

Relatório
de Gestão **2012**

*Bom mesmo
é ter alguém
a vida inteira
do seu lado.*

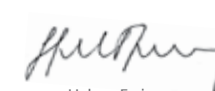
Unimed 
Belo Horizonte

Prezado(a) Cooperado(a),

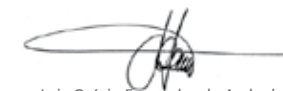
Temos a satisfação de apresentar o Relatório de Gestão Unimed-BH 2012. Aqui estão, em detalhes, os resultados positivos alcançados pela nossa cooperativa em mais um ano de muito trabalho, orientado pelas diretrizes de Crescimento e Participação, que traduzem o compromisso da nossa gestão com o conjunto dos cooperados.

Este é o nosso convite a você: leia o relatório, acompanhe o desempenho da Unimed-BH e participe da Assembleia Geral Ordinária em 26 de março de 2013, às 19h, no Minascentro.

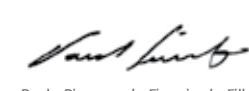
Um forte abraço,



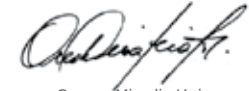
Helton Freitas
Diretor-presidente



Luiz Otávio Fernandes de Andrade
Diretor de Provimento de Saúde



Paulo Pimenta de Figueiredo Filho
Diretor Administrativo-financeiro



Orestes Miraglia Júnior
Diretor Comercial
















Saúde Sempre.

*Esse é o nosso ponto de partida
e também o nosso objetivo final.
Um ciclo. Um movimento que acompanha
o ritmo da vida.*

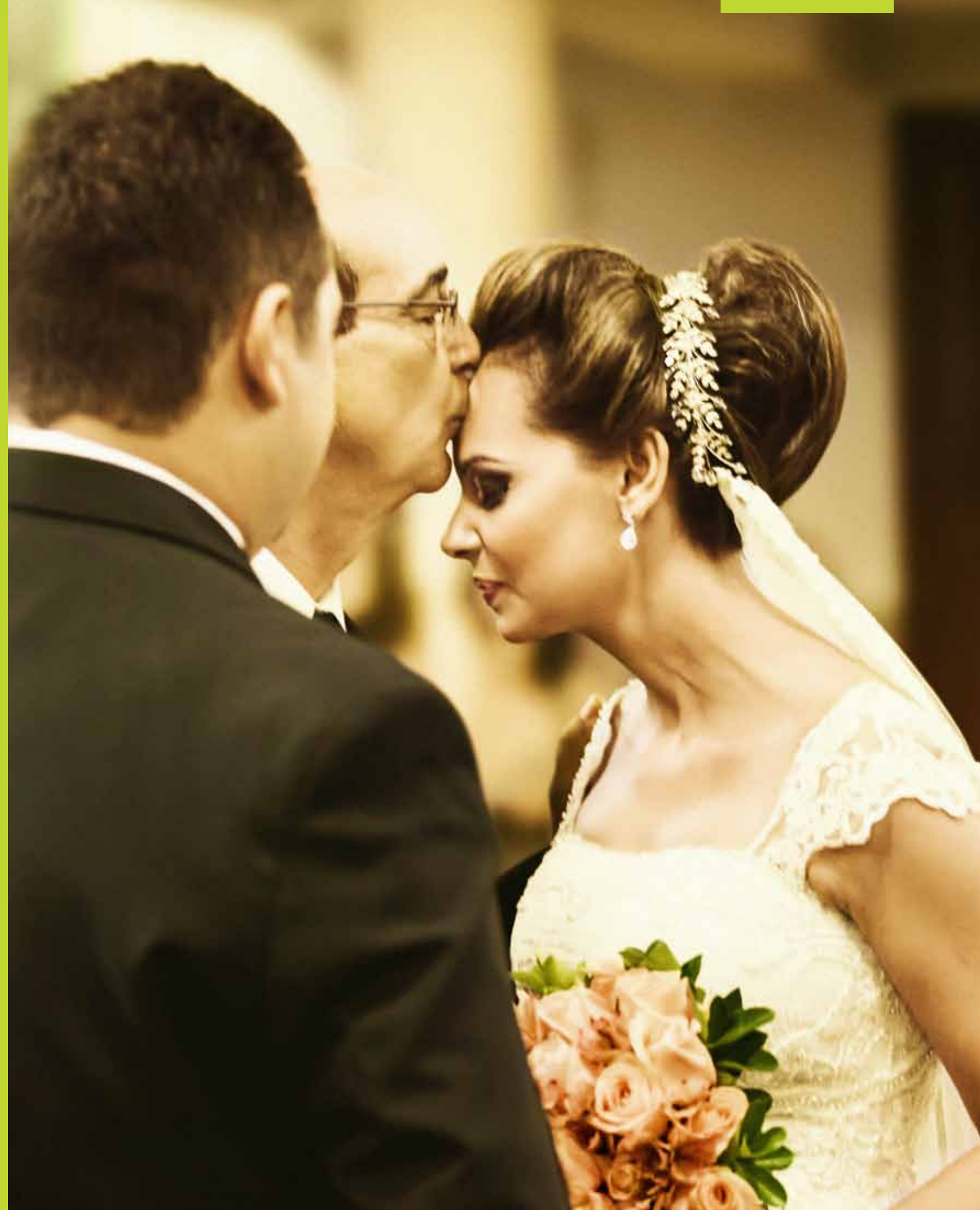
*Que inspira segurança. Conquista a confiança
de milhares de pessoas. Todos os dias.
Um movimento de quem está perto, ao lado,
em cada etapa da vida. Uma vida inteira juntos.*

*A gente sabe que pode contar com você.
E você sabe que pode contar com a Unimed-BH.
Sempre.*

ÍNDICE

Identidade Organizacional	8	
Administração 2012	12	
Mensagem do Presidente	18	
Unimed-BH. Ainda mais perto de você.	20	
Relacionamento com os clientes e o mercado	28	
Participação dos médicos cooperados	40	
Modelo de atenção ativa à saúde	56	
Rede de serviços: unidades próprias	66	
Rede de serviços: unidades credenciadas	78	
Consolidação econômico-financeira	88	
Responsabilidade social cooperativista	100	
Reconhecimento	110	
Futuro	120	

*A vida como
missão.*



IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

1

Em 2012, a Unimed-BH reviu toda a sua declaração de propósitos, como premissa para a elaboração do seu Guia de Atitudes, Posturas e Relacionamentos. O objetivo foi realçar sua natureza cooperativista, sua vocação para cuidar de pessoas e seus compromissos com o avanço sustentável do setor de saúde, a valorização do trabalho médico e a satisfação de seus diversos públicos de relacionamento.

Nossa Essência

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

Negócio

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

Missão

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

Visão

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

Crenças e Valores

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

- S. SATISFAÇÃO DE TODOS OS PÚBLICOS** – reconhecemos a importância dos diferentes públicos para o sucesso do nosso negócio e trabalhamos para levar satisfação e resultados a todos eles.
- E. ESTÍMULO À INOVAÇÃO** – queremos ser agentes de transformação no nosso setor, na forma como os sistemas de saúde se organizam e na relação das pessoas com a sua saúde.
- M. MELHORIA CONTÍNUA** – buscamos fazer sempre melhor, tendo como premissa o nosso jeito de trabalhar: austeridade, simplicidade e agilidade.
- P. PARTICIPAÇÃO** – acreditamos no trabalho em equipe, na gestão democrática e na colaboração com os parceiros, o setor, a sociedade.
- R. RESPONSABILIDADE SOCIAL** – é a maneira de conduzirmos nosso negócio, de forma a contribuir com o desenvolvimento da sociedade.
- E. ÉTICA NOS RELACIONAMENTOS** – respeitamos os contratos, as leis e, sobretudo, as pessoas, para construirmos relacionamentos duradouros, de confiança e mutuamente benéficos.

*Quando a
gente soma,
os resultados
acontecem.*



ADMINISTRAÇÃO 2012

2

Diretoria Executiva

Diretor-presidente
Helton Freitas

Diretor de Provimento de Saúde
Luiz Otávio Fernandes de Andrade

Diretor Administrativo-financeiro
Paulo Pimenta de Figueiredo Filho

Diretor Comercial
Orestes Miraglia Júnior

Conselho de Administração

Ajax Pinto Ferreira
Alvimar Afonso Barbosa
Carlos Henrique Diniz de Miranda
Fábio Botelho de Carvalho
Fernando Luiz de Mendonça
João Augusto Oliveira Fernandes
José Augusto Ferreira
Kleber Elias Tavares
Maria Helena Araújo Teixeira
Múcio Pereira Diniz
Rubens Antônio Campos

Conselho Técnico

Aierson Faria Júnior
Amélia Maria Fernandes Pessoa
Fábio Augusto de Castro Guerra
João Tadeu Leite dos Reis
José Euclides Franco Ribeiro
Maria Luisa Viana
Nicodemos José Alves de Sousa
Ricardo Coutinho Nunes da Silva
Rodrigo Galinari da Costa Faria
Thiago da Rocha Rodrigues

Conselho Fiscal

Aloisio Ferreira da Silva Filho
Domingos Sávio de Oliveira
Ewaldo Aggrippino Fraga de Mattos Júnior
Luiz Fernando Neves Ribeiro
Pedro Luiz Nunes
Ricardo Pinheiro de Figueiredo

Conselho Social (2011-2015)

Acupuntura

Paulo de Tarso Amorim

Alergia e Imunologia

Carlos Alberto Rodrigues da Silva

Anatomia Patológica e Citologia

Rodrigo Assis de Paula

Anestesiologia

André Lorenzon de Oliveira

Getúlio Bomfá Junior

Luiz Antônio Carneiro da Silva

Nordnei Soares de Paiva Campos Moreira

Renato Santiago Gomez

Roberto Paolinelli de Castro

Ziltomar Donizetti de Oliveira Borges

Angiologia e Cirurgia Vascular

Edno Lopes Caldeira

Eduardo Lopes Tomich

Cardiologia e Cardiologia Pediátrica

André Luís de Almeida Andrade

Armando Miranda de Albuquerque Maranhão

Augusto Lima Filho

Eduardo Antônio Vilaça Duarte

Fernando Eduardo Neuenschwander

Francisco Rezende Silveira

Heberth César Miotto

Cirurgia Cardiovascular

Charles Simão Filho

Cirurgia Geral

Carlos Ignacchiti

Cristiano do Couto Mourão

Guilherme Durães Rabelo

René Berindoague Neto

Sérgio Alexandre da Conceição

Cirurgia Pediátrica

Paulo Custódio Furtado Cruzeiro

Cirurgia Plástica

Ilmeu Cosme Dias

Marcelo Versiani Tavares

Marco Aurélio Campos Peixoto

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

Carlos Ernesto Ferreira Starling

Ciro José Buldrini Filogônio

Flávius Marinho Vieira

Gelson Rubem Alves de Almeida

Ivan Lamac de Carvalho

Jacó Lampert

Lucas Viegas Martins

Luís Edmundo Noronha Teixeira

Manoel Otávio da Costa Rocha

Oswaldo Fortini Levindo Coelho

Ricardo Dupin Lustosa

Coloproctologia

Áurea Cássia Gualberto Braga

Dermatologia

Giovanna Elizabeth Batista Soares

Laura de Freitas Xavier

Maria Eliza Pereira dos Santos

Soraya Neves Marques Barbosa dos Santos

Endocrinologia e Metabologia

Fernanda Pena Moreira

Luiz Antônio Sette e Câmara

Silvana Pinheiro Neiva

Endoscopia Digestiva

Luiz Cláudio Miranda da Rocha

Gastroenterologia e Hepatologia

Vitor Antonino Mendes de Sá

Geriatria

Marcos de Lima Horta

Ginecologia e Obstetrícia

Antônio Fernandes Lages

Claudia Teixeira da Costa Lodi

Cláudio Roberto Alves

Flávio Guabiroba Coelho

Garibalde Mortoza Júnior

José Avilmar Lino da Silva

José Carlos Duarte Lemos da Silva

Márcio Lúcio de Miranda Filho

Paulo Roberto Mansoldo Alves

Wagner Alquimim Pinheiro

Hematologia e Hemoterapia

Wellington Moraes de Azevedo

Homeopatia

Eduardo Almeida Cunha Filgueiras

Mastologia

Cristóvão Pinheiro Barros

Medicina Física e Reabilitação

Ana Paula Coutinho Fonseca

Nefrologia

Roberto Eduardo Salum

Neurocirurgia

Alexandre Varella Giannetti

Neurologia, Neurologia Pediátrica e Neurofisiologia Clínica

Eustáquio Claret dos Santos

Welser Machado de Oliveira

Oftalmologia

Elanilze Natividade Costa

Felício Aristóteles da Silva

Geraldo de Barros Ribeiro

Gustavo Carlos Heringer

Gustavo Ferreira Capanema de Almeida

Luiz Carlos Molinari Gomes

Ortopedia e Traumatologia e Cirurgia da Mão

Alexandre Cassini de Oliveira

Enguer Beraldo Garcia

Evandro Silva Ruas

Júlio César Boynard Santiago

Ruben Cohen Goldstein

Otorrinolaringologia e Cirurgia de Cabeça e Pescoço

Cheng T-Ping

Rejane Cardoso Costa

Ronaldo Kennedy de Paula Moreira

Patologia Clínica/Medicina Laboratorial

Cláudio Manoel Macedo Cerqueira

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

Andréa Chaimowicz

Cenira Terezinha Vieira Brandão

Cristiano Túlio Maciel Albuquerque

Déa Maria de Melo Iani

Enilson Orione Ribeiro

Fátima Lúcia Guedes Silva

Helena Pinheiro Garrido

Luiz Antônio Ferreira

Marisa Lages Ribeiro

Pneumologia, Pneumologia Pediátrica e Cirurgia Torácica

Flávio Mendonça Andrade da Silva

Luiz Fernando Ferreira Pereira

Psiquiatria

Leonardo Agostini Quintão

Roberto Leite Rangel

Samir Melki

Radiologia e Diagnóstico por Imagem, Radioterapia e Medicina Nuclear

Claudio Saliba de Avelar

Joaquim Castanheira Rabelo

Reumatologia

Rejane Pinheiro Damasceno

Urologia

Antônio Peixoto de Lucena Cunha

Eyder Leite Ferreira

Núcleo de Integração com Cooperados (Nicoop)

Cláudio de Souza

Gabriel de Almeida Silva Júnior

José Ricardo de Paula Xavier Vilela

Margarida Constança Sofal Delgado

Conselho Consultivo do Instituto Unimed-BH

Adelanir Antônio Barroso

Bernadete Lopes da Silva

Eduardo Carlos Tavares

Gilberto Ramos

Ilveu Cosme Dias

3 MENSAGEM DO PRESIDENTE

Bom mesmo é ter alguém a vida inteira do seu lado. Alguém que abrace a missão de cuidar das pessoas e compartilhe a crença de que nossas ações e atitudes podem transformar o mundo. Que nos inspire a dar grandes passos e saltos quando preciso. Que some a sua melhor contribuição para os resultados acontecerem, porque sabe que, juntos, só temos a ganhar.

A frase de abertura deste Relatório de Gestão traduz o que tem sido o posicionamento da Unimed-BH junto à sociedade e, de modo especial, junto a seus médicos cooperados, clientes, colaboradores e parceiros ao longo de sua trajetória. Em boa medida, ela também nos ajuda a compreender os resultados extremamente positivos que apresentamos nesta edição.

Estar ao lado e trabalhar junto são outras maneiras de afirmar nossa essência cooperativista. Quando se unem talentos e competências, traçam-se diretrizes claras de crescimento e participação das pessoas e organizam-se os esforços sob uma gestão responsável, comprometida com o interesse comum, os resultados são incomparáveis. Essa é a base que tem permitido à Unimed-BH produzir transformações significativas no setor e ser reconhecida como uma das melhores operadoras do País.

Nesse sentido, 2012 foi mais um ciclo vitorioso para a Cooperativa. Em que pese a desaceleração da economia, podemos comemorar o crescimento qualificado da nossa carteira, que chegou a 1,14 milhão de clientes atendidos. A integração da Unimed Betim, com o apoio maciço dos médicos cooperados, consolidou e fortaleceu a atuação do Sistema Unimed na Região Metropolitana de Belo Horizonte.

Além do ganho de escala, a mobilização de nossas equipes em torno de uma política de austeridade e da certificação de todos os processos internos propiciou ganhos significativos de eficiência. A Unimed-BH continua com um dos menores índices de despesas operacionais do mercado brasileiro. E é a operadora de grande porte mais bem avaliada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).



Entre os programas inovadores da Unimed-BH, o investimento na qualificação da rede credenciada ampliou em 18%, apenas no último ano, o número de prestadores com certificações de qualidade e acreditação hospitalar. Outro avanço foi a internalização de metodologias mais avançadas de gestão, que nos proporcionam melhor acompanhamento da prestação de serviços e a colaboração mais efetiva com os prestadores em busca de eficiência e qualidade assistencial.

Em paralelo, iniciamos três importantes obras para a ampliação da Rede Própria. São projetos estruturantes do nosso modelo de atenção à saúde, ao mesmo tempo que asseguram a capacidade assistencial. É com grande satisfação que, neste mês, abrimos as portas da primeira dessas unidades aos nossos cooperados e clientes. O Centro de Promoção da Saúde Unimed – Unidade Pedro I atenderá a uma lacuna na rede de saúde na região Norte da Grande BH.

Um capítulo especial é dedicado aos cooperados. Em 2012, nossos médicos se mobilizaram em importantes decisões, que contribuíram para

amadurecer o senso de pertencimento e participação na Cooperativa. Outro exemplo da força que tem a união dos cooperados foi a adesão recorde ao nosso modelo de responsabilidade social. Serão R\$ 6,7 milhões, captados por meio de incentivo fiscal, destinados a projetos culturais e contrapartidas sociais ao longo de 2013, quando o Instituto Unimed-BH completa dez anos de sua trajetória de sucesso.

Tudo isso ilustra os esforços feitos para que possamos cumprir nossa principal missão, que motivou a própria criação da Unimed: valorizar o trabalho médico.

De todos os resultados alcançados no último ano, este é o que nos dá mais orgulho e a segurança de estarmos trilhando o caminho correto: a Unimed-BH é a operadora que mais recursos novos injetou na remuneração médica. As medidas implantadas desde 2011 representam o incremento de R\$ 120 milhões por ano nos honorários, sob a premissa da equidade entre os cooperados.

E pelo sétimo ano consecutivo da nossa gestão, entregamos um pacote de benefícios expressivo. Em 2012, transferimos aos cooperados R\$ 179 milhões, 31% mais que no ano anterior, em recursos que asseguram sua previdência complementar, seu plano de saúde, a valorização de sua cota capital, o incentivo à sua participação nas entidades médicas, entre outros ganhos. Isso significa caminhar lado a lado, acreditando e investindo no amanhã.

Estamos, assim, cumprindo nosso compromisso de gestão: garantir que os frutos de todo esse trabalho sejam revertidos aos cooperados no presente, gerem benefícios valiosos para o seu futuro e consolidem a sustentabilidade da Cooperativa. Porque é preciso ser forte para abraçar pessoas e causas. E é por isso que você pode contar com a Unimed-BH a vida inteira. Sempre.

Belo Horizonte, março de 2013.


Helton Freitas
Diretor-presidente

*É bom dar
grandes passos
juntos.
Saltos também.*



UNIMED-BH. AINDA MAIS PERTO DE VOCÊ.

4

72.478

clientes é a carteira alcançada pela Unimed na região de Betim, em dezembro de 2012.

A Unimed-BH caminha lado a lado com o Sistema Unimed, com planejamento e foco na sua sustentabilidade. Em 2012, essa parceria deu um grande salto com a integração da Unimed Betim, concretizada em setembro, com ampla aprovação dos médicos cooperados e aval da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Desenha-se, assim, um novo mapa do Sistema Unimed no maior mercado de planos de saúde em Minas Gerais. Seguindo a trajetória iniciada com a integração bem-sucedida das Unimed Parque Cimenteiro, em 2003, Serra do Caraça e Pedro Leopoldo, em 2009, a união das duas Singulares consolida a presença da marca Unimed na Região Metropolitana de Belo Horizonte. Temos agora uma operação única, mais sólida, eficiente e competitiva, com capacidade para investir no trabalho médico e na infraestrutura assistencial. Os primeiros frutos já estão sendo colhidos. Apenas nos primeiros quatro meses após a integração, a carteira de clientes Unimed na região de Betim cresceu mais de 2%, em ritmo comparável à expansão da carteira de Belo Horizonte e acima da média do mercado nacional.

Integração das cooperativas

Um dos marcos de 2012 foi a integração operacional da Unimed Betim à Unimed-BH. A união, concretizada em 1º de setembro, após autorização da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), teve o apoio maciço dos médicos cooperados em ambas as Singulares.

O processo de integração envolveu ampla discussão, iniciada em 2011, e contou com estudos de viabilidade técnica coordenados por uma comissão de médicos das duas cooperativas. O parecer final, favorável à parceria, foi debatido em reuniões prévias com o quadro social e na Assembleia Geral Extraordinária Conjunta das Unimeds Betim e Belo Horizonte, em maio de 2012, com participação de 2 mil médicos cooperados.

Com a união, a Unimed-BH somou 70.958 clientes à sua carteira e 289 médicos cooperados, integrando à sua rede assistencial unidades, como o Hospital Unimed – Unidade Betim, laboratório, núcleos de atenção à saúde, espaços dedicados à promoção da saúde e à saúde ocupacional.

Além de Betim, outros sete municípios passaram a compor a área de atuação da Unimed-BH:

Brumadinho, Esmeraldas, Igarapé, Juatuba, Mário Campos, São Joaquim de Bicas e Sarzedo. Em dezembro de 2012, em Assembleia Geral Extraordinária, os municípios de Conceição do Mato Dentro, Taquaraçu de Minas e Nova União, até então sem cobertura do Sistema Unimed, também foram incluídos na área de abrangência da Cooperativa, que alcança 34 cidades atualmente.

Mais sinergia

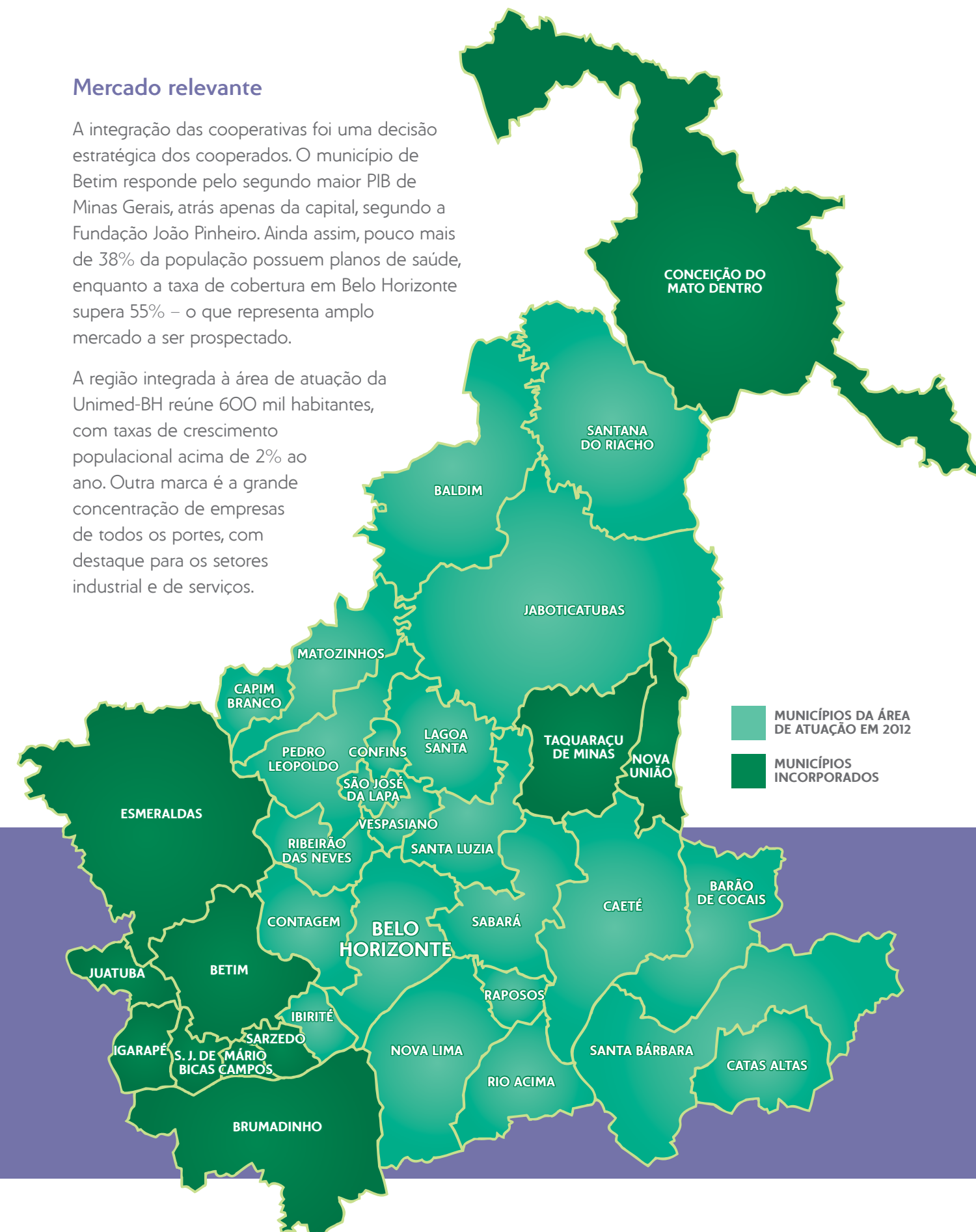
A integração de duas importantes cooperativas médicas trouxe mais sinergia e consolidou a atuação do Sistema Unimed na Região Metropolitana de Belo Horizonte. A iniciativa fortalece o cooperativismo médico no principal mercado da saúde suplementar em Minas Gerais e abre perspectivas de resultados cada vez melhores: com ganho de escala, aumento da eficiência operacional, mais competitividade, expectativas de crescimento e investimento na rede assistencial, com retorno direto para os cooperados.

Com a união, também foi possível ampliar o escopo de ação da Unimed-BH, que assumiu a oferta de serviços médicos para as autogestões de saúde na região. Uma ação que, além de divulgar os serviços, aproxima a Cooperativa de clientes potenciais.

Mercado relevante

A integração das cooperativas foi uma decisão estratégica dos cooperados. O município de Betim responde pelo segundo maior PIB de Minas Gerais, atrás apenas da capital, segundo a Fundação João Pinheiro. Ainda assim, pouco mais de 38% da população possuem planos de saúde, enquanto a taxa de cobertura em Belo Horizonte supera 55% – o que representa amplo mercado a ser prospectado.

A região integrada à área de atuação da Unimed-BH reúne 600 mil habitantes, com taxas de crescimento populacional acima de 2% ao ano. Outra marca é a grande concentração de empresas de todos os portes, com destaque para os setores industrial e de serviços.



34

municípios

compõem a área de atuação da Unimed-BH, consolidando a cobertura do Sistema Unimed na região metropolitana.

Também conhecida como Vetor Sul da Grande BH, a região de Betim recebe investimentos que vão ampliar o parque empresarial e gerar mais de 70 mil empregos formais nos próximos anos, condições que propiciam a expansão da saúde suplementar. Destacam-se a ampliação ou a instalação de novos distritos industriais e investimentos nos setores de mineração, varejo e entretenimento.

Benefícios para cooperados e clientes

A união das Singulares representa mais segurança para cooperados e clientes, que passam a contar com a solidez de uma operação de grande porte, avaliada pela ANS entre as melhores do País, de acordo com o Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS).

Os médicos cooperados tiveram ganhos imediatos com a valorização dos honorários e a ampliação do seu espaço de trabalho. Além disso, passaram a contar com um pacote de benefícios mais robusto, com distribuição de resultados, previdência

complementar e inclusão no Programa Pró-família. A integração também agregou conveniência para o cliente Unimed, que hoje conta com uma área de atendimento maior e pode usufruir de serviços inovadores, como o Agendamento On-line de Consultas e o Alô Saúde.

Estrutura de atendimento

O Hospital Unimed – Unidade Betim, localizado no centro da cidade, é o único hospital geral privado da região. Possui pronto-socorro de referência, 87 leitos de internação, Unidades de Tratamento Intensivo (UTI) para adultos e crianças, centro cirúrgico e laboratório próprio. Em 2012, foram 7.571 internações, 5.450 partos e procedimentos cirúrgicos e 186.064 atendimentos de urgência e emergência. A proposta da Unimed-BH é continuar investindo na qualificação desse importante espaço assistencial da região.

O cliente Unimed conta ainda com o Núcleo de Atendimento Mais Fácil (NAF), que oferece consultas eletivas em diversas especialidades médicas.



Em 2012, um total de 7.571 internações e 186.064 atendimentos de urgência e emergência foram realizados no Hospital Unimed – Unidade Betim. A Unimed-BH vai investir na qualificação do espaço assistencial, o único hospital geral privado da região.



Em maio, 2 mil médicos da Unimed-BH e da Unimed Betim compareceram à Assembleia Geral Extraordinária Conjunta. A integração entre as duas singulares foi aprovada por ampla maioria.

Histórico de sucesso

Esta não foi a primeira vez que a Unimed-BH se uniu a cooperativas do Sistema Unimed. A primeira ação bem-sucedida ocorreu em 2003, com a integração da Unimed Parque Cimenteiro, o que permitiu à Cooperativa marcar presença no Vetor Norte, região que tem registrado os maiores índices de crescimento e investimento da Grande BH. Na época, a Singular reunia 10.288 clientes. Em dezembro de 2012, a carteira da Unimed-BH na região já somava 27.952 vidas, representando uma evolução de 172%.

Em 2009, a aquisição da carteira de clientes da Unimed Pedro Leopoldo contribuiu para consolidar a presença no Vetor Norte. O resultado foi uma expansão de 123% da carteira local, que saltou de 8.654 clientes à época para 19.305 clientes ao final de 2012. Ainda em 2009, a transferência da carteira de clientes da Unimed Serra do Caraça permitiu a presença em um importante polo minerador, com grandes indústrias instaladas. Em dezembro passado, a carteira local já havia crescido 157%, passando de 1.911 para 4.912 clientes.

*A gente tem
um encontro
marcado
todos os dias.*



RELACIONAMENTO COM OS CLIENTES E O MERCADO

5

Transformar cada encontro com os clientes em oportunidade: para cuidar da sua saúde, levar informações e serviços, orientar e fortalecer a confiança. Esse é um dos principais pilares da estratégia comercial da Unimed-BH, que alcançou a carteira de 1,14 milhão de clientes em 2012. Por sinal, o salto de 13% em um ano evidencia o sucesso de outro pilar da estratégia: o crescimento qualificado, assegurando resultados. O mercado corporativo ainda lidera as vendas, em especial o segmento das micro e pequenas empresas, mas o incremento na carteira de planos individuais superou as expectativas e foi o maior registrado em dez anos. Para estar mais perto das pessoas, a Cooperativa investe em comodidade, mobilidade e facilidade de acesso. Os clientes reconhecem a iniciativa. Nove em cada dez consideram a Unimed-BH confiável, sólida e moderna, como confirma a mais recente pesquisa do Instituto Datafolha.

1.138.713

clientes é a carteira da Unimed-BH, que se mantém entre as seis maiores operadoras de assistência médica do País.

Crescimento qualificado

Comparada a 2011, a carteira da Unimed-BH somou 130 mil novos clientes, ou 13% mais, no último ano. O desempenho permanece extremamente positivo, mesmo quando se exclui da análise a integração da Unimed Betim – o saldo é de 58 mil clientes ou 6% de crescimento, enquanto a expansão do mercado nacional ficou perto de 3%, segundo a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Com sua estratégia voltada ao mercado empresarial, a Unimed-BH registrou, em 2012, recorde de vendas no segmento de micro e pequenas empresas (PME). Clientes com carteiras de três a 49 vidas responderam por 94% dos contratos corporativos fechados no ano, num total de 2.325 novos negócios.

Esse desempenho reflete a expressiva participação das micro e pequenas empresas na economia mineira. Além disso, foi impulsionado pela comunicação clara e bem-humorada da Unimed-BH com o mercado. Uma premiada campanha publicitária, apresentando os Três Mosqueteiros à frente de uma taberna, lembrava aos pequenos empreendedores que também eles podem contar com um plano de saúde Unimed.

No segmento dos grandes contratos coletivos, destaca-se a parceria com a Coca-Cola Femsa, iniciada em outubro, para atender a 10.500 colaboradores e seus dependentes. Implantado em 2011, por meio de licitação pública, o contrato com a Prefeitura de Belo Horizonte recebeu 5 mil novos clientes, com o ingresso de funcionários do Hospital Municipal Odilon Behrens e da Câmara Municipal de Belo Horizonte. Atualmente, o plano reúne mais de 33 mil clientes.

O cenário de pleno emprego, com aumento da renda e ascensão da nova classe média, e o mix diversificado de produtos oferecidos pela Unimed-BH motivaram, ainda, o crescimento das vendas de planos individuais. Em 2012, foram mais de 30 mil novos clientes, o que equivale a 46% do volume comercializado.

Qualidade no relacionamento

Tão importante quanto a conquista de clientes é o investimento na satisfação daqueles que já fazem parte da carteira. Para isso, a Unimed-BH vem aprimorando, constantemente, sua forma de se relacionar. Os resultados podem ser medidos na pesquisa anual de satisfação, realizada pelo

Datafolha: oito em cada dez clientes estão satisfeitos, mesmo percentual dos que avaliam a Unimed-BH como operadora que respeita o consumidor.

Atualmente, 900 mil clientes (ou 79% do total) estão em contratos coletivos. Em 2012, a área de Relacionamento com Clientes Corporativos aprimorou a segmentação dessa carteira, para assegurar o atendimento mais customizado, direcionado para o perfil e as necessidades de

cada empresa. O trabalho teve como orientadores os conceitos de transparência e conveniência.

Sempre buscando aproximar o relacionamento com as pessoas, a Cooperativa implantou a Ouvidoria. O canal foi criado para acolher as manifestações dos clientes e tratar as demandas que não tenham sido solucionadas pelos canais de atendimento já estabelecidos.

8/10 *clientes*
estão muito satisfeitos ou satisfeitos com os serviços da Unimed-BH, segundo pesquisa do Datafolha.

2.325
contratos fechados com micro e pequenas empresas, recorde desde o lançamento do produto, em 2009.

Desde 2005, o Saúde em Dia, parceria entre a Unimed-BH e a Fundação Sidertube, da V & M do Brasil, leva soluções em saúde aos empregados que trabalham nas cidades de Curvelo, Bocaiúva e João Pinheiro.



Mostrar o caminho

Em 2012, a Unimed-BH também investiu para oferecer conveniência aos clientes e facilitar o seu acesso aos serviços de saúde. A principal estratégia de relacionamento adotada pela Cooperativa é a orientação do percurso assistencial. Isso significa colocar à disposição do cliente informações e ferramentas que o direcionem e permitam buscar o atendimento mais adequado às suas necessidades.

O Agendamento On-line de Consultas se consagrou como um dos serviços mais eficientes com esse foco. Lançado em 2011, o sistema possibilita aos clientes pesquisar a agenda dos médicos

cooperados pela internet e marcar o melhor horário para seu atendimento. Em menos de dois anos, já foram agendadas 630 mil consultas.

Com o caráter inovador dessa ferramenta e sua rápida aceitação, a facilidade para marcação de consultas saltou para as principais razões de satisfação dos clientes com a Unimed-BH, segundo o Datafolha. Serviços como o Alô Saúde e a oferta de consultas em agenda livre (apresentados no capítulo Modelo de atenção ativa à saúde) também estão entre as estratégias da Cooperativa para estimular o vínculo entre clientes e médicos, organizando seu acesso à rede assistencial.

630 mil

consultas médicas já foram marcadas pelo Agendamento On-line, e 87% dos clientes que usam recomendam.

E seguir lado a lado

Para levar comodidade aos clientes, outra estratégia adotada pela Unimed-BH é a mobilidade, assegurando informações e serviços pela internet, nas redes sociais e por aplicativos para smartphones e tablets. Hospedado em plataforma mais moderna e interativa desde junho de 2012, o novo portal corporativo proporciona navegação fácil e rápida, com mais serviços disponíveis na Central do Cliente e no Espaço Empresa, destinado aos clientes corporativos.

O Guia Médico se tornou dinâmico, permitindo a consulta de profissionais e serviços de saúde, com

endereços e mapas de localização. A versão mobile do guia se tornou o aplicativo mais acessado para iPad e o nono mais popular para iPhone, entre os catálogos gratuitos da App Store.

Do virtual para o real, o guia leva o cliente a uma rede de serviços de saúde abrangente e qualificada, entre unidades credenciadas e próprias. Em 2012, ela realizou 6,8 milhões de consultas médicas programadas e de urgência e emergência, além de 133 mil internações hospitalares. Leia mais sobre a assistência prestada pela Unimed-BH nos capítulos a seguir.

O Projeto Caminhar contou novamente com a parceria da Unimed-BH. Na edição de 2013, as novidades foram a Caminhada Orientada, em que educadores físicos acompanharam grupos para dar dicas de como praticar a atividade de forma adequada, e dois novos espaços incluídos na programação: o Ginásio Poliesportivo Divino Braga, em Betim, e o Centro Esportivo Milionários, no Barreiro.



A Unimed-BH coloca à disposição do cliente informações e ferramentas que o direcionem e permitam buscar o atendimento mais adequado às suas necessidades. Em 2012, cerca de 350 mil clientes receberam informativos impressos e eletrônicos com orientações sobre o tema.

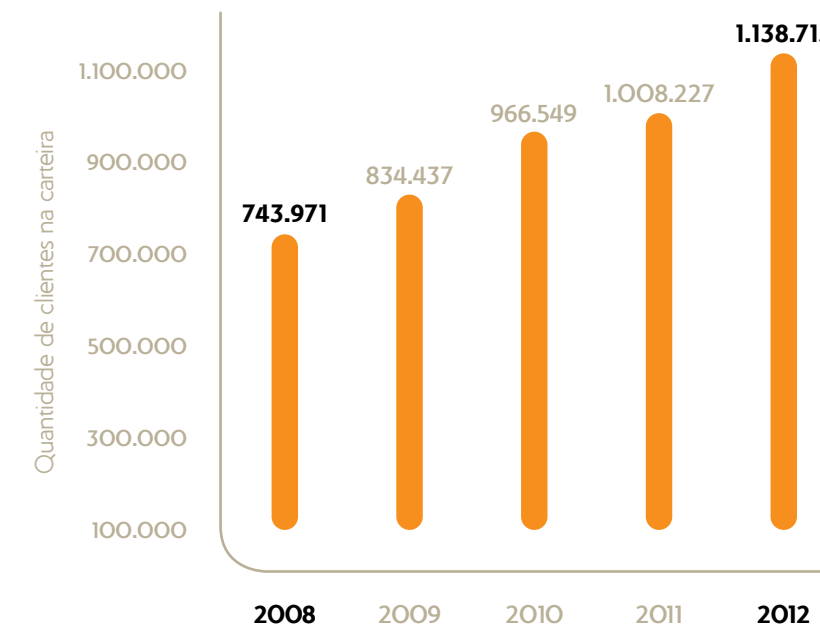


Em 2012, a Unimed-BH recorreu aos Três Mosqueteiros para apresentar ao mercado duas soluções: os planos para micro e pequenas empresas e a conveniência do Agendamento On-line de Consultas. Além do canal para marcar consultas, o novo portal corporativo oferece o Guia Médico dinâmico e diferentes serviços na Central do Cliente e no Espaço Empresa.



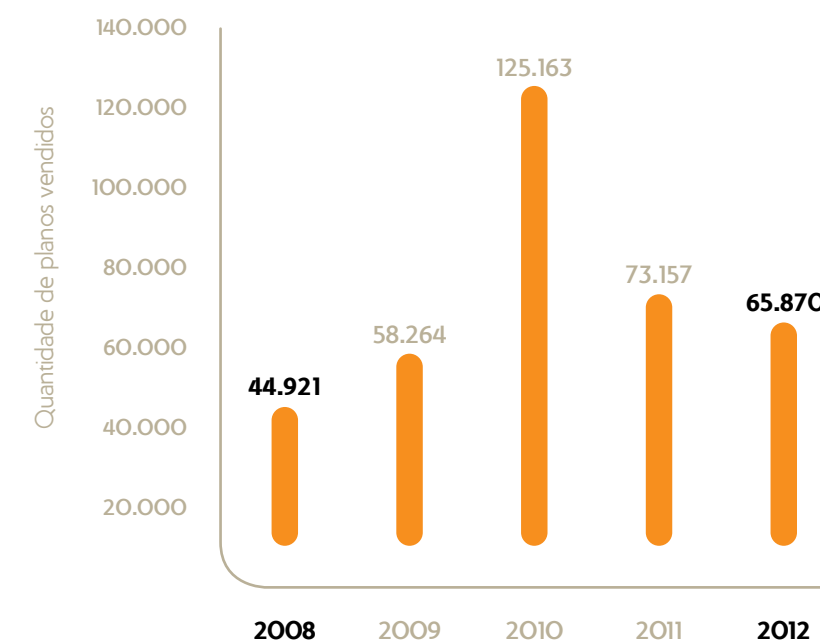
Evolução da carteira de clientes (2008 a 2012)

A carteira da Unimed-BH cresceu 13% no ano, ou mais de 130 mil novas vidas. Em comparação, a expansão do mercado de planos de saúde ficou abaixo de 3% em 12 meses, segundo dados da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), acumulados até setembro. O salto foi impulsionado pela integração da Unimed Betim, a inclusão de clientes nos contratos empresariais já firmados e o expressivo volume de vendas.



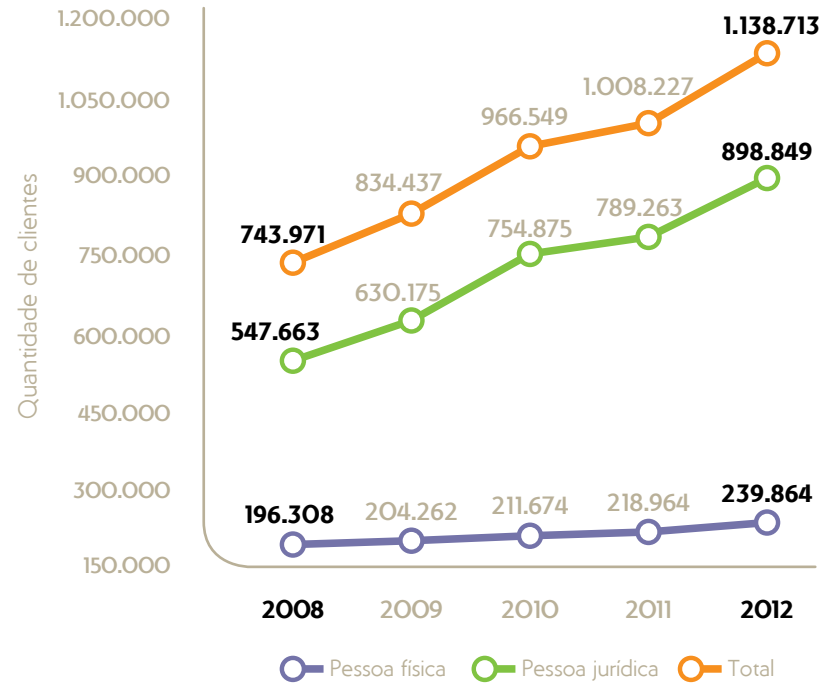
Evolução do volume de vendas (2008 a 2012)

Em 2012, a Unimed-BH manteve o forte desempenho comercial, conquistando mais de 65 mil vidas. Os planos coletivos seguem liderando as vendas, em especial as soluções para micro e pequenas empresas, que responderam por 94% dos novos contratos nesse segmento. Chama a atenção o crescente interesse pelos planos individuais, que somaram à carteira mais de 30 mil novas vidas, ou 46% do total comercializado no ano.



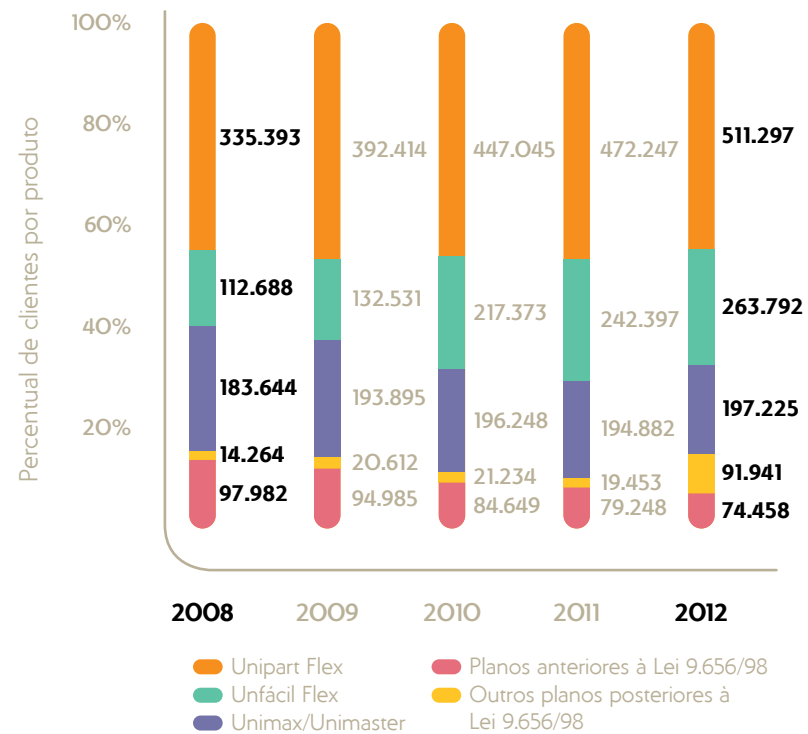
Comportamento da carteira de clientes por tipo de contratação (2008 a 2012)

Os planos coletivos (empresariais e por adesão) respondem por 79% da carteira de clientes da Unimed-BH e cresceram 14% no ano. Com o lançamento da linha de produtos Flex, a carteira de planos individuais retomou a trajetória de crescimento nos últimos quatro anos. Em 2012, o aumento de 9,5% nesse segmento foi o maior registrado em uma década.



Evolução da distribuição da carteira de clientes por produto (2008 a 2012)

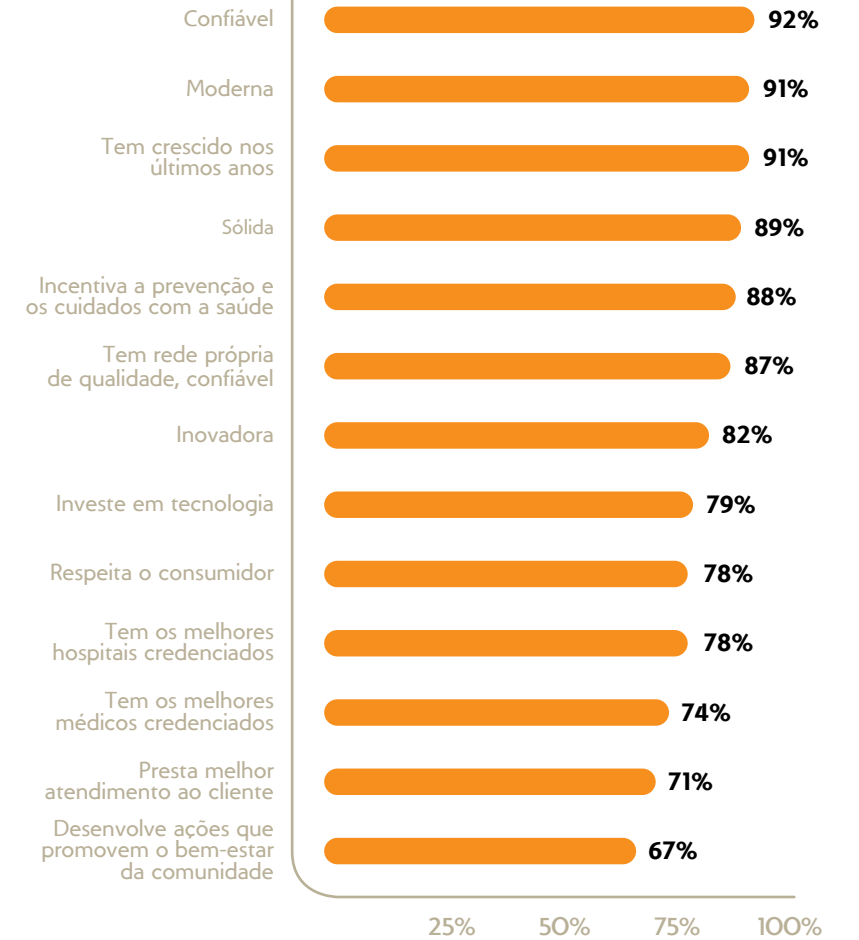
Em 2012, os produtos coparticipativos da linha Flex, Unipart e Unifácil, cresceram 8,5% em média, enquanto os planos tradicionais, Unimax e Unimaster, registraram aumento de 1,2% no número de vidas. O Unipart segue o produto mais representativo na carteira da Unimed-BH, com 45% do total de clientes. Já a carteira de outros planos posteriores à Lei 9.656/98 contabiliza os 70 mil clientes em contratos da Unimed Betim.



Percepção da marca Unimed-BH pelos clientes* (2012)

Segundo o Instituto Datafolha, os clientes mantêm sua percepção nitidamente positiva da Unimed-BH. Eles associam à Cooperativa a imagem de uma operadora confiável, moderna e sólida, que incentiva os cuidados com a saúde e conta com uma rede de serviços próprios igualmente confiável e de qualidade. Capacidade de inovação, investimento em tecnologia e respeito pelo consumidor são outros atributos reconhecidos por oito em cada dez entrevistados.

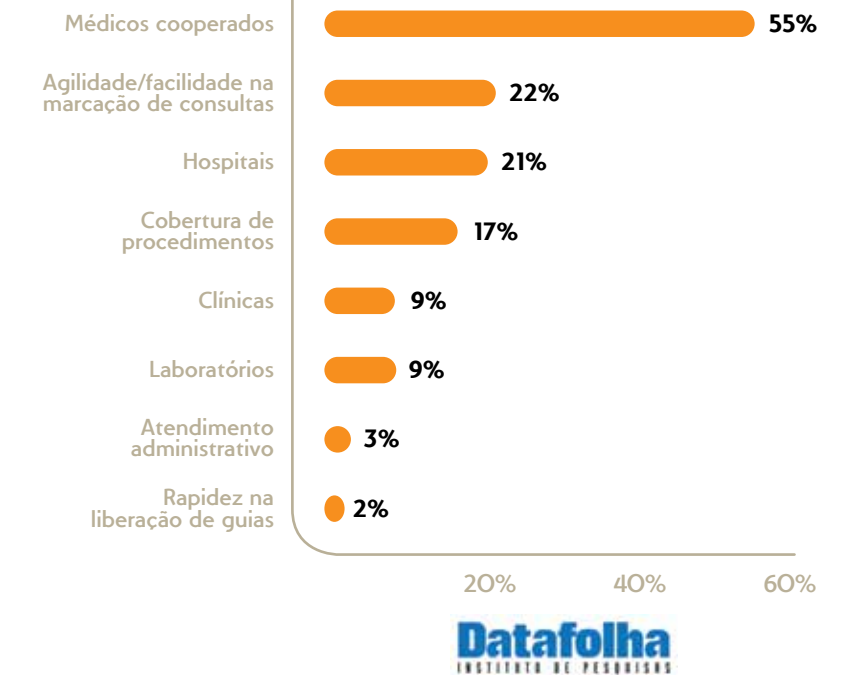
*Respostas múltiplas.



Razões pelas quais os clientes estão satisfeitos com a Unimed-BH* (2012)

Os médicos cooperados são o principal motivo de satisfação dos clientes com a Unimed-BH, citados por 55% dos entrevistados pelo Datafolha. Destacam-se, nesta edição da pesquisa, atributos relacionados ao acesso a serviços. A agilidade para marcação de consultas já é o segundo motivo mais frequente de satisfação, impulsionado por inovações, como o Agendamento On-line. A cobertura de procedimentos foi 3,4 vezes mais citada pelos clientes que na pesquisa anterior.

*Respostas espontâneas e múltiplas.



*Você pode
contar com a
Unimed-BH
a vida inteira.*



PARTICIPAÇÃO DOS MÉDICOS COOPERADOS

6

Um ano de avanços e importantes entregas. Esse é o saldo extremamente positivo do relacionamento entre a Unimed-BH e seus médicos cooperados em 2012. O período foi marcado pela intensa participação nas tomadas de decisão, nos eventos e nos diversos programas da Cooperativa – da atenção à saúde à responsabilidade social. Cumprindo seu compromisso prioritário com a valorização do trabalho médico, a gestão reforçou sua política de reajustes de consultas e procedimentos baseada na equidade entre os cooperados. O pagamento de honorários atingiu o recorde de R\$ 514 milhões, somados ao maior pacote de benefícios já entregue pela Cooperativa, avaliado em mais R\$ 179 milhões. O investimento em inovações que tornem o dia a dia dos cooperados mais prático e produtivo foi outro destaque. Depois do sucesso do Agendamento On-line, a grande novidade foi o Consultório On-line, trazendo melhorias na interação com a Cooperativa. Criada para fortalecer o pilar da educação e do conhecimento, a Universidade Corporativa Unimed-BH lançou seus primeiros cursos e publicações. E tudo isso para que a Cooperativa evolua lado a lado com os médicos, sempre.

R\$ **693** *milhões*
foram transferidos pela Unimed-BH aos médicos cooperados em 2012, entre remuneração pela sua produção, resultados e benefícios.

Remuneração e equidade

Em 2012, a Unimed-BH manteve o compromisso assumido com a Assembleia Geral de revisão anual dos honorários praticados. E se confirmou a operadora que mais recursos novos tem investido na remuneração médica em Minas Gerais, nos últimos dois anos. O pagamento por consultas e procedimentos a cooperados e não cooperados representou 34,54% do total dos custos assistenciais, somando R\$ 584 milhões, com incremento de R\$ 54 milhões em relação a 2011.

Os reajustes promovidos em 2012 terão impacto positivo adicional, em 12 meses, de R\$ 70 milhões sobre a produção médica. A valorização das consultas segue nova política, baseada em metas de reajuste anual, que serão viabilizadas com melhorias na gestão dos custos assistenciais e a correção de distorções na precificação de insumos e serviços. O valor da consulta eletiva em consultório foi elevado a R\$ 61,00 – salto de 82%, com ganhos reais em relação ao início da gestão, em março de 2006, quando a consulta era remunerada a R\$ 33,60.

Reforçando a estratégia dos programas de atenção à saúde, as consultas de inscrição e seguimento dos pacientes tiveram reajuste de 10%, podendo

chegar a R\$ 100,00 conforme a linha de cuidado. A remuneração dos demais procedimentos também avançou, com aumentos de até 13%, tendo como nova referência o patamar de 85% da CBHPM 5ª edição.

Todos esses ganhos foram estabelecidos observando-se duas premissas. Uma delas é a busca de equidade entre os cooperados nas oportunidades de renda dentro da Cooperativa. Outra é a segurança, permitindo que a Unimed-BH se mantenha sustentável, como a principal e a mais confiável fonte de remuneração dos cooperados.

Os esforços na gestão dos custos assistenciais para viabilizar melhorias na remuneração foram amplamente debatidos com os cooperados. O tema pautou as reuniões do Programa Unimed 18:30 e a Assembleia Geral Extraordinária realizada em dezembro de 2012.

Benefícios para os cooperados

Pelo sétimo ano consecutivo da gestão, um pacote expressivo de benefícios foi entregue aos cooperados, proporcionado pelo aumento da eficiência operacional da Cooperativa. Essa política assegura ganhos imediatos, com pagamentos diretos feitos aos médicos e a cobertura de despesas com plano de saúde e anuidades das entidades da

R\$ **338** milhões
foram destinados à remuneração das consultas médicas realizadas em 2012, o que representa crescimento de 11,2% frente ao ano anterior.

A Assembleia Geral Extraordinária realizada em dezembro de 2012 contou com 3.105 cooperados no debate sobre o cenário da saúde suplementar, a política de remuneração adotada pela Cooperativa e os resultados obtidos no ano.



categoria. Os ganhos de longo prazo são ainda mais relevantes, como a valorização do capital social, os aportes na previdência complementar e a garantia de recursos para o Programa Pró-família.

Em 2012, a Unimed-BH transferiu R\$ 179 milhões aos cooperados, a maior soma já destinada a esses programas e 31% a mais do que em 2011. Desse total, R\$ 45 milhões foram pagos diretamente aos cooperados, em dezembro. Mais uma vez, este foi o maior volume de resultados distribuídos em toda a história da Unimed-BH, beneficiando 4.802 cooperados elegíveis, ou 92% do quadro social.

Um grande diferencial da Cooperativa, a Previdência Unimed-BH recebeu aporte de R\$ 30 milhões e chegou ao final de 2012 com patrimônio acumulado de R\$ 280 milhões nos dois planos. A Assembleia Geral Extraordinária realizada em dezembro aprovou, ainda, mais um aporte de R\$ 40 milhões em 2013. Com esse desempenho, a Previdência Unimed-BH já é o segundo maior plano instituído do Brasil, pelo ranking da Associação Brasileira das Entidades Fechadas de Previdência Complementar (Abrapp).

Além do incremento nos valores, a política de benefícios também avançou com mudanças no Programa Pró-família. Aprovado pela Assembleia Geral, o valor pago aos cooperados que se desligam da Cooperativa por idade ou se aposentam por invalidez permanente será equiparado progressivamente, até 2015, ao que é pago em caso de morte. Até então, o benefício previsto era de 70% do total, fixado em R\$ 250 mil.

Governança e participação

O ano de 2012 foi marcado pela intensa participação dos cooperados nas mais diversas frentes de relacionamento com a Unimed-BH. São exemplos os saltos de 64% nas adesões ao Agendamento On-line de Consultas e de 92% na utilização dos programas de atenção à saúde em consultório, que proporcionam ao cooperado remuneração diferenciada pelo acompanhamento de pacientes com condições clínicas específicas e doenças crônicas. Outro exemplo, também motivador, foi o aumento de 34% na captação de recursos para o Programa Cultural Unimed-BH.

R\$ **280** milhões

era o patrimônio

total nos planos da Previdência Unimed-BH em 31 de dezembro de 2012. A rentabilidade acumulada é de 59,67% desde 2008.

As Assembleias Gerais trouxeram temas relevantes à deliberação e, mais uma vez, registraram a presença maciça dos cooperados. Um avanço no modelo de governança da Unimed-BH foi a realização da primeira Assembleia Geral Extraordinária de Delegados. Essa instância atende à demanda histórica da Cooperativa para conferir

mais celeridade ao andamento dos processos administrativos. Novamente, uma rica programação de eventos foi oferecida durante todo o ano. As iniciativas são oportunidades para somar pontos no Programa Participação Pontuada. Em 2012, foram premiados 4.668 cooperados, que ficaram entre os 90% com maior pontuação.



A Unimed-BH promoveu 53 eventos para os cooperados em 2012, com 6.460 participações em cursos, palestras e encontros. Na média, sete em cada dez médicos ficaram muito satisfeitos com as atividades oferecidas. Destacam-se os debates sobre custos assistenciais no Unimed 18:30 e a programação diversificada do Quinta Especial. Esse programa teve presenças de peso, como os palestrantes internacionais Juan Gêrvás e Luis Pisco, além de Angelo Machado (foto), referência na formação de gerações de médicos em Minas Gerais.

O 7º Encontro de Cooperados foi sucesso de público, com a participação de 1.800 médicos. Palestrantes renomados no cenário nacional prestigiaram o evento, entre eles o jornalista Alexandre Garcia (no detalhe), o consultor de empresas Eduardo Bom Angelo, a especialista em gestão de saúde Ana Maria Malik e o diretor da ANS, Bruno Sobral. No encerramento, os cooperados puderam conhecer a trajetória do médico Alberto Saraiva até se tornar empresário de sucesso, ao fundar a rede Habib's.



Na primeira Assembleia Geral Extraordinária de Delegados, foram levados à apreciação quatro recursos de médicos cooperados, que receberam penalidades em processos administrativos por infração ao Estatuto Social.

Relacionamento e desenvolvimento

O investimento em ferramentas que estimulem a interação entre a Unimed-BH e seus cooperados é permanente. Em 2012, o lançamento do Consultório On-line representou novo marco no relacionamento. O recurso integra os principais sistemas usados na rotina dos consultórios médicos, organizados de maneira prática, com navegação fácil e segura.

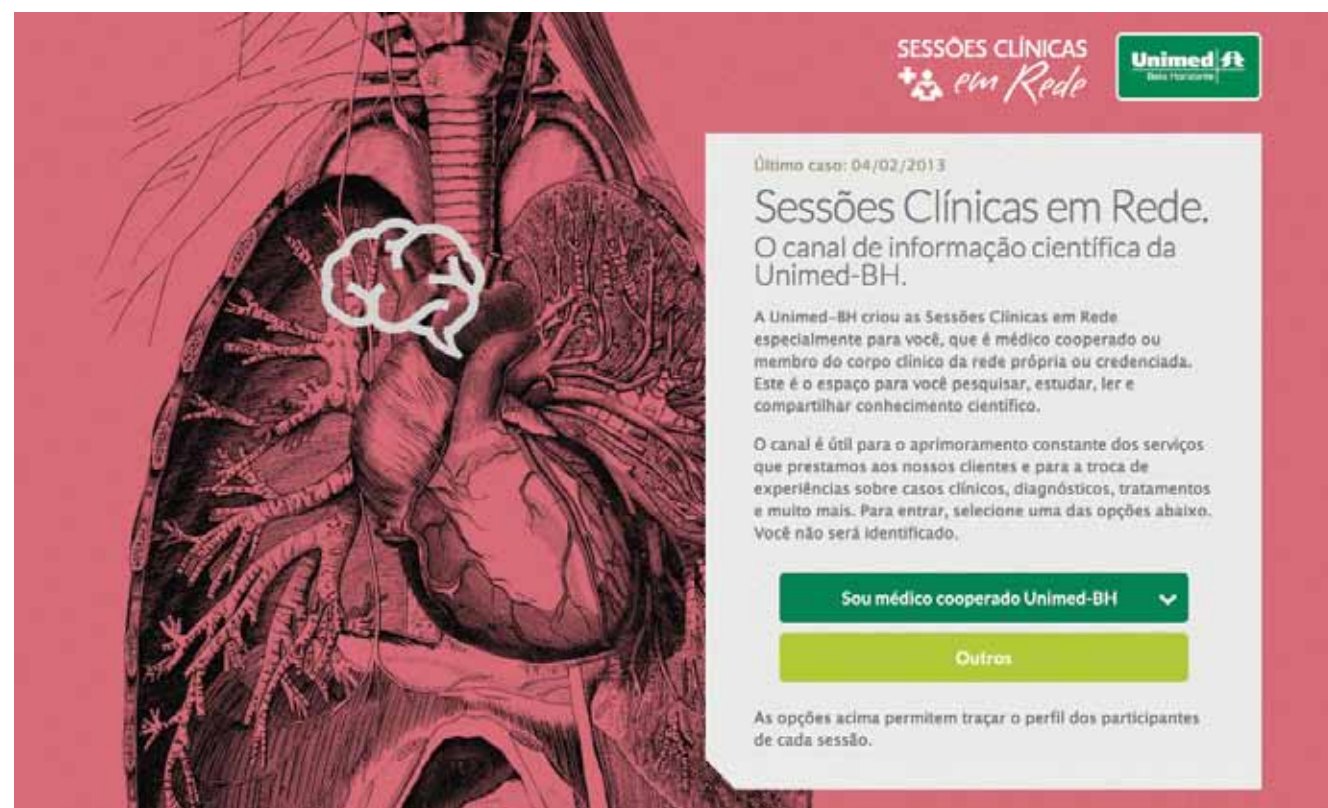
A ferramenta automatizou a solicitação de exames e procedimentos, dispensando o preenchimento da guia de serviços em papel. Também é possível acessar o histórico dos pacientes, com informações sobre a utilização de serviços de saúde e resultados de exames laboratoriais. Somente em seis meses, 800 médicos já aderiram ao sistema, e mais de 19 mil solicitações de exames e procedimentos foram emitidas.

Outra novidade foi a implantação da Universidade Corporativa Unimed-BH, criada para oferecer atividades de formação e capacitação,

prioritariamente aos médicos cooperados e ao corpo clínico da rede assistencial. Os primeiros produtos, visando a atualizar o conhecimento médico, já foram entregues: a publicação mensal Sessões Clínicas em Rede, lançada em junho, e duas turmas do curso presencial sobre Urgências e Emergências Toxicológicas.

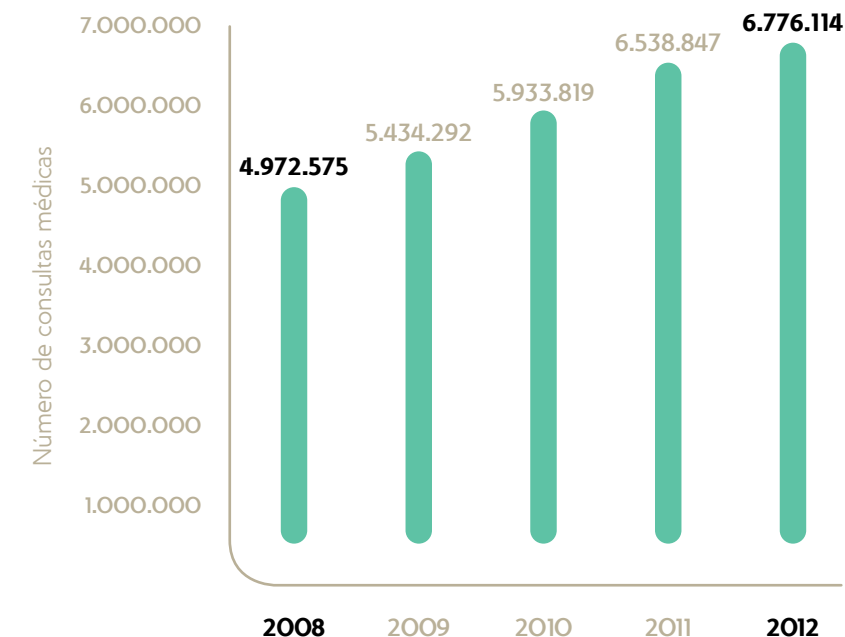
Ainda, a Unimed-BH firmou parceria com a Faculdade de Medicina da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) para divulgação da Imagem da Semana, publicação eletrônica com estudo de casos clínicos reais. A primeira edição foi enviada em janeiro de 2013. A expectativa, neste ano, é ampliar a oferta de cursos presenciais, além de treinamentos on-line.

Em maio, a Universidade Corporativa Unimed-BH lançou as Sessões Clínicas em Rede, canal para a disseminação de conteúdos médicos atualizados e troca de experiências sobre casos clínicos pela internet. As edições priorizam temas de grande impacto no dia a dia do médico. Até janeiro de 2013, foram divulgados 12 estudos de caso, com mais de 10 mil acessos.



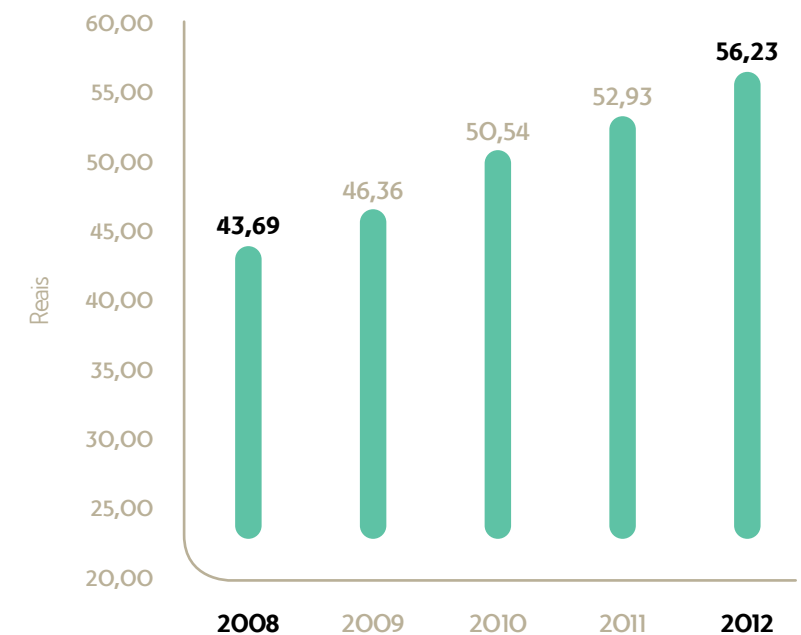
Evolução do número de consultas médicas (2008 a 2012)

A Unimed-BH assegurou a realização de 6,8 milhões de consultas médicas em 2012, com incremento de 237 mil atendimentos frente ao ano anterior. Com as medidas de valorização do trabalho médico adotadas, o montante pago pelas consultas cresceu 11,2%, superando a marca de R\$ 338 milhões no ano.



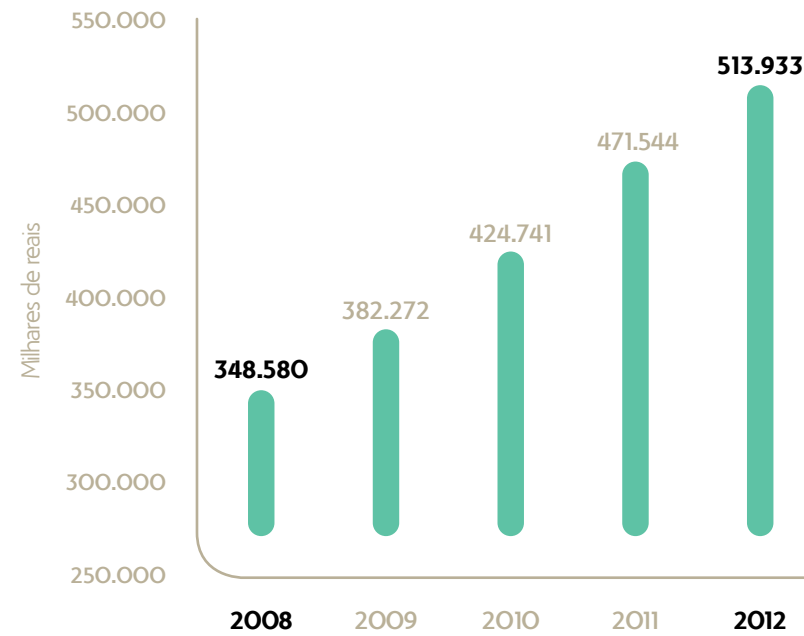
Evolução do valor médio pago ao cooperado pela consulta em consultório (2008 a 2012)

As consultas médicas são o procedimento de maior impacto na Cooperativa, realizadas por nove em cada dez cooperados. Em 2012, a Unimed-BH adotou uma política de remuneração com metas de reajuste. O valor da consulta foi elevado a R\$ 61,00 – ou 13%, em média. As consultas dos programas de atenção à saúde também tiveram reajuste, chegando a até R\$ 100,00, conforme a linha de cuidado. Desde o início da gestão, em 2006, o valor de referência da consulta médica cresceu 82%.



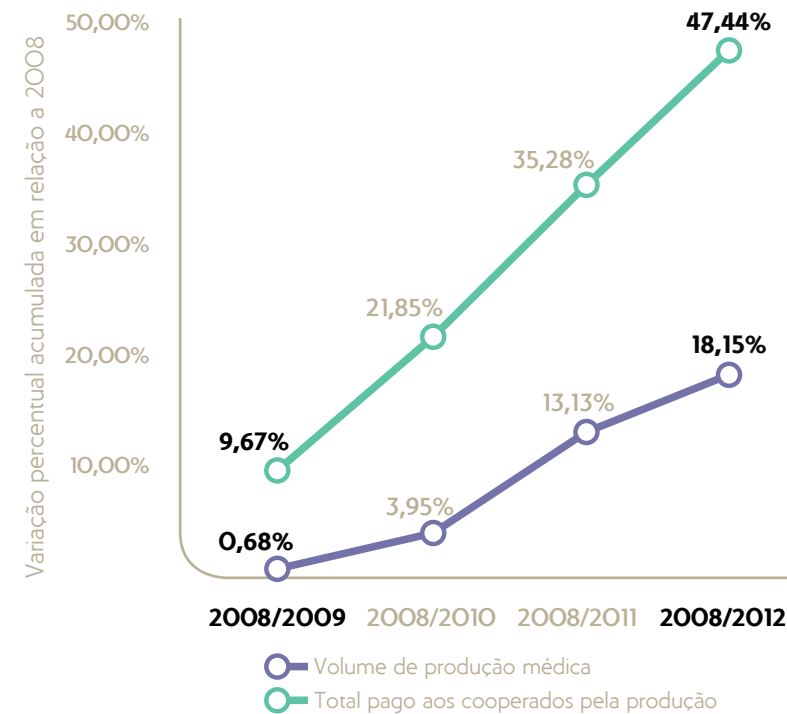
Valores pagos pela produção médica (2008 a 2012)

As medidas adotadas pela Unimed-BH para valorização das consultas e dos honorários médicos, além da geração de mais oportunidades de trabalho para os cooperados, levaram o montante pago pela produção à marca inédita de R\$ 514 milhões por ano. Esse valor corresponde a um incremento de 9% em comparação a 2011.



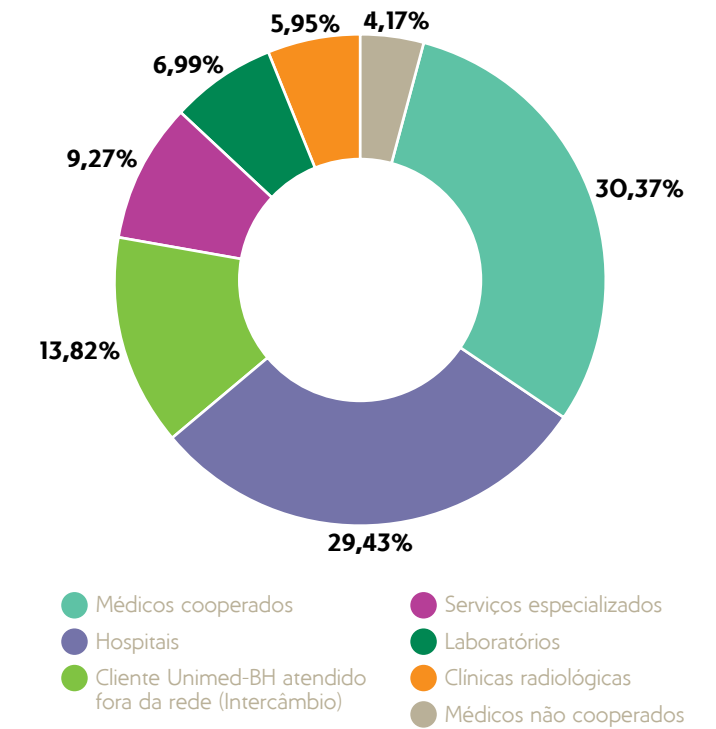
Varição acumulada da produção médica e dos valores pagos aos cooperados (2008 a 2012)

O gráfico demonstra que o salto nos valores pagos pela produção médica nos últimos anos tem sido impulsionado, com mais intensidade, pela política de valorização dos honorários que pelo crescimento do volume de atendimentos realizados. Enquanto a produção cresceu 18,15% desde 2008, o valor pago por esses atendimentos teve incremento de 47,44%.



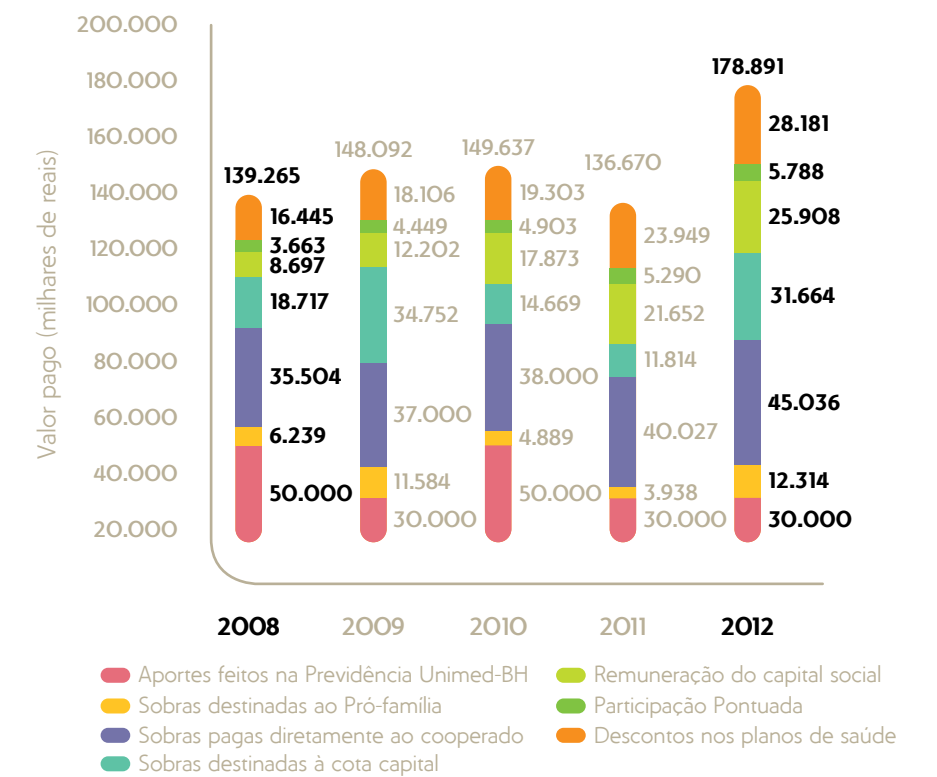
Distribuição do valor pago por tipo de prestador (2012)

A remuneração médica, por consultas e procedimentos realizados, responde pela maior parcela (34,54%) do valor pago pela assistência aos clientes da Unimed-BH. Em 2012, os honorários médicos somaram R\$ 584 milhões. Em seguida, os hospitais receberam R\$ 498 milhões, dos quais R\$ 23 milhões em incentivos diretos à acreditação e à melhoria de processos assistenciais. Os serviços de apoio diagnóstico e terapias sequenciais absorveram R\$ 376 milhões.



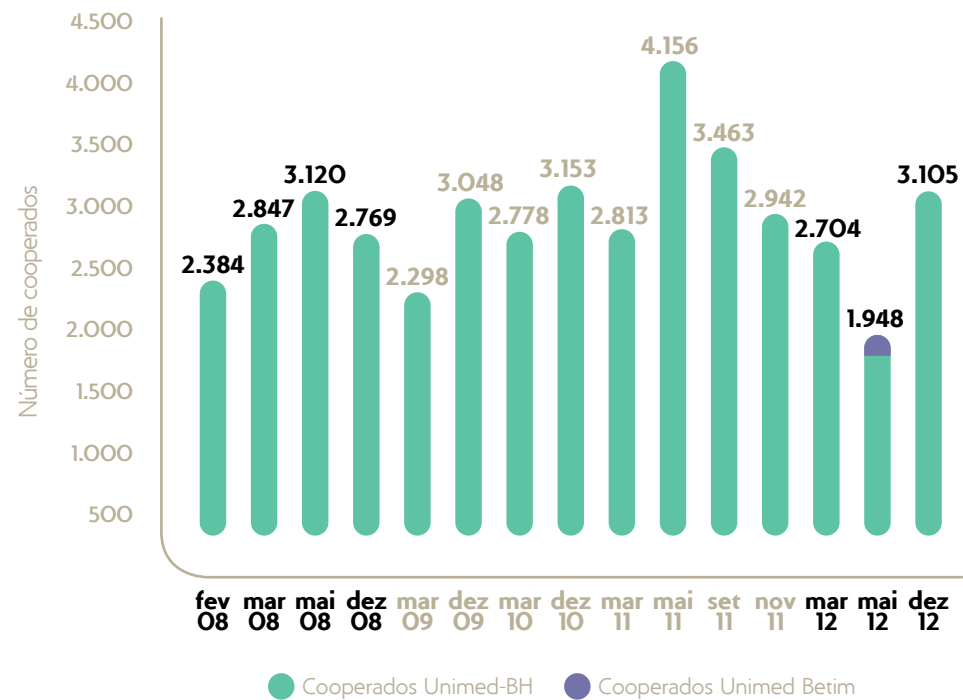
Transferência de recursos para cooperados na forma de benefícios e sobras (2008 a 2012)

O pacote de benefícios assegurados aos cooperados atingiu o valor recorde de R\$ 179 milhões em 2012, o que representa um ganho adicional de 35% sobre o montante pago pela produção. Desde 2006, a gestão compartilhou com os cooperados resultados e benefícios avaliados em mais de R\$ 860 milhões. A política inclui o pagamento de valores diretamente aos médicos, a cobertura de despesas que onerariam seu orçamento, a proteção do seu futuro e a valorização do seu capital.



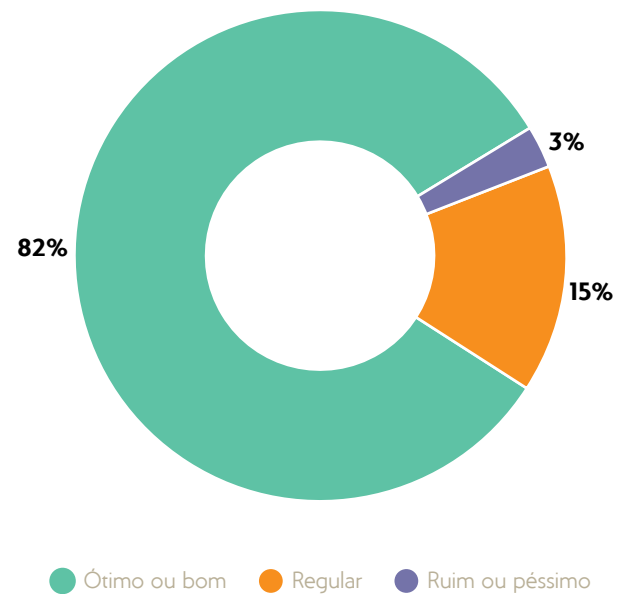
Participação dos cooperados nas assembleias gerais (2008 a 2012)

A ampla participação dos médicos cooperados nas assembleias gerais, principal esfera de decisão da Unimed-BH, foi mais uma marca de 2012. Em maio, os cooperados da Unimed-BH se uniram aos colegas da Unimed Betim em uma assembleia conjunta que definiu pela integração das duas cooperativas.



Avaliação geral dos cooperados sobre a Unimed-BH (2012)

Na mesma proporção em que os clientes, os médicos cooperados expressam uma elevada aprovação à Unimed-BH. Oito em cada dez avaliam a sua cooperativa como ótima ou boa, de acordo com a mais recente pesquisa feita pelo Instituto Datafolha, concluída em fevereiro de 2013.

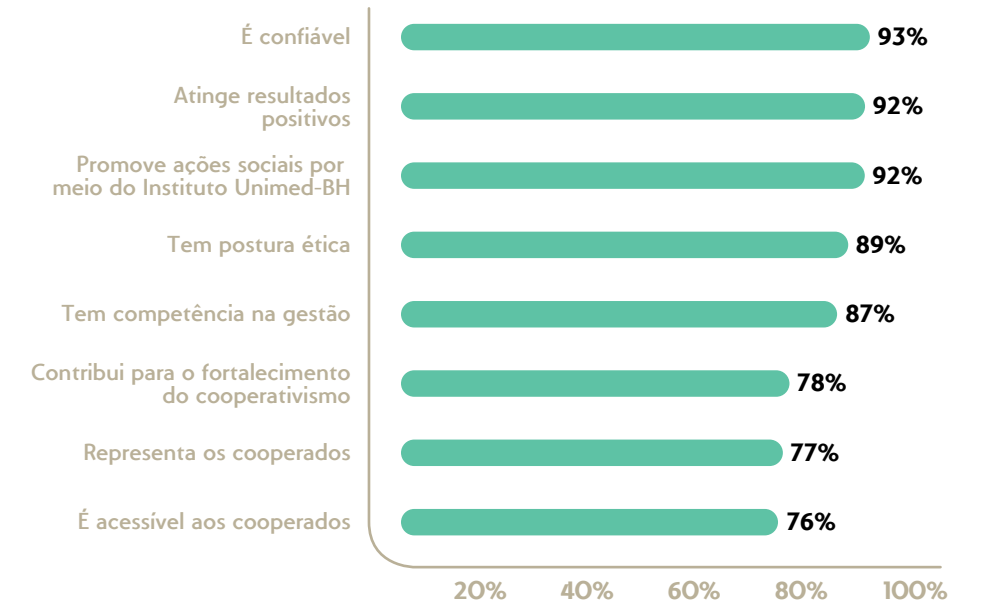


Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISAS

Percepção da Unimed-BH pelos médicos cooperados* (2012)

A confiabilidade é o atributo mais marcante da Unimed-BH na percepção dos médicos cooperados, reconhecido por nove em cada dez entrevistados pelo Datafolha, seguindo a tendência apurada entre os clientes. A capacidade de atingir resultados positivos, a postura ética e o compromisso social, assim como a competência na gestão, se destacam entre outros atributos nitidamente apontados pelos médicos.

*Avaliação estimulada.

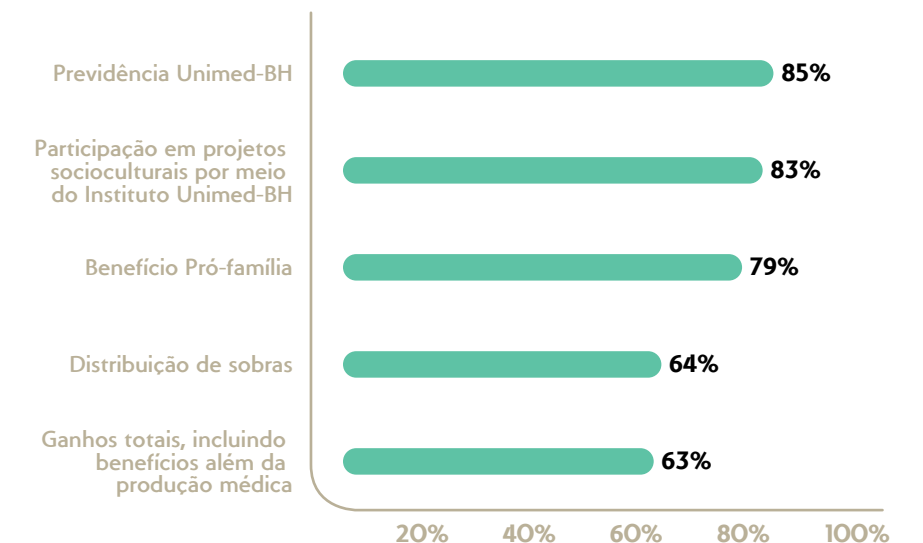


Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISAS

Avaliação do desempenho da Unimed-BH pelos médicos cooperados* (2012)

Listada como o segundo maior plano de previdência complementar do País, na modalidade de planos instituídos, a Previdência Unimed-BH é a iniciativa mais bem avaliada pelos médicos cooperados. As atividades do Instituto Unimed-BH e o benefício Pró-família vêm logo em seguida. Dois em cada três cooperados avaliam como ótimo ou bom o pacote de benefícios e sobras, que representa a transferência de mais recursos e ganhos além da produção médica.

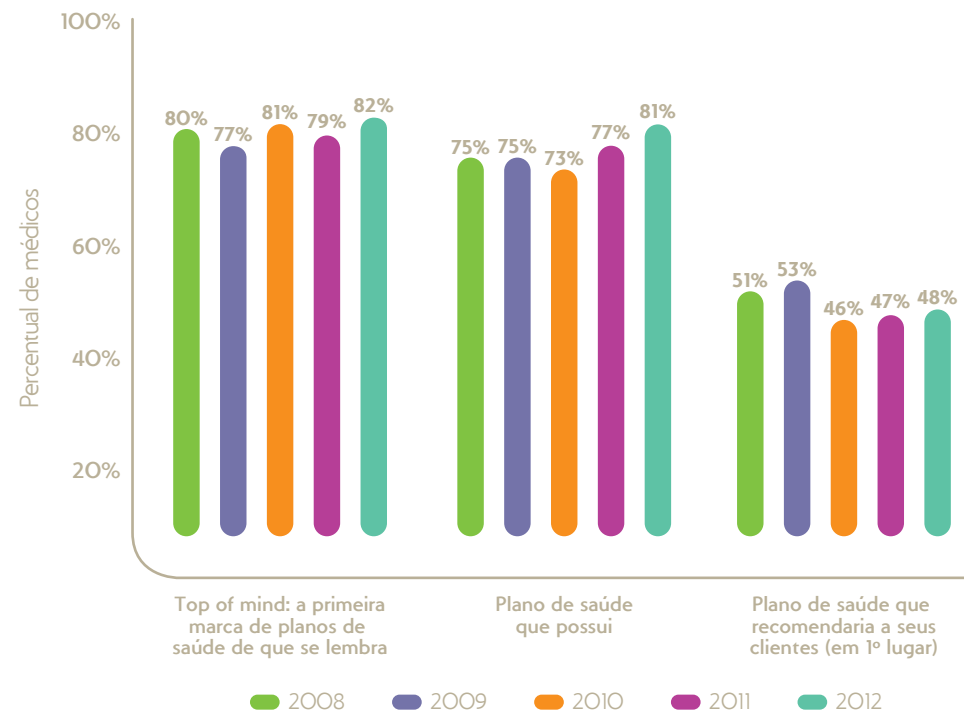
*Respostas múltiplas.



Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISAS

A marca Unimed-BH e os médicos cooperados e não cooperados (2008 a 2012)

A Unimed-BH permanece uma importante referência para os médicos na região de Belo Horizonte, sejam eles cooperados ou não. Segundo o Datafolha, é a marca de planos de saúde mais lembrada e a escolha pessoal de mais de 80% dos profissionais. Um em cada dois médicos recomenda a Unimed a seus clientes.



O Agendamento On-line de Consultas fechou 2012 com a adesão de 1.421 médicos cooperados, aumento de 64% em relação a 2011. A ferramenta traz eficiência e comodidade, permitindo o gerenciamento mais efetivo dos horários disponíveis e redução das faltas às consultas. A cooperada Maria Helena de Vasconcelos Gonçalves, da Acupuntura, recomenda o sistema. "A agenda pode ser acessada em qualquer horário ou local, bastando ter um computador conectado à internet. Além dos benefícios para nós, médicos, trouxe maior disponibilidade de tempo para a secretária. Só vejo vantagens no uso do Agendamento On-line".

A Unimed-BH recebeu, em fevereiro de 2012, 121 novos cooperados aprovados em seleção pública. Em setembro, com a integração da Unimed Betim, mais 234 profissionais ingressaram no quadro social da Cooperativa – outros 55 médicos já pertenciam às duas Singulares.



Lançado em 2012, o sistema Consultório On-line automatizou o processo de solicitação e autorização de exames e procedimentos. O cooperado não precisa mais preencher a guia de serviços em papel, o que agiliza sua rotina, beneficia os clientes e reduz custos administrativos.



*Mais saúde a
cada dia.*



MODELO DE ATENÇÃO ATIVA À SAÚDE

7

Mais do que assegurar assistência médica de qualidade, o desafio atual da saúde suplementar é oferecer ações e programas para promover a saúde dos clientes, prevenir riscos e doenças, estimular o autocuidado. A Unimed-BH é pioneira nessa linha de ação e vem desenvolvendo uma nova forma de organizar e ofertar serviços, tendo como referência a saúde e não apenas a doença. Por isso, a Cooperativa fortaleceu a estratégia dos programas de atenção à saúde em consultório, que registraram aumento significativo da adesão de médicos e clientes em 2012 – a participação dos cooperados nos programas cresceu 92% e o número de pacientes inscritos, 43%. Crianças, mulheres e idosos estão entre os grupos priorizados, sendo que o Programa de Atenção ao Idoso obteve importante reconhecimento, ao ser aprovado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Outro foco do trabalho é a orientação dos clientes quanto ao percurso assistencial adequado em cada situação. Novos projetos também começam a ser delineados, preparando a Cooperativa para mais um salto em seu modelo de atenção. Tudo isso para se ter mais saúde, a cada dia.

124.507

clientes participam de programas de atenção à saúde da Unimed-BH, sendo acompanhados no consultório dos cooperados.

Vínculos e resultados

Carros-chefe do modelo de atenção ativa da Unimed-BH, os programas de atenção à saúde baseados nos consultórios registraram mais um importante salto em 2012. Eles já envolvem 125 mil clientes e mais de 1,9 mil médicos cooperados, em 15 especialidades.

A estratégia ganhou impulso a partir da revisão de seis programas já em curso e do lançamento de duas novas iniciativas – os programas de Atenção à Criança em Neuropediatria e ao Portador de Nefrolitíase –, totalizando agora 17 diferentes linhas de abordagem.

Aprimorados a partir das contribuições dos cooperados, os programas de Puericultura e Atenção à Saúde da Criança e do Adolescente estão entre os que mais cresceram em 2012. No total, 64 mil clientes com até 19 anos de idade estão em acompanhamento com pediatras. Entre os bebês no primeiro ano de vida, o grau de adesão é ainda mais expressivo: 95% dos clientes nessa faixa etária participam do programa.

Com essas iniciativas, a Unimed-BH estimula a vinculação de clientes – com condições clínicas especiais, como crianças, gestantes e idosos, ou que apresentem doenças crônicas – a um médico de referência. Dessa forma, o profissional pode

acompanhar mais de perto sua evolução, intervindo para prevenir agravos e melhorar a saúde.

Dois estudos concluídos em 2012 revelam os impactos positivos dessa abordagem. A procura por atendimentos de urgência e emergência caiu 15% entre os pacientes inscritos nos programas de Doenças Respiratórias, que permitem o manejo da asma e de doenças pulmonares obstrutivas crônicas, como o enfisema. Já a frequência das internações entre os pacientes dos programas de Saúde Mental reduziu 20% com o acompanhamento oferecido.

Outro benefício dos programas é o modelo de remuneração diferenciada para os cooperados que aderem às ações. Em 2012, a Unimed-BH investiu o total de R\$ 3,5 milhões na estratégia de valorização do vínculo.

Como suporte aos programas, a Cooperativa oferece diversas atividades nos Centros de Promoção da Saúde no Barro Preto, em Contagem e Betim. As unidades funcionam como plataforma para serviços diferenciados, como grupos de educação em saúde e clínicas dedicadas a grupos especiais. Cerca de 5,4 mil clientes da Cooperativa se inscreveram nessas ações. Dentro do plano de investimentos para os próximos anos, estão previstas três outras unidades nesse formato. A primeira delas, o Centro de Promoção da Saúde Unimed – Unidade Pedro I, foi inaugurada em 28 de fevereiro de 2013.

95% *das crianças*
no primeiro ano de vida são acompanhadas no Programa de Puericultura da Unimed-BH.

R\$ 3,5 milhões
por ano é o incremento na remuneração médica proporcionado pelos programas de atenção à saúde em consultório.

Atenção ao idoso

Um dos programas de atenção à saúde de destaque é voltado para os clientes com mais de 60 anos de idade, que somam 12,3% da carteira da Unimed-BH e respondem por 35% dos custos assistenciais. O Programa de Atenção ao Idoso teve a aprovação da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) em 2012 – juntamente com o Programa de Cessação do Tabagismo, aprovado no ano anterior.

Cooperados de dez especialidades – Clínica Médica, Geriatria, Cardiologia, Endocrinologia, Gastroenterologia, Homeopatia, Nefrologia,

Neurologia, Pneumologia e Reumatologia – inscreveram cerca de 10 mil pacientes ao longo do ano. Eles recebem a Caderneta do Idoso, para que as informações sobre a sua saúde fiquem registradas e possam ser consultadas por médicos e serviços de saúde quando necessário.

Do total de clientes em acompanhamento, 15% tiveram indicação dos médicos para receber visitas domiciliares de enfermeiros da Unimed-BH. O objetivo é levar até o cliente e sua família orientações sobre segurança, prevenção de quedas, cuidados com a alimentação e a organização dos medicamentos.

A Unimed-BH incentiva a adoção de hábitos saudáveis por meio de várias iniciativas. Na Praça Floriano Peixoto, por exemplo, são realizadas atividades de caminhada orientada duas vezes por semana, em dois horários, e de tai chi chuan, aos sábados.



Estímulo à mamografia

Um grande reforço à campanha permanente para a detecção precoce do câncer de mama foi realizado em 2012. Clientes, médicas cooperadas e colaboradoras com mais de 50 anos, que ainda não tinham feito a mamografia, receberam guias autorizadas e materiais informativos sobre a importância da regularidade do exame e de se apresentar o resultado ao médico de confiança para um diagnóstico correto.

A ação de alerta sobre a importância da mamografia para a detecção precoce do câncer de mama incluiu intervenções diretas junto às clientes, médicas cooperadas e colaboradoras. A mensagem também foi levada a TV, rádio, mídia impressa e redes sociais.



57.242

clientes com mais de 50 anos de idade fizeram a mamografia em 2012.

Percurso assistencial

Tanto quanto o vínculo, a orientação do percurso assistencial dos clientes mostrou-se uma estratégia essencial para o objetivo de qualificar o atendimento. O trabalho iniciado em 2011, com a organização da assistência de urgência e emergência e a ampliação da oferta de consultas eletivas e em agenda livre, ganhou reforço e registrou bons resultados em 2012.

O Agendamento On-line de Consultas consolidou-se como ferramenta importante. O sistema agregou comodidade para os clientes, que podem marcar suas consultas pela internet, de qualquer lugar e em

qualquer horário. Já para os médicos cooperados, a ferramenta trouxe a possibilidade de gerenciamento mais efetivo de horários disponíveis e a redução de 64% na média histórica de faltas às consultas marcadas na rede da Unimed-BH.

Mais de 237 mil clientes já acessam a ferramenta, que alcançou a marca de 630 mil consultas agendadas. A adesão dos cooperados também cresceu 64% em relação ao primeiro ano e, atualmente, mais de 1,4 mil profissionais estão disponíveis na internet – sem contar as agendas das unidades ambulatoriais da Unimed-BH e das clínicas credenciadas.

Já o Alô Saúde, serviço de aconselhamento médico por telefone, recebeu 9 mil ligações no ano. Pesquisa realizada pela Unimed-BH apontou que 88% dos clientes que fizeram contato ficaram satisfeitos com o atendimento.

Mostrou-se pertinente também a estratégia de consultórios com agenda livre para os clientes que querem ser atendidos rapidamente, mas não precisam recorrer à estrutura de um pronto-atendimento. Mais de 244 mil consultas dessa

Um dos desafios na organização do percurso assistencial dos clientes é a elevada procura a serviços de urgência e emergência, a exemplo do Hospital Unimed na avenida do Contorno, como primeira referência em casos agudos. A Cooperativa vem desenvolvendo ferramentas e programas para estimular o vínculo entre o cliente e o seu médico de referência, no consultório.

modalidade foram realizadas, em 2012, nos Serviços Próprios da Unimed-BH.



Inovação

Uma ação inovadora na saúde suplementar começou a ser desenvolvida em 2012, com o objetivo de introduzir os princípios da atenção primária na lógica assistencial da Cooperativa, como modelo alternativo de cuidado. A proposta é aprofundar as experiências e os resultados obtidos com os programas de atenção à saúde e os serviços para apoiar o percurso assistencial dos clientes.

Desenvolvido como piloto, o Projeto Vinculação prevê que cada cliente tenha um médico para o seu acompanhamento personalizado ao longo do tempo, com o suporte de uma equipe multiprofissional. Essa equipe será o primeiro contato do cliente com o sistema de saúde e sua referência a cada nova necessidade, sendo responsável por coordenar os atendimentos, quando for indicado o encaminhamento a cuidados especializados.

O Programa de Aprimoramento em Atenção Primária foi a primeira etapa da iniciativa, realizada entre maio e setembro de 2012, com a participação da Unimed Vitória. Médicos cooperados de ambas as Singulares, com formação em Clínica Médica e Pediatria, foram capacitados em práticas de atenção primária à saúde e atuarão como multiplicadores do projeto ao longo de 2013.

Vinte médicos da Unimed-BH e da Unimed Vitória participaram de seis módulos de treinamento ministrados por palestrantes nacionais e internacionais no Programa de Aprimoramento em Atenção Primária. Ao fundo, diretores das Singulares recebem o especialista português, Luis Pisco.



BALANÇO DAS INICIATIVAS DA UNIMED-BH NA ATENÇÃO ATIVA À SAÚDE (2012)

GERENCIAMENTO DE CASOS CRÔNICOS

Gerenciamento de Casos	4.729 pacientes
Cuidados Paliativos	133 pacientes
Intervenção Específica	1.424 pacientes
Programa de Curativos	597 pacientes
Reabilitação	296 pacientes
Desospitalização	5.287 pacientes

GERENCIAMENTO DE DOENÇAS E CONDIÇÕES DE RISCO

Programa de Puericultura	10.729 inscritos
Procedimento Padronizado em Obstetrícia (PPO)	7.443 inscritas
Programa de Doenças Respiratórias (crianças e adultos com asma, doença pulmonar obstrutiva crônica)	2.874 inscritos
Programa de Atenção Cardiovascular	9.716 inscritos
Programa de Atenção ao Diabético (crianças, adolescentes e adultos)	2.907 inscritos
Programa de Atenção ao Portador de Doença Renal	635 inscritos
Programa de Atenção ao Idoso	9.625 inscritos
Programa de Saúde Mental (esquizofrenia, transtornos delirantes e transtornos graves do humor)	1.677 inscritos

PREVENÇÃO DE DOENÇAS

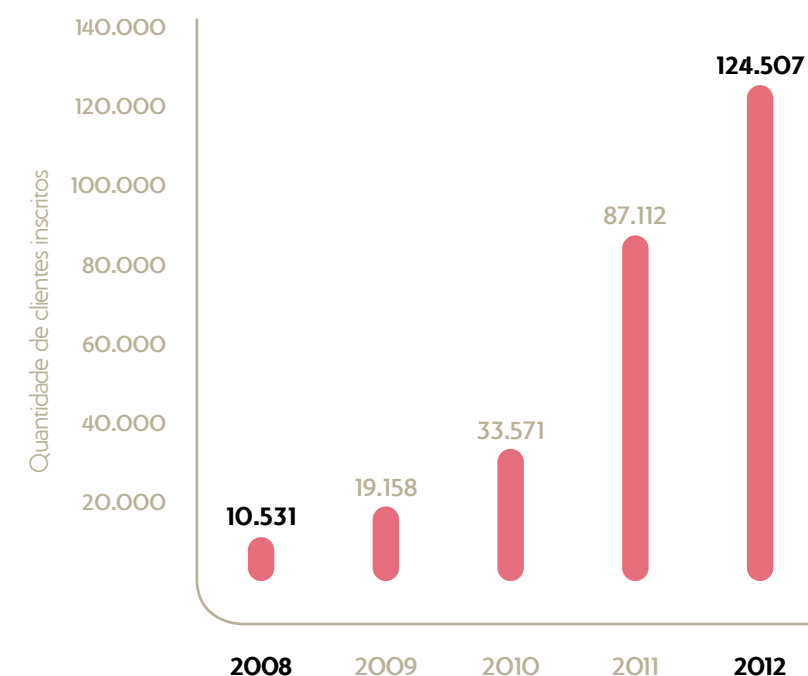
Vacinação	9.958 doses aplicadas
Programa de Reeducação Alimentar (crianças e adultos)	2.019 participantes
Grupo de Cessação do Tabagismo	789 participantes
Grupo de Atenção ao Hipertenso	35 participantes
Clínica do Diabético	532 participantes
Grupo Operativo de Diabéticos	240 participantes

PROMOÇÃO DA SAÚDE

Curso de Gestante (adolescentes e adultos)	1.751 participantes
Programa de Atenção Obstétrica	2.736 inscritas
Programa de Atenção à Saúde da Criança e do Adolescente	53.366 inscritos
Unibaby	8.380 recém-nascidos visitados no domicílio
Programa de Atenção Homeopática	6.432 inscritos
Palestras educativas (em empresas e nos Centros de Promoção da Saúde)	412 eventos

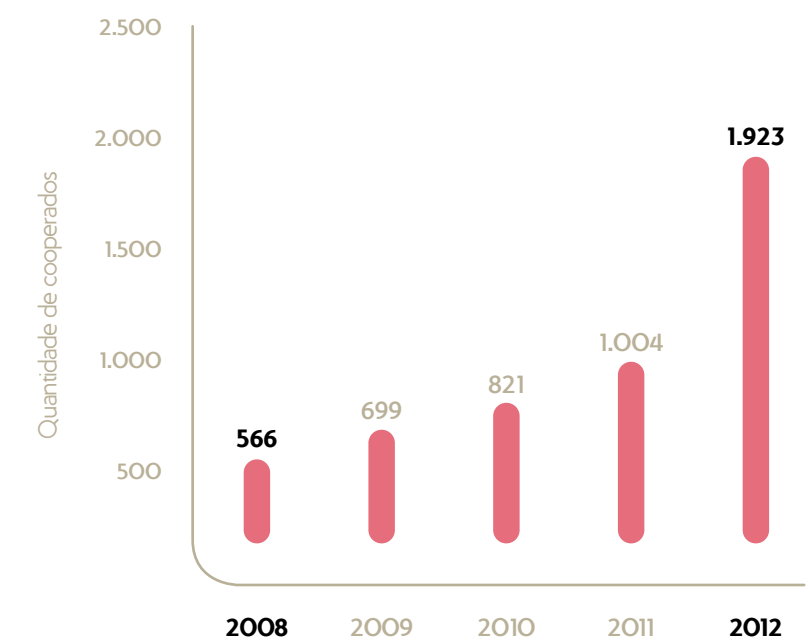
Evolução do número de clientes participantes dos programas de atenção à saúde (2008 a 2012)

Os programas de atenção à saúde da Unimed-BH já cobrem mais de 124 mil clientes com condições clínicas específicas ou doenças crônicas, que são acompanhados, em consultório, pelos cooperados. Esse número representa um salto de 43% na comparação com 2011, motivado pela crescente adesão dos médicos e pelo contínuo aprimoramento dos programas.



Evolução do número de cooperados aderidos aos programas de atenção à saúde em consultório (2008 a 2012)

A adesão dos médicos cooperados aos programas de atenção à saúde cresceu 92% em 2012. Atualmente, 1.923 profissionais, de 15 diferentes especialidades, acompanham seus pacientes em consultório, seguindo os protocolos propostos pela Unimed-BH. No ano, a Cooperativa transferiu R\$ 3,5 milhões em honorários a esses cooperados, pelo seguimento dos clientes e pelo desfecho verificado a partir de indicadores de saúde.



*Para ser
melhor, todo
mundo precisa
de espaço.*



REDE DE SERVIÇOS: UNIDADES PRÓPRIAS

8

R\$ **72** *milhões*
foram pagos aos cooperados,
em 2012, pela assistência
prestada aos clientes nos
Serviços Próprios.

Há dez anos, uma decisão histórica dos médicos cooperados autorizava o investimento em serviços de saúde, fazendo nascer um novo modelo de atuação da Unimed-BH. Em 2012, os Serviços Próprios se confirmaram como estratégia de sustentabilidade da Cooperativa e alcançaram novo patamar de maturidade. As unidades se consolidam como uma rede abrangente, cada vez mais eficiente e articulada, cobrindo a Região Metropolitana de Belo Horizonte. Uma proposta diferenciada de atendimento, que amplia a oferta de serviços assistenciais aos clientes, propicia a inovação e, ao mesmo tempo, representa importante espaço de trabalho médico – a participação relativa à Rede Própria na remuneração total dos cooperados dobrou em apenas quatro anos, ultrapassando R\$ 72 milhões. Fruto de uma política consistente, que demonstra o acerto da decisão dos cooperados, as unidades já respondem por 21% do total de internações, 37% dos atendimentos de urgência e emergência e 14% das consultas eletivas. Mais do que isso, contribuem, expressivamente, para diferenciar a Unimed-BH junto aos clientes – 87% deles avaliam que a Cooperativa possui uma rede própria confiável e de qualidade, segundo o Datafolha. Números que marcam um caminho de sucesso, trilhado com cuidado e competência, e direcionam os próximos passos da Cooperativa para novas alternativas assistenciais com alto padrão de qualidade.

Maturidade e visão de rede

Um dos marcos de 2012 foi o aprimoramento da estrutura organizacional, dos sistemas de informação e do modelo de gestão dos Serviços Próprios, fortalecendo o conceito de rede assistencial e contribuindo para o aumento da eficiência operacional.

Áreas de suporte compartilhadas pelas unidades permitem a maior integração de processos administrativos, como compras, gestão de pessoas e manutenção do parque de equipamentos, por exemplo. Em um cenário de crescimento do volume de atendimentos, as mudanças resultaram em mais sinergia e qualidade, com ganho significativo de eficiência operacional, avaliado em R\$ 3 milhões no ano. Esse valor chega a R\$ 7 milhões quando se considera, também, o incremento da produção de serviços nas unidades, com consequente aumento da receita.

O planejamento estratégico foi aprimorado, com a revisão da missão e dos objetivos de toda a rede, bem como do painel de indicadores que monitoram o desempenho das unidades. Também no plano assistencial, a tônica é a integração dos Serviços Próprios, que hoje atuam de forma mais articulada.

Com a incorporação dos serviços da Unimed Betim à rede, criou-se um eixo assistencial de referência

para os atendimentos de urgência e emergência e as internações na Grande BH. Ele liga o Hospital Unimed em Belo Horizonte, o Pronto-atendimento em Contagem e o Hospital Unimed em Betim, com o suporte da Atenção Pré-hospitalar e da Atenção Domiciliar. Em paralelo, o Hospital-dia e Maternidade Unimed-BH se confirma como referência na atenção materno-infantil e responde por 31% dos partos realizados, ou mais de 4,5 mil procedimentos em 2012.

As melhorias implantadas e o novo estágio de desenvolvimento da Rede Própria foram amplamente debatidos com o Conselho Social e, especialmente, em reuniões com o corpo clínico das unidades. Os encontros ocorreram ao longo do ano, com a participação da Superintendência e da Assessoria da Diretoria.

Os investimentos e o processo de gestão mais transparente e participativo tiveram reflexo direto na satisfação dos médicos. Levantamento feito pela Cooperativa indica que 84% dos médicos estão muito satisfeitos ou satisfeitos com a estrutura e as condições de trabalho e 65% têm interesse em ampliar o tempo dedicado aos atendimentos na Rede Própria. A tendência também é constatada pelo Instituto Datafolha – 92% dos cooperados que atuam nos Serviços Próprios avaliam positivamente a Unimed-BH.



O Hospital-dia e Maternidade Unimed-BH é hoje uma referência materno-infantil na Rede Própria. A unidade foi responsável por mais de 4,5 mil partos em 2012, ou 31% do total de partos realizados pela Cooperativa.

92% dos cooperados que participam do corpo clínico dos Serviços Próprios avaliam a Unimed-BH como ótima ou boa, segundo o Datafolha.

Ao longo de 2012, foram realizados mais de 1,5 milhão de atendimentos ambulatoriais, eletivos e de urgência e emergência, na Rede Própria – um aumento de 15% em relação ao ano anterior. Só no Pronto-atendimento – Unidade Contagem, hoje referência para os clientes na região, foram 198 mil casos de urgência e emergência atendidos.



Garantia de atendimento

A Unimed-BH é a operadora que mais investe no desenvolvimento da rede assistencial da Região Metropolitana de Belo Horizonte, de forma a reduzir os impactos da crise de oferta que aflige o setor de saúde. O resultado é um salto expressivo no volume de atendimentos da Rede Própria.

Em 2012, foram realizados mais de 1 milhão de consultas e procedimentos eletivos nas unidades ambulatoriais, 481 mil atendimentos de urgência e emergência e outros 19 mil com o empenho de ambulâncias. O Centro de Radiologia e Exames,

com espaços em Contagem e no Hospital Unimed – Unidade Contorno, respondeu por 253 mil atendimentos.

Os hospitais próprios – incluindo a unidade de Betim, integrada à rede em setembro – asseguraram o total de 28 mil internações, com crescimento de 17% em relação ao ano anterior. As taxas de ocupação médias permanecem elevadas, sendo de 83% no Hospital Unimed, em Belo Horizonte, e de 94% no Hospital-dia e Maternidade.

O aumento da demanda atendida tem sido acompanhado pelo crescimento do número de



A Cooperativa possui dois Centros de Radiologia e Exames próprios, localizados no Hospital Unimed – Unidade Contorno e na Unidade Contagem. Juntos, eles foram responsáveis pela realização de 253 mil atendimentos em 2012.

1.614

postos de trabalho
no corpo clínico permanente dos Serviços Próprios são ocupados por cooperados, 23% mais que em 2011.

4887

leitos hospitalares
são ofertados pela Rede Própria em três unidades, sendo 80 deles para terapia intensiva.

As unidades próprias representam 21% do total de internações, 14% das consultas eletivas e 37% dos atendimentos de urgência e emergência da Cooperativa. Só no Hospital Unimed (ao lado), foram mais de 203 mil atendimentos no Pronto-socorro e 13 mil internações em 2012.



cooperados em atuação na Rede Própria. Em 2012, os cooperados ocupavam 1.614 postos de trabalho permanentes no corpo clínico – número 23% maior que em 2011. Outros 2.728 cooperados ainda realizaram procedimentos nos hospitais de Belo Horizonte.

Saltos de qualidade

Os Serviços Próprios se consolidam, também, como referência de qualidade assistencial. Dentre os

investimentos concretizados em 2012, destacam-se a aquisição de equipamentos para diferentes clínicas e a implantação de laboratório próprio nas unidades hospitalares e no serviço de urgência em Contagem.

Ao assumir o suporte diagnóstico, a Cooperativa verificou ganhos de qualidade assistencial e eficiência, com a melhoria de processos. Exemplo disso foi a implantação de um equipamento "point of care" na sala de emergência do Hospital Unimed

– Unidade Contorno, o que assegura menor tempo de resposta para a abordagem de pacientes críticos. De junho a dezembro, foram realizados 430 mil exames em toda a rede.

Seguindo a política de qualificação dos prestadores de serviços adotada pela Unimed-BH, a Rede Própria também busca certificações. Referência nessa linha, o Hospital-dia e Maternidade mantém a acreditação hospitalar no nível de excelência, pela Organização Nacional de Acreditação (ONA), e os certificados ISO 9001 (Gestão da Qualidade), ISO 14001 (Gestão Ambiental) e ISO 31000 (Gestão de Riscos).

A unidade se prepara, agora, para obter sua primeira certificação internacional, com foco na segurança assistencial – a National Integrated Accreditation for Healthcare Organizations (Niaho). Também em 2013, o Hospital Unimed se capacitará para a acreditação segundo os parâmetros da ONA, e as unidades de Contagem e Betim buscarão a certificação ISO 9001.

No campo da inovação assistencial, está prevista a abertura de um novo modelo de unidade ambulatorial, orientada pelos princípios da atenção primária em saúde. A iniciativa, em caráter piloto, faz parte do Projeto Vinculação (leia mais no capítulo Modelo de atenção ativa à saúde).

Espaços de formação

Outra evidência da maturidade da estratégia de Serviços Próprios da Unimed-BH é a abertura de espaços para a formação médica. O primeiro passo foi a criação do Programa de Especialização, iniciado em março de 2012, no Hospital Unimed. O programa recebeu 16 participantes nas especialidades de Cirurgia Geral, Clínica Médica, Neurologia Clínica, Neurocirurgia e Radiologia.

Como avanço para 2013, a Unimed-BH obteve o credenciamento do seu Programa de Residência Médica junto à Comissão Nacional de Residência Médica do Ministério da Educação. As atividades se iniciam em março no Hospital Unimed – Unidade Contorno e no Hospital-dia e Maternidade. São 28 vagas nas especialidades de Cirurgia Geral, Clínica Médica, Ginecologia e Obstetrícia, Pediatria, Neonatologia, Neurologia, Ortopedia e Traumatologia – consideradas referências nas unidades.

Na linha de atualização do corpo clínico, destacam-se a atuação dos Centros de Estudos, com a realização de reuniões clínicas periódicas, e o início das atividades da Universidade Corporativa Unimed-BH. Em 2012, foram realizados dois cursos sobre Urgências e Emergências Toxicológicas, com a participação de 70 médicos.



O Programa de Especialização Médica do Hospital Unimed – Unidade Contorno, lançado em 2012, ofereceu formação em cinco especialidades e teve 16 participantes. A iniciativa faz parte de um conjunto de estratégias de formação e desenvolvimento dos médicos.

Número de médicos cooperados atuando em Serviços Próprios (2012)

A Rede Própria da Unimed-BH, agora articulada às unidades assistenciais na região de Betim, consolida-se como importante espaço de trabalho para os médicos cooperados. Em 2012, foram 1.614 vagas ocupadas por cooperados – expansão de 23% em comparação com o ano anterior. A tendência de ampliação das oportunidades de trabalho se confirma, mesmo se excluindo da análise a rede de Betim.

Hospital-dia e Maternidade Unimed-BH	
Cooperados em funções permanentes	188
Cooperados que se registraram para realizar cirurgias no hospital	2.031
Hospital Unimed – Unidade Contorno	
Cooperados que atuam no Pronto-socorro	155
Cooperados em funções permanentes	137
Cooperados que atuam no Centro de Radiologia e Exames	75
Cooperados que realizaram pelo menos um procedimento em 2012	697
Hospital Unimed – Unidade Betim	
Cooperados que compõem o corpo clínico	181
Unidade Contagem	
Cooperados que atuam no Centro de Promoção da Saúde	169
Cooperados que atuam no Pronto-atendimento	83
Cooperados que atuam no Centro de Radiologia e Exames	10
Núcleos de Atenção à Saúde (BH, Barreiro, Gonçalves Dias e Betim) e Centro de Promoção da Saúde Barro Preto	
Atenção Pré-hospitalar e Atenção Domiciliar	33
Saúde Ocupacional	19

Avaliação dos cooperados sobre a estratégia de Serviços Próprios* (2012)

Os médicos cooperados reconhecem, cada vez mais, o papel estratégico desempenhado pelos Serviços Próprios da Unimed-BH. Nesta pesquisa do Datafolha, 83% dos entrevistados concordam que a Rede Própria aumenta a competitividade da Cooperativa; eram 78% no ano anterior. Por sua vez, a parcela dos que concordam que há melhora na remuneração médica já é de 58%. Entre os cooperados que atuam nos Serviços Próprios, os percentuais são ainda mais expressivos.

*Os índices indicam o grau de concordância dos entrevistados com as afirmativas, gerado a partir da soma de respostas "concorda totalmente" e "concorda em parte". Avaliação estimulada.

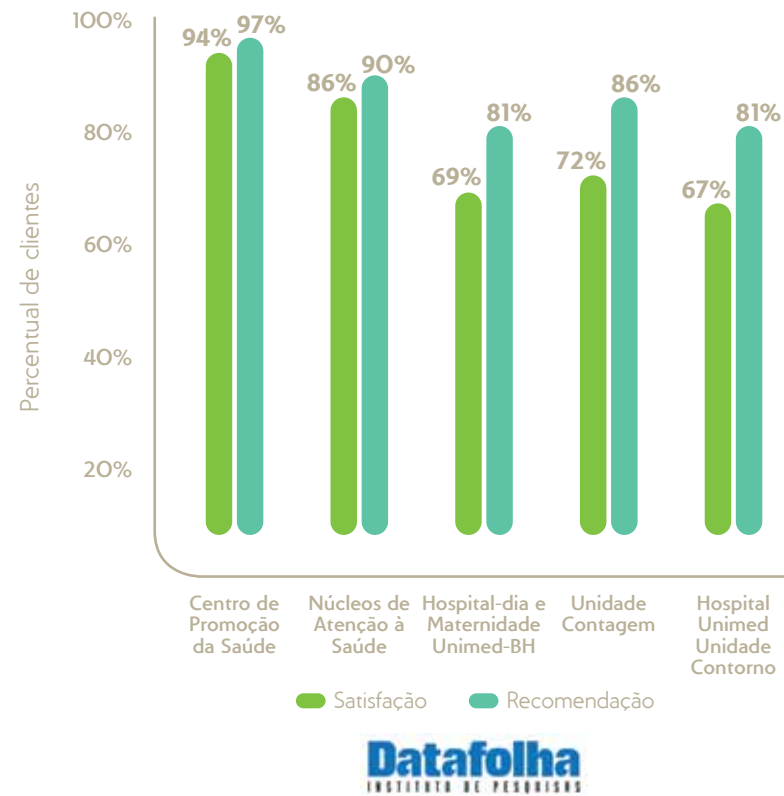


Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISAS

Satisfação dos clientes com os Serviços Próprios e grau de recomendação* (2012)

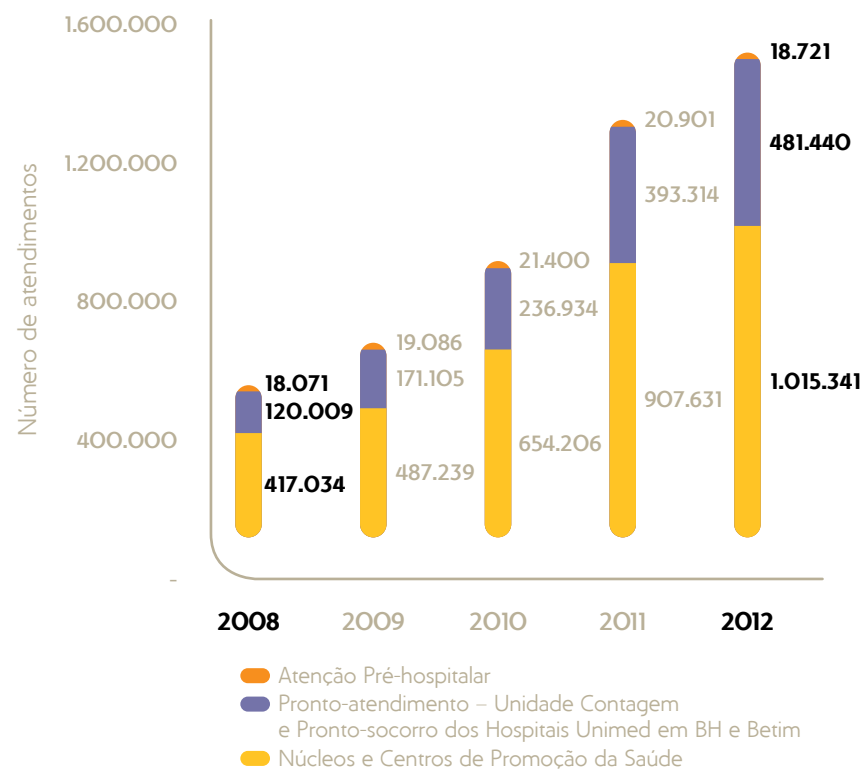
A Rede Própria da Unimed-BH registra altos níveis de satisfação entre os clientes que já utilizaram os serviços. Em 2012, destaca-se o crescimento na avaliação positiva do Centro de Promoção da Saúde, no Barro Preto, e da Unidade Contagem. O grau de recomendação dos serviços é ainda mais elevado.

*Satisfação reflete a soma das respostas "muito satisfeito" e "satisfeito". Recomendação indica o percentual de entrevistados que recomendariam o serviço a um amigo ou parente. Para a Atenção Domiciliar e a Atenção Pré-hospitalar, a base de entrevistados foi insuficiente para análise. O Hospital Unimed - Unidade Betim não fez parte desta pesquisa. Avaliação estimulada.



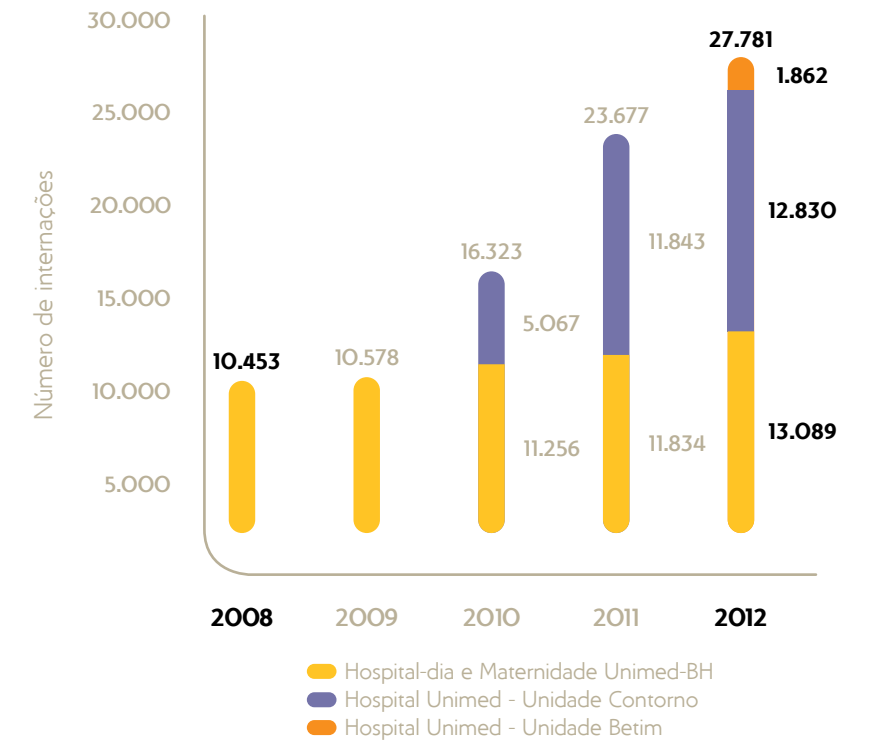
Evolução do número de atendimentos nos Serviços Próprios ambulatoriais e de urgência e emergência (2008 a 2012)

A Rede Própria da Unimed-BH realizou mais de 1,5 milhão de atendimentos ambulatoriais, eletivos e de urgência e emergência, em 2012. Esse número representa um aumento de 15% na oferta de serviços aos clientes. O Pronto-atendimento - Unidade Contagem e o Hospital Unimed - Unidade Contorno se destacam como as duas maiores referências para urgências e emergências na rede assistencial da Unimed-BH. Considerando o ingresso, na rede, do Hospital Unimed em Betim, o volume de atendimentos nesse setor cresceu 22% no ano.



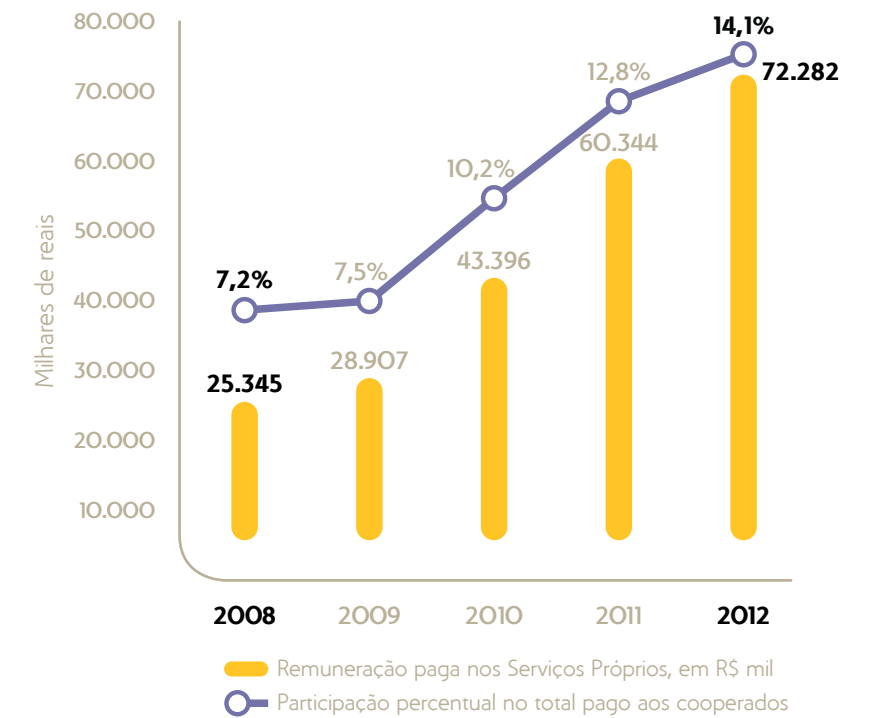
Evolução do número de internações nos hospitais próprios (2008 a 2012)

A Rede Própria respondeu por 21% do total de internações hospitalares realizadas pela Unimed-BH em 2012. Foram 27.781 atendimentos, ou 17% mais que no ano anterior. Esse resultado se deve ao aumento de 9,5% nas internações ocorridas no Hospital-dia e Maternidade Unimed-BH e no Hospital Unimed - Unidade Contorno, bem como à integração à rede do Hospital Unimed - Unidade Betim, a partir de setembro.



Remuneração dos cooperados nos Serviços Próprios e sua participação na remuneração total paga aos cooperados (2008 a 2012)

A cada ano, os Serviços Próprios da Unimed-BH se consolidam como importantes espaços de trabalho médico. Em 2012, a rede própria gerou 14,1% do total de honorários pagos aos cooperados, proporcionalmente o dobro do que representava no montante da produção médica há apenas quatro anos. Em números absolutos, foram mais de R\$ 72 milhões em remuneração, o que significa um incremento de 20% em comparação a 2011.



*Cuidado e
confiança,
lado a lado.*



REDE DE SERVIÇOS: UNIDADES CREDENCIADAS

9

367 *hospitais,
clínicas e
laboratórios*
compõem a rede assistencial da Unimed-BH.

Para cuidar, é preciso confiança. Por isso, a Unimed-BH investe em um relacionamento diferenciado com sua rede de prestadores. O movimento consistente de incentivo ao aprimoramento da qualidade assistencial desses parceiros, iniciado em 2005, atingiu sua maturidade e está rendendo frutos. Além de assegurar aos clientes o acesso a uma rede segura e cada vez mais qualificada, os programas tornaram-se referência para o mercado, que reconhece as ações inovadoras da Cooperativa. Em 2012, o Programa de Qualificação de Prestadores somou R\$ 80,5 milhões investidos desde seu início. Outro foco foi a incorporação de ferramentas e metodologias para conhecer melhor a demanda e fazer a gestão adequada da oferta de serviços, com um salto na aplicação de tecnologias de informação. Com todos os esforços, a prestação de serviços na rede assistencial registrou avanços: foram realizados 133 mil internações hospitalares e 15,2 milhões de exames e terapias complementares.

Qualidade em foco

Assistência segura e eficiente para os clientes. Para atingir esse objetivo, o Programa de Qualificação de Prestadores tem, desde 2005, estimulado a parceria entre a Unimed-BH e a rede credenciada em torno da qualidade. A ação pioneira é tida como referência no mercado de saúde suplementar e percebe-se, ano após ano, a crescente adesão de participantes em um movimento contínuo por novas certificações.

Por meio da iniciativa, a Cooperativa estimula a acreditação e/ou certificação dos hospitais, assegurando apoio técnico e financeiro. Atualmente, 24 serviços estão certificados, com destaque para 13 deles com acreditação no nível de excelência pela Organização Nacional de Acreditação (ONA). As unidades certificadas representam 50% da rede

hospitalar da Unimed-BH e respondem por 71,5% das internações realizadas.

Apenas em 2012, R\$ 17 milhões foram destinados à remuneração diferenciada dos hospitais participantes. Outros R\$ 6 milhões foram aplicados em programas de melhoria da qualidade assistencial, avaliada por meio de indicadores, em áreas prioritárias. São focos: urgências e emergências, terapia intensiva, controle de infecções e gestão dos riscos assistenciais.

A ênfase na qualidade assistencial gerou uma onda positiva, que estimulou outros serviços à busca por certificações, independentemente de incentivos financeiros. A Unimed-BH conta com 367 prestadores. De 2011 para 2012, houve um aumento de 18% no total de certificados. Além dos hospitais, destacam-se 35% dos laboratórios e 7% das clínicas.

são classificados de acordo com a intensidade de recursos diagnósticos e terapêuticos oferecidos para o tratamento. Ainda, o sistema DRG agrupa os pacientes que tiveram consumo de recursos hospitalares semelhantes e que apresentaram similaridade do caso clínico.

Com isso, há um melhor conhecimento acerca da complexidade das internações. A metodologia permite acompanhar os prestadores, com a consequente valorização daqueles com melhor desempenho assistencial.

Mais uma iniciativa foi a discussão sobre a metodologia Lean, promovida na quarta edição do Encontro de Prestadores, em novembro. O conceito, também conhecido como "mentalidade enxuta", está associado à mudança de processos para facilitar, melhorar, agilizar e minimizar custos. O médico Carlos Frederico Pinto, do Instituto de Oncologia do Vale (SP), apresentou exemplos de aplicação da metodologia e seus resultados. Outros hospitais da rede credenciada à Unimed-BH que já aplicam a metodologia também compartilharam suas experiências.

R\$ **23** milhões foram investidos pela Unimed-BH, em 2012, em programas de acreditação hospitalar, qualificação da assistência e gestão de riscos.

Vanguarda

Mais uma vez, a Unimed-BH é pioneira e inovadora na gestão da assistência à saúde. Duas ações de vanguarda estão em curso.

Dando continuidade a um projeto iniciado em 2008, a Unimed-BH é a primeira operadora de Minas Gerais a implantar a metodologia DRG (Diagnosis Related Groups) em sua rede hospitalar.

A ação é fruto do esforço de equipes da Cooperativa, que se dedicaram ao aprendizado da metodologia e a adequá-la às necessidades da Unimed-BH. O projeto foi implantado no início de 2013, contemplando hospitais da Rede Própria e da rede credenciada.

Na prática, o DRG é usado como ferramenta de epidemiologia para identificar os motivos de internação. A partir dos dados levantados, os casos

O médico Carlos Frederico Pinto, diretor do Instituto de Oncologia do Vale, localizado em São José dos Campos (SP), falou aos prestadores da rede credenciada sobre a metodologia Lean, durante o IV Encontro de Prestadores, realizado na Associação Médica de Minas Gerais.



Satisfação aferida

Em mais uma estratégia para verificar a satisfação dos clientes com os serviços prestados, a Unimed-BH realiza pesquisas periódicas com pacientes que deixam a internação ou recebem assistência no pronto-atendimento. Foram ouvidos

clientes que utilizaram 14 hospitais – entre próprios e credenciados.

A pesquisa sobre internações mostrou que 90% dos clientes ficaram muito satisfeitos ou satisfeitos com a assistência disponibilizada. No caso de unidades de pronto-atendimento, o índice de satisfação é de 75%.

90% *dos clientes*
estão muito satisfeitos ou satisfeitos com os serviços recebidos durante a internação hospitalar.

Relacionamento com prestadores

O trabalho realizado junto aos prestadores para a redução de glosas e de contas apresentadas com atraso teve continuidade em 2012. A equipe de relacionamento se mantém próxima aos prestadores, reforçando as orientações quanto às regras de atendimento e faturamento, potencializando a operação sem erros, o que beneficia os serviços credenciados, como também o seu corpo clínico. A iniciativa teve bons frutos: no último ano, o índice de contas faturadas na competência alcançou 83,21%; as glosas, por sua vez, ficaram em 1,56% e as adequações realizadas pela auditoria, em 0,75% das contas apresentadas.

Atenção do mercado

Em janeiro de 2013, a Unimed-BH recebeu a visita do diretor-presidente interino da Agência Nacional

de Saúde Suplementar (ANS), André Longo Araújo de Melo, e do diretor de Desenvolvimento Setorial, Bruno Sobral de Carvalho. Eles conheceram, in loco, o modelo de gestão e projetos inovadores da Unimed-BH.

Foram apresentados os resultados da operadora e as principais estratégias para 2013, além de projetos com foco no modelo de atenção à saúde. Alguns aspectos do relacionamento com a rede credenciada despertaram atenção, como a contratualização de todos os prestadores, os incentivos à qualificação, o acompanhamento de indicadores assistenciais, as ferramentas de gestão de oferta e demanda e inovações, como a implantação do DRG e a avaliação de tecnologias em saúde. A programação foi encerrada com uma visita a duas unidades assistenciais próprias – o Hospital Unimed – Unidade Contorno e o Centro de Promoção da Saúde – Unidade Barro Preto – e às obras de futuros serviços.

Como reconhecimento aos investimentos dos prestadores na qualidade da assistência levada aos clientes, dirigentes e representantes de 58 serviços credenciados foram presenteados com placas de homenagem durante o IV Encontro de Prestadores.



Em janeiro de 2013, a Diretoria da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) conheceu projetos e visitou o canteiro de obras das futuras unidades da Unimed-BH. O diretor-presidente interino da agência, André Longo Araújo de Melo, elogiou as iniciativas. "A agência vê com bons olhos as ações inovadoras da Cooperativa, que envolvem o conceito de Atenção Primária à Saúde. Temos muita expectativa em relação a seus resultados e esperamos que inspirem novas práticas para o setor de saúde", disse.

Qualificação da rede de serviços de saúde da Unimed-BH (2012)

Ao longo do ano, o número de prestadores de serviços reconhecidos com acreditação e/ou certificações especializadas cresceu 18%, passando de 51 para 60 unidades. Além da melhoria contínua na qualidade da assistência oferecida aos clientes, o aumento do número de serviços envolvidos com a qualificação também mostra que a rede está-se antecipando às exigências de regulação e do próprio mercado.

Hospitais acreditados/certificados

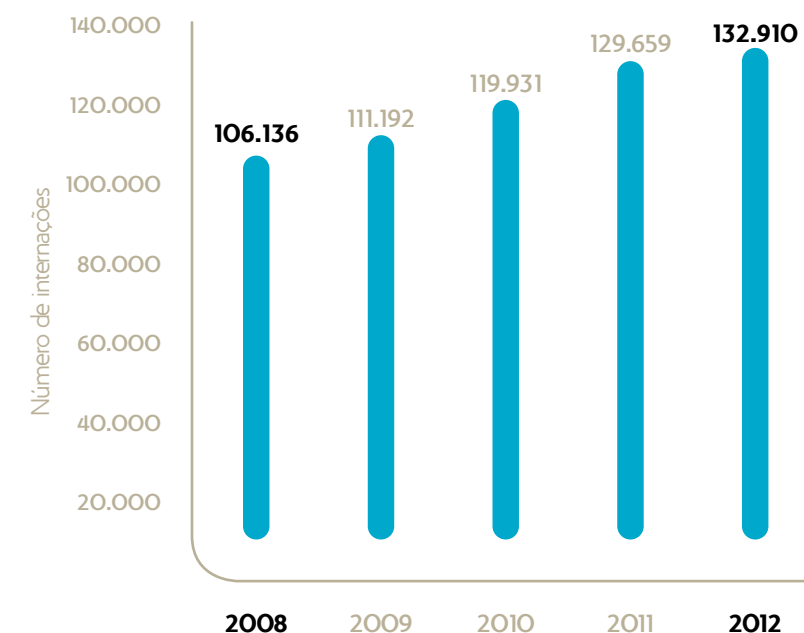
Casa de Saúde Santa Maria
Centro Oftalmológico de Minas Gerais
Hospital Anchieta (Brasília, DF)
Hospital Belvedere
Hospital Biocor
Hospital e Maternidade Santa Rita
Hospital Felício Rocho
Hospital Fundação Ouro Branco
Hospital Lifecenter
Hospital Luxemburgo
Hospital Madre Teresa
Hospital São Camilo
Hospital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

Outros serviços acreditados/certificados

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

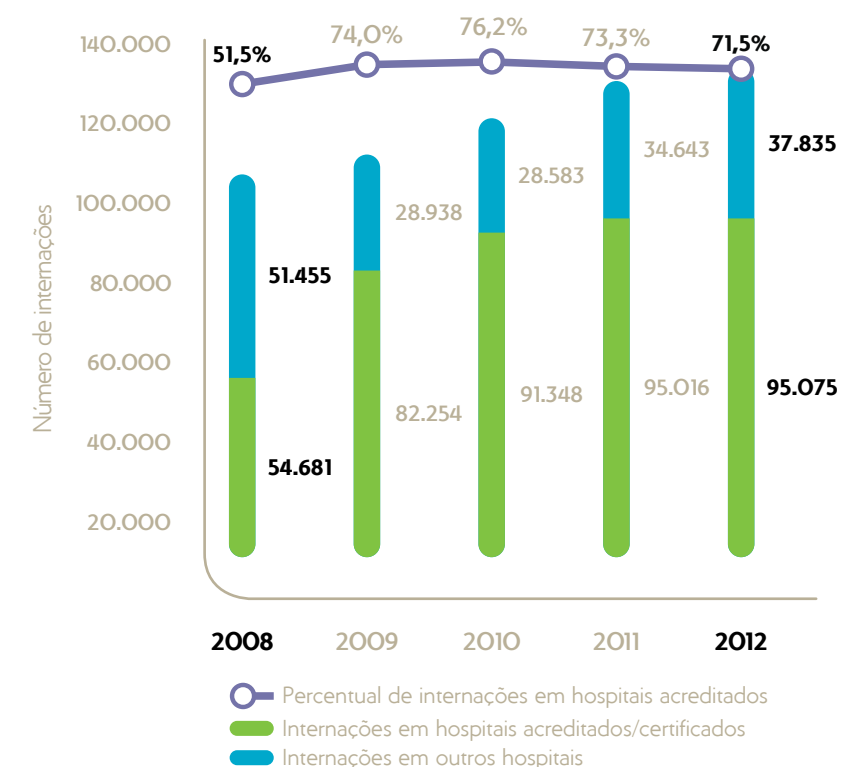
Evolução do número de internações (2008 a 2012)

Em 2012, os clientes da Unimed-BH realizaram 132.910 internações hospitalares, o que representa um crescimento de 25% no volume de atendimentos em apenas quatro anos. Esse resultado reflete a ampliação da oferta de leitos proporcionada pela Rede Própria da Cooperativa, além dos investimentos feitos na rede credenciada.

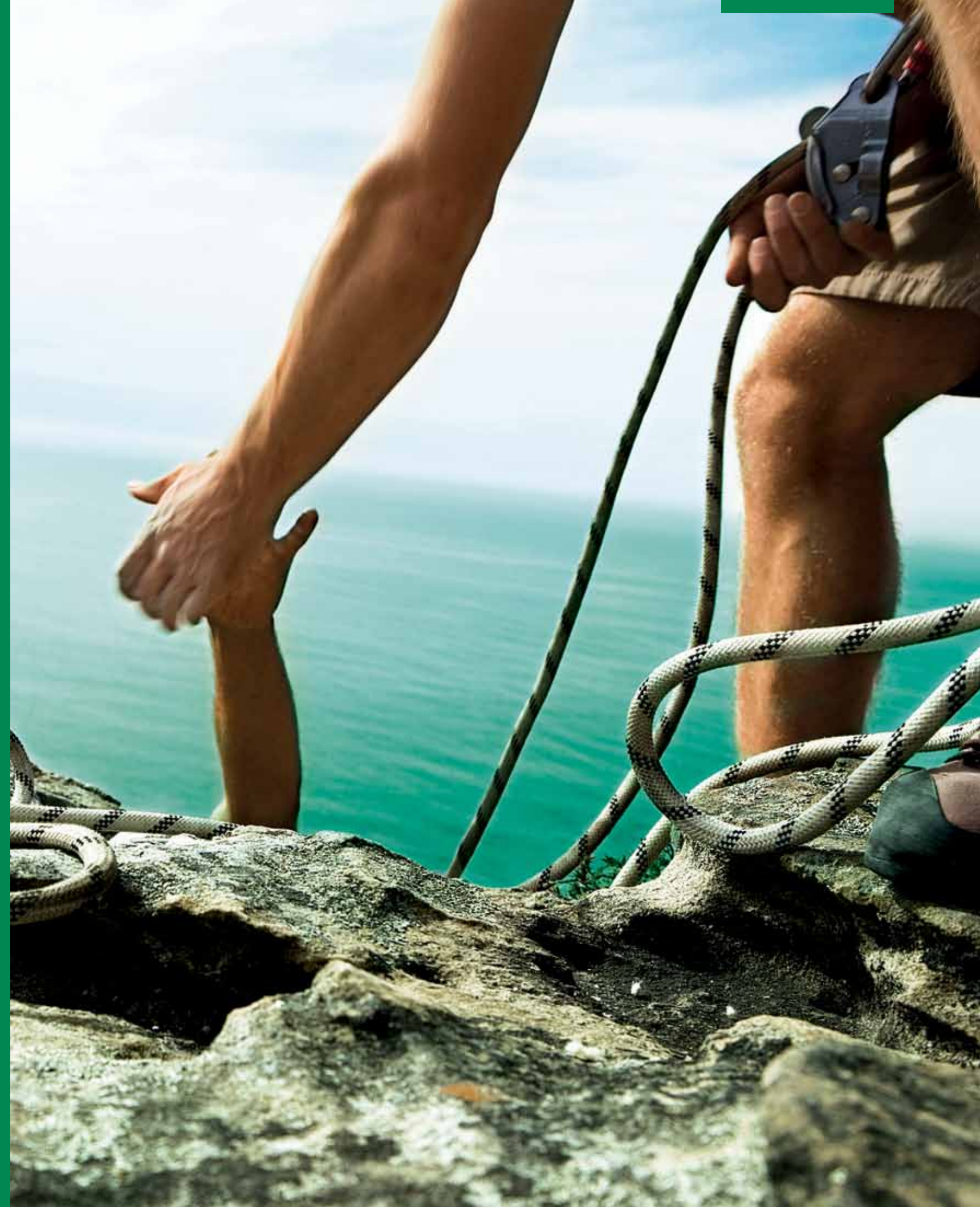


Evolução do volume de internações em hospitais com acreditação ONA e/ou certificação ISO (2008 a 2012)

Sete em cada dez internações de clientes da Unimed-BH são realizadas em hospitais acreditados pela Organização Nacional de Acreditação (ONA) ou com certificados de qualidade ISO 9001. Iniciado em 2005, o programa de incentivo à qualificação da rede hospitalar já transferiu R\$ 80,5 milhões aos prestadores, para investimentos na melhoria contínua de processos assistenciais e de gestão.



*É preciso ser
forte para
abraçar pessoas
e causas.*



CONSOLIDAÇÃO ECONÔMICO- FINANCEIRA

10

R\$ **2,3** *bilhões*
foi a receita operacional
bruta da Unimed-BH em 2012,
com crescimento de 13,5%
acompanhando a evolução
da carteira.

Solidez. Uma palavra que sintetiza o ótimo desempenho da Unimed-BH em 2012 e se traduz em cada vez mais segurança para cooperados e clientes. Em linha com o crescimento qualificado da carteira, a receita operacional bruta chegou a R\$ 2,3 bilhões, com incremento de 13,5% no ano. Seguindo a diretriz de uma gestão responsável e austera, a Cooperativa obteve ganhos de eficiência operacional e resultados expressivos, que foram compartilhados com os cooperados, revertendo-se na valorização do seu capital social e em investimentos estruturantes. Graças a esses fundamentos, a Unimed-BH conquistou outros dois importantes marcos: seus ativos totais ultrapassaram R\$ 1,2 bilhão e o patrimônio líquido, quesito em que a Unimed-BH lidera o ranking do cooperativismo mineiro e do Sistema Unimed, já é de R\$ 623 milhões. Enfim, 2012 representou mais um ciclo de maturidade empresarial, que consolida a atuação da Unimed-BH e a diferença entre as operadoras. Pelo terceiro ano consecutivo, a Cooperativa alcançou a faixa de pontuação máxima do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar e é a operadora de grande porte (acima de 1 milhão de clientes) mais bem avaliada pela agência reguladora.

Solidez e segurança

Em 2012, um conjunto de estratégias, resultados e eventos contribuiu para fortalecer a solidez econômico-financeira da Unimed-BH. Um dos marcos do ano foi a integração com a Unimed Betim, concretizada em setembro, o que consolidou e conferiu mais competitividade à atuação do Sistema Unimed na Região Metropolitana de Belo Horizonte. A marca Unimed responde por 46,4% desse mercado, segundo dados da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

A estratégia comercial de crescimento com resultados contribuiu para o incremento de 13,5% na receita operacional bruta. Em paralelo, a Cooperativa intensificou sua política de austeridade, mobilizando suas equipes com foco no aumento da eficiência administrativa. Mesmo com o incremento da prestação de serviços, o índice de despesas operacionais ficou em 8,54% da receita, abaixo do verificado em 2011 e um dos menores do mercado nacional.

É essa combinação de resultados que vem permitindo à Unimed-BH sustentar índices de utilização elevados. A Cooperativa destina mais de 82% da sua receita operacional à cobertura dos custos assistenciais, com uma política de valorização do trabalho médico que contempla avanços sucessivos na remuneração e no pacote de benefícios.

Outro efeito positivo dessa estratégia de gestão é a progressiva consolidação de uma estrutura econômico-financeira mais segura para a Cooperativa e, conseqüentemente, para os cooperados. Um dos indicadores mais significativos é o crescimento do patrimônio líquido (PL), medida avaliada pela agência reguladora como garantia da operação e condição para a permanência das operadoras no mercado.

O crescimento do PL foi de 17% em 2012 e de 379% desde o início da atual gestão. Além dos resultados positivos ao longo dos anos, o principal impulso tem sido a valorização do capital social dos cooperados. São R\$ 270 milhões, que representam 43% do PL – eram 22% em 2005 –, e conferem mais estabilidade e segurança à estrutura patrimonial da Cooperativa. Esses dois indicadores colocam a Unimed-BH no topo do ranking do cooperativismo mineiro, conforme o último relatório do Sindicato e Organização das Cooperativas do Estado de Minas Gerais (Ocemg).

A solidez e a confiabilidade da operação da Unimed-BH são atributos reconhecidos, também, por clientes e médicos cooperados, de acordo com a pesquisa Datafolha. Nove em cada dez clientes avaliam a Cooperativa como sólida e confiável. É a mesma proporção dos médicos que a consideram confiável e capaz de atingir resultados positivos.

A Unimed-BH alcançou, em 2012, o marco de 1,14 milhão de clientes e R\$ 2,3 bilhões de receita operacional bruta. Resultados intensificados por uma gestão responsável, baseada no princípio de austeridade, com crescentes ganhos de eficiência operacional e qualidade assistencial. Na foto, a unidade da Cooperativa em Contagem: presença na Grande BH.



R\$ 623 milhões
é o patrimônio líquido da Unimed-BH, sendo 43% dos recursos formados pelo capital social dos cooperados.

Qualidade e eficiência

Mais do que uma percepção positiva, o desempenho da Unimed-BH é avaliado de forma objetiva pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). A Cooperativa é a única operadora com mais de 1 milhão de clientes a permanecer, por três anos consecutivos, na melhor faixa de pontuação do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS).

Os indicadores avaliados se distribuem em quatro dimensões: Estrutura e Operação, Econômico-financeira, Satisfação do Beneficiário e Atenção à Saúde.

Nesta última, a Unimed-BH conquistou a nota máxima, fruto dos investimentos na assistência médica e no desenvolvimento de programas de promoção da saúde e prevenção. Destaca-se, ainda, o desempenho nos monitoramentos de parâmetros assistenciais e do tempo de atendimento aos clientes, realizados periodicamente pela agência.

Somado a isso, a Unimed-BH conquistou, em 2012, a certificação ISO 9001 para todos os seus processos internos, ampliando o escopo avaliado no ano anterior. Em 2013, a Cooperativa se prepara para a acreditação nos moldes propostos pela ANS.



Em 2012, todos os processos internos da Cooperativa foram certificados pela ISO 9001. Na foto, os auditores apresentam seu parecer à Diretoria e à equipe de Planejamento e Processos. Agora, Unimed-BH se prepara para a acreditação, nos moldes propostos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

8,54%

foi o índice de despesas operacionais da Unimed-BH em 2012, um dos menores do País.

Gestão de pessoas

Como parte da estratégia de qualificar a gestão, buscando eficiência e melhorias contínuas, a Unimed-BH investe em programas de formação e desenvolvimento de suas lideranças e equipes. Em 2012, a carga horária de treinamentos chegou a 665 mil horas, entre atividades presenciais e à distância. Algumas dessas iniciativas tiveram reconhecimento nacional.

A Unimed-BH conquistou o 2º Prêmio Nacional Unimed de Recursos Humanos, que avalia as práticas de gestão de pessoas no Sistema Unimed, em duas categorias. O Projeto Jovens Profissionais, em parceria

com o Instituto Unimed-BH, capacita para o mercado de trabalho e estimula o empreendedorismo entre os office boys e menores aprendizes da Cooperativa. Já o Programa de Desenvolvimento de Profissionais de Enfermagem qualifica técnicos para atuar na rede de Serviços Próprios, buscando atender as necessidades atuais e futuras de pessoal.

A Cooperativa também foi reconhecida como Referência da Saúde pelo grupo IT Mídia, pela implantação do "Aprendizado On-line", ferramenta de treinamentos virtuais desenvolvida para a capacitação dos colaboradores e que passa a ser oferecida aos médicos em 2013.

O Projeto Jovens Profissionais, em parceria com o Instituto Unimed-BH, capacita os office boys e menores aprendizes da Cooperativa para o mercado de trabalho. Na foto, a aluna Tamiris Angélica Jacob da Silva apresenta o seu produto para o conselheiro Adelanir Barroso, em uma feira de miniempresas organizada pela Junior Achievement, parceira no projeto.



Governança corporativa

A Unimed-BH alinhou boas práticas e sistematizou o seu modelo de governança corporativa. O propósito é assegurar que as decisões tomadas considerem também os objetivos de longo prazo, contribuindo para o alcance das metas estratégicas e a criação de valor para os médicos cooperados.

Nesse tema, 2012 foi mais um ciclo vitorioso para a Cooperativa. São destaques o elevado nível de participação dos cooperados nas assembleias, a consolidação do Conselho Social como instância de análise e discussão de temas estratégicos e a implantação da Assembleia Geral de Delegados.

Outra iniciativa importante foi a elaboração do Guia Unimed-BH de Atitudes, Posturas e Relacionamentos, como instrumento para a disseminação dos valores e princípios éticos da Cooperativa, estabelecendo as diretrizes de relacionamento da organização com

seus stakeholders. O guia será implantado em 2013. (Veja a nova Identidade Organizacional da Unimed-BH na abertura deste Relatório).

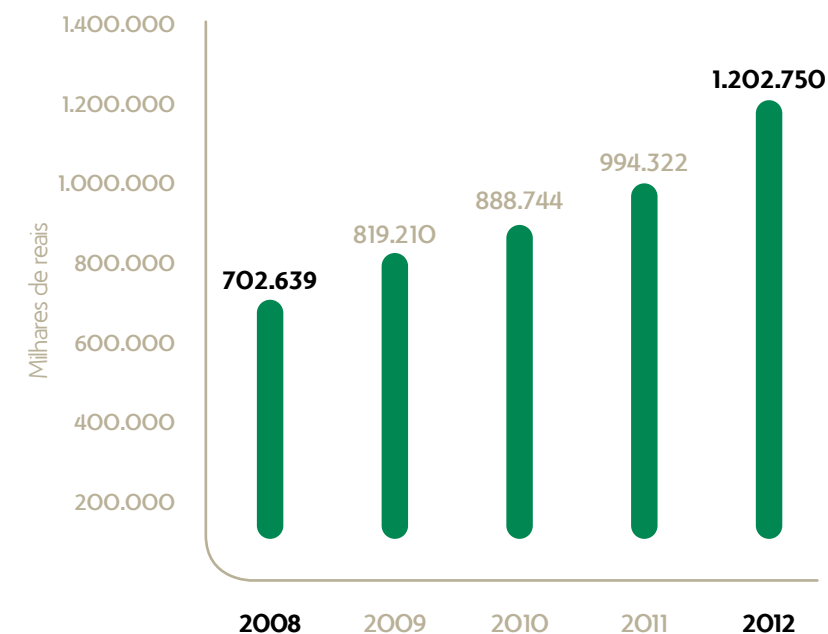
No campo da gestão, um dos diferenciais da Unimed-BH é a consolidação de uma coordenação dedicada aos assuntos regulatórios. A equipe acompanha a agenda da ANS e a evolução da regulamentação, participando das consultas públicas, antecipando e organizando os planos de ação das diferentes áreas e monitorando os indicadores necessários para garantir a conformidade e o bom desempenho da operação.

Como resultado desses esforços, a Unimed-BH recebeu, em setembro, o Selo Nacional Unimed de Governança Cooperativa, na categoria Ouro.

A certificação foi instituída pela Unimed do Brasil em 2012, como forma de estimular e reconhecer as melhores práticas de gestão entre as cooperativas.

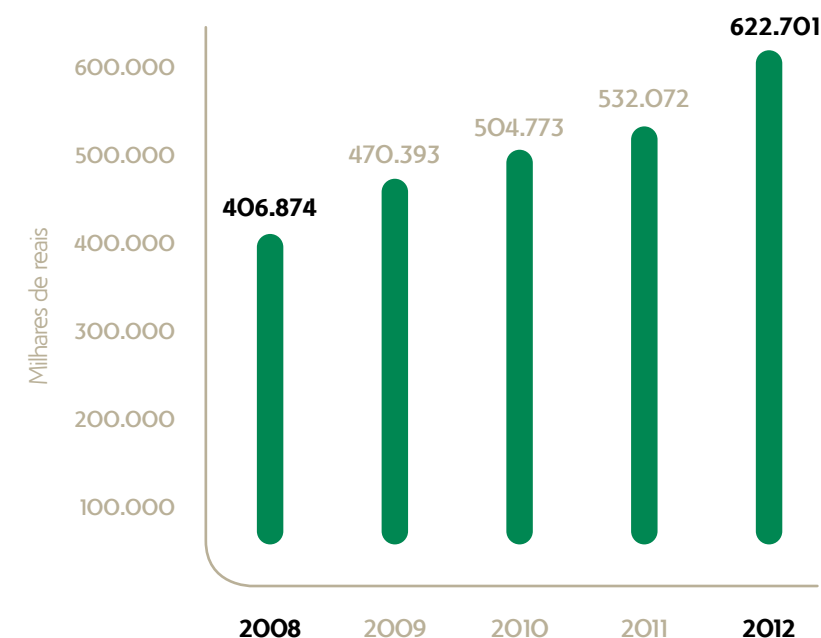
Evolução dos ativos (2008 a 2012)

Com crescimento de 21% em 2012, os ativos totais ultrapassaram o marco de R\$ 1,2 bilhão. Nesse quesito, a Unimed-BH se destaca como a quinta maior cooperativa mineira, segundo o anuário do Sindicato e Organização das Cooperativas do Estado de Minas Gerais (Ocemg). Os ativos são formados pelos imóveis da Cooperativa, seu parque tecnológico e as aplicações financeiras, dentre outras contas.



Evolução do patrimônio líquido (2008 a 2012)

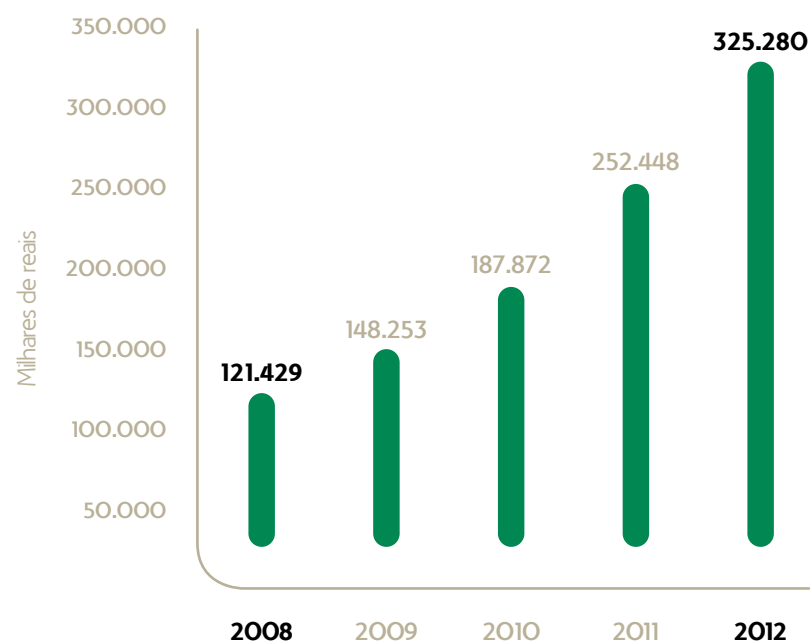
Ainda segundo a Ocemg, a Unimed-BH é a maior cooperativa de Minas Gerais em patrimônio líquido (PL) e capital social, quesitos que representam segurança e valorização dos cooperados. Em 2012, o patrimônio da Unimed-BH cresceu 17%, acima de R\$ 620 milhões, impulsionado por resultados positivos e, sobretudo, pelo incremento do capital social. Do total do PL, R\$ 270 milhões (43%) correspondem ao capital dos cooperados.



A intensa participação dos médicos cooperados nas assembleias gerais está entre os principais avanços na governança da Cooperativa nos últimos anos.

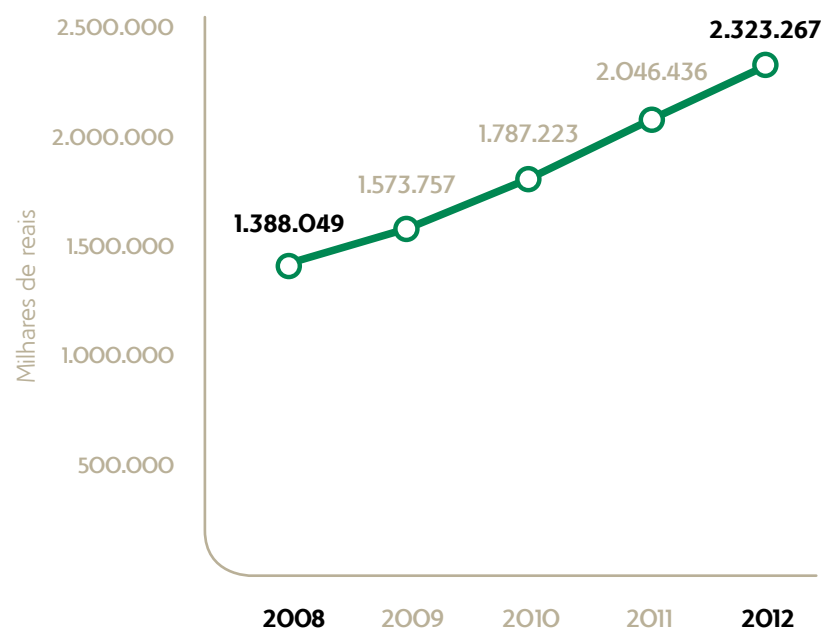
Evolução das provisões técnicas (2008 a 2012)

Exigidas por lei, como garantia da operação e para trazer mais segurança aos clientes e aos médicos cooperados, as provisões técnicas da Unimed-BH cresceram 29% no ano. O montante reservado junto à Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) foi superior a R\$ 325 milhões.



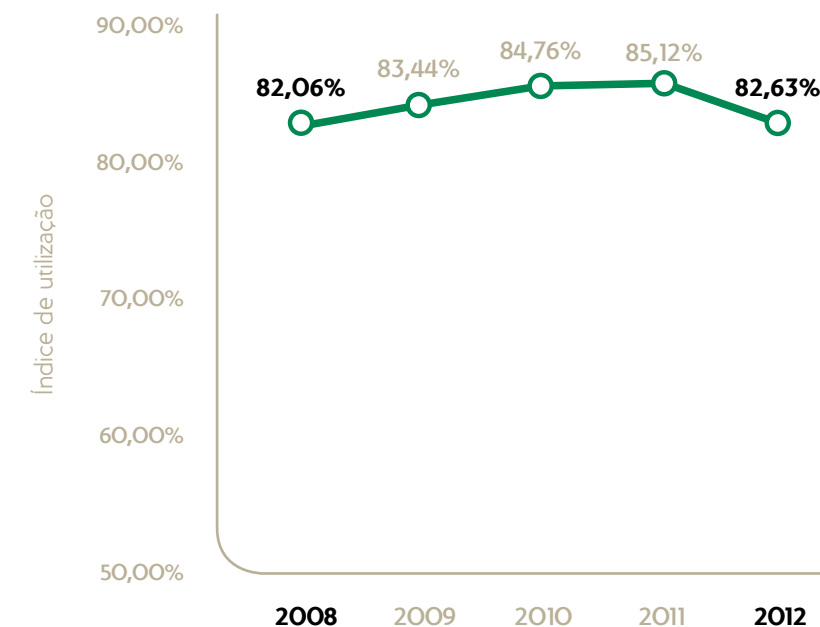
Evolução da receita operacional bruta (2008 a 2012)

Em 2012, a Unimed-BH superou a marca de R\$ 2,3 bilhões em receita operacional bruta. Em linha com o crescimento da carteira de clientes, a receita teve um incremento de 13,5% na comparação com o ano anterior. Em sete anos de gestão, o salto foi de 167%, o que indica o sucesso da estratégia de crescimento sustentado que baliza esse período.



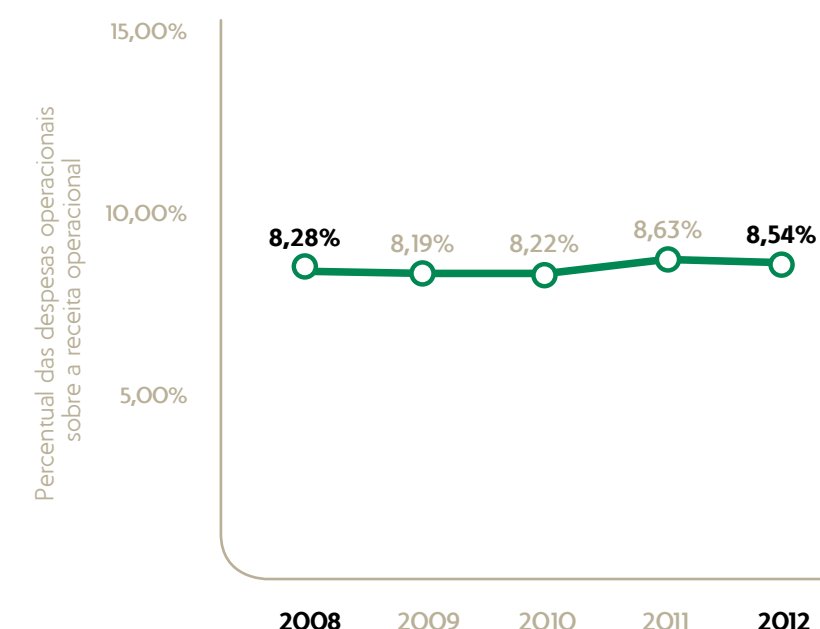
Evolução do índice de utilização (2008 a 2012)

O índice de utilização expressa, em termos percentuais, a parcela da receita operacional destinada ao custeio da assistência aos clientes. Nos últimos anos, o índice se mantém oscilando acima de 80%, registrando-se 82,63% em 2012. Esse patamar elevado reflete, por um lado, o efeito das medidas de valorização dos honorários médicos e dos prestadores de serviços, assim como a tendência de alta dos custos em saúde.



Percentual das despesas operacionais (não assistenciais) sobre a receita operacional (2008 a 2012)

Mobilizando as equipes sob uma diretriz interna de austeridade, simplicidade e agilidade, a Unimed-BH ganhou eficiência operacional, melhorando o seu índice de despesas, que já está entre os menores do mercado. Em 2012, esse indicador ficou em 8,54%. O modelo de gestão responsável e enxuta, com despesas sob controle, é o que permite à Cooperativa destinar expressiva parcela da receita à remuneração de médicos e prestadores de serviços, como demonstra a evolução do índice de utilização.



© que a gente
faz hoje
pode mudar
o amanhã.



RESPONSABILIDADE SOCIAL COOPERATIVISTA

11

Inspirar sonhos, transformar vidas, investir no futuro. Promover a saúde, a cidadania, estimular o bem-estar, incentivar o crescimento pessoal e profissional. Cuidar do ambiente, ter compromisso com as próximas gerações. O Instituto Unimed-BH abraça esses vários objetivos, conquista os apoios necessários e reúne esforços para tornar realidade ideias e projetos. Em 2012, contando com o engajamento de cooperados, colaboradores e parceiros, as iniciativas do braço social da Cooperativa tocaram a vida de 373 mil pessoas. Num ciclo virtuoso, o Programa Cultural Unimed-BH obteve a adesão recorde de mais de 3 mil médicos doadores, que irão viabilizar, juntos, o investimento de R\$ 6,7 milhões em recursos incentivados para ampliar o acesso à cultura. Esses resultados indicam a maturidade do Programa de Responsabilidade Social Cooperativista, que obteve o Selo Unimed de Responsabilidade Social no estágio de excelência, pelo terceiro ano consecutivo. Mas ainda há muito a realizar e a comemorar ao longo de 2013, quando o Instituto Unimed-BH completa dez anos de sua trajetória de sucesso.

373 *mil*
pessoas
foram beneficiadas pelo
Programa de Responsabilidade
Social da Unimed-BH em 2012.

Adoção de espaços públicos

Por meio de seu Instituto, a Unimed-BH estreita os laços com Belo Horizonte e sua população. Com uma linha de ação voltada para a adoção de espaços públicos, a Cooperativa investe na recuperação de patrimônios da cidade e locais que contribuam para a vida saudável e o acesso à cultura.

Em fevereiro de 2012, o Programa Cultural destinou R\$ 565 mil à ampliação do espaço que abriga o Presépio do Pipiripau, a ser restaurado. As obras estão a cargo da Universidade Federal de Minas Gerais. Em junho, a Unimed-BH e a Prefeitura de Belo Horizonte firmaram parceria para restauro e modernização do Teatro Francisco Nunes. A Unimed-BH vai destinar R\$ 10 milhões ao planejamento e à execução das obras, em contrapartida aos projetos para implantação de novas unidades assistenciais.

Os cuidados com as Praças da Saúde e Floriano Peixoto continuaram em 2012. O esmero na

conservação da Praça Floriano Peixoto, por exemplo, foi reconhecido: pelo segundo ano consecutivo, ela foi eleita o espaço público mais bonito da capital mineira com mais de 5 mil m² no Prêmio Cidade Jardim, promovido pela Prefeitura. Além disso, a Rede de Amigos da Praça se fortalece: o grupo de 50 pessoas, todas voluntárias da própria comunidade, reúne-se periodicamente para mutirões de limpeza e conservação do local.

Comunidade

Pelo sexto ano consecutivo, essa linha de ação desenvolveu projetos de arte e educação nas comunidades das regiões Oeste e Leste da capital. Fazem parte das iniciativas a Escola de Artes, que oferece aulas gratuitas de balé, dança de rua e percussão, o Pense Saúde na Comunidade, que disponibiliza palestras educativas para idosos, entre outras. As atividades beneficiaram mais de 630 pessoas diretamente e 13,8 mil, indiretamente.



Restaurada e devolvida à comunidade em 2010, a Praça Floriano Peixoto está incluída entre os espaços mais bem cuidados de Belo Horizonte. O local é palco de diversas ações do Instituto Unimed-BH, entre elas o Circuito Unimed-BH, um ciclo especial de atrações gratuitas.



Com a presença do prefeito Marcio Lacerda e do diretor-presidente da Unimed-BH, Helton Freitas, um termo de parceria foi assinado para restauro e modernização do Teatro Francisco Nunes, um dos espaços culturais mais emblemáticos da capital mineira.

O I Festival Cultural Instituto Unimed-BH abriu as comemorações pelos seus dez anos de história, alcançados em 2013. O evento teve como palco o Sesc Palladium, com apresentações dos diversos projetos socioculturais realizados pelo Instituto.





O Projeto Cooperativa Sustentável visa a desenvolver uma forma de organização sustentável e replicável para um conjunto de cooperativas/associações de recicladores em Belo Horizonte. Na foto, Neli Souza Silva Medeiros, diretora-presidente da Redesol, que reúne 11 cooperativas.

Meio ambiente

A Unimed-BH estimula práticas ambientalmente sustentáveis, tais como o uso consciente dos recursos, a coleta seletiva de resíduos na Cooperativa e a mobilização dos colaboradores quanto à importância da adoção dos 4R: reduzir, reutilizar, reeducar e reciclar.

O projeto Cooperativa Sustentável é destaque nessa temática. Desde 2011, a Rede Solidária dos Trabalhadores de Materiais Recicláveis (Redesol) vivencia progressos motivados pela ação. O foco é o fortalecimento da atuação cooperativa e da imagem institucional, contribuindo para o reconhecimento profissional dos recicladores e a geração de renda.

Uma identidade visual foi criada para reforçar a imagem dos recicladores, contribuindo para a valorização do trabalho e sua inserção na sociedade. Ela foi aplicada em uniformes e materiais de comunicação, entregues às cooperativas no início de 2012. A próxima etapa já está em andamento: a produção de uniformes para o dia a dia e placas de identificação, além da compra de equipamentos de proteção individual (EPI).

Voluntariado

O Instituto Unimed-BH estimula o envolvimento de cooperados e colaboradores em atividades voluntárias. Uma das ações premiadas no último ano é o projeto Jovens Profissionais. A iniciativa prepara office boys e menores aprendizes com idades entre 16 e 18 anos para o mercado de trabalho, em atividades diversas com foco no empreendedorismo. A ação contou com 50 participantes em 2012 e teve como avanço a etapa de criação e gerenciamento de uma miniempresa, a IluminART.

Durante o ano, mais uma vez o espírito solidário das equipes da Unimed-BH mostrou sua força. Na Campanha Páscoa Solidária, os colaboradores voluntários arrecadaram ovos de chocolate que foram distribuídos para as crianças internadas nas alas pediátricas dos hospitais da Baleia, João XXIII, Odilon Behrens, João Paulo II e Hospital-dia e Maternidade Unimed-BH. Na Campanha Natal Solidário, foram doados mais de mil brinquedos, distribuídos para crianças das comunidades apoiadas pelo Programa de Responsabilidade Social Cooperativista e de entidades beneficentes.

O projeto Jovens Profissionais conta com a participação de colaboradores voluntários. Há rica troca de experiências, como afirma o supervisor de Relacionamento com Clientes Individuais, Marcus Vinícius de Almeida Brandão: "Vibramos com a conquista dos objetivos e dividimos esse sentimento com os jovens, que se orgulham dos resultados". Na foto, a turma de 2012.



Após as atividades do Programa de Formação Profissional para Pessoas com Deficiência, os participantes são avaliados para as vagas existentes na Unimed-BH e, caso não sejam absorvidos de imediato, passam a integrar o Banco de Talentos.



Parceiros do Programa Cultural oferecem diversas contrapartidas sociais. O artista Maurício Tizumba, por exemplo, ministra oficinas de percussão para 30 colaboradores da Unimed-BH, que integram o Bloco Saúde.

Inclusão

A Unimed-BH está empenhada em incentivar a inclusão das pessoas com deficiência no mercado de trabalho. Nesse sentido, o Programa de Formação Profissional para Pessoas com Deficiência foi lançado em 2012. Profissionais com deficiência física, visual ou auditiva participaram, em duas turmas. Os 45 alunos receberam uma bolsa-auxílio, além de vale-

transporte, lanche, seguro de vida e assistência médica. Dentre eles, sete já fazem parte da equipe de colaboradores da Cooperativa.

A Unimed-BH investiu R\$ 340 mil em atividades de formação e inclusão de pessoas com deficiência em 2012. As atividades são promovidas em parceria com o Senac (Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial).

R\$ **6,7** milhões
em recursos incentivados
serão investidos em projetos
culturais no ano de 2013.

O Programa Cultural Unimed-BH captou R\$ 28 milhões junto ao público de cooperados e colaboradores em 13 anos de existência. A opereta "A Viúva Alegre", em montagem da Fundação Clóvis Salgado, foi um dos 17 projetos contemplados em 2012.



Programa Cultural

Há 13 anos, o Programa Cultural é um dos pilares da Responsabilidade Social na Unimed-BH. A iniciativa mobiliza cooperados e colaboradores para a captação de recursos para a cultura, a partir da destinação de parte do Imposto de Renda devido ou da doação direta. Reconhecido pelo Ministério da Cultura como a maior iniciativa com esse perfil no País, em valor per capita doado, o Programa registrou seu recorde de participação: R\$ 6,7 milhões serão investidos em 23 projetos culturais em 2013.

O volume foi resultado da maior mobilização também já registrada: 3.177 doadores contribuíram para a iniciativa a favor da democratização da cultura que beneficiou, somente em 2012, 340 mil pessoas.

Contrapartidas sociais

Diversos públicos que interagem com o Instituto Unimed-BH são beneficiados pelas contrapartidas sociais alinhadas com os parceiros do Programa Cultural. Por meio delas, são desenvolvidas atividades, como o Coral Unimed-BH, que tem a regência do maestro Márcio Pontes; as Oficinas Jogos de Afeto, em que o Galpão Cine Horto promove exercícios de integração e jogos teatrais para idosos do Aglomerado Morro das Pedras; o Bloco Saúde, formado por colaboradores da Unimed-BH; o projeto Ações Formativas, realizado na Escola Estadual Henrique Diniz, na região Leste, além de espetáculos em praças e comunidades, oficinas e ensaios abertos.

*Juntos,
só temos
a ganhar.*



RECONHECIMENTO

12

Se o caminho tem desafios, superá-los com o reconhecimento público torna-se ainda mais gratificante. Em 2012, a Unimed-BH, mais uma vez, trilhou um cenário de mudanças e que exigiu atenção. Com os esforços e a dedicação de cooperados e colaboradores, a Cooperativa desenvolveu projetos e ações que foram destacados em premiações conferidas por diversos segmentos do mercado e da sociedade. Mais do que atestar a sólida reputação da Unimed-BH e sua posição na saúde suplementar, esse reconhecimento indica um valor essencial a ser trabalhado permanentemente: juntos, conseguimos vencer obstáculos, caminhar e obter muitas conquistas.

Marca

Marcas Mais Prestigiadas de Minas

A Unimed foi apontada como a quinta entre as dez marcas líderes em prestígio e reputação em Minas Gerais. No segmento de Saúde, a Cooperativa aparece como primeira colocada. A pesquisa é realizada pela Ideia Comunicação Empresarial e pelo Grupo Troiano de Branding, publicada no jornal Estado de Minas.

17º Prêmio Top of Mind – Marcas de Sucesso 2012

Apenas seis marcas estiveram entre as mais lembradas pelos mineiros em todas as 17 edições do Prêmio Top of Mind, concedido pela revista Mercado Comum, entre elas a Unimed-BH. Em 2012, a Cooperativa foi destaque na categoria Excelência, reservada às marcas com mais de 50% de lembrança entre os consumidores entrevistados.

Desempenho sustentável

Exame Maiores e Melhores 2012

Na avaliação anual da revista Exame, a Unimed-BH figura como a quarta maior operadora de saúde e a 244ª maior empresa do País em receita líquida.

Época 360º

A Unimed-BH destacou-se em vários quesitos do estudo promovido pela revista Época Negócios: quarta melhor empresa de saúde do País no quesito Inovação; 129ª colocada entre as 200 melhores empresas brasileiras; e 200ª entre as 500 maiores em receita líquida.

Valor 1.000

Na edição de 2012 do estudo feito pelo jornal Valor Econômico, a Unimed-BH classificou-se como a quarta maior operadora de planos de saúde do País em contraprestações efetivas, sendo a terceira em patrimônio líquido e a quarta em ativos totais.



Projetos da Unimed-BH de responsabilidade social, tecnologia, relacionamento com os cooperados e com os clientes foram destaque na oitava edição do Prêmio Cooperativa do Ano. O case "Consulta Plebiscitária" conquistou o terceiro lugar nacional na categoria Fidelização. Na foto, o prêmio é entregue pelo presidente da Organização das Cooperativas Brasileiras (OCB), Márcio Lopes de Freitas.

14º Prêmio Minas Desempenho Empresarial 2011/2012

O investimento permanente da Unimed-BH em atualização e novas soluções em saúde levaram a Cooperativa à liderança na categoria Serviços de Saúde pelo 14º ano consecutivo, segundo estudo publicado pela revista Mercado Comum. Destaque também na categoria Expressão.

Governança e gestão socialmente responsável

8º Prêmio Cooperativa do Ano

O projeto Cooperativa Sustentável, de apoio a cooperativas de recicladores da Região Metropolitana de Belo Horizonte, foi certificado pelo Sistema Ocemg e pela revista Globo Rural com o selo "Referência Estadual" na categoria Desenvolvimento Sustentável.

Referências da Saúde

O estudo Referências da Saúde, realizado pelo Grupo IT Mídia em parceria com a PwC, destacou iniciativas da Unimed-BH. Foram considerados exemplos os projetos de Adoção de Espaços Públicos (categoria Responsabilidade Social) e Aprendizado On-line (categoria Gestão de Pessoas).

Prêmio Cidade Jardim 2012

Pelo segundo ano consecutivo, a Praça Floriano Peixoto, restaurada e mantida pela Unimed-BH, foi reconhecida como a praça mais bem cuidada de Belo Horizonte, entre os espaços com mais de 5 mil m², no Concurso Cidade Jardim. A premiação é iniciativa da Prefeitura de Belo Horizonte.

Selo Nacional Unimed de Governança Cooperativa

Na 42ª Convenção Nacional Unimed, a Cooperativa foi agraciada com a classificação Ouro. A certificação, concedida pela Unimed do Brasil, é o reconhecimento de que a Unimed-BH possui e pratica Governança Cooperativa, atendendo aos critérios exigidos para o bom funcionamento das organizações.



Selo Nacional Unimed de Responsabilidade Social

O Programa de Responsabilidade Social Cooperativista da Unimed-BH conquistou o selo pelo terceiro ano consecutivo no estágio de excelência, segundo os parâmetros da Unimed do Brasil.



Após a restauração promovida pela Unimed-BH, a Praça Floriano Peixoto tornou-se um espaço amplamente utilizado pelos belo-horizontinos. A manutenção do local continua sendo realizada com esmero, rendendo-lhe o título de praça mais bem cuidada de Belo Horizonte, entre os espaços com mais de 5 mil m², no Concurso Cidade Jardim. O prêmio foi entregue pelo secretário municipal de Serviços Urbanos da Prefeitura de Belo Horizonte, Pier Giorgio Senesi Filho.

2º Prêmio Nacional Unimed de Recursos Humanos

A Unimed-BH conquistou o primeiro lugar em duas categorias da premiação, que avalia as práticas de excelência em gestão de pessoas no Sistema Unimed. Os programas de desenvolvimento de jovens profissionais e de equipes de enfermagem para os Serviços Próprios foram destaque.

4º Prêmio Unimed de Educação e Capacitação

A Escola de Artes reúne iniciativas de lazer, cultura e desenvolvimento profissional promovidas pelo Instituto Unimed-BH nas comunidades das quais a Unimed-BH é vizinha. O projeto foi finalista no prêmio concedido pela Unimed do Brasil na categoria Cidadania na Educação.

Atenção à saúde

Prêmio Experiências de Sucesso 2012

O projeto "Gestão do uso do stent" recebeu o Prêmio Experiências de Sucesso do Sistema Unimed Mineiro. A iniciativa ampliou a aplicação dos protocolos clínicos na indicação de stents, permitindo o melhor gerenciamento dos custos do material, com qualidade assistencial.

3º Prêmio Acredita Minas

O programa da Unimed-BH para incentivo ao controle da resistência microbiana nos hospitais credenciados e a experiência do Hospital Unimed – Unidade Contorno na prevenção de infecções no CTI conquistaram o primeiro e o terceiro lugares entre os trabalhos científicos na categoria Pôster do 3º Prêmio Acredita Minas.

Relacionamento com os cooperados

8º Prêmio Cooperativa do Ano

A Unimed-BH foi eleita Cooperativa do Ano em Minas Gerais em três categorias – Atendimento, Fidelização e Benefício para os cooperados. Os projetos "Consultório On-line", "Consulta Plebiscitária" e "Previdência Unimed-BH" foram finalistas na etapa nacional da premiação, sendo que o case "Consulta Plebiscitária" conquistou o terceiro lugar nacional na categoria Fidelização.



O Agendamento On-line recebeu três importantes premiações em 2012. A ferramenta agrega praticidade e comodidade para os clientes e auxilia os cooperados a gerenciar os horários disponíveis.

11º Prêmio Dr. Jeber Juabre de Experiências de Sucesso

Realizado pela internet, entre abril e maio de 2011, o plebiscito sobre distribuição de sobras mobilizou a participação de 4.156 médicos cooperados, o equivalente a 84% do quadro social da Unimed-BH. A iniciativa foi premiada pelo Sistema Unimed na categoria Relacionamento com Cooperados durante a 42ª Convenção Nacional.

Relacionamento com os clientes

8º Prêmio Cooperativa do Ano

Para fechar o ano de 2012 com chave de ouro, o Agendamento On-line recebeu o selo "Referência Estadual" na categoria Inovação e Tecnologia da premiação do Sistema Ocemg e da revista Globo Rural.

5º Prêmio Fornecedores de Confiança 2012

Estudo da revista Melhor Gestão de Pessoas, publicação oficial da Associação Brasileira de Recursos Humanos (ABRH), ouviu 40 clientes da Unimed-BH. Eles atestaram a confiabilidade da Cooperativa, que recebeu o Prêmio Fornecedores de Confiança pelo quinto ano consecutivo.

Prêmio Cliente S.A.

A Unimed-BH foi reconhecida mais uma vez pelos esforços em atender seus clientes cada vez melhor: recebeu o Prêmio Cliente S.A. Venda Multicanal, da revista Cliente S.A., na categoria Melhor Resultado com Satisfação do Cliente.

Referências da Saúde

Serviço de agendamento de consultas pela internet, o Agendamento On-line foi agraciado com o título Referência da Saúde pela IT Mídia na categoria Gestão de Tecnologia.

11º Prêmio Dr. Jeber Juabre de Experiências de Sucesso

A inovação e a conveniência agregadas pelo Agendamento On-line de Consultas renderam à iniciativa o primeiro lugar também no Prêmio Jeber Juabre de Experiências de Sucesso, na categoria Relacionamento com Clientes. A premiação foi entregue na 42ª Convenção Nacional Unimed.

Troféu Destaque Municipal

A loja própria da Unimed-BH em Lagoa Santa recebeu o Troféu Destaque Municipal na categoria Planos de Saúde. A pesquisa é promovida pelo jornal Folha Metropolitana junto aos comerciantes da cidade.



O diretor administrativo da Unimed do Brasil, Francisco Albeniz Bohrer Pilla, entrega os troféus do 2º Prêmio Nacional Unimed de Recursos Humanos durante a Convenção Nacional realizada em Florianópolis.



O comercial "Os Três Mosqueteiros" ficou em primeiro lugar na categoria Mercado na 34ª edição do Profissionais do Ano, promovido pela Rede Globo. Outros dois trabalhos da Unimed-BH também foram finalistas, entre eles a campanha institucional "40 anos".

Estudo promovido pela IT Mídia e pela PwC destacou três iniciativas da Unimed-BH como Referências da Saúde 2012.



Ações de comunicação e marketing

34º Prêmio Profissionais do Ano 2012

O comercial "Os Três Mosqueteiros", que divulga o produto Solução Empresa PME, rendeu à Unimed-BH o primeiro lugar na categoria Mercado Região Leste-Oeste na 34ª edição do Profissionais do Ano, promovido pela Rede Globo. Outras duas iniciativas da Cooperativa foram finalistas na mesma categoria: a campanha institucional

"40 anos" e a campanha "Achômetro", que divulgou o serviço de aconselhamento médico pelo telefone Alô Saúde.

18º Prêmio Unimed de Marketing Dr. Nilo Marciano de Oliveira

A campanha publicitária "Unimed-BH 40 anos. A vida inteira ao seu lado" e as ações de relacionamento promovidas nas redes sociais foram finalistas na premiação promovida pela Unimed do Brasil.



*Nada mais
saudável do
que pensar
no amanhã.*



FUTURO

13

Em 2012, a saúde suplementar brasileira entrou, definitivamente, em novo estágio. As tendências de concentração do mercado, verticalização das operações, formação de grandes redes assistenciais e busca de novos nichos consumidores ganham impulso com o ingresso, no setor, do capital internacional e de investidores organizados. A apresentação da nova agenda regulatória, a demanda por assistência e os custos crescentes, além dos efeitos da desaceleração econômica sobre as perspectivas de expansão do mercado de planos de saúde são, ainda, aspectos cruciais para orientar a estratégia das operadoras. E não é diferente na Unimed-BH. Para manter a posição de referência conquistada nos últimos anos e prestar assistência cada vez melhor aos clientes, a Cooperativa adota, como diretrizes, o crescimento qualificado da sua carteira, o aumento da eficiência operacional, a ampliação e a qualificação de sua rede, tanto própria quanto prestadora. Visão estratégica, diálogo, inovação, qualidade e sustentabilidade são os pilares da preparação da Unimed-BH do futuro. E estão a serviço da valorização do trabalho médico.

300

serão entregues aos cooperados nas novas unidades assistenciais, cujas obras foram iniciadas em 2012.

consultórios

O novo cenário da saúde suplementar

Ainda que as tendências já fossem conhecidas, a reestruturação do mercado de planos de saúde no Brasil ficou evidente em episódios que marcaram o ano de 2012.

A desaceleração da economia diminuiu, também, o ritmo de expansão do setor. De acordo com a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), o número de beneficiários no País variou 2,25% de janeiro a setembro, chegando a 2,92% em 12 meses. Mesmo com perspectivas de crescimento no médio prazo, ancoradas na estabilidade dos indicadores de empregos formais, o desaquecimento do mercado se reflete na intensificação da concorrência.

Em 2012, um novo padrão de competição se apresentou ao setor, a partir da entrada do capital internacional e de fundos de investimentos na aquisição de operadoras e serviços de saúde. Para os próximos anos, essa tendência deve intensificar-se, à medida que o mercado brasileiro, com apenas 25% de cobertura da saúde privada, torna-se atraente a investidores premidos pela crise internacional e ávidos por nichos onde ampliar os ganhos.

Outro dado do cenário é o avanço do marco regulatório, qualificando a atuação das operadoras. Em dezembro de 2012, pela primeira vez, a ANS submeteu a consulta pública sua proposta de agenda regulatória para o biênio 2013/2014. São sete os eixos temáticos, incluindo medidas para a sustentabilidade do setor, a garantia de acesso e qualidade assistencial, o relacionamento entre operadoras e prestadores e o incentivo à concorrência.

Na visão do órgão regulador, o desafio posto às operadoras de planos de saúde é ter condições econômico-financeiras para serem sustentáveis, considerando o horizonte de envelhecimento populacional. Portanto, o foco da regulação estará em preparar o mercado com a exigência de boas práticas gerenciais e de modelo assistencial.

Austeridade e eficiência na gestão

Diante desse cenário, é fator determinante para a segurança e a solidez da Unimed-BH fortalecer a sua diretriz interna de responsabilidade na gestão, com foco no profissionalismo, na austeridade e no aumento da eficiência operacional. Em 2012, medidas eficientes nessa linha permitiram à

Cooperativa reduzir o patamar de despesas e ampliar a remuneração e os benefícios dos cooperados.

Essa orientação se mantém em 2013. O foco é a melhoria contínua do sistema de gestão, sem abrir

mão da garantia de assistência de qualidade aos clientes, da ampliação dos espaços de trabalho para os cooperados e do compromisso assumido pela gestão com a valorização do trabalho médico, baseada no princípio de equidade.

15,2%

é, segundo a ANS, o índice médio de despesas administrativas das operadoras brasileiras, quase o dobro do índice da Unimed-BH.

Qualidade, vinculação e autocuidado

Mais do que uma operadora de planos de saúde, a Unimed-BH tem-se qualificado como gestora do seu sistema de saúde, buscando torná-lo cada vez mais eficiente e sustentável. Para tanto, a Cooperativa investe no seu modelo de atenção à saúde, a partir de princípios como estímulo ao autocuidado, linhas de cuidado para atenção ativa, qualificação e orientação do percurso assistencial dos clientes e fortalecimento de vínculos.

Em 2013, a Unimed-BH avançará em mais uma dessas frentes, com o início de um projeto piloto para introduzir os princípios da atenção primária em saúde no seu modelo assistencial. Batizada internamente como Projeto Vinculação, a iniciativa visa à mudança progressiva na lógica de acesso dos clientes ao sistema de saúde, que hoje ocorre de forma espontânea e desorganizada. A premissa é vincular o cliente a seu médico de referência e a uma equipe multiprofissional, o que permite

seu acompanhamento mais próximo e efetivo, ao mesmo tempo em que viabiliza um modelo de remuneração diferenciada para o cooperado.

No curto prazo, a Cooperativa lida com desafios, como o déficit de leitos hospitalares na Grande BH e a procura maciça dos serviços de urgência para atendimento de casos agudos. Para isso, devem ser fortalecidas estratégias de sucesso, como a desospitalização, a atenção domiciliar e serviços de apoio, como o Agendamento On-line de Consultas e o Alô Saúde.

A Unimed-BH do futuro

Como parte da sua estratégia de sustentabilidade, a Unimed-BH investe na expansão dos serviços assistenciais próprios, de forma a preencher lacunas da rede. Ao mesmo tempo em que asseguram a oferta de assistência aos clientes e ampliam as oportunidades de trabalho médico, as unidades são plataformas para inovação e desenvolvimento do modelo de atenção à saúde.

12,3%

dos clientes

da Unimed-BH estão na faixa etária acima de 60 anos e respondem por 35% dos valores destinados à assistência.

A Unimed-BH é, atualmente, a operadora que mais investe na rede assistencial da Grande Belo Horizonte. Além das unidades em pleno funcionamento, 2012 foi marcado pelo início de três importantes obras do seu plano de investimentos. O Centro de Promoção da Saúde – Unidade Pedro I acaba de ser entregue. Está em andamento a construção de outro Centro de Promoção da Saúde, em Santa Efigênia, e da Central de Consultórios

Médicos integrada ao Instituto de Desenvolvimento, Ensino e Pesquisa em Saúde.

Apenas essas unidades vão representar o acréscimo de 300 novos consultórios à rede, portanto complementando o investimento em unidades hospitalares iniciado há dez anos. Nessa área, a prioridade é a ampliação do Hospital Unimed – Unidade Contorno para a criação de 336 leitos.

SÃO PROJETOS ESTRUTURANTES QUE PREPARAM A UNIMED-BH DO FUTURO:

Centro de Promoção da Saúde Unimed – Unidade Pedro I

Inaugurado em 28 de fevereiro de 2013, o Centro de Promoção da Saúde – Unidade Pedro I se torna referência para o atendimento ao Vetor Norte da Grande BH. A região concentra mais de 390 mil clientes e carece de serviços de saúde, além de ser a principal via de expansão metropolitana, recebendo investimentos significativos, tanto do poder público quanto da iniciativa privada.

O novo Centro de Promoção da Saúde tem capacidade para 46 mil atendimentos por mês. Conta com 58 consultórios destinados a atendimentos eletivos ou em agenda livre, espaços para cuidados integrados, como curativos e pequenos procedimentos cirúrgicos, Clínica do Diabético e grupos de educação em saúde, além de laboratório e Centro de Radiologia e Exames, com raio-X e ultrassonografia.



O Centro de Promoção da Saúde Unimed – Unidade Pedro I amplia a oferta de atendimento para os mais de 390 mil clientes moradores do Vetor Norte da Grande BH. No local, serão oferecidas consultas em 15 especialidades e exames com hora marcada.



Central de Consultórios Médicos e Instituto de Desenvolvimento, Ensino e Pesquisa em Saúde

Localizado no bairro Funcionários, o serviço contará com 142 consultórios médicos, que poderão ser compartilhados pelos cooperados, com capacidade para 120 mil atendimentos/mês. A unidade terá suporte de um Centro de Radiologia e Exames e laboratório.

Ao lado, o Instituto de Desenvolvimento, Ensino e Pesquisa em Saúde será voltado à capacitação de cooperados e profissionais da saúde, à realização de pesquisas e projetos de inovação das práticas assistenciais e de gestão. O complexo terá, ainda, centro de convenções e área de conveniência com lojas, estacionamento e restaurante. O empreendimento será entregue no primeiro semestre de 2014.



As obras do complexo, localizado na rua dos Inconfidentes, entre as avenidas do Contorno e Afonso Pena, seguem ritmo intenso. As primeiras lajes já foram executadas.

Centro de Promoção da Saúde Unimed – Unidade Santa Efigênia

Com capacidade para 75 mil atendimentos mensais, o Centro de Promoção da Saúde, na avenida Churchill, funcionará de forma integrada e complementar ao Hospital Unimed, localizado nas suas proximidades. Conterá com 100 consultórios

para atendimento eletivo ou em agenda livre, ambulatório para pacientes egressos do hospital e espaços para grupos de educação em saúde. O destaque da unidade será a implantação de programas inovadores na saúde suplementar, tais como saúde mental, atenção ao idoso, fisioterapia e reabilitação. A previsão é de que seja entregue também no primeiro semestre de 2014.



Em fase de execução das fundações, a obra da avenida Churchill, em Santa Efigênia, resultará na maior unidade ambulatorial da Rede Própria da Unimed-BH.

Ampliação do Hospital Unimed

No segmento hospitalar, a prioridade é a ampliação do Hospital Unimed – Unidade Contorno. Aberto em janeiro de 2010, o serviço logo se consolidou como a maior unidade de urgência e emergência na rede da Unimed-BH, com elevadas taxas de ocupação.

O projeto de expansão, a ser implantado em terreno anexo à unidade, prevê a abertura de 336 leitos de internação e terapia intensiva, mais que dobrando a atual capacidade instalada. A estimativa é de que a nova unidade permita a realização de até 16 mil internações e o mesmo número de cirurgias por ano, além da produção atual do hospital.



REDE ASSISTENCIAL PRÓPRIA DA UNIMED-BH



UNIDADES EM OPERAÇÃO

- 1 Hospital Unimed – Unidade Contorno
- 2 Hospital Unimed – Unidade Betim
- 3 Hospital-dia e Maternidade Unimed-BH
- 4 Unidade Contagem
- 5 Núcleo de Atenção à Saúde Belo Horizonte
- 6 Núcleo de Atenção à Saúde Gonçalves Dias
- 7 Núcleo de Atenção à Saúde Barreiro
- 8 Núcleo de Atendimento Mais Fácil – Betim
- 9 Centro de Promoção da Saúde Unimed – Unidade Barro Preto
- 10 Centro de Promoção da Saúde Unimed – Unidade Pedro I
- 11 Laboratório Unimed – Unidade Betim

UNIDADES EM FASE DE PROJETO

- 1 Central de Consultórios Médicos e Instituto de Desenvolvimento, Ensino e Pesquisa em Saúde
- 2 Centro de Promoção da Saúde Unimed – Unidade Santa Efigênia
- 3 Ampliação do Hospital Unimed – Unidade Contorno
- 4 Hospital e Centro de Promoção da Saúde Unimed – Unidade Barreiro

336

novos leitos

de internação e terapia intensiva serão criados com a ampliação do Hospital Unimed – Unidade Contorno.

O Relatório de Gestão Unimed-BH 2012 foi impresso em papel 100% certificado com o Selo FSC, garantindo que a matéria-prima utilizada é proveniente de florestas e outras fontes controladas, de acordo com padrões internacionais de manejo sustentável.

ANS - Nº 34.388-9

Av. Francisco Sales, 1.483
Belo Horizonte, MG
30150-221

0800 030 30 03
unimedbh.com.br

