

Rede de Serviços

Para oferecer a melhor assistência aos nossos clientes, Rede Própria e Rede Credenciada se uniram e superaram os desafios impostos pela pandemia atuando de forma coordenada e colaborativa.



A entrega da melhor experiência em saúde para nossos clientes só foi possível devido à atuação integrada e coordenada de toda a Rede Assistencial da Unimed-BH.

Fortalecimento da Rede Assistencial

No ano de 2020, a eficiência do setor de saúde foi colocada à prova, e a crise gerada pelo surgimento da COVID-19 exigiu que as instituições do segmento se reinventassem. Diante do cenário adverso, a Unimed-BH agiu de forma antecipada e promoveu ações integradas também para a Rede de Serviços de saúde.

O trabalho, iniciado antes mesmo da pandemia do novo coronavírus ser decretada pela Organização Mundial da Saúde – OMS, teve como principal objetivo a preparação das nossas unidades assistenciais próprias e credenciadas para o potencial aumento da demanda por serviços de saúde.

Uma das principais iniciativas foi o mapeamento de oportunidades de ampliação da nossa estrutura na Rede Própria para o fortalecimento da Rede de Serviços Unimed-BH. Investimos na ampliação da nossa capacidade de atendimento criando novas unidades de internação e unidades de terapia intensiva (UTIs) por meio das seguintes ações:

- Adaptação do Centro de Promoção da Saúde Unimed – Unidade Pedro I para atuação como hospital temporário.
- Reativação do Hospital Unimed – Unidade Betim Centro.
- Criação de novos leitos de UTI respiratória no Hospital Unimed – Unidade Betim e no Hospital Unimed – Unidade Contorno.
- Adequação de leitos para internação clínica de pacientes adultos no Hospital Infantil São Camilo Unimed.



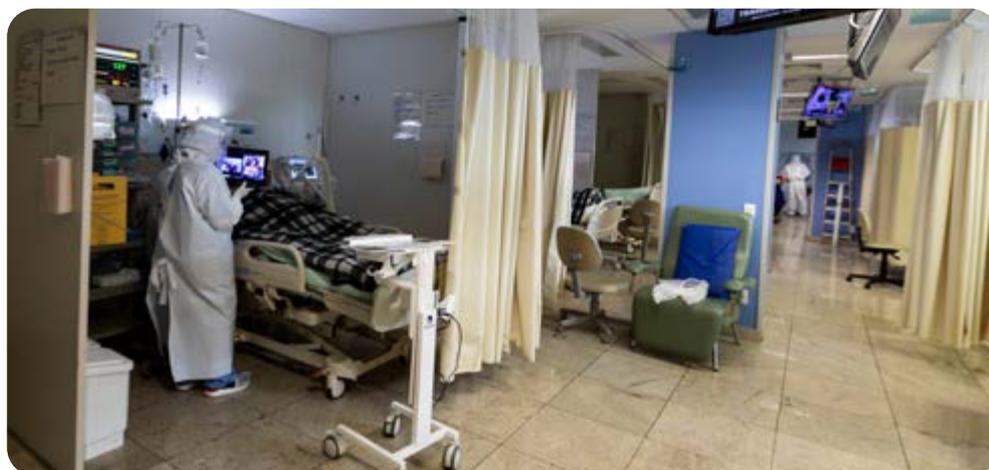
Metas
3.8, 3.c
e 3.d

Como resultado desse trabalho, foram disponibilizados mais de 200 novos leitos para o tratamento de pacientes diagnosticados com o novo coronavírus na Rede Assistencial Unimed-BH.

Para complementar a estratégia de fortalecimento dos nossos serviços, negociamos a reserva de leitos em seis prestadores da Rede Credenciada, destinando mais 163 leitos (110 em unidades de internação e 53 de terapia intensiva) para o atendimento aos nossos clientes.

Além dessas iniciativas, investimos na compra de insumos médicos importantes para a assistência e reforçamos nossos estoques com respiradores, materiais, medicamentos e Equipamentos de Proteção Individual (EPIs).

É importante destacar que todas essas medidas foram colocadas em prática graças à solidez da Cooperativa, que, para cumprir o compromisso de garantir acesso à assistência de qualidade, em tempo oportuno, elaborou estratégias assertivas para a atuação conjunta dos seus serviços próprios e credenciados nos momentos mais críticos da crise gerada pela pandemia.



Novos leitos de internação e UTI criados para o enfrentamento da pandemia na Rede Própria (Hospital Unimed - Unidade Betim, Hospital Unimed - Unidade Contorno, Hospital Infantil São Camilo Unimed, Hospital Unimed - Unidade Betim Centro e hospital temporário no Centro de Promoção da Saúde Unimed - Unidade Pedro I).



Metas
3.8, 3.c
e 3.d

+ de 200

novos leitos de internação e de terapia intensiva (UTI) foram criados na Rede Própria, fortalecendo a oferta de assistência qualificada aos clientes Unimed-BH diagnosticados com a COVID-19.

+ de 160

leitos de terapia intensiva foram reservados em hospitais credenciados à Cooperativa, ampliando a nossa capacidade de atendimento nos momentos mais críticos da pandemia.

Reforço para o time da assistência

Muito mais que estrutura, tecnologia e equipamentos, a oferta do melhor cuidado é feita por pessoas. Por isso, com o aumento da demanda por assistência em nossas unidades próprias, em 2020 reforçamos a nossa equipe com a abertura de cerca de 450 vagas para profissionais das diversas áreas da saúde e mais de 400 oportunidades de trabalho específicas para cooperados. Dos postos de trabalho ofertados aos médicos, 150 foram destinados à atuação na linha de frente do enfrentamento da COVID-19.

Cerca de 400 médicos e 450 profissionais da saúde foram contratados para fortalecer a equipe assistencial da Unimed-BH na linha de frente do enfrentamento da pandemia.



Colaboradores paramentados nas unidades próprias com mensagens de incentivo ao isolamento social.



Metas
3.8, 3.c
e 3.d



Metas
8.1, 8.2,
8.3 e 8.5

Segurança assistencial como premissa

Com o apoio de uma equipe formada por médicos epidemiologistas e outros profissionais da saúde, construímos diretrizes que garantiram ao público acesso a serviços de qualidade com segurança em toda a Rede de Serviços da Cooperativa.

Entre as principais ações realizadas, está a adequação dos fluxos de atendimento para a proteção das equipes assistenciais, dos pacientes com sintomas respiratórios e daqueles com outros quadros de saúde. A medida foi tomada com base nas diretrizes do Ministério da Saúde para o enfrentamento da COVID-19, com foco no controle da proliferação do novo coronavírus.

O treinamento contínuo dos nossos profissionais sobre as melhores práticas para o manejo de pacientes com suspeita ou diagnóstico da doença também foi fundamental para a oferta do melhor cuidado aos nossos clientes, que contaram com o apoio e a orientação de equipes altamente qualificadas em todo o seu percurso assistencial.



Metas

3,8, 3.c
e 3.d



Meta

8,8

+ de 100

conteúdos educacionais foram elaborados e disponibilizados pela Cooperativa para a capacitação de médicos cooperados, dos demais profissionais da saúde e das equipes que atuam na linha de frente de atendimento aos nossos clientes em todas as unidades assistenciais próprias e credenciadas da Unimed-BH.



COVID-19 **TUDO EM UM SÓ LUGAR**

Atualize-se consultando os conteúdos elaborados pela Unimed-BH para orientação de nossas equipes assistenciais no enfrentamento da pandemia de Coronavírus.

Materiais disponíveis:

[Tutorial de paramentação](#) [FAQ atualizado](#) [Palestra e podcasts](#)

E muito mais! Acesse o Portal do Prestador, opção **TREINAMENTOS > CURSOS ON-LINE**, escolha o item **TRILHAS > INFORMAÇÕES SOBRE CORONAVÍRUS** e confira.

Caso não consiga acessar, entre em contato com a Gerência de Rede para atualização das permissões de acesso que você possui no site.

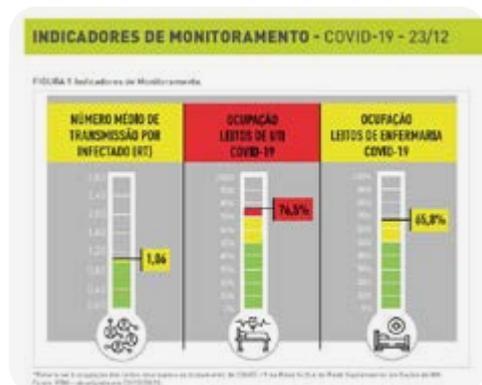
Os treinamentos tiveram como objetivo preparar as equipes para o dia a dia do enfrentamento da pandemia.

Novas diretrizes para uma nova realidade

A atuação responsável da Cooperativa diante dos desafios impostos pela pandemia também contemplou a revisão dos fluxos de emissão de autorizações para realização de terapias sequenciais, procedimentos e cirurgias eletivas na Rede Assistencial Unimed-BH.

Com os objetivos de priorizar o atendimento aos pacientes com COVID-19 e incentivar o adiamento de tratamentos e procedimentos eletivos, os pedidos tiveram data de validade ampliada, com atualização automática em nossos sistemas. Tudo para facilitar a retomada dos atendimentos em momentos menos críticos da pandemia, oferecendo praticidade e segurança ao nosso público.

Para preservar leitos hospitalares, insumos e também proteger nossas equipes e clientes da exposição desnecessária ao risco de contaminação pela COVID-19, cirurgias eletivas não urgentes foram suspensas temporariamente nas Redes Própria e Credenciada. Com foco na saúde dos pacientes em tratamentos importantes, cirurgias de urgência, oncológicas e cardiológicas e demais procedimentos solicitados para crianças abaixo de 15 anos ou adultos com idade superior aos 70 anos foram mantidos.



INFORMAÇÃO IMPORTANTE: SUSPENSÃO DE CIRURGIAS ELETIVAS



Em função do rápido crescimento do número de casos da Covid-19 em nossa área de atuação, com aumento acentuado da demanda por leitos de UTI e unidades de internação, informamos que, **entre os dias 22/12 e 17/01, as cirurgias eletivas dos clientes do Sistema Unimed serão suspensas temporariamente em toda a rede assistencial Unimed-BH (serviços próprios e credenciados).**

Essa medida foi necessária para **priorizar os leitos para pacientes confirmados ou com suspeita da doença.** Várias outras iniciativas estão sendo implementadas para assegurar o atendimento aos nossos clientes nesse momento de agravamento da pandemia.

Seguimos juntos no enfrentamento dessa crise para prestar o melhor atendimento ao cliente do Sistema Unimed.

Contamos com a sua compreensão.

Em caso de dúvidas, a Gerência de Rede estará à disposição.



Metas

3,8, 3.c e 3.d



Meta

8,8

Com indicadores de agravamento da pandemia, as cirurgias eletivas não urgentes foram suspensas temporariamente em toda a nossa rede para que os serviços de saúde pudessem priorizar os atendimentos aos clientes com COVID-19 e outros casos graves.

Inovação a favor da saúde

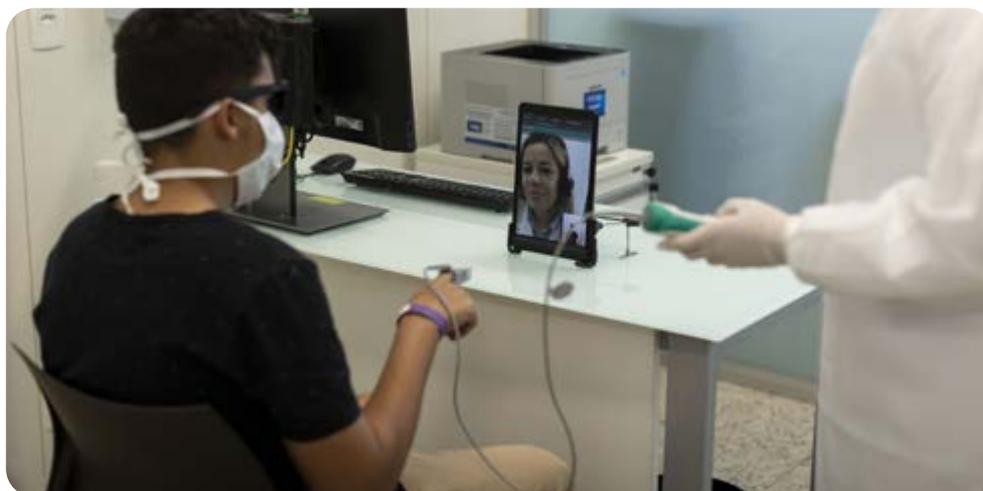
Como parte das ações desenvolvidas para o enfrentamento da pandemia de COVID-19, em 2020, lançamos serviços inovadores, que modernizaram o nosso jeito de cuidar e contribuíram para a oferta de assistência de qualidade, com praticidade e segurança para os nossos clientes, médicos cooperados e equipes assistenciais.

Entre essas iniciativas, podemos destacar a Consulta On-Line Coronavírus, novo formato de atendimento que contribuiu para o controle da disseminação da COVID-19 e para a redução do tempo de espera para acesso à assistência médica em nossas unidades de pronto atendimento.

Desde o lançamento, em março de 2020, o serviço registrou mais de 170 mil atendimentos, beneficiando os clientes com diagnóstico ou suspeita da COVID-19 com atendimento médico personalizado e de qualidade, no conforto do seu lar.

Com o sucesso do modelo, o serviço foi ampliado para o acompanhamento de clientes em tratamento ambulatorial e para a continuidade das terapias não médicas oferecidas pela Rede Credenciada em áreas como nutrição, fisioterapia, fonoaudiologia, psicologia, entre outras.

[Saiba mais sobre a Consulta On-Line Coronavírus no capítulo Quem faz a Unimed-BH – Clientes.](#)



Para os clientes que procuraram o atendimento presencial em nossas unidades próprias, também preparamos uma estrutura especial. Os casos suspeitos da COVID-19 ou com outros sintomas gripais foram direcionados para os consultórios-cabines para uma consulta on-line.



Metas
3,8, e 3,d



Meta
8,2

Realizamos mais de

18.000

atendimentos on-line em terapias não médicas, beneficiando

3.601 clientes em 2020.

Atenta aos desafios impostos pela pandemia em nossa área de atuação, a Unimed-BH também implementou um modelo complementar de atendimento presencial para pequenas urgências clínicas nos Centros de Promoção da Saúde Unimed – Unidades Pedro I e Santa Efigênia: a Pronto-Consulta. O serviço ampliou a disponibilidade de atendimento médico nas duas unidades durante os sete dias da semana, garantindo assistência à saúde dos nossos clientes com agilidade.

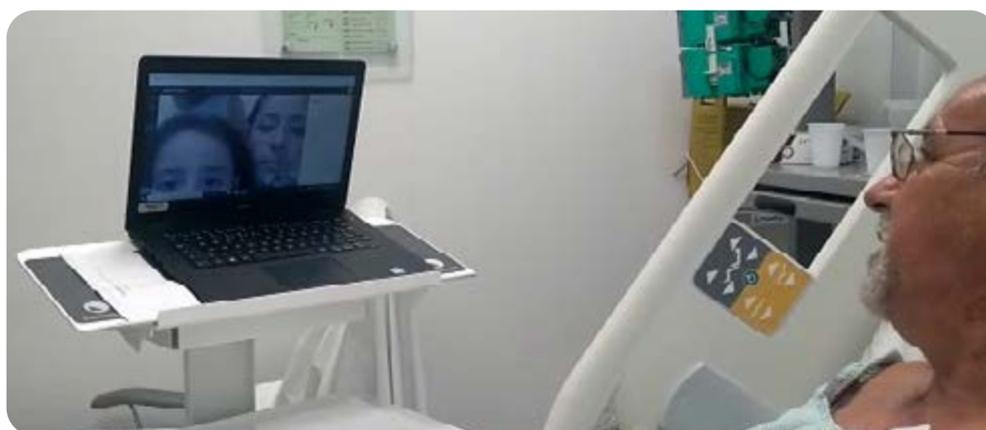
Com acesso por meio de demanda espontânea nos locais de atendimento ou por meio de agendamento prévio via call center ou Agendamento On-Line de Consultas, a Pronto-Consulta contribuiu para a preservação dos prontos atendimentos dos hospitais próprios da Cooperativa para os casos graves. O serviço oferecido aos clientes Unimed-BH nos Centros de Promoção da Saúde Unimed – Unidade Pedro I e Santa Efigênia se consolidou como uma importante alternativa para o atendimento de pequenas urgências na Rede Assistencial da Cooperativa, evitando o deslocamento dos nossos clientes para unidades hospitalares.



Metas
3,8, e 3,d



Meta
8,2



Mais um recurso inovador adotado pela Cooperativa foi a visita virtual para pacientes em internação em nossas unidades próprias. Com o apoio da tecnologia encurtamos as distâncias impostas pela pandemia, contribuindo para a humanização do cuidado e oferecendo acolhimento e conforto por meio do contato com suas famílias.

O nosso apoio aos serviços parceiros

A pandemia gerou grandes impactos na economia, especialmente no segmento de saúde. Tendo em vista o aumento significativo dos custos de materiais e de medicamentos e a redução dos atendimentos eletivos na Rede Assistencial, com reflexo direto no faturamento dos serviços, a Unimed-BH desenvolveu uma política de benefícios inédita para apoiar financeiramente a Rede Credenciada.

Como uma cooperativa que entende a importância de seu papel para a sustentabilidade do setor, disponibilizamos um adiantamento complementar de faturamento a toda a Rede Prestadora, garantindo fluxo de caixa para muitas dessas empresas no período mais crítico da pandemia.

O benefício garantiu aos serviços assistenciais o recebimento de até 70% do valor habitualmente faturado com o atendimento aos clientes Unimed-BH no período de março a junho de 2020. O ressarcimento à Cooperativa foi feito de forma parcelada, com débitos nas produções dos meses posteriores à liberação do crédito para as instituições.

Ao todo,

221

prestadores aderiram ao adiantamento complementar de produção, que destinou

R\$ 39.077.393

milhões para contribuir para a segurança financeira dos nossos serviços parceiros.



Metas
1713, 1716
e 1717

Para complementar a iniciativa, oferecemos aos hospitais e aos serviços de endoscopia credenciados um adicional na remuneração referente aos atendimentos realizados aos nossos clientes como auxílio para a aquisição de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs), itens fundamentais para proteção das equipes assistenciais durante a pandemia.

Por meio desse auxílio, disponibilizamos R\$ 11.755.927 a 64 prestadores no período de março a dezembro de 2020.

UNIMED ON-LINE PRESTADORES Unimed ft

Café do Prestador coloca em pauta os desafios da pandemia
Veja aqui como foi o evento.

Sua empresa aderiu ao adiantamento de produção? Temos uma novidade importante para você! Tendo em vista o cenário adverso que ainda vivemos, a Unimed BH ampliou o período de ressarcimento do valor referente ao auxílio para 18 parcelas. Saiba mais.

Boa notícia para os hospitais da rede! O auxílio para aquisição de EPIs para hospitais credenciados foi estendido por mais dois meses e agora vai até 31 de agosto! Clique aqui para saber mais sobre esse benefício que visa à proteção de nossas equipes.

IMPORTANTE
Sorologia para COVID-19 está fora do rol da ANS, não sendo mais autorizada pela Cooperativa. Clique aqui para saber mais.

Redes sociais Unimed BH

Edição do informativo mensal enviado aos prestadores com orientações sobre os benefícios oferecidos pela Cooperativa como apoio à rede no enfrentamento da pandemia.

O nosso cuidado em números

Mesmo diante de tantos desafios, a atuação conjunta das nossas redes Própria e Credenciada garantiu a conquista de resultados surpreendentes na oferta de assistência integral à saúde dos mais de 1,31 milhão de clientes Unimed-BH.

Em 2020, contamos com o trabalho de 331 prestadores, entre hospitais, clínicas e laboratórios, que estão estrategicamente distribuídos em nossa área de atuação e registraram a realização de 4.272.255 consultas eletivas, 1.071.290 consultas de urgência, 20.781.032 exames e terapias, além de 131.294 internações.

331

unidades assistenciais, entre hospitais, clínicas e laboratórios próprios e credenciados

4.272.255

consultas eletivas

1.071.290

consultas de urgência

131.294

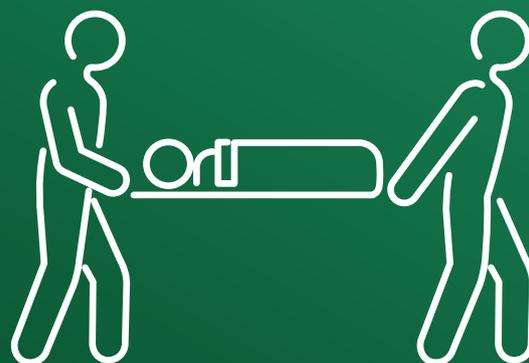
internações

20.781.032

exames e terapias

216.483

exames RT-PCR



Juntos pela oferta da melhor experiência ao cliente

Para seguirmos avançando rumo à excelência no atendimento ao cliente, diversas iniciativas de incentivo à qualificação contínua da Rede de Serviços Unimed-BH têm sido realizadas pela Cooperativa. Uma delas é o Net Promoter Score (NPS), que avalia o grau de satisfação e recomendação com os nossos serviços. Outra iniciativa é o Selo de Excelência Assistencial, que chegou à sua 4ª edição em 2020.

Foram 46 unidades assistenciais reconhecidas, entre hospitais, clínicas oncológicas, serviços de imagem, anatomia patológica, nefrologia e radioterapia, sendo que os três últimos participaram da avaliação pela primeira vez.

Selos de excelência em números

Selo Hospitalar	19 participantes
Selo da Oncologia	7 participantes
Selo dos Serviços de Imagem	61 participantes
Selo da Nefrologia	3 participantes
Selo da Anatomia Patológica	15 participantes
Selo da Radioterapia	3 participantes

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. A maioria dos participantes do programa também recebe adicional em remuneração de acordo com os resultados alcançados em cada ciclo de avaliações.



Pela primeira vez em formato on-line, o Encontro Excelência, evento de reconhecimento dos prestadores pelo alcance do Selo de Excelência Assistencial chegou à 4ª edição em 2020.



Por causa da necessidade de adequação dos cronogramas das auditorias em função da pandemia, realizamos dois encontros para celebração dos resultados alcançados pelos prestadores no programa. Os eventos contaram com a participação dos representantes dos serviços participantes do Selo de Excelência em uma plateia virtual que pôde interagir com o público ao vivo, durante a transmissão.

Para apoiar nossos prestadores na identificação de oportunidades de melhoria em seus processos, a Unimed-BH implantou em toda a Rede Assistencial o Net Promoter Score (NPS). Essa metodologia de avaliação da experiência do cliente é reconhecida internacionalmente e oferece às instituições subsídios para a evolução contínua do seu trabalho com foco na fidelização dos seus públicos de relacionamento.

Atualmente, quase a totalidade dos serviços já podem contar com o NPS como ferramenta de apoio à melhoria contínua do cuidado oferecido aos clientes Unimed-BH. Os resultados alcançados por cada um dos serviços são disponibilizados de forma transparente no site da Cooperativa, junto das informações cadastrais de cada prestador no Guia de Rede de Serviços Unimed-BH.

Além dessa ação, temos realizado o monitoramento de todas as manifestações registradas por nossos clientes nos canais de comunicação da Cooperativa, com acompanhamento das tratativas de cada reclamação. Esse trabalho conjunto tem sido fundamental para a manutenção dos índices de satisfação com os serviços oferecidos pela nossa Rede Assistencial em patamares positivos, de acordo com as avaliações de mercado.



Metas
3.8 e 3.c

Em 2020, recebemos o total de

2.364

manifestações de clientes.

Todos os relatos foram analisados e tratados pela Gerência de Rede da Cooperativa, com retorno aos clientes conforme diretrizes da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS.

Saiba mais sobre como a Cooperativa cuida das tratativas de reclamações de clientes no capítulo Nossa Unimed-BH – Reputação.

Suficiência de rede e sustentabilidade do negócio

Para avançar ainda mais em qualidade e acesso, a Unimed-BH realiza análises contínuas da demanda dos nossos clientes por serviços assistenciais em nossa área de atuação. A partir desse trabalho, temos um panorama geral da capacidade de atendimento da nossa rede e definimos a melhor estratégia para a garantia de acesso a serviços de qualidade, com segurança ao nosso público.

Tendo em vista os resultados dessas avaliações, desde 2015 novos credenciamentos foram suspensos na Cooperativa. Além disso, com base nas avaliações de qualidade conduzidas pela nossa equipe, temos como prática a revisão rotineira do portfólio de instituições parceiras. Assim, em 2020, foram realizados três descredenciamentos de unidades assistenciais na Cooperativa, além do encerramento da oferta de cinco serviços em prestadores das áreas de Medicina Laboratorial e Diagnóstico de Imagem que fazem parte da nossa rede.

Com foco na oferta do melhor cuidado aos nossos clientes, também reforçamos a nossa atuação com a contratação de quatro novos serviços de terapias não médicas, além da ampliação do credenciamento em seis empresas já credenciadas à Cooperativa para assistência em terapias não médicas, em Medicina Laboratorial e no Programa de Cuidado por Inteiro. Como parte desse fluxo, realizamos a transferência dos atendimentos de equipes multidisciplinares exclusivamente para a Rede Credenciada. Assim, nossas unidades ambulatoriais se tornaram referência para a assistência médica ao cliente Unimed-BH e ampliamos o portfólio de empresas parceiras nas áreas de nutrição, fonoaudiologia, psicologia e demais terapias sequenciais.

Atualmente, contamos com 27 serviços credenciados nas áreas de nutrição, fonoaudiologia, psicologia e demais terapias sequenciais para atendimento aos clientes Unimed-BH.



Metas
3.8

Relacionamento próximo para a evolução do cuidado

Com foco na evolução contínua da assistência, temos trabalhado para estreitar ainda mais o relacionamento com a Rede Credenciada. Em um mercado cada vez mais competitivo, a nossa parceria com os prestadores é fundamental para o fortalecimento da nossa atuação e o desenvolvimento sustentável da Cooperativa e de toda a sua Rede de Serviços.

Nesse sentido, temos aprimorado continuamente o nosso modelo de relacionamento com a Rede Credenciada. Trabalho que tem conquistado altos índices de satisfação nas pesquisas realizadas anualmente com os nossos parceiros. Em 2020, o resultado da pesquisa foi de 86% em satisfação geral com os processos da Gerência de Rede, patamar de excelência similar ao alcançado em 2019 (87%).

Com a pandemia e a recomendação de distanciamento social, reformulamos o nosso modelo de visita aos prestadores e, com o apoio de ferramentas tecnológicas, fizemos 1.175 reuniões virtuais para o acompanhamento das rotinas de trabalho, a solução de demandas e o compartilhamento de orientações importantes sobre iniciativas e projetos da Cooperativa.

Por meio do registro de solicitações via Fala Prestador, ferramenta on-line que permite a tratativa de temas diversos com acompanhamento das soluções de tickets e do histórico de atendimentos, 13.495 demandas foram atendidas.

1.175

reuniões de alinhamento com os prestadores foram realizadas em 2020.

13.495

demandas foram registradas pelos serviços credenciados Unimed-BH com tratativas via Fala Prestador.

86%

é o índice de satisfação dos prestadores com o trabalho da Gerência de Rede.

87%

é a satisfação com a Unimed-BH.



Meta
3.3



Meta
8.8



Metas
17.16
e 17.17

Espaço aberto para a escuta e a participação

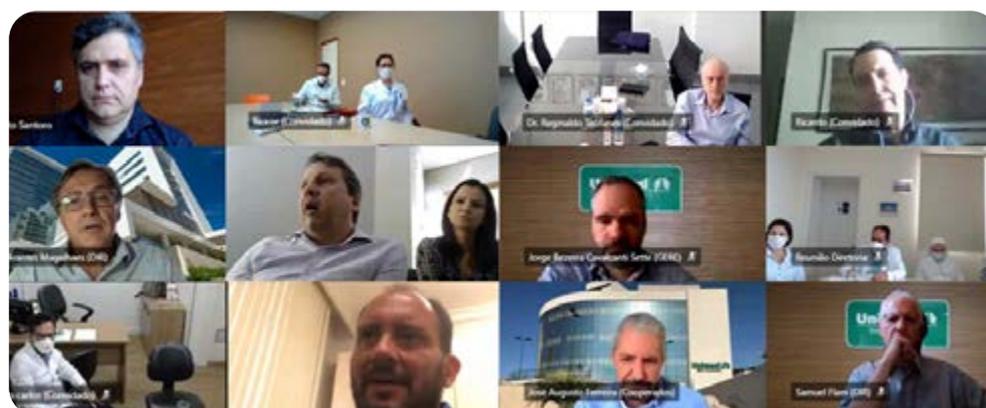
Em 2020, seguimos com a agenda do Café do Prestador, encontro que tem permitido a troca de experiências e o alinhamento de informações entre os representantes dos prestadores e a diretoria da Unimed-BH.

Em formato on-line, realizamos quatro edições do evento, todas destinadas às unidades hospitalares da nossa rede assistencial, para análise do cenário epidemiológico e dos impactos da pandemia da COVID-19 em nossos serviços.

As reuniões foram importantes para a definição de estratégias coletivas para o enfrentamento da crise e contribuíram para tornar este período atípico um momento de aprendizado e crescimento.



Convite enviado aos prestadores para participação em um dos Encontros com a Diretoria da Unimed-BH.



Cerca de 20 participantes marcaram presença em cada edição do Café do Prestador, que teve como foco a troca de experiências com os hospitais da Rede de Serviços Unimed-BH.



Metas
16.6 e 16.7

Atenção Perinatal em pauta

Mesmo diante da pandemia, avançamos também no aprimoramento do cuidado perinatal. Como parte do Projeto Parto Adequado, do qual participamos desde 2017, realizamos a revisão completa dos nossos protocolos e processos assistenciais das nossas maternidades com foco no atendimento das necessidades das nossas clientes e na oferta de serviços de saúde com cada vez mais qualidade, segurança e eficiência.

A partir de novas metas e resultados assistenciais contratualizados com os idealizadores do projeto (Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, Hospital Israelita Albert Einstein – HIAE e Institute for Healthcare Improvement – IHI), revisitamos e aprimoramos a jornada do paciente em nossas unidades da Rede Própria de forma a favorecer o aumento dos índices de parto normal na rede Unimed-BH aliando o desejo das clientes às condições mais seguras para a sua assistência.

Como fruto desse trabalho podemos citar a realização de treinamentos contínuos com as nossas equipes e o envolvimento das equipes multiprofissionais na elaboração de novos fluxos assistenciais, além da reforma dos blocos cirúrgicos, dos centros de parto normal e das unidades de internação na Maternidade Unimed – Unidade Grajaú e na maternidade do Hospital Unimed – Unidade Betim. Tudo com foco no atendimento das diretrizes nacionais de segurança e oferta da melhor experiência ao cliente.



Nossas maternidades próprias contam com quartos PPP – ambientes preparados para oferecer acolhimento e atendimento humanizado às parturientes nos três estágios do parto: o pré-parto, o parto e o pós-parto.



Metas
3.1, 3.2, 3.8,
3.c e 3.d

Rede Própria

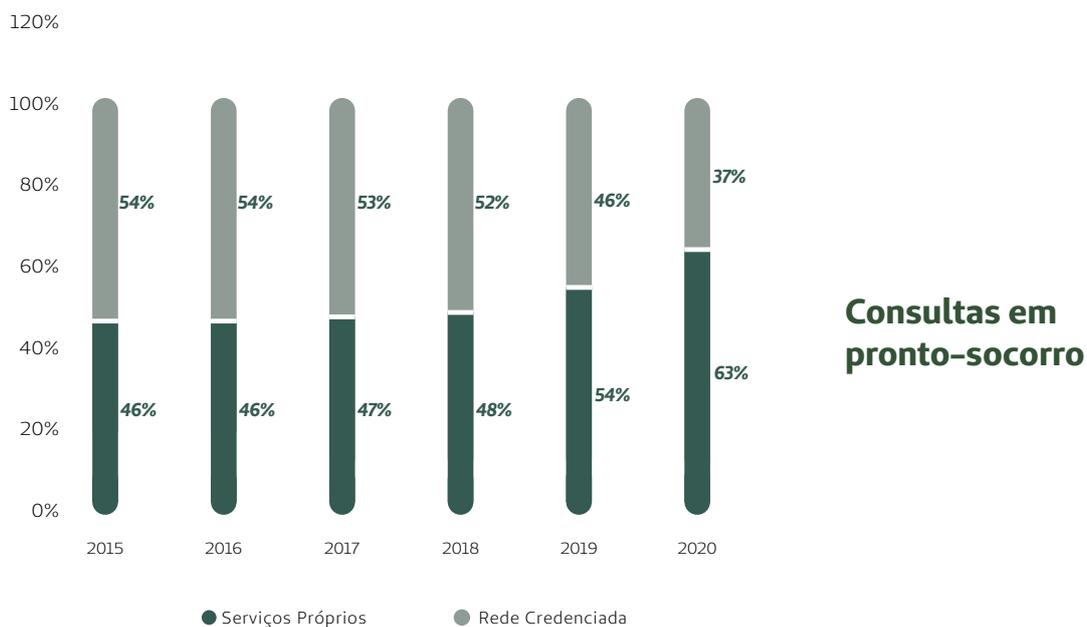
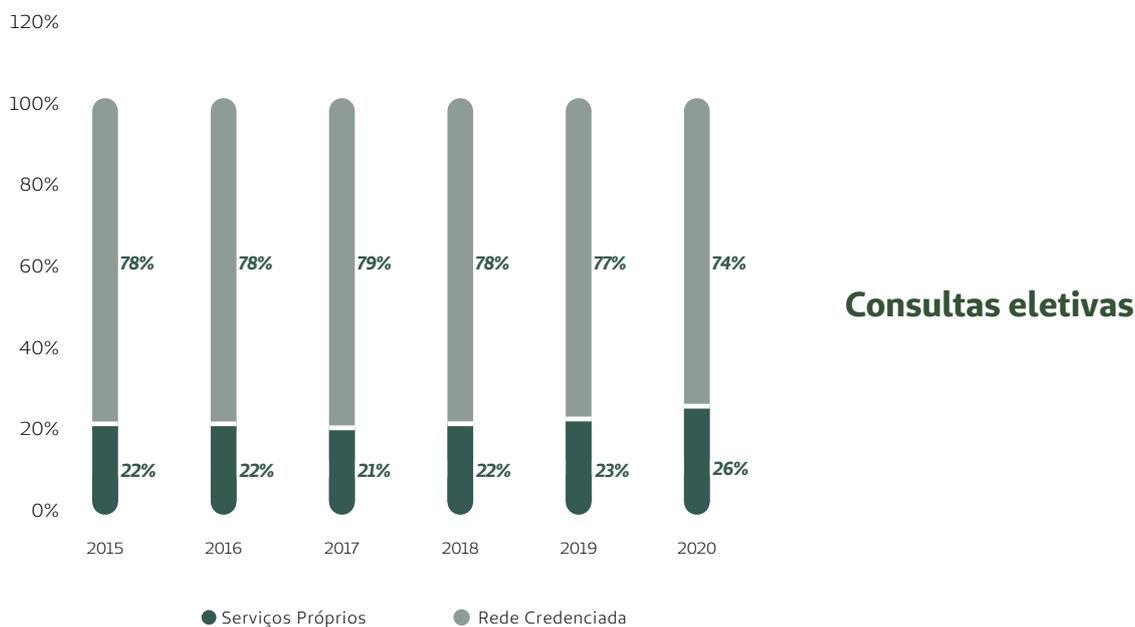
Unidades da Rede Própria e ano de inauguração ou incorporação do serviço

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)



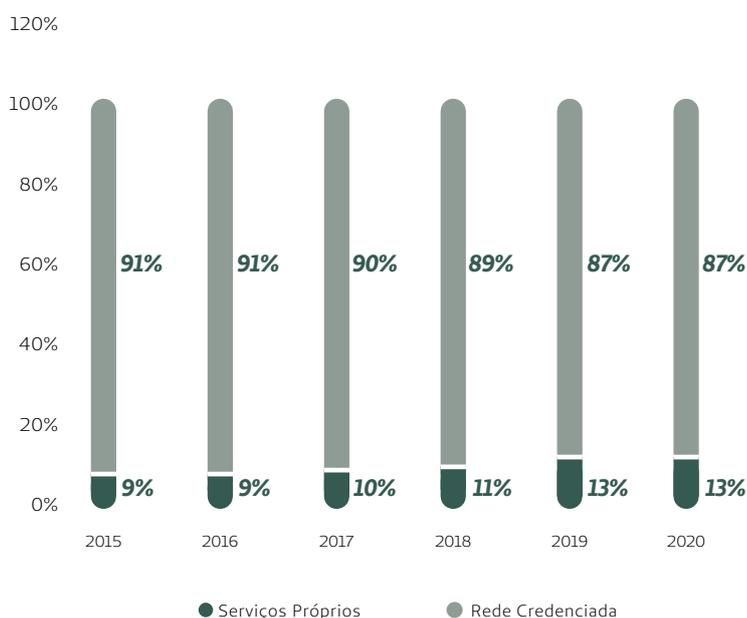
Participação da Rede Própria na assistência aos clientes

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 2020, a atuação destes serviços teve papel fundamental na estratégia da Unimed-BH de combate à pandemia.

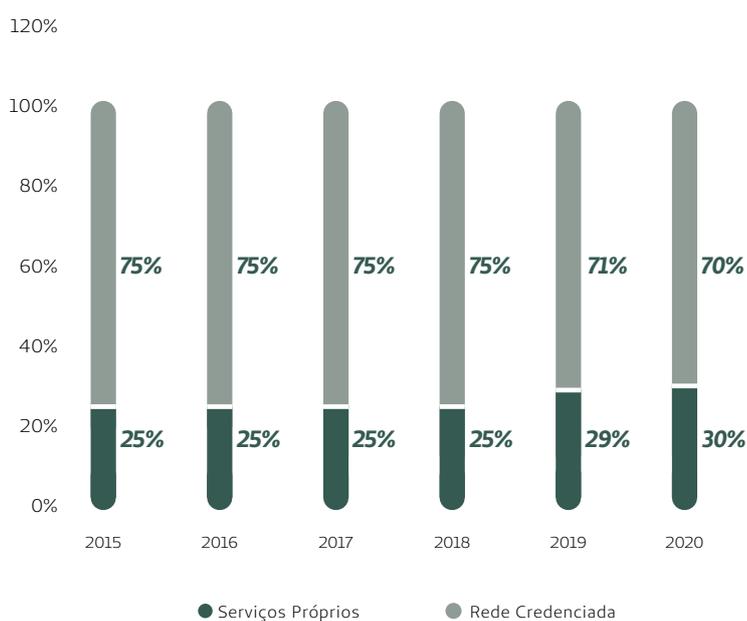


Participação da Rede Própria na assistência aos clientes

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 2020, a atuação destes serviços teve papel fundamental na estratégia da Unimed-BH de combate à pandemia.



Exames e terapias



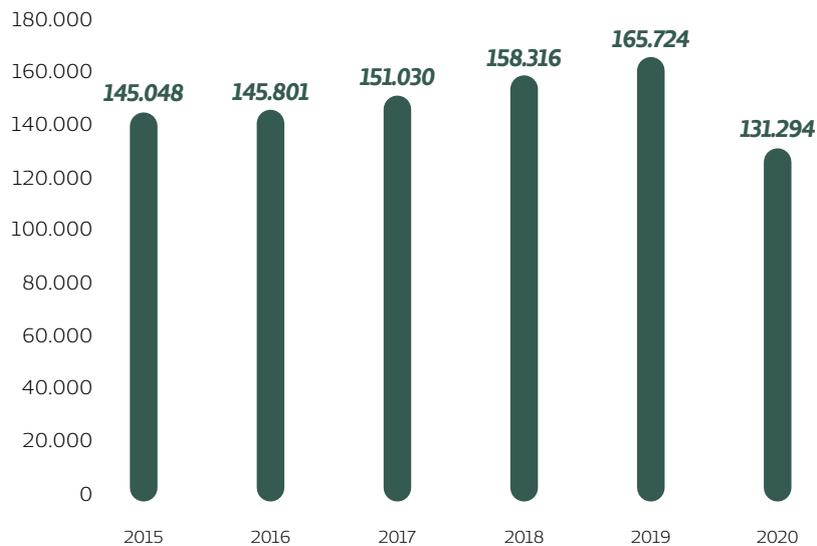
Internações

A partir de 2019, após a inauguração do Hospital Unimed - Unidade Betim, registramos um aumento nas internações realizadas na Rede Própria. Além dos atendimentos na nova unidade, esse crescimento está relacionado com a evolução de nossa carteira de clientes.



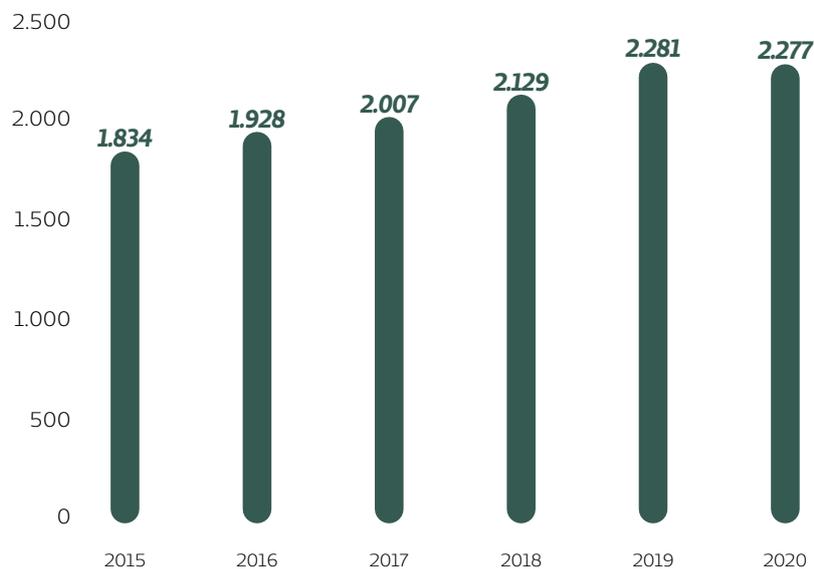
Evolução do número de internações

Mais de 131 mil internações foram asseguradas pela Unimed-BH dentro de sua Rede Assistencial em 2020, uma redução de cerca de 20% em relação ao ano anterior. Isso se deve à diminuição de internações provenientes de cirurgias eletivas não urgentes, que deixaram de ser priorizadas em razão da pandemia.



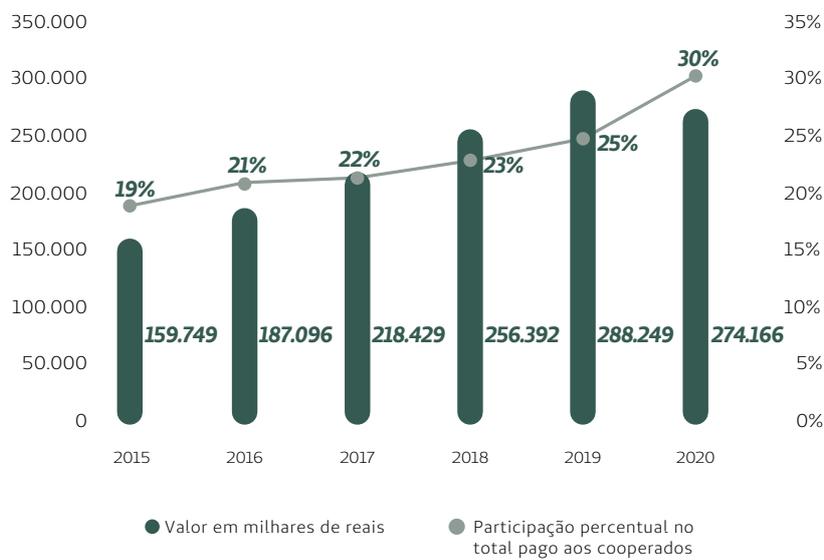
Evolução do número de cooperados atuantes nos Serviços Próprios

O número de médicos cooperados que realiza pelo menos uma produção por ano nos Serviços Próprios se manteve estável em 2020.



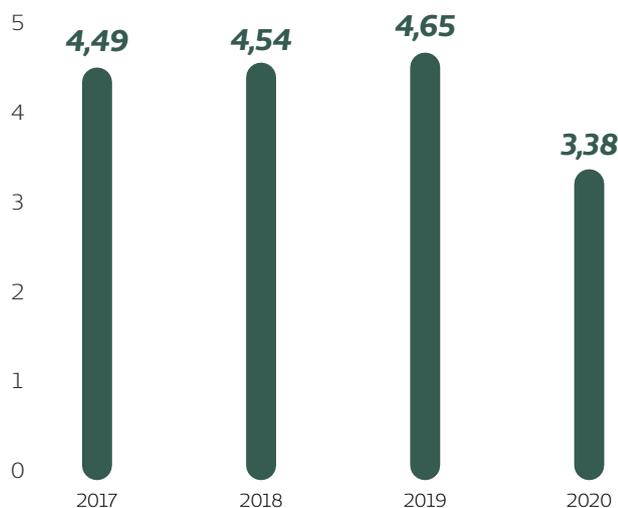
Remuneração paga aos cooperados nos Serviços Próprios e sua participação na remuneração total paga aos cooperados

Os Serviços Próprios asseguraram, em 2020, mais de R\$ 274 milhões em honorários para os médicos cooperados e representam 30,4% do total pago, um acréscimo de quase 6 p.p. se comparado ao ano anterior.

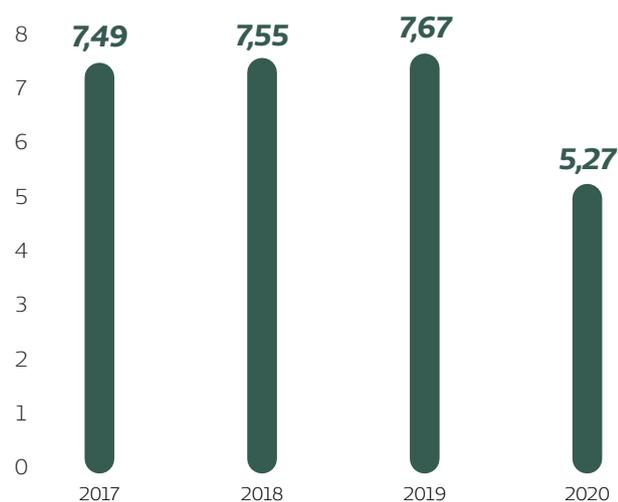


Dados assistenciais

Um compromisso permanente da Unimed-BH é a melhoria da assistência por meio do uso eficiente dos recursos. Na plataforma Gestão Unimed-BH de Indicadores Assistenciais – GUIA, podemos acompanhar a evolução de dados que medem e monitoram essa qualidade. Em 2020, muitos indicadores sofreram influência da pandemia da COVID-19.



Consultas médicas por cliente



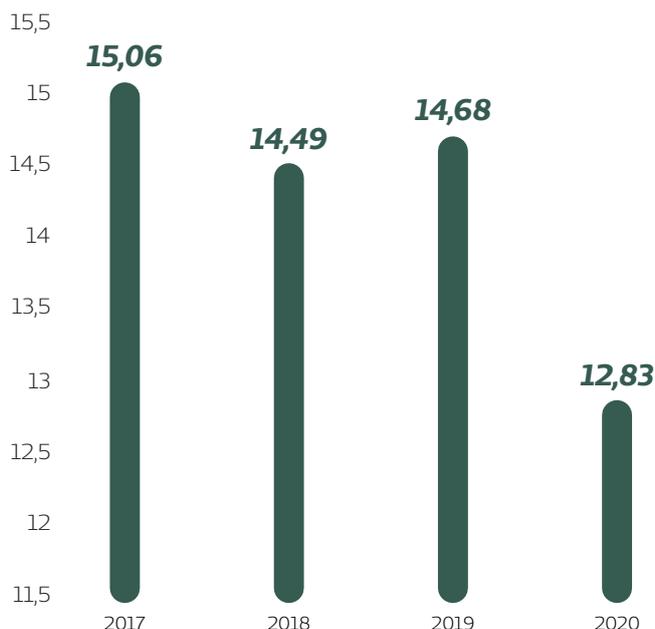
Consultas médicas eletivas por cliente idoso

Em 2020, houve redução de 27,3% neste indicador para a carteira geral de clientes, e de 31,2% dentre os idosos. No mesmo período do ano anterior, havia sido registrado aumento de 2,4% e 1,5%, respectivamente. A pandemia do novo coronavírus, e a consequente necessidade de isolamento social, auxiliam a explicar essa redução.

Expressa a razão entre a quantidade de consultas médicas eletivas realizadas no período e o número de clientes ativos na carteira (geral ou clientes com 60 anos ou mais, respectivamente). Dados da competência de outubro de cada ano, com valores acumulados de 12 meses.

Percentual de Internações por Condição Sensível à Atenção Primária (ICSAP)

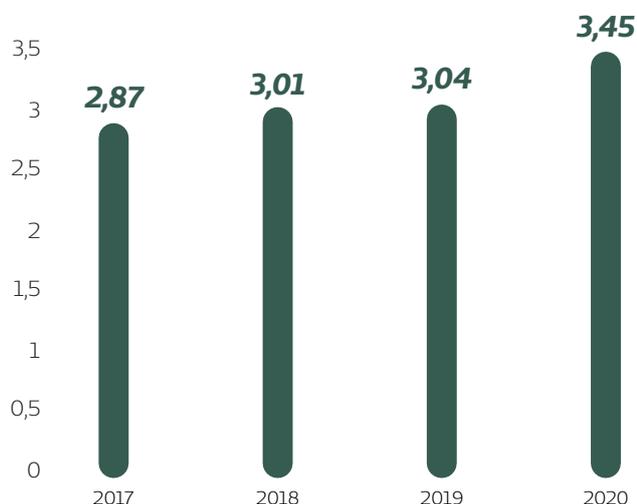
Em 2020, houve redução de 12,6% neste indicador. Entre 2018 e 2019, a variação ocorreu em sentido oposto, com aumento de 1,3%.



Expressa o percentual de internações por condições sensíveis à atenção primária (ICSAP). Essas condições representam um conjunto de agravos à saúde cujas internações são passíveis de redução por meio de intervenções no nível primário de atenção à saúde. Dados da competência de outubro de cada ano, com valores acumulados de 12 meses.

Exames complementares por consulta médica eletiva

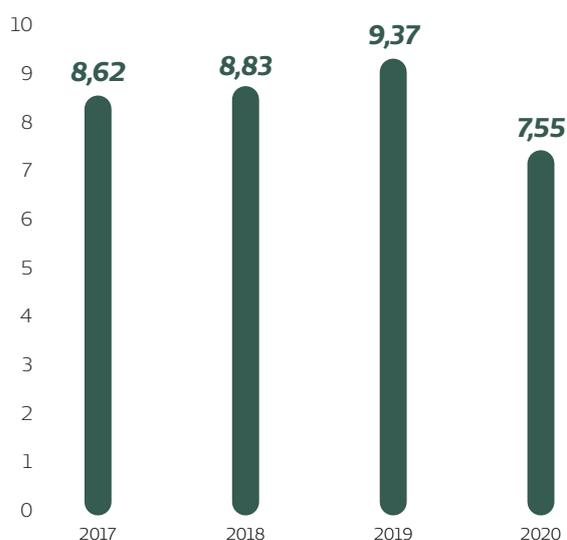
Em 2019, ocorreu um aumento de 13,4% neste indicador. Com a pandemia, muitas consultas eletivas de rotina em pacientes de baixo risco foram adiadas, o que não ocorreu com os casos mais complexos ou de maior risco assistencial, que demandam mais exames. O atendimento de casos suspeitos da COVID-19 (exame de PCR) também impactou o indicador.



Expressa a razão entre a quantidade de exames complementares solicitados em atendimentos eletivos e o número de consultas eletivas no mesmo período. Não considera solicitações realizadas em internações ou em serviços de urgência e emergência. Dados da competência de outubro de cada ano, com valores acumulados de 12 meses.

Percentual de clientes que se consultaram com outro médico da mesma especialidade em até 45 dias

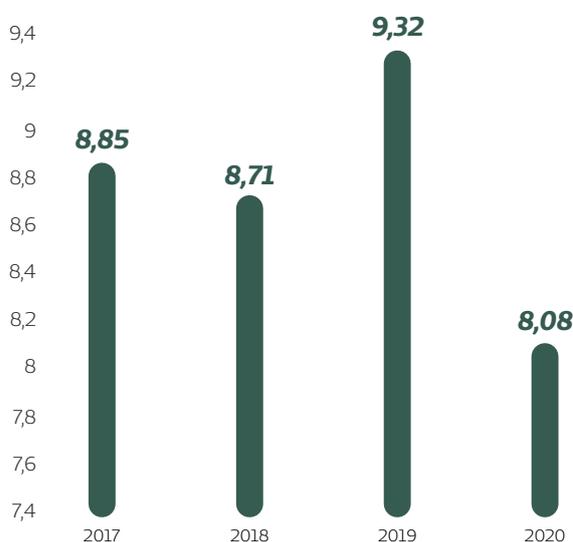
Em 2020, foi observada uma redução de 19,4% neste comportamento, possivelmente como consequência da necessidade de menor circulação de pessoas durante a pandemia. No ano anterior, foi observado aumento deste indicador na casa dos 6,1%.



Indica o percentual de beneficiários distintos, atendidos por cada cooperado, que se consultaram com outro médico da mesma especialidade em até 45 dias. Dados da competência de outubro de cada ano, com valores acumulados de 12 meses.

Percentual de retorno a serviços de urgência e emergência em até três dias

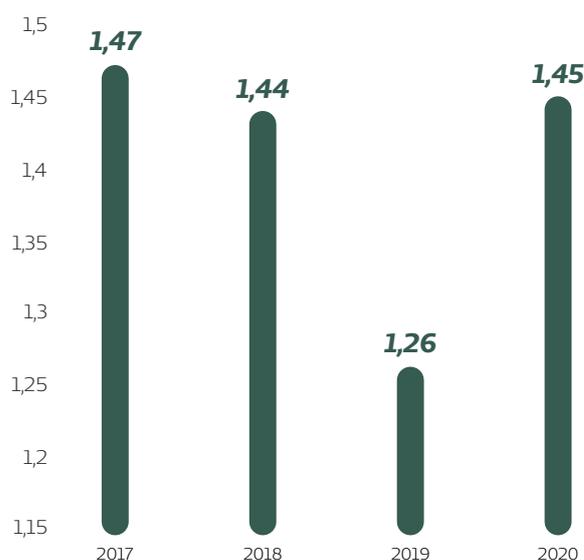
Em 2020, foi observada uma redução de 13,3% neste comportamento, possivelmente como consequência de uma maior preocupação com a pandemia. O serviço de consultas on-line também teve papel decisivo nesta redução. No ano anterior, foi observado aumento deste indicador na casa dos 6,9%.



Expressa o percentual de atendimentos em serviços de urgência e emergência que resultaram em retorno em até três dias a qualquer serviço de mesma natureza. Dados da competência de outubro de cada ano, com valores acumulados de 12 meses.

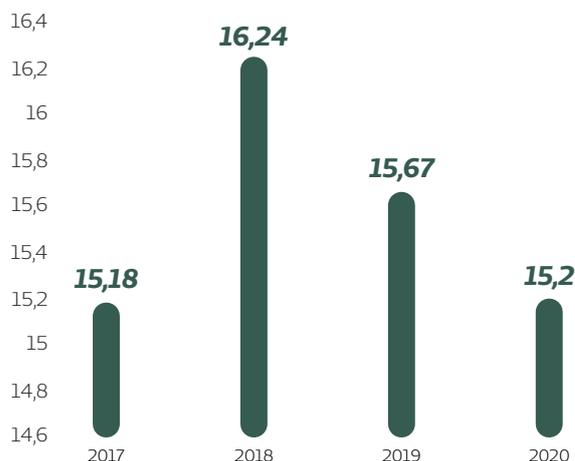
Razão do tempo de permanência hospitalar em relação à referência

Em 2020, ocorreu um aumento de 15% neste indicador, impulsionado, dentre outros fatores, pela internação de pacientes com COVID-19 e pela redução relativa de internações de baixa complexidade. Entre 2018 e 2019, registrou-se uma redução de 12%.



Percentual de reinternação de idosos em até 30 dias

Em 2020, foi observada uma redução de cerca de 2,9% em relação a 2019. Um resultado significativo e favorável para a Cooperativa. Reflexo de ações de acompanhamento da condição dos pacientes promovidas pela Cooperativa nos últimos anos e dos cuidados com a pandemia. Entre 2018 e 2019, essa variação já apresentava queda, com diminuição em 3,5%.



Indicador que avalia o percentual de internações clínicas em clientes com 60 anos ou mais que resultaram em reinternação de qualquer natureza, em até 30 dias após a alta. Dados da competência de outubro de cada ano, com valores acumulados de 12 meses.

Avaliação dos cooperados sobre a estratégia dos Serviços Próprios

Dentre os médicos cooperados ouvidos pelo Datafolha em 2020, 95% consideram que os Serviços Próprios contribuem para o fortalecimento da Cooperativa e 93% têm a percepção de que contribuem para que a Unimed-BH permaneça na liderança de mercado em sua região de atuação.

