

## CLIENTES

Na Unimed-BH, os clientes estão no centro do cuidado. Trabalhamos para garantir sempre a melhor experiência em saúde.

As ações com o foco do cliente refletem nosso compromisso com a qualidade da assistência.

126



## Foco do Cliente

Cuidar da saúde é o nosso propósito e, por isso, temos no cliente nosso principal foco de atuação.

127

No centro da nossa estratégia, estão mais de 1,28 milhão de beneficiários, que nos movem todos os dias na busca pela excelência, reforçando o nosso compromisso com a satisfação e a melhor experiência assistencial.

Investimos continuamente em rede, acesso, tecnologia e inovação, com o objetivo de garantir aos nossos clientes uma assistência de qualidade. Da inteligência artificial até a inauguração de novas unidades assistenciais, passando pelo treinamento das equipes e corpo clínico, o foco do cliente está no topo das prioridades do nosso time.

### ATENDIMENTO ÀS MANIFESTAÇÕES DOS CLIENTES

Ouvir, tratar e solucionar as demandas de nossos clientes de forma rápida e resolutiva foram algumas das nossas principais metas em 2019. Entendemos que a satisfação de nossos clientes passa obrigatoriamente por uma escuta ativa e pela forma como lidamos com suas manifestações. Por isso, diversos avanços foram registrados nesse sentido. O número de manifestações dos clientes, por exemplo, teve uma redução significativa, passando de 18,8 mil em 2018 para 15,8 em 2019. Ou seja, uma queda de 15%, fruto de melhorias efetivas em todos os pontos de contato do cliente conosco.

Tivemos melhora também no tempo médio de espera dos clientes para retorno de uma demanda do Fala Cliente, que caiu de 7,6 dias úteis em janeiro para 4,4 dias úteis em dezembro, o que representa uma redução de 42%. E também cuidamos de reavaliar os canais de manifestação com a unificação em um só sistema para o melhor gerenciamento das demandas.

**Saiba mais sobre o projeto de resposta a todos os públicos no capítulo Nosso jeito de fazer – Reputação**

TIVEMOS UMA  
REDUÇÃO DE

15%

NO NÚMERO ABSOLUTO  
DE MANIFESTAÇÕES DOS CLIENTES,  
COMPARADO A 2018.



## AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO

Com o objetivo de promover a melhor assistência e experiência aos clientes, em 2019, o uso do Net Promoter Score (NPS), que já era aplicado nas unidades da Rede Própria, foi ampliado também para a rede prestadora. Com isso, os atendimentos são avaliados conforme o seu grau de satisfação e recomendação, possibilitando uma atuação mais qualificada em prol da melhoria dos serviços. O NPS é uma metodologia criada nos Estados Unidos, que mensura o grau de lealdade dos clientes. Em 2020, a avaliação também integrará o Índice de Qualidade Assistencial (IQA).

# 88%

DOS CLIENTES ESTÃO SATISFEITOS  
COM A UNIMED-BH, SEGUNDO  
PESQUISA DATAFOLHA.

# 38%

DOS CLIENTES MENCIONAM COMO  
PRINCIPAL MOTIVO DE SATISFAÇÃO  
OS MÉDICOS COOPERADOS.

**Datafolha**  
INSTITUTO DE PESQUISAS

A avaliação da experiência e da satisfação dos clientes por meio do NPS - Net Promoter Score nos permite avançar em mais melhorias para 2020.



Mas as iniciativas para os clientes não param por aí. Em maio, a Unimed-BH e a Drogeria Araujo firmaram uma parceria inédita no setor de saúde em Minas Gerais. Os nossos clientes passaram a ter acesso a descontos especiais na compra de fármacos na maior rede de drogarias do estado. A lista contém mais de 700 medicamentos, entre eles: neurológicos, para hipertensão, colesterol, asma, tireoide e osteoporose. Mais uma iniciativa realizada pela Cooperativa em prol da saúde e o bem-estar de seus clientes.

129

+ DE  
700

*MEDICAMENTOS COM DESCONTO  
PARA CLIENTES UNIMED-BH ESTÃO  
DISPONÍVEIS NAS UNIDADES DA  
DROGARIA ARAUJO.*

O diretor-presidente da Unimed-BH, Samuel Flam, e presidente da Drogeria Araujo, Modesto Araujo, assinam parceria.



## CORPO, MENTE E ALMA

A Unimed-BH desenvolve iniciativas que contribuem para um cuidado integral da saúde. O Festival Desperta, que foi realizado nos dias 31 de maio, 1º e 2 de junho, foi uma dessas ações.

O evento chamou a atenção da população para um olhar ampliado sobre a saúde, destacando a importância do bem-estar do corpo, da mente e da alma.

Realizado em praças de Betim e Belo Horizonte, o festival deu continuidade e ampliou as ações de promoção da saúde já realizadas pela Cooperativa, somando às iniciativas culturais e sociais desenvolvidas pelo Instituto Unimed-BH.

Grandes atrações ocuparam as praças das duas cidades, como Zélia Duncan, Falamansa, Maurício Tizumba, entre outros, em um evento que reuniu mais de 25 mil pessoas em três dias de eventos.

130



O Festival Desperta levou saúde e bem-estar para praças de BH e Betim.



### CONFIRA ALGUNS NÚMEROS SOBRE O DESPERTA:

38

HORAS DE  
PROGRAMAÇÃO

4

PRAÇAS

84

ATRAÇÕES

36

ATIVIDADES  
CULTURAIS

465

ARTISTAS E  
INSTRUTORES

## AMPLIAÇÃO DA REDE EM BETIM

No dia 10 de abril de 2019, demos um importante passo para o fortalecimento da assistência à saúde na região de Betim. Com a inauguração do Hospital Unimed – Unidade Betim, localizado no bairro Riacho das Areias, ampliamos o número de leitos para atendimento dos nossos mais de 135 mil clientes no município e região.

# R\$ 250 milhões

FORAM INVESTIDOS NO NOVO HOSPITAL EM BETIM,  
CONSTRUÍDO INTEGRALMENTE COM RECURSOS PRÓPRIOS  
DA COOPERATIVA

131

# 97%

DOS CLIENTES RECOMENDAM O NOVO HOSPITAL UNIMED –  
UNIDADE BETIM, SEGUNDO PESQUISA DATAFOLHA 2019

**Datafolha**  
INSTITUTO DE PESQUISAS

O novo Hospital Unimed –  
Unidade Betim foi  
inaugurado em abril.  
Na foto, nossa diretoria  
com as autoridades que  
prestigiaram a solenidade.



Com capacidade instalada para 300 leitos e projeto inovador, a nova unidade possui as mais avançadas tecnologias do setor de saúde aliadas ao cuidado. Um sistema de correio pneumático, que liga todas as áreas do hospital, agiliza a circulação de medicamentos e exames entre os setores, reduzindo o tempo de atendimento ao cliente. Além disso, as estruturas possuem isolamento acústico e de calor em todas as áreas e reservatório de água pluvial para irrigação.

Na ala da Maternidade e da Pediatria, foram planejadas uma área de recreação infantil e uma brinquedoteca. Além disso, todas as janelas dos quartos são voltadas para um jardim, privilegiando a iluminação natural. Para as grávidas, há ainda os quartos PPP (sigla para pré-parto, parto e puerpério imediato), desenvolvidos para oferecer cuidado e aconchego à mulher, sem que seja necessário abrir mão dos mais avançados recursos para um parto seguro. A sala de espera do pronto-socorro infantil é separada da sala dos adultos e conta com um espaço lúdico e acolhedor, tornando o ambiente hospitalar mais amigável.

132

CERCA DE

**100 mil**

ATENDIMENTOS FORAM REALIZADOS NO NOVO HOSPITAL UNIMED – UNIDADE BETIM EM 2019.

QUASE

**1.000**

PARTOS

+ DE

**82 mil**

ATENDIMENTOS EM PRONTO-SOCORRO

QUASE

**7 mil**

INTERNAÇÕES





O novo hospital conta com capacidade instalada para 300 leitos.



A solenidade de inauguração da ponte contou com a presença do prefeito de Betim, Vittorio Mediolí.



134

Em 2020, mais uma entrega importante da Cooperativa foi feita para a comunidade: a Ponte Unimed/Betim. Um empreendimento que vai facilitar a rotina e beneficiar milhares de pessoas que trafegam na região do hospital todos os dias, entre as quais estão nossos médicos cooperados, clientes e colaboradores da Unimed-BH.

## NOVOS SERVIÇOS PARA O FORTALECIMENTO DA ASSISTÊNCIA

Com a inauguração da nova unidade em Betim, a estrutura do antigo hospital passou a abrigar um novo serviço: a Clínica Unimed, com atendimentos em Clínica Médica e Pediatria. As consultas nessas especialidades são agendadas para o mesmo dia, trazendo mais conforto para os clientes que passam a contar com mais uma alternativa ao pronto-socorro.

A Clínica Unimed, localizada na Avenida Governador Valadares, no Centro, abriu as portas no dia 16 de junho de 2019. O funcionamento é das 9h às 20h30, durante sete dias por semana, inclusive nos fins de semana e feriados. Em sete meses de operação, o serviço registrou 13.250 consultas em Clínica Médica, 6.367 em Pediatria, 1.012 procedimentos e 660 cirurgias ambulatoriais.

**PERCURSO ASSISTENCIAL** [102-2]

Visando a uma maior qualidade no atendimento aos pacientes pediátricos, a Unimed-BH fez a migração de parte de seu corpo clínico dessa especialidade para o Hospital Infantil São Camilo Unimed. Assim, os clientes contam com uma estrutura especializada de referência, garantindo maior conforto e conveniência aos clientes.





## MAIS DO QUE TRATAR, PREVENIR

Acreditamos que o cuidado com a saúde vai muito além do tratamento das doenças. Por isso, investimos em ações de prevenção e direcionamos nosso olhar, com especial atenção, aos pacientes mais sensíveis, como idosos e doentes crônicos.

Para se ter uma ideia, iniciativas de promoção da saúde, como o Unibaby, Viver Bem e o de Perda de Peso, reuniram mais de 34 mil clientes em 2019.

A Unimed-BH oferece, ainda, outros 16 programas destinados à melhoria da qualidade de vida e à prevenção de doenças.



**34 mil** CLIENTES PARTICIPARAM DE ATIVIDADES VOLTADAS À MUDANÇA DE HÁBITOS EM 2019.

136

### BALANÇO DAS INICIATIVAS DE ATENÇÃO À SAÚDE

#### GERENCIAMENTO DE CASOS COMPLEXOS

Gerenciamento de casos (adulto e infantil)	6.984 pacientes
Cuidados paliativos	804 pacientes
Ventilação mecânica	449 pacientes

#### AÇÕES EM SAÚDE

Desospitalizações	6.673 pacientes
Intervenções específicas	1.696 pacientes
Procedimento Padronizado em Obstetrícia (PPO)	5.859 pacientes
Procedimento Padronizado em Pediatria (PPP)	16.610 pacientes
Procedimento Padronizado em Clínica Médica (PPCM)	10.546 pacientes

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

Programa de Puericultura	25.107 acompanhados
Programa de Atenção à Criança e ao Adolescente	94.074 acompanhados
Programa de Neuropediatria	13.000 acompanhados
Programa de Atenção Obstétrica	7.839 acompanhados
Programa de Atenção Homeopática (adulto e infantil)	34.383 acompanhados
Programa de Atenção ao Idoso	33.215 acompanhados
Programa Cuidado por Inteiro	3.440 acompanhados
Programa de Saúde Cardiovascular	50.337 acompanhados
Programa de Atenção ao Diabético (adulto e infantil)	15.533 acompanhados
Programa de Doenças Respiratórias (DPOC, asma – adulto e infantil)	18.976 acompanhados
Programa de Atenção ao Portador de Doenças Renais	1.237 acompanhados
Programa de Saúde Mental	9.120 acompanhados

#### PREVENÇÃO DE DOENÇAS

Vacinação	27.721 clientes
Grupo de Reeducação Alimentar (adulto e infantil)	243 participantes
Grupo de Cessação do Tabagismo	250 participantes

#### PROMOÇÃO DA SAÚDE

Unibaby	9.889 visitas domiciliares
Grupo Perda de Peso	5.680 participantes
Grupo Viver Bem	18.266 participantes
Grupo de Gestante	457 participantes

### COMPORTAMENTO DA CARTEIRA DE CLIENTES POR TIPO DE CONTRATAÇÃO

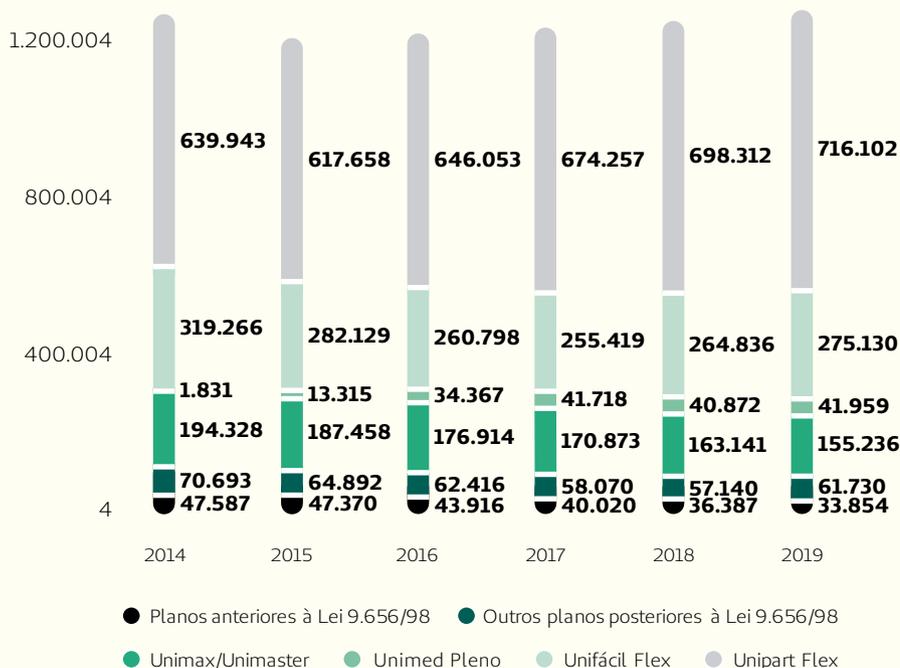
Tivemos mais um recorde de carteira para a Unimed-BH. Isso nos posicionou na contramão do mercado, uma vez que a Saúde Suplementar perdeu clientes em 2019. Além do saldo positivo em nossa carteira, conseguimos ampliar em 33.702 beneficiários nossa carteira de planos coletivos.



137

### EVOLUÇÃO DA DISTRIBUIÇÃO DA CARTEIRA DE CLIENTES POR PRODUTO

Em 2019, registramos um saldo positivo de 23.323 clientes em nossa carteira, o que contribuiu para aumentar em 1 p.p. nossa participação de mercado, que agora é de 54%. Um dos destaques do ano foi o Unipart Flex, que teve um crescimento de 17.790 clientes, seguido do Unifácil, com 10.294 beneficiários a mais.



## PERCEPÇÃO DA MARCA UNIMED-BH PELOS CLIENTES (2019)

Uma cooperativa confiável, séria, ética, moderna e sólida. É assim que nossos clientes nos percebem, segundo a Pesquisa Datafolha 2019. Além disso, 94% dos clientes consideram que a Unimed-BH disponibiliza atendimento por médicos qualificados.

