

# Compromissos e Propostas

Com o olhar lá na frente, seguiremos  
avançando na oferta da melhor  
assistência em saúde.



*Em 20 de janeiro de 2021, a Cooperativa iniciou a vacinação das equipes que atuam na linha de frente da Rede Própria, seguindo os critérios da Secretaria Municipal de Saúde de Belo Horizonte. O primeiro imunizado foi o cooperado da Clínica Médica e coordenador da Unidade de Terapia Intensiva do Hospital Unimed – Unidade Contorno, Lucas Viegas Martins.*



## Uma trajetória de 50 anos

**Em 2021, a Unimed-BH completa 50 anos de atuação. Uma empresa sólida e perene, que se sustenta por manter o olhar no futuro e os pés firmes no chão.**

Seguir em evolução, por quase meio século, requer uma estrutura de governança sólida e eficiente, além de pessoas preparadas para conduzir nossa cooperativa de forma profissional e responsável – entregando valor aos médicos cooperados e também à sociedade, que conta com nosso cuidado. Atenta ao presente, conectada com o futuro e pautada na cooperação. É assim que a Unimed-BH busca evoluir. Afinal, o amanhã é um caminho que vamos construir juntos. Saiba um pouco mais sobre o que vem por aí.

### Investimentos na Rede Própria

Mais um importante investimento da Unimed-BH contribuirá para a ampliação das opções de acesso dos nossos clientes à assistência em saúde de qualidade. Em abril de 2021, será aberta uma nova unidade de pronto atendimento no Centro de Promoção da Saúde Unimed – Unidade Pedro I. Com foco no atendimento de pacientes adultos, a iniciativa levará à região norte de Belo Horizonte um serviço especializado na assistência em urgências médicas, contribuindo para a oferta de um atendimento hospitalar cada vez mais prático e ágil ao público.

### Tecnologia em Saúde

A transformação digital impacta fortemente a área da saúde. São cada vez mais comuns aplicativos, softwares e hardwares que são incorporados à medicina para facilitar o dia a dia dos profissionais do setor – como também melhorar a vida dos nossos clientes. A Unimed-BH tem a inovação em seu DNA, por isso está na vanguarda dos avanços que aprimoram as diversas formas de cuidar. Esse processo vai muito além do desenvolvimento de novas tecnologias, produtos e serviços. Compreende também a criação de novos modelos



Meta  
3.c



Meta  
8.2



Meta  
9.2

de negócio, novas formas de atender as necessidades das pessoas, novos processos organizacionais, novos meios de competir, mas, principalmente, de cooperar. Reunimos abaixo algumas iniciativas em andamento na Unimed-BH que, nos próximos anos, vão revolucionar a nossa forma de cuidar das pessoas.

### **Expansão da estratégia de RPA**

A RPA, ou Robotic Process Automation, é uma inovação tecnológica que automatiza processos que, antes, só poderiam ser executados com a intervenção humana. Assim, algumas tarefas repetitivas que ainda não podiam ser realizadas por sistemas (pois necessitavam de aprendizado contínuo e tomada de decisão, por exemplo), passam a ser realizadas dessa forma, com mais produtividade e menos erros. A partir da identificação e aplicação da automatização de processos, a Cooperativa pretende avançar nessa frente, melhorando a experiência de trabalho de nossas equipes e potencializando sua performance com o Foco do Cliente.

### **Fortalecimento da cultura ágil**

A cultura ágil é um conjunto de hábitos e práticas que geram mais rapidez, eficiência e flexibilidade na gestão de projetos dentro das empresas. A Cooperativa buscará fortalecer essa metodologia desburocratizando processos e aumentando a produtividade. Acreditamos que várias áreas da Cooperativa podem se beneficiar dessa abordagem, a exemplo do que tem se observado no mercado.



Equipe da Consulta On-Line Coronavírus comemorando a marca de 100 mil atendimentos.



**Meta**  
3.c



**Meta**  
8.2



**Meta**  
9.2



## Telemedicina e saúde digital

A saúde digital e a telemedicina representam o uso das inovações e ferramentas tecnológicas para aumentar o acesso aos serviços de saúde e superar barreiras geográficas. Diante das características dessa pandemia, vimos a possibilidade de criar um serviço para realizar consultas on-line e incentivar o isolamento domiciliar, medida extremamente importante para evitar o aumento do contágio. Os objetivos foram garantir acesso à assistência e segurança de clientes e equipes de saúde, além de possibilitar oportunidades de trabalho para os nossos médicos cooperados. Para 2021, vamos potencializar as experiências dos usuários nas nossas soluções de base tecnológica por meio do HUX (Health User Experience), uma iniciativa do Centro de Inovação que aplica metodologias de design de experiência à criação, avaliação e melhorias de produtos digitais.

## Evolução na integração do faturamento com a Rede Parceira

O projeto Integração do Faturamento prevê novos passos no alinhamento entre o sistema da Unimed-BH e o dos nossos prestadores. Dessa forma, poderemos automatizar diversos processos, como solicitação de exames, comunicação de internação e alta hospitalar, validação biométrica do médico no bloco cirúrgico e hemodinâmica, faturamento dos atendimentos e informações clínicas para a auditoria, autorização e DRG. Tudo isso vai ocorrer de forma automática, reduzindo o trabalho operacional, melhorando o fluxo de caixa dos prestadores e médicos e reduzindo as glosas.

## Evolução do SOL

O Projeto SOL já foi implantado para os cooperados e, em 2021, iniciaremos a implantação para os prestadores. Essa solução vai unificar todos os sistemas utilizados atualmente pela rede parceira (Unioffice, Digweb, Autweb, CIH, POL, SRPM, Consultório On-Line) em um único sistema, funcionando de forma integrada em uma plataforma mais atualizada e amigável.



**Meta**  
3.8



**Meta**  
8.1 e 8.3



## **Novos projetos na Horizontes**

Em 2020, a Horizontes, nossa empresa de consultoria e soluções digitais, viveu uma transformação digital grande, adaptando para o on-line os seus principais produtos de consultoria: bootcamps e cursos. Um dos exemplos foi a criação da Arena Digital, plataforma de streaming de eventos que passamos a utilizar, por exemplo, em nossas Assembleias. Em 2021, apresentaremos novos produtos e serviços na Horizontes, que é a nossa célula de compartilhamento de expertise com o mercado e representa uma nova frente de negócios da Cooperativa.

## **Biometria facial**

A biometria facial é uma tecnologia inovadora que tem sido usada, cada vez mais, como meio de identificação segura, prática e confiável. A Unimed-BH tem evoluído a passos largos na utilização dessa ferramenta. Iniciativas já vêm sendo implementadas em nossa Rede Própria e também em alguns de nossos parceiros da Rede Prestadora. Ganham os clientes e os cooperados, por poderem se identificar de uma forma mais prática e eficiente, e também a Cooperativa, que aprimora seus processos de segurança.

## **Novos modelos assistenciais**

A Unimed-BH entende que, assim como o mundo evolui, as formas de cuidar também se transformam. Por isso, estamos constantemente investindo em novos modelos assistenciais que praticam um olhar integrado da saúde, privilegiando a prevenção em substituição a uma lógica de tratamento das enfermidades. Nosso ideal para o futuro é seguir evoluindo esse cuidado, direcionando nosso olhar aos grupos mais sensíveis, como os idosos e doentes crônicos, e investindo em ações de promoção da saúde.

## **Experiência do cliente**

Os próximos anos nos trarão oportunidades e desafios que enfrentaremos juntos. Todos eles estarão intimamente ligados à evolução de nossos modelos assistenciais e, conseqüentemente, à experiência oferecida aos nossos clientes. Buscaremos manter e crescer a carteira e a presença de mercado, mas sempre proporcionando melhor assistência e atendimento. A experiência do cliente é toda interação que nossos clientes têm com a nossa cooperativa durante o relacionamento que se estabelece. Investir em uma boa experiência é deixar a nossa marca mais presente na memória das pessoas e garantir um melhor cuidado.



## Programas de Cuidado Integral

O nosso propósito de prestar assistência de excelência aos clientes vai além da disponibilização de uma rede completa de serviços para o atendimento à saúde dos nossos pacientes. A partir de uma visão integral do cuidado, aprimoraremos os nossos programas de atenção à saúde oferecidos em consultório criando ações de cuidado completas, que serão oferecidas para o acompanhamento próximo de pacientes com doenças crônicas. Esse trabalho terá como objetivo a promoção de melhores condições de saúde e a criação de vínculos reais entre os nossos pacientes e os seus médicos de referência.

## Evolução nos modelos de remuneração

Um dos compromissos permanentes da atual gestão é a valorização contínua do trabalho médico. Seguimos avançando nesse sentido com a evolução do nosso bem-sucedido modelo de remuneração variável, o Índice de Qualidade Assistencial (IQA). O IQA proporciona a melhoria contínua da qualidade assistencial, cuja métrica é composta por indicadores criados pelos próprios cooperados dos Comitês de Especialidades, a partir das melhores práticas médicas, e por outros que avaliam a satisfação do cliente e estimulam a formação permanente. Caso obtenha a totalidade dos indicadores de referência, os médicos cooperados recebem mais por consultas e procedimentos.

Atendendo às recomendações de nosso Conselho Social, continuaremos avançando com o Índice de Qualidade Assistencial (IQA) em sua versão 4.0. Algumas propostas, sugeridas pelo conjunto de cooperados, já estão sendo estudadas e, em breve, serão submetidas aos Comitês de Especialidades para avaliação. Elas visam à simplificação do modelo e contemplam aspectos como a redução do número de indicadores e um olhar mais específico para as especialidades, para os locais de atendimento e para a complexidade do paciente. Aprimoraremos, também, o método de análise dos indicadores dos cooperados para torná-la mais personalizada. Assim conseguiremos mensurar a prática baseada na complexidade da carteira de cada médico.



**Metas**  
16.6 e 16.7



**Meta**  
17.16



## Governança e gestão da reputação

Estamos em evolução constante. Por isso, a nossa estrutura organizacional é dinâmica e se ajusta de acordo com os avanços da Cooperativa. A forma como nossas engrenagens funcionam fará a diferença no futuro. Sendo assim, trabalhamos continuamente para promover melhorias em nosso modelo. Ao longo dos anos, muito já foi feito: nosso Conselho Social tem papel cada vez mais participativo. Os membros dos demais Conselhos também passaram por treinamentos sobre governança e gestão. Nos próximos anos, seguiremos atentos às tendências e melhores práticas no que tange à governança, alinhando o que é recomendável com o que é possível dentro do contexto cooperativista.

### **Nossa reputação**

A responsabilidade pela reputação também é um processo em constante evolução e que precisa ser atribuição de todos nós. Sua gestão é compartilhada, pois não se refere apenas à gestão da marca ou da imagem, mas também de um ativo construído a partir de ações e relacionamentos consistentes, transparentes e coerentes ao longo dos anos.

Por isso, na Unimed-BH, foi instituído o Comitê de Reputação e Sustentabilidade. Formado por todos os superintendentes de área, o grupo tem como missão definir a estratégia de imagem, reputação e sustentabilidade da Unimed-BH. Entre as atribuições, está a proposição e aprovação do posicionamento da Cooperativa perante os públicos, engajamento das equipes e disseminação do tema entre os demais atores internos, concepção de diretrizes de relacionamento e validação e acompanhamento dos riscos à reputação, indicando ações de prevenção ou mitigação necessárias. A evolução desse processo continuará se intensificando, e esse comitê terá papel ainda mais decisivo para resguardar a imagem da nossa cooperativa.



## Crise e oportunidade

Com a pandemia do novo coronavírus, enfrentamos uma das maiores crises de saúde da nossa história e temos um papel de extrema importância em nossa área de atuação. Desde o início, vimos *fake news* sendo propagadas de forma indiscriminada nas redes sociais. Contra isso, nós nos firmamos na ciência e na informação transparente e conseguimos conquistar e manter a credibilidade com os nossos públicos. Em um mundo de notícias falsas e verdades transitórias, mantivemos a confiança das pessoas. Trabalhamos de forma comprometida para proteger nossa cooperativa, nossos cooperados e nossos colaboradores e, acima de tudo, para salvar vidas e resguardar a nossa integridade. Essa é a forma de trabalho que buscaremos perpetuar em nossa cooperativa para o futuro: a Unimed-BH sempre como fonte de credibilidade e com compromisso com a informação.

## Estratégias de comercialização

Lembraremos de 2020 como o ano em que a concorrência chegou intensamente ao nosso mercado. Empresas fortemente capitalizadas em bolsa avançaram em nossa região. Mais do que nunca, precisaremos enfrentá-las com afinco, usando os nossos pontos de força, baseados em nosso modelo cooperativista, mas também lançando mão de novas estratégias. Hoje, a nossa forma de crescimento é bem diferente da praticada por essas empresas. O aumento da nossa carteira é pautado pela conquista e satisfação dos nossos clientes. O nosso resultado é fruto de uma série de iniciativas promovidas pela Cooperativa com o objetivo de reter e conquistar novos clientes e que terão continuidade nos próximos anos.



*O Bem Digital é uma das estratégias de nossa Cooperativa no enfrentamento da concorrência.*

### Confira algumas delas:

- Reforço de nossos produtos, retomando a venda do Unifácil para clientes individuais.
- Lançamento do Bem Digital, um plano fortemente pautado na tecnologia e com custos reduzidos.
- Criação de um e-commerce exclusivo para Pequenas e Médias Empresas (PME).
- Venda de planos para Micro Empreendedores Individuais, com apenas uma vida.
- Reforço da parceria com a Drogaria Araújo, oferecendo ainda mais medicamentos com descontos.
- Contratação da plataforma Salesforce, que proporcionará ainda mais eficiência comercial.
- Investimento em campanhas de marketing mais agressivas, como a campanha Black November, que foi uma novidade para a Unimed-BH em 2020.