

REDE DE SERVIÇOS

Estar presente onde o cliente precisa, em tempo oportuno e com os recursos adequados. É assim que nossa rede de serviços está estruturada.

Na 3ª edição do Selo de Excelência, foram reconhecidos 30 prestadores.

152



Compromisso com a qualidade assistencial

Com trabalho integrado e foco nas necessidades e expectativas do cliente, Rede Própria e Rede Credenciada compartilham a responsabilidade de atuar em prol da melhoria contínua dos processos. Tudo pela oferta da melhor experiência em saúde.

153

Promover iniciativas para melhorar cada vez mais a experiência do cliente, antecipando as suas necessidades em seus diferentes pontos de contato com nossos serviços é a nossa prioridade. E é também um compromisso que compartilhamos com médicos cooperados, colaboradores e rede prestadora.

ESTÍMULO À MELHORIA CONTÍNUA

Iniciativas voltadas para otimização dos processos e melhoria contínua, que permitem assegurar a oferta de serviço com qualidade e segurança, têm sido fortes alavancas para permitir à Cooperativa avançar ainda mais.

Entre essas ações, está o Selo de Excelência Assistencial, que chegou à sua 3ª edição em 2019. Foram 30 unidades da rede reconhecidas, entre hospitais, clínicas oncológicas e serviços de imagem. Estes últimos participaram da avaliação pela primeira vez.

SELOS DE EXCELÊNCIA EM NÚMEROS

CATEGORIA	NÚMERO DE PARTICIPANTES
Selo Hospitalar	19
Selo da Oncologia	7
Selo dos Serviços de Imagem	61
Selo da Nefrologia	3
Selo da Anatomia Patológica	15
Selo da Radiologia	3

154

Com metas estabelecidas a partir de indicadores de qualidade, que têm como principal pilar a avaliação que nossos clientes fazem sobre o cuidado recebido durante todo o seu percurso assistencial, a análise do desempenho dos prestadores é feita por meio de auditorias realizadas por instituição terceira isenta. As instituições participantes do programa recebem adicional em remuneração de acordo com os resultados alcançados em cada ciclo de avaliações. Em constante evolução, já está prevista para 2020 a ampliação do Selo de Excelência Assistencial com a inclusão de três novas categorias: Anatomia Patológica, Nefrologia e Radioterapia. **Veja como nossos serviços têm evoluído nas avaliações realizadas desde o lançamento do programa, nas dimensões Acesso, Experiência do Cliente, Segurança Desempenho e Certificação:**

EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE HOSPITAIS POR DIMENSÕES CONQUISTADAS

DIMENSÕES	2017	2018	2019
★★★★★	2	6	8
★★★★	7	6	5
★★★	5	2	3

EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE CLÍNICAS ONCOLÓGICAS POR DIMENSÕES CONQUISTADAS

DIMENSÕES	2018	2019
★★★★★	3	5
★★★★	2	-
★★★	-	1

ACREDITAÇÃO EM REDE

De forma pioneira no Brasil, a Unimed-BH iniciou, em 2019, a implantação da Acreditação Internacional em Rede por Linhas de Cuidado. A metodologia avalia todo o percurso do cliente na Rede Assistencial Própria da Cooperativa – e não apenas em uma unidade ou serviço – com visão sistêmica da experiência e aprimoramento contínuo dos padrões de excelência, seguindo critérios internacionais de segurança.

Nesse modelo de acreditação, são considerados aspectos como o fornecimento de serviços seguros e eficazes, a organização das urgências e emergências, a acessibilidade e a eficiência dos sistemas de informação, a continuidade do cuidado, a organização e a integração das equipes profissionais.

155

Os padrões para Rede de Atenção à Saúde da Health Standards Organization (HSO) são a base do sistema de avaliação da qualidade, com o objetivo de aprimorar nossa cultura de qualidade, segurança e atendimento centrado nos usuários e familiares, considerando todos os aspectos da prestação de serviços.

Como parte do compromisso com a qualidade da assistência, conquistamos em 2019 creditações importantes de nossos serviços. A Maternidade Unimed – Unidade Grajaú conta com a HIMSS 6, que certifica instituições de saúde no uso de Tecnologia da Informação. E todos os laboratórios da Rede Própria também são chancelados pelo Programa de Acreditação de Laboratórios Clínicos (PALC), com base no cumprimento de normas de qualidade. Ainda, a Maternidade, o Hospital Unimed – Unidade Contorno e o Hospital Unimed – Unidade Contagem contam com o selo ONA 3 pela excelência na gestão.

A Unimed-BH também é certificada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) por meio da Resolução Normativa 277, com nota 99,7 em 100, e pela ISO 9001/2015, norma de gestão da qualidade aplicada a empresas, produtos e serviços, com foco em eficiência administrativa e satisfação dos clientes.

JUNTOS PELA QUALIDADE

Para incentivar o desenvolvimento contínuo dos serviços na rede, apoiando cooperados, unidades próprias e credenciadas na identificação de oportunidades de melhoria em seus processos, a Cooperativa conta, desde 2013, com um programa interno de qualidade.

Em visitas periódicas aos prestadores e aos cooperados, uma equipe multidisciplinar de enfermeiros avalia a estrutura e os processos de cada serviço, com foco na qualidade e na segurança assistencial.

Em 2019, das 550 unidades assistenciais elegíveis para o programa de qualificação, 512, ou seja, 93%, apresentaram conformidade nos processos de gestão e assistenciais. As 38 instituições restantes continuam em acompanhamento, sendo assessoradas pelos auditores para o aprimoramento de suas atividades.

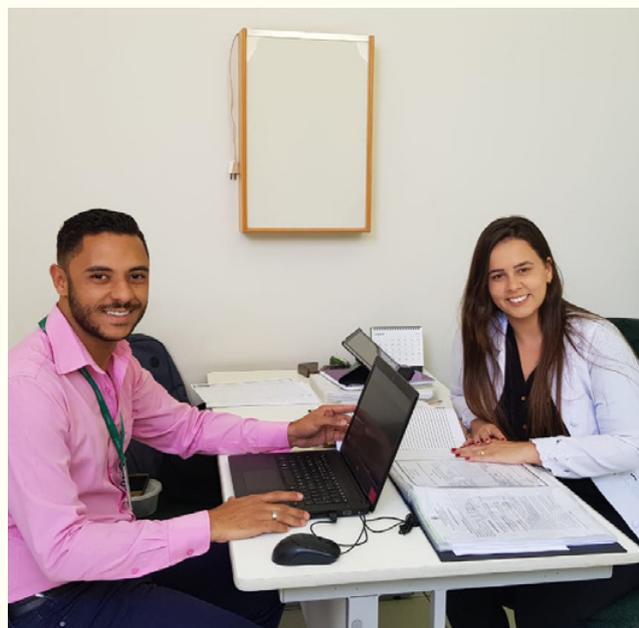
156

542 e 3.664

UNIDADES
ASSISTENCIAIS

COOPERADOS RECEBERAM VISITAS
DA EQUIPE DE QUALIFICAÇÃO DA REDE EM 2019

Sancler Pereira, colaborador da Gerência de Rede da Unimed-BH, e Kézia Barreto da Silva Jota, fisioterapeuta e sócia-proprietária do Núcleo Especializado em Fisioterapia de Esmeraldas – NEFES, realizam reunião de alinhamento durante auditoria de qualidade.



SUFICIÊNCIA DE REDE E SUSTENTABILIDADE DO NEGÓCIO

Para avançar ainda mais em qualidade e acesso, a Unimed-BH realiza periodicamente a análise da demanda por atendimentos em toda a nossa área de atuação. Com esse trabalho, a partir de 2015, novos credenciamentos foram suspensos. Além disso, com base nos resultados alcançados pelos prestadores nas avaliações de qualidade conduzidas pela Cooperativa, revisamos o portfólio de instituições parceiras. Em 2019 foram realizados 27 descredenciamentos e mantivemos a parceria com o número de prestadores necessário para garantir o acesso a cada tipo de serviço que ofertamos ao público.

157

NOSSO CUIDADO EM NÚMEROS

Para cumprir o desafio de oferecer assistência integral à saúde dos mais de 1,28 milhão de clientes que confiam nos nossos serviços, a Rede Unimed-BH conta com 340 unidades assistenciais entre hospitais, clínicas e laboratórios próprios e credenciados.

Estrategicamente distribuídos em nossa área de atuação, em 2019, essas unidades garantiram aos nossos clientes acesso a mais de 6 milhões de consultas eletivas, 1,5 milhão de consultas de urgência, 25,8 milhões de exames e terapias, além de 166 mil internações.

CONFIRA OS DESTAQUES DE NOSSA REDE DE SERVIÇOS:

13

UNIDADES
ASSISTENCIAIS
PRÓPRIAS

327

PRESTADORES
CREDENCIADOS

7,5 milhões

CONSULTAS ELETIVAS
E DE URGÊNCIA

25,8 milhões

DE EXAMES E TERAPIAS SEQUENCIAIS

166 mil

INTERNAÇÕES

4.408

LEITOS EM NOSSA REDE PRÓPRIA
E CREDENCIADA



EVOLUÇÃO DOS MODELOS DE REMUNERAÇÃO

Modelos de remuneração eficazes são um desafio em todo o sistema de saúde no mundo todo. Para aprimorar a forma de pagamento de prestadores, a Unimed-BH vem desenvolvendo gabaritos assistenciais padronizados para o pagamento de alguns tipos de procedimentos cirúrgicos. O trabalho contribui para a criação de uma nova lógica assistencial com foco na coordenação do cuidado e na otimização dos recursos.

Além dos gabaritos, para o tratamento de situações clínicas como pneumonia e infecção do trato urinário, já foi negociado com um de nossos parceiros a mudança na remuneração, baseando-se no agrupamento de pacientes de acordo com suas características clínicas e com o consumo de recursos.

158

Com isso, é possível contribuir para a utilização racional de recursos na Rede Própria e Rede Credenciada. Em 2020, a Unimed-BH pretende não só expandir as negociações dos novos modelos de remuneração como também estabelecer novas parcerias com a rede credenciada.

Ainda a partir dos procedimentos gerenciados, temos feito o monitoramento da razão de permanência, das condições adquiridas graves e das Internações com Condições Sensíveis à Atenção Primária (ICSAP) nos hospitais que fazem parte do Selo de Excelência Assistencial Unimed-BH. Com o acompanhamento de indicadores de eficiência, a remuneração das internações na rede pode receber incremento de até 4% com base nos resultados alcançados pelas instituições nos serviços prestados aos nossos clientes.

O CUIDADO COM A REDE ASSISTENCIAL

Para promover o alinhamento de todas as unidades assistenciais das redes própria e credenciada às diretrizes e estratégias da Cooperativa, temos aprimorado continuamente o nosso modelo de relacionamento com os serviços de saúde.

Com o maior índice de satisfação já registrado em pesquisa feita com os prestadores, 87%, em 2019, o trabalho contou com mais de 1.550 visitas dos analistas de relacionamento aos serviços. Encontros que têm como foco o acompanhamento das rotinas de trabalho, o esclarecimento de dúvidas, a solução de demandas e o compartilhamento de orientações importantes sobre nossas iniciativas e projetos.

O relacionamento com a rede também se dá via Canal Direto de Atendimento, por meio de ligações telefônicas (4002-2030) e com o apoio do Fala Prestador, ferramenta on-line que permite o registro de solicitações diversas com acompanhamento das soluções de tickets e do histórico das tratativas de cada demanda.

159

+ DE

1.550

VISITAS DOS ANALISTAS DE
RELACIONAMENTO AOS PRESTADORES
FORAM REALIZADAS EM 2019.

8.752

ATENDIMENTOS
REALIZADOS POR MEIO
DO CANAL DIRETO.

18.583

SOLICITAÇÕES REGISTRADAS VIA
FALA PRESTADOR, COM MAIS DE 84%
DOS ATENDIMENTOS REALIZADOS
DENTRO DO PRAZO ESTABELECIDO
PARA AS TRATATIVAS.

87%

DE SATISFAÇÃO
DOS PRESTADORES
COM A ÁREA
DE RELACIONAMENTO.

88%

É A SATISFAÇÃO
COM A UNIMED-BH.



DIÁLOGO E PARTICIPAÇÃO

Em 2019, o Café do Prestador permaneceu na agenda da diretoria da Unimed-BH como uma das iniciativas mais relevantes para aproximar a cooperativa das lideranças da rede de serviços.

Em quatro edições, que contaram com 50 participantes, os encontros ofereceram espaço aberto para o diálogo sobre os desafios da assistência e os processos envolvidos no atendimento aos clientes e para a tratativa de temas de interesse diversos.

160

4

EDIÇÕES DO CAFÉ DO PRESTADOR REALIZADAS COM A PARTICIPAÇÃO DE 50 REPRESENTANTES DA REDE DE SERVIÇOS UNIMED-BH.

Cerca de 50 representantes dos prestadores de serviço em saúde de nossa rede participaram das 4 edições do Café do Prestador.



Percurso do cliente em nossa Rede Própria

Na Unimed-BH, qualidade em saúde significa fazer para o cliente o que precisa ser feito, em tempo oportuno e com os recursos adequados. Com isso em mente, a assistência que prestamos em nossa Rede Própria é organizada de forma a oferecer um amplo percurso para o atendimento completo às necessidades dos clientes.

161

UNIMED PLENO E O CUIDADO INTEGRAL DA SAÚDE

Na Unimed-BH, a promoção do cuidado integral é um compromisso. Em consonância com os melhores sistemas de saúde do mundo, a Unimed-BH atua na Atenção Primária à Saúde, que potencializa resultados em indicadores assistenciais e maior equidade na distribuição do cuidado.

Essa é a base do Unimed Pleno, lançado em 2013, que oferece aos clientes o acompanhamento por um médico de referência, responsável por um cuidado integral e de acesso facilitado, potencializando o vínculo. Além disso, o médico de referência é responsável por coordenar a jornada do paciente na rede de serviços, contribuindo para a eficiência do sistema.

Em 2019, a carteira de clientes Unimed Pleno foi de 41.959 vidas, acompanhadas em cinco clínicas de referência: Clínica Unimed Pleno – Unidade Santa Efigênia, Clínica Unimed Pleno – Unidade Pedro I, Clínica Unimed Pleno – Unidade Betim, Clínica Unimed Pleno – Contagem e Clínica Unimed Pleno – Unidade Barreiro).

UNIMED PLENO EM NÚMEROS:

45

MÉDICOS
COOPERADOS
FORMAM O
CORPO CLÍNICO

30

COOPERADOS
DA MEDICINA
DE FAMÍLIA
E COMUNIDADE

8

COOPERADOS
DA CLÍNICA
MÉDICA

7

COOPERADOS
DA PEDIATRIA

115 mil

CONSULTAS
REALIZADAS EM 2019,
UMA MÉDIA DE 2,7
CONSULTAS POR CLIENTE

EXAMES LABORATORIAIS E DE IMAGEM

Nossa Rede Própria oferece serviços de excelência para apoio diagnóstico. Assim, além de contar com os prestadores que atuam na área, nossos clientes podem fazer exames laboratoriais e de imagem nas próprias unidades assistenciais Unimed-BH.

Em evolução contínua, os serviços ganharam estrutura ainda mais moderna em 2019. Entre os destaques do trabalho realizado, está a troca do parque tecnológico do Laboratório Unimed-BH, que oferecerá mais agilidade na disponibilização dos resultados dos exames.

Além dessa importante melhoria, ampliamos a disponibilidade dos Serviços de Imagem no Hospital Unimed – Unidade Betim. O investimento contemplou aquisição de equipamentos e incorporação de tecnologias. Tudo para garantir que nossos clientes tenham experiência positiva na utilização de nossos serviços em toda a rede assistencial.

162

SERVIÇOS OFERECIDOS AOS CLIENTES POR UNIDADE	
Hospital Unimed – Unidade Contorno	Ressonância Magnética, Tomografia computadorizada, Raio-X, Ultrassonografia, Ecocardiografia, Endoscopia
Hospital Unimed – Unidade Betim	Ressonância Magnética, Tomografia computadorizada, Raio-X, Ultrassonografia, Endoscopia
Hospital Infantil São Camilo	Raio-X, Ultrassonografia, Posto de Coleta
Unidade Contagem	Tomografia computadorizada, Raio-X, Ultrassonografia
Centro de Promoção da Saúde Unimed – Unidade Pedro I	Posto de Coleta, Raio-X, Ultrassonografia
Centro de Promoção da Saúde Unimed – Unidade Santa Efigênia	Posto de Coleta, Raio-X, Ultrassonografia
Centro de Promoção da Saúde Unimed – Unidade Barreiro	Posto de Coleta
Clínica Unimed Betim	Posto de Coleta

TERAPIA MEDICAMENTOSA ASSISTIDA

Dedicado à administração de imunobiológicos por via endovenosa e subcutânea, a Rede Assistencial Própria Unimed-BH disponibiliza, desde 2016, com um Centro de Terapia Medicamentosa Assistida – CTMA, localizado no Centro de Promoção da Saúde Unimed – Unidade Santa Efigênia. Lá são realizados tratamentos para artrite reumatoide, artrite psoriásica, doença de Crohn, espondilite anquilosante, esclerose múltipla, entre outros.

Com estrutura preparada para oferecer máximo conforto e segurança aos pacientes, o CTMA atendeu cerca de 400 clientes distintos em 2019, com aproximadamente 530 infusões de imunobiológicos por mês. Tudo com o acompanhamento de uma equipe de médicos, farmacêuticos, enfermeiros e técnicos.

163

400

CLIENTES UTILIZARAM O CENTRO
DE TERAPIA MEDICAMENTOSA
ASSISTIDA EM 2019

CERCA DE

530

INFUSÕES DE IMUNOBIOLÓGICOS
FORAM REALIZADAS POR MÊS.

DESOSPITALIZAÇÃO E CUIDADOS PÓS-HOSPITALARES

Uma das etapas importantes da assistência é a pós-internação. Por isso, a Unimed-BH atua para promover a melhor experiência do cliente na desospitalização e nos cuidados pós-hospitalares. Ao identificar clientes em condições clínicas favoráveis para a continuidade do tratamento em domicílio, realizamos a desospitalização e passamos a atendê-los em casa.

A ação, além de gerar ganhos em humanização do cuidado, reduz a permanência hospitalar desnecessária, gerando ganhos para a Cooperativa, para a rede prestadora e principalmente para os clientes, que têm garantia de continuidade da assistência em um ambiente familiar.

No domicílio, clientes adultos e pediátricos contam com atenção integrada de profissionais de equipe interdisciplinar que prestam cuidados de diferentes níveis de complexidade. Entre os clientes atendidos, temos cerca de 300 pacientes sob suporte ventilatório e 240 pacientes em Cuidados Paliativos.

ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA

Os clientes Unimed-BH também contam com um Serviço de Atendimento Móvel exclusivo. Com Central de Atendimento que funciona 24 horas por dia, 7 dias por semana, o serviço disponibiliza tanto atendimentos pré-hospitalares (pacientes em emergência fora do ambiente assistencial) quanto remoções (transporte de pacientes entre unidades assistenciais).

O atendimento é prestado por equipe multidisciplinar composta por médicos, enfermeiros e técnicos de enfermagem treinados em diretrizes internacionais e protocolos próprios que permitem a identificação dos níveis de urgência das ocorrências para a adequada priorização das solicitações. Todo o sistema de atendimento é informatizado, e os veículos são rastreados, permitindo o acompanhamento em tempo real da localização e dos deslocamentos.

164

OS NÚMEROS DOS ATENDIMENTOS TRADUZEM A MAGNITUDE DO SERVIÇO QUE, EM 2019, REGISTROU:

136.371

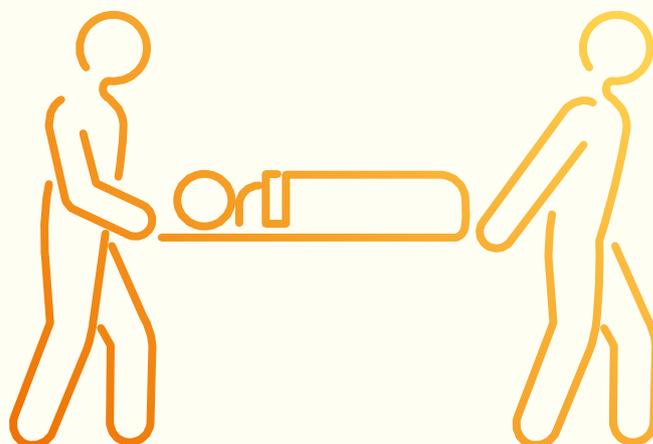
CHAMADOS TELEFÔNICOS

42.640

ATENDIMENTOS
COM AMBULÂNCIA

5.835

ORIENTAÇÕES ASSISTENCIAIS



ASSISTÊNCIA PERINATAL

Nossas maternidades próprias contam com estrutura física e recursos técnicos para proporcionar um parto seguro e adequado, como suítes de parto, jardins e áreas privadas para deambulação no trabalho de parto e recuperação pós-parto. Além disso, as equipes são preparadas para a atenção especializada em gestação de alto risco e cuidados especiais com apoio multiprofissional e de terapia intensiva em adultos. Desde 2016, a Maternidade Unimed – Unidade Grajaú faz parte do Programa Parto Adequado, da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e Institute for Healthcare Improvement (IHI).

CONFIRA OS GRANDES NÚMEROS DA ASSISTÊNCIA PERINATAL:

MATERNIDADE DO HOSPITAL UNIMED - UNIDADE BETIM

**28 LEITOS E 3 SUÍTES PARA PARTO
COM ÁREA PRIVATIVA E 3 SALAS
DE PARTO/CESARIANA**

MATERNIDADE UNIMED - UNIDADE GRAJAÚ

**60 LEITOS E 3 SUÍTES PARA PARTO
E 3 SALAS DE PARTO/CESARIANA**

AS UNIDADES SÃO RESPONSÁVEIS
POR 38% DE TODOS OS PARTOS
DE CLIENTES UNIMED

EM 2019, FORAM 6.249 PARTOS
REALIZADOS, COM TAXA DE PARTO
NORMAL DE 39%

165

TERAPIA INTENSIVA NEONATAL

**40 LEITOS, SENDO 10 DEDICADOS
A CUIDADOS NEONATAIS
INTERMEDIÁRIOS**

**703 RECÉM-NASCIDOS ADMITIDOS EM 2019, O QUE
REPRESENTA 45% DE TODOS OS ATENDIMENTOS
EM UTI NEONATAL DA REDE UNIMED-BH.**



Além dos serviços assistenciais, para que a experiência das nossas clientes seja completa no pós-parto, oferecemos o serviço de registro do bebê em nossas unidades. A ação possibilita aos clientes vivenciar com tranquilidade esse momento tão especial, sem preocupação com a emissão da certidão de nascimento.

Em 2019, 398 registros foram realizados no Hospital Unimed – Unidade Betim e, na Maternidade Unimed – Unidade Grajaú, 3.456 certidões de nascimento foram emitidas.

166

ATENDIMENTO AMBULATORIAL E DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

As unidades ambulatoriais da Rede Própria da Unimed-BH são estrategicamente localizadas para oferecer atendimento regionalizado de qualidade em toda a nossa área de atuação. Ao todo, a rede conta com três Centros de Promoção da Saúde em Belo Horizonte, um em Betim e um em Contagem, além da recém-inaugurada Clínica Unimed em Betim. Além desses serviços, os clientes têm à disposição, 24 horas por dia, três prontos atendimentos (PA) próprios, um em Belo Horizonte, um em Betim e um em Contagem.

1.712.048

É A SOMA DOS ATENDIMENTOS REALIZADOS EM NOSSAS UNIDADES AMBULATORIAIS (CENTROS DE PROMOÇÃO DA SAÚDE, CENTRO MÉDICO UNIMED E CLÍNICA UNIMED).

54%

DOS ATENDIMENTOS EM PRONTO-SOCORRO FORAM REALIZADOS EM UNIDADES DA REDE PRÓPRIA UNIMED-BH.

TERAPIA INTENSIVA

Os serviços de terapia intensiva disponíveis para os clientes Unimed-BH na Rede Própria estão em todas as nossas unidades hospitalares. Um destaque de 2019 foi o novo espaço de Terapia Intensiva do Hospital Infantil São Camilo Unimed. Essa nova UTI possui 20 leitos para atendimento de crianças e adolescentes, contribuindo para fortalecer a assistência pediátrica em nossa rede.

Em 2019, o hospital teve uma taxa de ocupação média de 70,67%, com atendimento realizado por equipe de 23 médicos cooperados, 48 técnicos de enfermagem, 13 enfermeiros e 14 fisioterapeutas, além de fonoaudiólogo, psicóloga e assistente social.

167

O novo espaço conta com 20 leitos para atendimento pediátrico



Foco do Cliente

Para apoiar nossos clientes na busca pelo serviço de saúde mais adequado às suas necessidades, em 2019, a Cooperativa passou a disponibilizar em seu site (www.unimedbh.com.br) uma versão mais completa do Guia de Rede de Atendimento Unimed-BH – área onde são consultadas informações gerais sobre as unidades assistenciais que compõem a rede.

Agora, além da possibilidade de acesso aos dados referentes ao Programa de Qualificação dos Prestadores de Serviços de Saúde – QUALISS, criado pela ANS, os clientes poderão consultar os resultados alcançados pelos hospitais, serviços de endoscopia, fisioterapia, imagem e oncologia nas avaliações do Selo de Excelência Assistencial Unimed-BH e do Net Promoter Score (NPS).

168

Está disponível no portal a categoria a que a instituição pertence no Selo de Excelência Assistencial, programa que valoriza a experiência do cliente e fomenta melhorias nos processos internos da nossa rede, e a nota do NPS, avaliação feita pelo próprio cliente sobre sua experiência com o atendimento recebido.



O Guia de Rede de Atendimento Unimed-BH está disponível no site unimedbh.com.br.

152

SERVIÇOS JÁ DISPONÍVEIS
(NPS)

87

SERVIÇOS JÁ DISPONÍVEIS
(SELO DE EXCELÊNCIA)

A iniciativa permite que o público conheça ainda melhor os serviços com os quais pode contar em toda nossa área de atuação e visa à valorização do esforço das unidades próprias e credenciadas Unimed-BH pela qualificação contínua da assistência prestada.

PARCERIA PELA SATISFAÇÃO DO CLIENTE

Diante de um cenário econômico incerto e da acirrada concorrência no setor de saúde, temos unido esforços com as instituições que fazem parte da rede credenciada para garantir a satisfação dos clientes. Todas as manifestações registradas por clientes em nossos canais de comunicação são acompanhadas, e são elaborados planos de ação.

As propostas de atuação são compartilhadas com os prestadores citados nos relatos, e a responsabilidade pelo retorno ao cliente é compartilhada. Manifestações como insatisfação com o atendimento, demora no acesso a um serviço e cobranças realizadas foram os principais motivos de insatisfação de clientes com a rede em 2019.

REDE PRÓPRIA

UNIDADES DA REDE PRÓPRIA E ANO DE INAUGURAÇÃO OU INCORPORAÇÃO DO SERVIÇO

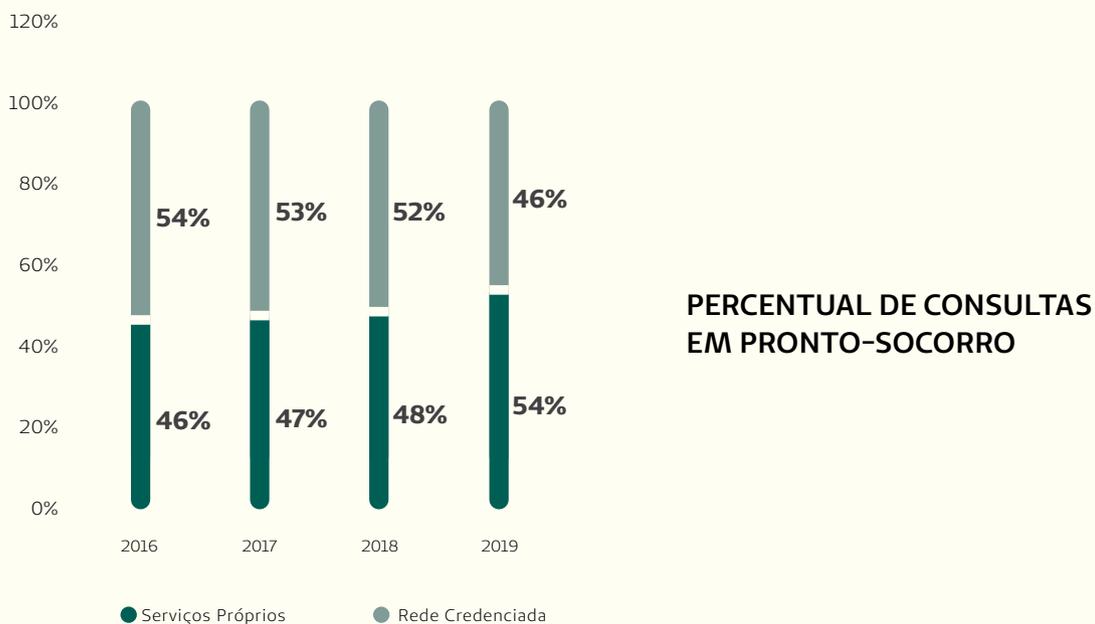
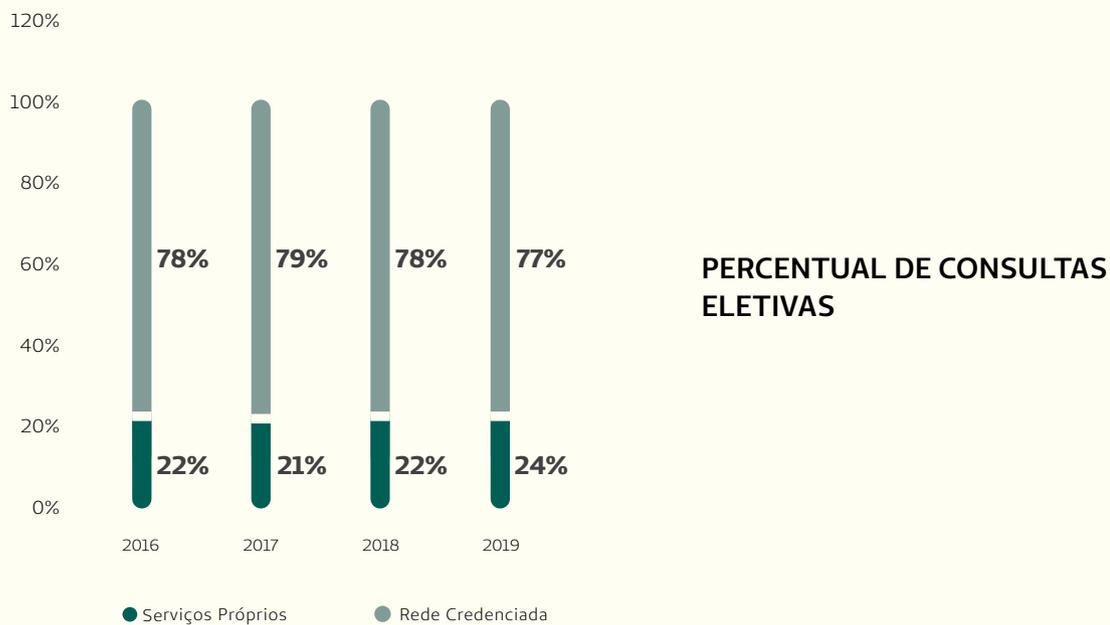
1. Central de Operação do Atendimento Domiciliar (1999)
2. Central de Operação do Atendimento Móvel (2001)
3. Maternidade Unimed - Unidade Grajaú (2004)
4. Centro de Promoção da Saúde, Pronto Atendimento e Clínica Unimed Pleno - Unidade Contagem (2009)
5. Hospital Unimed - Unidade Contorno (2009)
6. Centro de Promoção da Saúde Unimed - Unidade Pedro I (2013)
7. Centro de Promoção da Saúde Unimed - Unidade Conceição do Mato Dentro (2013)
8. Centro de Promoção da Saúde Unimed - Unidade Betim (2014)
9. Centro Médico Unimed (2014)
10. Clínica Unimed Pleno - Unidade Betim (2014)
11. Centro de Promoção da Saúde Unimed - Unidade Santa Efigênia (2016)
12. Hospital Infantil São Camilo Unimed (2016)
13. Centro de Promoção da Saúde Unimed - Unidade Barreiro (2018)
14. Hospital Unimed - Unidade Betim (2019)
15. Clínica Unimed (2019)

170



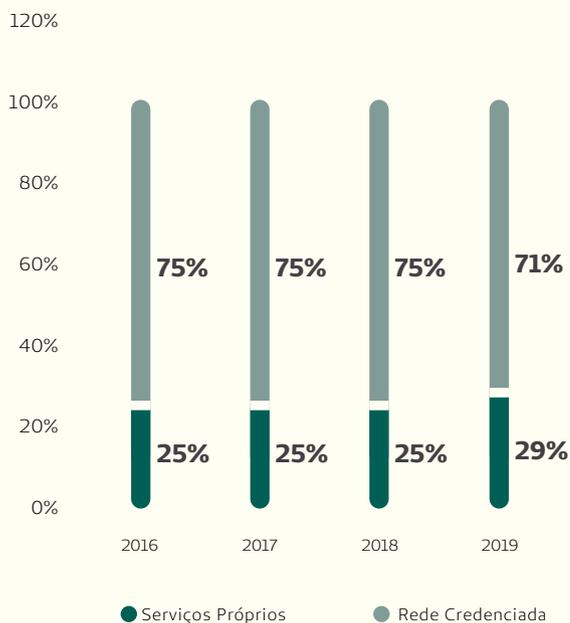
PARTICIPAÇÃO DA REDE PRÓPRIA NA ASSISTÊNCIA AOS CLIENTES

Os Serviços Próprios são a base da nossa Rede de Serviços, fundamentais para a qualidade do atendimento que prestamos aos nossos clientes. Ao longo de 2019, sua participação na assistência cresceu em alguns serviços, como é o caso das consultas em pronto-socorro e das internações.

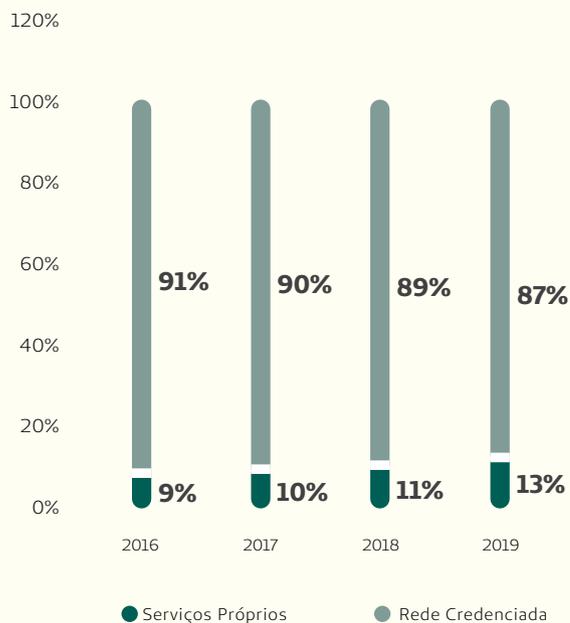


PARTICIPAÇÃO DA REDE PRÓPRIA NA ASSISTÊNCIA AOS CLIENTES

Os Serviços Próprios são a base da nossa Rede de Serviços, fundamentais para a qualidade do atendimento que prestamos aos nossos clientes. Ao longo de 2019, sua participação na assistência cresceu em alguns serviços, como é o caso das consultas em pronto-socorro e das internações.



PERCENTUAL DE INTERNAÇÕES



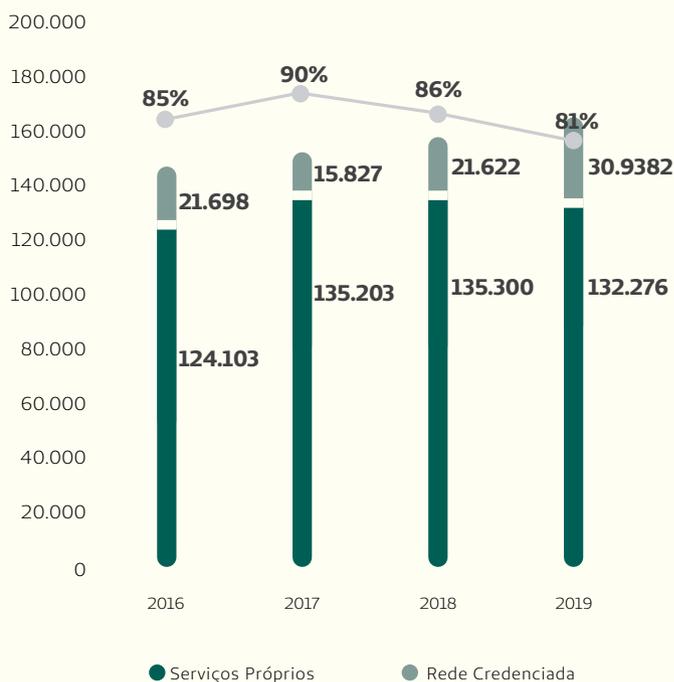
PERCENTUAL DE EXAMES E TERAPIAS (AMBULATORIAIS E HOSPITALARES)



EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE INTERNAÇÕES (2016-2019)

Mais de 165 mil internações foram asseguradas pela Unimed-BH em 2018, um crescimento de cerca de 5% em relação ao ano anterior.

173



EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE INTERNAÇÕES EM HOSPITAIS COM ACREDITAÇÃO ONA E/OU CERTIFICAÇÃO ISO (2016-2019)

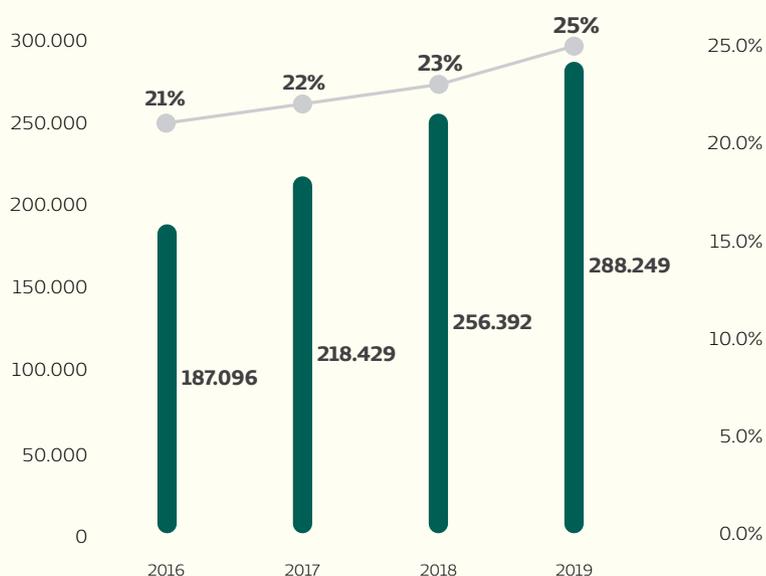
81% das internações realizadas em nossa rede de serviços, própria e credenciada, foram em hospitais acreditados ou certificados. O percentual sofreu uma ligeira queda, seguindo a tendência do ano anterior.



EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE COOPERADOS ATUANTES NOS SERVIÇOS PRÓPRIOS (2016-2019)

O número de médicos cooperados que realiza pelo menos uma produção por ano nos Serviços Próprios cresceu nos mesmos patamares nos últimos três anos. Em 2019, o crescimento foi de 7% em comparação ao ano anterior.

174



REMUNERAÇÃO DOS COOPERADOS NOS SERVIÇOS PRÓPRIOS E SUA PARTICIPAÇÃO NA REMUNERAÇÃO TOTAL PAGA AOS COOPERADOS (2016 - 2019)

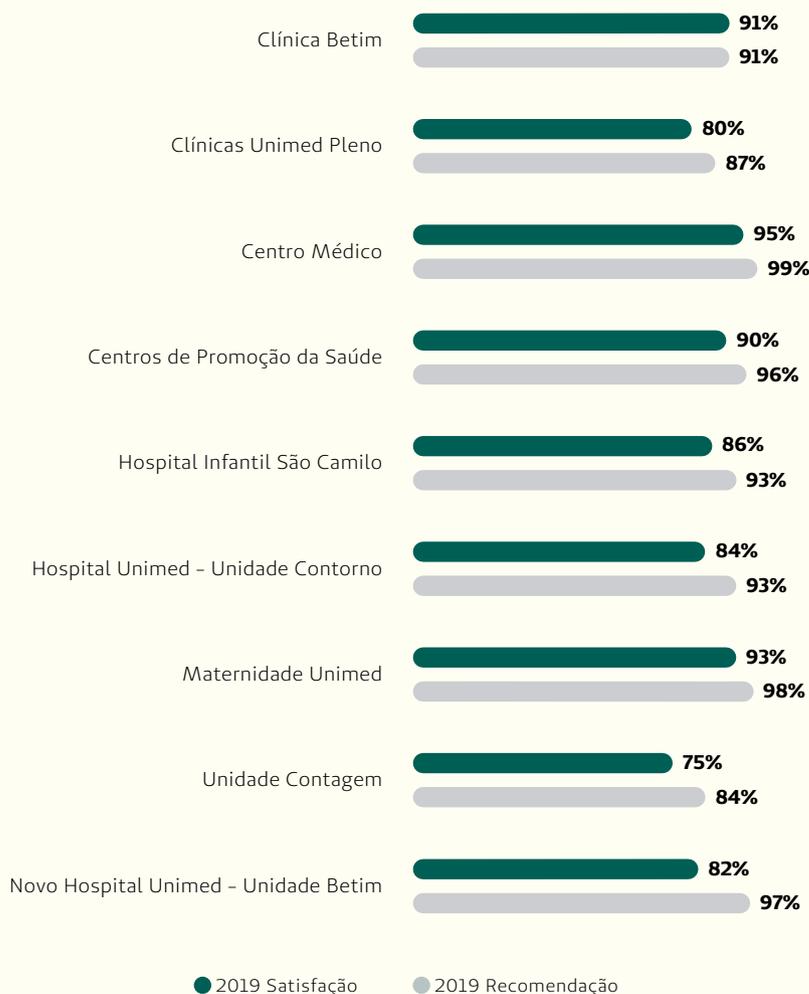
Os Serviços Próprios asseguraram, em 2019, mais de R\$ 288 milhões em honorários para os médicos cooperados e representam 24,8% do total pago aos cooperados.

● Valor em milhares de reais ● Participação percentual no total pago aos cooperados

SATISFAÇÃO E RECOMENDAÇÃO DOS CLIENTES COM OS SERVIÇOS PRÓPRIOS (2019)

Os Serviços Próprios contam atualmente com alto grau de recomendação e satisfação dos clientes. Em média, 9 entre 10 clientes indicam nossas unidades assistenciais. No topo está o nosso Centro Médico Unimed, que conta com 95% de satisfação dos clientes e 99% de recomendação. Outros destaques são nossa Maternidade Unimed – Unidade Grajaú, com 93% de satisfação e 98% de recomendação e os nossos Centros de Promoção da Saúde, com 90% de satisfação e 96% de recomendação.

175



AVALIAÇÃO DOS COOPERADOS QUANTO A ESTRATÉGIA DOS SERVIÇOS PRÓPRIOS (2019)

Os Serviços Próprios contribuem para aumentar a vantagem competitiva da Unimed-BH no mercado de Saúde Suplementar. Esta foi a avaliação de 89% dos cooperados, segundo Pesquisa Datafolha 2019. Além disso, 85% dos médicos também consideram que as unidades próprias ampliam as oportunidades de trabalho para os cooperados.

