

INOVAÇÃO

Com o olhar sempre voltado para as novas tendências, investimos no desenvolvimento tecnológico e na melhoria dos processos.

O Encontro de Cooperados de 2019 teve como tema “Conexões humanas na era digital”, com foco na relação complementar dos seres humanos com a tecnologia.

100



Cultura da inovação

Estamos em constante evolução e somos referência em soluções em saúde, não só dentro do Sistema Unimed – como também no mercado de saúde suplementar.

101

Atenta às mudanças que a tecnologia traz para o mercado de saúde, a nossa cooperativa vem acompanhando de perto as novas tendências mundiais. O uso de Inteligência Artificial e de outros recursos tecnológicos, como aplicativos e plataformas digitais, já faz parte da nossa realidade.

Para a Unimed-BH, a inovação é um dos fatores que contribuem para nos tornar mais competitivos, trazendo benefícios para os clientes, cooperados, colaboradores, parceiros e sociedade.



INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

Em 2019, ampliamos o uso de Inteligência Artificial (IA) em nossos processos, com o objetivo de gerar ainda mais eficiência, otimizando o trabalho das equipes e contribuindo para melhorar a experiência do cliente.

Afim de melhorar a experiência do cliente na obtenção de autorizações para exames e procedimentos, foi criado um projeto em parceria com uma das principais startups de IA, a Kunumi: Inteligência Artificial na Autorização. Com o uso de algoritmos, foi possível tornar o processo de autorização mais dinâmico. Em um ano, registramos 38% de automatização das guias encaminhadas para a auditoria.

O projeto foi construído a partir de uma extensa base de dados (em torno de 2,5 milhões de transações), a partir da qual foi desenvolvido um algoritmo preditivo composto por 949 parâmetros que, por meio da técnica Gradient Boosting (árvore de decisão), permite calcular uma nota de probabilidade de autorização para exames e cirurgias solicitados pelos clientes.

Na sequência, o algoritmo foi integrado ao sistema de gestão da Unimed-BH, de forma que a tomada de decisão por aprendizado de máquina fosse realizada em tempo real a cada solicitação processada. As permissões que não são liberadas automaticamente são encaminhadas para os médicos auditores, mas, ainda assim, o algoritmo aprende a decisão em um processo cíclico.

Outro projeto desenvolvido com o uso de algoritmos é o Repositório de diagnósticos clínicos (comorbidades), que sistematiza e gerencia dados sobre diagnósticos dos clientes Unimed-BH. O projeto nasceu com o propósito de reunir todas as informações sobre o perfil de doenças dos clientes da Unimed-BH em uma única base de dados.

Uma das aplicações desenvolvidas visou à organização a partir das classificações e da gravidade das doenças dos clientes, considerando modelos consagrados na literatura, gerando um perfil epidemiológico da carteira. Outra aplicação possibilitou correlacionar gravidade das comorbidades dos clientes com os desfechos adversos de interesse, como utilização do plano, internação ou óbito. O foco do projeto é trazer melhorias no serviço prestado ao cliente, traçando ações mais proativas na detecção e encaminhamento dos pacientes para programas e intervenções em saúde.

INTELIGÊNCIA DE NEGÓCIO A PARTIR DE DADOS

Transformar dados em conhecimentos aplicados ao negócio é um dos objetivos do Programa de Residência em Ciência de Dados (DataLab), realizado em parceria com o Departamento de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). Em 2019, a iniciativa chegou à sua 2ª edição, promovendo a capacitação de colaboradores e o intercâmbio de informações na área.

O sucesso do DataLab está na formação de uma equipe multidisciplinar, formada por colaboradores de diversas áreas e por estudantes. Na última edição, dez colaboradores das Superintendências da Tecnologia da Informação e de Provedimento de Saúde participaram do programa, além de quatro bolsistas da UFMG, alunos de Ciência da Computação.

103

20

*COLABORADORES PARTICIPARAM
DO DATALAB, CONSIDERANDO
AS DUAS TURMAS DO CURSO*



O DataLab é mais uma oportunidade de desenvolvimento e aprendizado dos colaboradores na área de Ciência de Dados. Na foto, os formandos de 2019.



TROCA DE CONHECIMENTOS ENTRE MÉDICOS

Em 2019, desenvolvemos os primeiros projetos-piloto de telessaúde na nossa cooperativa, com iniciativas que conectam dois médicos em consultórios diferentes para a troca de informações e melhoria da experiência dos clientes. As ações estão em conformidade com a Resolução 1.643 do Conselho Federal de Medicina (CFM), vigente desde 2002.

As chamadas teleinterconsultas são realizadas em uma parceria entre dois Centros de Promoção da Saúde Unimed: Conceição do Mato Dentro e Pedro I. O serviço permite que médicos cooperados troquem ideias sobre os casos, facilitando o acesso dos clientes a especialistas, sem a necessidade de deslocamento. Desde o início do projeto-piloto, em março de 2019, já foram realizadas 109 consultas nas especialidades de dermatologia e cardiologia.

104

Os médicos assistentes (médico de família e clínico) recebem e acompanham o paciente no consultório em Conceição do Mato Dentro. Quando ele percebe que é necessária a consulta com o especialista, aciona a unidade da Pedro I, em Belo Horizonte.

109
CONSULTAS

34
DE CARDIOLOGIA

75
DE DERMATOLOGIA

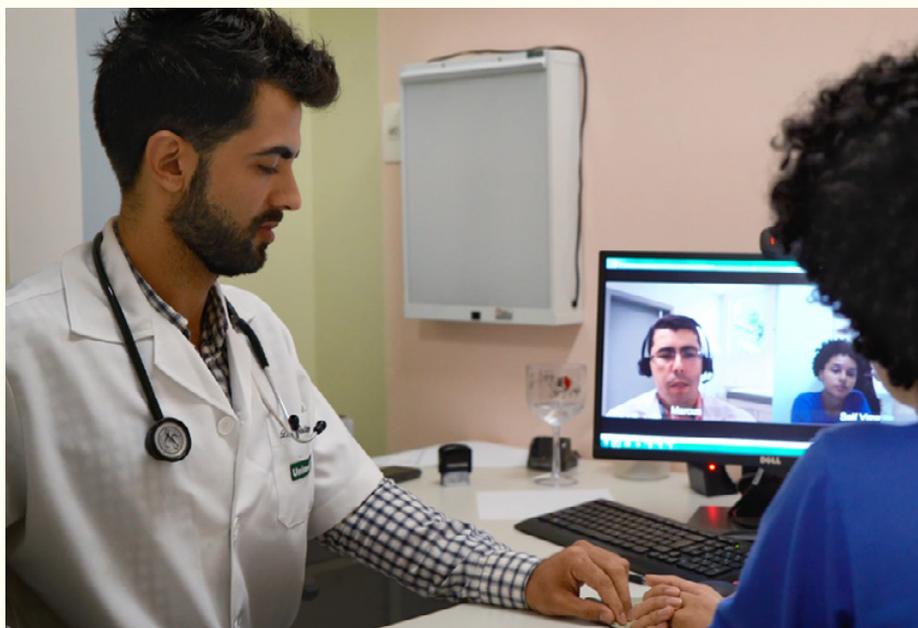
96
PACIENTES

4
MÉDICOS

+ de 22
HORAS DE CONVERSAS MÉDICAS

No serviço de teleinterconsulta, os clientes têm acesso a consultas com especialistas, com a troca de experiências e informações entre médicos localizados em unidades diferentes.

Na foto, os cooperados Walter dos Santos, da Medicina de Família, e Marcus Henrique Xavier, da Dermatologia, em uma teleinterconsulta.



FORTALECENDO A INTERCOOPERAÇÃO

Criada em 2016 pela Unimed-BH e a Unimed Vitória, a UNIO é uma empresa de tecnologia em saúde que oferece soluções digitais para outras operadoras do Sistema Unimed. Em 2018, outras singulares aderiram à empresa, que agora conta com mais três sócias: Central Nacional Unimed, Seguros Unimed e Unimed Porto Alegre. Cada uma das singulares-membras detém 20% de participação na empresa.

Em 2019, a empresa se consolidou como referência em desenvolvimento de softwares, soluções em tecnologia e aplicativos (web e mobile) personalizados para operadoras de planos de saúde. Atualmente, nove singulares do Sistema Unimed já utilizam sua tecnologia, incluindo as sócias. Na Unimed-BH, um exemplo é o SOL, nova solução que está sendo preparada para substituir o Consultório On-Line, que foi totalmente desenvolvido a partir de tecnologias da UNIO.

105

PROJETO HORIZONTES

A Consultoria Horizontes tem a finalidade de compartilhar conhecimento, levando o know-how e as ferramentas e soluções desenvolvidas dentro da nossa cooperativa para outras singulares do Sistema Unimed. Em 2019, mais clientes foram conquistados, ampliando a área de atuação do projeto para mais estados. Ao todo, foram 16 contratos.

Além disso, realizamos dois bootcamps (treinamentos) em 2019. A metodologia funciona como uma imersão dentro dos processos da Cooperativa, possibilitando que outras singulares conheçam de perto nossas boas práticas e aprendam com diversas áreas.

O Bootcamp (treinamento) de BI e Analytics foi a grande novidade de 2019. O encontro reuniu em dois dias 18 participantes de 14 singulares de várias partes do Brasil. Os visitantes conheceram de perto as iniciativas, as metodologias e processos da Unimed-BH.



JUNTOS INOVAMOS

Estimular a cultura da inovação é um compromisso da Unimed-BH. Um dos reflexos dessa diretriz é o projeto Juntos Inovamos, que insere a inovação no dia a dia da Cooperativa. A iniciativa reconhece, todos os anos, as ideias inovadoras propostas por colaboradores e as boas práticas já desenvolvidas na Cooperativa. A plataforma do projeto fica disponível durante o ano todo para a inscrição de boas ideias.

Em 2019, pelo segundo ano consecutivo, o encerramento do Juntos Inovamos foi realizado dentro da **3ª edição do Meetup de Inovação**. O evento é um momento de troca de ideias e de interação, com a presença de diversos palestrantes externos que são referência em suas áreas de atuação.

Confira alguns destaques do projeto:



106

Juntos inovamos em números

+ de 365 INSCRIÇÕES NA PLATAFORMA, COM A PARTICIPAÇÃO DE COLABORADORES DE TODAS AS ÁREAS DA COOPERATIVA.

4 INICIATIVAS FORAM PREMIADAS:

- MELHOR IDEIA ADMINISTRATIVA: JUNTOS PELA EXPERIÊNCIA DO CLIENTE.
- MELHOR IDEIA ASSISTENCIAL: USO DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL PARA PREVER INTERNAÇÃO LONGA.
- BOA PRÁTICA ADMINISTRATIVA: IDENTIFICAÇÃO DE VARIABILIDADE E DESVIOS NOS PROCESSOS DE COLETA, VALORAÇÃO E AUDITORIA.
- BOA PRÁTICA ASSISTENCIAL: GOVERNANÇA CLÍNICA NAS UNIDADES AMBULATORIAIS E NO CENTRO MÉDICO UNIMED-BH.



Saiba mais sobre iniciativas de inovação para médicos cooperados no capítulo Quem faz a Unimed-BH – Médicos Cooperados



Na categoria de Boa Prática Assistencial, o case reconhecido pelo Juntos Inovamos foi o “Governança Clínica nas unidades ambulatoriais e no Centro Médico Unimed-BH”. O time Unimed-BH desenvolveu e implantou uma ferramenta de Governança Clínica que, com transparência, permite ao cooperado acompanhar mensalmente seus resultados em indicadores pré-estabelecidos e estruturar, juntamente com o gestor clínico, planos de ação para melhoria do desempenho.



Em 2019, o Meetup percorreu todas as unidades próprias, promovendo interação e debate sobre inovação.

TALKS UNIMED-BH

Em 2019, o Talks Unimed-BH se firmou como um grande evento de tendências e inovação em Belo Horizonte. Com um olhar voltado para as grandes transformações que estão acontecendo no mundo, o Talks trouxe debates enriquecedores sobre O Futuro do Trabalho e Experiência do Cliente.

Nessa edição, o ciclo de palestras e debates reuniu 300 pessoas no nosso auditório do Ed. Inconfidentes. Ao fazer uma interface com outros setores, o Talks mostrou como empresas que atuam em negócios completamente diferentes do setor de saúde têm tratado o tema “Trabalho e as relações pessoais no ambiente profissional”.

Na pauta do evento, os palestrantes discutiram a importância de ouvir mais as novas gerações e sobre como a tecnologia vem impactando o mercado de trabalho. Também foram debatidos a importância da inclusão, a abertura das corporações para a diversidade, questões sobre gênero, os conflitos entre gerações e as mudanças nas relações de trabalho.

Uma das palestrantes, Grazi Mendes, Head of People da consultoria ThoughtWorks, falou da experiência da sua empresa em ampliar o olhar e abrir os processos seletivos para diversos públicos.

