



Unimed-BH distribuiu mais de R\$ 40 milhões diretamente aos cooperados

A Assembléia Geral Extraordinária (AGE) de dezembro contou com a participação recorde de 2.769 médicos, ou 60% do seu quadro social. Na ocasião, os cooperados votaram pela distribuição de aproximadamente R\$ 6.300,00 para cada médico, totalizando R\$ 28 milhões das sobras do exercício.

O restante das sobras destinadas aos médicos este ano será incorporado à cota capital e ao fundo do Pró-Família. A estimativa do total a ser acrescido à cota capital é de R\$ 15 milhões, elevando para R\$ 43 milhões o montante distribuí-



Fotos: Fernando Grilo

do diretamente aos cooperados em 2008.

Outra decisão importante da AGE foi a destinação

de R\$ 30 milhões para a Previdência Unimed-BH, que serão depositados no início de 2009.

Leia mais nas páginas 6 e 7

Encontro de Cooperados da Unimed-BH traz referências internacionais em saúde suplementar



Os palestrantes Paul Wallace, Molly Porter e Lars Graef foram recebidos pelos diretores Paulo Borém, Luiz Otávio Andrade e Helton Freitas

A Unimed-BH promoveu, em novembro, a terceira edição do seu Encontro de Cooperados. O evento, que reuniu 1.370 médicos, teve a presença de represen-

tantes da operadora norte-americana Kaiser Permanente, referência internacional em saúde suplementar, além do então prefeito Fernando Pimentel e do velejador e medalhista olímpico Lars Graef.

Veja a cobertura completa no encarte especial nesta edição do Jornal do Cooperado.

Editorial

Para um ano verdadeiramente novo

Prezado(a) Colega,

Iniciamos mais um ano de trabalho orientado pelos princípios de **crescimento e participação**. Esse binômio, que escolhemos para sintetizar os compromissos da nossa gestão, reflete a nossa crença em que é possível fazermos uma Unimed cada vez melhor, como instituição e também para os nossos cooperados, os nossos clientes e tantos parceiros que participam da nossa operação.

Mais do que nunca, o contexto de uma crise econômica em escala global nos chama a considerar a realidade. Em nosso planejamento para 2009, temos o desafio de preservar a participação no mercado e ainda ampliar a carteira para 750 mil clientes. Mesmo já sendo uma das operadoras mais eficientes do País, a meta interna é reduzir as despesas operacionais. Fazer mais e melhor.

Outro desafio é a gestão mais rigorosa dos custos assistenciais, sem prejuízo da qualidade e da segurança, mas de modo a permitir a alocação de mais recursos em favor do trabalho

médico. Sem a perspectiva do ingresso de novas receitas na Cooperativa, isso só será possível se combatermos os desperdícios, o uso fútil e a indicação incorreta, agindo com visão sistêmica e resistindo à lógica individualista. E esta, você sabe, é uma tarefa coletiva, que cabe a todos os cooperados, não apenas à Diretoria ou aos Conselhos.

Acredito que enfrentar abertamente essa discussão, como sociedade que somos, nos fará não apenas atravessar este cenário de crise sem danos expressivos, como poderá nos levar a mais um ano de resultados positivos e permitir avanços importantes na proteção efetiva do trabalho médico.

Como crise também significa oportunidades, quero iniciar este ano com uma mensagem realista, mas antes de tudo positiva. Ainda que não cheguemos a dezembro com números tão exuberantes quanto os de anos anteriores, estou certo de que 2009 será também um ano marcante para a Cooperativa.

Estaremos mais próximos do que jamais estivemos de consolidar um mo-

delo diferenciado de atenção à saúde. Estamos investindo em tecnologias de gestão clínica, ferramentas para orientar o percurso assistencial dos clientes e um programa que contribuirá para otimizarmos os recursos disponíveis à assistência. Vamos aprimorar e ampliar os programas de gerenciamento de doenças, introduzindo novos mecanismos de remuneração, que recompensem os cooperados pelo cuidado e pelos desfechos. E entraremos em 2010 com uma rede de serviços mais bem estruturada, integrando parceiros qualificados a uma rede própria robusta, o que nos dará um incomparável nível de segurança institucional.

Este será também um ano de debates, oportunidades de aprendizado e avanço em nossas práticas. Faço aqui o convite para que as aproveitemos. Contamos com a sua participação para tornar este um ano verdadeiramente novo. Porque, para atingirmos nossa visão de sustentabilidade em 2015, é preciso começar antes: inove!

Helton Freitas
Diretor-Presidente

“Outro desafio é a gestão mais rigorosa dos custos assistenciais, sem prejuízo da qualidade e da segurança, mas de modo a permitir a alocação de mais recursos em favor do trabalho médico.”

Expediente**Diretoria Executiva**

Helton Freitas
Diretor Presidente
Luiz Otávio Andrade
Diretor de Provimento de Saúde
Garibaldi Mortoza Júnior
Diretor Administrativo-Financeiro
Paulo Eugênio de Tarso Meira Borém
Diretor Comercial

Conselho de Administração

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

Conselho Técnico

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

Conselho Fiscal

Ajax Pinto Ferreira
Eduardo Carlos Tavares
Epotamenides Maria Good God
Lucas Monteiro Machado Neto
Márcio Placedino Martins
Roberto Eduardo Salum

Jornalista Responsável:

Ana Luíza Farias - MG 05828-JP

Colaboração:

Izabelle Cangussu - MG 08993-JP
Liene Maciel - MG 06146-JP
Márcia Siqueira - MG 05388-JP
Mariana Lobato - MG 08990-JP

Projeto Gráfico e Editoração:

Bits'

Fotolito e Impressão:

Lastro Editora Ltda.

Publicação mensal destinada aos Médicos Cooperados da UNIMED-BH.
Nº 75 - Dezembro de 2008
Tiragem: 5.000 exemplares

Endereço para correspondência:
Av. Francisco Sales, 1483
Santa Efigênia - CEP 30150-221
Belo Horizonte/MG
Fones: 3229-6226 / 6287
Fax: 3229-6079
jornal@unimedbh.com.br

Hospital Unimed, unidade em Contagem e novo Núcleo de Atenção à Saúde reforçam a estratégia da Cooperativa em 2009

O próximo ano será marcado na Unimed-BH pela inauguração de três novos serviços próprios. No primeiro semestre, abrem as portas a unidade Contagem e o Núcleo de Atenção à Saúde Contorno. No fim do ano, é a vez do Hospital Unimed, projetado para ser referência em atendimentos de urgência e emergência na capital.

A Unimed-BH tem investido na formação de uma rede própria com o intuito de viabilizar a implantação do seu modelo de atenção, complementar os serviços oferecidos pela rede credenciada e se diferenciar no disputado mercado de saúde suplementar. Os serviços próprios são, ainda, importantes espaços de trabalho para os cooperados e de desenvolvimento de práticas qualificadas de assistência, gestão e atendimento que servem como referência para toda a rede.

Obras

O Núcleo de Atenção à Saúde Contorno funcionará próximo ao Hospital Arapiara, no bairro Santa Efigênia. A área alugada passa por reforma para receber 17 consultórios e uma Clínica do Diabético. O serviço vai complementar as atividades do Núcleo BH, que atingiu sua capacidade máxima de atendimento.

Para a unidade Contagem, a Cooperativa está reformando um galpão na avenida Babita Camargos, 1.695, próximo ao Itaú Power Shopping – de fácil acesso para cerca de 90 mil clientes Unimed-BH que residem ou trabalham na região. A unidade terá um Pronto-Atendimento e um Centro de Promoção da Saúde (CPS).

O Pronto-Atendimento terá capacidade para 400 atendimentos/dia, estrutura de 14 consultórios e 22 leitos

de observação, sendo sete pediátricos, oferecendo atendimento em clínica médica, pediatria, neurologia, ortopedia e cirurgia geral. No mesmo prédio, o CPS terá 25 consultórios

e capacidade para 19.200 atendimentos/mês, incluindo pequenos procedimentos cirúrgicos ambulatoriais.

O Hospital Unimed, com inauguração prevista para o segundo semestre de 2009, já entrou em fase de acabamento. Toda a parte de fundação e concreto armado está finalizada, resultando em 11 andares cons-



Obra do Hospital Unimed já está em fase de acabamento

Fernando Grilo

truídos, além da cobertura com um heliponto.

O serviço terá 250 leitos, 20 deles em terapia intensiva, e capacidade para receber até 600 pacientes por dia apenas no pronto-socorro. Ele será um dos maiores hospitais da rede privada de Belo Horizonte, gerando oportunidade de trabalho para 250 médicos cooperados.

Estratégia de serviços próprios foi tema do Unimed 18:30

Mais de 700 médicos tiveram a oportunidade, nos últimos meses, de discutir e entender melhor a estratégia de serviços próprios da Cooperativa durante as reuniões do Unimed 18:30.

O lançamento da temática foi feito em reunião especial com o Conselho Social, que visitou os serviços próprios da Unimed-BH e pôde conhecer *in loco* seu funcionamento e o andamento das obras das novas unidades.

Para Cláudio Saliba Avelar, a visita foi uma excelente oportunidade para conhecer o patrimônio da Unimed-BH. “E também para percebermos o enorme potencial que hoje temos em nossas mãos para enfrentar os grandes desafios à frente”, avaliou o radiologista.

“Foi muito importante conhecermos de perto a real situação dos serviços próprios e as perspectivas para o futuro. Sem dúvida alguma, essas iniciativas ampliam a transparência das estratégias da Cooperativa”, completou o conselheiro Leonardo Leite Amaral, da clínica médica. Já o oftalmologista Luiz Carlos Molinari Gomes afirmou ter saído da reunião “com a impressão de estarmos cada vez mais fortes e unidos em torno de um mesmo objetivo, o que reforça a tese de estarmos realizando um bom cooperativismo”.

Conselho Social expõe demandas das especialidades

Eleitos diretamente pelos colegas como representantes das especialidades médicas, os conselheiros sociais deram início a uma nova etapa do seu trabalho consultivo: apresentar à gestão as demandas por melhorias operacionais, na organização e no relacionamento de cada área com a Cooperativa.

De outubro a dezembro, a Diretoria promoveu uma rodada de dez reuniões com os conselheiros, agrupados por especialidades afins. Os encontros, totalizando cerca de 35 horas de trabalho, contaram com a participação da equipe técnica da Unimed-BH, encarregada de analisar as questões apresentadas e buscar as soluções possíveis.



Em reuniões menores, os conselheiros tiveram a oportunidade de conversar com a diretoria e a equipe técnica da Unimed-BH sobre questões específicas de suas especialidades

“As reuniões se constituíram como importante fórum para o diálogo e a livre manifestação dos conselheiros quanto aos aspectos que mais impactam os cooperados. Mas procuramos focar em pontos sobre os quais temos governança e podemos agir efetivamente”, explica o presidente Helton Freitas.

“Tornaremos as reuniões periódicas, pois temos compromisso com o retorno e a manutenção desse espaço de ouvidoria”.

Entre os temas que mais suscitaram debate estão as adequações da tabela de procedimentos à lógica da CBHPM; a necessidade de valorização do trabalho médico, in-

clusive segundo critérios como a qualidade e eficácia do cuidado; melhorias nos processos de autorização de procedimentos e auditoria; os impactos da incorporação tecnológica e do credenciamento de serviços complementares, além da organização do corpo clínico nos serviços próprios.

Médicos cooperados saem vitoriosos das eleições 2008

Janeiro marcou a posse de dois cooperados que se elegeram no pleito de 2008. O clínico Alexandre Gomes, do PSB, inicia seu quinto mandato como vereador de Belo Horizonte. Já em Santa Luzia, município que faz parte da área de abrangência da Unimed-BH, o novo prefeito é o ginecologista Gilberto Dorneles, do PMDB.

Segundo Alexandre Gomes, uma de suas principais metas para o novo mandato é ampliar as parcerias

público-privadas, principalmente na área da saúde. Ele lembra que já foram realizadas experiências importantes nessa linha e defende que os sistemas de saúde público e suplementar podem desenvolver iniciativas conjuntas em benefício de toda a população.

A saúde também foi um tema importante na campanha do prefeito Gilberto Dorneles. O ginecologista venceu a eleição no primeiro turno, com 63.724 votos, que correspondem a quase 63% do total.

Unimed-BH lança livro sobre a judicialização da saúde suplementar e recebe ministro do STJ

O judiciário precisa ter dimensão da repercussão de suas decisões. O gasto para cumprimento de uma decisão judicial, que determine por exemplo a oferta de um procedimento não coberto pelo contrato, acaba sendo arcado por todos os clientes daquela operadora. A ponderação foi feita pelo ministro João Otávio de Noronha, do Superior Tribunal de Justiça, no dia 11 de dezembro.

O ministro proferiu a palestra “A Saúde Suplementar na Visão do STJ”

durante o III Ciclo de Estudos Científicos e Jurídicos sobre Saúde Suplementar organizado pela Unimed-BH. Na mesma ocasião, foi lançado o livro “Judicialização da Saúde Suplementar”, produzido pela Cooperativa.

O evento contou também com a presença do secretário estadual de Saúde, Marcus Pestana, do procurador de Justiça do Estado de Minas Gerais, Antônio Joaquim Fernandes Neto, e do assessor especial da presidência da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), João Luís Barroca de Andréa.

Fazendo uma leitura crítica da relação entre esse setor e o judiciário, o ministro lembrou que a saúde é direito de todos, mas destacou a necessidade de se levar em conta o conceito de mutualismo e os cálculos atuariais. São eles que garantem



Gil Leonardi

o equilíbrio do contrato e da carteira das empresas de saúde suplementar.

Publicação

O livro “Judicialização da Saúde Suplementar” é resultado de uma ampla pesquisa desenvolvida pela equipe jurídica da Unimed-BH nos principais Tribunais de Justiça do País. Realizado com base nas decisões proferidas de 2005 a 2007, o trabalho teve como objetivo principal conhecer e analisar o conteúdo dos acórdãos de tribunais brasileiros referentes a pedidos assistenciais que envolvam a saúde suplementar.

O material será disponibilizado ao Sistema Unimed para que sirva de referência para outras singulares. Além disso, exemplares já foram solicitados por representantes do STJ, do TJMG e da ANS.

Unimed-BH é referência para outras cooperativas

As iniciativas da Unimed-BH para inovar na remuneração dos cooperados e prestadores de serviços, com base em seus resultados, destacaram-se na programação técnica da 38ª Convenção Nacional Unimed, que reuniu lideranças de todo o País em Gramado.

O tema foi apresentado também no simpósio anual das Unimeds do Centro-Oeste. Já em dezembro, o presidente Helton Freitas participou do encontro de planejamento estratégico da Unimed Rio, discutindo com dirigentes e técnicos as experiências dos serviços próprios e o sucesso do produto Unifácil.

AGE de 2008 aprova distribuição de R\$ 78 milhões aos cooperados

Eficiência operacional assegurou resultados positivos, mesmo diante do cenário de crise e da elevação dos custos assistenciais

A Assembléia Geral Extraordinária do dia 4 de dezembro deliberou sobre a destinação de R\$ 78 milhões em benefícios e sobras. Este é o quinto ano consecutivo em que, graças ao desempenho positivo da Cooperativa e à sua eficiência operacional, os cooperados podem compartilhar os resultados gerados ao longo do ano. Esse volume se soma a outros R\$ 94 milhões que já haviam sido investidos, ao longo de 2008, em benefícios diretos para os médicos cooperados.

Os números são fruto do crescimento de 5,2% na base de clientes até novembro, aproximando-se da marca de 740 mil pessoas atendidas, acompanhado por um incremento de 11,5%



Os diretores Garibalde Morteza Júnior (Administrativo-Financeiro), Helton Freitas (Diretor-Presidente), Luiz Otávio Andrade (Provimento de Saúde) e Paulo Borém (Comercial) compuseram a mesa diretiva da AGE

Fotos: Fernando Góio

nas receitas, projetado para dezembro. Os custos assistenciais devem fi-

car 14,4% acima do registrado em 2007, o que representa a injeção de

Cooperativa depositará mais R\$ 30 milhões no plano de previdência

Por deliberação da assembléia, a Previdência Unimed-BH foi contemplada com mais um aporte: R\$ 30 milhões serão repassados, em 2009, à Fundação Petros, responsável pela gestão do plano, que já

reúne mais de 96% do quadro social da Cooperativa. Criada em junho deste ano, a Previdência recebeu um aporte inicial de R\$ 50 milhões em setembro e já é o maior plano instituído na carteira da Petros, tanto em volume financeiro

quanto em número de participantes. Como definido pelos cooperados no plebiscito de maio deste ano, 60% dos recursos serão distribuídos de acordo com o

tempo de cooperação dos médicos, com o restante sendo dividido de forma igualitária. Terão direito ao aporte os cooperados que tiverem feito a adesão ao Plano Unimed-BH até o dia 31 de dezembro de 2008.

Cota capital e Pró-Família

Uma novidade da AGE de 2008 foi a deliberação quanto a toda a sobra do ano, em atendimento à Lei 11.638/2007. A nova legislação prevê que a destinação do total dos resultados positivos das empresas de grande porte deve ser registrada em seu balanço patrimonial em 31 de dezembro.

A estimativa da equipe técnica da Unimed-BH é que, após a dedução do



Este é o segundo grande aporte feito na Previdência Unimed-BH, que já é o maior plano instituído da Petros

R\$ 141,5 milhões a mais para remunerar médicos e serviços de saúde. Entre os fatores que permitiram sustentar o aumento dos custos e, ainda assim, distribuir resultados, está um dos mais baixos índices de despesas operacionais do mercado, da ordem de 8,2% da receita, muito inferior ao registrado nas grandes operadoras (19,4%).

Destinação dos recursos

A Assembléia aprovou a distribuição de R\$ 28 milhões, na forma de benefício a ser pago ainda na produção de dezembro. Isso representa um volume de recursos 40% maior do que o repartido em dezembro de 2007 e é o maior montante distribuído nos últimos cinco anos. Por cooperado, significa um valor bruto estimado em R\$ 6.300,00.

A distribuição de resultados é uma das maneiras mais diretas de retornar aos cooperados os frutos do esforço de modernização e profissionalização da administração da Unimed-BH, trabalho iniciado há uma década.

cia complementar

volume utilizado na distribuição direta aos cooperados, restarão R\$ 20 milhões em sobras. A decisão tomada foi distribuir 75% do valor, a ser apurado no fechamento do exercício, na cota capital dos médicos. A divisão será feita proporcionalmente ao tempo de cooperação.

Os outros 25% serão direcionados ao Fundo Pró-Família, programa de apoio aos cooperados idosos que desejam encerrar suas atividades na Cooperativa e aos familiares daqueles que venham a falecer. Em 2009, quando 96 médicos estarão em condições de solicitar o benefício de aposentadoria, os valores de referência do Pró-Família passarão para R\$ 140 mil ou, em caso de morte, R\$ 200 mil.



A AGE de dezembro de 2008 teve a participação recorde de 2.769 médicos cooperados

Conselho Social discute pauta da AGE antecipadamente

O contexto econômico mundial e a pauta da AGE foram os temas principais da reunião de novembro do Conselho Social. Na ocasião, os participantes assistiram à palestra “Cenários para a saúde em 2009: a crise mundial e seus reflexos na saúde suplementar”, do especialista Paulo Hirai, consultor para o setor de saúde, seguros e benefícios.

Diretor-superintendente da Milliman do Brasil, consultoria de origem norte-americana, Hirai destacou a necessidade de o setor inovar e se modernizar para sobreviver à nova realidade. Para ele, “as empresas não podem se apegar ao que um dia deu certo. O sucesso do passado é inimigo do sucesso do futuro”.

Dentro deste contexto, o caminho apontado pelo consultor envolve incorporação tecnológica e mudança do modelo de negócio. A declaração mostra que a Unimed-BH está no caminho certo e deve manter o curso de implantação do seu modelo de atenção à saúde e de adoção de novos recursos tecnológicos.

A Cooperativa tem ampliado seus programas de promoção da saúde e prevenção de doenças, com destaque para as iniciativas de gerenciamento de doenças. No que diz respeito à tecnologia, um grande avanço será a implantação do Alert, software de gestão das informações clínicas dos pacientes. A ferramenta, adquirida recentemente pela Cooperativa, será inaugurada na unidade Contagem e, em breve, ampliada para outros serviços próprios e para consultórios dos médicos cooperados.

Instituto Cidadania

Na reunião, os conselheiros sociais puderam também conhecer os avanços do Instituto Cidadania em 2008 e o plano de trabalho para o ano seguinte. Sem deixar de lado o apoio à cultura, o instituto vai aprofundar suas ações de cunho social, em especial nas comunidades carentes do entorno do Hospital-Dia e Maternidade Unimed-BH (HDMU) e do Hospital Unimed, ainda em construção. Além disso, o Instituto Cidadania inovará na implantação de um programa ambiental na Cooperativa.

Cooperativa cumpre as determinações do novo decreto de call centers

Colaboração do cooperado é fundamental para resposta ao cliente em 5 dias úteis

A Unimed-BH já se adaptou à nova realidade prevista pelo Decreto Lei 6.523 que, em vigor desde 1º de dezembro, fixa normas gerais para os serviços de atendimento ao consumidor (SAC). Sempre preocupada em oferecer o melhor a seus clientes, a Cooperativa já cumpria, no Unidisk, 85% das regras estabelecidas pelo Decreto.

Para se adaptar completamente, a Unimed-BH aprimorou seu processo de tratamento de reclamações dos clientes, um dos aspectos mais destacados pela regulação. Quando dizem respeito aos cooperados, as reclamações de clientes estão sendo direcionadas para os analistas, que as encaminham aos médicos. A resposta rápida do cooperado é determinante para

que o prazo de cinco dias úteis seja cumprido.

Os processos das demais áreas da Unimed-BH, inclusive os serviços próprios, também foram ajustados para agilizar as respostas. Dessa forma, a Cooperativa renova seu compromisso de buscar permanentemente a qualidade de gestão e assistencial em seus serviços.

Conheça as principais exigências do Decreto Lei 6.523

- ▶ As ligações devem ser gratuitas e o serviço deve funcionar 24 horas por dia, 7 dias por semana
- ▶ O tempo de espera para falar com um atendente deve ser, no máximo, de 60 segundos
- ▶ Nos casos de reclamação e cancelamento de serviço, não será admitida a transferência da ligação
- ▶ É obrigatória a manutenção da gravação das chamadas efetuadas para o SAC pelo prazo mínimo de noventa dias
- ▶ O serviço deve garantir acesso a pessoas com deficiência auditiva ou de fala em caráter preferencial
- ▶ **As informações solicitadas pelo consumidor devem ser prestadas imediatamente e suas reclamações, resolvidas no prazo máximo de cinco dias úteis a contar do registro**
- ▶ **A resposta deve ser clara, objetiva e abordar todos os pontos da demanda do consumidor**

Unidisk ganha prêmio nacional da Associação Brasileira de Telesserviços

O Unidisk, callcenter da Unimed-BH, foi premiado com o trabalho "Saúde leva-

da a sério" pela Associação Brasileira de Telesserviços, que reúne fornecedores de telemarketing. O trabalho é desenvolvido em

parceria com a empresa Atento e inclui, entre as iniciativas de destaque, os programas "Portas Abertas" e "Atendimento Excelente".

O primeiro incentiva a interação entre

o Unidisk e as áreas de suporte no relacionamento com os clientes, que são convidadas a conhecer a central de atendimento e a propor melhorias. Já o "Atendimento Excelente" consiste em reconhecer os melhores atendimentos prestados pelos operadores.

"Temos realizado, desde 2002, várias melhorias no Unidisk e esse prêmio foi mais um reconhecimento à esse trabalho", destaca o superintendente comercial da Unimed-BH, Luiz Túlio Camargos.

Em 2008, até o mês de novembro, o Unidisk atendeu 3,4 milhões de chamadas. Também foram respondidos mais de 11,6 mil e-mails pelo Fale Conosco.



Fernando Grilo

Unimed-BH é destaque no ranking da Gazeta Mercantil

O “Balanço Anual Gazeta Mercantil” de 2008 classificou a Unimed-BH como a quinta melhor empresa do setor de saúde do Brasil. O anuário, publicado pelo jornal de economia e negócios há 32 anos, baseia-se na análise dos

balanços das 10 mil maiores empresas brasileiras no exercício de 2007.

Na avaliação das maiores do setor conforme o Ebitda (geração de caixa), a Cooperativa aparece em segundo lugar. No que diz respeito à receita operacional líquida, a Unimed-BH ocupa a quarta colocação entre as operadoras de planos de saúde. No ano passado, a Cooperativa atingiu, pela primeira vez, um faturamento bruto anual na casa de

R\$ 1,23 bilhão, o que representa crescimento de 19% em relação a 2006.

Os critérios para a classificação das melhores empresas em cada setor foram elaborados em parceria com a Associação Comercial de São Paulo e com o Ibmec São Paulo. A metodologia privilegia a eficiência das empresas na busca por resultados e avalia receita operacional líquida, incidência tributária, margem de lucro, giro dos ativos e endividamento.



Prêmio Fornecedores de Confiança

A Unimed-BH foi escolhida, por seus clientes, uma das empresas mais confiáveis do Brasil no I Prêmio Fornecedores de Confiança. Promovida pela Editora Segmento e pela revista “Melhor - Gestão de Pessoas”, a premiação foi baseada em uma pesquisa com mais de dois mil executivos responsáveis pela contratação de fornecedores para a área de Recursos Humanos. A Unimed-BH ficou na relação *top 10*, juntamente com a Unimed Curitiba, destacando-se pela qualidade da assistência oferecida e pelas ações de relacionamento com clientes.

Qualidade do atendimento e TI também são reconhecidos

A Unimed-BH conquistou o primeiro lugar no prêmio “Melhores Práticas de Atendimento do Sistema Unimed”, promovido pela Central Nacional Unimed para homenagear as singulares que têm mais criatividade, inovação e impacto na boa percepção do cliente.

Entre os diferenciais destacados pelo trabalho “A busca da excelência

através dos detalhes”, apresentado pela Unimed-BH, estão o atendimento humanizado, os diversos canais de comunicação, a facilidade para a migração de planos, bem como os investimentos em pessoas e em infra-estrutura para acolher os clientes. Com a conquista, a Cooperativa reforça sua posição de referência de qualidade no Sistema Unimed.

Tecnologia da informação

A revista InformationWeek Brasil elegeu a Unimed-BH como uma das 100 empresas mais inovadoras em tecnologia da informação, conquistando a 67ª posição no ranking nacional. No setor de saúde, a Unimed-BH destaca-se na segunda posição.

A publicação “100+ inovadoras em TI” está em sua 8ª edição e é a primeira vez que a Cooperativa figura no ranking. Para a InformationWeek, o setor de tecnologia da informação da Unimed-BH está alinhado à estratégia da Cooperativa.

Uma das principais contribuições da TI tem sido permitir que a Unimed-BH conheça o perfil de necessidades de seus clientes, viabilizando a implantação de seu modelo de atenção à saúde, fortemente centrado na atenção ativa.



Parceria da Unimed-BH com hospitais da rede resulta em 12 instituições certificadas por sua qualidade

O Seminário da Qualidade 2008, promovido pela Unimed-BH, marcou a conclusão da primeira etapa do Programa de Qualificação da Rede Prestadora de Serviços de Saúde da Cooperativa. Criado para estimular e apoiar o aprimoramento da gestão dos hospitais credenciados, a iniciativa contribuiu para a acreditação e/ou certificação de 12 serviços da rede e transformou a Unimed-BH na operadora brasileira com o maior número de hospitais reconhecidos pela ONA (Organização Nacional de Acreditação). Outros sete hospitais continuam nessa etapa do programa, por estarem em fase de certificação.

Para celebrar a parceria vitoriosa, a Unimed-BH homenageou todos os hospitais que obtiveram a acreditação e/ou certificação. No evento, foi apresentada também a proposta da segunda etapa do programa, que tem foco na excelência assistencial.

A única condição para que o hospital faça sua adesão à segunda etapa do Programa de Qualificação é ser acreditado em nível 2 ou 3. No caso das unidades assistenciais isoladas, será aceita também a ISO 9001:2000.

O trabalho, baseado em um piloto em desenvolvimento no Hospital-Dia e Maternidade Unimed-BH (HDMU),



Os hospitais acreditados e/ou certificados foram homenageados durante o Seminário da Qualidade 2008

prevê a implantação da norma AN/ZNS 4360 e de programas de gestão de risco assistencial desenvolvidos pela Cooperativa. Dentre eles estão as iniciativas de controle de bactérias multirresistentes, grandes síndromes da urgência, cuidado materno-infantil, qualidade em terapia intensiva e qualidade em cirurgia.

A AN/ZNS 4360 foi a primeira norma de gestão de risco criada no mundo e já é utilizada nos sistemas de saúde inglês e da província de Columbia, no Canadá. Ela permite estabelecer o contexto, identificar, avaliar, tratar e monitorar o risco assistencial.

Uma vez implantada, a norma promove a melhoria contínua da tomada

de decisões, o que permite aos hospitais minimizar as perdas e maximizar os ganhos, além de impactar positivamente na qualidade assistencial do serviço. Com isso, a Unimed-BH avança em seu compromisso de aprimorar permanentemente a qualidade da assistência oferecida aos clientes e também as condições de trabalho dos médicos cooperados.

A realidade do HDMU mostra que esse processo contribui de fato para o gerenciamento dos riscos. Após a implantação da norma, o cumprimento das metas assistenciais no hospital-dia subiu de 40%, no segundo semestre de 2007, para 66%, no terceiro trimestre deste ano.

Doze hospitais participantes do programa de qualificação da Unimed-BH já contam com acreditações e/ou certificações. Confira a relação abaixo:

Hospital-Dia e Maternidade Unimed-BH: ONA nível 3, ISO 9001:2000 e ISO 14001:1996

Biocor: ONA nível 3, ISO 9001:2000, ISO 14001:1996 e ISO 18001:2007

Madre Teresa: ONA nível 2

Vila da Serra: ONA nível 2

Neocenter: ISO 9001:2000

Setimig: ISO 9001:2000

Vera Cruz: ONA nível 2 (recomendado)

Santa Rita: ONA nível 2

Clínica Belvedere: ISO 9001:2000

Medimig: ISO 9001:2000

Maternidade Octaviano Neves: ISO 9001:2000 (recomendado)

Felício Rocho: ONA nível 2 (recomendado)

Cooperado lança livros durante o Congresso Brasileiro de Neurocirurgia



Fernando Grilo

Cooperado da Unimed-BH, o médico Sebastião Gusmão acaba de lançar três livros: "Dicionário de Neuroanatomia", "História da Neurocirurgia no Brasil" e "Neurologia e Neurocirurgia na Arte". Com eles, o neurocirurgião e chefe do

Serviço de Neurologia do Hospital das Clínicas da UFMG completa oito livros publicados. Mesmo assim, ele garante: "Eu sou mais médico do que escritor, mas sempre gostei muito de escrever e continuo fazendo isso."

Como o senhor desenvolveu o interesse pela arte? Medicina e arte é uma mistura natural?

É natural, porque dizem que a medicina é ciência e arte. Esse livro surgiu das viagens internacionais que preciso fazer constantemente. Como gosto muito de arte, sempre visito museus, e muitos deles tive a oportunidade de visitar diversas vezes. Museus de Paris, Londres, Grécia, Egito, Turquia, Moscou... Inicialmente, tinha um olhar de turista. Mas, como a gente sempre tem a profissão na cabeça, passei a procurar alterações neurológicas nos grandes mestres da pintura.

Seus livros mais recentes são baseados em pesquisas longas. Eles eram projetos antigos?

Tenho trabalhado neles há cerca de dez anos. São realmente projetos que demandam muito tempo. Um livro é de história, o outro de arte e o terceiro um dicionário. São livros que a gente gasta uma vida para escrever...

O senhor já tem algum outro projeto literário?

Tenho sim. Ano que vem lançarei dois livros – um sobre neuroanatomia e outro sobre a vida de um médico francês, Dr. Pavie. Ele atuou no interior mineiro no fim do século XIX, começo do século XX, e introduziu a moderna cirurgia em Minas Gerais. Este livro será lançado durante as comemorações do ano da França no Brasil, a ser celebrado em 2009.

Programa Cultural Unimed-BH tem volume recorde de adesão e captação de recursos

Com a adesão de 2.400 médicos cooperados, a Unimed-BH captou, em 2008, R\$ 2,5 milhões para o seu programa de incentivo à cultura, amparado pela Lei Rouanet. Com o melhor resultado já alcançado, os números representam um crescimento de 56% na arrecadação de recursos e de 50% em número de cooperados doadores.

"O expressivo aumento na participação dos cooperados reflete a seriedade do programa e a credibilidade conquistada ao longo desses anos", acredita o presidente da Unimed-BH, Helton Freitas. "Os números mostram, também, a crescente sensibilidade dos cooperados à temática da responsabilidade social da Cooperativa e o seu reconhecimento à importância dos investimentos nesse campo."

Agradeço a cada um dos colegas a sua adesão."

Incentivo à cultura

O Programa Cultural é uma iniciativa da Unimed-BH, realizada através de seu Instituto Cidadania. Formatado com base na Lei Federal de Incentivo à Cultura, o programa oferece aos médicos cooperados a opção de destinar até 6% do Imposto de Renda devido para financiar atividades culturais. Algumas dessas iniciativas geram, inclusive, contrapartidas para os projetos sociais da Cooperativa.

Além de ser um ato de cidadania, a participação não traz qualquer ônus para os médicos, já que o valor doado pode ser deduzido do total a ser pago de imposto de renda.

Mais de 100 espetáculos patrocinados pelo Instituto Cidadania

Em 2008, a Unimed-BH, através de seu Instituto Cidadania, apoiou 108 espetáculos, beneficiando uma platéia de 150 mil pessoas. Em contrapartida aos projetos contemplados, também foi possível levar cultura e lazer para comunidades carentes, como o Morro das Pedras, na região Oeste de Belo Horizonte (foto).



Divulgação