

NOSSA REDE DE SERVIÇOS BEM CUIDADA

[GRI-G4 - TEMA MATERIAL]

Em um ano marcado pelas inovações, lançamos o Selo de Excelência Assistencial para estimular ainda mais a qualidade da nossa rede.

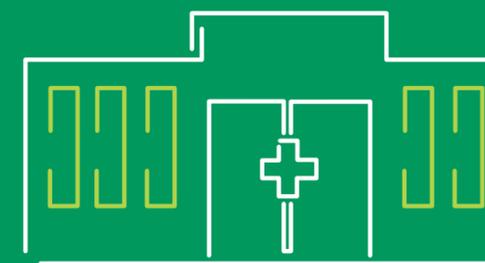


NOSSA REDE DE SERVIÇOS BEM CUIDADA

Para cumprir a nossa vocação de cuidar cada vez melhor dos nossos clientes, nos dedicamos continuamente ao aperfeiçoamento da nossa rede de serviços de saúde. Com um olhar à frente, investimos em eficiência e em programas de qualificação para oferecer uma assistência todo dia melhor.

Atualmente, nossa rede é composta por 355 prestadores, entre hospitais, clínicas e laboratórios, incluindo Serviços Próprios e credenciados. Em conjunto, a rede garantiu 1.397.757 consultas em pronto-socorro, 5.633.419 consultas eletivas e mais de 145 mil internações em 2016.

Em relação à Rede Própria, importantes passos foram dados em 2016, como a aquisição do Hospital Infantil São Camilo, referência no atendimento pediátrico em Minas Gerais. Além disso, demos continuidade a grandes projetos, como o investimento para a construção de duas unidades assistenciais: novo hospital em Betim e novo Centro de Promoção da Saúde – Unidade Barreiro. Os hospitais credenciados, por sua vez, foram convidados a participar do Selo de Excelência Assistencial.



355

PRESTADORES, ENTRE HOSPITAIS, CLÍNICAS E LABORATÓRIOS, CONSIDERANDO SERVIÇOS PRÓPRIOS E CREDENCIADOS, FORMAM A NOSSA REDE ASSISTENCIAL.

NOSSA REDE DE SERVIÇOS BEM CUIDADA

As unidades assistenciais próprias são um dos eixos da nossa sustentabilidade e a principal plataforma para inovar em gestão e em atenção à saúde. Elas também ajudam a garantir o atendimento dos nossos clientes.

É o caso dos Centros de Promoção da Saúde, que têm a importante função de oferecer atendimento integralizado e com foco na prevenção. Em janeiro de 2016, inauguramos uma de nossas maiores unidades ambulatoriais, o Centro de Promoção da Saúde – Unidade Santa Efigênia. O serviço integrou as atividades de outras quatro unidades ambulatoriais: Avenida Brasil, Barro Preto e Gonçalves Dias, além da Clínica Unimed Pleno – Unidade Santo Agostinho.

Atualmente, a unidade Santa Efigênia é responsável por uma média mensal de 62 mil atendimentos e possui serviços diferenciados, como a Clínica da Criança, o serviço de gestação de alto risco e o serviço de ortopedia com atendimento do cliente egresso de intervenção hospitalar.



Os Centros de Promoção da Saúde integram nossa rede assistencial própria. Na foto, a unidade Santa Efigênia: em operação desde janeiro de 2016, realizou mais de 700 mil atendimentos no ano.

NOSSA REDE DE SERVIÇOS BEM CUIDADA

INTEGRAÇÃO EM PROL DO CUIDADO

A atuação integrada, premissa das unidades assistenciais próprias, teve sua importância evidenciada durante o período da epidemia de dengue, chikungunya e zika. Para o enfrentamento do cenário e a melhor assistência aos clientes, as unidades, posicionadas em regiões estratégicas da Região Metropolitana de Belo Horizonte, se tornaram referência no atendimento aos casos suspeitos.

Entre as ações implementadas, destacam-se: criação do Serviço Ambulatorial de Referência Epidemiológica (SARE), desenvolvimento de protocolos e prontuários de atendimento específicos, treinamento e reforço das equipes médicas e de profissionais de saúde. A orientação aos clientes reduziu as consultas em pronto-atendimento.

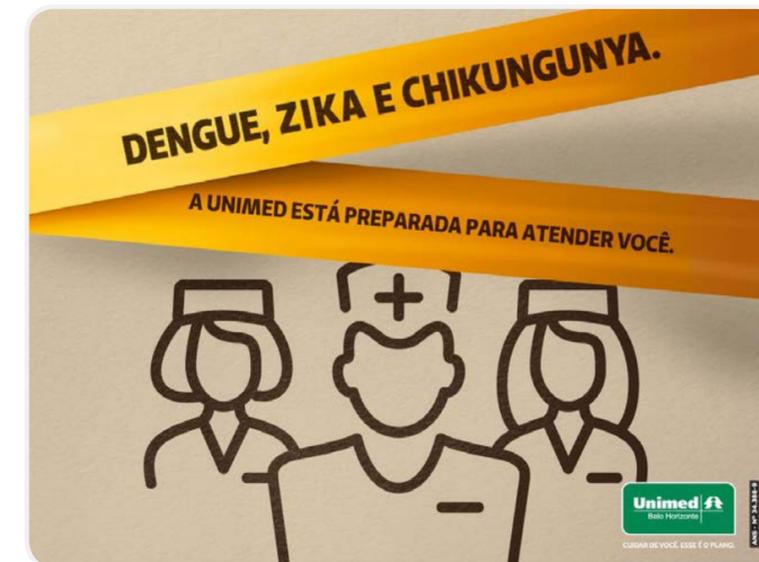
Além disso, parceria importante foi feita com a saúde pública: por meio de georreferenciamento dos clientes distintos, a cada semana epidemiológica, repassamos

à Prefeitura de Belo Horizonte o número de casos de dengue por região, contribuindo para o melhor e mais efetivo direcionamento das ações de combate ao vetor.

INOVAR SEMPRE

Nosso compromisso com a inovação, com a qualidade e com a segurança nas práticas assistenciais está presente em todas as ações e projetos que desenvolvemos. Exemplo disso é o projeto Grupos de Trabalho (GTs), estratégia para estabelecer planos, discussões e estudos sobre sugestões de melhorias nos processos internos da Cooperativa.

Os GTs estão em andamento e visam fortalecer a governança clínica e corporativa da nossa assistência. Os resultados contribuirão para integrar cada vez mais nossa atuação em rede, com agilidade e simplificação de fluxos. Além disso, poderemos promover ainda mais sustentabilidade por meio da otimização de custos. Há dez grupos em atividade: Comissão de Farmácia e Terapêutica, Acreditações,



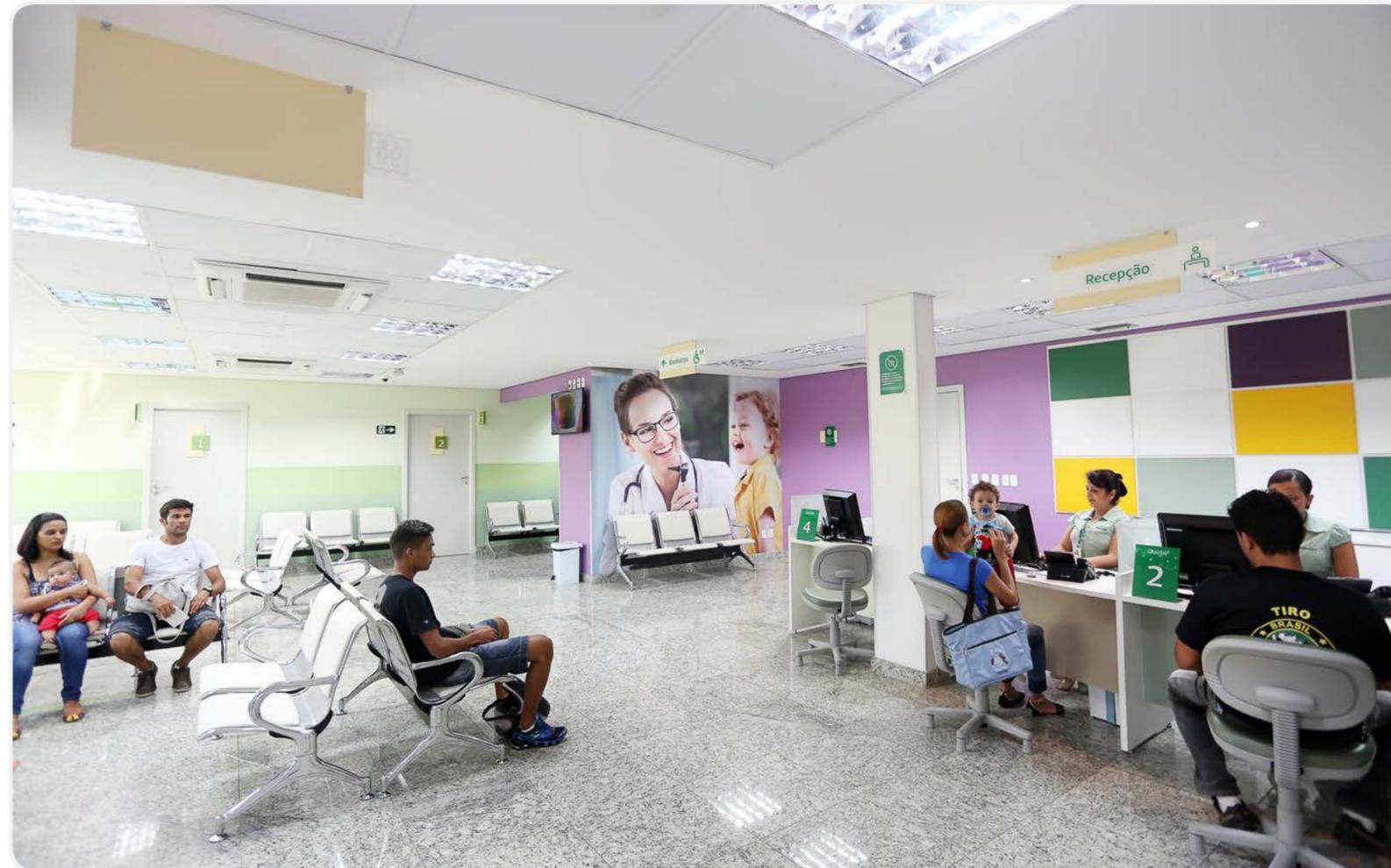
Ações de comunicação orientaram os clientes na busca por assistência durante a epidemia de dengue, chikungunya e zika. Com isso, dos mais de 80 mil atendimentos motivados pelas doenças, cerca de 41 mil foram realizados em unidades ambulatoriais.

NOSSA REDE DE SERVIÇOS BEM CUIDADA

Elo Assistencial, Equipe Multiprofissional, Faturamento, Imagem, Laboratórios, Protocolos Clínicos – Acidente Vascular Cerebral (AVC), Protocolos Clínicos – Sepsis e Isolamento, e Unimed Pleno.

Dentro da lógica de organização do percurso assistencial e da vinculação médico-paciente, reestruturamos o fluxo de agendamento para aqueles clientes que chegam aos Centros de Promoção da Saúde sem consultas marcadas. Outra inovação foram os investimentos no Unimed Pleno, que possui quatro clínicas para o acompanhamento dos clientes.

O cuidado contínuo com os clientes atendidos na Rede Própria se estende até a residência. Por meio da Atenção Domiciliar, oferecemos a clientes elegíveis programas voltados para pacientes com necessidades específicas. Em dezembro de 2016, 7.385 clientes estavam em acompanhamento domiciliar.



O Unimed Pleno conta com quatro clínicas direcionadas aos clientes do plano. As unidades estão geograficamente distribuídas em Betim, Contagem, no Vetor Norte e na região do Santa Efigênia, para facilitar o acesso à assistência.

NOSSA REDE DE SERVIÇOS BEM CUIDADA



Unidade especializada de cuidado ao idoso entrou em funcionamento em julho de 2016.

CUIDADO ESPECIALIZADO

Cuidar da saúde em todas as etapas da vida é nosso compromisso. Por isso, contamos com modelos de atenção específicos para diferentes tipos de clientes. **Leia mais no capítulo “Nossos clientes bem cuidados”.**

Pacientes em situação de fragilidade, como muitos idosos que integram nossa carteira, recebem um cuidado diferenciado nas unidades assistenciais próprias. Para se dedicar à saúde de quem tem mais de 60 anos, implantamos, em julho de 2016, a Unidade de Cuidado ao Idoso (UCI) no Hospital Unimed – Unidade Contorno. A unidade especializada já atendeu a mais de 700 pacientes desde o início do funcionamento.

Na UCI, uma equipe médica e uma multiprofissional atuam, juntas, no cuidado integralizado dos pacientes, tendo como

referência o Índice de Vulnerabilidade Clínico-funcional (IVCF). Há ainda uma atuação integrada com o serviço de Atenção Domiciliar com o objetivo de vincular os cuidados durante a internação e após a alta hospitalar.



29 leitos

**SÃO DEDICADOS AO IDOSO
NO HOSPITAL UNIMED –
UNIDADE CONTORNO.**

NOSSA REDE DE SERVIÇOS BEM CUIDADA

QUALIFICAÇÃO: O CAMINHO CERTO

As creditações e certificações são meios que contribuem para qualificar ainda mais o cuidado oferecido aos clientes. Por isso, as iniciativas são estimuladas tanto na Rede Própria quanto na Rede Credenciada.

Nas unidades próprias, orientamos a padronização das certificações, consolidando e integrando as melhores práticas. Seguindo essa diretriz, o Hospital Unimed – Unidade Contorno conquistou a acreditação da Organização Nacional de Acreditação (ONA) e a Unidade Contagem obteve sua manutenção.

A Maternidade Unimed – Unidade Grajaú manteve a acreditação nacional com excelência (ONA) e o diploma da National Integrated Accreditation for Healthcare Organizations (Niaho). Sob o pilar de melhoria contínua da qualidade, a Unidade também iniciou, em 2016, a busca por duas novas creditações internacionais: a Joint Commission International (JCI), que avalia todo o processo assistencial,

desde a entrada do paciente até a alta, e a Healthcare Information and Management Systems Society (HIMSS), que tem como principal objetivo estimular o uso da tecnologia da informação nos processos assistenciais para melhorar os registros e a rastreabilidade.

O Hospital Unimed – Unidade Betim e as unidades ambulatoriais, por sua vez, iniciaram a busca pela acreditação ONA. O processo de auditoria em Betim deve ocorrer em 2017 e, nas demais unidades, em 2018.

Para estimular a qualidade e a excelência em nossa Rede Credenciada, criamos uma iniciativa inovadora para valorizar nossos prestadores – o Selo de Excelência Assistencial. Após o seu lançamento, em novembro de 2016, 16 hospitais confirmaram a participação e, desde janeiro de 2017, têm o seu desempenho mensurado por meio de indicadores distribuídos nas dimensões de segurança do paciente, acesso aos serviços, desempenho, experiência do cliente e certificação internacional. Após o ciclo de um ano, o prestador receberá o Selo de Excelência Assistencial de



85,1%

**DAS INTERNAÇÕES
NA NOSSA REDE SÃO
REALIZADAS POR HOSPITAIS
QUE FORAM CERTIFICADOS/
ACREDITADOS COM O
ESTÍMULO DA UNIMED-BH.**

NOSSA REDE DE SERVIÇOS BEM CUIDADA

acordo com a sua performance, além do incentivo de 3% sobre o seu faturamento bruto anual. Em 2017, o Selo de Excelência Assistencial será ampliado para serviços ambulatoriais e hospitais especializados.

A iniciativa é uma evolução do Programa de Qualificação dos Prestadores, existente desde 2005 para valorizar a obtenção de acreditações e certificações de qualidade pelos hospitais participantes. Atualmente, dos 14 hospitais certificados ONA na região de atuação da Cooperativa, 13 integram a nossa rede. **Clique aqui e conheça a relação dos serviços certificados.**

Estudo do Instituto de Pesquisa Expertise apontou que nove em cada dez prestadores estão satisfeitos com o seu relacionamento com a nossa cooperativa.



Evento de lançamento do Selo de Excelência Assistencial reuniu representantes dos principais hospitais da nossa Rede Credenciada.

NOSSA REDE DE SERVIÇOS BEM CUIDADA



A assinatura do contrato de compra (foto) reuniu as diretorias da nossa cooperativa e do Hospital Infantil São Camilo.

INVESTIMENTOS PLANEJADOS

Sólida, mesmo diante de um cenário de incertezas, nossa cooperativa se mantém no caminho do crescimento sustentável. Prova disso são os investimentos planejados, que vêm sendo feitos em duas novas unidades assistenciais próprias. Um hospital em Betim, com capacidade de 300 leitos, e um Centro de Promoção da Saúde, com 40 consultórios, localizado no Barreiro, em Belo Horizonte, estão recebendo recursos da ordem de R\$ 170 milhões.

Em 2016, um importante reforço à rede assistencial própria foi a incorporação do Hospital Infantil São Camilo, referência no atendimento pediátrico em Minas Gerais há mais de 30 anos. A negociação envolveu o montante de R\$ 88 milhões e faz parte da nossa estratégia de expansão no mercado e da ampliação da nossa oferta de serviços aos clientes. Além disso, o hospital também vai contribuir para a criação de oportunidades de trabalho e renda para os nossos cooperados.

NOSSA REDE DE SERVIÇOS BEM CUIDADA

REDE DE SERVIÇOS PRÓPRIOS [G4-12]

Unidades em operação

- 1 Hospital Unimed – Unidade Contorno
- 2 Hospital Unimed – Unidade Betim
- 3 Maternidade Unimed – Unidade Grajaú
- 4 Hospital Infantil São Camilo Unimed
- 5 Centro de Promoção da Saúde, Pronto-atendimento e Clínica Unimed Pleno – Unidade Contagem
- 6 Centro de Promoção da Saúde – Unidade Barreiro
- 7 Centro de Promoção da Saúde e Clínica Unimed Pleno – Unidade Pedro I
- 8 Centro de Promoção da Saúde e Clínica Unimed Pleno – Unidade Santa Efigênia
- 9 Centro de Promoção da Saúde – Unidade Conceição do Mato Dentro
- 10 Centro de Promoção da Saúde – Unidade Betim
- 11 Clínica Unimed Pleno – Unidade Betim

Serviços

Atenção Domiciliar
Atendimento Móvel em Saúde
Saúde Ocupacional

Novos modelos de atuação

- 1 Centro Médico
- 2 Centro de Inovação Unimed-BH

Unidades em fase de projeto

- 1 Centro de Promoção da Saúde – Unidade Barreiro
- 2 Hospital Unimed – Unidade Betim
- 3 Hospital Unimed – Unidade Contorno
- 4 Maternidade Unimed – Unidade Grajaú

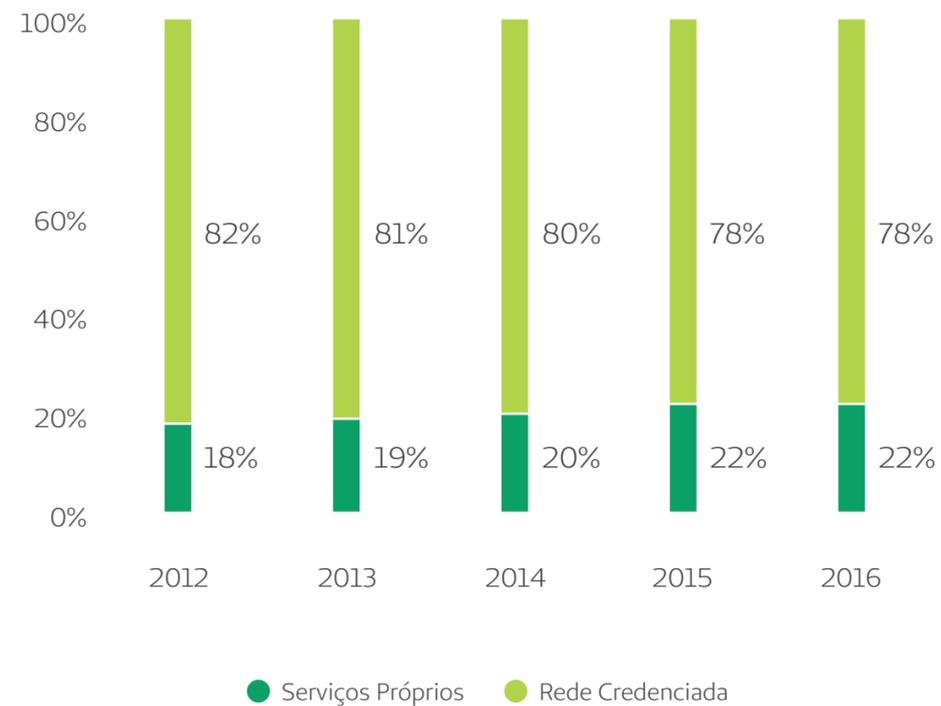


NOSSA REDE DE SERVIÇOS BEM CUIDADA

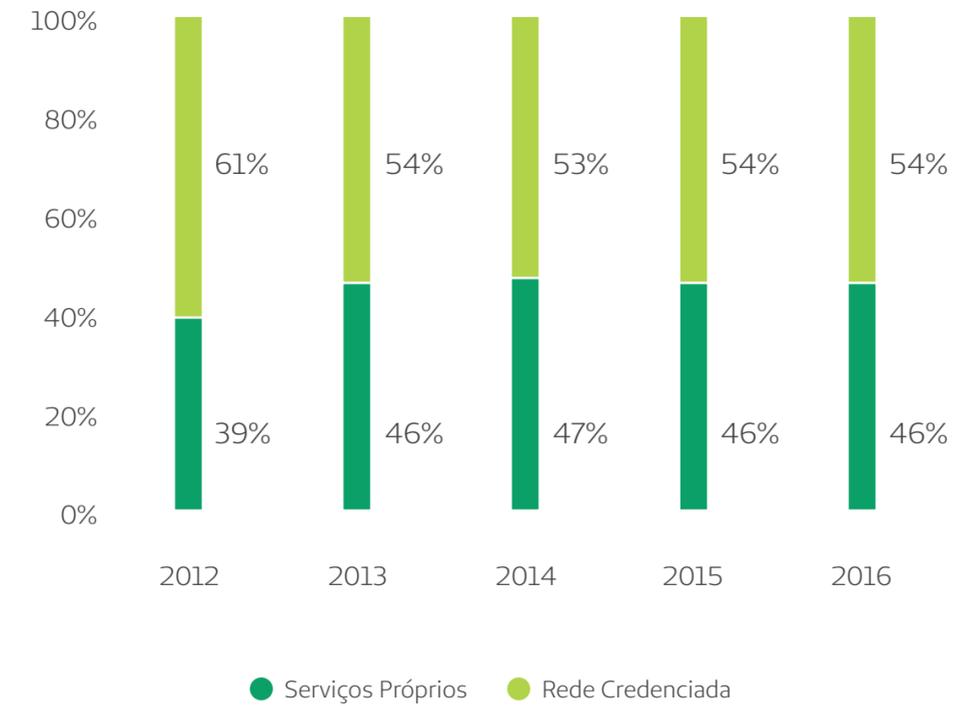
Participação da Rede Própria na assistência aos clientes (2012 a 2016)

Os Serviços Próprios asseguram resposta às demandas dos clientes. A participação no percentual total de consultas eletivas e em pronto-socorro em 2016 permaneceu no mesmo patamar do ano anterior.

Percentual de consultas eletivas



Percentual de consultas em pronto-socorro

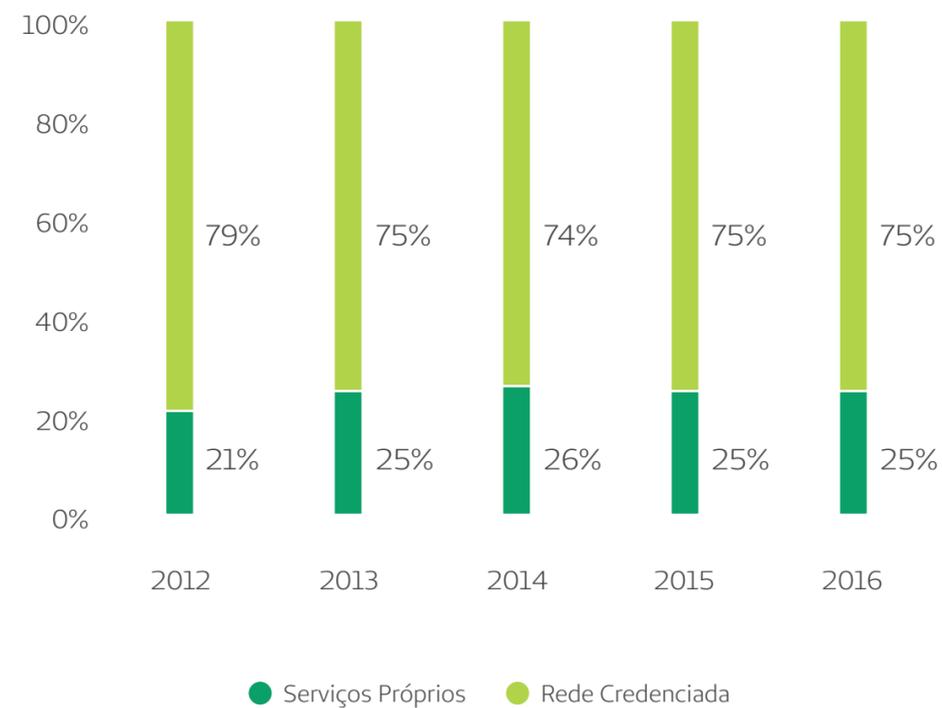


NOSSA REDE DE SERVIÇOS BEM CUIDADA

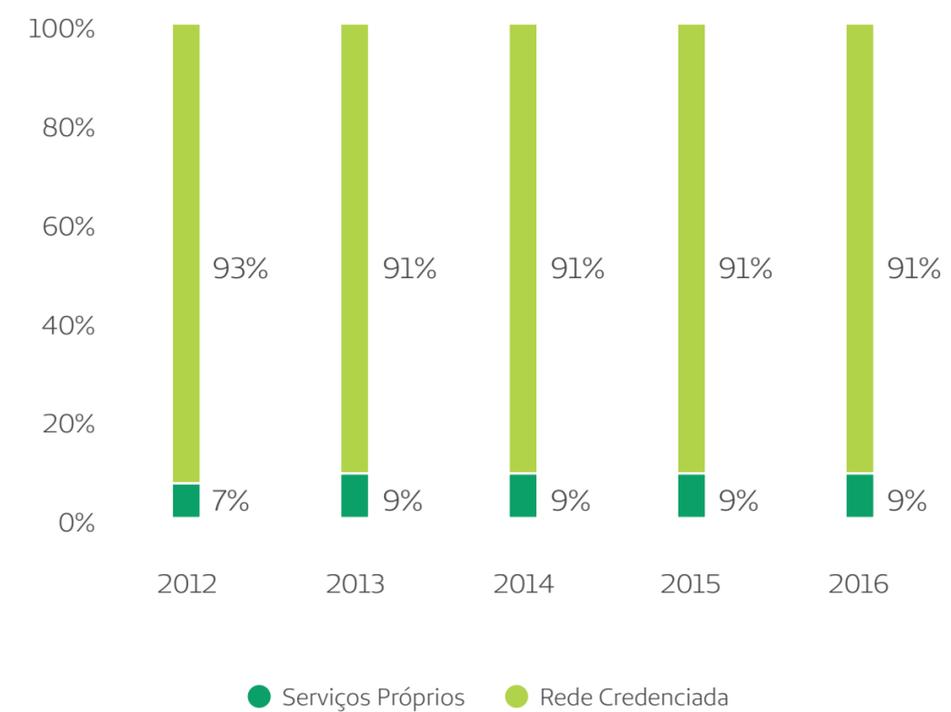
Participação da Rede Própria na assistência aos clientes (2012 a 2016)

O percentual de internações e de exames e terapias ambulatoriais e hospitalares nas unidades próprias da Unimed-BH também permaneceram nos mesmos patamares de 2015.

Percentual de internações



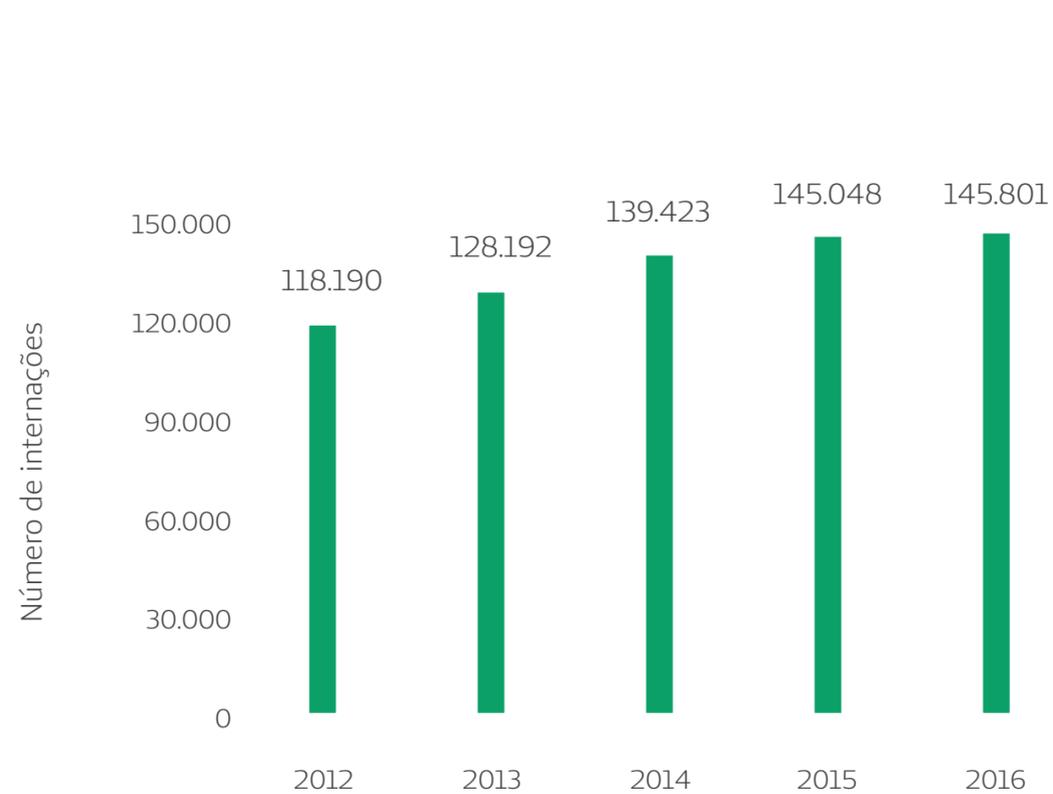
Percentual de exames e terapias (ambulatoriais e hospitalares)



NOSSA REDE DE SERVIÇOS BEM CUIDADA

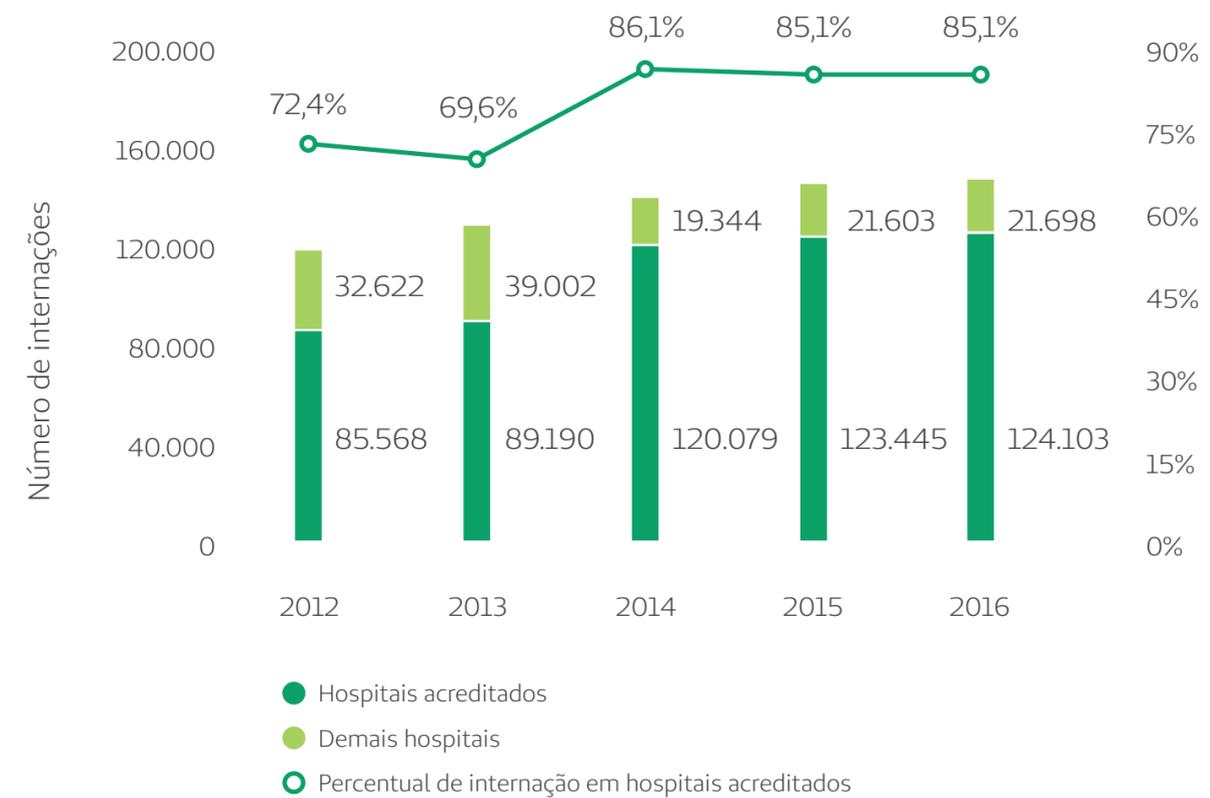
Evolução do número de internações (2012 a 2016)

Mais de 145 mil internações foram asseguradas pela Unimed-BH em 2016, mantendo estabilidade frente ao ano anterior.



Evolução do volume de internações em hospitais com acreditação ONA e/ou certificação ISO (2012 a 2016)

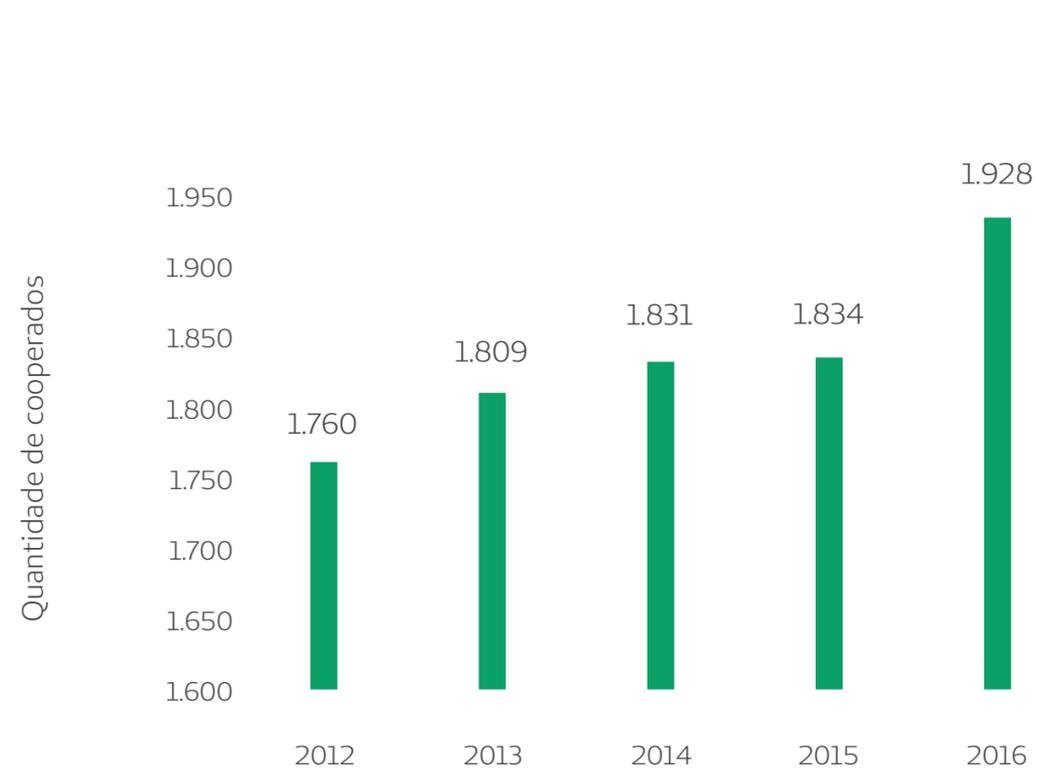
Do total de internações realizadas em 2016, mais de 124 mil, ou 85,1%, ocorreram nos hospitais com acreditação ou certificações de qualidade, mantendo o patamar verificado no ano anterior.



NOSSA REDE DE SERVIÇOS BEM CUIDADA

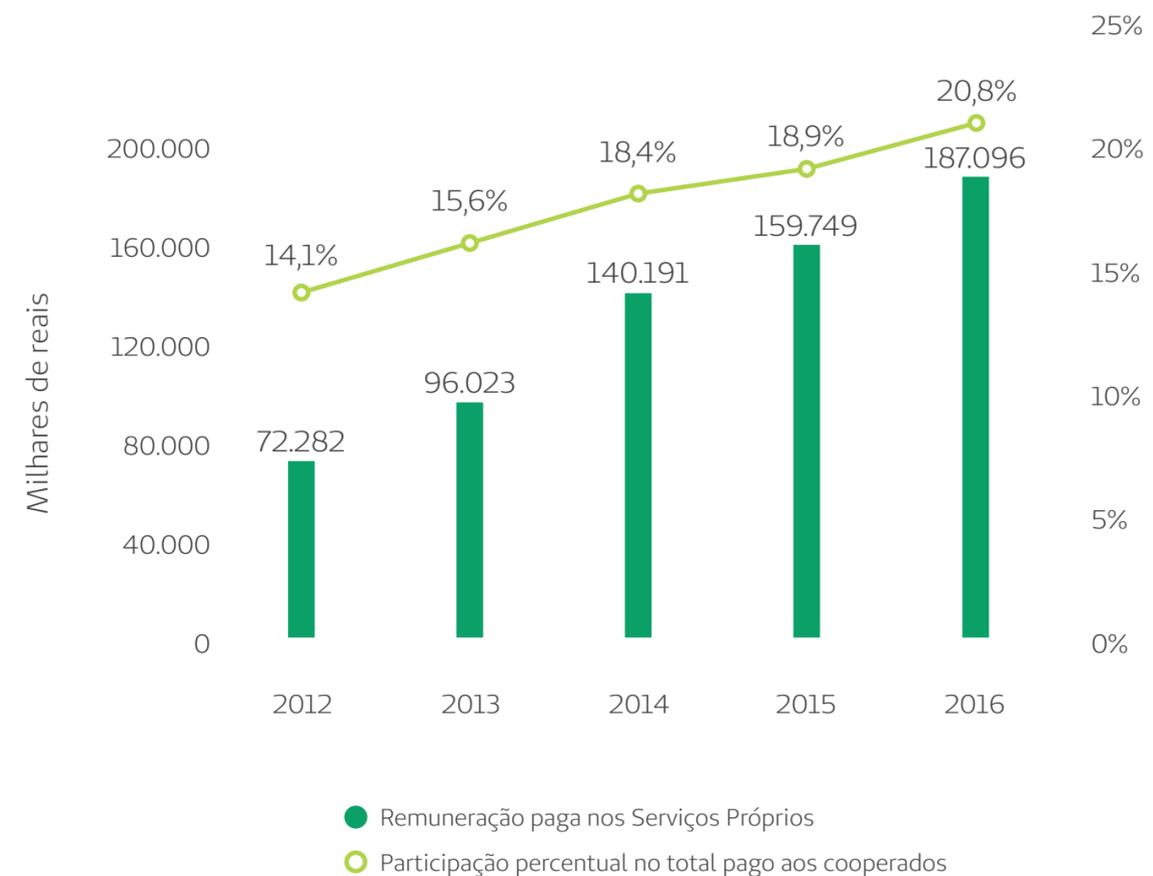
Evolução do número de cooperados atuantes nos Serviços Próprios (2012 a 2016)

O número de cooperados que realiza pelo menos uma produção por ano nos Serviços Próprios cresceu 5% em um ano. Atualmente, são 1.928 médicos, dos quais 92%, segundo o Datafolha, estão satisfeitos com a Unimed-BH – aumento de 15 p.p. frente ao resultado de 2015.



Remuneração dos cooperados nos Serviços Próprios e sua participação na remuneração total paga aos cooperados (2012 a 2016)

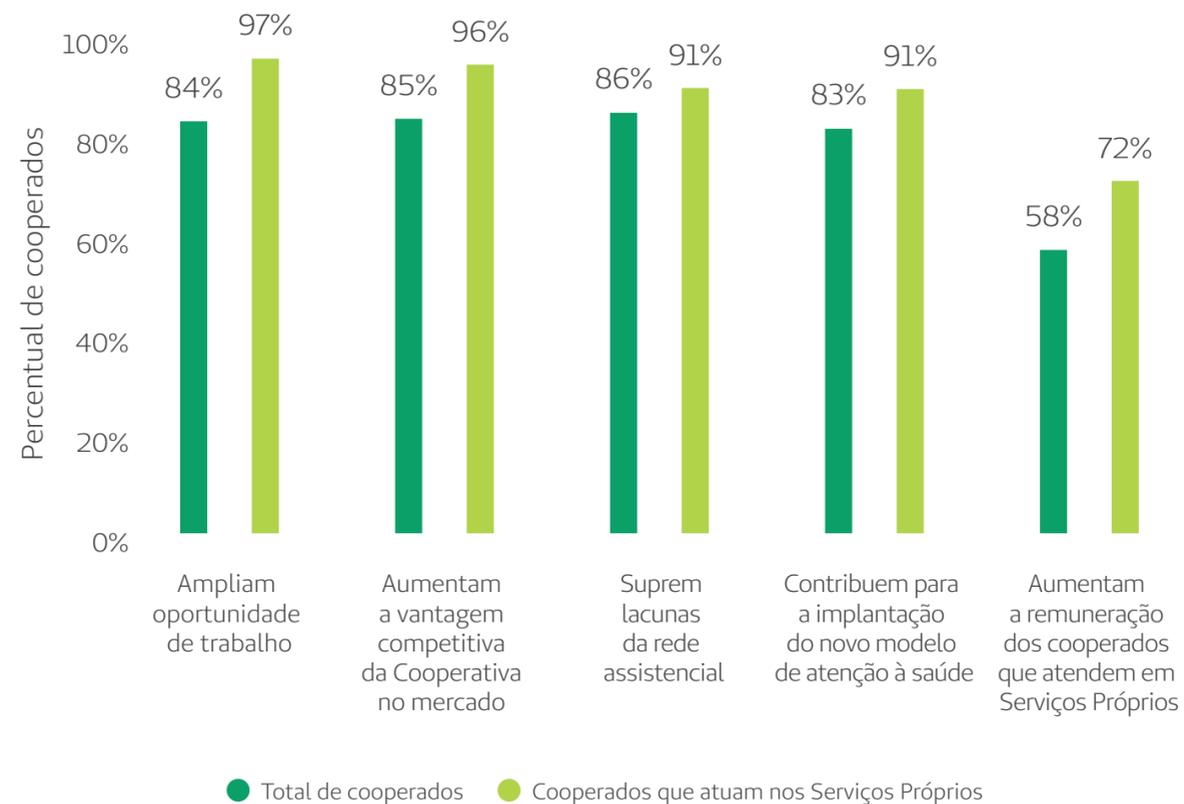
Em 2016, os Serviços Próprios asseguraram mais de R\$ 187 milhões em honorários para os médicos cooperados que atuam em seu corpo clínico – crescimento de 17,11% no ano.



NOSSA REDE DE SERVIÇOS BEM CUIDADA

Avaliação dos cooperados sobre a estratégia dos Serviços Próprios (2016)

A consolidação da estratégia da Rede Própria evidencia-se na percepção dos cooperados: oito em cada dez concordam que os serviços propiciam oportunidades de trabalho médico, ampliam a competitividade, suprem lacunas na assistência e contribuem para o modelo de atenção à saúde.



Satisfação dos clientes com os Serviços Próprios e grau de recomendação (2016)

Os Centros de Promoção da Saúde têm grande aprovação dos clientes, com 97% de recomendação e 92% de satisfação, segundo o Datafolha. Destaque para a recomendação do Hospital Unimed – Unidade Betim, 19,7% superior em um ano.

