

Relatório de Gestão 2010



Unimed 
São José do Rio Preto



Represa Municipal - São José do Rio Preto - SP





Índice

06	Introdução
08	Organização
10	Diretoria
12	Mensagem do Presidente
14	Produção Médica e Auditoria
24	Administrativo, Financeiro e Tecnologia da Informação
40	Atendimento ao Cliente, Call Center e Ouvidoria
46	Comercial, Relacionamento com o Cliente e Marketing
52	Unimed Serviços, Acessórios Ortopédicos, Fraldário e Banco de Leite Humano
62	Relacionamento com o Cooperado e SOS Unimed 24 Horas
65	Recursos Humanos
67	Assessoria Jurídica
69	Responsabilidade Social



**Primeira sede própria da Unimed São José do Rio Preto
em 27/06/1975, à Rua Prudente de Moraes**

Introdução

Conquistar o reconhecimento da população pelos serviços prestados com exclusividade é um privilégio que a Unimed Rio Preto tem o orgulho de ostentar ao longo de 40 anos.

A cooperativa rio-pretense foi fundada com o objetivo de traçar uma nova história no relacionamento entre médico e paciente e revolucionar a assistência médico-hospitalar na região. E isso foi e está sendo claramente cumprido com muito esmero, trabalho e dedicação.

Hoje, a Unimed Rio Preto possui mais de 170 mil clientes que contam com cobertura médico-hospitalar, exames complementares e, principalmente, a livre escolha dos médicos que hoje já somam mais de 1,2 mil profissionais cooperados.

A excelência administrativa aliada à fatores como o compromisso com a saúde e o bem-estar, bem como a necessidade de garantir condições dignas de trabalho e uma das melhores remunerações do país aos cooperados, fazem da Unimed Rio Preto uma das Singulares do Sistema com maior prestígio, crescimento e credibilidade.

Parabéns a Unimed Rio Preto pelos 40 anos de excelência.



Organização

Negócio

Soluções em saúde para oferecer aos clientes a melhor assistência médica com foco na prevenção de doenças e promoção da saúde, gerando satisfação e resultados para pessoas e empresas.

Missão

Promover saúde, valorizar o trabalho médico e garantir a satisfação dos clientes.

Visão

Ser reconhecida como referência em saúde, oferecendo uma medicina ética e sólida em busca de melhoria na prestação de serviços.

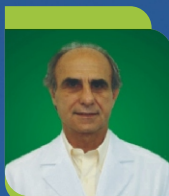
Crenças e Valores

A Unimed São José do Rio Preto tem o compromisso permanente com os princípios éticos, promoção à saúde, respeito ao ser humano, satisfação dos cooperados, clientes e colaboradores, busca da excelência, valorização do trabalho médico, transparência na gestão e responsabilidade social.





Luiz Fernando
Colturato



Pedro Teixeira
Neto



João Aris
Kouyoumdjian



Wilson Monteiro
Junior



André Luiz
Reis



Marco Aurélio
van Erven



Emerson
Gomez

Conselho de Administração

Luiz Fernando Colturato | Presidente
Pedro Teixeira Neto | Vice-presidente
João Aris Kouyoumdjian | 1º Tesoureiro
Wilson Monteiro Junior | 2º Tesoureiro
André Luiz Reis | 1ª Secretário
Marco Aurélio van Erven | 2º Secretário
Emerson Gomez | Diretor Educativo

Conselho Técnico

Titulares:
Euder Quintino de Oliveira
Flávia Tajara Sinibaldi
Paulo Roberto Nogueira
Suplentes:
Evaristo Dane de Oliveira
José Dalmo Araujo Filho
Gil Vicente G. de Stefano

Conselho Fiscal

Titulares:
Arnaldo Almendros Mello
Geovanne Furtado Souza
Joaquim de Souza Barbeiro
Suplentes:
Fátima Ap. Noronha Bozelli
João Gomez Netinho
Luiz Homsí

Gerência

Sergio Maciel da Silva - Gerente Geral
Andréa Nicolau - Gerente de Marketing e Relacionamento
Ferdinando Aparecido Rodrigues - Gerente Administrativo
Roberto Nascimento Bueno - Gerente da Unimed Serviços
Luiz Freitas Malheiros - Gerente de Tecnologia da Informação



Mensagem do Presidente

Luiz Fernando Colturato

Diretor Presidente

colturato@unimedriopreto.com.br

Apesar do fantástico crescimento que a cooperativa vem desenvolvendo, todos nós iremos enfrentar dificuldades no decorrer dos próximos anos, tanto nas exigências regulatórias impostas pela ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar, quanto na fase de judicialização excessiva da medicina, causas essas que estão gerando impacto considerável em todas as operadoras de saúde.

A atual gestão da Unimed São José do Rio Preto busca na excelência administrativa resultados positivos que beneficiem não apenas os clientes, mas todos os cooperados e colaboradores.

Ações concretas e bem planejadas deixaram de ser metas para se tornar realidade. Com isso, obtivemos resultados acima do esperado que proporcionaram benefícios para cada um dos mais de 1,2 mil cooperados da Singular rio-pretese.

Conseguir manter o número de clientes, sem que eles migrem para outros planos de saúde, já seria uma grande conquista para a nossa cooperativa. Mas, realizamos ainda mais.

Além de mantê-los, conquistamos a responsabilidade de cuidar de outras dez mil novas vidas, somente em 2010. Isso significa um aumento considerável na receita, que certamente trará benefícios para todos os cooperados.

Benefícios que refletem diretamente na qualidade da relação entre a cooperativa e seus cooperados. Uma delas é que desde fevereiro, o valor recebido por consulta passou a ser de R\$ 60,00. Esse valor é um marco importante para os médicos e reflete o esforço da cooperativa em valorizar seus cooperados.

Ao manter-se na liderança da remuneração dos colegas, a Unimed busca consolidar a posição de líder no segmento e agregar a excelência no atendimento, padronizando não só a qualidade na prestação de serviço, mas também oferecendo condições para que os médicos tenham um retorno financeiro condizente com o trabalho realizado.

Destacamos também as reduções com as despesas administrativas no ano de 2010. De acordo com o Caderno de Informações da ANS, a média das cooperativas médicas no Brasil ficou em 11,7%. Já na Unimed Rio Preto o índice foi de 7,6%.

Grande parte dessa redução se deu por fortes ações internas para a contenção de despesas como negociações com prestadores e, principalmente, nos valores das OPMES.

Outras ações nesse sentido se deram por meio dos programas de prevenção e acompanhamento de doentes crônicos. Entre eles estão a Medicina Preventiva e o G.D.C. (Gestão de Doentes Crônicos).

Campanhas preventivas vieram somar aos esforços realizados. Conscientizar cooperados e clientes que problemas como câncer de mama, próstata e a hepatite C, quando detectados no início, podem ser curados com tratamentos menos agressivos, é uma de nossas metas que será mantida ao longo deste ano. Isso representa não apenas saúde, mas também economia e bons resultados administrativos.



Se as conquistas para os cooperados chamam a atenção, a qualidade no atendimento da Unimed Rio Preto também não fica para trás. E é justamente por causa disso que a cooperativa está sempre focada em desenvolver práticas que valorizem o seu maior patrimônio, o ser humano.

Desde o segundo semestre de 2010 passamos a oferecer a unidade dois da Farmácia Unimed para todos os cooperados, colaboradores e, principalmente, para os clientes. Uma conquista concretizada com a mais alta qualidade e notoriedade.

É dessa forma que vamos trilhando um caminho certo. Com excelência na administração e no bom relacionamento com o cliente pretendemos ganhar cada vez mais espaço e garantir ações de qualidade superior.

Temos a grande preocupação de traduzir investimento em resultados efetivos para a cooperativa e para você, cooperado.

A Unimed São José do Rio Preto é reconhecida pela sua eficácia administrativa como uma das cinco maiores Singulares do estado de São Paulo.

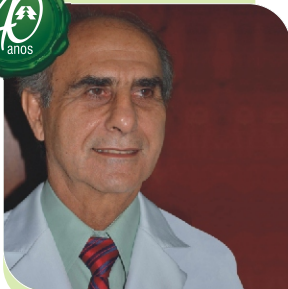
Parabéns. Você é a Unimed.

Luiz Fernando Colturato
Diretor Presidente

“A perfeição da própria conduta consiste em manter cada um a sua dignidade sem prejudicar a liberdade alheia.”
Voltaire

Produção Médica e Auditoria





“Nenhuma grande descoberta
foi feita jamais sem
um palpite ousado.”

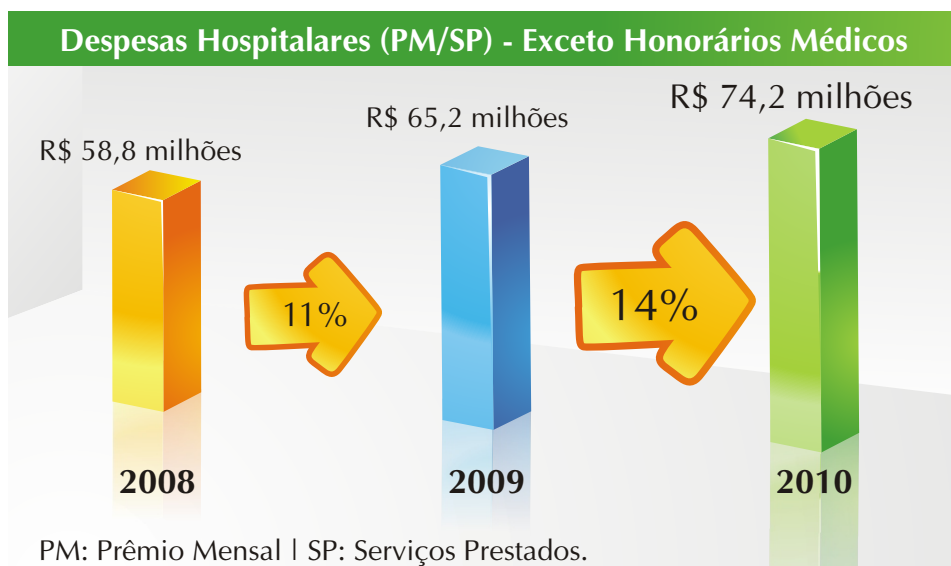
Isaac Newton

Pedro Teixeira Neto

Vice-Presidente - Diretor de Produção Médica e Auditoria
falecomdiretoria@unimedriopreto.com.br

A crescente regulação do setor e o excesso da judicialização da medicina aliado ao envelhecimento da população, refletiram na sinistralidade da carteira devido ao aumento da frequência na utilização do plano de saúde, a elevação do custo médio dos procedimentos após a edição de “mais um” novo Rol de Procedimentos - RN 211 e a incorporação vertiginosa de novas tecnologias na área médica trouxeram para 2010 uma fase de incertezas.

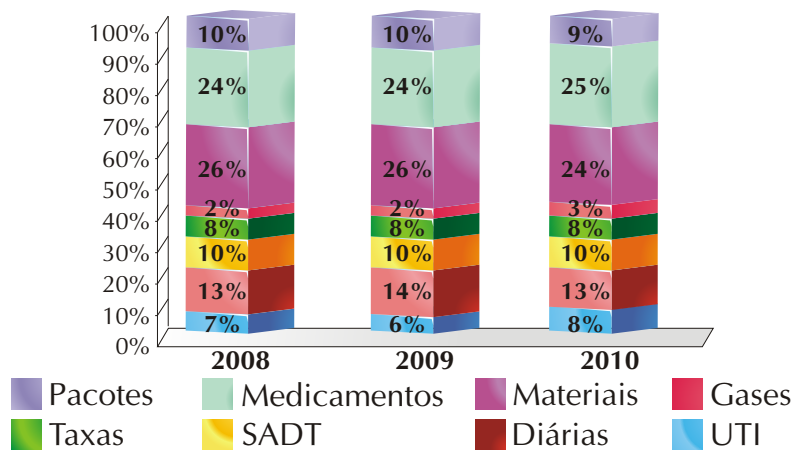
Neste período, tivemos aumento do custo médio dos procedimentos do paciente internado. As despesas hospitalares com diárias, taxas, gases, materiais e medicamentos cresceram 14% em relação a 2009, atingindo o patamar de R\$ 74,2 milhões conforme o gráfico abaixo.



A composição proporcional das contas hospitalares sofreu pequena alteração crescente nos itens “UTI”, “Medicamentos” e “Gases” e redução no item “Materiais”, apresentando impacto nos gastos da cooperativa conforme gráfico a seguir.



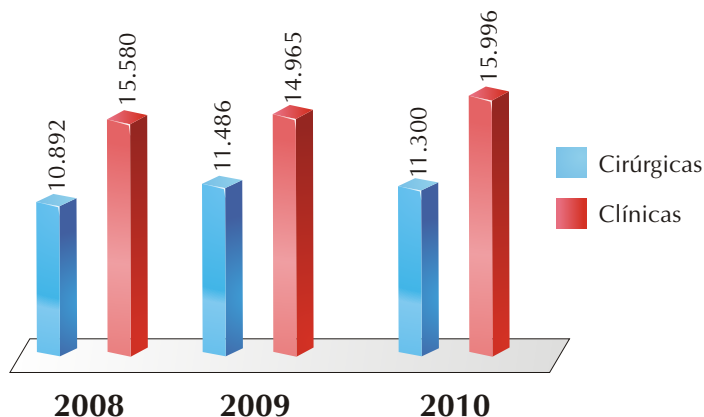
Participação de Gastos por Tipo de Despesa Hospitalar (PM/SP)



PM: Prêmio Mensal | SP: Serviços Prestados.

O volume de internações clínicas e cirúrgicas na rede hospitalar apresentou inversão com relação ao ano anterior. Houve uma redução de 2% no volume das internações cirúrgicas e aumento de 7% nas internações clínicas em 2010 se compararmos com 2009.

Quantidade de Guias Internações - (Contratos PM/SP)



PM: Prêmio Mensal | SP: Serviços Prestados.

Analisando o custo médio por tipo de internação, observamos principalmente nas internações clínicas com base no quadro abaixo, discrepâncias de valor médio das internações nos prestadores da rede.

Custo Médio Internações Clínicas - Base 2010		
Tipo de Atendimento	Prestador	Custo Médio
Internação Clínica	Hospital "A"	R\$ 4.094,06
	Hospital "E"	R\$ 2.519,67
	Hospital "B"	R\$ 3.094,61
	Hospital "C"	R\$ 2.971,43
	Hospital "F"	R\$ 628,28
	Hospital "D"	R\$ 3.381,40
	Hospital "G"	R\$ 1.634,44

A proporção de beneficiários acima de 59 anos em nossa carteira, atinge 17% da nossa massa total. Realizando a análise do perfil de “internações clínicas” desta massa, observamos a representatividade de 21% no total dos gastos com despesas hospitalares. Podemos verificar na tabela abaixo que 1 beneficiário internou 12 vezes e custou R\$ 123.894,25; 4 beneficiários internaram 10 vezes e custaram R\$ 151.946,45, e assim por diante no período de janeiro a novembro de 2010. Dessa forma, as ações de atenção à saúde e a prevenção (reduzir e retardar as complicações inerentes às patologias crônicas) são essenciais para o futuro da nossa cooperativa, bem como indicador considerado de maior peso na avaliação do IDSS (Índice de Desenvolvimento da Saúde Suplementar) da ANS.

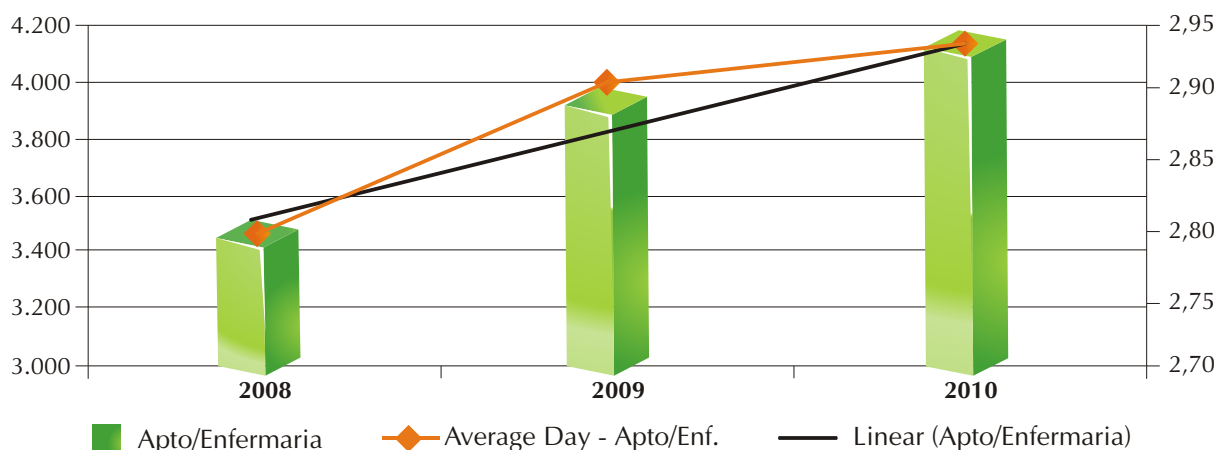
Concluimos que torna-se necessário o desenvolvimento de parcerias, objetivando maior integração com nossos médicos cooperados e nossas equipes de Medicina Preventiva, Auditoria Médica, G.D.C. (Gerenciamento de Doentes Crônicos) e Home Care (Unimed Lar).

Quantidade de Guias x Beneficiário - 2010 (Jan. a Nov.) Faixa Etária - Acima de 60 anos			
Qtde de Guias/Beneficiário	Qtde de Beneficiários	Qtde de Guias	Valor Pago - Total
12	1	12	R\$ 123.894,25
10	4	40	R\$ 151.946,45
9	5	45	R\$ 236.891,31
8	5	40	R\$ 78.163,95
7	11	77	R\$ 295.766,82
6	26	156	R\$ 586.902,66
5	29	145	R\$ 821.903,67
4	88	352	R\$ 1.977.119,14
3	199	597	R\$ 2.842.814,21
2	527	1.054	R\$ 3.742.222,45
1	1.751	1.751	R\$ 4.433.168,52
Total Repetido	895	2.518	R\$ 10.857.624,91
Total Geral	2.646	4.269	R\$ 15.290.793,43

Analisando os contratos em pré-pagamento, verificamos um aumento em 2010 em relação a 2009, no indicador “volume de diárias em apto/enfermaria” que apresentou um crescimento de 4%, sendo o aumento de 1% quanto ao tempo de permanência nestas acomodações, como pode ser observado no gráfico a seguir.

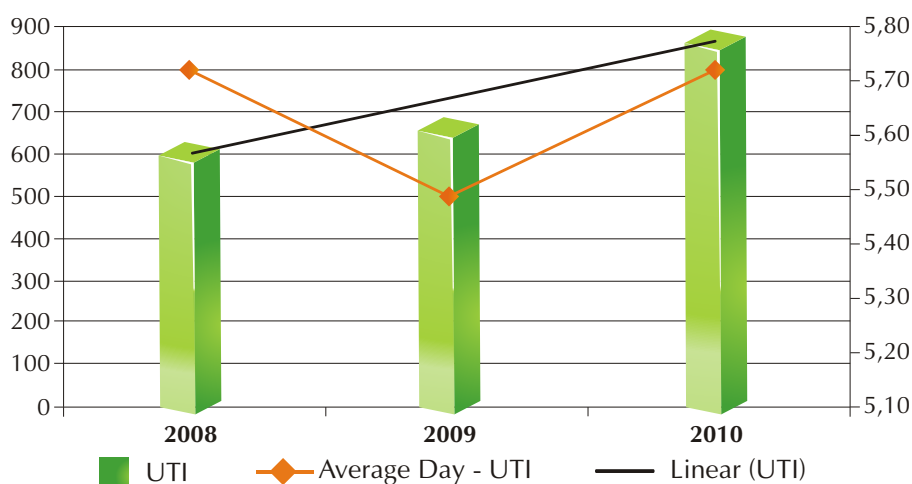


Quantidade de Diárias Apto/Enfermaria (Média Mensal) x Average Day (Quarto) - Pré-Pagamento



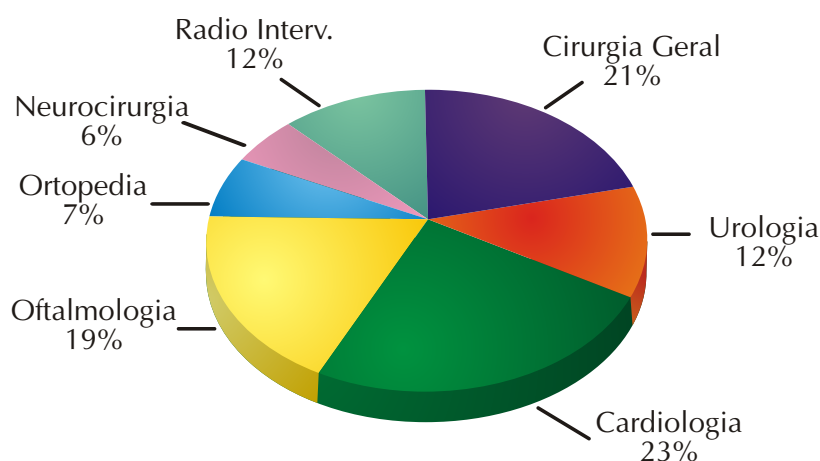
No gráfico abaixo, especificamente os contratos em pré-pagamento, analisando agora o perfil da acomodação em UTI, podemos identificar um aumento de 29% na quantidade de diárias de UTI, e de 6% no tempo de permanência nesta unidade em média quando comparadas ao ano de 2009. Este comportamento explica parcialmente o aumento de 14% nas despesas hospitalares registradas em 2010 em relação a 2009.

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

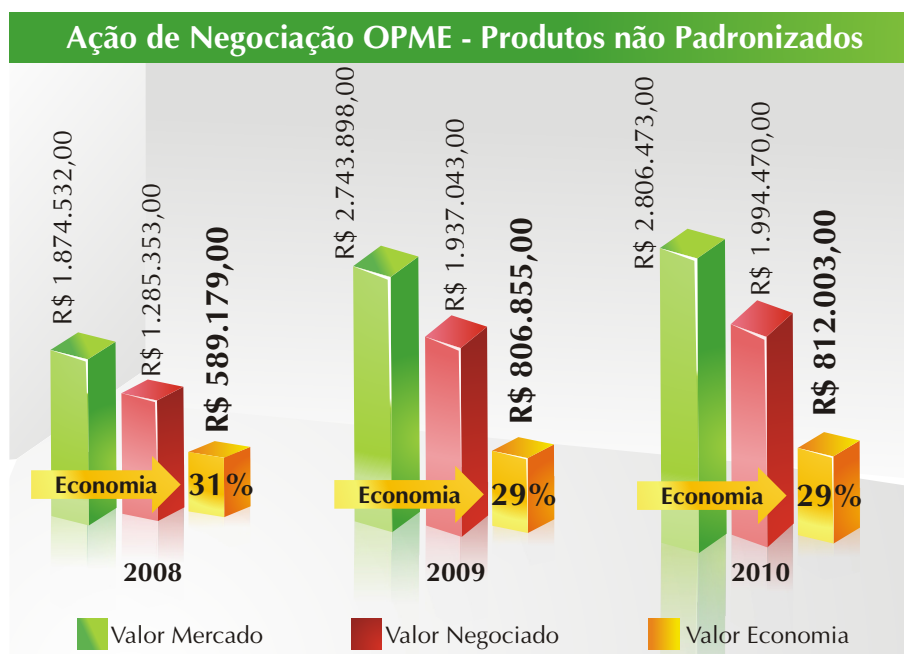


Outro fator importante que contribuiu para a elevação da despesa hospitalar foi o excesso de liminares judiciais concedidas para a liberação de OPMES sem cobertura contratual ou importadas, bem como, novas tecnologias disponíveis no mercado que não apresentam cobertura obrigatória pelo Rol de Procedimentos da ANS. No gráfico a seguir demonstramos as especialidades médicas que solicitaram os itens que são objetos destas liminares.

Quantidade de Liminares Judiciais 2010 - OPMES e Novas Tecnologias na Saúde

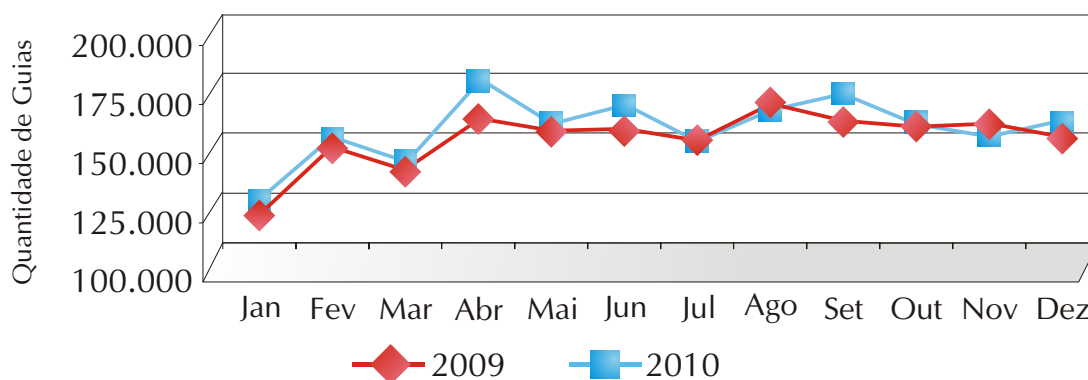


Uma das ações de sucesso criada pela Área de Custos Médicos e Hospitalares em conjunto com a Auditoria Médica e de Enfermagem foi o desenvolvimento do perfil negociador da equipe. Através destas negociações de valores com os fornecedores de Órteses, Próteses e Materiais Especiais (OPMEs), conseguimos reduzir os valores de aquisição em 29% - correspondendo ao valor de R\$ 812.003,00 - de economia para os cofres da Cooperativa, conforme demonstrado no gráfico abaixo.



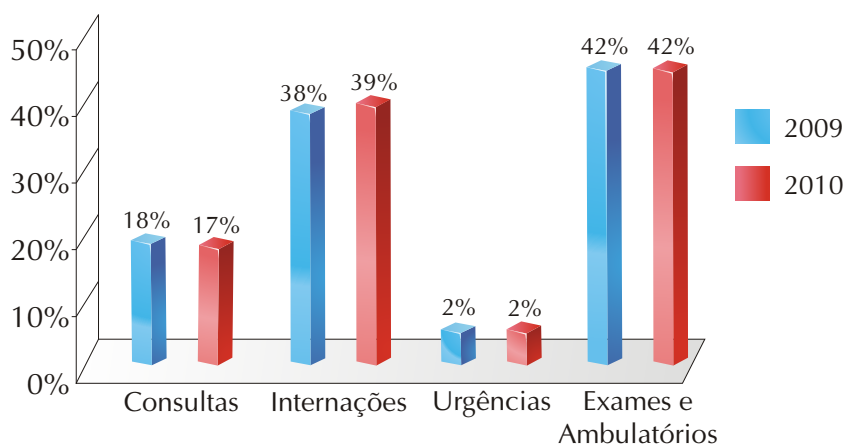
Na Área de Produção Médica, evidenciamos no gráfico a seguir, a crescente utilização de nossos clientes aos serviços oferecidos por nossa rede credenciada e cooperados. Registramos neste último ano um acréscimo de 3% na quantidade total de guias mensalmente processadas, apurando uma média de 150 mil guias por mês em 2010 contra 146 mil guias no ano anterior, abrangendo todos os tipos de atendimento.

Guias Mensalmente Processadas



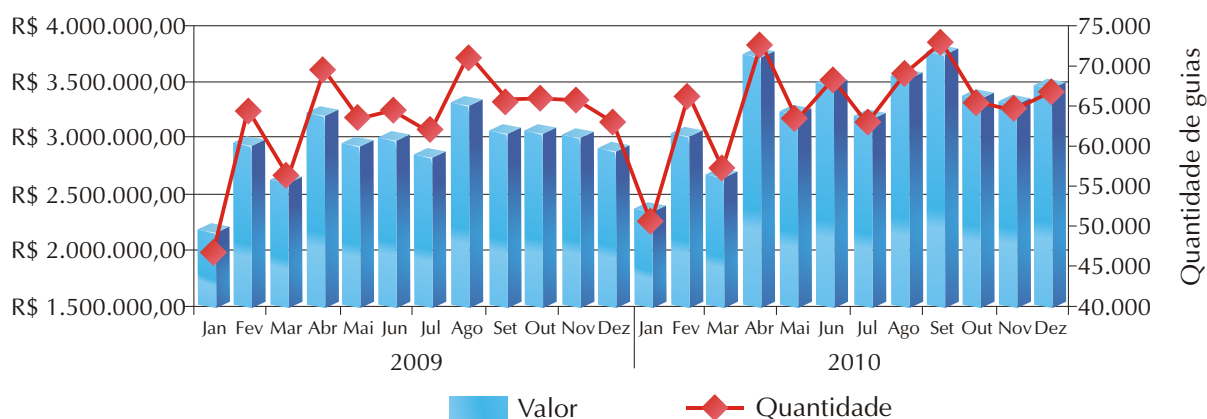
Apurando o valor total de R\$ 224.275.479,10, pagos pela Produção Médica no ano de 2010, com um crescimento equivalente a 13% em relação a 2009, apresentamos no gráfico abaixo um comparativo da distribuição destes atendimentos. O maior percentual financeiro ocupado pelo pagamento de internações no ano de 2010, representando 39% do total desembolsado pela cooperativa, destaca-se principalmente pela complexidade dos atendimentos e pelas diversas alterações da ANS com relação às novas tecnologias e coberturas.

Percentual Pago por Tipo de Atendimento



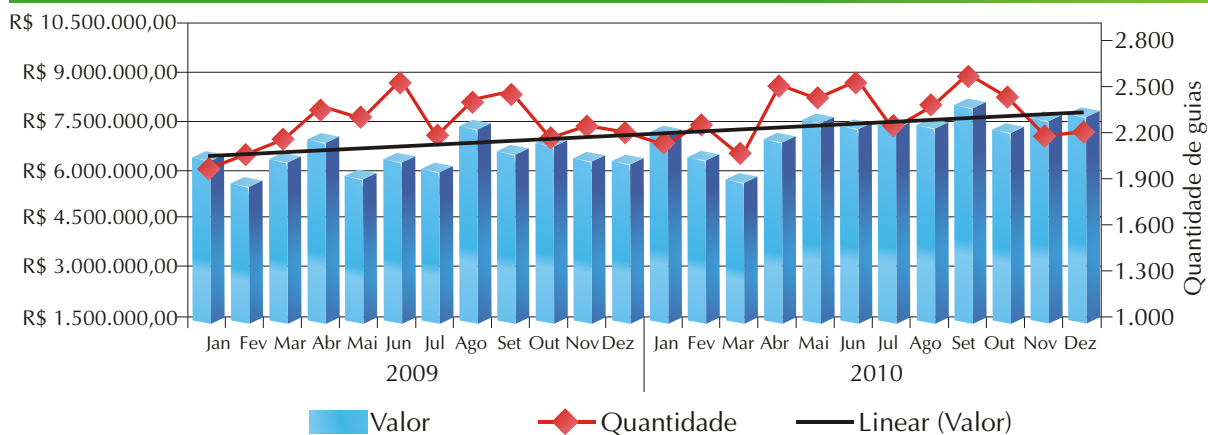
Nos atendimentos de consultas eletivas realizadas pelos cooperados, identificamos no ano de 2010 uma variação além da sazonalidade mensal esperada, principalmente entre os meses de agosto a outubro, conforme demonstrado no gráfico a seguir. Atingimos o patamar de 781 mil consultas atendidas, 3% a mais que no ano anterior, representando o valor desembolsado de R\$ 38.366.898,76.

Consultas Eletivas Pagas



Numa somatória de aproximadamente 28 mil internações no ano de 2010, apresentamos no gráfico abaixo o comportamento de quantidades e valores das internações clínicas e cirúrgicas (incluindo os honorários médicos). Considerando um acréscimo na quantidade de contas de 4% em 2010, evidenciamos o vínculo direto entre as novas coberturas determinadas pela ANS e o crescente valor pago pelas internações a partir dos atendimentos de junho de 2010, representando o valor desembolsado de R\$ 86.881.312,75 - um crescimento de 14% em relação ao valor total pago em 2009.

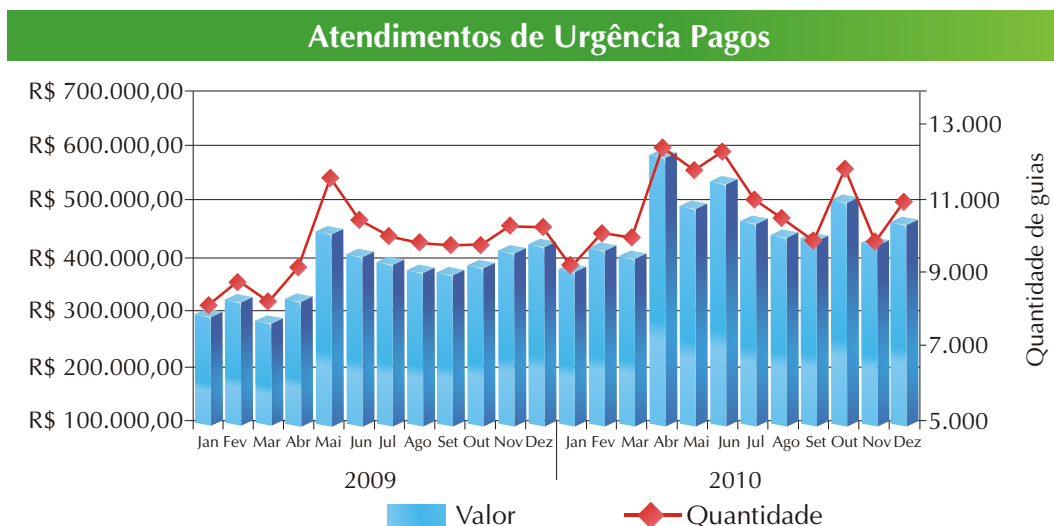
Internações Pagas



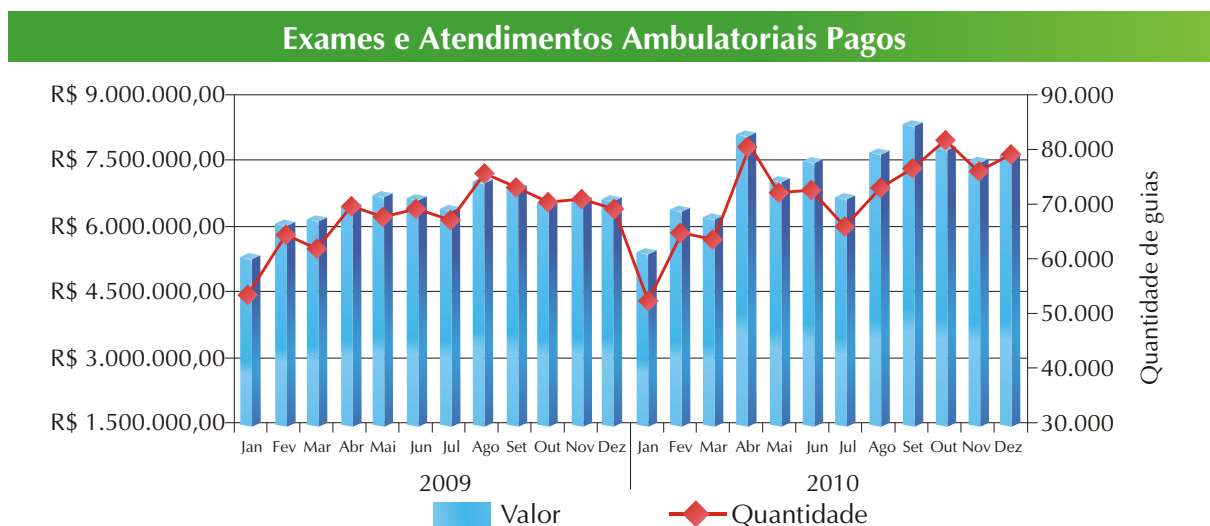
Em continuidade ao projeto de auditoria de contas de forma on-line, na revisão de contas médicas, ampliamos o mesmo para abrangência de 100% de contas de urgência analisadas e diversos prestadores de médio e grande porte, contribuindo principalmente para redução de despesas com documentos físicos, segurança nas ações realizadas pelas auditorias e otimização de tempo para finalização de pagamentos e cobranças.

No gráfico a seguir evidenciamos a grande procura de nossos clientes por atendimentos de urgência / emergência. Notamos com clareza, nos pagamentos efetuados no segundo trimestre de 2010, a grande incidência de atendimentos decorrentes de surtos

de dengue na região de São José do Rio Preto, contribuindo para atingirmos um patamar de 128 mil atendimentos de urgência no ano de 2010, representando o valor desembolsado de R\$ 5.312.102,87. **Um crescimento de 26% em relação a 2009.**

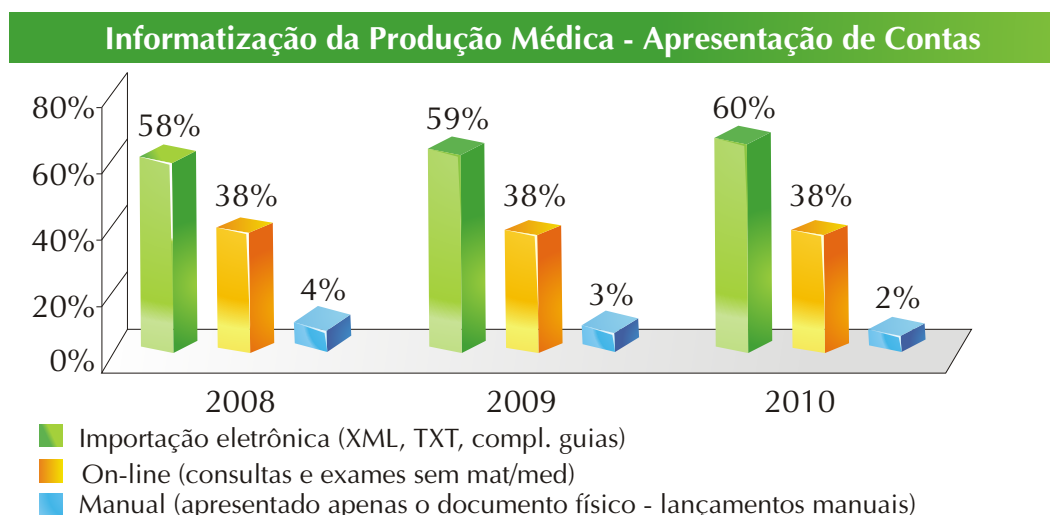


O aumento na quantidade de consultas médicas prestadas por nossos cooperados, refletem diretamente no acréscimo de exames e atendimentos ambulatoriais realizados por nossos clientes. O gráfico abaixo apresenta o comportamento destes atendimentos realizados na rede credenciada da Unimed São José do Rio Preto, totalizando no ano de 2010 um volume de 857 mil contas analisadas, representando um crescimento de 12% em relação a 2009 e o valor desembolsado de R\$ 93.715.164,72.



Com relação ao formato do arquivo eletrônico, estabelecido pelo Padrão TISS, para apresentação de contas médicas, em parceria com os prestadores de serviços que possuem sistema próprio, finalizamos o ano de 2010 com a conclusão de 99% das transições (TXT para XML), ficando para o primeiro trimestre de 2011 a finalização integral do processo.

Quanto à ferramenta do Complemento de Guias via Web, que garante a apresentação eletrônica dos procedimentos realizados e os gastos decorrentes dos mesmos, iniciada em julho de 2009, ampliamos as implantações e treinamentos possibilitando maior segurança aos prestadores e à cooperativa, contribuindo significativamente para a redução do trabalho manual do Departamento de Produção Médica em mais 1% no ano de 2010, em comparação ao ano anterior, conforme explicitado no gráfico abaixo.



Um dos objetivos da Auditoria Médica e Auditoria de Enfermagem é garantir a qualidade da assistência médica e enfermagem prestada aos beneficiários, respeitando as normas técnicas, éticas e administrativas previamente estabelecidas.

Ao longo de 2010 tivemos algumas realizações que seguem:

- Participação efetiva da Auditoria de Enfermagem no COMITÊ NACIONAL DE ENFERMEIROS AUDITORES;
- Atualização e divulgação do Protocolo de Materiais para Procedimentos de Enfermagem;
- Participação da Auditoria Médica no Colégio Nacional de Auditores Médicos, objetivando normatizar condutas e procedimentos médicos no Sistema Unimed;
- Criação e parametrização de sistema para 27 novos protocolos técnicos de Auditoria Médica;
- Análise do total de 163.655 protocolos de atendimentos de perícia prévia, pela Auditoria Médica;
- Auditoria de 94.848 contas, considerando todos os tipos de atendimentos;
- Contratação de 3 novos médicos auditores: perícia admissional, auditoria em UTI e revisão de contas médicas.





“ Não procure soluções
para problemas que
não existem. ”
Steve Jobs

João Aris Kouyoumdjian

Diretor Administrativo, Financeiro e Tecnologia da Informação
falecomdiretoria@unimedriopreto.com.br

Administrativo e Financeiro

O ano de 2010 foi marcado pela retomada pós crise financeira desencadeada em setembro de 2008, que impactou a primeira metade do ano seguinte. Os indicadores macroeconômicos estiveram sempre bastante favoráveis, com os índices de desemprego atingindo os níveis mais baixos da história, gerando elevada confiança do consumidor. Além disso, a disponibilidade de crédito e a baixa inadimplência continuaram favorecendo o ambiente de consumo. A renda real foi outro indicador que mereceu destaque, pois, houve expansão salarial, sinalizando a continuidade de um ciclo virtuoso de crescimento econômico.

O desempenho da economia em 2010 manteve sua trajetória de crescimento. O Produto Interno Bruto - PIB, de acordo com dados preliminares do IBGE, crescerá 7,4% em relação a 2009.

A taxa inflacionária, medida pelo IPCA (Índice de Preços ao Consumidor Amplo), fechou o ano em 5,91%. Este resultado ocorreu principalmente pelo aumento no preço de alimentos, commodities e alguns serviços. O IGP-M acumulado terminou o ano em 11,3% registrando a maior variação desde 2004. Neste contexto, o Comitê de Política Monetária (Copom), pressionado pela alta da inflação, adotou uma política restritiva e elevou gradualmente a taxa básica de juros (SELIC) de 9,05% a.a. em 2009 para 10,75% a.a. em 2010. A taxa de câmbio fechou 2010 em R\$/US\$ 1,67 apontando uma valorização do real frente ao dólar de 4,31% quando comparada a 2009. O índice de reajuste dos planos de saúde autorizado pela ANS para 2010 foi de 6,73%.

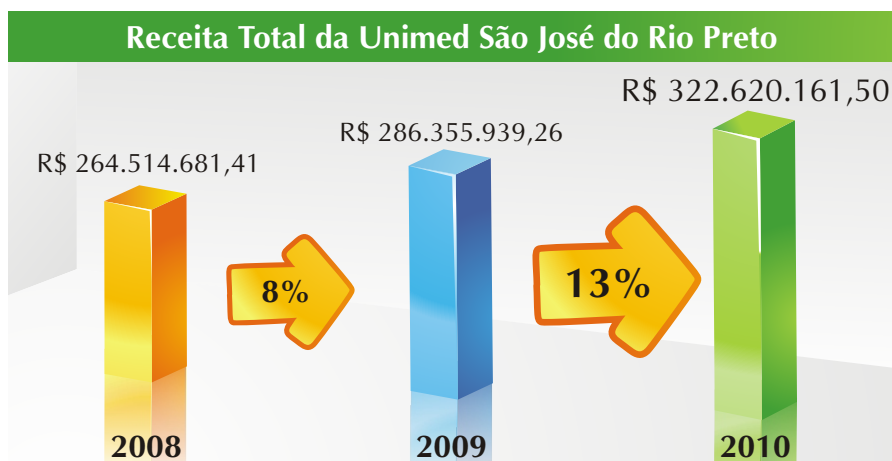
Em 2010 tivemos muitos desafios e, também, muitas conquistas na Unimed São José do Rio Preto. A cooperativa obteve sólido desempenho operacional e financeiro; houve nova postura empresarial para acompanhar a evolução do Setor Saúde com o apoio de todos os órgãos colegiados e cooperados.

A expectativa para a Unimed São José do Rio Preto em 2011 é positiva. A perspectiva é de crescimento similar aos anos anteriores, concentrados principalmente nos segmentos pessoa física e no co-participativo. Em 2011 a Unimed assume o compromisso de continuar melhorando a remuneração médica e a qualidade percebida pelo cliente, manter



a liderança do mercado regional de saúde e avançar expressivamente no gerenciamento de doentes crônicos e seus reflexos sobre os resultados financeiros da cooperativa.

A boa gestão associada a programas eficazes de contenção de gastos e ao bom momento da economia fizeram a Receita Total da Unimed São José do Rio Preto atingir a marca histórica de R\$ 323 milhões em 2010, crescimento de 13% em relação ao ano anterior e superior aos principais índices de inflação no mesmo período.



A Receita Total é composta pelas Receitas dos Contratos em Pré-pagamento, Custo Operacional, Intercâmbio, Farmácia e demais serviços.

A Receita de Pré-pagamento apresentou o crescimento de 10% em relação ao período anterior. A Unimed trabalha para reduzir a evasão de clientes com fidelização à marca. Trabalhamos para deixar o preço médio unitário da carteira competitivo para aumentar a massa de clientes. Monitoramos a rentabilidade dos contratos pessoa jurídica, renegociando individualmente os deficitários.



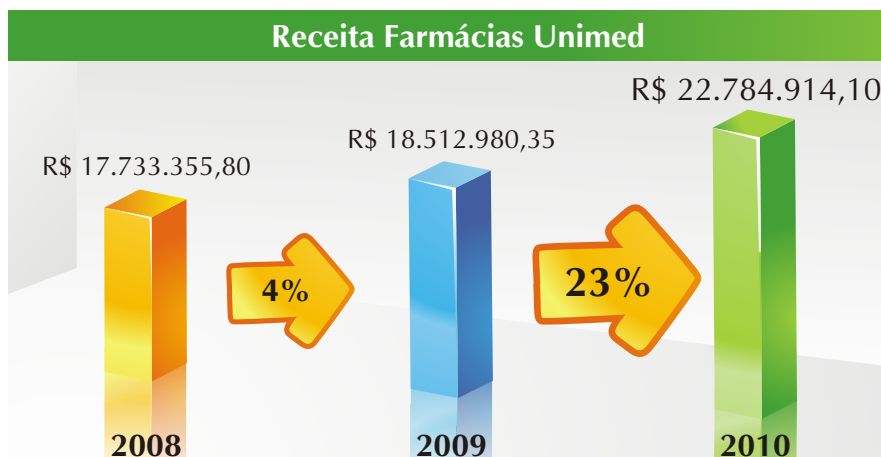
Em 2010 colhemos os frutos de renegociação de contratos: melhoria do relacionamento com as empresas, renegociação de glosas e critérios de auditoria dos Contratos em Custo Operacional iniciados em 2009. Obtivemos expressiva melhoria na receita destes contratos refletidos no aumento de 18% em relação a 2009.



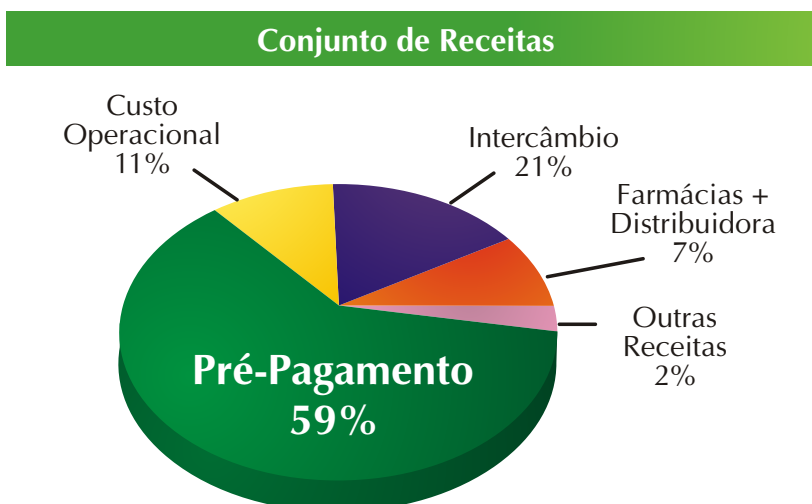
A Receita de Intercâmbio manteve vigoroso crescimento de 16% refletindo o reconhecimento da cidade como principal pólo médico da região oeste do estado de São Paulo.



Em 2009 tivemos significativo aumento da concorrência no mercado de drogarias e farmácias com instalação de grandes redes em nossa região. No final de 2009 inauguramos a Distribuidora de Medicamentos Unimed e em 2010 a Farmácia II. Este nicho de negócio agregou a receita de R\$ 23 milhões em 2010 refletindo um crescimento de 23% em relação a 2009. Devido às dificuldades com o agente regulador, a Distribuidora de Medicamentos mudará o modelo de operação em 2011.



O item Outras Receitas (2% da Receita Total da Unimed), representa os recebimentos dos produtos agregados: SOS Unimed, Acessórios Ortopédicos, Vacinas, taxas de cadastro e cartão magnético, etc. Estas receitas agregaram aproximadamente R\$ 6 milhões para a Unimed São José do Rio Preto em 2010.



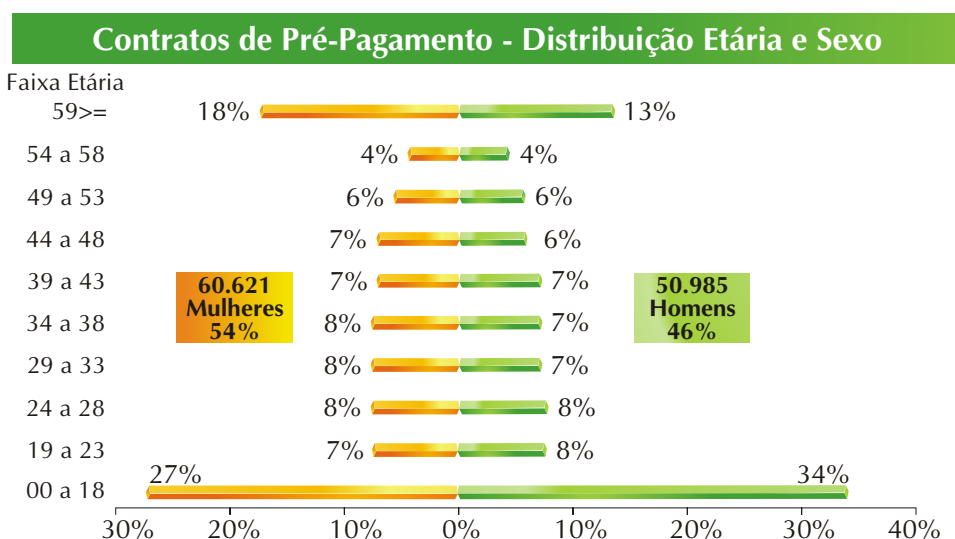
A massa de clientes cadastrada no benefício Acessórios Ortopédicos teve crescimento de 20% (8.400 novas vidas), elevando a massa total para 50.613 clientes. No primeiro semestre de 2010 tivemos um volume expressivo de exclusões no módulo do SOS Unimed 24 horas, mas a partir de setembro de 2010 conseguimos reverter este processo e fechamos a massa total com 34.305 clientes.

Na área de Cadastro mantivemos o processo interno para as atualizações cadastrais de nossos clientes no SIB (Sistema de Informação dos Beneficiários) que exigiram mudanças de processos e adequações de sistema. Em 2010 foram mais de 24.000 atualizações manuais. Nosso desafio para 2011 será atualizar 100% dos cadastros antigos junto à ANS. O novo Sistema de Automação Empresarial, importante ferramenta entre a cooperativa e nossos clientes Pessoa Jurídica, está sendo desenvolvido no ambiente web e possibilitará

que a própria empresa realize suas movimentações de inclusões, exclusões, transferências e solicitações de cartões magnéticos. Este novo programa atenderá todas as exigências cadastrais previstas na RN 200 e 204 e elimina o re-trabalho de conferência cadastral. Em 2010, foram mais de 94.000 movimentações (inclusões, exclusões, transferências e solicitações de cartões magnéticos) entre Planos Empresariais, Adesão, Particular e Intercâmbio.

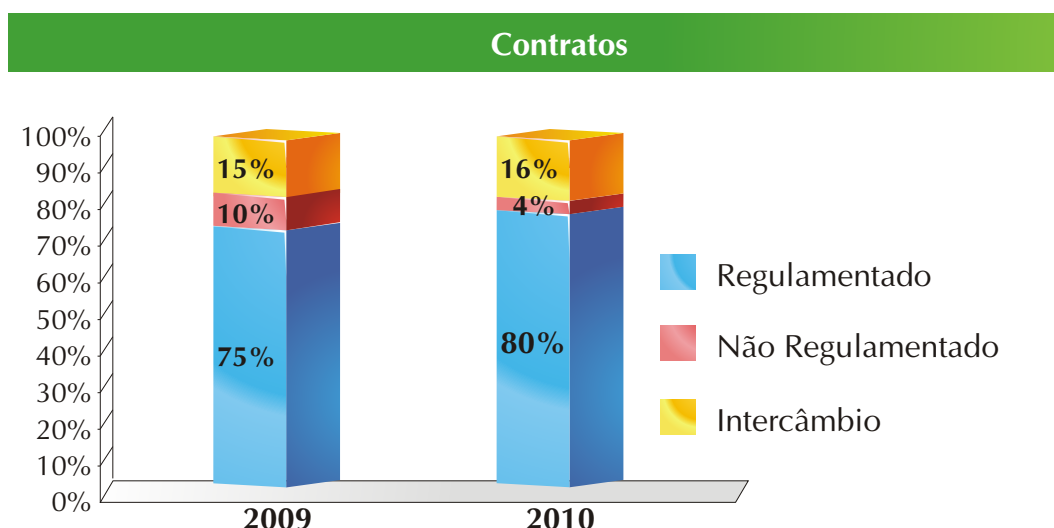


Fechamos 2010 com 111.606 vidas em contratos de pré-pagamento empresariais e individuais refletindo pequeno acréscimo de 3% na massa. Se contarmos com os clientes atendidos em custo operacional e intercâmbio, chegamos ao montante de aproximadamente 170 mil vidas em nossa carteira de clientes.



Em 2010 nos adaptamos às RNs 195/196 e às atualizações que regulam as regras para os contratos coletivos empresariais e por adesão. A área de Cadastro vem trabalhando junto às empresas exigindo e notificando sobre a obrigatoriedade de comprovação de vínculos para inclusão de novos clientes, elegibilidade de documentações de inclusão de dependentes, entrega de Manual e Guia de Orientações dos Planos de Saúde, bem como adequação de inclusões mediante aditamento de empresas que se enquadram ou não às exigências previstas nesta normativa.

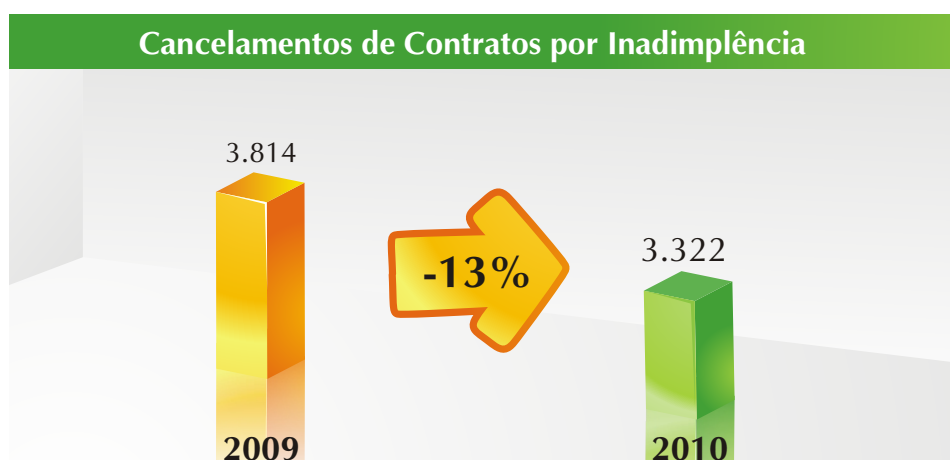
Reduzimos para menos da metade a proporção de contratos não regulamentados em nossa carteira de pré-pagamento conforme demonstrado no gráfico a seguir.



Em 2010 efetivamos 45 cancelamentos devido a Portabilidade. Em 2009, este número foi de 24 clientes. Neste processo são emitidos relatórios cadastrais dos clientes e todas as informações de seu plano de saúde junto à cooperativa.

Em 2010 foi implantado o novo layout do cartão magnético homologado pela Unimed do Brasil, atendendo às exigências previstas no manual do PTU; o destaque é a inserção da data de validade no cartão. Atualmente os cartões magnéticos Unimed São José do Rio Preto tem um ano de validade para clientes de intercâmbio e dois anos para clientes dentro da área de ação. Em 2011 será iniciada a renovação, garantindo maior segurança e transparência na identificação do cliente e maior agilidade e eficiência no ato do atendimento médico e hospitalar.

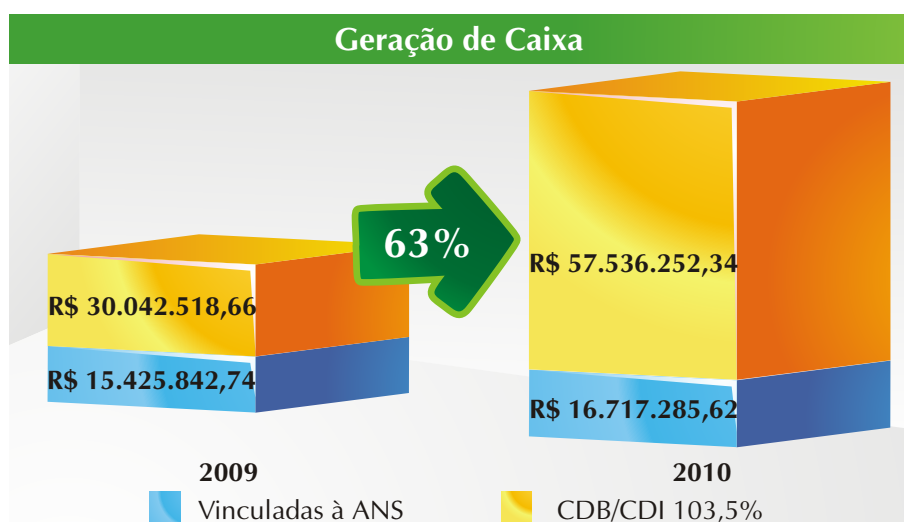
O cancelamento por inadimplência caiu 13% em relação a 2009, fruto do trabalho ativo de lembrança de pagamento em conjunto com a área de retenção de clientes.



Na área financeira foi realizado o trabalho para aumentar o número de pagamentos em débito automático (atingimos 14,3%) reduzindo os custos do boleto. Mesmo com as repercussões da crise mundial em nosso mercado, o nosso índice médio de inadimplência permaneceu estável: 5,05%(2010) e 5,43%(2009).

A geração de caixa foi o ponto forte da gestão financeira da cooperativa ao longo dos últimos anos para a protegermos das contingências fiscais existentes. Como demonstrado no gráfico abaixo, encerramos 2010 com R\$ 74,3 milhões em caixa, sendo R\$ 57,5 milhões de recursos livres aplicados em 103,5% CDI/CDB em bancos de 1ª linha e R\$ 16,7 milhões em aplicações vinculadas às garantias da ANS. Este volume total de aplicações representa um crescimento de 63% em relação a dezembro de 2009.

O mercado de saúde sugere que as operadoras de saúde tenham em caixa 3 faturamentos livres de atendimentos realizados e não pagos. Do nosso volume de aplicação financeira atual, excluindo-se o valor correspondente aos ativos garantidores e os valores registrados no balanço referentes aos atendimentos prestados e ainda não pagos, sobra apenas 1,3 faturamentos. Apesar da cooperativa estar financeiramente consolidada, não possuímos uma sobra de caixa elevada.

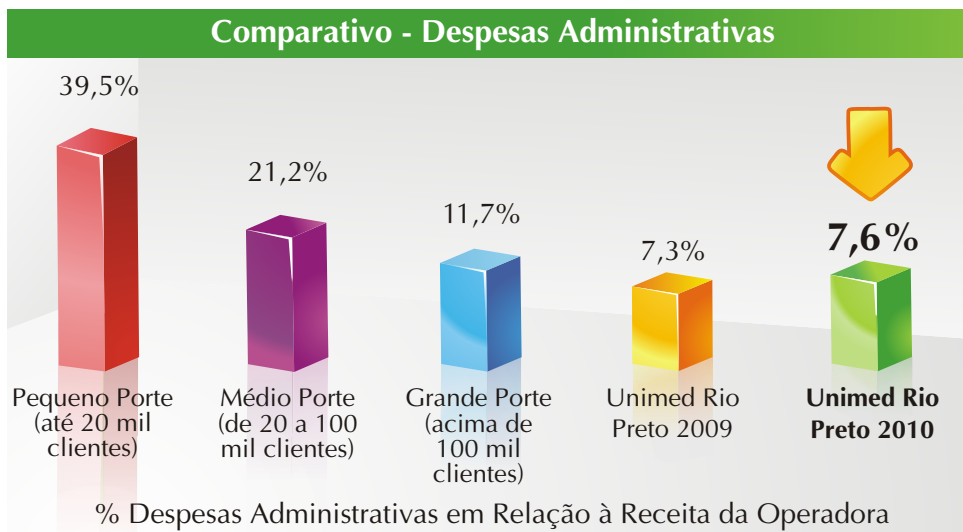


A tabela abaixo mostra a evolução da formação das provisões exigidas pela ANS. A Provisão de Risco foi extinta pela ANS a partir de janeiro de 2010, assim, o valor de R\$ 7,5 milhões foi revertido para a Margem de Solvência. Em dezembro de 2009 conseguimos aprovar a Nota Técnica Atuarial para a PEONA (Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados) reduzindo de forma significativa o valor que constituímos plenamente em 2010.

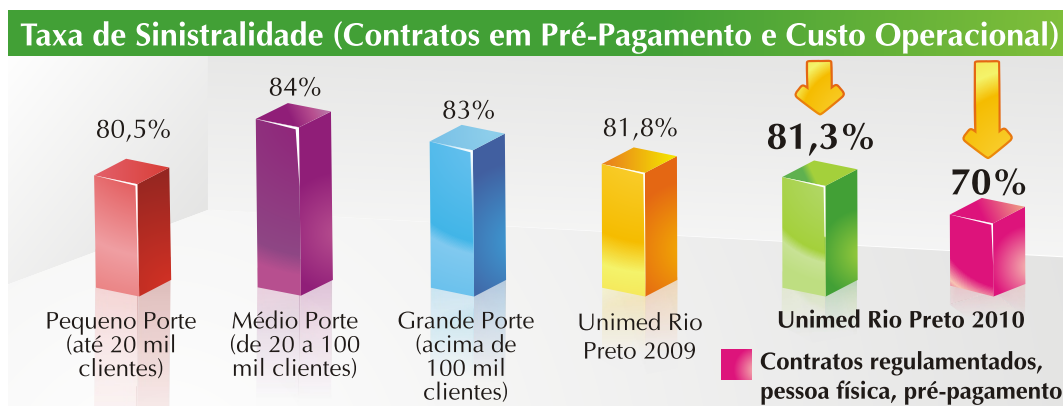
Provisões ANS	2009	2010
Provisão de Risco	R\$ 7.517.692,84	—
Provisão PCA	R\$ 498.792,61	R\$ 450.527,39
Peona	R\$ 6.400.000,00	R\$ 7.484.168,39
PPSC	R\$ 9.161.002,37	R\$ 7.159.798,26
Margem de Solvência	R\$ 4.660.000,00	R\$ 15.879.538,22
Total	R\$ 28.237.487,82	R\$ 30.974.032,26

A Margem de Solvência deverá ser constituída em 10 anos na proporção de 1/120 mensalmente. O valor total calculado com base em dezembro de 2010 é de aproximadamente R\$ 52 milhões.

As Despesas Administrativas em 2010 sofreram leve aumento em relação a 2009 devido aos custos da Distribuidora e Farmácia II, passando de 7,3% para 7,6% em relação à receita total; mesmo assim, figuramos como uma das Singulares com menor percentual do Sistema Unimed e do mercado (fonte ANS: Caderno de Informação da Saúde Suplementar dez/2010, tab. 13, pág. 41).



A sinistralidade manteve-se estável em 2010. Este indicador financeiro representa a relação entre sinistros ocorridos e prêmio, ou seja, as despesas assistenciais sobre a receita de uma operadora de saúde. O gráfico abaixo representa a distribuição percentual das despesas das operadoras de planos de saúde com dados extraídos de informativos da ANS (Fonte: Caderno de Informação da Saúde Suplementar - dez/2010, tab. 13, pág. 41). O índice ideal de 75% não foi alcançado pelas operadoras de saúde em seus segmentos.



Nas Áreas de Controladoria e Faturamento dos Contratos em Custo Operacional realizamos diversas negociações para aumento de remuneração (valor do CH e tabela de diárias e taxas), novos pacotes de procedimentos e implantação da CBHPM em alguns

contratos de custo operacional.

Implantamos o faturamento on-line, antecipando os recebimentos e reduzindo o tempo de defasagem entre o pagamento ao prestador e o faturamento. Melhoramos a qualidade do trabalho com apoio da auditoria de enfermagem e TI reduzindo o volume de glosas de nossas cobranças em 36%.

A análise e autorização das contas de intercâmbio de atendimentos de nossos usuários fora da área de ação foram unificados, reduzindo custos, agilizando processos e melhorando o relacionamento com o Sistema Unimed. Implantamos a nota de débito no intercâmbio para reduzir os efeitos da IN24 na formação da provisão obrigatória.

Os cooperados recebem a mesma remuneração da Unimed Rio Preto quando atendem Intercâmbio (tabela abaixo).

Item	Unimed Rio Preto 2009	Intercâmbio Estadual 2009	%Perda
Consulta	R\$ 45,00	R\$ 40,00	-11%
Honorários	0,389	0,330	-15%
Exames	0,283	0,240	-15%
Item	Unimed Rio Preto 2010	Intercâmbio Estadual 2010	%Perda
Consulta	R\$ 50,40	R\$ 40,00	-21%
Honorários	0,436	0,330	-24%
Exames	0,317	0,240	-24%

Esta diferença de CH é subsidiada pela Unimed de forma a garantir a melhor remuneração da região. Este subsídio atingiu valor aproximado de R\$ 484 mil por mês ou R\$ 5,8 milhões em 2010.

Em 2010, o setor contábil adotou normas Internacionais de Contabilidade (IFRS/CPCs), implementando alterações para a regulamentação da ANS: atendendo às práticas contábeis em conformidade com as resoluções do Conselho Federal de Contabilidade. As Demonstrações Contábeis são elaboradas em conformidade com a legislação comercial e fiscal em vigor, com observância da Lei das Sociedades Cooperativas e das Normas Brasileiras de Contabilidade. Obedecem ainda, aos padrões da Agência Nacional de Saúde, conforme novo plano de contas estabelecido pela RN 207 de dezembro de 2009 e regulamentações da IN 36 DIOPE de dezembro de 2009, como também parcialmente os aspectos relacionados à lei 11.638/2007 e 11.941/2010, e as Regulamentações do Comitê de Pronunciamentos Contábeis, conforme normatizado na IN 37/2010 da Agência Nacional de Saúde. A cooperativa também atendeu aos requisitos da NBCT 10.21, na formatação das demonstrações contábeis.

O Setor Contábil foi responsável pelos inventários realizados nas filiais: Distribuidora, Farmácia I, Farmácia II e Unimed Serviços, dando continuidade ao trabalho

exercido nos anos anteriores pela Auditoria Externa.

Em 2010 foi criada a filial Vacina, desvinculando do negócio Unimed Serviços, passando a ter suas atividades e seus resultados independentes.

A Contabilidade acompanhou a implantação do sistema Tasy nas unidades da Unimed Serviços e Vacina dando sua contribuição ao setor quanto aos aspectos técnicos com reflexos contábeis.

Considerando o porte e a importância da Unimed São José Rio Preto no Sistema, nossa Contadora foi convocada a participar do Comitê Contábil da Unimed do Brasil.

Núcleo de Informações Estratégicas

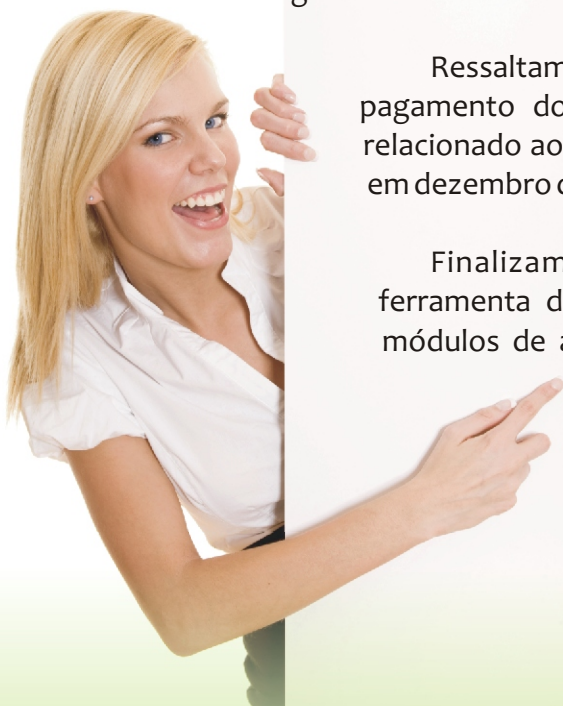
O Núcleo de Informações Estratégicas (NIE) juntamente com a Empresa Atuarial, providenciou a atualização da Nota Técnica da PEONA, aprovada em dezembro de 2009. A provisão está plenamente constituída.

Esta área se responsabiliza pelo acompanhamento e cumprimento das normas do Órgão Regulador ANS. Em 2010 houve auditoria em todos os processos da ANS, e em cumprimento a **RN 195/2009** e suas atualizações, foram desenvolvidas atividades no desdobramento, na reclassificação e na adequação dos instrumentos jurídicos dos **Registros de Produtos**.

Em 2010, a ANS editou várias normativas que impactaram significativamente nas operadoras de saúde. Entre elas, a **RN 211** - Novo Rol de Procedimento; **RN 217** - Regras de Ressarcimento ao SUS; **RN 229** - Dispondo sobre novas normas para o prazo de envio das informações do Sistema de Informações de Produtos SIP; **RN 240** - Dispondo sobre a Tabela Única Nacional de Equivalência de Procedimentos TUNEP; **IN 10** da DIGES Dispondo sobre a avaliação de desempenho das operadoras, referente ao ano de 2010, pelo Programa de Qualificação da Saúde Suplementar - Qualificação das Operadoras, da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS.

Ressaltamos que em 31 de janeiro de 2011 finalizamos o pagamento do parcelamento da Taxa de Saúde Suplementar, relacionado ao período de 2000 a 2004, parcelamento que iniciou em dezembro de 2005, totalizando R\$ 1.421.111,08.

Finalizamos a implantação do Business Intelligence, ferramenta de gestão de plano de saúde que engloba vários módulos de análise gerencial das informações da cooperativa. Melhoramos também o projeto de Indicadores de Desempenho, que tem por objetivo avaliar o crescimento das áreas e otimizar o tempo nas tomadas de decisões estratégicas.



É de responsabilidade do NIE o levantamento de diversas informações dentro do banco de dados, atendendo às solicitações da diretoria, gerência, auditoria e demais departamentos internos.

Seguem abaixo alguns dados corporativos da Unimed São José do Rio Preto desenvolvidos pelo NIE:

Consultas			
Grupo	2009	2010	Variação
Consultas Eletivas	758.558	780.815	2,9%
Consultas de Urgência	138.886	158.124	13,9%

Consultas por Cliente			
Grupo	2009	2010	Variação
Consultas Eletivas	4,81	4,56	-5,3%
Consultas de Urgência	0,88	0,92	4,8%

Internações			
Grupo	2009	2010	Variação
Clínicas	14.456	15.488	7,1%
Cirúrgicas	11.194	11.191	0,0%

Internações por Cliente			
Grupo	2009	2010	Variação
Clínicas	0,09	0,09	-1,4%
Cirúrgicas	0,07	0,06	-8,0%

Tempo Médio de Permanência Hospitalar			
Grupo	2009	2010	Variação
Clínicas	4,05	4,21	3,8%
Cirúrgicas	2,44	2,42	-0,9%

Custo Médio por Internação			
Grupo	2009	2010	Variação
Clínicas	R\$ 2.093,26	R\$ 2.615,22	24,9%
Cirúrgicas	R\$ 4.073,84	R\$ 4.109,48	0,9%

Números em ordem decrescente, a partir do ano de 2010.

Quantidade de Diárias em Internações

Grupo	2009	2010	Variação
Clínicas	58.673	65.280	11,3%
Cirúrgicas	27.335	27.094	-0,9%

Valor Pago em Internações por Dia

Grupo	2009	2010	Variação
Clínicas	R\$ 515,75	R\$ 620,48	20,3%
Cirúrgicas	R\$ 1.668,29	R\$ 1.697,39	1,7%

Exames

Grupo	2009	2010	Variação
Patologia Clínica	922.781	958.532	3,9%
Outros exames	202.848	218.587	7,8%
Fisioterapia	168.346	173.480	3,0%
Ultrassom	130.182	138.419	6,3%
Raio-X	122.558	118.981	-2,9%
Anatomia Patológica	68.303	69.736	2,1%
Eletronecefalografia	43.011	43.224	0,5%
Ressonância Magnética	13.312	14.286	7,3%
Medicina Nuclear	11.896	10.679	-10,2%
Tomografia	9.391	9.692	3,2%
Monitorizações	7.510	7.766	3,4%
Total exames	1.700.138	1.763.381	3,7%

Exames Ambulatoriais

Grupo	2009	2010	Variação
Outros ambulatoriais	68.913	68.399	-0,7%
Outros procedimentos invasivos	57.362	57.681	0,6%
Endoscopia	20.514	22.991	12,1%
Radioterapia	26.954	18.778	-30,3%
Pele e tecido celular subcutâneo e anexos	5.866	5.480	-6,6%
Sistema músculo esquelético e articulações	4.609	4.488	-2,6%
Olhos	4.401	3.018	-31,4%
Sistema cardio-circulatório	2.865	2.494	-12,9%
Sistema genital e reprodutor feminino	1.202	1.162	-3,3%
Sistema nervoso-central e periférico	521	596	14,4%
Sistema digestivo e anexos	914	745	-18,5%

Números em ordem decrescente, a partir do ano de 2010.

Sistema genital e reprodutor masculino	459	476	3,7%
Orelha	262	337	28,6%
Sistema urinário	213	256	20,2%
Nariz e seios paranasais	207	245	18,4%
Cabeça e pescoço	251	236	-6,0%
Parede torácica	148	138	-6,8%
Transplante de órgãos	20	15	-25,0%
Sistema respiratório e mediastino	11	6	-45,5%
Total exames ambulatoriais	195.692	187.541	-4,2%

Total de Consultas, Exames e Internações			
Grupo	2009	2010	Variação
Consultas (eletiva e urgência)	897.444	938.939	4,6%
Exames	1.700.138	1.763.381	3,7%
Exames Ambulatoriais	195.692	187.541	-4,2%
Internações	25.650	26.679	4,0%
Total Exames	1.895.830	1.950.922	2,9%

Total de Consultas, Exames e Internações por Cliente			
Grupo	2009	2010	Variação
Consultas (eletiva e urgência)	5,70	5,49	-3,7%
Exames	10,79	10,31	-4,5%
Exames Ambulatoriais	1,24	1,10	-11,8%
Internações	0,16	0,16	-4,3%
Total Exames	12,04	11,40	-5,3%



Tecnologia da Informação

O ano de 2010 foi marcado por muitas mudanças, adequações da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), implementações e atualização tecnológica no Departamento de Tecnologia da Informação da Unimed Rio Preto.

Atualmente o intercâmbio entre as Unimed's é totalmente eletrônico utilizando-se o Web Services Directory (WSD), interface única de autorizações via web, ferramenta para transmissão de arquivos eletrônicos entre as Unimed's, desenvolvida pela Unimed do Brasil. A medida deu agilidade nas autorizações, além de melhorar nossa classificação no ranking das Unimed's do país. Hoje a Unimed Rio Preto é uma das poucas com classificação "A" (máxima), o que nos garante economia. Em 2010 passaram pelo intercâmbio eletrônico 274.660 guias com 527.022 serviços autorizados.

Em 2010 foram emitidos 9.663 novos cartões magnéticos e todos os beneficiários da Unimed tiveram seus cartões ativados. No período de janeiro a março de 2010, 566 clínicas foram visitadas para atualização e configuração dos leitores de cartão. Outra mudança ocorreu no processo de autorização de Órteses, Próteses e Materiais Especiais (OPME), com novo fluxo de operações, agilizando a análise das guias; durante o ano foram processadas 2.277 guias.

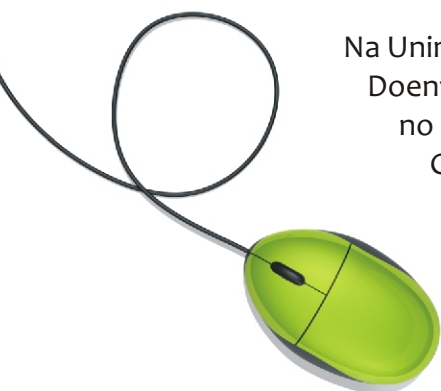


Foi desenvolvido projeto para autorização hospitalar on-line, disponibilizando automaticamente as solicitações para usuários por meio do Autorizador Web garantindo informações precisas ao sistema da Unimed. O processo anterior era realizado por meio de e-mails e depois transcrito manualmente para o sistema.

Em 2010 foram processados, faturados e pagos 780.815 consultas eletivas, 158.123 consultas de urgência, 3.287.230 procedimentos em guias de SADT (Serviço Auxiliar de Diagnóstico e Terapia), 16.269 internações clínicas e 11.766 internações cirúrgicas; as internações geraram 2.677.703 procedimentos.

Na Unimed Serviços foram implantados: 1. Software para Gerenciamento de Doentes Crônicos; 2. Novo sistema de informação da TASY (empresa Wheb) no setor de Vacinas, Pronto Atendimento Infantil, Quimioterapia, Home Care, Enfermagem, Compras, Fonoaudiologia, Nutrição e Terapia Ocupacional.

No Portal da Unimed Rio Preto foram colocados: 1. Guia médico integrado ao Google Maps que permite localização precisa das clínicas, serviços, hospitais e farmácias; 2. Mapas



gerenciais para acompanhamento financeiro e estatístico da Unimed; 3. Unimed Transparência para visualização das despesas de viagem de diretores, gerentes e colaboradores da Unimed.

Foi desenvolvido o Extrato do Cooperado, enviado trimestralmente; nele são visualizadas a evolução financeira da produção médica e requisições nos últimos 36 meses, além de mostrar os 15 exames complementares ou serviços mais solicitados com os respectivos prestadores.

Fomos pioneiros no Brasil na implantação do aplicativo Guia Médico para iPhone e iPad que pode ser baixado gratuitamente da AppStore por todos - usuários ou não. No aplicativo constam nome, especialidade, endereço, cidade e telefone de todos os cooperados, serviços, Farmácias Unimed, hospitais e prestadores da Unimed Rio Preto. Ao simples toque no número do telefone da tela, a chamada é feita. Ao simples toque no endereço mostrado na tela, obtém-se localização pelo Google Maps.



Para 2011 temos mais desafios: término da implantação do sistema de gestão de plano de saúde, recadastramento de todos os cooperados (nunca realizado) e identificação dos computadores que originam serviços e requisições por meio de software e digital.

Infraestrutura

A Unimed Rio Preto, seguindo orientação da diretoria atual, estabeleceu como norma o contínuo investimento em tecnologia. Foi estabelecido cronograma mensal de atualização dos equipamentos dos colaboradores, pois a defasagem pode custar muito caro após alguns anos. Em 2010, substituímos os antigos servidores do banco de dados, permitindo acentuada melhora de performance, adquirimos 3 novos servidores para virtualização, migramos os servidores desktop para esses equipamentos e ampliamos nossas unidades de disco em mais 4,5 Tb (terabytes).

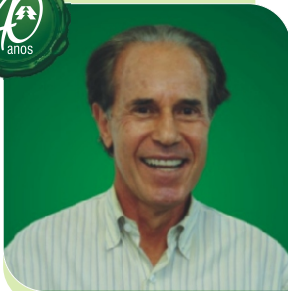
Foi instalada ferramenta (software) de controle de impressão, visando reduzir custos e utilização de papel, além de contribuir para o uso sustentável do planeta.

A nova Farmácia da Unimed (Farmácia 2) foi interligada ao nosso sistema por meio de sinal de rádio redundante, mantendo a infraestrutura de servidores centralizada com redução de custos e controle administrativo mais eficaz.



Atendimento ao Cliente, Call Center e Ouvidoria





**“ Ou você se compromete
com objetivo da vitória,
ou não. ”**
Ayrton Senna

Wilson Monteiro Junior

Diretor de Atendimento ao Cliente, Call Center e Ouvidoria
falecomadiretoria@unimedriopreto.com.br

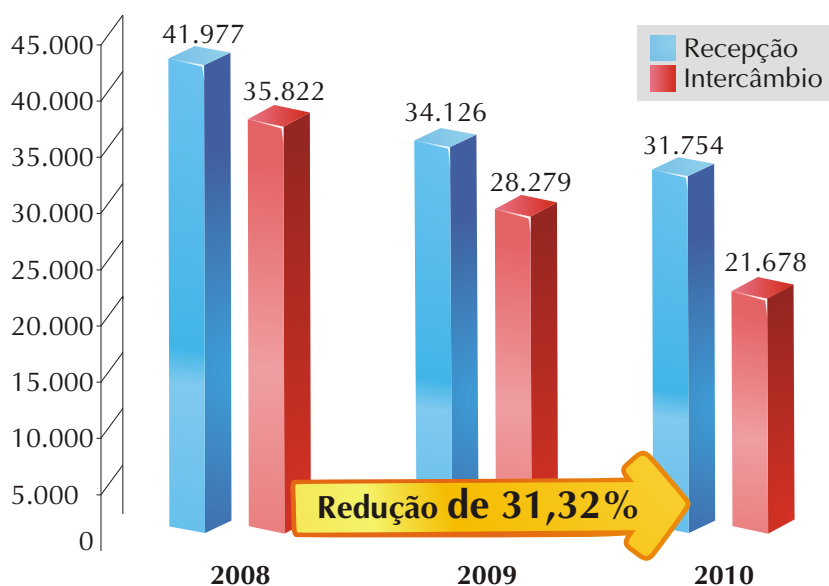
Só queremos uma coisa: o melhor atendimento

Profissionais de diversas áreas, como recepcionistas, atendentes, analistas e médicos auditores recebem, diariamente, na sede da Unimed, os nossos beneficiários.

O nosso principal objetivo é que a cada dia o número de pacientes presenciais na Unimed seja diminuído. O investimento em tecnologia proporciona que praticamente todos os procedimentos, autorizações e solicitações de internações sejam solicitados dos próprios consultórios médicos e da rede de prestadores. Essa facilidade faz com que o beneficiário seja atendido com mais agilidade e já saia do consultório do médico com as solicitações de exames, procedimentos e/ou internações requisitadas via web, através do Sistema On-line.

O gráfico abaixo mostra a queda em 31,32% no fluxo de beneficiários presentes na sede da Unimed. Mais agilidade e eficiência, em toda a rede.

Quantidade de Clientes que compareceram na Recepção e Intercâmbio na Unimed



Fonte: Núcleo de Informações Unimed Rio Preto.

Classificação do Ranking do Intercâmbio Eletrônico

A classificação das Unimeds no intercâmbio eletrônico, prevista no Manual do Intercâmbio Nacional visa estimular a promoção da qualidade e do serviço prestado no intercâmbio eletrônico.

É importante frisar que a classificação aliada a investimentos que vem sendo feitos na atual gestão da Unimed Rio Preto, propiciaram um grande avanço no processo de intercâmbio, com isso fortalecendo a marca e trazendo maior satisfação ao beneficiário. Nossa cidade é referência em Medicina em todo o país, o que faz com que tenhamos pacientes de centenas de cidades e diversos estados brasileiros, aumentando assim o mercado de trabalho do nosso cooperado.



O resultado do trabalho atrelado aos investimentos constantes em tecnologia nos propiciou no último demonstrativo apresentado pela Unimed do Brasil a classificação máxima, com a posição “A”, descrita como PERFEITA, conforme critérios estabelecidos pela Unimed do Brasil. É um avanço, pois em 2009 estávamos classificados na posição “C”.

Assim, a nossa cooperativa vem aliando agilidade e resultado financeiro, uma vez que o ranking prevê redução na taxa administrativa de 5% para 4% para as Unimeds que não estão na classificação “PERFEITO”. Graças a todos os esforços, recebemos a taxa administrativa máxima - 5% sobre todo o volume financeiro movimentado em nossa Unimed.

Ranking das Unimeds - Dezembro de 2010															
UF	Unimed		Cidade	Ativa	Prestadora	Sem Rede	Classificar	Cartão Homologado	Cobertura de Captura (%)	Intercâmbio Direto IUL Horário Comercial (%)	Monitoramento Intercâmbio Direto Horário Comercial (%)	Intercâmbio Direto IUL 24x7 (%)	Monitoramento Intercâmbio Direto 24x7 (%)	Serviço 24 x 7	Classificação
PR	5	UNIMED LONDRINA	LONDRINA	S	N	N	S	Perfeito	72	97	99	97	99	S	A
SP	11	UNIMED ABC	SANTO ANDRÉ	S	N	N	S	Perfeito	80	97	80	97	83	S	A
SP	18	UNIMED SOROCABA	SOROCABA	S	N	N	S	Perfeito	83	99	100	98	100	S	A
RJ	23	UNIMED NOVA IGUAÇU	NOVA IGUAÇU	S	N	N	S	Perfeito	147	97	97	98	97	S	A
SP	30	UNIMED SÃO JOSÉ DO RIO PRETO	SÃO JOSÉ DO RIO PRETO	S	N	N	S	Perfeito	80	100	80	100	97	S	A
PR	32	UNIMED CURITIBA	CURITIBA	S	N	N	S	Perfeito	89	95	98	95	95	S	A

Nível A

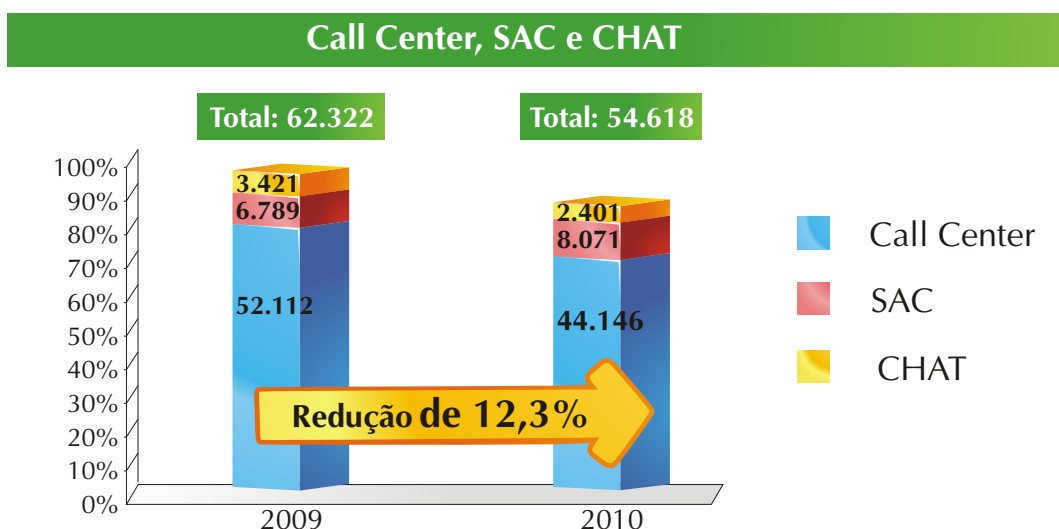
Call Center, SAC e CHAT 24 Horas

Comunicação eficiente é a chave de empresas bem-sucedidas. Ela é determinante em nossa cooperativa, no relacionamento beneficiário - médico cooperado - rede de prestadores - Unimed.

Atualmente, o sistema de telefonia Siemens Enterprise Communications permite que tenhamos simultaneamente 120 linhas em utilização. Responsável pelo recebimento das ligações originadas dos consultórios médicos e prestadores, além dos telefones fixos das unidades administrativas, o Call Center exerce o importante papel de contato com o beneficiário.

Temos concentrado esforços para que todas as clínicas, consultórios e a rede de prestadores utilizem todos os recursos e ferramentas disponíveis no Sistema On-line da Unimed, e dessa forma diminuir o número de ligações recebidas solicitando abertura de protocolos, inclusão de serviços ou procedimentos e internações de urgência, pois todos esses processos devem ser feitos pelo próprio Autorizador On-line.

Obtivemos uma redução no volume anual total de ligações recebidas de 12,3% quando comparamos 2010 com o ano anterior. O crescimento do SAC deve-se a divulgação da nova linha exclusiva gratuita ao nosso beneficiário, o 0800 772 94 67, atendendo as exigências do Decreto 6.523/08.



O investimento realizado ao longo dos últimos anos em tecnologia da informação possibilita que os beneficiários tenham praticamente todos os serviços disponíveis da Unimed através do Sistema On-line, do próprio consultório médico. A utilização de toda essa tecnologia fará com que menos pessoas precisem vir presencialmente à sede da Unimed ou telefonem para nosso Call Center.

A comunicação eficiente, com uma percepção adequada das necessidades dos beneficiários, é uma condição básica para a existência das organizações, considerando as exigências legais e da ANS.

É através desse trabalho integrado que estamos obtendo resultados expressivos e que estão sendo reconhecidos em todo o Sistema Unimed: os resultados apresentados em 2010 nos proporcionaram a classificação no Prêmio Nacional Unimed de Relacionamento com o Cliente 2010. O troféu recebido (foto abaixo) comprova o compromisso e a dedicação contínua em busca da eficácia e do relacionamento com o cliente.



Troféu recebido no dia da premiação, em São Paulo



Ouvidoria

Representando toda empresa junto aos seus beneficiários, a Ouvidoria da Unimed Rio Preto, ao longo dos anos, desde a sua criação, se consolidou como um departamento essencial dentro da Cooperativa.

Além de fornecer aos nossos clientes todos os canais de comunicação disponíveis, como telefone, e-mail, cartas, fax e atendimento presencial, todas as ocorrências são avaliadas e encaminhadas na busca de soluções das denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, opiniões, perguntas e elogios, sempre com um retorno garantido.



A Ouvidoria se transformou em um grande termômetro de medição da satisfação do cliente, através das próprias demandas que mensalmente são tabuladas, pelo departamento. Os indicadores propiciam nesse momento à cooperativa ser influenciada a gerar melhorias em prol dos seus beneficiários, cooperados, colaboradores, prestadores, etc. Todos os departamentos envolvidos com as demandas são acionados, através dos índices mensurados, de tal forma a promover ações, sejam elas preventivas ou corretivas, logo, a atuação da Ouvidoria é complementar, jamais paralela aos requisitos da cooperativa.

A Unimed Rio Preto evidencia na Ouvidoria a transparência necessária para obter êxito em todos os seus processos, com foco no cliente, podemos garantir a fidelização do mesmo, bem como a satisfação em ser cliente Unimed.

O poder da Ouvidoria é de persuasão e de recomendação, no sentido de reformulação das decisões sempre que houver prejuízo ou constrangimento para o cliente, dessa forma zelamos pela boa imagem e aprimoramento do relacionamento da empresa com a sociedade em geral.



A full-body photograph of a woman with blonde hair, smiling, wearing a blue and white striped button-down shirt and a black skirt. She is holding a large, white, tilted rectangular sign in front of her. The sign contains the text 'Comercial, Relacionamento com o Cliente e Marketing' in a black, sans-serif font.

Comercial,
Relacionamento
com o Cliente e
Marketing



“O segredo da criatividade
é saber como esconder
as fontes.”
Albert Einstein

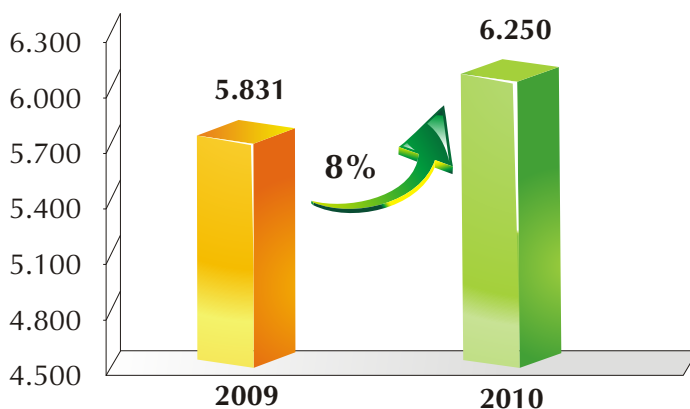
André Luiz Reis

Diretor Comercial, Relacionamento com o Cliente e Marketing
falecomadiretoria@unimedriopreto.com.br

Comercial

No ano de 2010, a Unimed São José do Rio Preto manteve como meta a liderança no mercado de planos de saúde. O foco da equipe de vendas foi o plano infantil onde obtivemos um grande sucesso. A empresa conta hoje com mais 6.250 novos clientes, sendo que 60% deste público pertence à faixa etária de 0 a 18 anos.

Venda de Planos Pessoa Física



As negociações de vendas de plano Pessoa Jurídica possuem uma tendência forte em busca de preços baixos, e em 2010, o Comercial conseguiu despertar nas empresas o diferencial que a Unimed possui, obtendo um excelente resultado, trazendo mais 2.000 novos clientes, representando um crescimento de 25% em relação as vendas do ano anterior.

Inauguramos nosso novo escritório na cidade de Mirassol, localizado no centro da cidade.

A Unimed oferece aos clientes o benefício dos Acessórios Ortopédicos, que é muito bem aceito, e as vendas em 2010 superaram 90% de adesão sobre os contratos vendidos. Para 2011, teremos novos opcionais para oferecer aos clientes.

O departamento de Retenção de Clientes vem a cada ano mostrando mais sua importância.

Este departamento tem como funções manter os clientes ativos, recuperar os ex-

clientes, evitar a evasão de clientes, e em 2010, conseguimos recuperar mais de R\$ 2.500.000,00 das parcelas em aberto, recuperar 1.140 clientes e reduzir a evasão em 10% em relação ao ano anterior.



Relacionamento com o Cliente

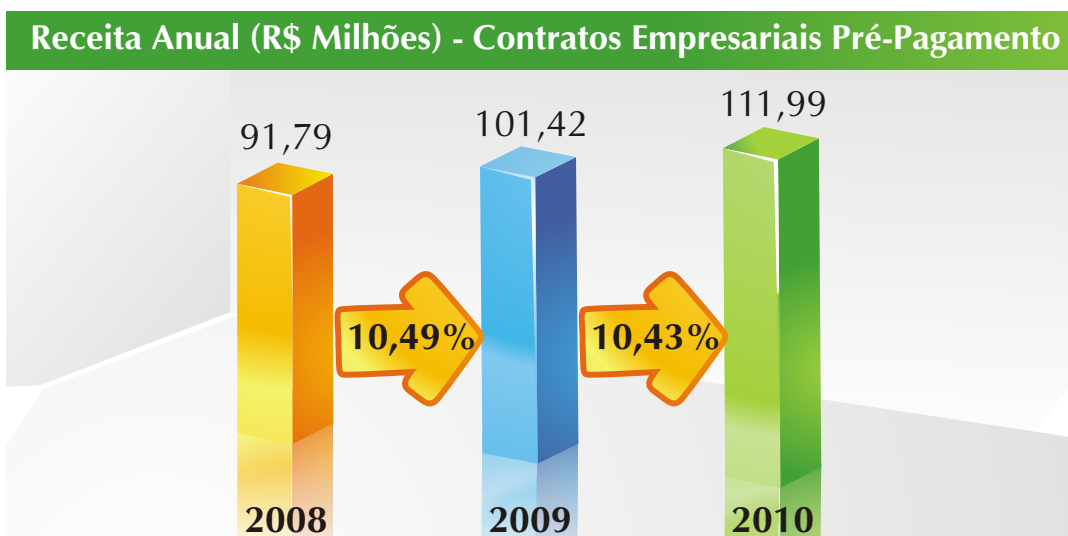
Com o objetivo de fornecer um atendimento personalizado, proporcionar ao cliente toda orientação e esclarecimentos necessários relativos à conscientização da utilização do plano de saúde e negociar os reajustes anuais, inclusive com aplicação de correções diferenciadas, principalmente nos contratos deficitários, os profissionais atuam em todos os contratos empresariais. Além disso, oferecem as unidades de serviço próprio e concentram esforços no aumento da massa e no crescimento do rendimento dos atuais clientes.

Durante o ano de 2010, o departamento seguiu todas as instruções estipuladas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS na questão de regularização dos contratos empresariais.

Foram várias Resoluções Normativas que exigiram mudanças nas coberturas dos contratos. Providenciadas no termo de aditamento, os contratos foram alterados para que ficassem de acordo com estas exigências.

Este trabalho gerou mais de 2.000 visitas aos clientes, a impressão e entrega de mais de 1.600 aditamentos contratuais.

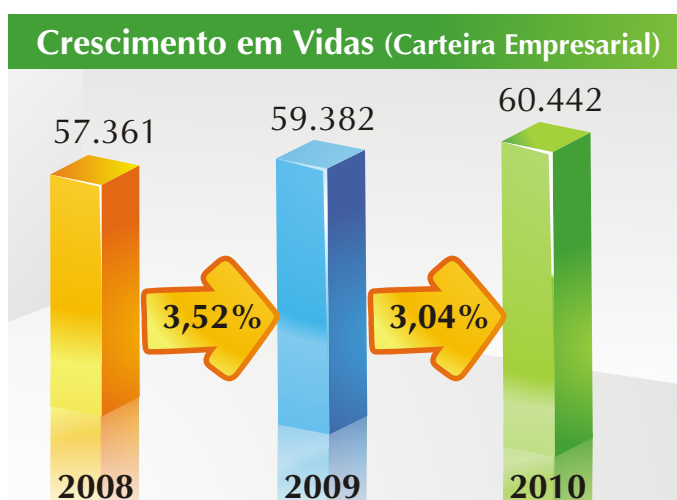
Seriedade e comprometimento - tudo isto para garantir ao cliente Unimed a segurança e a confiança de fazer parte do maior e melhor plano de saúde do Brasil.



Todos os esforços são para atingir a satisfação dos clientes, fidelizá-los e gerar resultados positivos, como se vê abaixo, no crescimento da receita média por vida:

Evolução da Receita Média por Vida			
Plano	2008	2009	2010
Empresarial Regulamentado	R\$ 129,40	R\$ 138,70	R\$ 143,80

O Relacionamento com o Cliente, além de ser um importante canal de comunicação, é uma forma de contato constante, acompanhando a evolução de cada cliente empresarial, inclusive propiciando e incentivando a adesão de novas vidas aos contratos já existentes, conforme podemos observar no gráfico abaixo.



Uma das grandes ações iniciadas no ano de 2009 foi a regulamentação dos contratos empresariais que resultou em mais de 90% das vidas regulamentadas, de acordo com a Lei 9656/98. O controle mensal da sinistralidade é uma grande ferramenta que complementa a atividade desta importante área da cooperativa.

Sinistralidade Média			
Plano	2008	2009	2010
Empresarial Regulamentado	76%	80%	82%



Marketing

É cada vez mais importante aos gestores ligados à área de saúde estudar o mercado.

Com este foco, a área de Marketing iniciou o ano de 2010 com a Campanha de Prevenção de Saúde do Homem. A estratégia adotada foi de crescimento neste target que culturalmente não tem o hábito de frequentar os consultórios médicos.



A campanha de inauguração da segunda unidade da Farmácia Unimed, com a divulgação do novo horário de funcionamento rendeu à Unimed Rio Preto mais um prêmio pela criatividade e talento: **8º Prêmio Diário de Comunicação 2010**, graças aos spots veiculados na emissora Diário FM.



Dando continuidade às ações de prevenção, foi iniciada uma grande campanha com o público feminino, que envolveu os prestadores e médicos, destinada a pacientes de 50 a 69 anos que não realizaram a mamografia nos últimos 12 meses. Essa ação se prolongará no decorrer de 2011.





Outra campanha desenvolvida é para diagnosticar a Hepatite C na massa de clientes. Focada no público de 18 a 70 anos, o teste rápido é gratuito e deve ser feito na rede de prestadores credenciados.

O principal objetivo com todas as ações de prevenção é diminuir os custos com os tratamentos das patologias que mais acometem nossos beneficiários e aumentar a pontuação da Unimed Rio Preto na ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar), o IDSS.

A revista Viva Unimed manteve-se em destaque durante todo o ano. Matérias sobre saúde, qualidade de vida, curiosidades, história e muito mais conteúdo ocuparam as páginas das edições, disponível também no nosso site: www.unimedriopreto.com.br



Em maio de 2010, a campanha “Volta para mim” foi classificada dentre todas as Unimeds do país com Case de Sucesso. Esse reconhecimento nacional demonstra a criatividade e a importância do marketing nas organizações.



Unimed Serviços,
Acessórios
Ortopédicos,
Fraldário e
Banco de
Leite Humano





“O prazer no trabalho
aperfeiçoa
a obra.”
Aristóteles

Emerson Gomez

Diretor da Unimed Serviços, Acessórios Ortopédicos,
Fraldário e Banco de Leite Humano
falecomadiretoria@unimedriopreto.com.br

Unimed Serviços

O ano de 2010 foi amplamente direcionado para o setor de serviços da Unimed, que compreende a Farmácia, Pronto Atendimento Infantil (PAI), Vacina, Quimioterapia, Beabá Bebê, Medicina Preventiva e Unimed Lar (Linha de Atendimento Residencial - Home Care).

Em abril, iniciamos o G.D.C. (Gerenciamento de Doentes Crônicos) e em abril de 2008 teve início o Novo Rol que foi uma exigência da ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar) e que contempla consultas com nossas Psicólogas, Fonoaudióloga, Terapeuta Ocupacional e Nutricionista.

Nossos serviços tem crescido substancialmente tanto em valores quanto em número de clientes, como observar-se nos dados a seguir.

Para atender a necessidade de novos controles administrativos, já iniciamos a implantação de um moderno programa de informatização.

Nossa cooperativa tem como norma zelar pela ética e atendimento de excelência, porém, para continuarmos exercendo esta linha de conduta, que tem nos mantido na liderança regional, se faz necessário, em caráter urgente novas instalações para prestação de nossos serviços.



Pronto Atendimento Infantil 24 Horas (PAI)

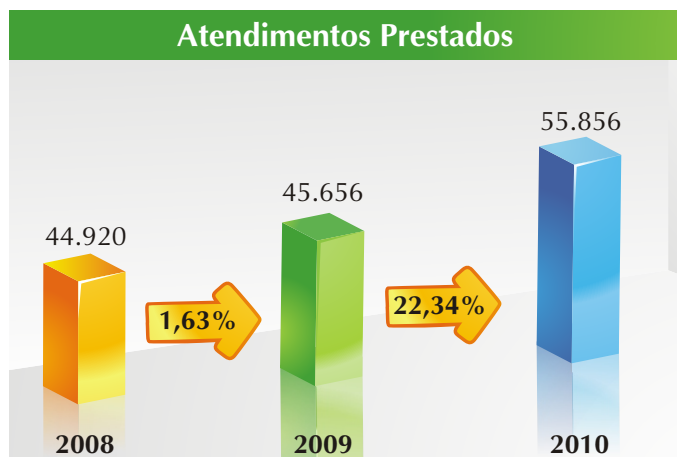


Nos últimos anos temos sido a referência de atendimento infantil a nossos beneficiários. Em 2010 tivemos um índice de crescimento significativo no número de atendimentos, demandando consequentemente um aumento no número de pediatras plantonistas.

Nosso PAI foi responsável por aproximadamente 40% de todos os atendimentos de urgências pediátricas de nossa cidade, neste ano que passou.

O índice de reclamações é inferior a 1% e o número de internações e exames originados de nosso Pronto Atendimento Infantil 24 horas, são muito baixos em relação aos demais prestadores.

Estes indicadores evidenciam um grau de satisfação alto de nossos beneficiários com nosso corpo de profissionais e colaboradores.



Beabá Bebê

Esta prestação de serviço aos nossos beneficiários é também estendida gratuitamente à população em geral.

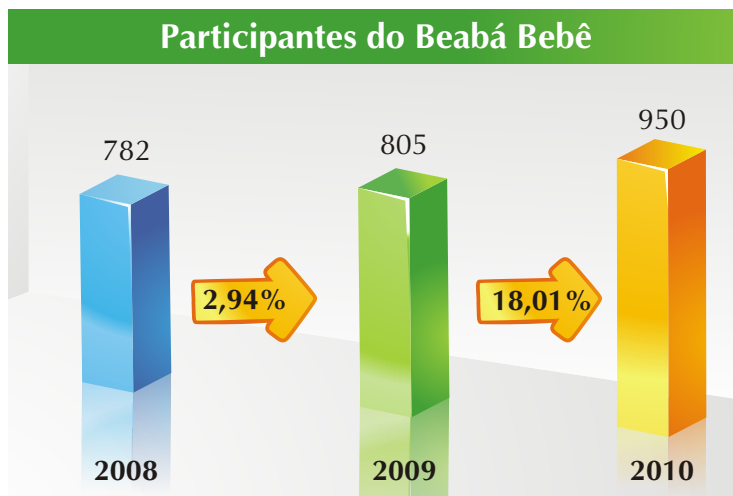
É composto por grupos de gestantes, mães e bebês de 0 a 1 ano, que recebem visitas hospitalares, domiciliares e atendimento na nossa Unimed Serviços com equipe interdisciplinar composta por médicos cooperados, enfermeiros, dentistas, nutricionistas, psicólogas e fisioterapeuta.



Informam sobre parto humanizado e vínculo afetivo entre pais e filhos.

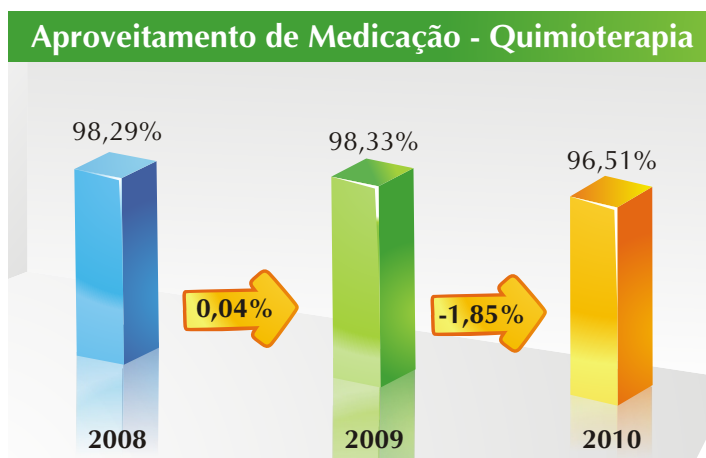
Além disso, o Beabá Bebê é um canal de venda e vem contribuindo com novas vidas para a área comercial.

Participantes do Beabá Bebê

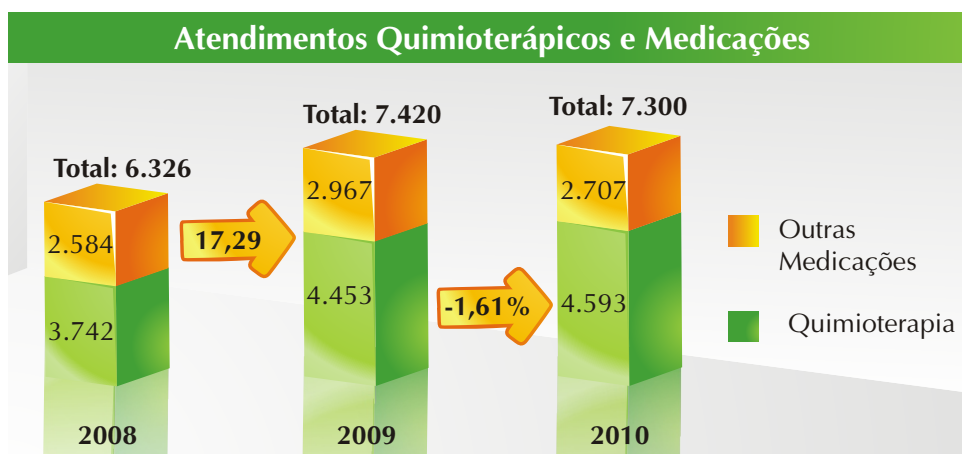


Central de Quimioterapia

Profissionais especializados acompanham integralmente os pacientes durante as sessões, sempre realizadas com hora marcada e por tipo de medicação.



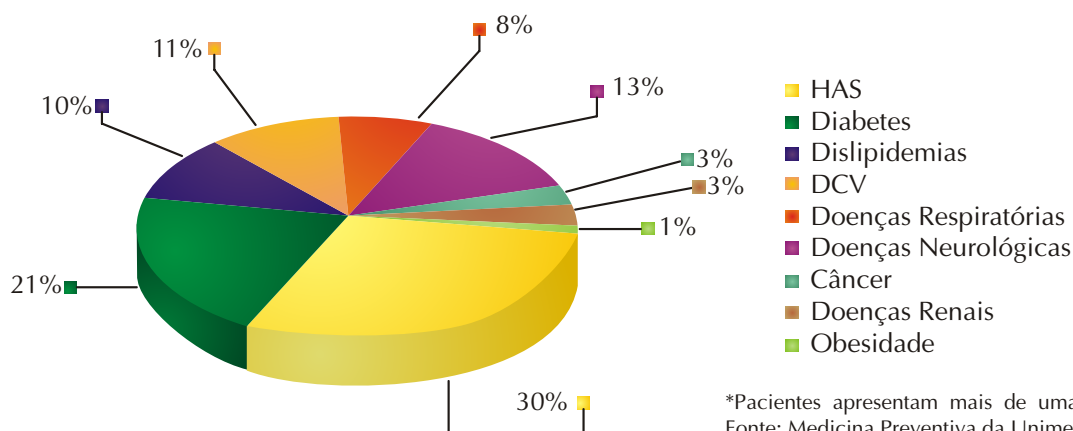
Em 2010 foram feitas melhorias na Central de Quimioterapia, onde os medicamentos são manuseados sob rigoroso controle de qualidade, em Cabine de Segurança Biológica (CSB) Classe II Tipo B2 (exaustão externa), que garante a proteção pessoal e ambiental, de acordo com as normas da ANVISA, tendo gerado neste ano mais de 7.000 atendimentos.



Gerenciamento de Doentes Crônicos - G.D.C.

Este programa tem se destacado na Medicina Preventiva. Até o final do ano passado, **192 pacientes** foram beneficiados, conforme gráfico a seguir.

Patologias Presentes nos Clientes do G.D.C.*



*Pacientes apresentam mais de uma patologia.
Fonte: Medicina Preventiva da Unimed Rio Preto.

Medicina Preventiva

A Medicina Preventiva da Unimed Rio Preto tem como objetivo principal promover a qualidade de vida dos clientes por meio da promoção e proteção à saúde.

Nas ações de Promoção da Saúde, a Unimed Rio Preto desenvolve trabalhos de grupo com temas direcionados à prevenção de doenças, orientação sobre qualidade de vida, alimentação saudável, atividades corporais e palestras médicas sobre temas de interesse dos participantes.

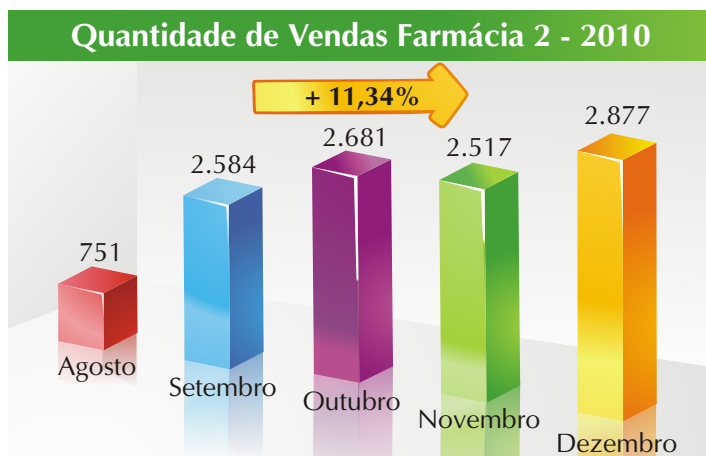
Já na Proteção da Saúde, o departamento desenvolve ações de vacinação, de detecção precoce de patologias e controle dos fatores de risco. Este trabalho é direcionado principalmente a grupos de portadores de doenças crônicas (Diabetes, Hipertensão, Dislipidemia e Obesidade Infantil, entre outras), através de busca ativa realizada nas empresas, nas Farmácias Unimed, por intermédio de encaminhamentos feitos por médicos cooperados e demanda espontânea.

O departamento de Medicina Preventiva da Unimed também oferece vários programas e atividades práticas de orientação que contribuem para a melhoria da qualidade de vida dos nossos beneficiários, entre os quais podemos citar o programa de Obesidade Infantil, Programa de Saúde nas Empresas, Culinária Diet/Light, Alongamentos, Programa de Prevenção contra a Pneumonia, Câncer de Mama e Previna-C, contra hepatite C.

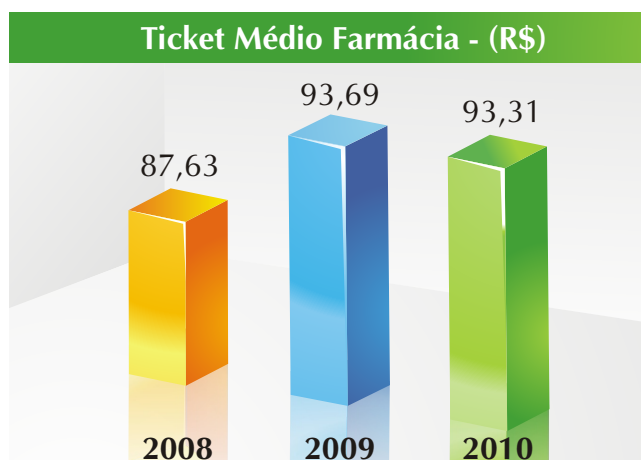


Farmácias Unimed

Inauguramos a Farmácia 2 na Vila Maceno, em agosto de 2010, que tem nos deixado bastante otimistas, pois suas vendas apresentam constante crescimento, assim como a ótima aceitação do público regional.



O ticket médio não sofreu alteração devido às novas regras de comercialização de medicamentos estabelecidas pela ANS.

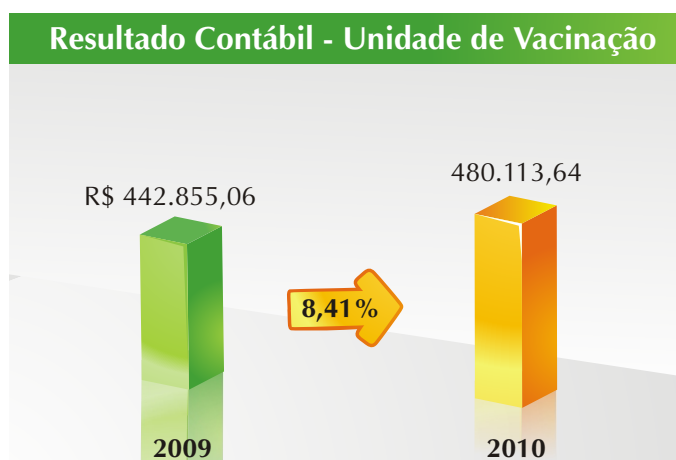


Unidade de Vacinação Adulto e Infantil

Temos uma grande variedade de vacinas disponíveis, tais como: Prevenar, Febre Amarela, Pneumocócica, Meningite, Hepatite B, Tétano/Difteria, BCG intradérmica, Febre Tifóide, entre outras.

Confira a seguir o resultado contábil da Unidade de Vacinação.



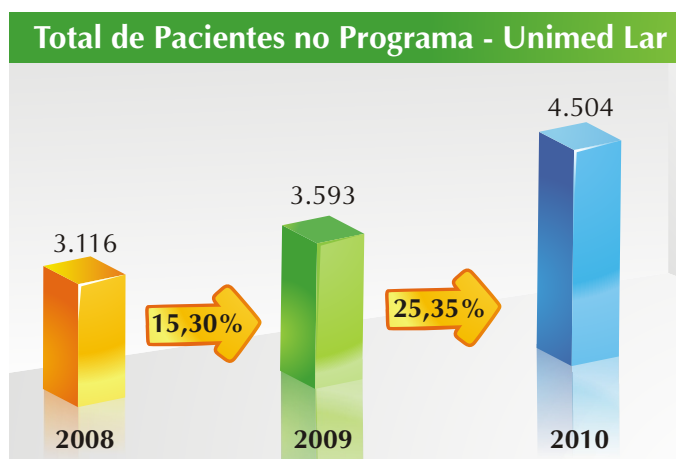


Linha de Atendimento Residencial Unimed Lar - Home Care

Este serviço oferecido gratuitamente para os beneficiários e cooperados tem crescido consideravelmente devido ao conforto e menor risco ao paciente.

Para isso contamos com uma equipe interdisciplinar composta por médicos cooperados, enfermeiras, fisioterapeutas, fonoaudiólogas, psicólogas, assistente social, terapeuta ocupacional, nutricionista e técnicos de enfermagem, que realizam todo atendimento necessário na própria residência do paciente.

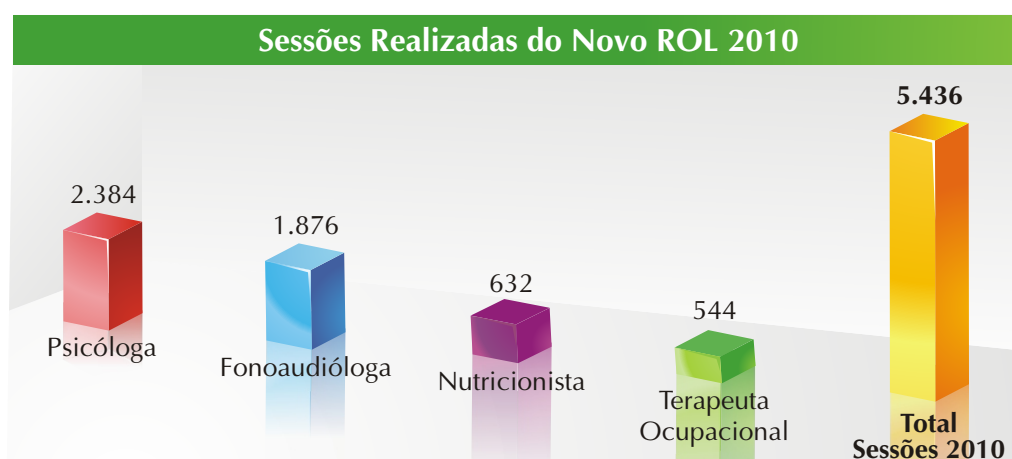
Os dados abaixo mostram nitidamente que o crescimento ocorrido é um sinal de credibilidade e reconhecimento deste serviço.



Novo Roll

Exigência da ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar), iniciado em abril de 2008, contempla os nossos beneficiários com sessões com os profissionais: Psicóloga,

Nutricionista, Terapeuta Ocupacional e Fonoaudióloga.



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 2010 a massa de clientes cresceu cerca de 20%, ultrapassando a casa de 50.000 clientes beneficiados.



Fraldário

Oferecer praticidade, conforto e tranquilidade a pais, mães e bebês durante momentos de lazer e compras são alguns dos objetivos do Fraldário que a Unimed mantém no Riopreto Shopping Center há mais de onze anos.

Ao oferecer esse serviço gratuito a todos os frequentadores do centro de compras, a Unimed consegue fortalecer e divulgar a marca junto ao público alvo e ainda transmitir os valores e a essência da cooperativa.

Ao utilizar o espaço, os pais reconhecem a excelência da Unimed expressa por meio da organização, colaboradores prestativos e qualificados, ambiente aconchegante e excelência em serviços.



Banco de Leite Humano

Desde 2008, a Unimed Rio Preto, em parceria com a Prefeitura Municipal, a Secretaria Municipal de Saúde e o Rotary Cinquentenário, mantém na cidade o Banco de Leite Humano.

Uma iniciativa que tem por objetivo receber doações de leite de mães que produzem quantidade superior às necessidades do bebê e repassá-lo às que necessitam do alimento para os filhos.

Além disso, os profissionais do Banco de Leite realizam um intenso trabalho de conscientização sobre a importância da amamentação para os pequenos.



Com isso, a Unimed e os demais parceiros tem conseguido resultados expressivos com relação à redução da mortalidade infantil e a qualidade de vida da população em geral.



Relacionamento com o Cooperado e SOS Unimed 24 Horas





“Você nunca sabe que resultados virão da sua ação. Mas se você não fizer nada, não existirão resultados.”

Mahatma Gandhi

Marco Aurélio van Erven

Diretor de Relacionamento com o Cooperado e SOS Unimed 24 Horas
falecomadiretoria@unimedriopreto.com.br

Relacionamento com o Cooperado

A Unimed de São José do Rio Preto busca permanentemente atender todas as necessidades de seus cooperados, como também promover a conscientização sobre seu papel na cooperativa.

Para isso, conta com um departamento exclusivo para o atendimento, inteiramente dedicado aos seus médicos, cujo objetivo é aproximar o cooperado de sua própria empresa, bem como oferecer tranquilidade através dos produtos e serviços elaborados exclusivamente aos cooperados e familiares.

Conheça os benefícios disponíveis aos Cooperados:

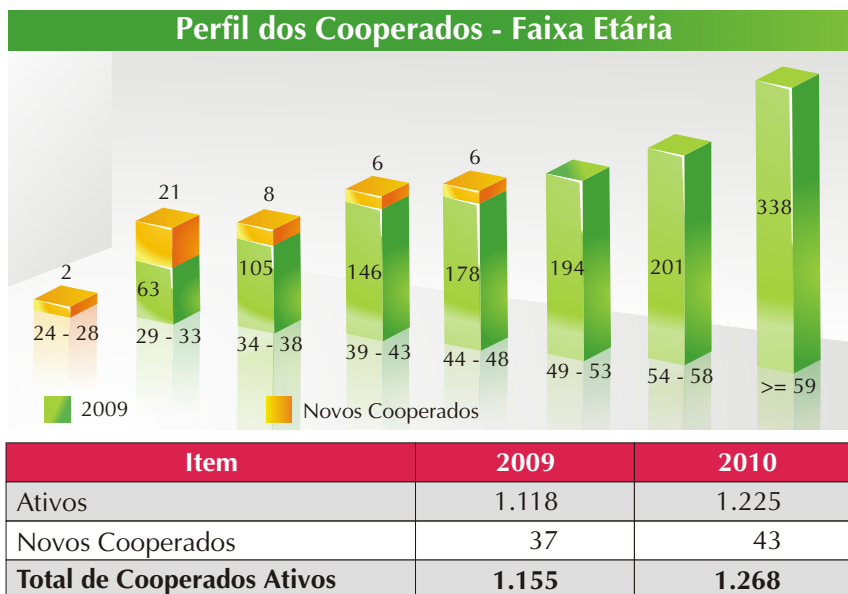
1. Seguro de Vida pago integralmente pela Cooperativa (não é SERIT) SERIT MAIS é opcional, é um produto da Unimed Seguros;
2. Plano de Saúde Utilmed (incluindo SOS Unimed 24 Horas e Acessórios Ortopédicos), PCA e Unimed Lar;
3. Auxílio por Incapacidade Temporária;
4. Seguro Saúde Unimed Plus Médico;
5. Unimed Assist Internacional 30 - Cobertura em Viagens ao exterior;
6. Telefonia Celular - Plano Corporativo da Claro tarifas reduzidas;
7. Telefonia Celular - Plano Corporativo da TIM tarifas reduzidas;
8. Previdência Privada PGBL/VGBL;
9. Auxílio Funeral e Odontológico;
10. Co-participação em Congressos Científicos;
11. Fundo de Adesão Voluntária para Aquisição de Bens (Veículos);
12. Programa de Medicina Preventiva - POPS gratuito ao cooperado, incluindo vacinação;
13. Farmácias - desconto na compra de medicamentos aos participantes do Programa da Medicina Preventiva - POPS;
14. E-mail para os cooperados;
15. Despachante;
16. Seleção e Treinamento de Secretárias.



Ingresso de Novos Cooperados

Em 2010, ingressaram 43 novos cooperados.

Observamos que o ingresso de cooperados nas faixas etárias mais jovens é uma característica que vem sendo mantida ao longo desta gestão, conforme podemos observar no gráfico a seguir.



Utilmed

Nascido da necessidade de proteger os médicos cooperados e seus dependentes, o plano de saúde Utilmed conta hoje, com mais de 4.000 vidas. Com valores subsidiados, as mensalidades são na sua grande maioria, em torno de 50% inferiores aos praticados na área comercial.

A manutenção da qualidade dos serviços prestados aos médicos cooperados e seus dependentes é uma das preocupações da atual gestão. O uso consciente dos recursos e serviços disponíveis é um dos princípios que fazem com que a sinistralidade mantenha-se nos níveis preconizados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar, a ANS e evite reajustes futuros elevados nas mensalidades.

SOS Unimed 24 Horas



Com a utilização de UTIs móveis e equipe médica especializada, este serviço atende aos clientes no perímetro urbano de São José do Rio Preto e de Mirassol. Conta atualmente com 34.305 clientes.



Humanos

Gestão de Pessoas

A área de Recursos Humanos é responsável pela implantação de políticas de gestão e desenvolvimento de pessoas, que são as que efetivamente impactam nos resultados da empresa.

A partir da gestão do capital humano, retém talentos, além de trabalhar a imagem e a ética da Unimed junto aos públicos interno e externo.

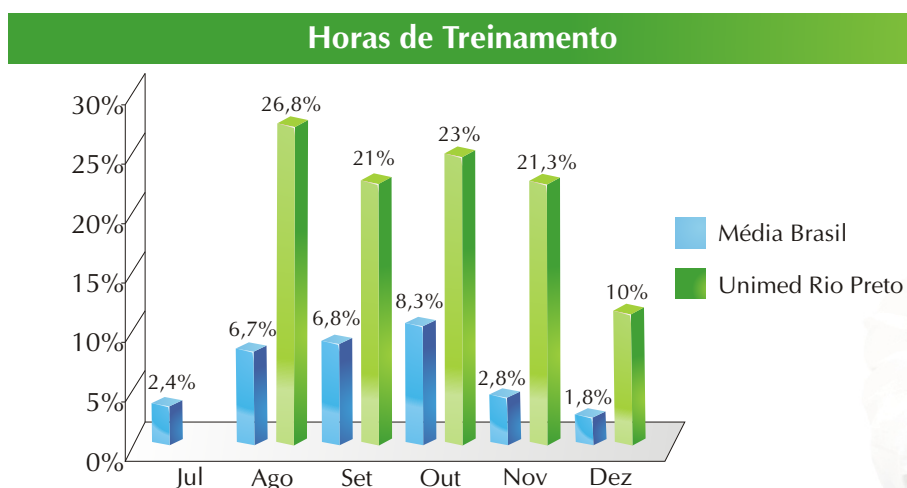
No ano de 2010, diversas novas ações foram implementadas, sempre com a missão de desenvolvimento das pessoas e consequentemente da cooperativa. Destacamos algumas delas:

- Adoção do modelo gerencial de Gestão por Competências;
- Programa de Capacitação para Líderes;
- Programa de treinamentos on-line em parceria com a Catho;
- Criação do Comitê Interno de Ética;
- Realização de Pesquisa de Clima com todos os colaboradores;
- Coral formado por colaboradores “Unien canta”.

Essas ações puderam ser mensuradas em um comparativo realizado pela Unimed do Brasil envolvendo 75 cooperativas, através do Sistema de Indicadores Nacionais de Recursos Humanos. Aqui citamos algumas dessas ações:

Capacitação e desenvolvimento de pessoas, resolutividade de seleção e resultados obtidos, entre outros.

Segue abaixo, o número de horas destinadas ao treinamento de nossos colaboradores em 2010:



Assessoria Jurídica



Assessoria Jurídica

O Departamento Jurídico da Unimed é composto por três advogados e dois assistentes, sendo coordenado pelo advogado Paulo Eduardo de Souza Polotto.

Combate, com veemência, os abusos praticados contra a cooperativa, principalmente, nos processos com concessão de liminares.



Atualmente, estuda-se a criação de Instrução Normativa para conter os abusos praticados contra a cooperativa, em razão das ações judiciais, instauradas por beneficiários, diante de solicitações médicas, objetivando o fornecimento de materiais especiais, órteses e próteses de procedência estrangeira, de autorização de novas tecnologias, realização de procedimentos não constantes no Rol de Procedimentos, editado pela ANS, consultas, exames com médicos não cooperados, além de internações em centros médicos localizados fora da área de atuação da Unimed São José do Rio Preto.

Elabora defesas tanto na esfera administrativa como na judicial, existindo atualmente mais de 600 (seiscentas) ações em andamento.

Relação de Novas Ações Iniciadas em 2010	
Exames sem cobertura - não constam no Rol	14
Cirurgia, carência e sem cobertura contratual	15
Material importado	18
Novas tecnologias (Lucentis/OCT/Avastin/Câmara Hiperbárica)	42
Reajuste	23
Fora da área	6
Químio - Home Care	3
Pagamento parcial de boleto, reestabelecimento no plano, PCE e limite internação	9
Total	130

Participa ativamente dos comitês jurídicos realizados pela Unimed do Brasil.

Realiza, sempre que necessário, reuniões e workshop com os demais departamentos para atualização e orientação das normas editadas pela ANS, bem como esclarecendo as dúvidas operacionais, para o bom desempenho dos serviços.

Consiste ainda em apoiar diretamente os médicos auditores e revisores, auxiliando na elaboração de pareceres, ou quando não, solicitar pareceres para instruir as defesas apresentadas, nos processos que são ajuizados contra a cooperativa, principalmente nas matérias que envolvam, especificamente, a parte médica.

Responsabilidade Social



Responsabilidade Social

Nossa missão enquanto dirigentes da Unimed Rio Preto é atuar de forma segura e ética, com transparência, responsabilidade social e ambiental, nas atividades relacionadas à saúde, fornecendo serviços adequados às necessidades dos nossos clientes e contribuindo para o desenvolvimento da nossa comunidade e das cidades onde atuamos.

Em 2010, a Unimed Rio Preto conquistou o importante Selo de Responsabilidade Social Unimed, em reconhecimento ao grandioso trabalho realizado pela cooperativa na implementação da responsabilidade social em sua gestão, fortalecendo os princípios do cooperativismo e a construção de uma sociedade mais justa e sustentável.

A Unimed Rio Preto também possui o direito de utilizar o selo ABRINQ pelos compromissos assumidos nas áreas de educação, saúde, erradicação do trabalho infantil, direitos civis e investimento na criança e no adolescente.

Esta certificação é concedida à Unimed Rio Preto, primeira empresa de nossa cidade a possuir este selo, devido ao trabalho desenvolvido no Instituto Comboniano São Judas Tadeu, no qual assegura a saúde integral de mais de trezentos alunos carentes que participam do projeto.



Preocupada em mudar o cenário social e ambiental de São José do Rio Preto, a empresa também participa da coleta seletiva realizada pela Cooperlagos - Cooperativa de Catadores de Lixo. Esta cooperativa pressupõe uma forma organizada de trabalho dos agentes ambientais (coletores), assegurando a qualidade de vida, gerando renda e trabalho, reduzindo materiais poluentes na natureza, preservando os recursos naturais e desenvolvendo uma conscientização ecológica.





Tradição

*Responsabilidade
Social*

Qualidade

Saúde



Medicina Ética

Transparência

Sucesso

Compromisso

Excelência



Com saúde, você pode muito mais.

ANS n.º 335100

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