

# NOSSOS CLIENTES BEM CUIDADOS

[GRI-G4 - TEMA MATERIAL]

*O cooperado de Ginecologia  
Gabriel de Almeida Silva Júnior  
está na Unimed Belo Horizonte há  
24 anos, sempre buscando prestar  
a melhor assistência aos clientes.*



## **NOSSOS CLIENTES** BEM CUIDADOS

Cuidar de pessoas está na nossa vocação como cooperativa médica e operadora de planos de saúde. A oferta de serviços de qualidade é a razão da preferência de mais de 1,2 milhão de clientes pela Unimed Belo Horizonte.

Por isso, ao longo de todo o ano, nos dedicamos à melhoria do nosso cuidado, estimulamos o vínculo entre o paciente e o seu médico de referência, implementamos modelos de atenção inovadores, direcionamos nosso olhar aos grupos mais sensíveis, como os idosos, e investimos em ações de promoção da saúde com foco na prevenção. São iniciativas reconhecidas por nossos clientes e que estão refletidas no crescimento da nossa carteira e na confiança nos serviços da Cooperativa.



**83%**

**É O ÍNDICE DE SATISFAÇÃO  
DOS CLIENTES COM A  
UNIMED-BH, SEGUNDO  
O DATAFOLHA.**

.....  
**É O NOSSO MELHOR  
RESULTADO  
EM SETE ANOS.**

## NOSSOS CLIENTES BEM CUIDADOS



*Campanhas permanentes estimulam o pré-natal de qualidade. Dispomos de espaços planejados em nossas unidades para oferecer conforto à gestante.*

### A VIDA POR INTEIRO

Temos como premissa oferecer aos nossos clientes mais do que planos de saúde. Oferecemos cuidado integral, baseados em modelos de atenção que consideram o indivíduo em sua totalidade, com suas especificidades e na sua atual etapa de vida. Para isso, desenvolvemos linhas de cuidado que têm como objetivo assegurar a melhor experiência em saúde.

#### **Maternoinfantil**

Estimulamos o pré-natal de qualidade, com as consultas e os exames recomendados. Também incentivamos o parto normal, respeitando e apoiando a decisão das mães juntamente com os seus médicos.

Como resultado, nossas unidades assistenciais próprias registraram 41,3% de nascimentos via parto normal em 2016. Embora não tenhamos atingido a meta proposta para o ano, os resultados foram considerados bons.

A nossa Maternidade Unimed – Unidade Grajaú é um dos hospitais privados com maior índice de partos normais em Belo Horizonte. Sua estrutura conta com duas salas dedicadas ao Pré-parto, Parto e Puerpério, as chamadas suítes PPP, e doulas para o acompanhamento humanizado às mães no momento da chegada do bebê. Além disso, incentivamos nossa rede prestadora a investir nesses espaços dedicados.

#### **Prevenção**

Nesta linha de cuidado, incentivamos nossas clientes a fazer a mamografia com regularidade, aumentando as chances de detecção precoce do câncer de mama (segundo tipo mais frequente no mundo e o mais comum entre as mulheres). Realizamos campanhas permanentes, que envolvem contato com as pacientes entre 50 e 69 anos para o agendamento do exame. Em outubro, reforçamos a ação de incentivo e tivemos aumento de 75% nas marcações, comparando-se aos meses anteriores. Mais de 184 mil clientes fizeram a mamografia em 2016.

## NOSSOS CLIENTES BEM CUIDADOS

### **Atenção ao idoso**

A proporção de idosos no país está crescendo a cada ano e, segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), atualmente mais de 15 milhões de pessoas no Brasil têm mais de 60 anos. Atentos a esse cenário, desenvolvemos uma série de ações com vistas à saúde e à melhoria da qualidade de vida dos idosos, que correspondem a cerca de 15% da nossa carteira.

Em 2016, houve um trabalho intenso de organização da linha de Atenção ao Idoso, seguindo as premissas do Projeto Idoso Bem Cuidado, da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Um norteador dessas ações foi o resultado da pesquisa realizada em 2015 com esses clientes, que seguiu as diretrizes do Índice de Vulnerabilidade Clínico-funcional (IVCF). A metodologia nos permitiu conhecer melhor as principais necessidades do grupo e atuar no estímulo à saúde. As ações foram organizadas em cuidado ambulatorial, com os programas Cuidado por Inteiro e de Atenção ao Idoso, cuidado hospitalar e cuidado domiciliar.

O grande avanço aconteceu no eixo cuidado hospitalar, com a instalação da Unidade de Cuidado ao Idoso no Hospital Unimed – Unidade Contorno, agora referência em internação desses clientes.

**Leia mais em “Nossa rede de serviços bem cuidada”.**

### **ESTÍMULO À PROXIMIDADE**

Desenvolver programas de atenção à saúde é uma das formas que encontramos para estimular o vínculo entre médico e paciente. Atualmente, oferecemos 12 linhas de cuidado, com 142.615 clientes acompanhados em pelo menos uma delas ao longo de 2016.

Como suporte, oferecemos atividades nos Centros de Promoção da Saúde, entre elas os grupos de educação em saúde e clínicas dedicadas a grupos especiais, como o dos diabéticos. E, para promover o cuidado integral à saúde dos nossos clientes, atualizamos os protocolos clínicos e o sistema de informação utilizados pelos nossos médicos.



# + 21 mil

**CLIENTES ADERIRAM AO UNIMED PLENO EM 2016. O PRODUTO INOVADOR PRIORIZA O VÍNCULO DO PACIENTE COM SEU MÉDICO DE REFERÊNCIA.**

## NOSSOS CLIENTES BEM CUIDADOS

### BALANÇO DAS INICIATIVAS DA UNIMED-BH NA ATENÇÃO À SAÚDE (2016)

#### GERENCIAMENTO DE CASOS COMPLEXOS

Gerenciamento de casos (adultos e crianças)	7.783 pacientes
Cuidados paliativos	670 pacientes
Ventilação mecânica (adultos e crianças)	340 pacientes

#### AÇÕES EM SAÚDE

Desospitalizações	8.013 pacientes
Intervenções específicas	2.319 pacientes
Procedimento Padronizado em Obstetrícia (PPO)	3.276 inscritas
Procedimento Padronizado em Pediatria (PPP)	12.901 pacientes
Procedimento Padronizado em Clínica Médica (PPCM)	5.722 pacientes

#### GERENCIAMENTO DE CASOS CRÔNICOS E CONDIÇÕES DE RISCO

Programa de Puericultura	14.868 inscritos
Programa de Atenção à Criança e ao Adolescente	85.330 inscritos
Programa de Neuropediatria	1.182 inscritos
Programa de Atenção Obstétrica	3.410 inscritas
Programa de Atenção Homeopática	4.329 inscritos
Programa de Atenção ao Idoso	15.695 inscritos
Programa Cuidado por Inteiro	2.983 inscritos
Programa de Saúde Cardiovascular	7.605 inscritos
Programa de Atenção ao Diabético	2.101 inscritos
Programa de Doenças Respiratórias	3.064 inscritos
Programa de Atenção ao Portador de Doenças Renais	645 inscritos
Programa de Saúde Mental	1.403 inscritos

#### PREVENÇÃO DE DOENÇAS

Vacinação	11.910 clientes
Grupo de Reeducação Alimentar (crianças e adultos)	739 participantes
Grupo de Cessação do Tabagismo	246 participantes

#### PROMOÇÃO DA SAÚDE

Unibaby	10.553 visitas domiciliares
Cursos de Gestantes	2.972 participantes
Grupos de Promoção da Saúde	15.681 participantes
Palestras educativas	5.437 participantes

## NOSSOS CLIENTES BEM CUIDADOS

### PARA TODOS OS CLIENTES [G4-4]

Para cada cliente, temos uma forma diferente de cuidar. Oferecemos planos de saúde com contratação individual, coletiva por adesão e coletiva empresarial. Há opções para que cada pessoa possa escolher aquela que melhor atenda as suas necessidades.

#### Clique aqui e confira nossos planos.

A oferta de assistência em saúde pela Unimed-BH é regulamentada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e segue padrões em conformidade com o Código de Defesa do Consumidor e a Lei 9.656/98, que dispõe sobre planos e seguros de saúde. É a ANS, inclusive, que estabelece o percentual de reajuste anual para planos individuais. No caso dos planos coletivos, os índices são definidos em contrato, considerando também a variação dos custos assistenciais de cada carteira. A partir da formalização do contrato, os clientes já têm acesso a todas as informações sobre cobertura.



*O Grupo Viver Bem, realizado no Centro de Promoção da Saúde – Unidade Betim, busca promover o aumento da capacidade funcional dos idosos participantes por meio da prática regular de atividade física.*

## NOSSOS CLIENTES BEM CUIDADOS

### CONVENIÊNCIA, SEGURANÇA E MOBILIDADE

Para garantir aos nossos clientes agilidade e simplicidade no acesso aos serviços de saúde, investimos continuamente em canais de relacionamento que agreguem conveniência e mobilidade, sempre com segurança.

O Agendamento On-line de Consultas segue em trajetória de sucesso, como referência para marcação de consultas pela internet. Cerca de 545 mil clientes utilizam o sistema. Já são 2,2 mil médicos cooperados com horários disponíveis, que podem ser visualizados pelos usuários a qualquer hora e local.

O Guia Médico Mobile foi mais uma evolução no relacionamento com os nossos clientes. O catálogo, que já estava disponível integralmente no *site* unimedbh.com.br, ganhou uma versão em formato de aplicativo, que pode ser baixado para os sistemas Android e iOS. O acesso é feito mediante login e senha.

unimedbh.com.br/45anos

ANS Nº 34.388-9

LEISSAO

\*Agência Nacional de Saúde Suplementar

**Maria do Carmo**  
Cliente Unimed-BH há 18 anos.

Quando a Maria do Carmo precisa usar o plano de saúde, o mais importante é que seja fácil e eficiente.

Por isso, para a **Unimed-BH**, é muito importante investir em inovação e tecnologia.

Serviços como acessar a rede, marcar consultas e acompanhar o status das solicitações de autorizações podem ser feitos pelo site ou pelo nosso aplicativo. **Tudo isso para facilitar a vida da Maria do Carmo e de cada um dos nossos clientes.**

+ de **5.600** médicos cooperados.

+ de **350** hospitais, clínicas e laboratórios.

**A melhor** entre as maiores operadoras de plano de saúde do país, segundo a ANS\*.

BEM CUIDADA PARA CUIDAR BEM DE VOCÊ.

**Unimed** Belo Horizonte

**45 ANOS**

*Também disponível via Aplicativo Unimed-BH, o Agendamento On-line registrou mais de 839 mil horários marcados em 2016. Mais de 3,5 milhões de consultas foram viabilizadas pela ferramenta desde o seu lançamento, em 2010.*

## NOSSOS CLIENTES BEM CUIDADOS



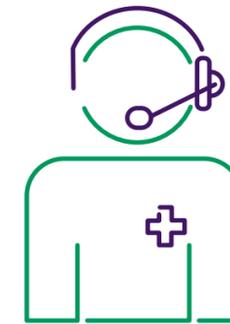
*Em uma pesquisa realizada entre clientes que usam o atendimento personalizado do Unidisk, os serviços dedicados a crianças de até quatro anos internadas e a pessoas com câncer alcançaram o nível de 92% de satisfação. [G4-PR5]*

Agilidade e segurança no acesso têm dado a tônica das melhorias promovidas no Espaço do Cliente, no *site* unimedbh.com.br. De forma simples e rápida, é possível ver informações sobre o plano de saúde e sua utilização, como solicitações de autorização, acesso à senha para procedimentos e segunda via de boleto e comprovantes. Para 2017, estão previstas melhorias, como unificação do login e da senha usados nesse espaço e no Agendamento On-line, para maior comodidade dos nossos clientes.

O Unidisk, nossa central de relacionamento 24 horas, recebeu 4,3 milhões de chamadas em 2016. O serviço tem investido no atendimento personalizado: neste ano, 166 mil chamados foram recebidos pelas equipes exclusivas, com alto índice de satisfação dos nossos clientes e o reconhecimento de instituições especializadas. Uma novidade, em 2016, foi a criação de uma célula dentro do canal para oferecer um cuidado ainda maior aos pais de crianças com até quatro anos de idade com filhos que necessitam internar

ou em internações de urgência. Outro grupo que encontra apoio nessa ferramenta são os pacientes com câncer e os idosos.

Os pontos de atenção levantados pelos clientes nas redes sociais também são registrados e acompanhados, garantindo que as dúvidas sejam esclarecidas e que cada caso tenha tratamento adequado. De janeiro a dezembro de 2016, mais de 3,6 mil interações foram feitas.



# 4,3 mi

**DE CHAMADAS FORAM RECEBIDAS PELO UNIDISK EM 2016.**

## NOSSOS CLIENTES BEM CUIDADOS



Redes sociais, como Facebook e Twitter, são vias de relacionamento. Por isso, fazemos o acompanhamento das manifestações dos nossos clientes e publicamos diversas informações sobre saúde nesses canais. Em 2016, fizemos 259 postagens.

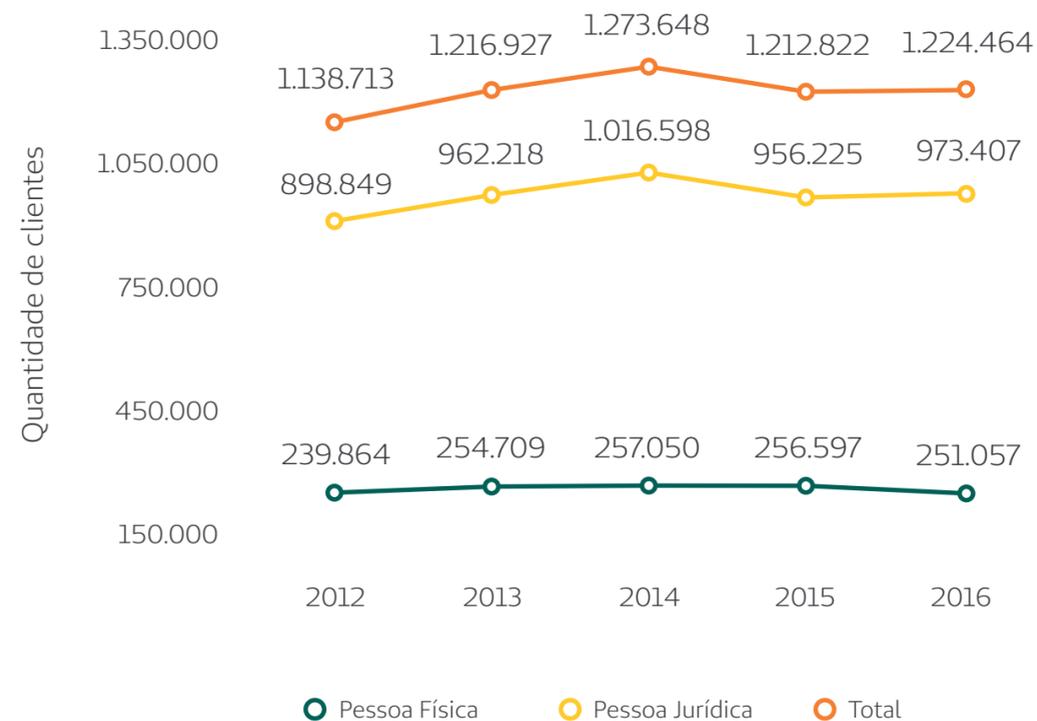


Patrocinamos corridas de rua, como a Volta da Pampulha (**assista ao vídeo**), e estimulamos essa prática esportiva por meio do Movimento Vem Correr.

## NOSSOS CLIENTES BEM CUIDADOS

### Comportamento da carteira de clientes por tipo de contratação (2012 a 2016)

Pela primeira vez em oito anos, a carteira de clientes individuais teve redução, com menos 5.540 vidas no final de 2016. O resultado pode ser atribuído ao desemprego, na casa de 11% no ano. Já a carteira de planos coletivos teve crescimento de 1,8%, fruto da estratégia de vendas adotada e dos esforços de estabelecer acordos com clientes corporativos.



### Evolução da distribuição da carteira de clientes por produto (2012 a 2016)

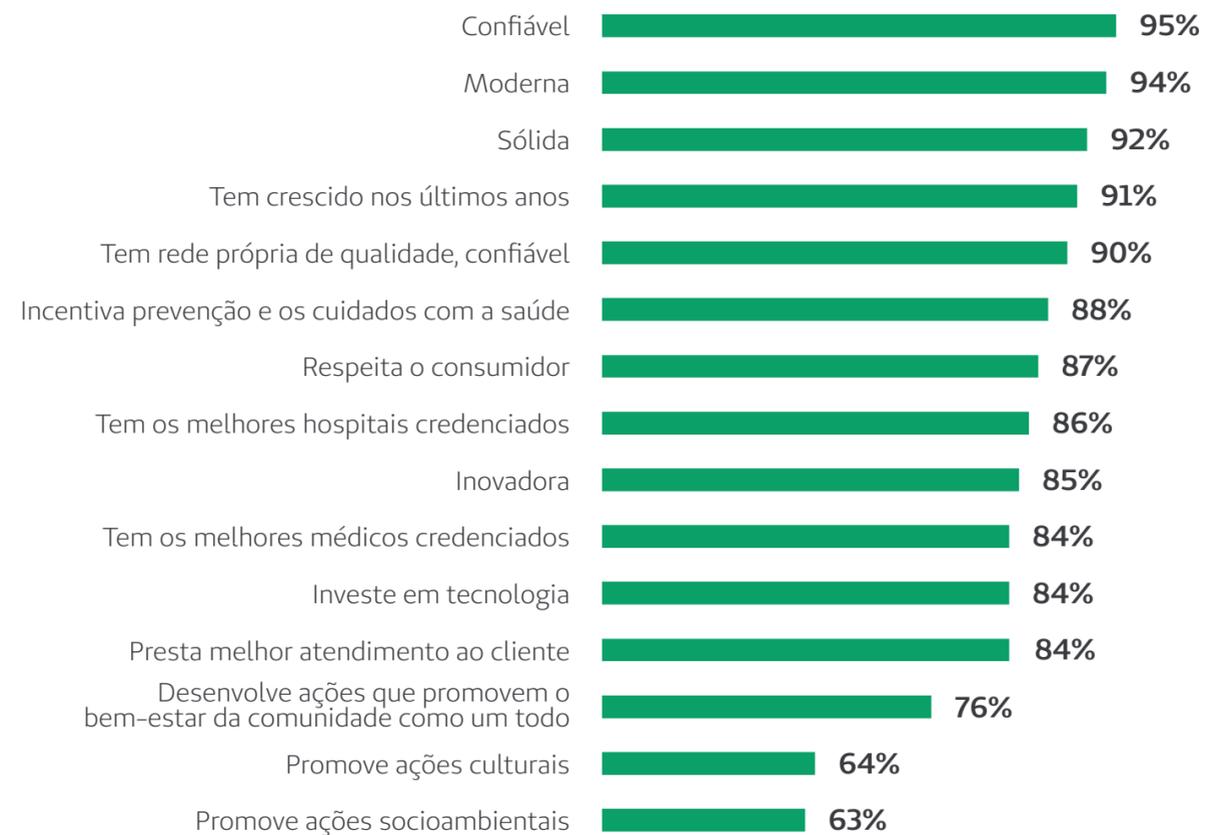
A economia brasileira permaneceu em crise, e o setor de saúde suplementar foi bastante impactado em 2016, com mais de 1,3 milhão de clientes deixando planos. Em fluxo contrário, a Unimed-BH registrou crescimento de mais de 11 mil clientes frente a 2015.



## NOSSOS CLIENTES BEM CUIDADOS

### Percepção da marca Unimed-BH pelos clientes (2016) [G4-PR5]

A avaliação do Datafolha captou expressiva melhora na percepção dos clientes quanto à prestação do melhor atendimento, com crescimento de 9 p.p. frente ao resultado em 2015. Atributos como confiança e modernidade também tiveram incremento de 3 p.p. e 4 p.p., respectivamente.



A pesquisa aponta que 90% dos clientes reconhecem a Rede Própria como de qualidade e confiável. Na foto, o Hospital Unimed – Unidade Contorno, localizado no bairro Santa Efigênia.

## NOSSOS CLIENTES BEM CUIDADOS

### Razões pelas quais os clientes estão satisfeitos com a Unimed-BH (2016) [G4-PR5]

A pesquisa Datafolha elenca as principais razões, citadas de forma espontânea e múltipla, pelas quais os clientes estão satisfeitos com a Unimed-BH. Os médicos cooperados foram mencionados por 55% dos entrevistados. Em dois anos de avaliação, o atributo cresceu 10 p.p.

<b>MÉDICOS COOPERADOS</b>	<b>55%</b>
<b>AGILIDADE/FACILIDADE NA MARCAÇÃO DE CONSULTAS</b>	<b>24%</b>
<b>HOSPITAIS</b>	<b>22%</b>
<b>LABORATÓRIOS</b>	<b>14%</b>
<b>COBERTURA DE PROCEDIMENTOS</b>	<b>10%</b>
<b>RAPIDEZ NA LIBERAÇÃO DA GUIA</b>	<b>7%</b>
<b>ATENDIMENTO ADMINISTRATIVO</b>	<b>4%</b>



Os médicos cooperados são citados como a principal razão de satisfação dos clientes com a Unimed-BH. Na foto, a cooperada cardiologista e intensivista Marildes Luiza de Castro.