

RELATÓRIO
DE GESTÃO



CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

Unimed 
S. J. do Rio Preto



Unimed 
S. J. do Rio Preto

PRONTO ATENDIMENTO 24H


Unimed

ÍNDICE

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL	06
DIRETORIA	08
CONSELHOS	09
PALAVRA DO PRESIDENTE	10
PALAVRAS DOS DIRETORES	12
FINANCEIRO	15
Receita total	15
Receita em Pré-pagamento	16
Receita em Custo Operacional	17
Receita em Intercâmbio	17
Receita em Coparticipação	18
Receita em Farmácias	18
Receita em Vacina	19
Receita em Acessórios Ortopédicos	20
Receita em SOS Unimed	21
Receita em Seguros Unipaz e Benefícios Unifone	21
Custos Assistenciais	22
Inadimplência	38
Planejamento Econômico	40

ADMINISTRATIVO	41
QUALIDADE	42
COMERCIAL	43
MARKETING	46
RECURSOS PRÓPRIOS	58
Pronto Atendimento Adulto	58
Pronto Atendimento Infantil	59
Pronto Atendimento Olímpia	59
Serviços de Imagem	60
Serviços de Laboratório	60
Quimioterapia	61
Centro de Infusão	62
Ambulatório	63
CPCI - Comissão de Prevenção e Controle de Infecção	64
Beabá Bebê	64
Banco de Leite Humano	65
Medicina Preventiva	65
Unimed Lar	68
NAM - NÚCLEO DE ATENDIMENTO MULTIDISCIPLINAR	70
RELACIONAMENTO COM O COOPERADO	71
ATENDIMENTO / CALL CENTER	76
OUVIDORIA	78
GESTÃO DE PESSOAS	80
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	82
ESCRITÓRIO DE PROJETOS	83
REGULAÇÃO EM SAÚDE SUPLEMENTAR	84
JURÍDICO	88

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

Missão

Garantir soluções sustentáveis em promoção, prevenção e assistência segura à saúde, valorizando o trabalho médico e otimizando a rede prestadora.

Visão

Ser reconhecida como a melhor opção de saúde e referência em governança cooperativista.

Crenças e Valores

Respeito ao ser humano, credibilidade, ética e excelência.



DIRETORIA



Da esquerda para a Direita, em pé: 2º Secretário: Dr. Fábio Coimbra Dória | Presidente: Dr. Miguel Zerati Filho | Diretor Educativo: Dr. Helencar Ignácio | 2º Tesoureiro: Dr. Marcelo Lúcio de Lima. Sentados: 1º Tesoureiro: Dr. Milton Yochiharu Kakudate | 1ª Secretária: Dra. Lúcia Cristina dos Santos | Vice Presidente: Dr. Luiz Homsí.

CONSELHOS

Conselho de Administração

Dr. Miguel Zerati Filho – Presidente
Dr. Luiz Homsí – Vice Presidente
Dr. Milton Yochiharu Kakudate – 1º Tesoureiro
Dr. Marcelo Lúcio de Lima – 2º Tesoureiro
Dra. Lúcia Cristina dos Santos – 1ª Secretária
Dr. Fábio Coimbra Dória – 2º Secretário
Dr. Helencar Ignácio – Diretor Educativo

Conselho Fiscal

Dr. Kassei Henrique Vasconcelos
Dr. Euder Quintino de Oliveira
Dr. Luiz Sergio Rochi
Dr. Roberto Wagner Banzato
Dr. Fernando Manuel R. Felipe
Dr. Atílio Maximino Fernandes

Conselho Técnico

Dr. Antonio Augusto Cais dos Santos
Dr. Fernando Drimel Molina
Dr. Luiz Antonio Gubolino
Dr. Gilmar Valdir Greque
Dr. Henrique Gandolfi
Dr. José Luis Crivellin

Superintendência

Sérgio Maciel da Silva

Gerência

Célia Regina Malvezi Mugayar
Gerente de Provimento de Saúde

Edgar Almeida
Gerente de Marketing

Edilson Chiqueto Júnior
Gerente de Tecnologia da Informação

Evandro Luis Ravazzi
Gerente de Recursos Próprios

Marcelo Calejon
Gerente Comercial

Rafael Parrão Accardo
Gerente de Controladoria, Gestão de Riscos e Compliance

Dra. Roberta Maria Fachini
Coordenadora de Auditoria Médica

PALAVRA DO PRESIDENTE

A saúde brasileira passou por momentos difíceis em 2015 e pela forma como o atual governo vem conduzindo o país e sua falta de credibilidade, as incertezas econômicas, provavelmente, não serão superadas em 2016. Observamos o país entrar em um preocupante processo de recessão que, sem medidas austeras, dificilmente será solucionado e continuará afetando diretamente o bolso da população e a classe empresarial.

A combinação entre esses fatores traça claramente um cenário desafiador para a nossa Saúde Suplementar. A cada ano, a Agência Nacional de Saúde nos impõe mais obrigações, a judicialização da saúde se intensifica, assim como a concorrência entre as operadoras de planos; sem contar com os frequentes e necessários avanços tecnológicos e aumento da longevidade, grandes desafios para o aumento da nossa sinistralidade e consequente elevação dos custos assistenciais.

Acompanhamos crises em diversas Unimed do país. A da Unimed Paulista, uma das maiores cooperativas do Sistema, ganhou repercussão nacional pelo impacto causado aos clientes, médicos, funcionários e ao Intercâmbio. Para nós, da Unimed Rio Preto, restou um prejuízo de quase R\$ 3 milhões.

Entretanto, mesmo em meio a tantas adversidades, continuamos otimistas e, avaliando o que conquistamos em 2015, temos motivos para agradecer. Somos hoje uma das mais sólidas cooperativas do Sistema Unimed, com mais de 240 mil clientes e 1.400 cooperados. Resultado de um trabalho consistente com base nos princípios da Governança Corporativa que nos permite traçar desafios e metas com a certeza de que podemos alcançá-las.

Logo no início do ano, inauguramos as instalações do Complexo de Saúde Unimed, incluindo o Pronto Atendimento Adulto 24 horas. Obra necessária, construída totalmente com recursos próprios e que já traz benefícios relevantes para a cooperativa, como a conquista de novos clientes. Tendência que continuará em 2016 simultaneamente à evolução e melhorias que iremos implantar constantemente. Atualmente atendemos em média quase sete mil pacientes adultos por mês, com elevados índices de resolutividade e aceitação pelo usuário.

Outra conquista foi a liquidação total do passado tributário negativo da cooperativa. Em 2007, a Unimed acumulava dívida de R\$ 175 milhões junto à prefeitura de São José do Rio Preto, referente ao Imposto Sobre Serviço – ISS. Valor que foi renegociado ao longo dos anos, mas que, em 2015, ainda era de quase R\$ 10 milhões. No último mês de julho, a prefeitura lançou uma Lei Complementar que nos ofereceu desconto de 30% para pagamento à vista. Oportunidade única que foi aceita. Hoje não possuímos mais nenhuma dívida tributária municipal, estadual ou federal.

Simultaneamente, atuamos de forma constante em prol da valorização do trabalho de cada cooperado. No fim do ano, reajustamos o valor da consulta para R\$ 80,00 e CH Honorários Médicos para R\$ 0,582. Sabemos que este ainda não é o valor ideal de remuneração e não pouparemos esforços para atingir nossos objetivos. Porém, sabemos que hoje, menos de 3% das cooperativas brasileiras conseguem este patamar de honorários. Assim, com o reajuste, nos firmamos entre as singulares de grande porte que praticam as maiores remunerações de todo Sistema Unimed.

Não medimos esforços em reduzir despesas e abusos, principalmente nas áreas de exames, sobretudo os auto gerados, implantamos cotas e limites por especialidades e prestadores; atuamos firmemente nas negociações de órteses e próteses, itens de expressivo gastos para nossa cooperativa.

Com o nosso crescimento, também investimos muito em tecnologia de informação, pois precisávamos de um sistema robusto e seguro; e assim, entramos em 2016 com muita segurança e confiabilidade. Outro setor onde iniciamos grande projeto de modernização foi a Medicina Preventiva, área que será vital para nossa saúde financeira.

O ano começa com novos desafios e muito trabalho. Nossa meta é continuar crescendo com cautela e planejamento. Dessa forma poderemos enfrentar as adversidades externas e continuarmos sólidos no mercado, buscando sempre o melhor atendimento ao nosso usuário e uma remuneração mais justa para todos nós.



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Miguel Zerati Filho'.

Miguel Zerati Filho
DIRETOR PRESIDENTE

PALAVRA DOS DIRETORES



Dr. Luiz Homsy

Em 2015, implantamos alterações no Relacionamento com o Cooperado visando maior conforto e agilidade no atendimento, tais como a contratação de uma nova responsável pela área e ampliação do conforto médico na Sede. Nosso objetivo principal é reconhecer o papel de cada um dos sócios no contínuo processo de qualificação da nossa cooperativa.

Dr. Milton Yochiharu Kakudate

Há um bom tempo, a tecnologia passou a ser fundamental nas empresas. Na Unimed Rio Preto, nosso desafio neste primeiro ano de gestão foi conseguir, de forma efetiva, a estabilidade e confiabilidade no sistema operacional do departamento de Tecnologia da Informação. Fundamental para a integração entre Unimed, cooperados e clientes.



Dr. Fábio Coimbra Dória

Em 2015, fortalecemos a marca Unimed Rio Preto em meio às turbulências do mercado de saúde suplementar. Com nossa Equipe de Vendas alinhada a isso, conseguimos superar as expectativas e metas anuais, mesmo inseridos em um contexto de crise econômica. Trabalho que continuará, pois novos desafios serão duramente impostos em 2016.



Dr. Helencar Ignácio

Com menos de um ano em funcionamento, o Complexo de Saúde Unimed está prestes a atingir capacidade máxima de atendimento e tem sido, com a colaboração dos cooperados, a grande vitrine para o aumento de nossa carteira de clientes, mesmo no atual cenário econômico no qual estamos inseridos.

Dra. Lúcia Cristina dos Santos

A situação financeira da nossa cooperativa continua muito saudável. Esse resultado é consequência das diversas ações implementadas para equilibrar nossa receita. Além disso, trabalhamos constantemente em busca pela ética, equidade, transparência, prestação de contas, responsabilidade e resultados.



Dr. Marcelo Lúcio de Lima

Nossa meta foi planejar e executar ações estratégicas com objetivo de garantir a longevidade do nosso negócio frente ao atual cenário desafiador da Saúde Suplementar. Com foco na redução da sinistralidade, reestruturamos o modelo de atuação da Medicina Preventiva e dos processos de desospitalização e atendimento domiciliar.

FINANCEIRO

Receita total da cooperativa atinge marca histórica em 2015

Para garantir a sustentabilidade econômica da Unimed São José do Rio Preto e gerar caixa para o cumprimento integral das obrigações financeiras em curto e longo prazo, muitos processos foram revistos e estruturados em 2015 com foco na administração dos recursos. Com isso, a Receita Total, que é composta pelos contratos em Pré-pagamento, Custo Operacional, Intercâmbio, Farmácia e demais serviços, apresentou crescimento de 12% em comparação ao ano anterior, atingindo a marca histórica de R\$ 608,6 milhões.

Receita Total



Fonte: Base de dados Unimed São José do Rio Preto

Em 2015 a receita em pré-pagamento, custo operacional e intercâmbio somaram 95% da receita total da cooperativa e os outros 5% é composto pela receita da Farmácia, Vacina, Acessórios Ortopédicos, SOS, dentre outros.

Composição das receitas

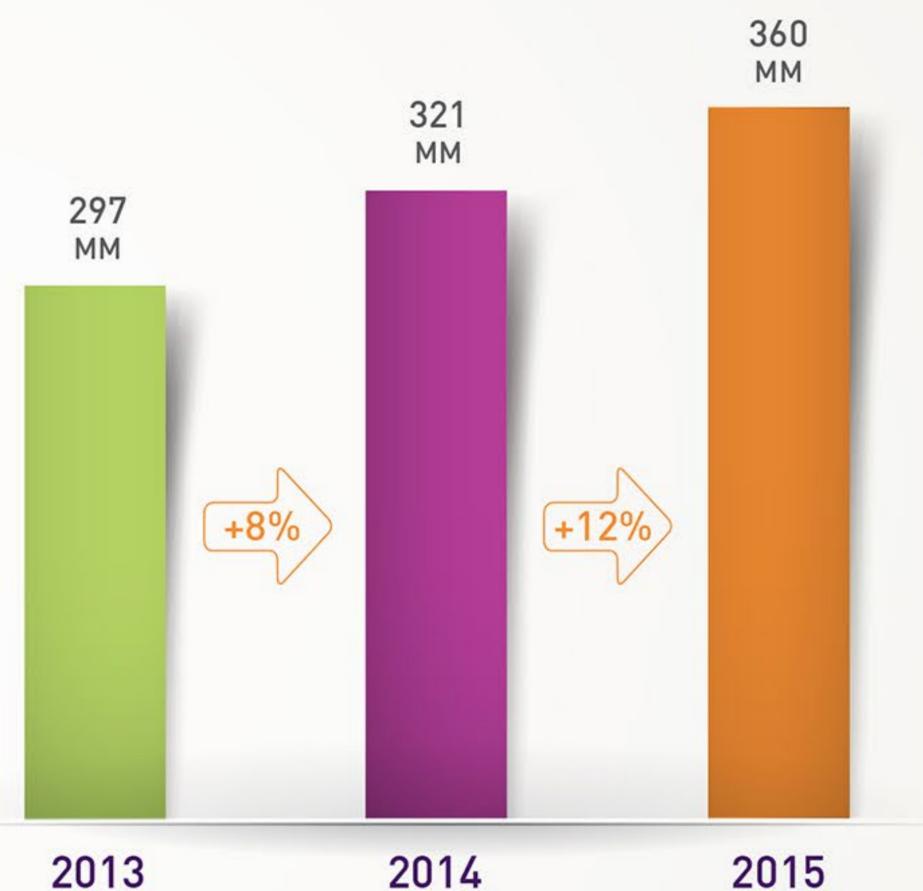


Fonte: Base de dados Unimed São José do Rio Preto

Receita em pré-pagamento

A Unimed São José do Rio Preto encerrou 2015 com 138.533 beneficiários em planos na modalidade Pré-pagamento entre Particular, Empresarial/Adesão e Intercâmbio. Este montante rendeu à cooperativa um faturamento de R\$ 360 milhões, 12% maior do que o registrado em 2014.

Receita Pré-Pagamento



Fonte: Base de dados Unimed São José do Rio Preto

Receita em Custo Operacional

O departamento de Intercâmbio da Unimed São José do Rio Preto registrou resultados positivos em 2015. Com trabalho intenso de prospecção de clientes em todo território nacional, foi possível fechar importantes parcerias com Empresas de Auto Gestão. Dessa forma, foi possível conseguir crescimento de 26% em relação ao ano de 2014.

Receita em Custo Operacional

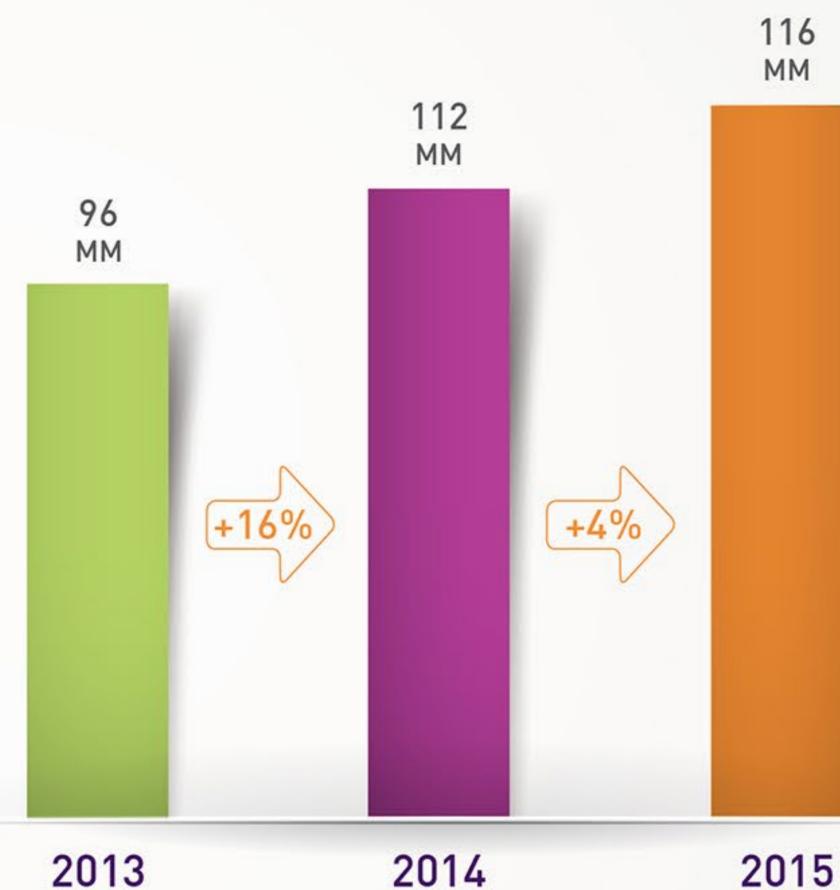


Fonte: Base de dados Unimed São José do Rio Preto

Receita em Intercâmbio

Outro fato importante a ser destacado foi que, em 2015, mudanças significativas no comportamento dessa massa de clientes refletiram na redução da utilização dos serviços de assistência à saúde. Mesmo assim, a receita de intercâmbio durante o ano cresceu 4 % em relação a 2014.

Receita em Intercâmbio

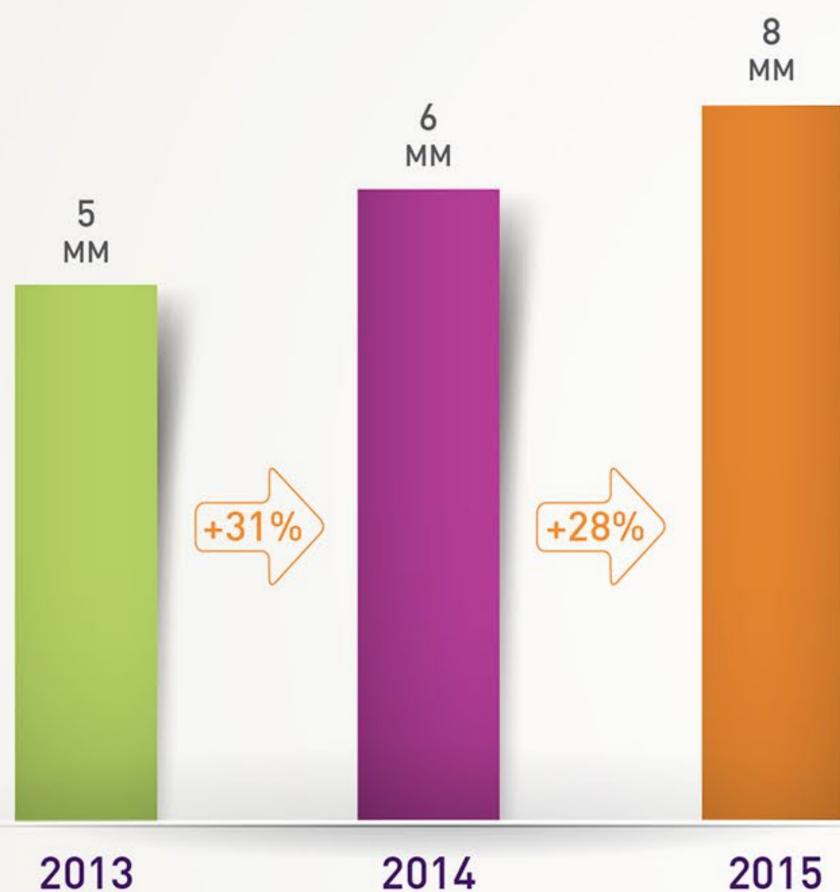


Fonte: Base de dados Unimed São José do Rio Preto

Receita em Coparticipação

As vidas em coparticipação foram responsáveis por R\$ 8.019 milhões em 2015, crescimento de 28% em relação a 2014.

Faturamento coparticipação

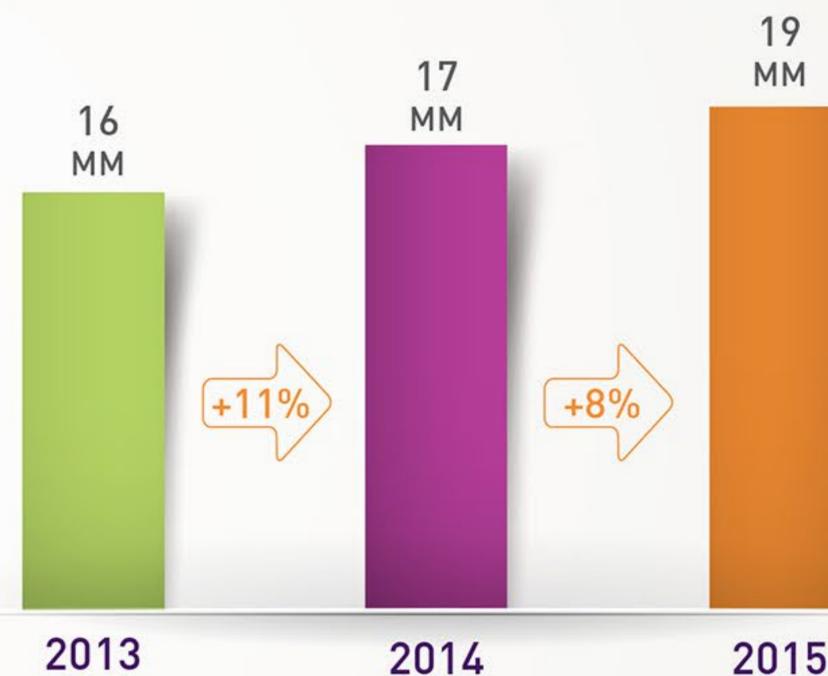


Fonte: Base de dados Unimed São José do Rio Preto

Receita em Farmácias

As Farmácias Unimed de Rio Preto e Olímpia continuaram crescendo em 2015. O faturamento das duas juntas foi 8% maior se comparado ao ano anterior, um total de R\$ 19 milhões. Crescimento que deve continuar em 2016 diante do aumento constante da população idosa, tratamento de doentes crônicos e preocupação constante com o bem-estar e cuidados com a beleza, comportamentos que impulsionam as vendas de cosméticos e dermocosméticos. Para conquistar ainda mais clientes, a unidade de Rio Preto foi totalmente reformada em 2015.

Faturamento Farmácias S. J. do Rio Preto e Olímpia

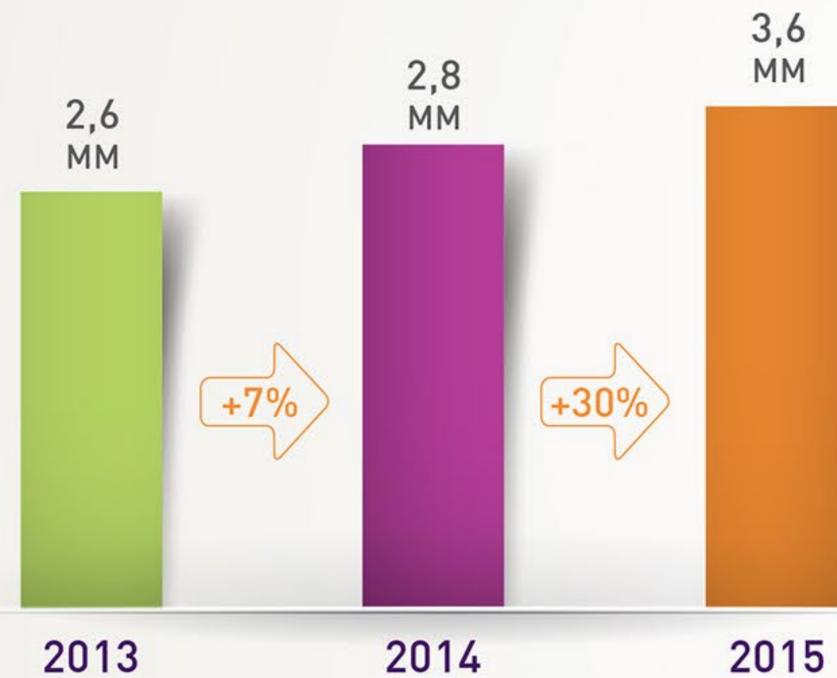


Fonte: Base de dados Unimed São José do Rio Preto.

Receita em Vacina

A Unidade de Vacinação Adulto e Infantil da Unimed Rio Preto teve crescimento de 30% no faturamento durante 2015. Esse crescimento deu-se por diversos fatores como o lançamento da vacina contra Meningite B, intensas campanhas de conscientização sobre a importância de se vacinar (tanto feitas pelo setor da saúde como pela cooperativa), além do novo serviço de vacinação domiciliar, muito bem aceito pelos clientes. Já a venda empresarial de vacinas para cliente PJ teve queda de 7% com relação à 2014.

Faturamento Vacina



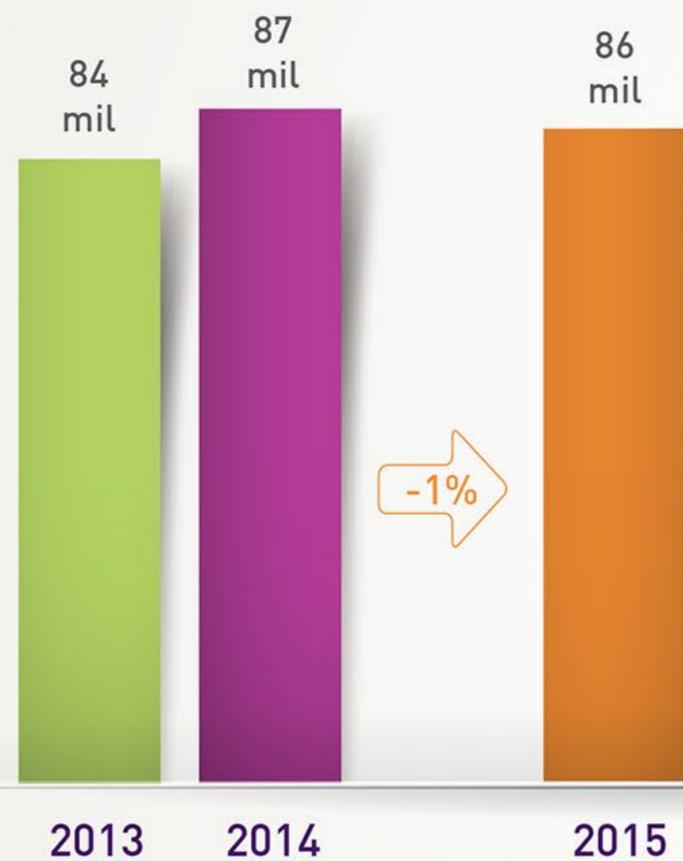
Fonte: Base de dados Unimed São José do Rio Preto.



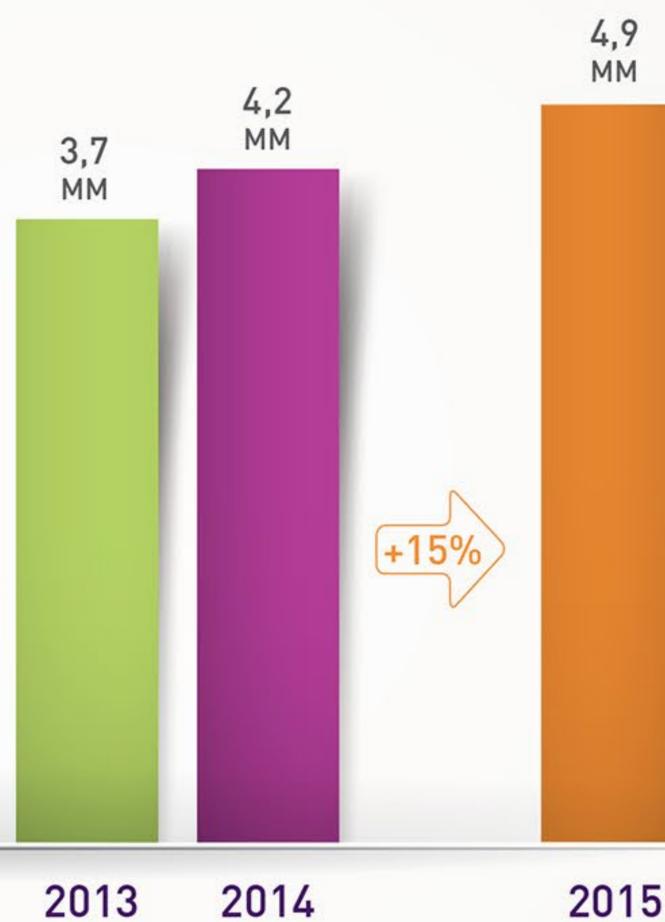
Receita em Acessórios Ortopédicos

Mesmo com a queda de 1% em relação ao ano anterior, o benefício Acessórios Ortopédicos encerrou 2015 com 86.438 vidas, sendo 53% de Plano Empresarial e 47% de planos particulares. Dessa forma, 62,4% dos clientes PP possuem o benefício cujo faturamento no ano passado cresceu 15% em relação a 2014.

Número de Vidas



Faturamento

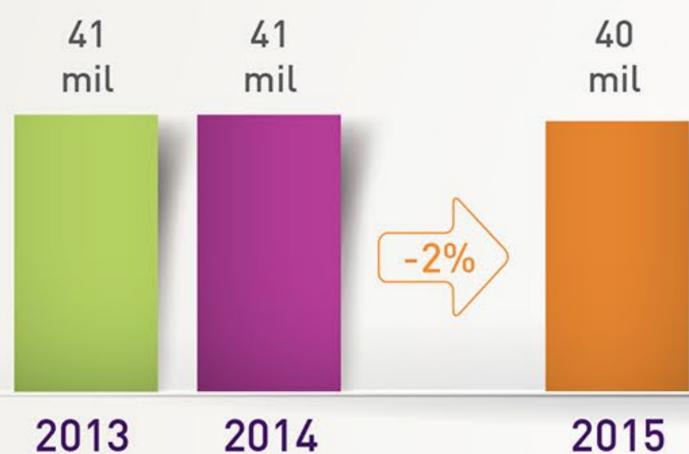


Fonte: Base de dados Unimed São José do Rio Preto

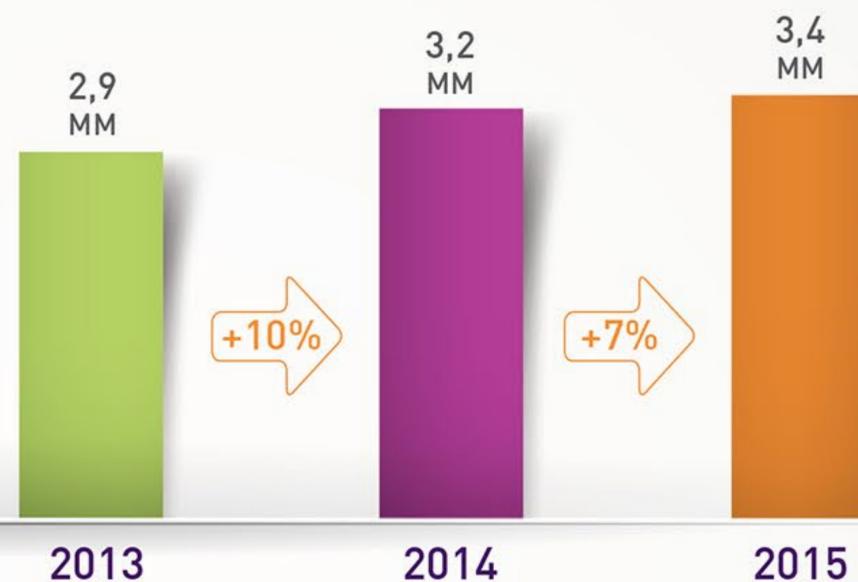
Receita em SOS Unimed

As adesões ao benefício SOS Unimed registraram leve queda de 2% no número de novas adesões com relação ao total de 2014. Dessa forma, a Unimed Rio Preto fechou o ano de 2015 com 39.655 vidas, sendo 38% de Plano Empresarial e 62% de planos particulares. Mesmo assim, o faturamento cresceu 7% e fechou o ano em R\$ 3,4 milhões.

Número de vidas



Faturamento



Fonte: Base de dados Unimed São José do Rio Preto

Receita em Seguros Unipaz e Benefício Unifone

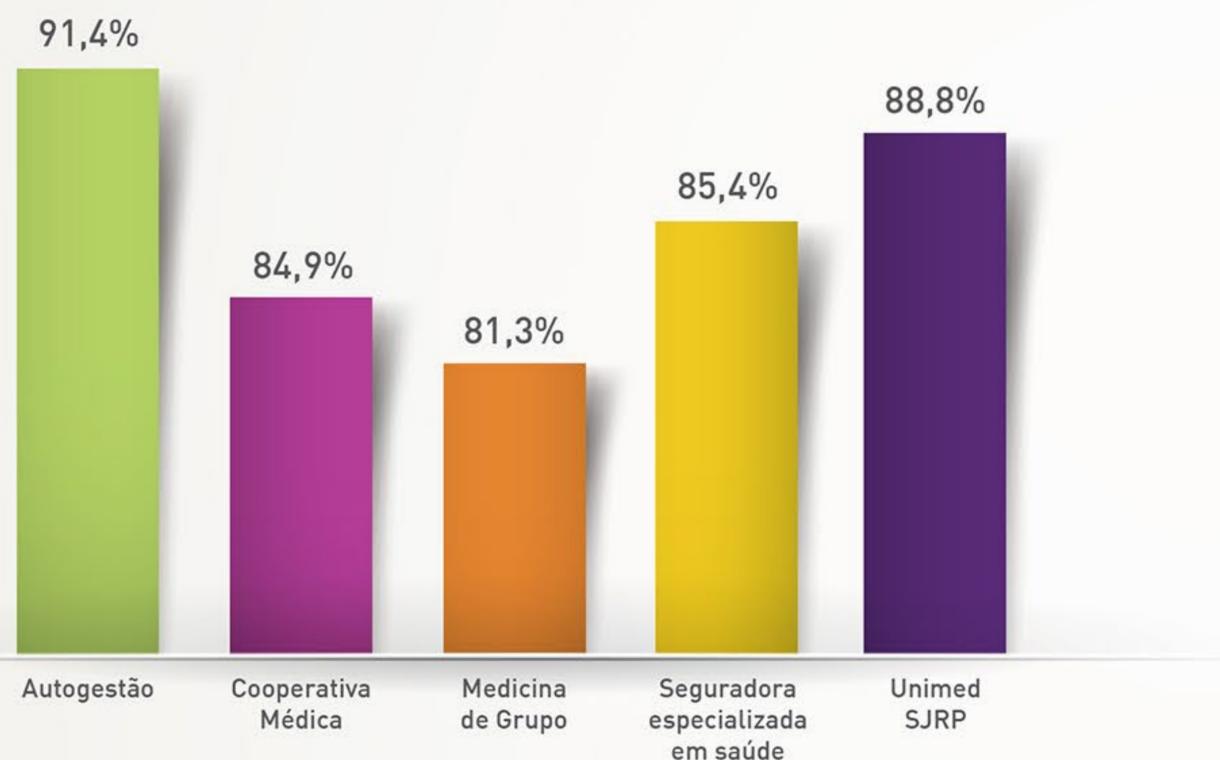
Os demais benefícios oferecidos aos clientes, o Unipaz e Unifone também registraram crescimento em 2015. O primeiro fechou o ano com 3.203 vidas, um aumento de 33%, e o Unifone registrou 10.150 adesões, 1.797% a mais do que no ano anterior.

Custos Assistenciais

O cenário econômico da saúde suplementar apresenta crescente evolução dos custos com despesas assistenciais, representado através do ritmo crescente do índice CVMH (Custo Variável Médico e Hospitalar), publicado pelo IESS-ANS (Instituto Estatística Saúde Suplementar) que atingiu em 2015, 17%.

Não diferente do cenário apresentado, a sinistralidade de nossa carteira de pré-pagamento, atingiu o patamar de 88,8%, acima das demais Cooperativas Médicas do segmento, impacto gerado principalmente pelo perfil de altas frequências, evolução etária da carteira e o reflexo das patologias crônicas e suas comorbidades.

Sinistralidade



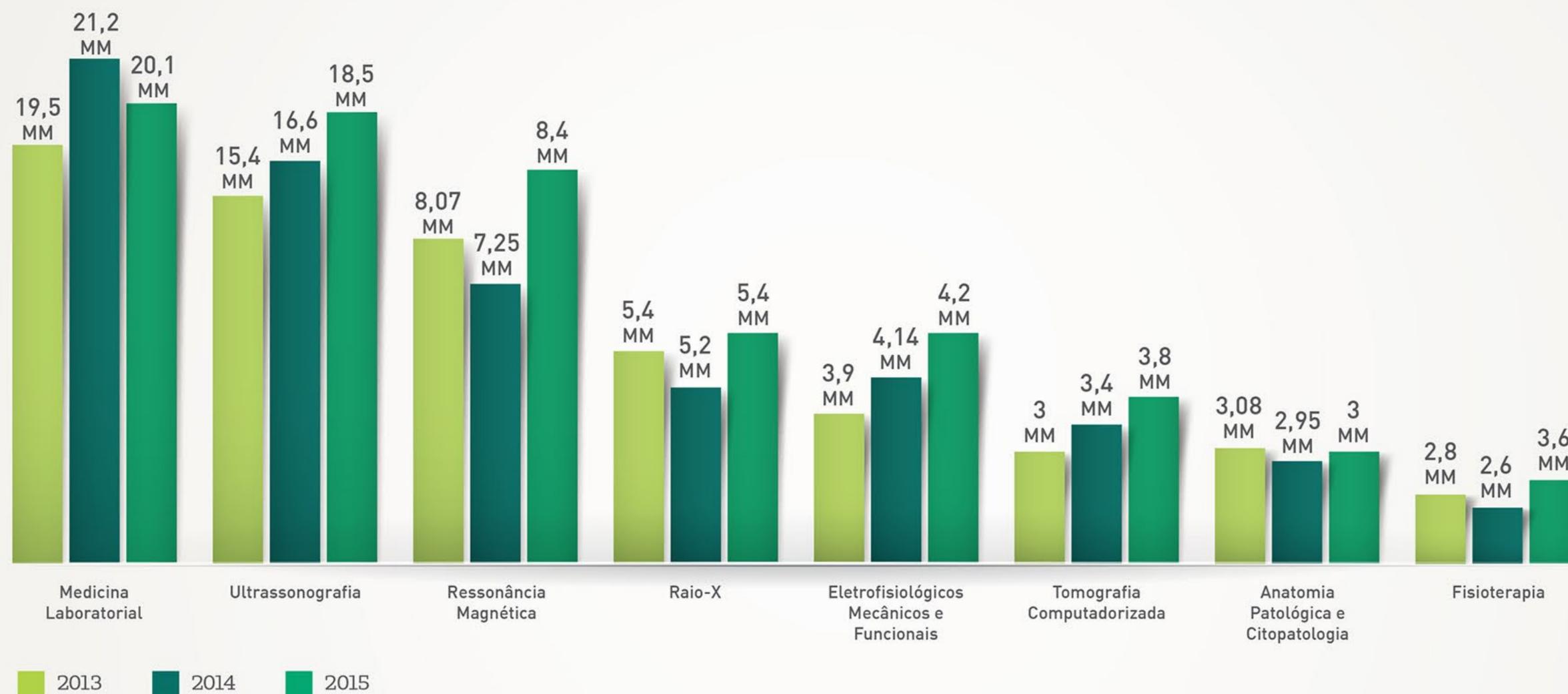
Fonte: Base de dados Unimed São José do Rio Preto
DIOPS/ANS/MS - 28/08/2015 - Caderno de Informação da Saúde Suplementar - set/2015



Os gastos com SADT's ainda são um desafio para a Unimed São José do Rio Preto

A análise da quantidade de terapias e exames requisitados pelos cooperados e realizados pelos clientes de Pré-pagamento durante 2015, revelam dados que precisam de atenção. Somente no ano passado, a utilização desses recursos superou os R\$ 77 milhões. Ao todo, foi gasto aproximadamente R\$ 1,8 milhão a mais do que em 2014 apenas para pagamento de serviços de Medicina Laboratorial, Ultrassom e Ressonância Magnética.

Grupo de SADT's de maior impacto financeiro

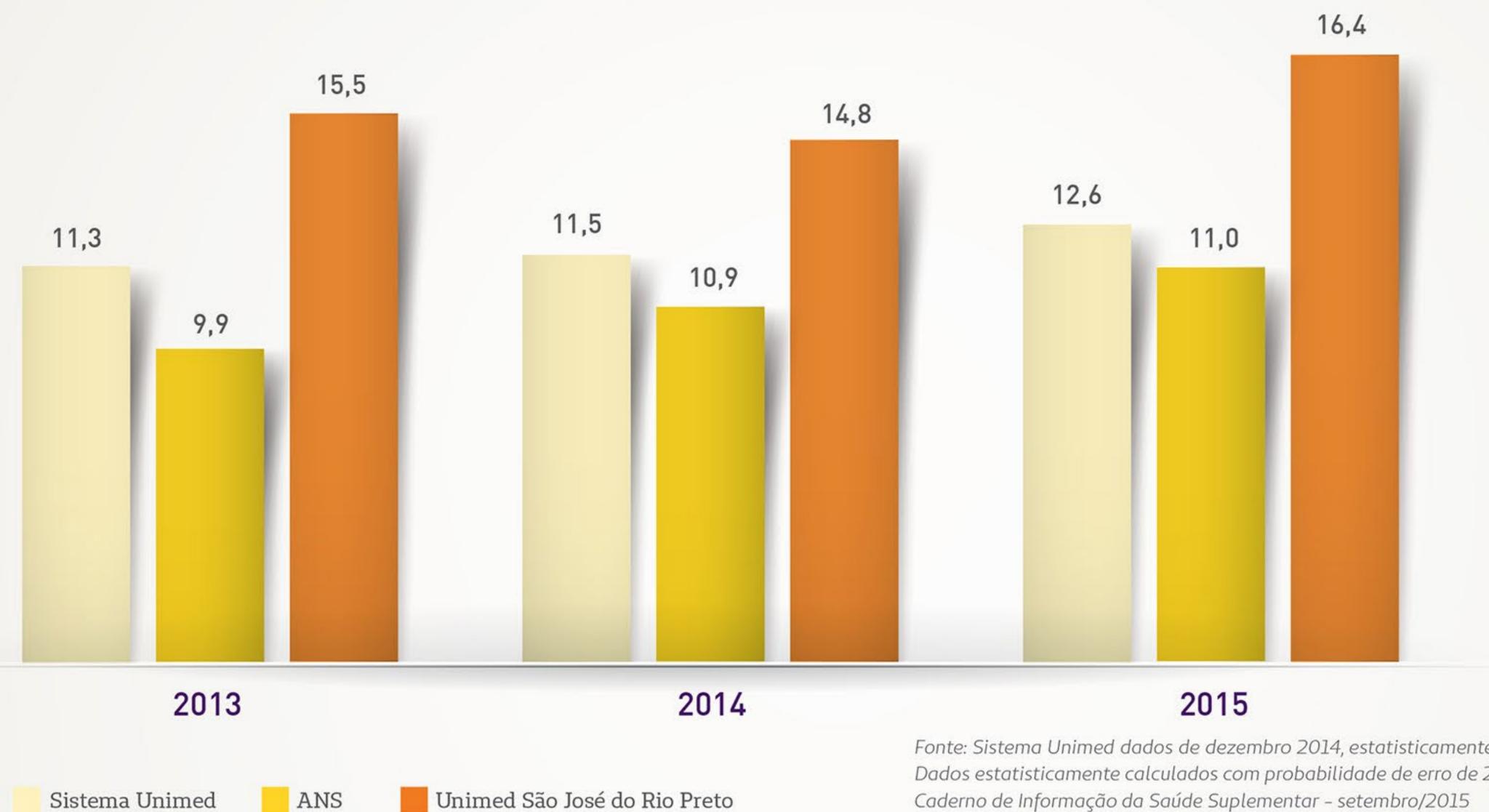


Fonte: Base de dados Unimed São José do Rio Preto.

Taxa de Exames por Beneficiários (Guia de SP/SADT) – pré-pagamento

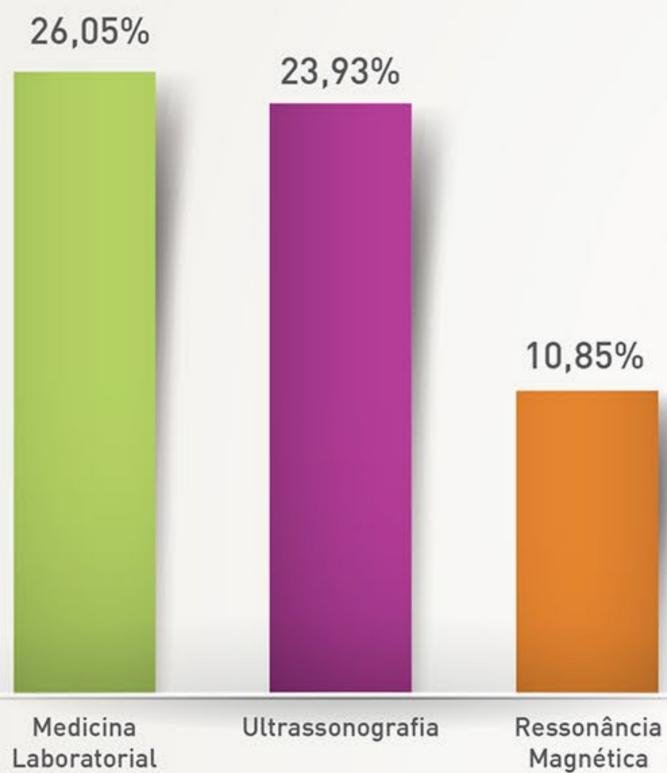
Mesmo com todos os esforços realizados em relação ao tema, em 2015 a quantidade de exames requisitados pelos cooperados continuou aumentando. A média de pedidos para cada cliente de pré-pagamento foi de 16,4 exames. Esse número, além de ser aproximadamente 11% maior do que o de 2014, é muito superior aos índices do Sistema Unimed e os divulgados pela ANS que são, respectivamente, 12,6 e 11 exames por paciente.

Média de exame por beneficiário



Os exames dos grupos de serviços de Medicina Laboratorial, Ultrassonografia e Ressonância Magnética representaram 60,83% das despesas geradas com exames no ano de 2015.

Incidência dos principais grupos de exames - 2015



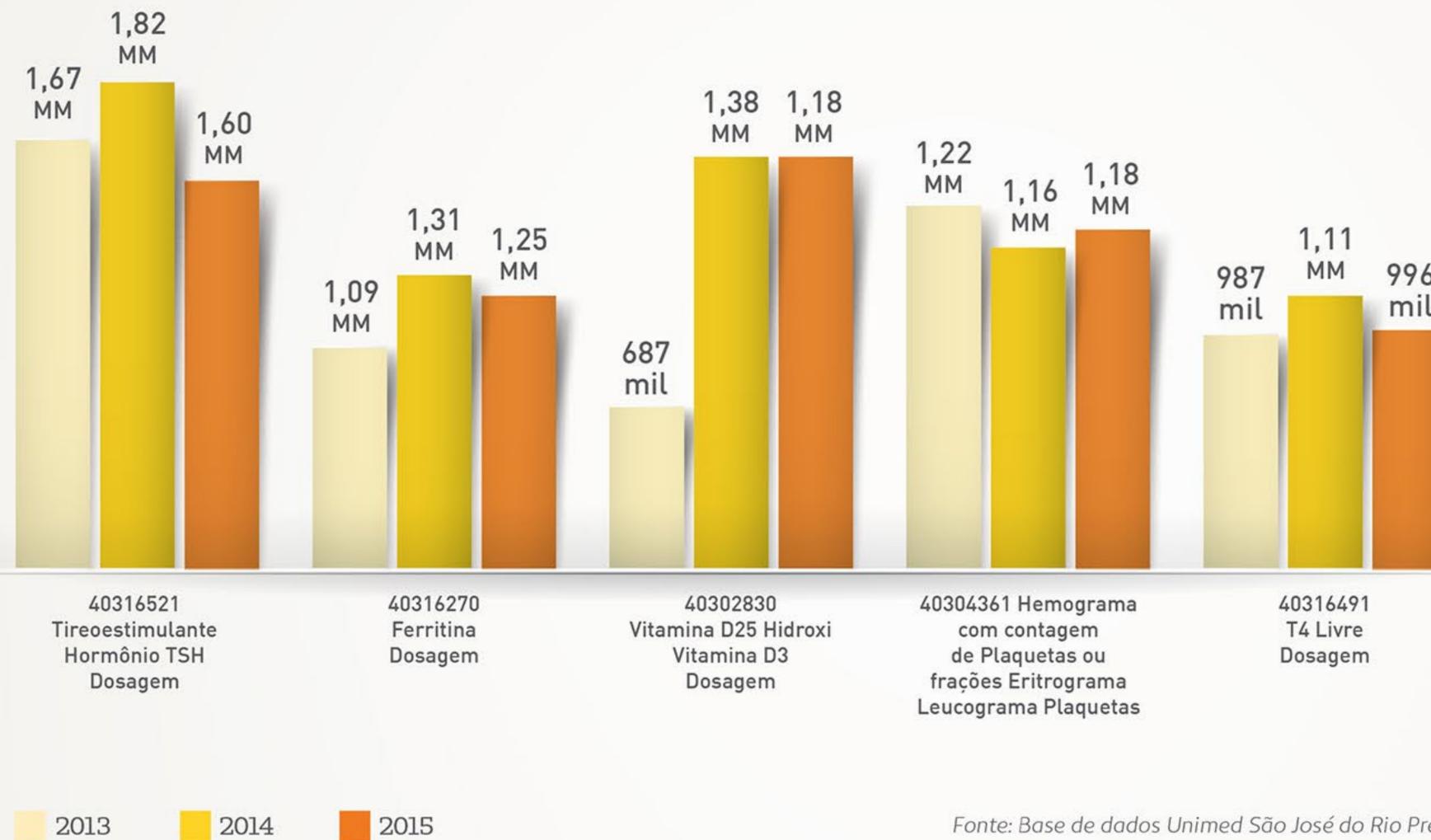
Fonte: Base de dados Unimed São José do Rio Preto



Medicina Laboratorial

Juntos, os cinco exames de Medicina Laboratorial com maior crescimento financeiro custaram para a Unimed Rio Preto mais de R\$ 6.200 milhões, quase R\$ 600 mil a menos do que em 2014. Economia fruto do trabalho de renegociação de valores junto aos laboratórios. Porém, a frequência de requisição desses exames aumentou 9,1%, ou seja, se fosse utilizada a tabela igual a de 2014 com preços não renegociados, os gastos seriam muito maiores.

Exames de Medicina Laboratorial com maior impacto

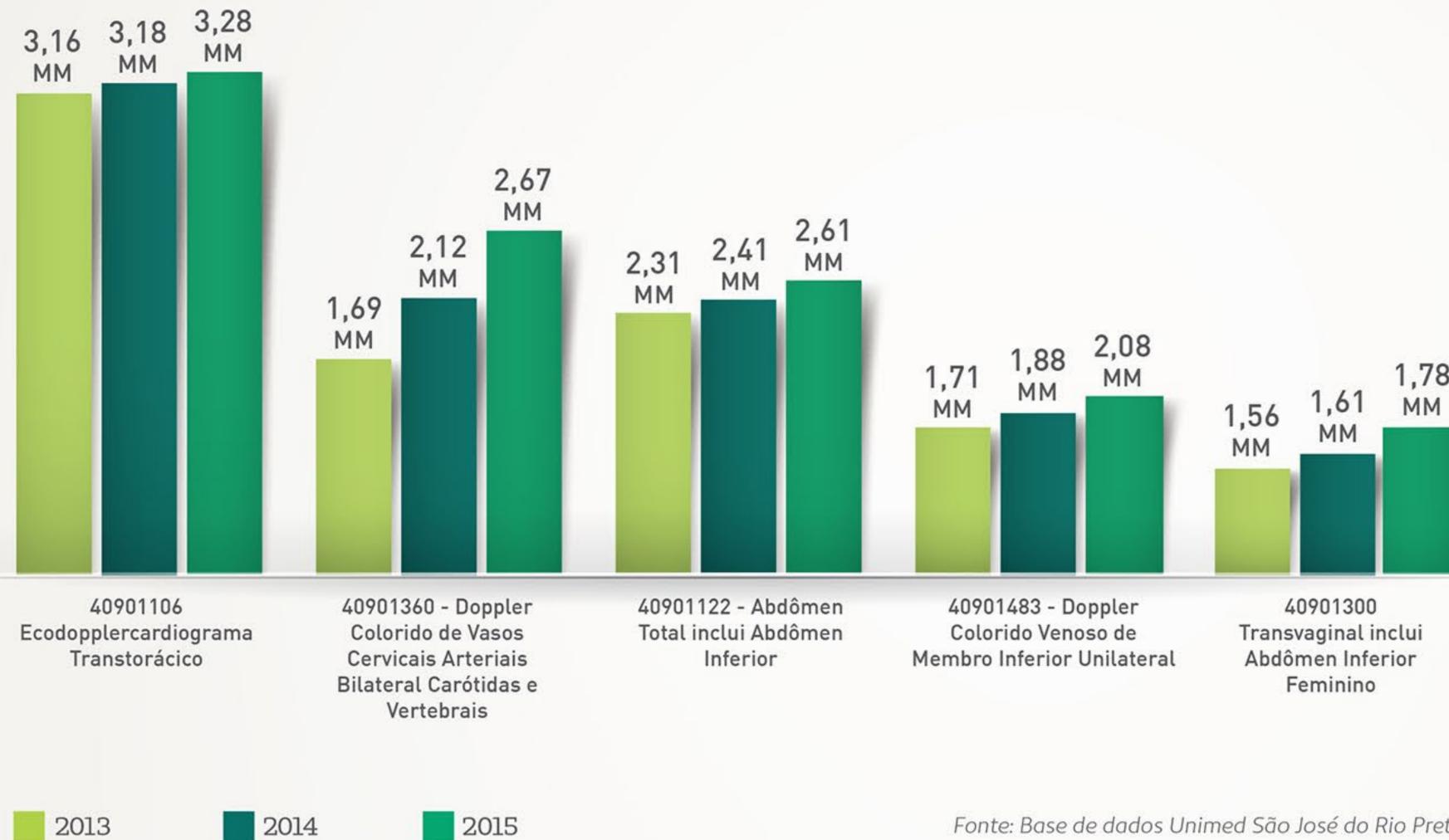


Fonte: Base de dados Unimed São José do Rio Preto

Ultrassom

Diferente da Medicina Laboratorial, os custos com exames de Ultrassonografia cresceram. Em 2015 foram gastos mais de R\$ 12.400 milhões, sendo 43% deste total apenas de ecodopplercardiograma transtorácico, doppler colorido de vasos cervicais arteriais bilateral carótidas e vertebrais e o doppler colorido venoso de membro inferior unilateral. Os maiores requisitantes desses exames foram as especialidades de Cardiologia e Cirurgia Vascular, sendo quase a totalidade de auto gerados.

Exames de Ultrassom com maior impacto

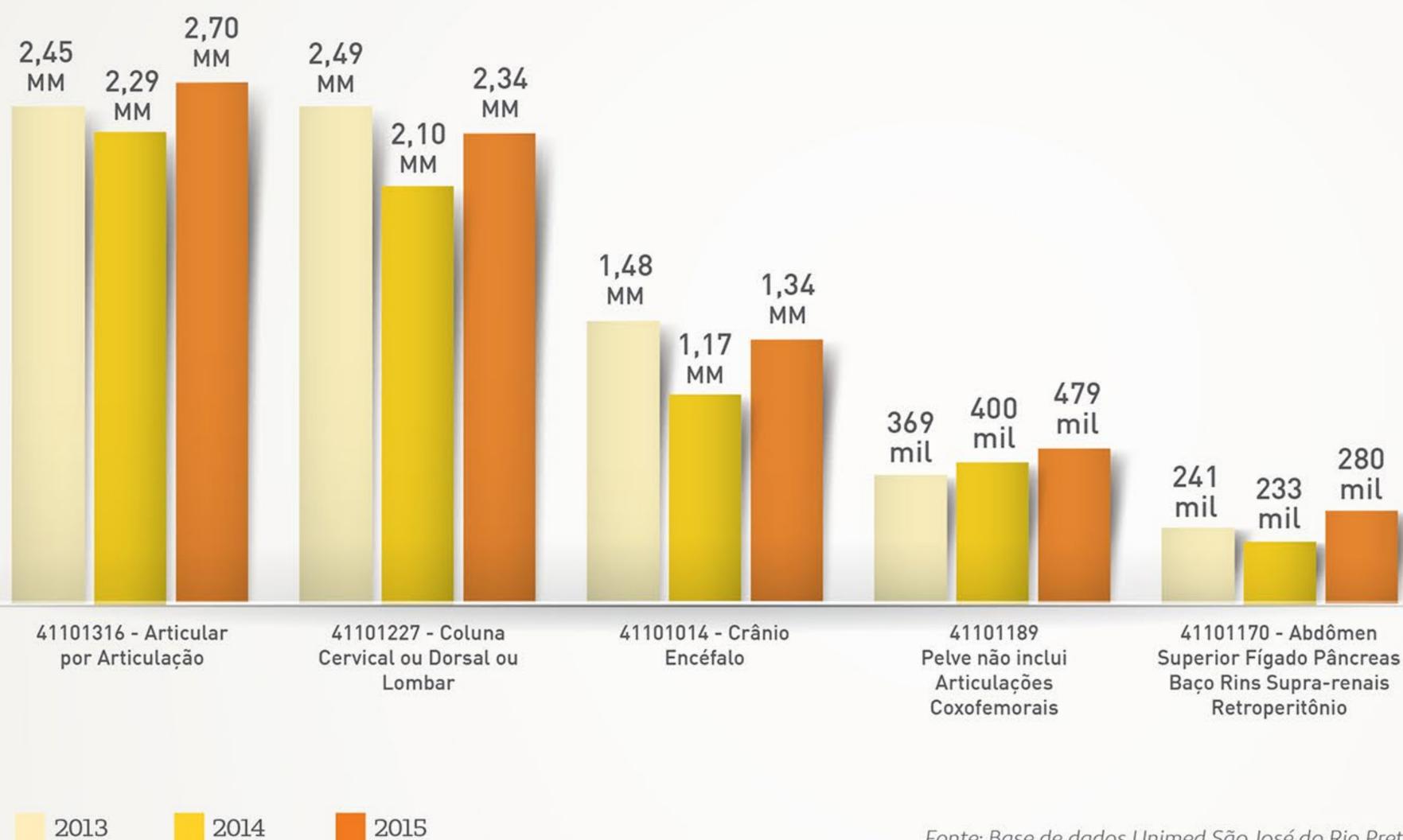


Fonte: Base de dados Unimed São José do Rio Preto

Ressonância Magnética

Aumento também registrado na quantidade de requisições de exames de Ressonância Magnética. Comparado com o ano de 2014, o crescimento foi de 15%, impactando em R\$ 1,1 milhão nas despesas da cooperativa.

Exames de Ressonância Magnética com maior impacto

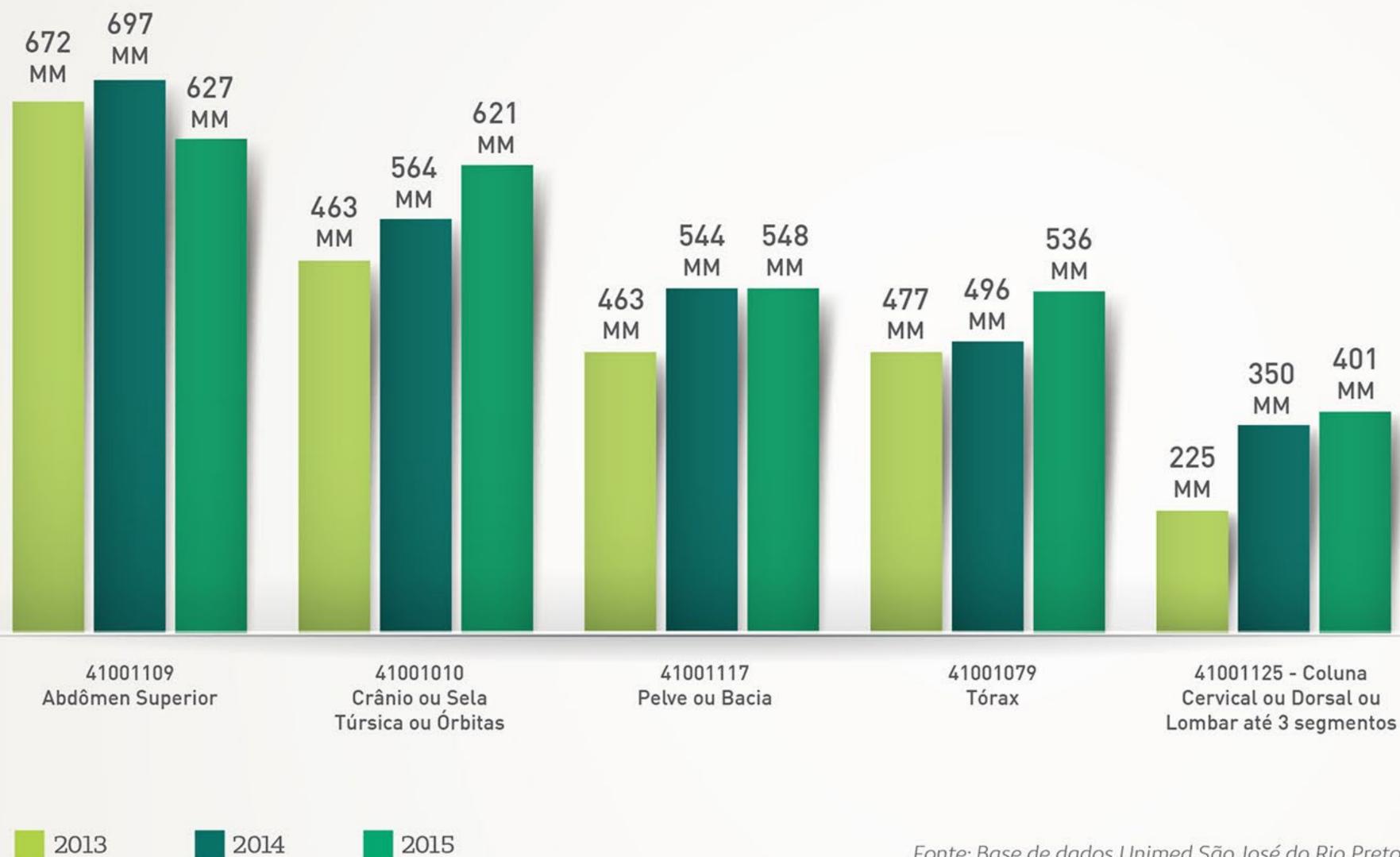


Fonte: Base de dados Unimed São José do Rio Preto

Tomografia Computadorizada

Mesmo não estando entre os três tipos de SADT's com maiores gastos em 2015, os exames de Tomografia merecem atenção. A quantidade de requisições aumentou 10,6% com relação ao ano anterior, causando um impacto na cooperativa.

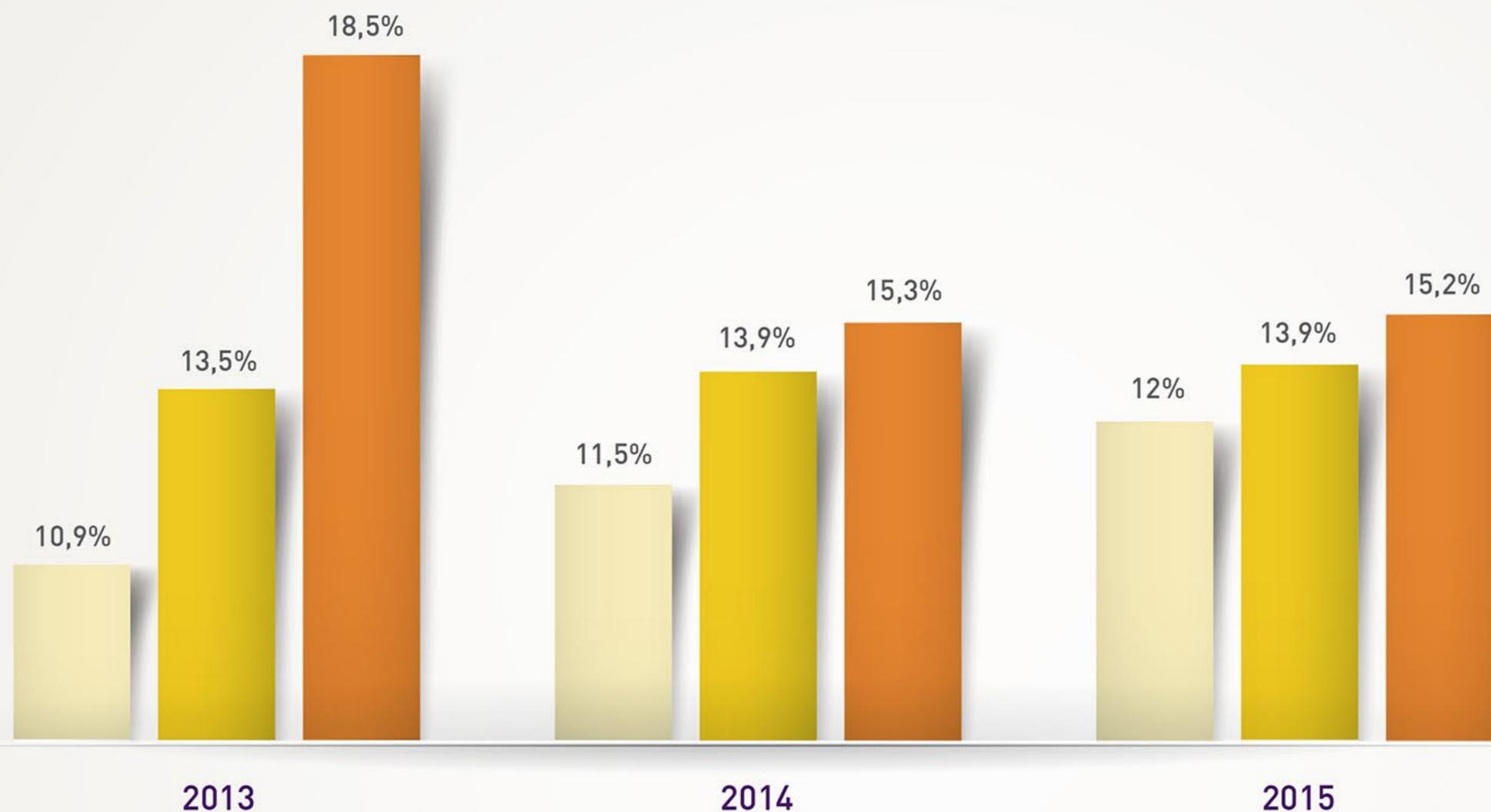
Exames de Tomografia Computadorizada com maior impacto



Fonte: Base de dados Unimed São José do Rio Preto

Taxa de Internação

Outro ponto que precisa de atenção é a taxa de internação da Unimed Rio Preto. Em 2015, com relação aos beneficiários com contratos em pré-pagamento, o índice foi de 15,2%, ou seja, superior ao praticado pelo Sistema Unimed e aos dados divulgados pela ANS que foram de 12% e 13,9%, conforme gráfico abaixo:



Fonte: Sistema Unimed dados de dezembro 2014, estatisticamente projetado - Análise de regressão.
Dados estatisticamente calculados com probabilidade de erro de 2,5 p.p para mais ou para menos.
Caderno de Informação da Saúde Suplementar - setembro/2015
Base de dados Unimed São José do Rio Preto

■ Sistema Unimed ■ ANS ■ Unimed São José do Rio Preto

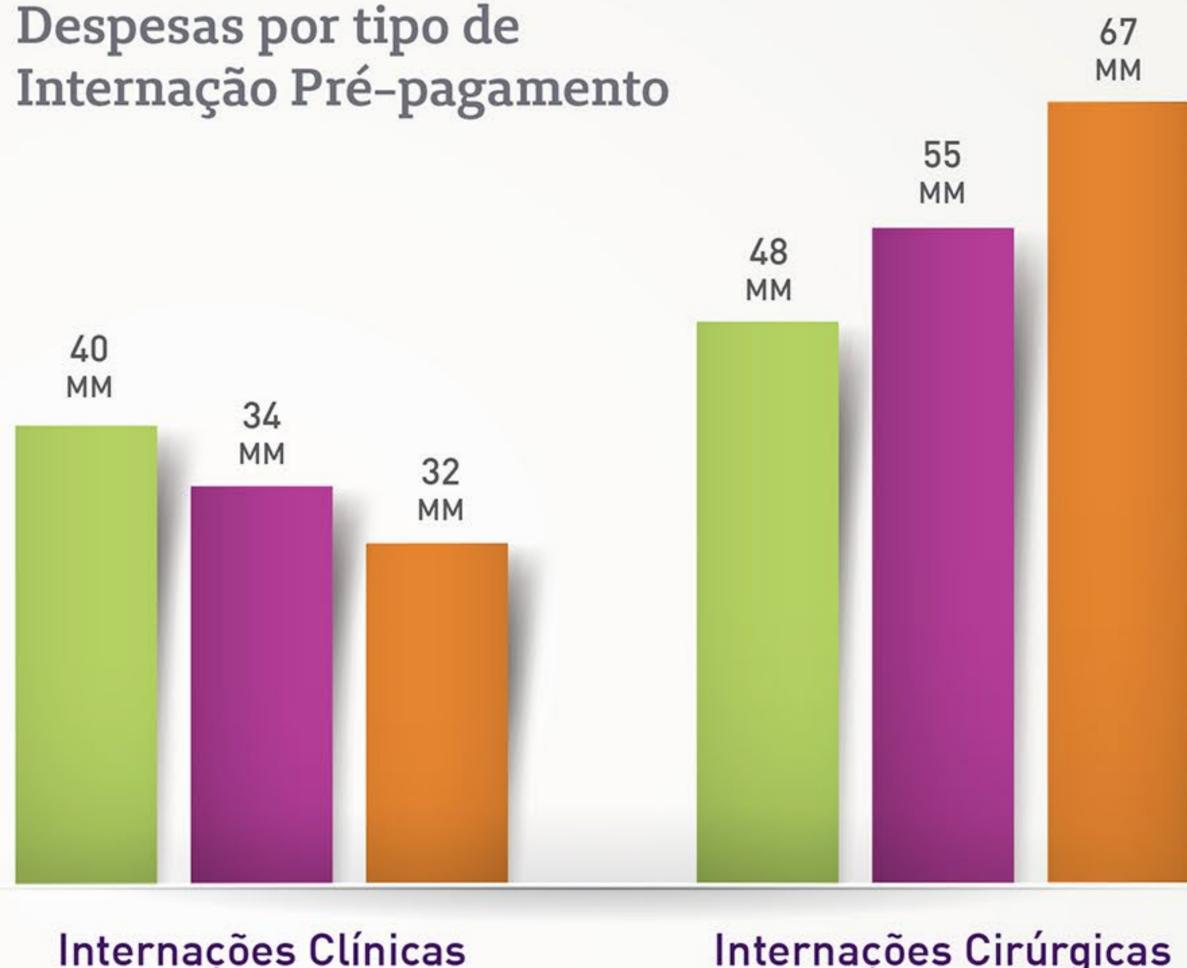
Despesas Hospitalares

As Despesas Assistenciais geradas nos hospitais da rede credenciada tiveram, em 2015, aumento de 10% em comparação ao ano anterior. Os principais fatores que contribuíram para esse resultado foram o crescimento na quantidade de internações cirúrgicas e, principalmente, o aumento da permanência hospitalar em 0,5 dia por internação, o que gerou aproximadamente R\$ 14 milhões em despesas para a cooperativa.

Internações em geral



Despesas por tipo de Internação Pré-pagamento



Fonte: Base de dados Unimed São José do Rio Preto

Fonte: Base de dados Unimed São José do Rio Preto

Reduzir tempo de internações ainda é desafio para Auditoria Médica

O tempo médio de permanência das internações hospitalares solicitadas à Unimed São José do Rio Preto continuou aumentando durante 2015. Para se ter uma ideia, a duração das internações Clínicas aumentou 5%, Pediátrica 9% e Cirúrgicas 4%. Crescimento que pode parecer pequeno, mas quando observado o número absoluto, fica claro o impacto nas despesas da cooperativa no último ano. A redução desses índices é fundamental para a Unimed, por isso é preciso atenção e contribuição de todos os cooperados com relação aos prazos para alta hospitalar.

Tempo médio de permanência
Internações clínicas



Fonte: Base de dados Unimed São José do Rio Preto

Tempo médio de permanência
Internações cirúrgicas



Fonte: Base de dados Unimed São José do Rio Preto

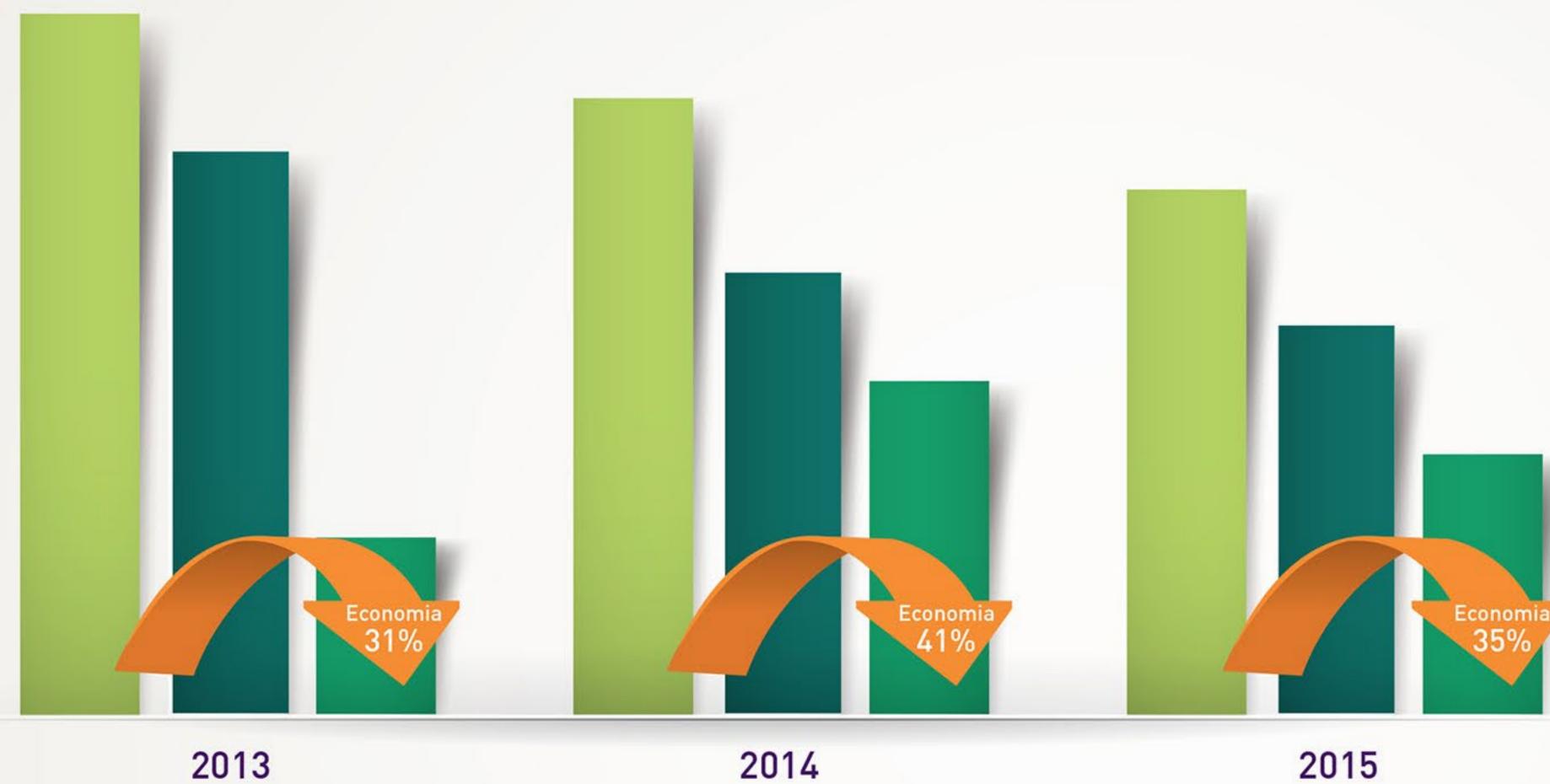
Tempo médio de permanência
Internações pediátricas



Fonte: Base de dados Unimed São José do Rio Preto

Negociação OPME - ECONOMIA

As requisições de Órteses, Próteses e Materiais Especiais não padronizados e novas tecnologias no ano de 2015 foram um grande desafio para a Unimed Rio Preto. Através de muito trabalho e negociações, foi possível economizar 35% gerando uma economia aproximada de R\$ 1,9 milhão.



■ Valor mercado (R\$) ■ Valor negociado (R\$) ■ Valor economia (R\$)

Fonte: Base de dados Unimed São José do Rio Preto

Produção médica registra crescimento de 3,4% na quantidade de guias processadas

Os números registrados pelo departamento de Produção Médica, com relação ao ano de 2015, revelam pontos que precisam de atenção. O grande número de guias processadas pela área evidencia o crescimento na quantidade de consultas eletivas, internações, exames, atendimentos ambulatoriais e de urgência e emergência. Fato que preocupa a cooperativa, pois a tendência é que estes números continuem crescendo nos próximos anos.

Guias Processadas

O departamento de Produção Médica da Unimed São José do Rio Preto processou, em média, 219 mil guias por mês no ano de 2015, 3,4% a mais do que em 2014 quando a média mensal foi de 212 mil guias. Estes números evidenciam o crescimento da utilização dos serviços oferecidos pelos cooperados e rede credenciada que abrangem todos os tipos de atendimento.

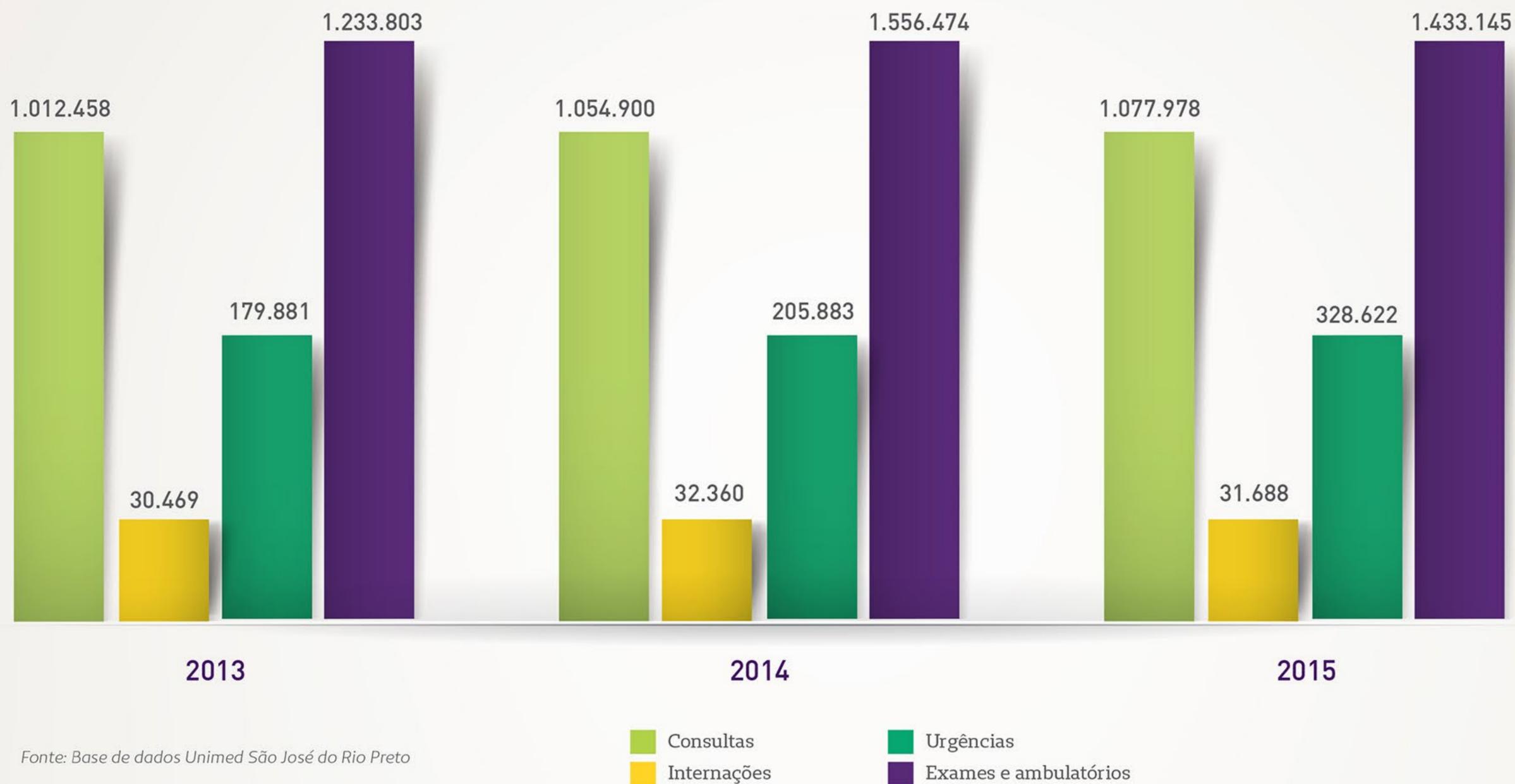
Média mensal de guias processadas



Fonte: Base de dados Unimed São José do Rio Preto

No total, em 2015 foram processadas 2.871.433 guias de atendimentos, sendo 38% consultas, 1% internações, 11% urgências e 50% ambulatoriais. Números que revelam aumento de 1% na quantidade de guias emitidas em relação ao ano de 2014.

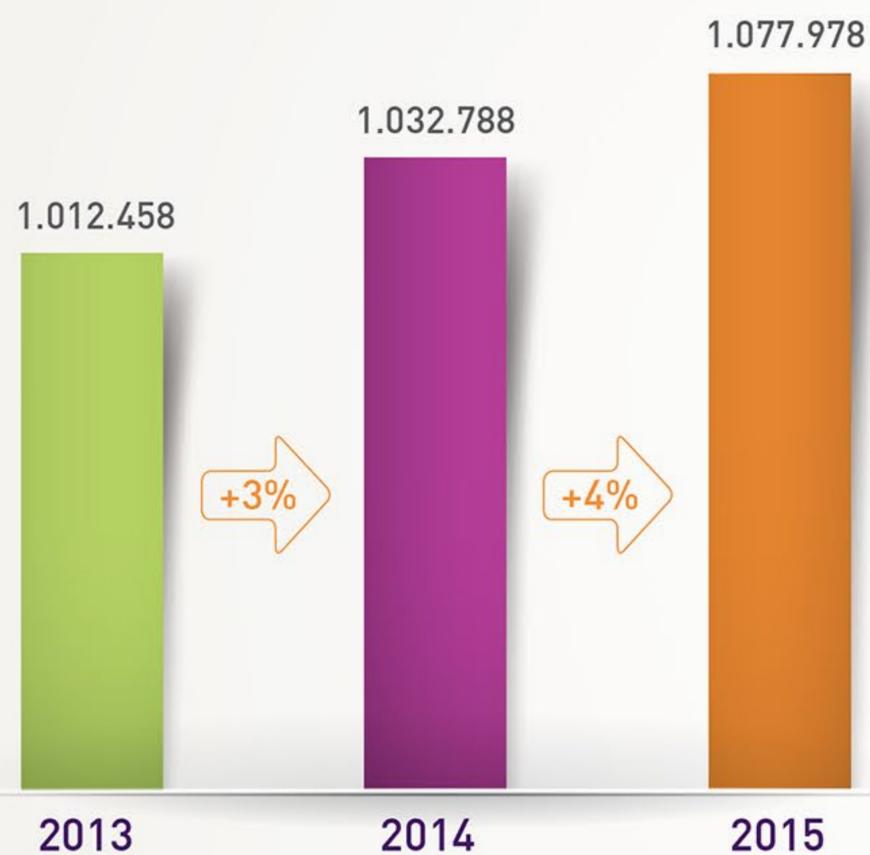
Evolução de pagamento por tipo de atendimento



Consultas Eletivas

Com relação a esta modalidade, a Unimed Rio Preto apurou 1.077.978 consultas eletivas no ano de 2015. Isso representa um acréscimo de 4% em comparação ao ano anterior, quando o número registrado foi de 1.032.788 mil atendimentos eletivos.

Número de Consultas Eletivas

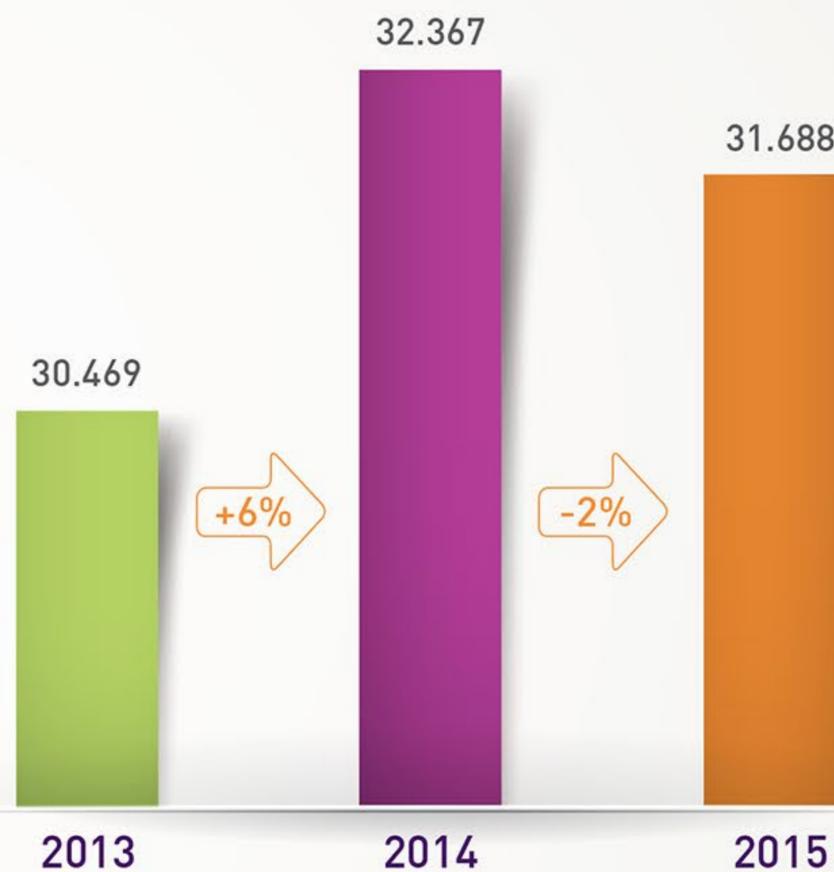


Fonte: Base de dados Unimed São José do Rio Preto

Internações

A quantidade de internações ainda causa grande impacto para a cooperativa. Em 2015 foram realizadas, aproximadamente, 31 mil internações, 2% a menos do que 2014. Mesmo assim, essa quantidade representa um gasto de R\$ 174.206.511,78.

Número de Internações

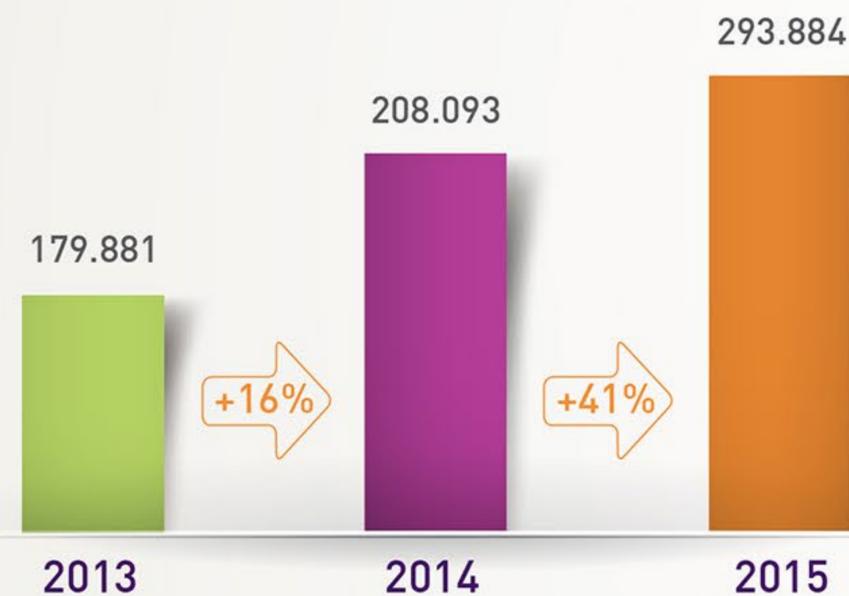


Fonte: Base de dados Unimed São José do Rio Preto

Urgência e Emergência

A procura por atendimento imediato através dos serviços de urgência e emergência continua em crescimento acelerado. Em 2015, foram registrados aproximadamente 294 mil atendimentos, contra 208 mil do ano passado. Isso representa aumento de 41%. Diante deste montante, o valor total pago no ano passado foi de R\$ 30 mil, ou seja, 113% maior que o ano de 2014.

Número de Atendimentos de Urgência/Emergência

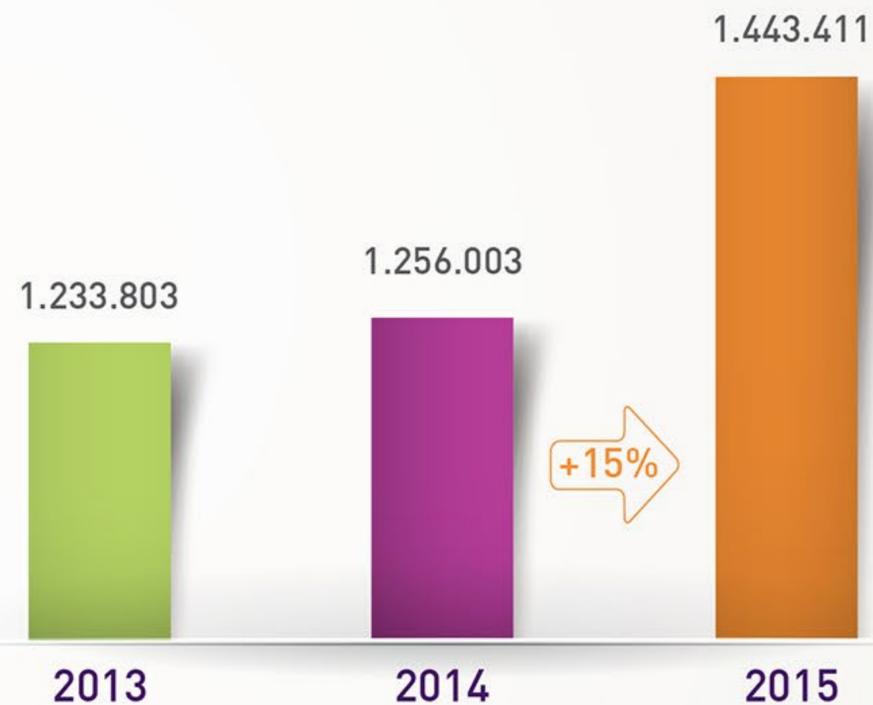


Fonte: Base de dados Unimed São José do Rio Preto

Exames e Atendimentos Ambulatoriais

O gráfico abaixo demonstra o aumento na quantidade de guias relacionados a Exames e Atendimentos Ambulatoriais. Foram processadas 1.443.411 guias desta modalidade, número que revela aumento de 15% em relação ao ano de 2014.

Número de Exames e Atendimentos Ambulatoriais



Fonte: Base de dados Unimed São José do Rio Preto

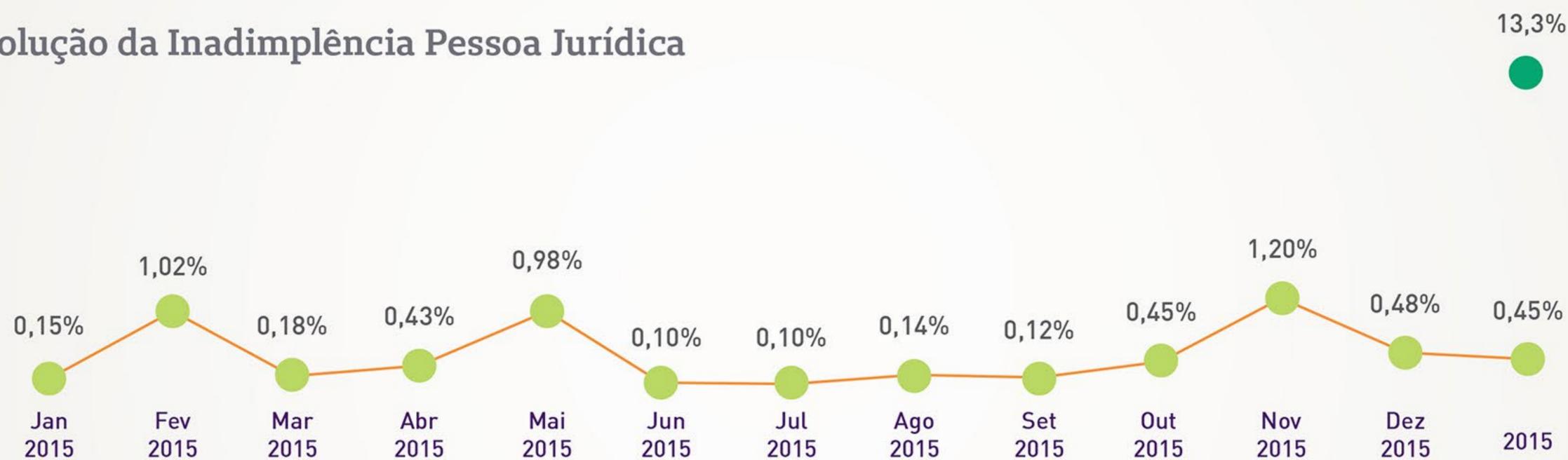
Inadimplência

Novas ações contribuem para a redução da Inadimplência

Uma das novidades é o envio de SMS aos beneficiários. Dias antes do vencimento da mensalidade, o cliente recebe uma mensagem com o código de barras do boleto. Caso ele atrase o pagamento, também é enviada uma mensagem comunicando a pendência. Com essas ações,

foi possível reduzir a inadimplência de clientes PJ para uma média de 0,45%, enquanto o índice nacional, segundo o Serasa, foi de 13,3%. Entre os clientes PF, o índice da Unimed Rio Preto foi de 7,85%, já do restante do país 16,9%. (Valores registrados até agosto de 2015).

Evolução da Inadimplência Pessoa Jurídica

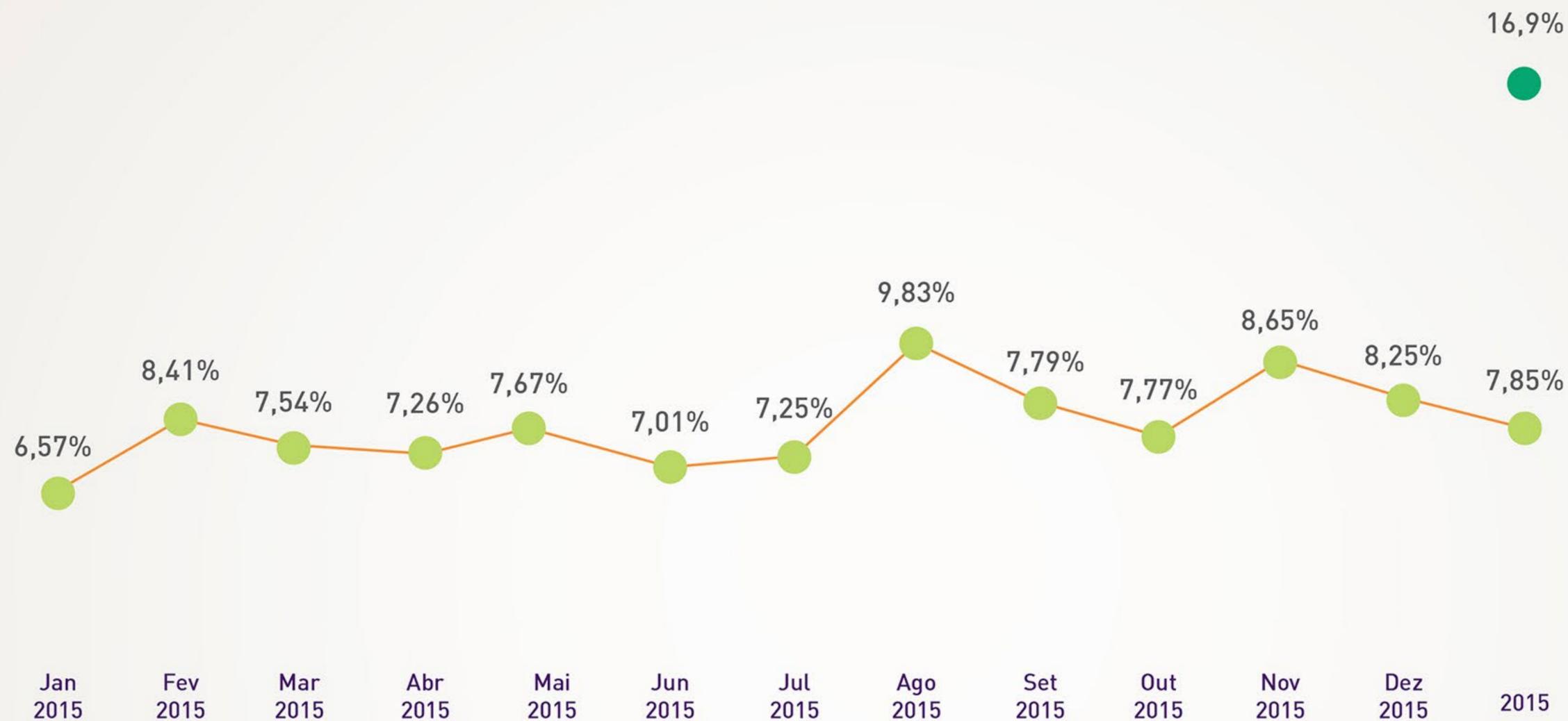


Fonte: Serasa Experian - até agosto/2015
Base de dados Unimed São José do Rio Preto

Unimed SJRP

Brasil

Evolução da Inadimplência Pessoa Física



Fonte: Serasa Experian - até agosto/2015
Base de dados Unimed São José do Rio Preto

Unimed SJRP

Brasil

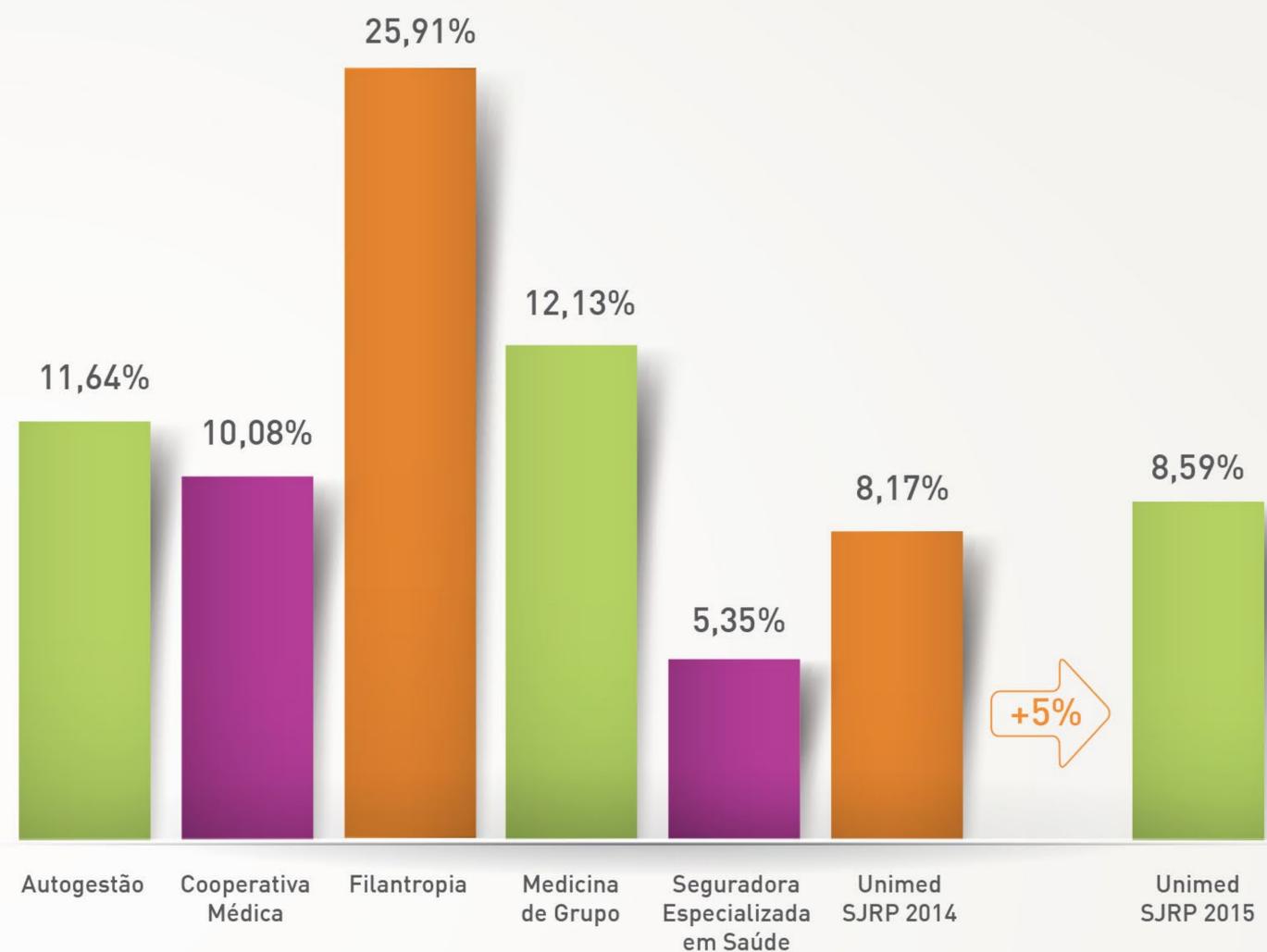
Planejamento Econômico

As Despesas Administrativas ficaram abaixo do aumento da média de outras cooperativas médicas que foi de 10,08%. O pequeno aumento ocorrido em relação a 2014 se deve principalmente pela despesa de Contas Médicas.

Com objetivo de promover planejamento e controle efetivo das despesas administrativas, dos custos e receitas assistenciais, investimentos e das obras em andamento, e gerar informações para a tomada de decisões estratégicas, o departamento de Planejamento Econômico Financeiro realizou várias ações em 2015.

Uma delas foi o início da implantação de novo formato de orçamento que passará a ser elaborado em conjunto com os gerentes/gestores de cada área. Dessa forma, as variações entre o valor orçado e o efetivamente realizado serão acompanhadas e monitoradas mensalmente diretamente no sistema e supervisionadas pelos analistas/gestores da área Econômica Financeira.

Comparativo de Despesas Administrativas por Operadoras



Fonte: Caderno de Informação da Saúde Suplementar – setembro/2015
Base de dados Unimed São José do Rio Preto

ADMINISTRATIVO

Departamento Administrativo promove melhorias para toda cooperativa

Durante o ano passado, o departamento Administrativo participou diretamente da conclusão das obras do Pronto Atendimento Adulto. Com isso, foi possível garantir a qualidade e prazo de entrega dos serviços e materiais por meio de acompanhamento desde a contratação dos fornecedores até o provisionamento de pagamentos.

O departamento também foi responsável pelas obras de ampliação do estacionamento da Sede para a comodidade dos cooperados e controle de acesso, bem como a modernização e ampliação do

refeitório para os colaboradores e início do projeto de ampliação do estoque de materiais administrativos.

Os pontos de vendas nas cidades de Jales, Olímpia e Mirassol foram modernizados. Para atender ao aumento das demandas internas, o departamento Administrativo foi reestruturado para otimizar a carteira de contratos, formalizando as parcerias existentes e buscando novas no mercado nas áreas de manutenção, sempre atendendo às exigências dos órgãos certificadores.

QUALIDADE

Acreditação em Qualidade

A Unimed São José do Rio Preto conseguiu cumprir todos os requisitos determinados pela Resolução Normativa nº 277 que institui o Programa de Acreditação de Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde, da ANS.



Desde que foi a primeira cooperativa a ser acreditada no Brasil, em 2013, a Unimed se concentra na manutenção desta importante certificação que é monitorada por uma entidade acreditadora homologada pela ANS. Trabalho que terá continuidade em 2016 quando acontecerá, no mês de novembro, o processo de recertificação.

ONA

Simultaneamente, a cooperativa continuou o trabalho para obtenção da certificação ONA do Complexo de Saúde Unimed, cuja avaliação acontecerá no fim de 2016. Para tal, contou com o auxílio de profissionais da Consultoria e Gestão da Sociedade Beneficente Israelita Brasileira Albert Einstein que contribuíram muito para o amadurecimento dos processos assistenciais e de gestão do Complexo.

COMERCIAL

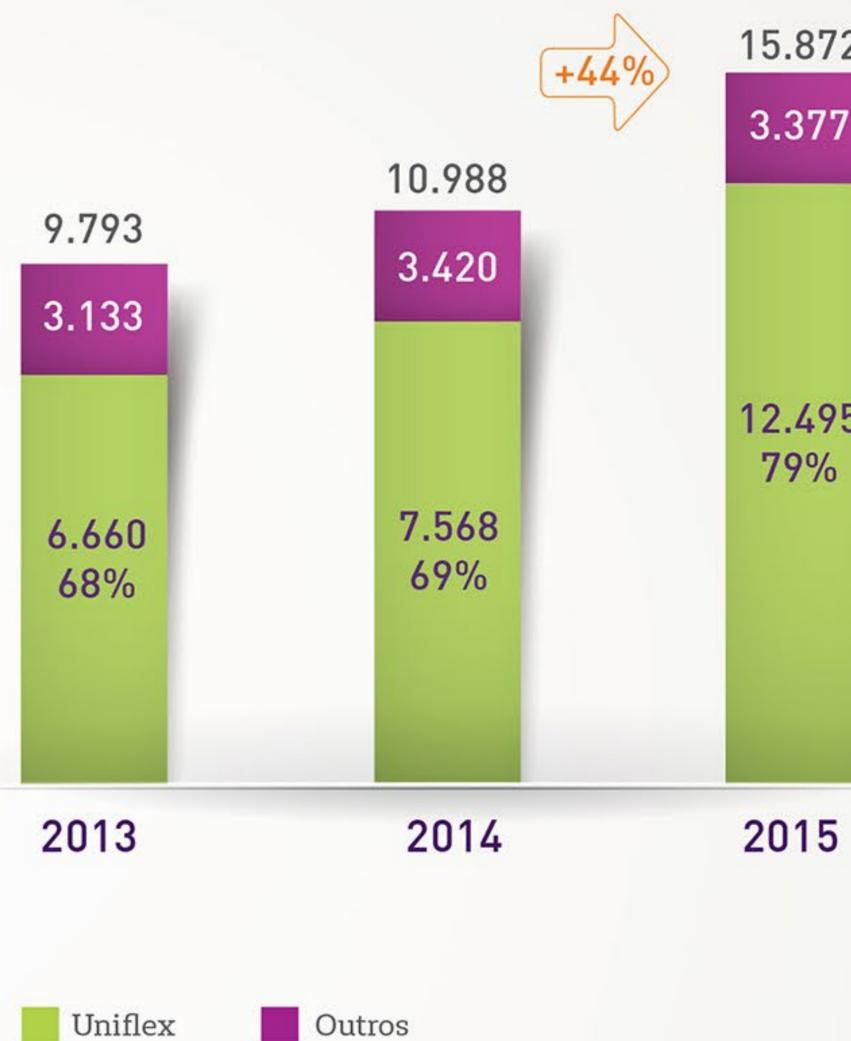
Em tempos de crise, crescemos em número de vidas

Embora a economia do país esteja passando por um momento de crise, a Unimed Rio Preto conseguiu reverter as perspectivas e vendeu planos além do esperado para o Setor de saúde suplementar. O crescimento foi de 44% totalizando 15.872 vidas.

O plano Uniflex, o mais rentável para a cooperativa, está consolidado por ser um produto mais acessível, porém, com mesma cobertura assistencial que os demais. O crescimento foi 65% com a comercialização de 12.495 novas vidas nesta modalidade.

“Com o Uniflex alcançamos novos mercados, especialmente em cidades da região”, afirma o diretor Comercial e de Marketing, Fabio Coimbra Dória. Além de superar metas, o objetivo da área comercial é fidelizar seus clientes, evitando rotatividade.

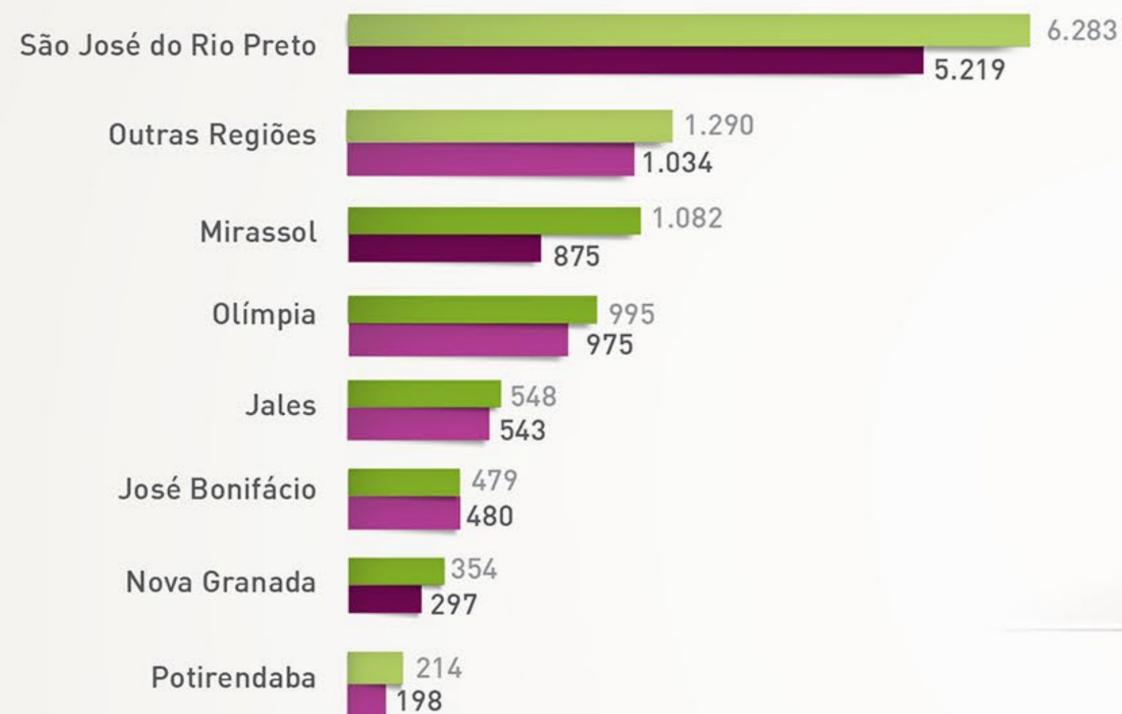
Vidas Pessoa Física e Jurídica



Uniflex

Uniflex Unimed, é um plano de saúde completo, conforme rol de procedimento e eventos em saúde da ANS. As mensalidades são acessíveis e o cliente paga consultas, exames e internações, somente quando usar.

Vidas Novas por Região



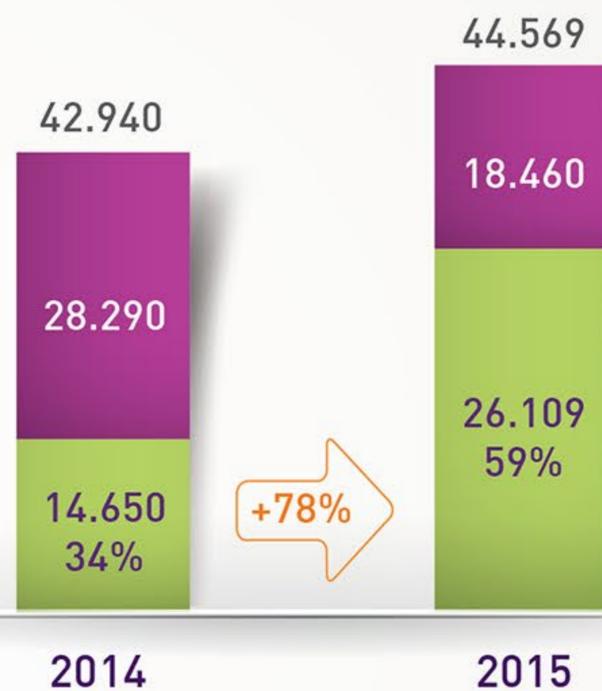
2015 2014

Fonte: Base de dados Unimed São José do Rio Preto

A carteira em Pré-pagamento fechou 2015 com 44.569 vidas com planos coparticipativos, o que equivale a 32%.

Desta carteira de vidas com coparticipação, 59% já representa o produto Uniflex, ou seja, em torno de 26 mil vidas, representam um crescimento de 78% em relação a 2014.

Carteira em Pré-pagamento



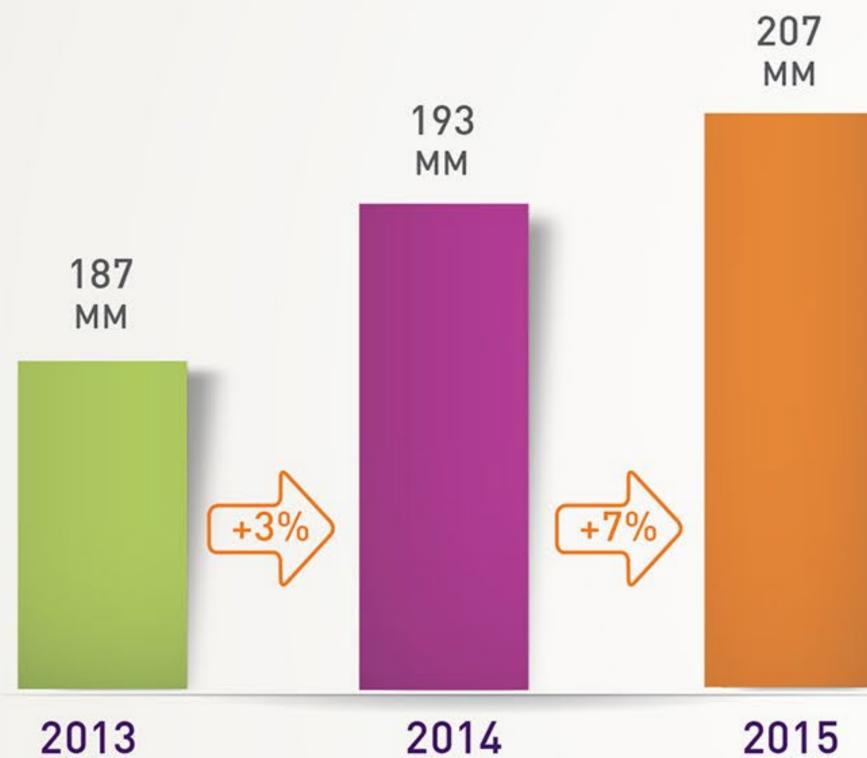
Uniflex Outros

Fonte: Base de dados Unimed São José do Rio Preto

Relacionamento

A área de Relacionamento, do departamento Comercial, teve um ano de amadurecimento e melhorias. Todas as ações realizadas buscaram um único objetivo, fidelizar o cliente de maneira sustentável para a Cooperativa principalmente com a redução da sinistralidade e aumento do faturamento. Com isso, a receita da carteira PJ foi de R\$ 207 milhões, 7% maior do que em 2014 e a área aumentou o número de transferências em 30%.

Receita Pessoa Jurídica



Fonte: Base de dados Unimed São José do Rio Preto

Ações

Para obter melhores resultados, a área classificou as empresas por perfis e cada analista se tornou responsável por tratar todas as demandas advindas deste cliente. Dessa forma, além de criar vínculo, foi possível conquistar um relacionamento mais próximo com maior abertura para as negociações de reajustes dos contratos coletivos.

MARKETING

Introdução

Em 2015, o Marketing promoveu pesquisas quantitativas e qualitativas coletadas entre cooperados, clientes pessoa física e jurídica, secretárias e colaboradores, para com isso, embasar as ações e a definição do planejamento estratégico da Cooperativa.

3.500

pessoas
entrevistadas

Outra importante ação foi o reposicionamento do plano Uniflex, apresentando aos clientes os diferenciais e vantagens da coparticipação com a meta de tornar essa a principal modalidade em vendas da Unimed Rio Preto.

O foco das campanhas e ações da cooperativa foi reposicionado para Prevenção e Promoção à Saúde, tema que se relaciona diretamente com a Missão da empresa, por meio de campanhas, eventos e ações em parceria com a Medicina Preventiva. A comunicação visual tam-

bém recebeu atenção especial e foi reformulada com objetivo de destacar e facilitar o reconhecimento da marca.

O departamento também conseguiu destinar parte dos impostos da cooperativa, através da Lei Rouanet, para um importante projeto social da cidade, o Guri, que oferece educação cultural para crianças e adolescentes carentes.

Inteligência de Mercado

Através dos dados coletados pelas pesquisas, novos indicadores foram criados para monitorar as ações a serem desenvolvidas com objetivo de buscar diferenciais competitivos. Dessa forma, será possível aumentar a participação de mercado (Market Share), fidelizar o cliente pessoa física e jurídica e colaborar com o controle da sinistralidade.

Pesquisas de Satisfação dos Clientes e Cooperados Unimed

A pesquisa de Satisfação tem como objetivo identificar as necessidades e os anseios dos clientes e cooperados. A partir deste embasamento é possível direcionar as ações para diferenciar a marca Unimed Rio Preto e gerar valor para esses públicos.

87,8%

dos clientes estão
satisfeitos com a
Unimed São José
do Rio Preto.

80,2%

dos cooperados
estão satisfeitos com
a Unimed São José
do Rio Preto.

CAMPANHAS

Inauguração do Complexo de Saúde

Para fortalecer a inauguração do novo Pronto Atendimento Adulto 24 horas, foi realizada uma campanha completa para divulgação do Complexo de Saúde Unimed e demais serviços oferecidos. Ela foi veiculada nas principais emissoras de TV, anúncios em jornais e revistas, placas de outdoor em Rio Preto e região e ainda teve reflexo no aumento de vendas de novos planos nos meses seguintes.

PRONTO ATENDIMENTO ADULTO 24H
O MAIS NOVO SERVIÇO QUE INTEGRA O COMPLEXO DE SAÚDE UNIMED

TUDO FOI FEITO PRA VOCE,
CLIENTE UNIMED, PARA ATENDIMENTOS
DE URGENCIA E EMERGENCIA.

Av. Bady Bassitt, 4870, Alto Rio Preto

No Complexo de Saúde Unimed, você conta com os serviços:

- Pronto Atendimento Adulto e Infantil 24 horas;
- Unidade de Vacinação Adulto e Infantil;
- Central de Quimioterapia;
- Unimed Lar;
- Medicina Preventiva;
- Programa Beabá Bebê;
- Farmácia;
- Centro de Infusão.

SELEÇÃO DO CORPO CLÍNICO pelo programa de gerenciamento e aprimoramento da CONSULTORIA ALBERT EINSTEIN.

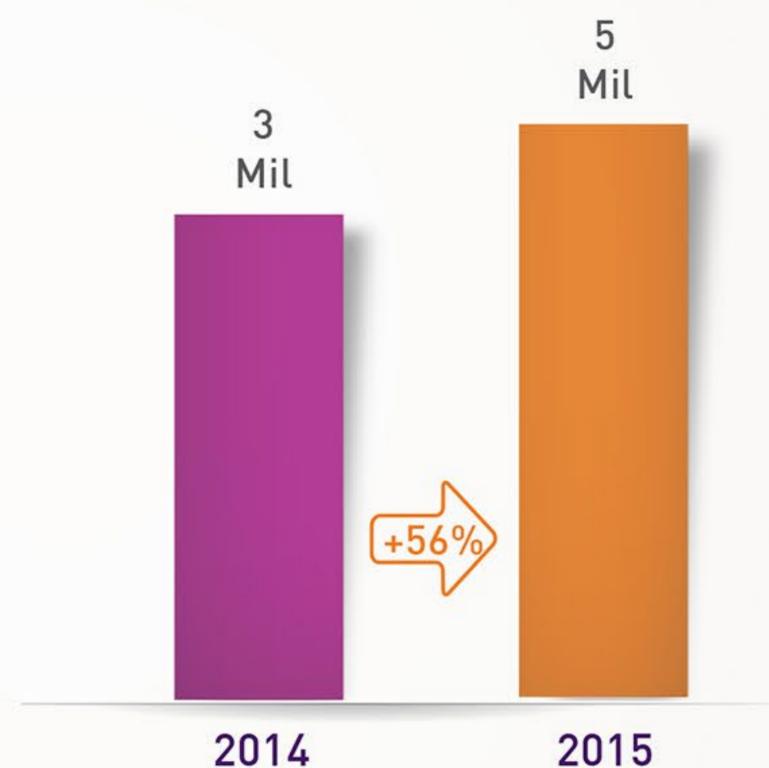
Se você ainda não é cliente Unimed Rio Preto, faça seu plano.
Unimed Shopping Iguatemi 17 3201 8956
Unimed Sede 17 3202 1111

CUIDAR DE VOCÊ, ESSE É O PLANO.
Unimed
S. J. do Rio Preto
www.unimedriopreto.com.br

Reposicionamento Uniflex

Em 2015 o departamento de Marketing promoveu o reposicionamento do plano Uniflex – coparticipativo, principal produto para controle da sinistralidade. Por ser mais barato, muitas pessoas tinham uma percepção equivocada, acreditando ser um produto inferior em relação aos demais. Para mudar isso, foi elaborada completa estratégia de mídia que resultou no crescimento imediato das vendas.

Efetividade da Campanha



Número de vidas vendidas no período de setembro a novembro

Pesquisa Recall da Campanha “Existem várias formas de mostrar inteligência.”

Pesquisa Recall mensura a lembrança da Campanha de Marketing e aceitação para a população que foi exposta às mídias e meios de comunicação.

Esta pesquisa norteia a operadora sobre qual meio se torna mais efetivo o investimento, bem como público, horários de veiculação e mensagem.

A conversão deste investimento na lembrança do consumidor é o indicador utilizado para aferir a assertividade da Campanha que resultará em venda/atração de clientes e fortalecimento da marca.

90,6%

Dos entrevistados que se lembraram da Campanha Uniflex ficaram interessados no produto.

79,2%

avaliaram a mensagem como ótima / boa

72.470
de clientes
potenciais



Existem várias formas de mostrar inteligência.

A melhor delas é fazer um plano Uniflex Unimed.

- Atendimento em todos os hospitais de Rio Preto e nos principais da região*.
- Cobertura Nacional para urgências e emergências.
- Mais de 1.400 médicos cooperados.
- Pronto Atendimento 24 horas, adulto e infantil.
- O melhor custo-benefício.

Faça o seu:
Unimed Shopping Iguatemi:
17 3201 8956
Unimed Sede:
17 3202 1111

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

uniflex
O plano inteligente.

Unimed
S. J. do Rio Preto

*Consulte os hospitais credenciados previstos no contrato, no site e no guia médico disponível.

Campanhas Promocionais - Plano de Saúde

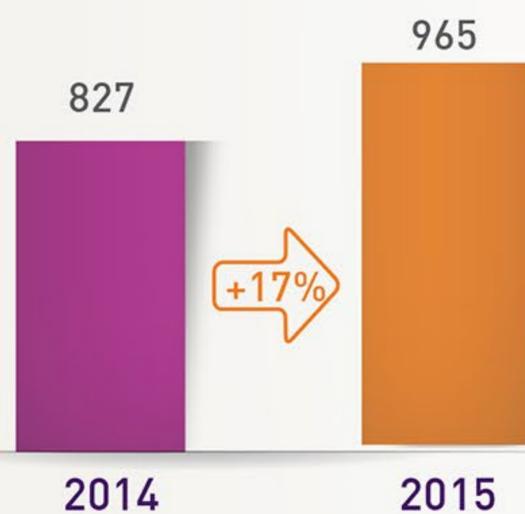


Aonde você for, vá com a Unimed



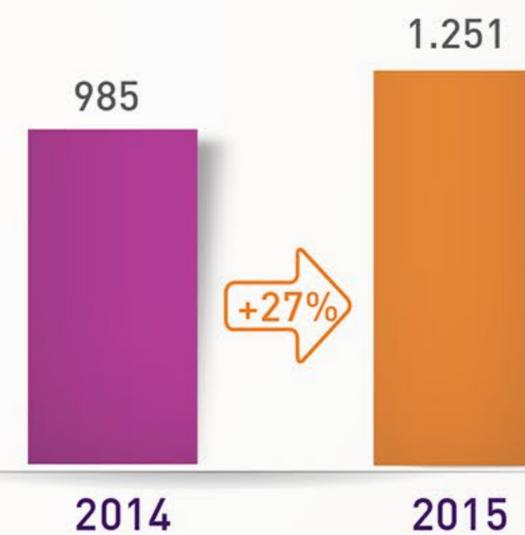
Campanha Dia das Mães

Efetividade da Campanha



Número de vidas vendidas no período de setembro a novembro

Efetividade da Campanha



Número de vidas vendidas no período de setembro a novembro

Campanhas Promocionais – Vacinas

Campanhas para divulgação das Vacinas HPV, Gripe, Meningite, Vacinação Domiciliar e a Empresarial que, além de ser uma ferramenta para controle da sinistralidade da nossa carteira de clientes, reforça a importância da prevenção e a preocupação que a marca Unimed tem com os clientes e com a sociedade.



A GRIPE NÃO ESCOLHE UMA ESTAÇÃO CERTA PARA PEGAR VOCÊ.

Aproveite o valor promocional da vacina contra a gripe e imunize sua família. De R\$ 70,00 por **R\$ 35,00**

Vacinação domiciliar. Um serviço exclusivo Unimed Rio Preto. Ligue e agende: 17 3202 1356**

A Unidade de Vacinação é aberta ao público. **PAGUE EM ATÉ 6X*** SEM JUROS**

Vacina contraindicada para pessoas que estejam com febre, que tenham alergia a ovo, que tiveram dengue em menos de 30 dias ou usaram imunossupressor por mais de 15 dias. CONSULTE SEU MÉDICO ANTECIPADAMENTE.

Unidade de Vacinação
Av. Bady Bassitt, 4870 – Alto Rio Preto
Fone: 17 3202 1112 – Seg a Sex: 8h às 19h. Sáb: 8h às 14h.

CUIDAR DE VOCÊ, ESSE É O PLANO.

Unimed
S. J. do Rio Preto

**Validade da promoção até o dia 30/11/2015 em pontos distribuídos em todo o estado. Publicação Outubro/2015
Consultar taxas e abrangência. *Parcela mínima de R\$ 30,00

Campanhas Promocionais Farmácia Unimed

Para estimular as vendas da Farmácia Unimed, foram produzidos materiais para divulgação das novas instalações, produtos atrativos e uma campanha associada ao menor preço entre as farmácias de Rio Preto, conforme apontado em pesquisa no jornal Diário da Região de setembro/2015.



Quer ECONOMIZAR?

Na Farmácia Unimed você pode. O melhor preço entre as farmácias de Rio Preto.*
*Fonte: Pesquisa Jornal Diário da Região 26/01/16

Produtos Adicionais

Para o aumento da receita, foram divulgados anúncios nos boletos para promover os produtos adicionais oferecidos pela Unimed: Acessórios Ortopédicos, SOS, Unimed Fone e Garantia Funeral.



ACESSÓRIOS ORTOPÉDICOS

Existem certos momentos que não podemos prever.

POR ISSO, É SEMPRE MELHOR PREVENIR.

O serviço adicional de **Acessórios Ortopédicos da Unimed** tem essa missão: garantir maior tranquilidade e facilidade na aquisição de acessórios ortopédicos e de reabilitação física.

Basta apresentar, na **Farmácia Unimed**, a receita do seu médico cooperado contendo as especificações técnicas do material prescrito. São mais de 350 itens de Acessórios Ortopédicos e de Reabilitação Física à sua disposição.

Contratação mensal a partir de **R\$ 4,20** por beneficiário inscrito no contrato.

Faça já sua adesão: 17 3202.1220

www.unimedriopreto.com.br

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

Unimed
S. J. do Rio Preto

ANS Nº 331100
SAC 0800 773 9487

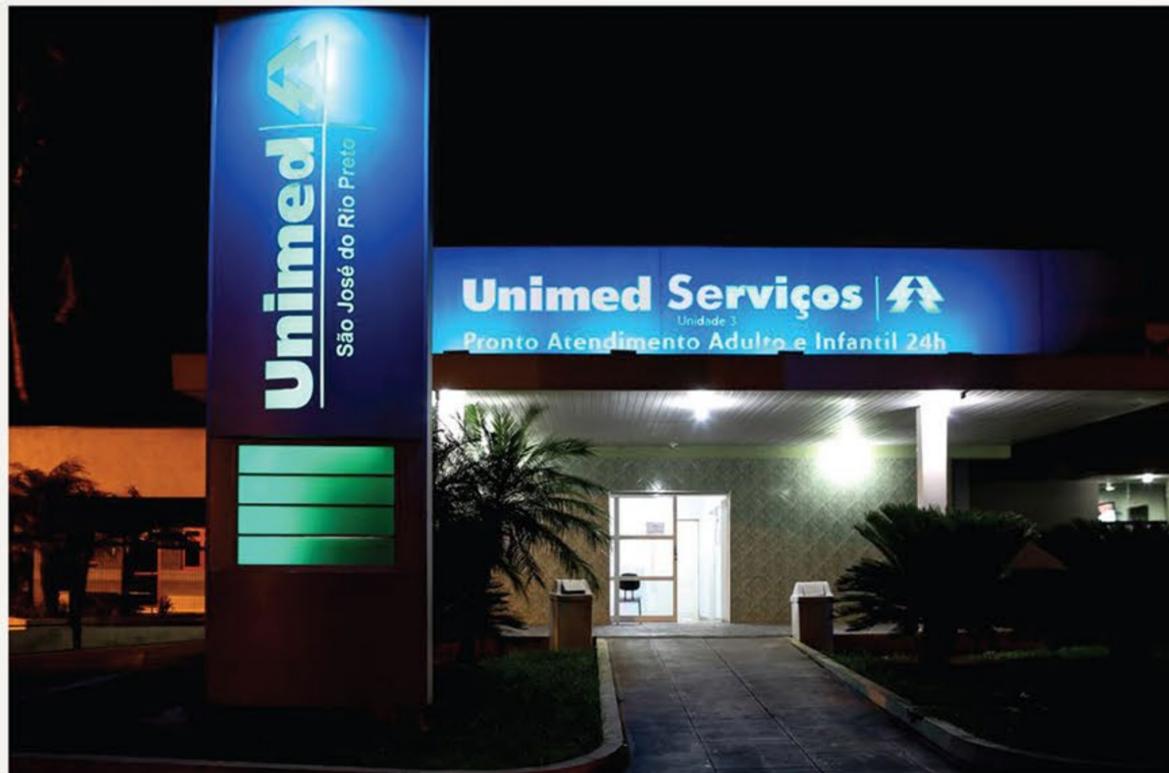
*Serviço exclusivo para contratação dos clientes Unimed Rio Preto. Produto vendido sob prescrição médica. Carência de 30 dias para utilização.

Promoção à Saúde

Seguindo a Missão e os objetivos do Mapa Estratégico da Unimed Rio Preto, algumas campanhas foram direcionadas com foco na Prevenção e Promoção à Saúde. Os objetivos foram esclarecer, informar e conscientizar a população sobre a importância da Medicina Preventiva. A Unimed marcou presença em Rio Preto e Regiões com diversas ações:

Dia Mundial do Diabetes: Evento realizado no Shopping Iguatemi com a equipe da Medicina Preventiva, com diversas atividades para o público, como testes de glicemia, aulas de Lian Gong, Workshop e dicas de alimentação com nutricionistas. Público envolvido: aproximadamente 2.400 pessoas.

Campanha Outubro Rosa e Novembro Azul: Por mais um ano, a Unimed Rio Preto promoveu a campanha informativa para incentivar a realização de exames para detecção precoce dos cânceres de mama e próstata. A cooperativa participou de diversas ações como o Patrocínio da 5ª Caminhada Outubro Rosa e Novembro Azul,



Desfile Miss e Mister Outubro Rosa e Novembro Azul, criação de Quiz em mídia social com distribuição de coqueteleiras aos premiados, Palestra Talk Show Mitos e Verdades, Comunicação Visual em todos os pontos de contato dos nossos clientes, como Complexo de Saúde Unimed, escritórios de vendas, entre outros.

COMER TOMATE PODE INFLUENCIAR NA PREVENÇÃO DO CÂNCER DE PRÓSTATA? MITO OU VERDADE?
Responda ao quiz e teste seus conhecimentos sobre o câncer de próstata.

Ganhe uma coqueteleira exclusiva.

Válido para os 200 primeiros participantes.

50MIL pessoas impactadas

Patrocínios

Durante 2015, a Unimed Rio Preto apoiou vários eventos com foco, principalmente, na promoção à saúde, lazer e cultura.



Copa Band Kids – Público presente – aproximadamente 3.000 pessoas, além da exposição da marca na emissora de TV Band.

A cooperativa também apoiou outros eventos como alguns realizados na Sociedade de Medicina e Cirurgia de Rio Preto, Mirassol Futebol Clube, Copa Band Kids, Programa Saúde e Cia – Dr. Domingo Braile, Show Beneficente com Victor e Léo, Peregrinos de São José, 86ª Festa de São Pedro de Mirassol, Teatro Tribos, 8ª Feijoada Sociedade de Medicina, Uniexpo 2015, Pedalada Record Solidária, 3ª edição AACDesfile, entre outros.



Rodeio Country Bulls – Público presente – mais de 100 mil pessoas, além da exposição da marca na emissora TV Tem.



Eventos

A Unimed Rio Preto marcou presença em diversos eventos ao longo de 2015 para promover diversão, cultura, incentivo ao esporte e lazer.



Moving Colors: corrida que envolveu lazer (brincadeira com tinta entre os corredores) e incentivo à prática de atividade física. Ótima repercussão em várias mídias com divulgações espontâneas.



Family Day: um dia voltado a oferecer lazer e entretenimento às famílias, com várias atrações musicais, doação de mudas de plantas, brinquedos para as crianças, gincanas e distribuição de brindes.



Encontro com as Secretárias: Evento anual de relacionamento com as secretárias de cooperados e rede credenciada. Em 2015 contou com a presença de 1.200 secretárias.

Índice de Satisfação
com o Evento:



Sustentabilidade

A Cooperativa dispõe de vários programas e projetos de sustentabilidade que têm por objetivo a conscientização e incentivo às boas práticas socioambientais que, além de contribuir com o meio ambiente, ainda promovem a melhora da qualidade de vida dos colaboradores e suas famílias e das comunidades nas quais a Unimed atua.



1 LITRO DE LEITE MATERNO DOADO PODE ALIMENTAR ATÉ 10 RECÉM-NASCIDOS POR DIA.

BANCO DE LEITE HUMANO | Av. dos Estudantes, 1886
Tel: 17 3214 - 3422

SÍMBOLO DA AMAMENTAÇÃO

Cuidar de você. #esseéopiano

Unimed S. J. do Rio Preto

Banco de Leite

Em parceria com a Prefeitura de Rio Preto, beneficia toda a comunidade e tem por objetivo reduzir a mortalidade infantil e melhorar a qualidade de vida dos bebês.



Ciclo Vida:

Projeto social que disponibiliza bicicletas gratuitamente à população em Rio Preto.



Hospital Só Riso

Desde 1999, a Unimed Rio Preto desenvolve um trabalho junto ao Grupo Só Riso voltado às crianças que se encontram internadas nos hospitais da cidade.



Coral Uniencanta

Aberto à comunidade, tem como objetivo promover o bem-estar social, físico e emocional dos participantes e público.

Assistência Médica aos jovens do Instituto Social São Judas Tadeu

Cobertura médico hospitalar para mais de 270 crianças e adolescentes do Instituto.



Empresa Amiga da Criança

Certificada pela Abrinq, a Unimed Rio Preto é considerada uma empresa Amiga da Criança por investir e manter programas voltados às crianças e adolescentes.

Outras ações: participação no Dia Mundial do Meio Ambiente, doação de sangue, distribuição de 1.000 mudas de árvores, inventário de gases que provocam efeito estufa, Certificação de Papéis Certificados, coleta seletiva, destinação correta de resíduos, Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviço de Saúde e Programa de Redução de Copos Descartáveis.

Marketing Cultural

A Unimed Rio Preto, por meio da Lei Rouanet, conseguiu destinar parte dos impostos (R\$ 110.000,00) para o Projeto Guri, que contribui com o desenvolvimento de crianças e adolescentes de 6 a 18 anos por meio de educação musical. Em contrapartida, a cooperativa terá oito apresentações dos Guris no decorrer do ano de 2016, além da exposição e menção da marca Unimed Rio Preto em todas apresentações.



Comunicação visual

Com o intuito de otimizar a exposição da marca nos pontos de contato com os clientes, foram promovidas mudanças de prédios oferecendo também melhor atendimento, comodidade e conforto.



Novo escritório de vendas em Olímpia



Novo escritório de vendas em Jales.



Novo escritório de vendas em Mirassol.

Foram realizadas também adequações às ambientações de cada local com foco no público-alvo para que cada um se sinta confortável e acolhido pela cooperativa.

As ações foram: padronização da sinalização interna a fim de facilitar o fluxo e a comunicação; reforma de leitos na Santa Casa de Nova Granada; sala de raio-x do Complexo de Saúde, padronização da comunicação visual em todos os eventos realizados e patrocinados pela Unimed.



Fraldário Iguatemi

RECURSOS PRÓPRIOS

Recursos Próprios têm crescimento e aprovação dos clientes

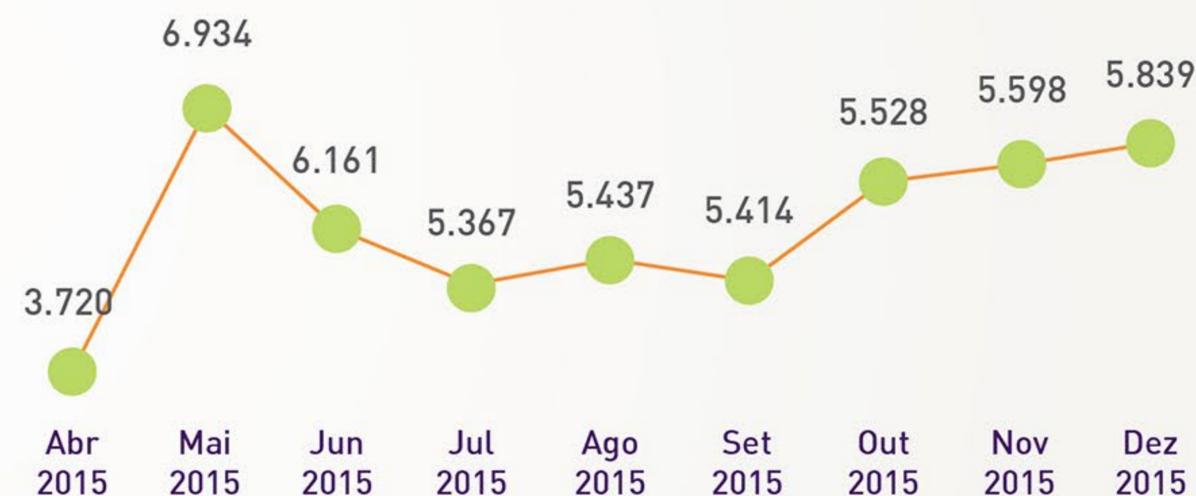
Com a inauguração do Complexo de Saúde Unimed, os clientes passaram a contar com estrutura diferenciada e atrativa para atendimento de urgência e emergência. Isso trouxe aumento nos números de consultas, procedimentos e atendimentos no local. Fato também observado na cidade de Olímpia, onde a Unimed mantém um Pronto Atendimento Adulto e Infantil 24 horas.



Pronto Atendimento Adulto

Inaugurado há menos de um ano, o Pronto Atendimento Adulto 24 horas registrou números que comprovam o quanto foi importante a criação de mais este benefício exclusivo para clientes e cooperados Unimed São José do Rio Preto. De abril a dezembro de 2015, aproximadamente 50 mil pacientes passaram pelo local, responsável por 46% de todos os atendimentos de urgência e emergência de beneficiários realizados na cidade de Rio Preto, com taxa de resolutividade de 94%.

Número de Consultas

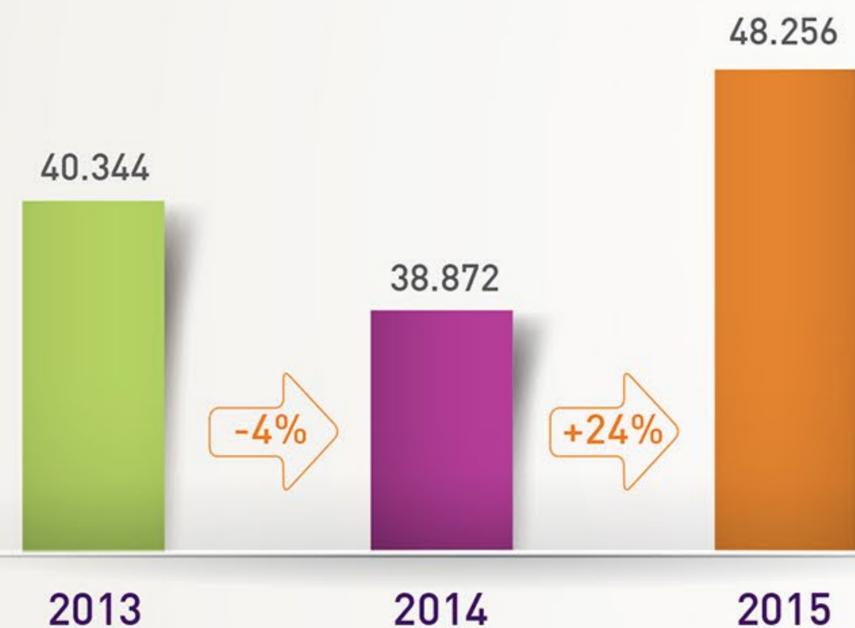


Fonte: Base de dados Unimed São José do Rio Preto

Pronto Atendimento Infantil

Consolidado e aprovado por clientes e cooperados, o Pronto Atendimento Infantil 24 horas continuou revelando resultados positivos no último ano. O benefício registrou em 2015, aumento de 24,14% no números de atendimentos realizados no local com relação a 2014, com taxa de resolutividade de 95,87%. Isso é reflexo de vários fatores que vão desde a qualidade dos serviços prestados no local, que conta com equipe de médicos, enfermeiros e demais profissionais altamente qualificados, até as novas instalações no Complexo de Saúde Unimed que proporcionam mais conforto e praticidade.

Número de Consultas

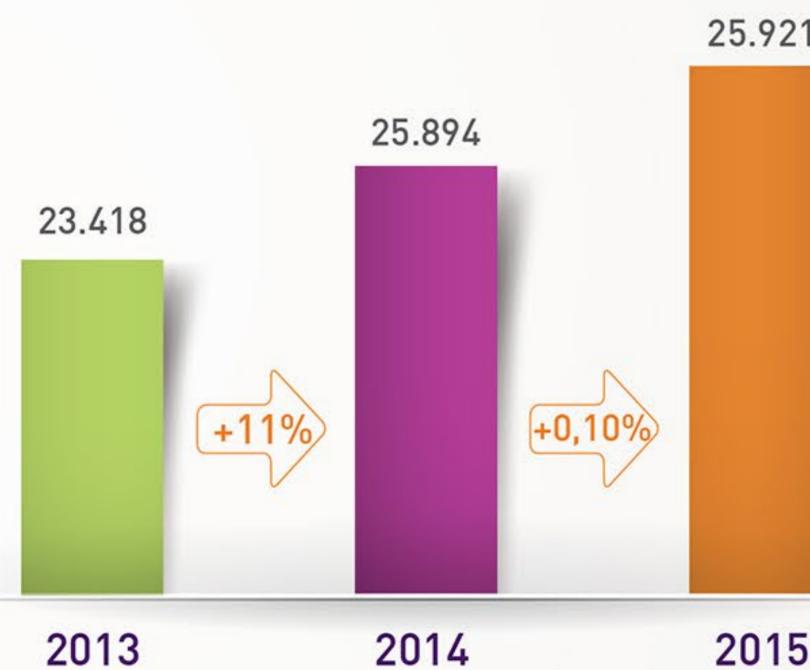


Fonte: Base de dados Unimed São José do Rio Preto

Pronto Atendimento Adulto e Infantil de Olímpia

Instalado estrategicamente na cidade de Olímpia, região que contempla aproximadamente 15,5 mil clientes Unimed São José do Rio Preto, o Pronto Atendimento Adulto e Infantil 24 horas manteve em 2015, a média de pacientes do ano anterior que foi de quase 26 mil, com 98% de resolutividade. O atendimento de alta qualidade oferecido no local destaca positivamente a Unimed rio-pretense em todo território nacional, tendo em vista que muitos turistas que visitam as atrações da cidade são atendidos no local em caso de necessidade.

Número de Consultas

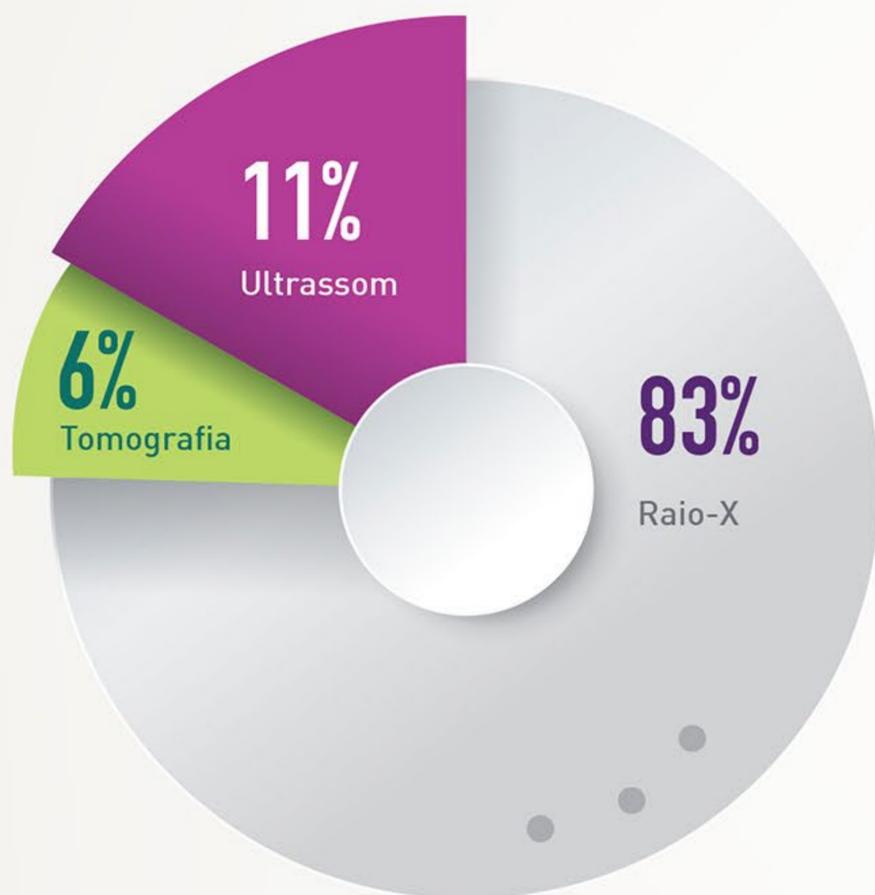


Fonte: Base de dados Unimed São José do Rio Preto

Serviço de Imagem Diagnóstica

Para complementar o diagnóstico de pacientes atendidos no Complexo de Saúde Unimed e garantir maior resolutividade, são realizados exames de imagem – raio-x, tomografia computadorizada e ultrassonografia. São equipamentos de alta tecnologia que, além de precisão diagnóstica, ainda atendem o rol de exames exigidos pela ANS. Somente de abril a dezembro de 2015 foram realizados 20.743 exames, sendo 17.204 apenas de raio-x, o que equivale a 83% do total.

Divisão dos Exames em 2015

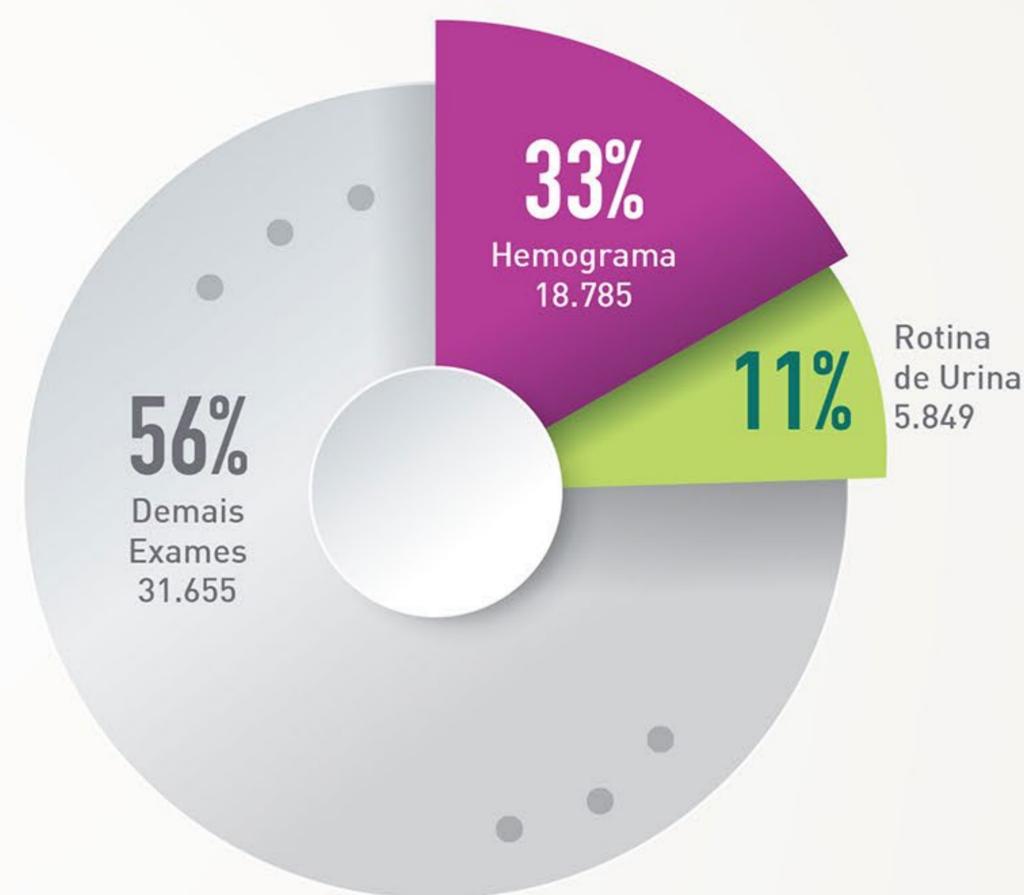


Fonte: Base de dados Unimed São José do Rio Preto

Serviço de Laboratório

O Complexo de Saúde Unimed oferece ainda um completo Laboratório de Análises Clínicas para a realização de exames diagnósticos complementares que permitem precisão e agilidade nos atendimentos. Com equipamentos de referência e equipe especializada, foram realizados em média 7 mil exames por mês, um total de 31.655 de abril a dezembro de 2015, sendo a maioria, 33%, hemogramas.

Exames Laboratoriais

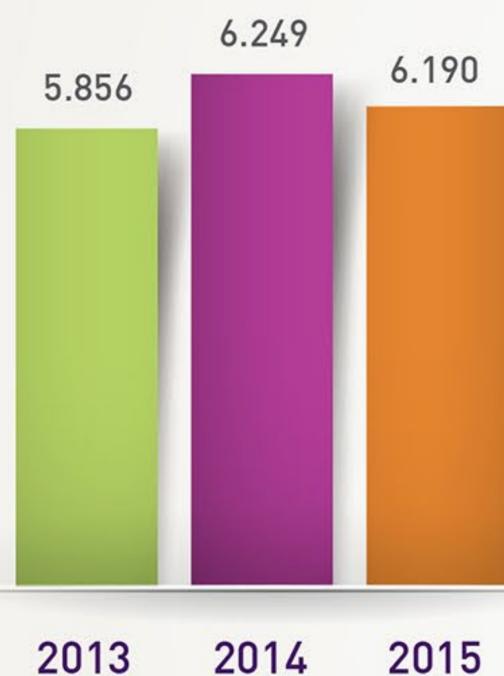


Fonte: Base de dados Unimed São José do Rio Preto

Central de Quimioterapia

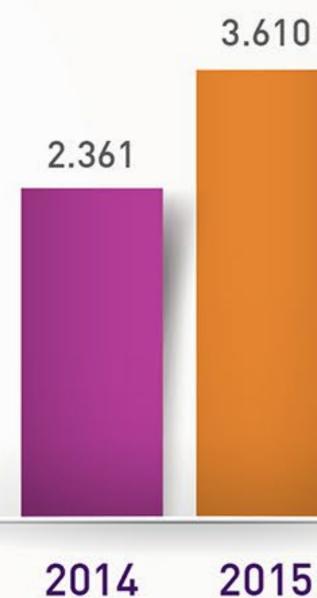
A Central de Quimioterapia realizou 6.190 sessões apenas em 2015, além de 3.610 consultas de farmácia clínica, na dispensação de medicamentos orais. Atuando juntamente ao corpo clínico de Onco-hematologistas gerou expressiva economia para a Unimed São José do Rio Preto através de gestão de agendamentos, protocolos, custo efetivo, otimização de medicamentos, venda de serviços e constante capacitação técnica. Economia conquistada também com a diminuição dos índices de internações por efeitos adversos ao tratamento. Fatores que destacam o benefício como Centro de Excelência em Oncologia.

Número de Atendimentos Endovenoso



Fonte: Base de dados Unimed São José do Rio Preto

Número de Atendimentos Via Oral

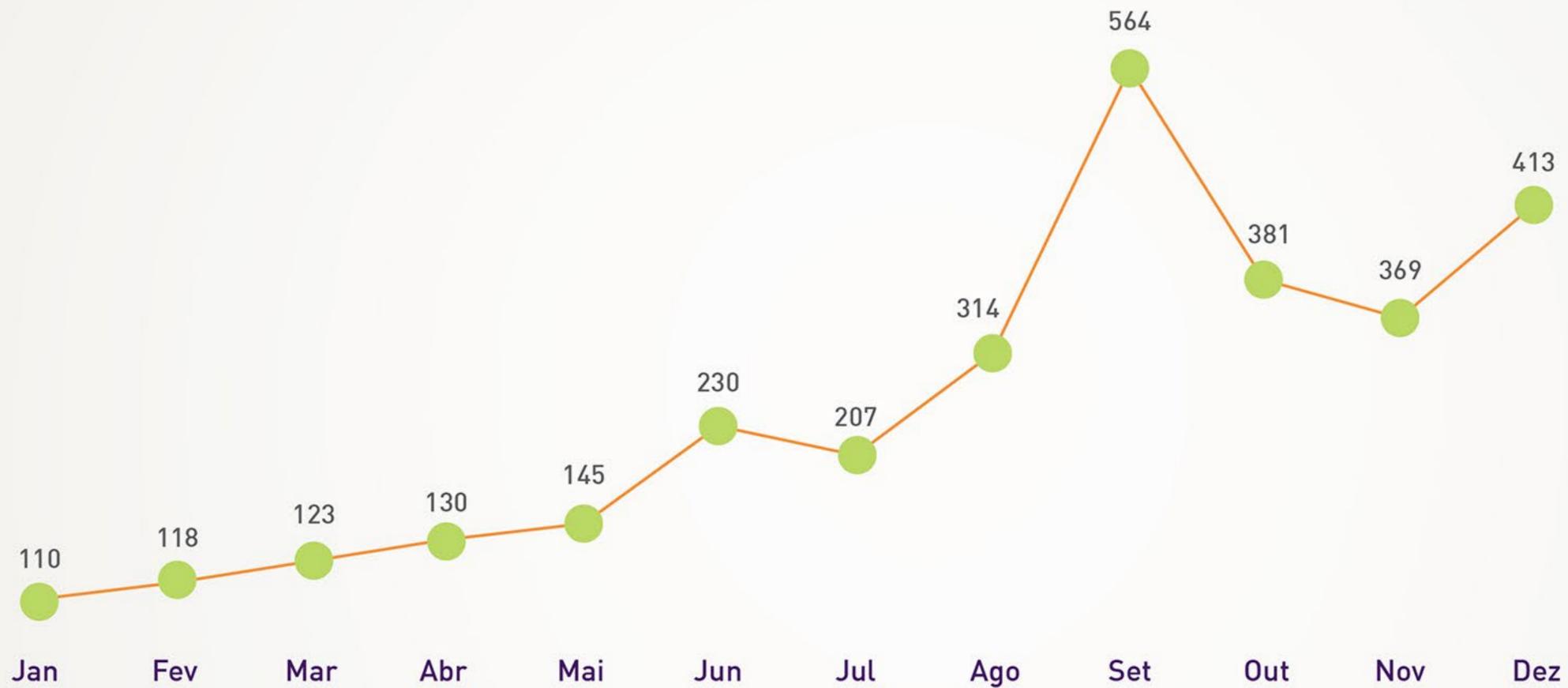


Fonte: Base de dados Unimed São José do Rio Preto

Centro de Infusão

Com o objetivo de melhorar a assistência prestada aos pacientes com doenças crônicas e agudas, a Unimed São José do Rio Preto oferece o Centro de Infusão. Somente em 2015, foram realizados no local mais de 3.100 atendimentos a pacientes que realizam tratamento ambulatorial com imunobiológicos e pulsoterapias, aplicação de antimicrobianos e Botox para tratamento de espasticidade motora.

Número de Atendimentos Centro de Infusão 2015

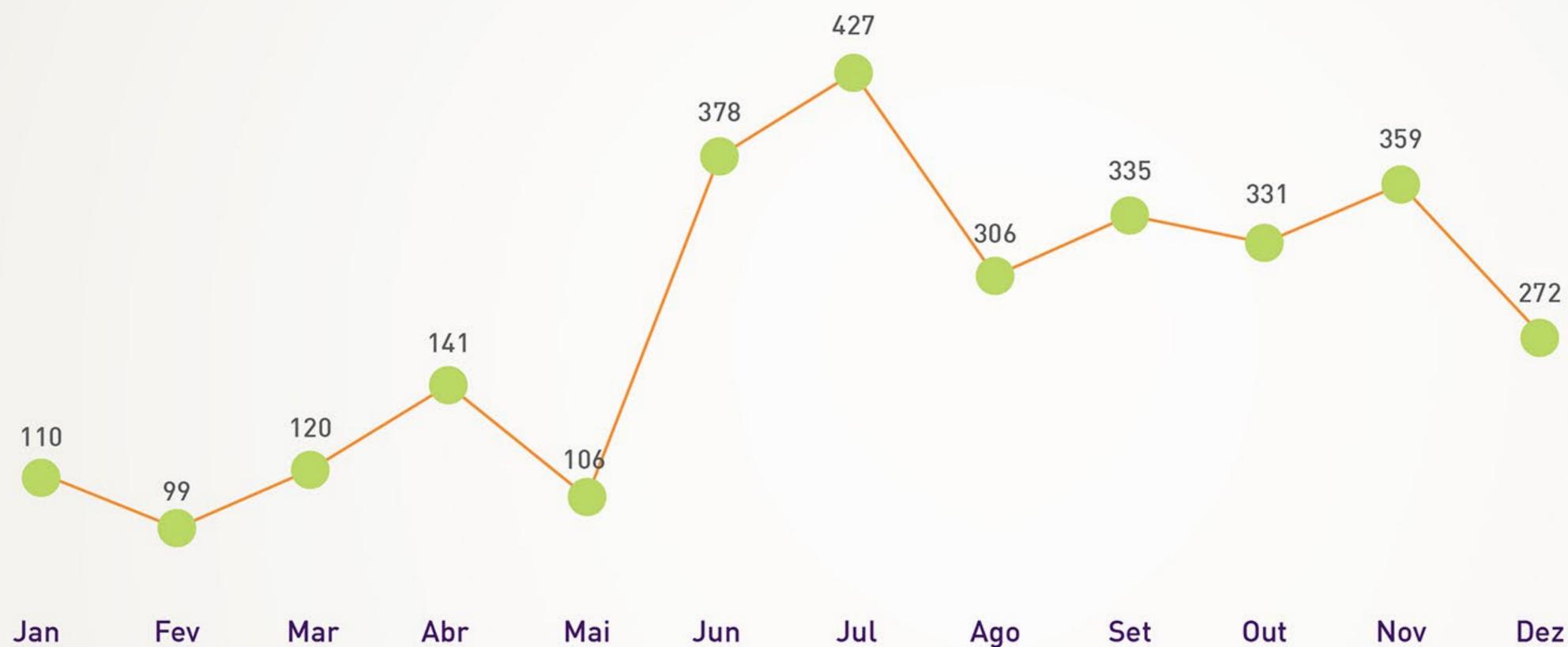


Fonte: Base de dados Unimed São José do Rio Preto.

Ambulatório

O setor de Ambulatório possui profissionais especializados para realização de atendimento de excelência aos beneficiários portadores de Ostomias, com necessidade de realização de curativos simples ou complexos, inalações e retirada de pontos. Durante 2015, foram realizados aproximadamente 3 mil atendimentos para esses fins.

Número de Atendimentos no Ambulatório 2015



Fonte: Base de dados Unimed São José do Rio Preto.

CPCI – Comissão de Prevenção e Controle de Infecção

A Comissão de Prevenção e Controle de Infecção (CPCI) do Complexo Unimed foi criada em abril de 2015 para a elaboração de um programa para prevenção e redução de ocorrências e gravidade das infecções relacionadas à assistência à saúde no Complexo de Saúde Unimed. O objetivo é instituir um modelo de vigilância epidemiológica para monitorar, identificar riscos, notificar eventos, e consolidar dados para alimentar indicadores que serão utilizados para futuras intervenções e ações.

Beabá Bebê

Comprovando o sucesso do programa Beabá Bebê, que é gratuito e aberto a toda comunidade, ao final de 2015, 53% das mães que realizaram o curso adquiriram um plano Unimed Rio Preto para seus bebês, um total de 461 novas vidas. Resultado positivo conquistado mesmo em um ano em que, devido às obras no Complexo de Saúde Unimed, foi registrada uma pequena diminuição no número de participantes conforme indica o gráfico a seguir:

Total de Participantes Beabá Bebê



Fonte: Base de dados Unimed São José do Rio Preto.

Banco de Leite Humano

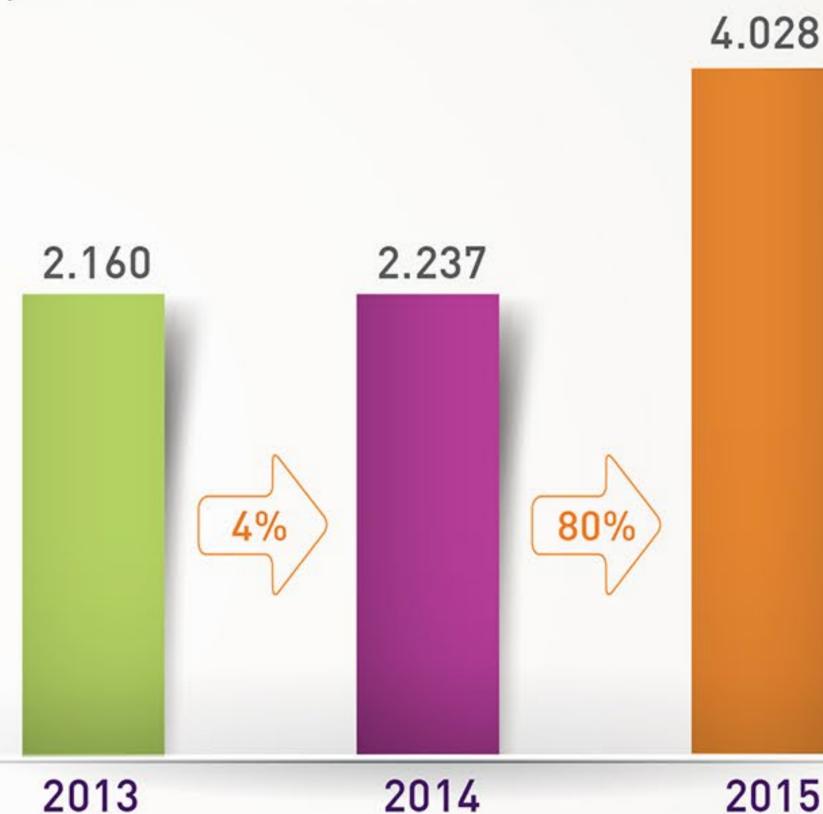
A parceria da Unimed com a Prefeitura de São José do Rio Preto para a manutenção do Banco de Leite Humano continua colhendo excelentes frutos. No ano de 2015 foram realizadas 2.120 visitas domiciliares, 6.400 atendimentos individuais, 1.484 litros de leite pasteurizados e 988 bebês atendidos pela equipe do Banco de Leite.



Exposição XXIV semana Mundial do Aleitamento Materno.

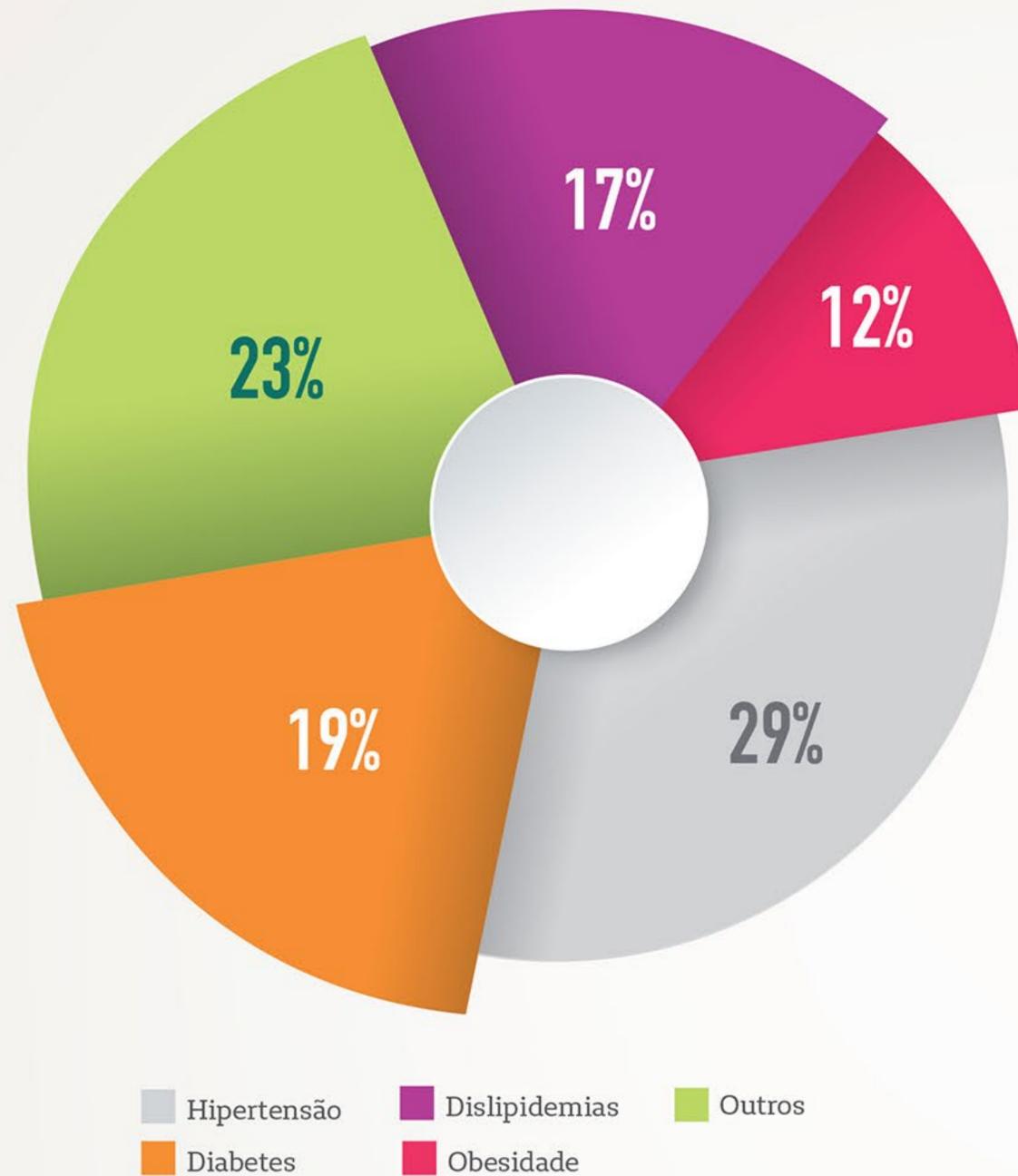
Medicina Preventiva tem aumento de 80% em atendimentos

Em 2015, a Medicina Preventiva da Unimed São José do Rio Preto conseguiu atingir a meta estabelecida que era de quatro mil beneficiários assistidos até o fim do ano. Isso foi possível devido ao trabalho da equipe multidisciplinar e ações como reestruturação física, treinamento da equipe com técnicas de Coaching, desenvolvimento de um modelo de Gestão de Risco Populacional e implantação de Sistema de Gestão. Dessa forma, o número de participantes nos grupos aumentou 80% no último ano.



Fonte: Base de dados Unimed São José do Rio Preto.

Dentre os maiores grupos de doentes crônicos que participam da Medicina Preventiva, 29% são hipertensos e 23% diabéticos.



Promoprev 2015

A Medicina Preventiva garantiu ainda a manutenção para 2015 dos cinco programas cadastrados na Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças - Promoprev, da ANS cuja meta é contribuir com mudanças no modelo de atenção à saúde. São eles, o Gerenciamento de Doentes Crônicos - GDC, Cuidando dos meus pés, Oficina da Coluna, Crescimento sob medida, Obesidade adulto.

Para garantir a fidelização e satisfação plena dos beneficiários que participam dos programas da Medicina Preventiva, são oferecidos também grupos de apoio com intervenções e orientações multidisciplinares que garantem excelentes resultados. Além disso, o departamento iniciou trabalho específico em parceria com as empresas clientes. É o Programa de Gestão Compartilhada da Saúde cujo foco é promover o cuidado integral da saúde dos funcionários e garantir a gestão sustentável do contrato vigente.

Grupos de Apoio:



Grupo de Atividade Física

Grupo de exercício físico que visa melhorar a qualidade de vida e manter-se ativo.

*Critérios de inclusão: Avaliação com fisioterapeuta, idade acima de 18 anos.



Grupo bem na medida

Grupo que auxilia na perda de peso e redução da circunferência abdominal.

*Critérios de inclusão: Ter IMC (Índice de massa corporal) acima de 30 kg/m² e idade entre 18 e 60 anos e avaliação com psicologia de nutrição.



Grupo Viva Bem

Grupo que visa melhorar a qualidade de vida, contribuir com a prática do autocuidado e cuidados com alimentação e saúde.

*Critérios de inclusão: Idade acima de 60 anos e avaliação com enfermagem.



Você pode parar de fumar

Grupo que auxilia na redução gradual e posterior parada, desenvolvendo estratégias para redução do uso do tabaco.

*Critérios de inclusão: Avaliação psicológica.



Oficina da Coluna

Grupo de intervenção para doenças crônicas degenerativas na coluna, auxiliando no manejo de dor e capacidade de mobilidade.

*Critérios de inclusão: Avaliação psicológica e fisioterapêutica, idade entre 30 e 59 anos, laudos de exame.



Crescimento sob medida

Grupo de exercício físico que visa melhorar a qualidade de vida e manter-se ativo.

*Critérios de inclusão: Avaliação com fisioterapeuta, idade acima de 10 anos.



Grupo Diabetes

Grupo destinado a orientação de crianças, pais e/ou cuidadores das crianças com sobrepeso, obesidade e comportamento alimentar inadequado a fim de diminuir os riscos que possam interferir em sua saúde.

*Critérios de inclusão: Avaliação com enfermagem.



Pós-Parto:

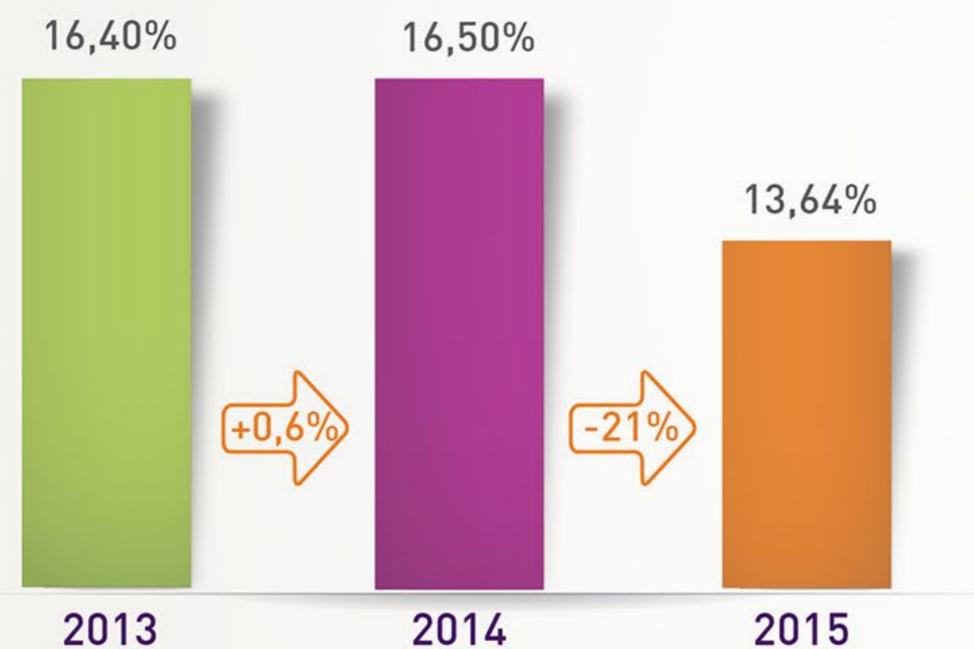
Com encontros a cada 15 dias, o programa é voltado para orientações e cuidados com o bebê após o nascimento. Conta com profissionais de nutrição, fisioterapia, odontopediatria e psicologia.

*Critérios de participação: mães/pais com bebês de até 2 anos de idade.

Unimed Lar

A redução do número de internações tornou-se uma busca incessante para a Unimed Lar. Com o atendimento domiciliar, foi possível reduzir este índice em 21%, ou seja, apenas 13,64% dos pacientes com atendimento domiciliar precisaram de internação. Índice inferior ao preconizado pela Organização Mundial da Saúde – OMS que é de 15%. Isso foi possível por meio do trabalho intenso da equipe multidisciplinar e medidas como disponibilização de atendimento de emergência/urgência no Pronto Atendimento Adulto, análise individual dos casos junto aos médicos, integração com o serviço de remoção SOS Unimed, entre outros.

Internações após atendimento domiciliar



Fonte: Base de dados Unimed São José do Rio Preto.



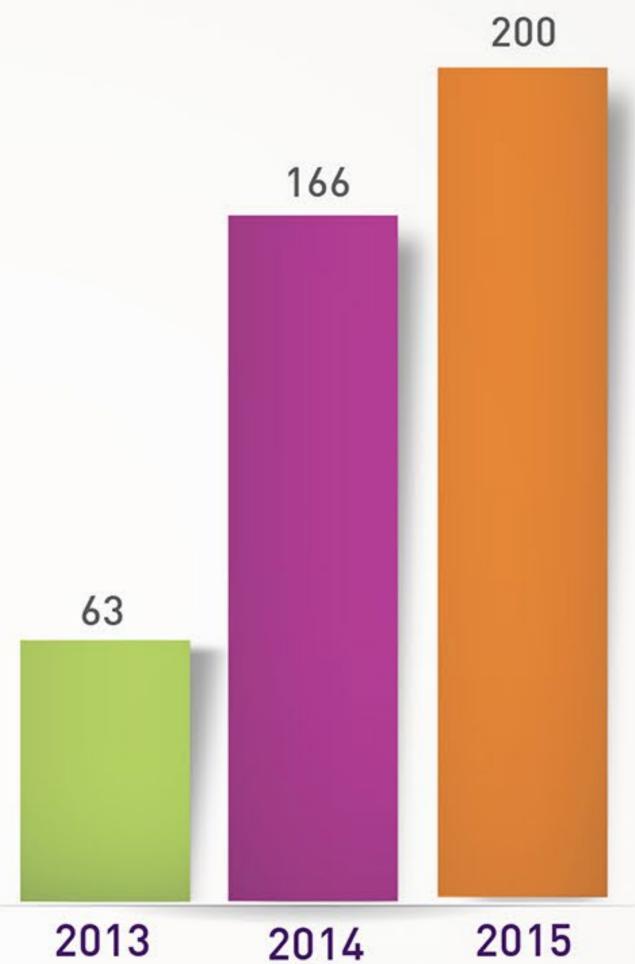
Durante o ano de 2015, a Unimed Lar foi responsável por 623 pacientes, sendo 368 pacientes em Atendimento Domiciliar, 200 em Monitoramento e 55 em Internação Domiciliar.

Pacientes em Atendimento Domiciliar (PAD)



Fonte: Base de dados Unimed São José do Rio Preto.

Pacientes em Monitoramento



Fonte: Base de dados Unimed São José do Rio Preto.

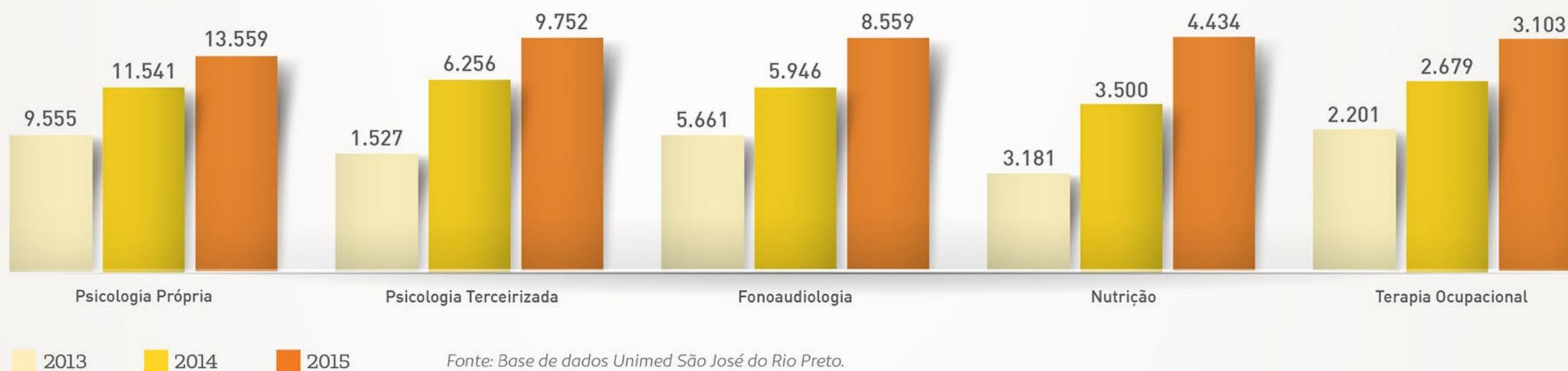
NAM NÚCLEO DE ATENDIMENTO MULTIDISCIPLINAR

NAM tem 25% de aumento no número de atendimentos em 2015

A cada ano, o Núcleo de Atendimento Multidisciplinar - NAM da Unimed São José do Rio Preto se consolida como referência em atendimentos nas especialidades de psicologia, nutrição, terapia ocupacional e fonoaudiologia. Somente em 2015, foram realizados mais de 29 mil atendimentos, 25%

a mais em relação ao ano de 2014, sendo 23.311 apenas em psicologia. Números consolidados principalmente pelo aumento da adesão dos beneficiários às terapias em grupo, um dos diferenciais do NAM que, comprovadamente, têm proporcionado melhora mais rápida e eficiente do que as terapias individuais.

Número de Atendimentos



RELACIONAMENTO COM O COOPERADO

Praticidade e valorização do trabalho de cada cooperado

O departamento de Relacionamento com o Cooperado trabalha constantemente para garantir suporte com qualidade e eficiência a todos os sócios da Unimed São José do Rio Preto. Além disso, é responsável por oferecer benefícios exclusivos que facilitam o dia a dia e contribuem para a valorização do trabalho médico.

Um deles é o pagamento do CRM anual para todos os cooperados que fazem parte da Unimed há pelo menos um ano. Em 2015, foram investidos mais de R\$ 708.750,00 na quitação da taxa de 1.250 médicos. Outro benefício é o Plano Utilmed. Criado exclusivamente para cooperados e seus dependentes, ele beneficia hoje 3.809



vidas. Com valores subsidiados, as mensalidades são em média 50% menores que o valor original.

Os cooperados também podem contar com o Plus Médico, um seguro saúde desenvolvido pela Unimed Seguradora e destinado especificamente para médicos cooperados do sistema Unimed e seus dependentes legais (cônjuge e filhos menores de 35 anos). Possui abrangência nacional, com os melhores serviços e a maior rede referenciada do país: a rede Unimed. Destacamos ainda o atendimento nos grandes centros em Hospitais de primeira linha como Incor (SP), Oswaldo Cruz (SP), Sírio Libanês (SP), Copa D'or (RJ), entre outros.

Além desses, a Unimed garante a todos os cooperados os seguintes benefícios:

- Seguro Serit – seguro por incapacidade temporária (R\$ 2.846,00/mês por 12 meses)
- Seguro de Vida
- Garantia Funeral – Serviços Funerários
- Auxílio Funeral Estatutário
- Seguro Viagem – Assist. Internacional 30
- Serviço exclusivo de despachante
- Farmácia Unimed com descontos especiais
- Descontos em Farmácias de Manipulação
- Previdência Privada PGBL/VGBL – opção do cooperado
- Celular Corporativo Claro e TIM
- Área Protegida – opção do cooperado
- Cartão Clube de Vantagens para médicos cooperados
- Programa Medicina Preventiva – Pop's
- Treinamento de Secretárias
- Banco de Currículos
- Cursos Catho
- Cursos Fundação Unimed



Adesão a Planos Corporativos de Telefonia Celular

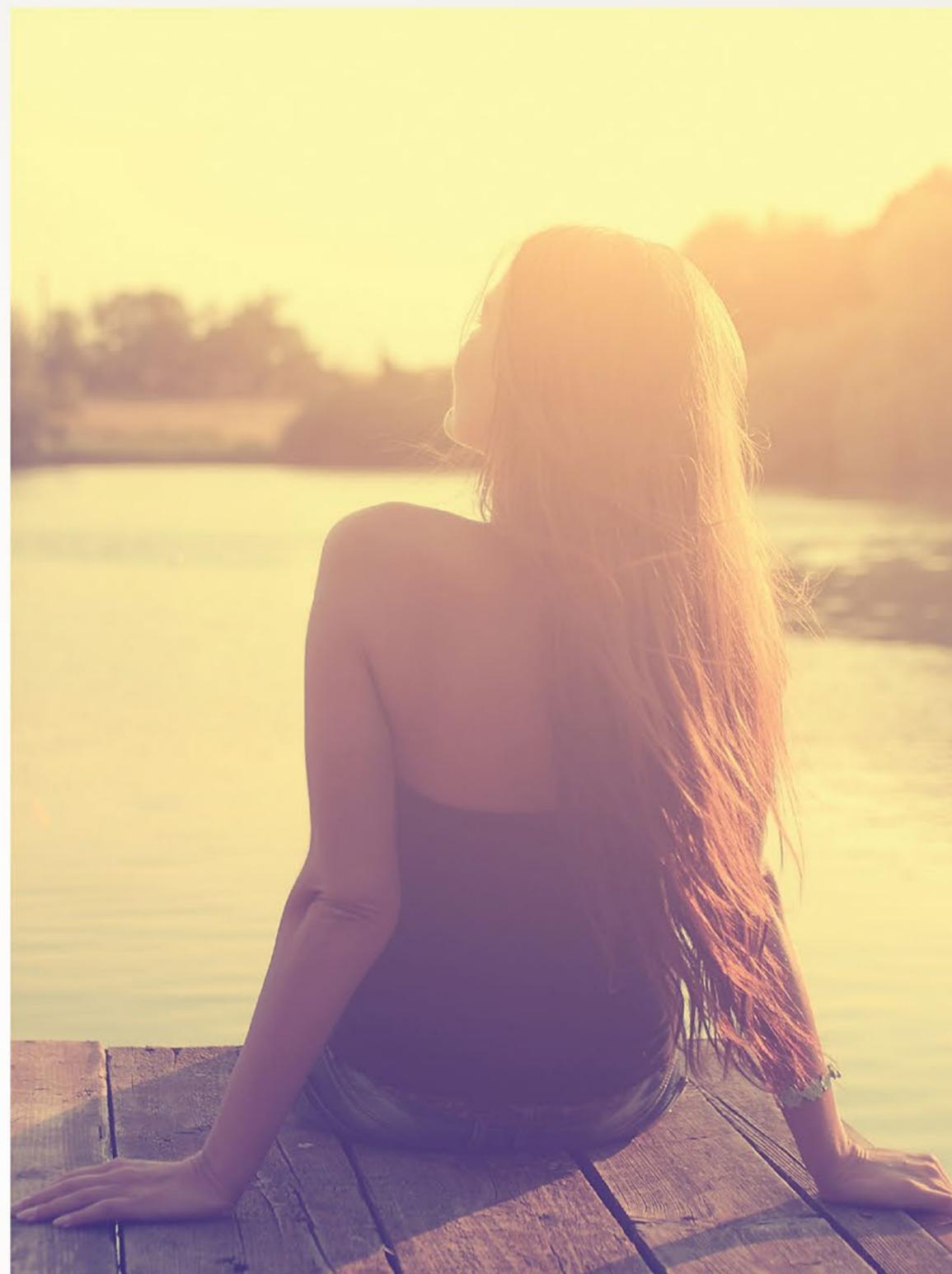
A Unimed oferece planos corporativos de telefonia celular, com tarifas diferenciadas e diversos modelos de aparelhos. Além das soluções adequadas para cada necessidade, o atendimento é personalizado e extensivo também aos familiares. Ao fim de 2015, a cooperativa contabilizava 2.552 planos corporativos.

Número de Atendimentos



TIM Claro

Fonte: Base de dados Unimed São José do Rio Preto

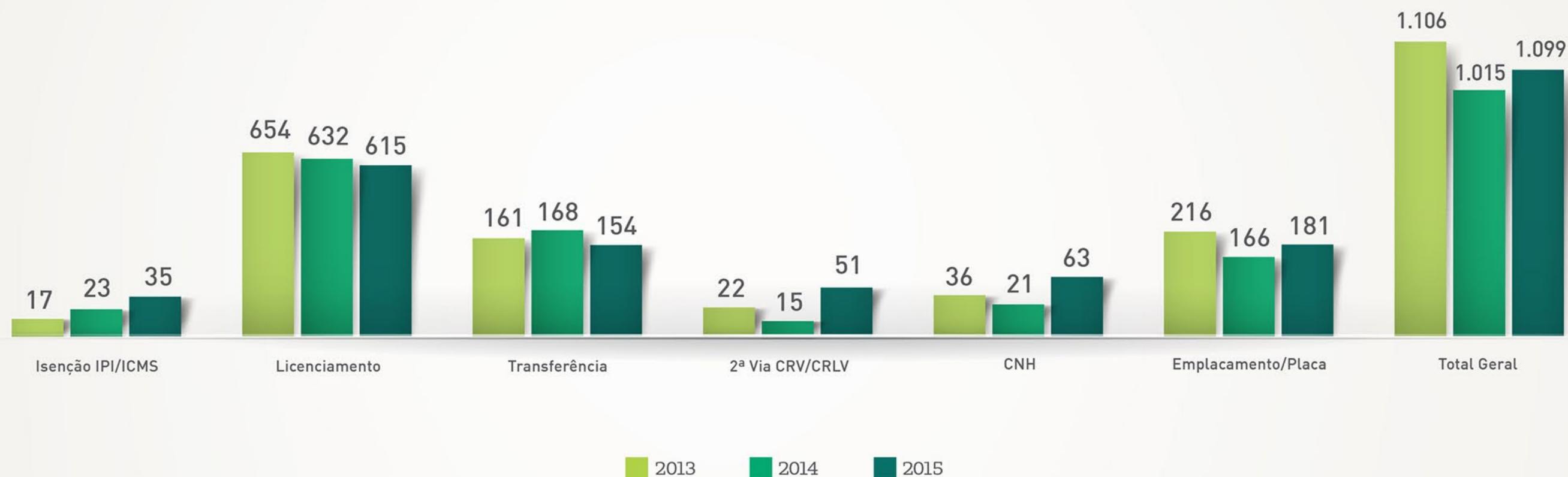


Serviço de Despachante

A Unimed oferece também serviço de despachante. O cooperado não precisa sair do consultório ou residência para solicitar licenciamento, transferência ou emplacamento do veículo, por exemplo. Basta ligar na Unimed e agendar o serviço pelo telefone: (17) 3202 1230. O médico paga

apenas as despesas com as taxas estaduais, ficando isento de qualquer outra taxa adicional normalmente praticada pelos despachantes. Em 2015, foram atendidas 1.099 solicitações de cooperados, sendo o pagamento de Licenciamento o serviço mais requisitado.

Número de solicitações por serviços

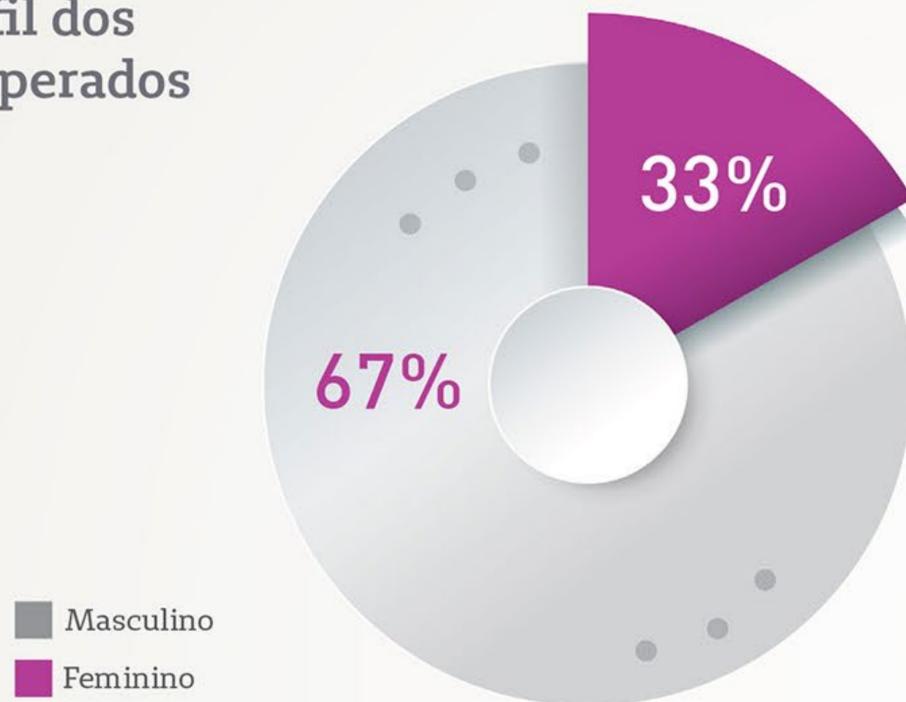


Fonte: Base de dados Unimed São José do Rio Preto

Cooperados Unimed

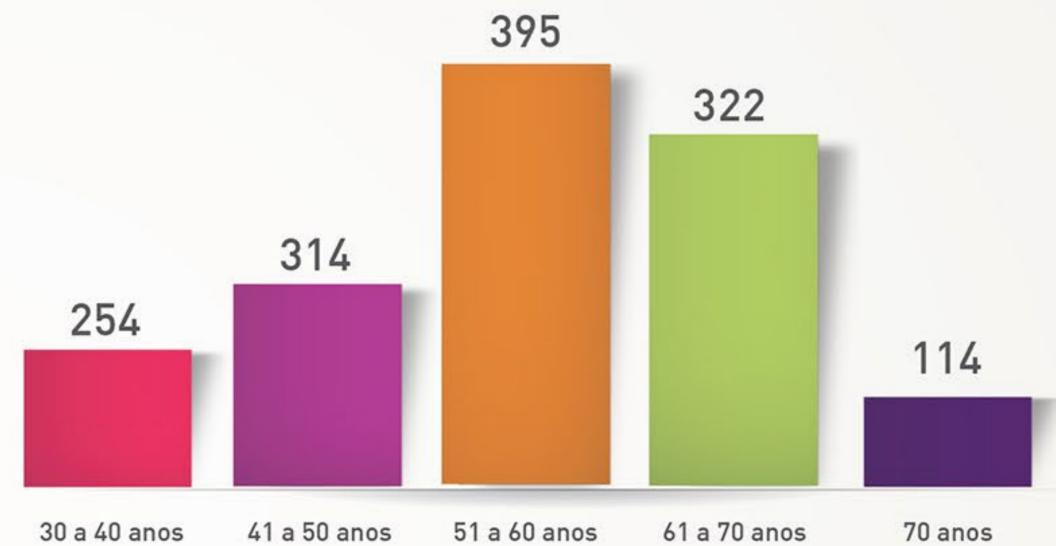
Ao fim de 2015, a Unimed Rio Preto contava com 1.399 cooperados sendo 458 mulheres e 941 homens. A faixa etária com maior número de médicos é a de 51 a 60 anos, da qual fazem parte 395 cooperados.

Perfil dos Cooperados



Fonte: Base de dados Unimed São José do Rio Preto

Idade dos Cooperados



Fonte: Base de dados Unimed São José do Rio Preto

Novos Cooperados

Em novembro de 2015 aconteceu a integração de novos cooperados. Aproximadamente 30 médicos, de diversas especialidades, participaram dos eventos distribuídos em palestras, visitas à Unimed e confraternizações. Os novos sócios iniciam os trabalhos em 2016.

ATENDIMENTO CALL CENTER

Atendimento ao Cliente

Durante 2015, o departamento de Atendimento ao Cliente conseguiu aprovar de forma automática mais de 80% das requisições entrantes, o que equivale a 1.349.432 solicitações. Isso foi possível devido a medidas adotadas como a intensificação de controles cujo objetivo é cumprir a RN 259 da ANS que determina prazos máximos de atendimento. Entre eles estão os alertas emitidos pelo sistema que monitora os prazos decorridos de cada solicitação para evitar que eles sejam extrapolados.

Número de Requisições
Autorizadas Online 2015

1.349.432
80% do total

Com renegociação, Call Center consegue baixar em 33% tarifas com telefonia

Um dos principais canais de comunicação da Unimed São José do Rio Preto é o Call Center. Somente em 2015, foram recebidas aproximadamente 770 mil ligações, além de milhares de contatos via chat online.

Economia

Com foco na redução de custos, a cooperativa trocou a operadora utilizada. Com isso, conseguiu baixar as tarifas com telefonia em mais de 33% e reduzir em 30% o custo do PABX. Outra medida importante foi a obtenção de um moderno software de gerenciamento das filas de atendimento com recursos para monitoramento, supervisão de atendentes, emissão de relatórios, sistema que evita a interrupção do funcionamento do equipamento, entre outros.

Prêmio

Em 2015, a cooperativa continuou investindo na capacitação da equipe de atendimento através de treinamentos. Isso resultou na conquista do segundo lugar, entre todas as Unimed de grande porte do Brasil, no Prêmio Nacional Unimed de Relacionamento com o Cliente - 2015. Este foi o quarto prêmio conquistado pelo SAC nos últimos anos.



Acessos Recebidos - SAC



Fonte: Base de dados Unimed São José do Rio Preto

Acessos Recebidos Call Center | Ligações Telefônicas



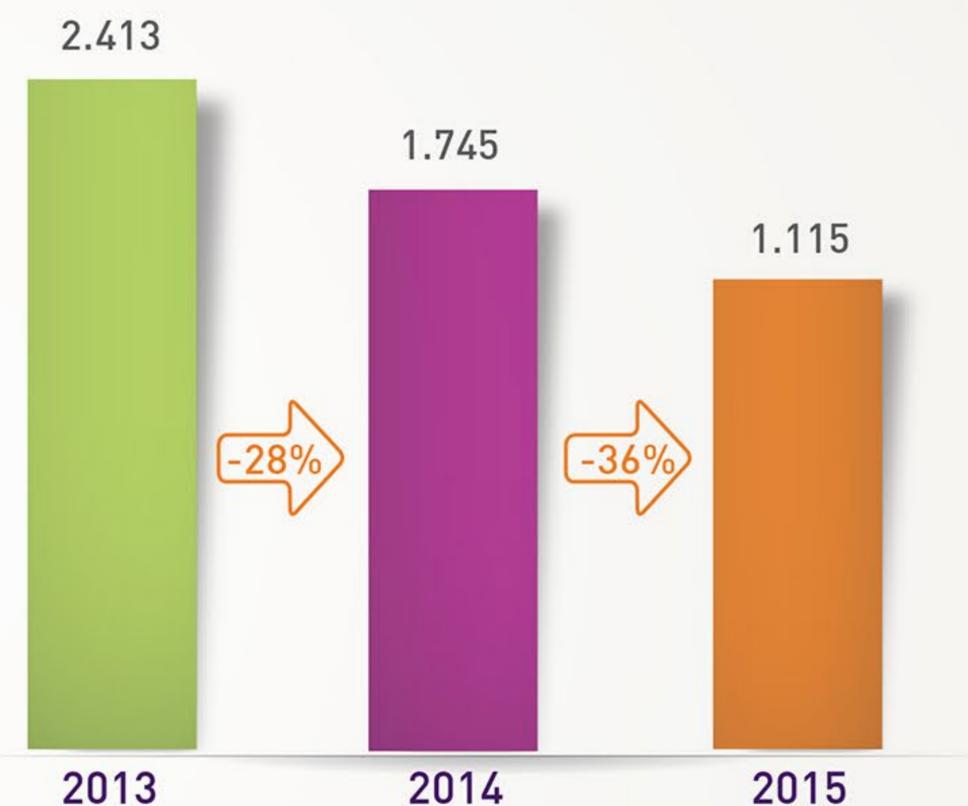
Fonte: Base de dados Unimed São José do Rio Preto

OUVIDORIA

Procura pela Ouvidoria caiu 36% em 2015

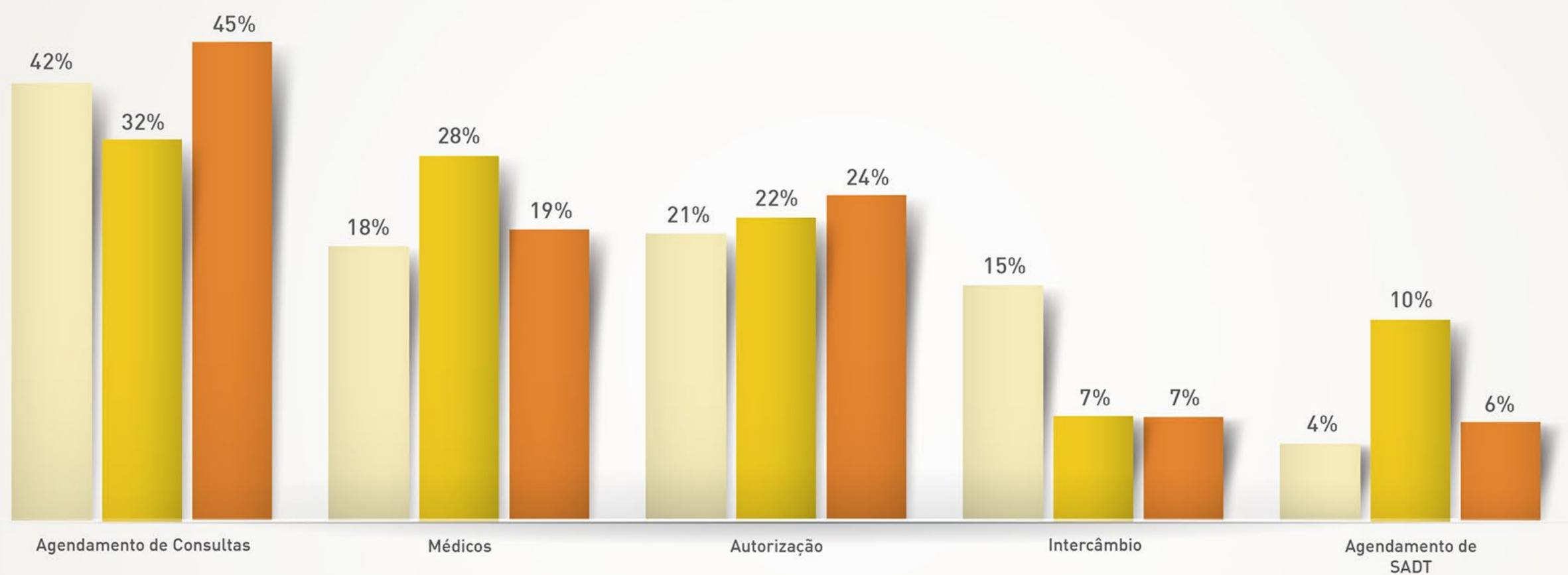
O departamento de Ouvidoria da Unimed São José do Rio Preto tem como função ouvir as manifestações dos beneficiários, mediar eventuais conflitos e aperfeiçoar os processos de trabalho da cooperativa. Com base nos indicadores desses atendimentos, é possível identificar oportunidades de melhorias para todos os departamentos e ainda mensurar o grau de satisfação dos clientes. Nesse sentido, o departamento teve um ótimo resultado em 2015. O número de manifestações foi 36% menor do que em 2014, fato que revela melhoria contínua de processos e qualidade nas operações da Unimed.

Evolução das Manifestações



Fonte: Base de dados Unimed São José do Rio Preto

Principais Motivos das Manifestações



Fonte: Base de dados Unimed São José do Rio Preto

2013 2014 2015

GESTÃO DE PESSOAS

Mais pessoas. Mais Gestão.

Em 2015, a área de Gestão de Pessoas atuou na expansão do quadro de colaboradores, com a inauguração do Complexo de Saúde Unimed. Foram admitidos 329 novos profissionais durante o ano, totalizando 40% de aumento do quadro de colaboradores. O trabalho do departamento garantiu também a retenção de talentos em 2015 e registrou turnover de apenas 1,2%, resultado das práticas de desenvolvimento. A valorização da mulher na cooperativa também foi destaque. Atualmente, 62% dos cargos de liderança são ocupados por mulheres, sem nenhuma diferenciação salarial.

Desenvolvimento Humano

Com foco em desenvolvimento profissional e liderança, a área de Gestão de Pessoas tem como prioridade gerir o Desempenho e as Competências, Plano de Carreira e Sucessão, Atração, Engajamento e Retenção de Talentos na Unimed São José do Rio Preto.

Para isso, são realizadas pesquisas e aprimoramentos anuais dos processos para ampliar a percepção em seis pilares fundamentais: Identidade Organizacional; Liderança; Satisfação e Motivação; Treinamento e Desenvolvimento; Práticas e Políticas; e Qualidade de Vida.

Cultura Organizacional

A empresa vive um momento de realinhamento da Cultura Organizacional junto ao Planejamento Estratégico, que permite reforçar o que está sendo bem feito e desenvolver o que precisa ser aprimorado, priorizando e reposicionado. Isso é importante para iniciar 2016 com o Mapa Estratégico claro em relação ao que será estimulado, comunicado e sedimentado ao longo do ano. Esse é um compromisso assumido pela área junto a todos os colaboradores e à Unimed Rio Preto.

Identidade Organizacional

Com relação ao desenvolvimento e Identidade Organizacional, cultura, compliance, comunicação interna, clima organizacional e gestão da produtividade para 2016, os investimentos serão superiores aos do ano anterior. Tudo para criar diferenciais nas equipes através do compartilhamento, transparência e direcionamentos das ações. A evolução do reconhecimento dos colaboradores para com a Identidade Organizacional da cooperativa é constante, conforme pode ser observada no gráfico abaixo:

Reconhecimento dos colaboradores da identidade organizacional



Fonte: Base de dados Unimed São José do Rio Preto

Melhores Empresas



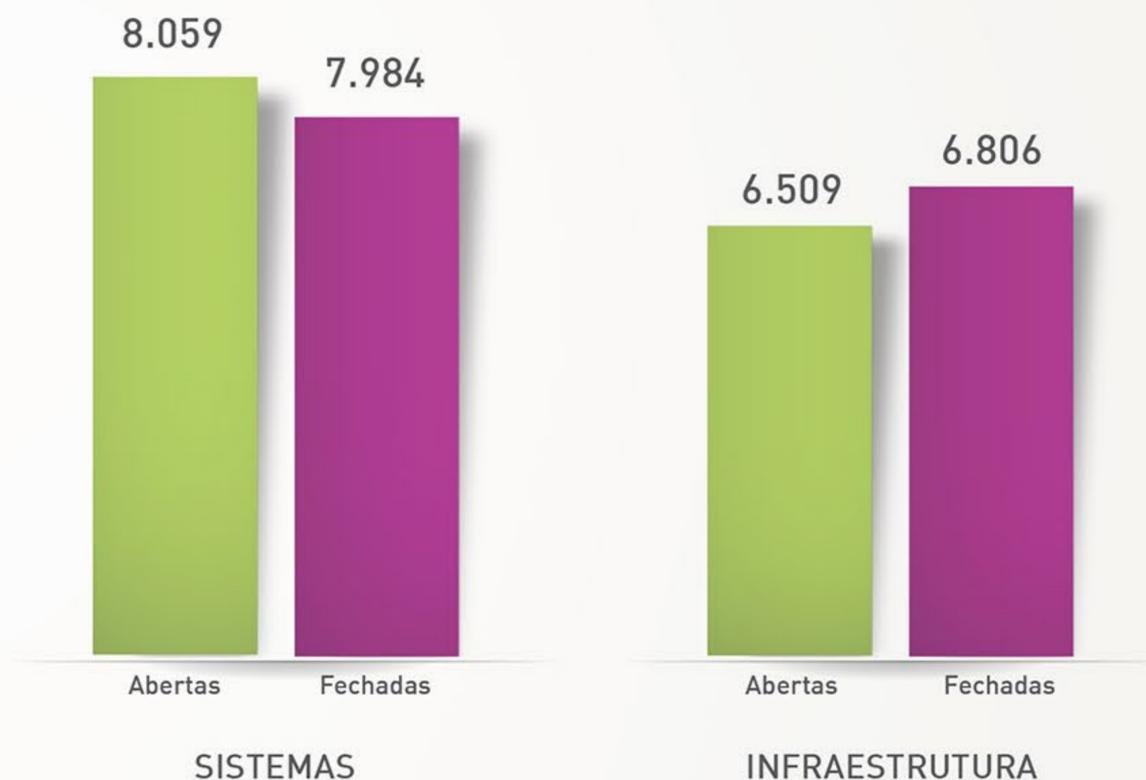
Com todas estas práticas e o alto índice de satisfação dos colaboradores, pelo 8º ano, a Unimed Rio Preto foi reconhecida pela Premiação da revista Você S/A “As 150 Melhores Empresas Para Você Trabalhar”, o que demonstra reconhecimento por ser uma cooperativa que oferece o melhor ambiente, políticas e práticas aos seus colaboradores.

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Tecnologia da Informação

O departamento de Tecnologia da Informação realizou, em 2015, mudanças internas em processos de negócios, gestão e segurança das informações. Tudo para garantir agilidade e atender às expectativas e necessidades dos cooperados, colaboradores e clientes Unimed São José do Rio Preto. Uma delas foi a inclusão de equipe destinada ao atendimento exclusivo do cooperado diretamente em seu consultório. Com isso, foi possível oferecer todo suporte tecnológico necessário para o pleno funcionamento do sistema. Também em 2015, os microcomputadores da cooperativa foram modernizados para garantir agilidade no trabalho dos colaboradores. Durante o ano, a TI atendeu mais de 9 mil chamados técnicos, tornando-se um elo facilitador da gestão e operações dos setores.

Ordens de Serviços Abertas e Fechadas na TI em 2015



ESCRITÓRIO DE PROJETOS

Escritório de Projetos contribui para otimização de recursos

Criado em 2014 com objetivos de apoiar as ações estratégicas da Unimed São José do Rio Preto, aumentar a produtividade e padronizar as melhores práticas, o Escritório de Projetos (PMO – Project Management Office) evoluiu e se consolidou durante 2015. Agora, as áreas contam com uma unidade organizacional que fornece conhecimento, ferramentas e técnicas necessárias para apoiar a condução dos projetos. Isso é muito importante para a Unimed principalmente para otimizar a utilização de recursos em busca de resultados ainda mais positivos em médio e longo prazo.



REGULAÇÃO EM SAÚDE SUPLEMENTAR

A Regulação em Saúde Suplementar tem como função garantir o cumprimento das obrigações da Unimed São José do Rio Preto perante à ANS, bem como elaborar defesas jurídicas em demandas e processos administrativos. Com objetivo de ampliar os resultados em 2015, o departamento iniciou o projeto “Compliance e Gestão de Riscos”, cuja meta é identificar perigos e oportunidades para então agir de forma preventiva e assertiva, trabalho que é realizado por uma equipe multidisciplinar.

NIP – Notificações de Intermediação Preliminar

Um dos pontos analisados pela ANS para elaboração de seus indicadores é a quantidade de Notificações de Intermediação

Preliminar – NIP, instrumento que visa à solução de conflitos entre consumidores e operadoras de Planos de Saúde. Quanto maior êxito no arquivamento das NIP's, menor o número de processos abertos contra operadora e melhor posição a mesma ocupará nos índices divulgados pela Agência. Em 2015, a Unimed Rio Preto teve 81% de Notificações arquivadas.

Percentual de Nip's Arquivadas

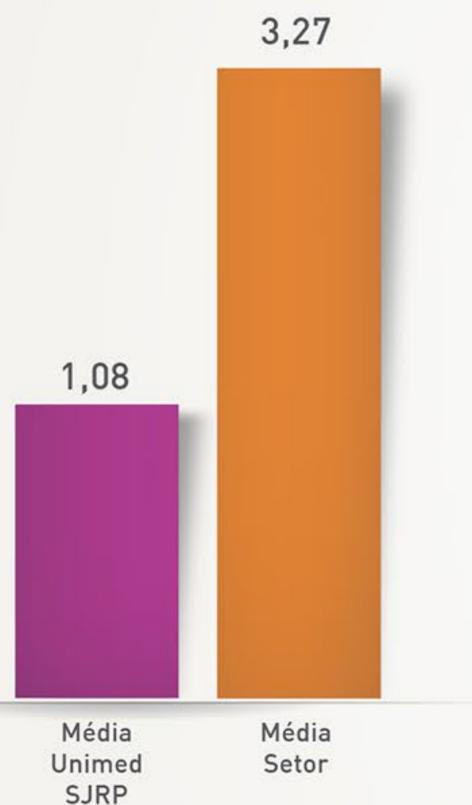


Fonte: Site ANS – Acordo Nacional de Saúde Suplementar
*Devido ao julgamento tardio da ANS o percentual de arquivamento pode ser alterado na virada do exercício.

Índice de Reclamações

Este índice permite ao beneficiário a comparação da atuação das operadoras. Ele é elaborado levando-se em conta a média de reclamações dos beneficiários nos últimos seis meses e a média do número de clientes da operadora no mesmo período. Quanto menor, mais positivo. O índice da Unimed Rio Preto em 2015 foi 1,08, muito inferior à média do setor que foi de 3,27 no mesmo período.

Índice de Reclamações 2015



Fonte: Site ANS - Acordo Nacional de Saúde Suplementar

Neste mesmo sentido, a ANS elabora também o Índice de Desempenho de Saúde Suplementar - IDSS que avalia a qualidade dos serviços prestados pelas operadoras com base em quatro dimensões (Qualidade em Atenção à Saúde, Garantia de acesso, Sustentabilidade no mercado e Gestão de processos e regulação). A Unimed Rio Preto obteve nota 0,8135 no IDSS 2015. Resultado muito positivo que posiciona a cooperativa entre as melhores do país.

FAIXAS DE AVALIAÇÃO

0,00 - 0,19

0,20 - 0,39

0,40 - 0,59

0,60 - 0,79

0,80 - 1,00

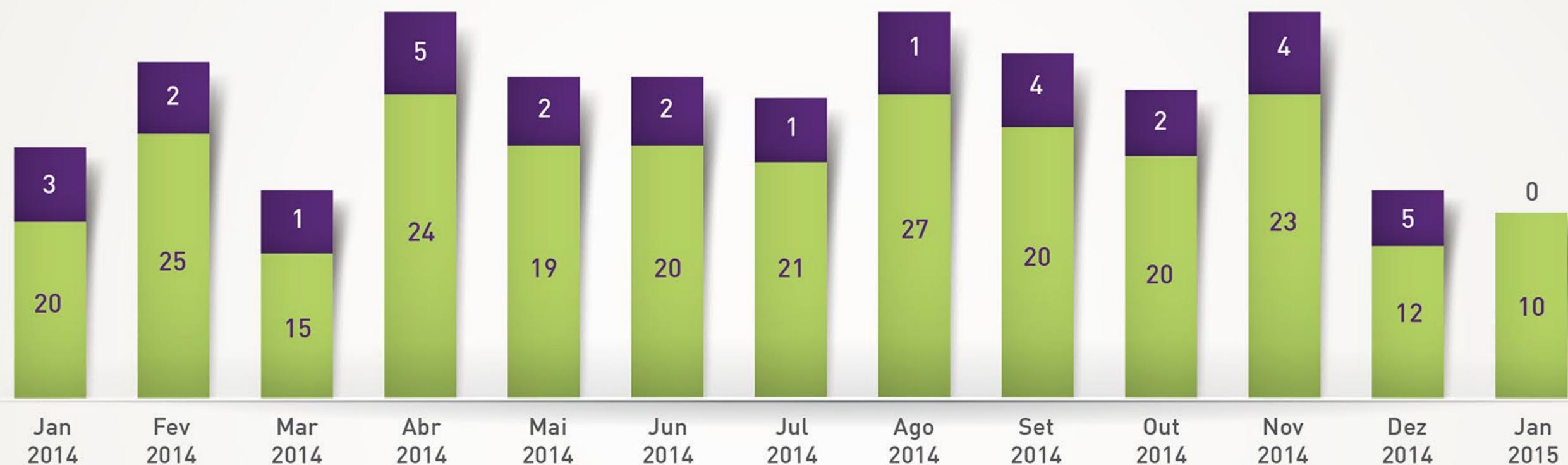
■ Faixa na qual se enquadra a Unimed

Fonte: Site ANS - Acordo Nacional de Saúde Suplementar

Negativas por Escrito

Outro trabalho da Regulação em Saúde Suplementar é a elaboração das Negativas por Escrito. Em cumprimento à RN nº 319/2013, as operadoras são obrigadas a justificar por escrito todas as negativas de coberturas aos beneficiários, que solicitarem, em até 48 horas. Este documento tem sido utilizado como ferramenta de mediação de conflitos e auxiliado na prevenção do ingresso de ações judiciais movidas pelos beneficiários contra a operadora.

Negativas que resultam em liminares



■ Negativas ■ Liminares

Fonte: Base de dados Unimed São José do Rio Preto

Monitoramento Assistencial

A ANS também realiza um monitoramento que acompanha a evolução do risco assistencial das operadoras, com objetivo de identificar indícios de anormalidades que possam ocasionar a descontinuidade da assistência prestada aos clientes. Se classificada com status de risco alto, a operadora pode ser submetida a um plano de recuperação fiscal ou regime especial de Direção Técnica. Na última avaliação a Unimed Rio Preto alcançou nota muito positiva, 0,7911, que significa risco baixo.

Classificação das operadoras sobre risco assistencial

Baixo	$>0,60$ e $\leq 1,0$	Monitoramento remoto
Pré-moderado	$>0,50$ e $\leq 0,60$	São acompanhadas pela ANS
Moderado	$>0,30$ e $\leq 0,50$	Visita Técnica
Alto	\geq zero e $\leq 0,30$	Enquadramento em plano de recuperação ou direção técnica

■ Classificação Unimed

Fonte: Site ANS - Acordo Nacional de Saúde Suplementar

JURÍDICO

Cooperativa recebeu 5% menos ações em 2015 do que no ano anterior

O departamento Jurídico da Unimed São José do Rio Preto continuou, em 2015, sob responsabilidade da Advocacia Fleury Netto. No ano passado, a cooperativa recebeu 205 ações variadas, 5% a menos do que em 2014 quando registrou-se um total de 214.

Dessas, apenas 11 estavam relacionadas à negativas de OPMEs. Isso revela maior adesão dos cooperados às normas preconizadas pela Auditoria Médica no Estatuto Social de 2013 que prevê, por exemplo, punição com o ressarcimento à cooperativa em caso de desrespeito às regras de solicitação de OPMEs. Para se ter uma ideia, apenas em 2012 foram 40 ações.

Por outro lado, houve aumento considerável de ações para autorização de fornecimento de medicamentos, quimioterápicos ou não, totalizando 28 demandas. Já em decorrência da crise da Unimed Paulistana, a cooperativa recebeu 17 ações de clientes relacionadas

à busca por cobertura de procedimentos a eles receitados por seus médicos assistentes e que seriam realizados na cidade de São José do Rio Preto.

Um fator muito preocupante foi o grande número de ações para autorização de procedimentos não cobertos pela Unimed Rio Preto, 39 demandas. Isso demonstra que muitos cooperados ainda precisam se inteirar a respeito das coberturas asseguradas pela cooperativa e que estão previstas no Rol de Procedimentos da ANS.

Dentre as 205 ações recebidas em 2015, as especialidades Oftalmologia e Oncologia, foram as que mais geraram demandas, 25 para cada uma. Na maioria, autorizações de procedimentos e de medicamentos não cobertos.

Também foram propostas 11 reclamações trabalhistas, a maior parte ajuizadas por funcionários terceirizados que trabalharam nas obras de reforma da sede e Complexo de Saúde Unimed ou que atuaram em empresas prestadoras de serviços contratadas pela Unimed.

Em resumo, segue quadro discriminando com as principais ações sofridas em 2015.

Ações em 2015



Fonte: Base de dados Unimed São José do Rio Preto



CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.



ANS n.º 335100
SAC 0800 772 9467

Av. Bady Bassitt, 3877 - Vila Imperial
São José do Rio Preto - SP
CEP 15015-700 - SAC 0800 772 9467
www.unimedriopreto.com.br