

Cientes [Tema material]

Em um contexto desafiador,
atuar como Um Só Time e com Foco
do Cliente faz toda a diferença.



Em 2020, desenvolvemos iniciativas de apoio aos clientes de diversas formas, demonstrando a importância do olhar integral para o cuidado. Um exemplo é a Manhã Mude1Hábito, evento que proporcionou aos nossos clientes uma programação de atividades para cuidar do corpo, mente e alma, com todas as medidas de segurança necessárias.



Foco no cuidado

Essa premissa motivou cada uma das escolhas que fizemos em 2020, tendo como objetivo promover acesso e assistência de qualidade aos nossos clientes.

Na pandemia atuamos de forma articulada e coordenada, com ações com foco na segurança de nossos clientes. Para cada ação colocada em prática, cada passo dado, cada escolha feita, tivemos por trás um grande propósito: cuidar das pessoas.

Ampliação da estrutura assistencial

Como parte dos esforços no combate à pandemia da COVID-19, a Unimed-BH ampliou a capacidade de atendimento em sua Rede Própria. Foram 50 novos leitos em Unidades de Terapia Intensiva e 159 novos leitos de internação. Também adquirimos 45 novos respiradores e reformamos outros 25 para utilização nesses e em outros leitos das unidades assistenciais da Unimed-BH.

Além disso, o Centro de Promoção da Saúde Unimed – Unidade Pedro I foi convertido, temporariamente, em uma unidade hospitalar, tal como o antigo Hospital Unimed – Unidade Betim Centro, que foi reativado com leitos para pacientes com a COVID-19. Para atuação nesses novos espaços de atendimento, a Cooperativa fez também a contratação de 450 novos profissionais, força de trabalho fundamental no combate à pandemia.

+ de 200

novos leitos de internação e UTI Adulto e Pediátrica foram criados para atender à demanda proveniente da pandemia.

98%

dos clientes dizem ter confiança na Unimed-BH, segundo pesquisa de satisfação realizada pelo Datafolha em 2020.



Metas
3,4 e 3,8

Segunda fase da crise

Na segunda fase da pandemia, que voltou a se intensificar a partir do mês de novembro de 2020, a Cooperativa criou e adequou 120 leitos para internação clínica de pacientes com suspeita ou confirmação da COVID-19. Essa medida se deu a partir da criação de novos leitos de UTI respiratória no Hospital Unimed – Unidade Betim e no Hospital Unimed – Unidade Contorno, da reativação da unidade hospitalar temporária no Centro de Promoção da Saúde Unimed – Unidade Pedro I e da adequação de leitos para internação clínica de pacientes adultos no Hospital Infantil São Camilo Unimed.



O Centro de Promoção da Saúde Unimed – Unidade Pedro I foi transformado em hospital temporário, com leitos para pacientes com COVID-19.

Também foram realizadas novas contratações de profissionais da área assistencial e administrativa, e foi reforçado o número de médicos que atuam na Consulta On-Line Coronavírus. Além disso, a Unimed-BH criou o serviço de Pronto-Consulta para as pequenas urgências clínicas, disponível nos Centros de Promoção da Saúde Unidade Santa Efigênia e Pedro I, com funcionamento das 9h às 21h, sete dias por semana.



Meta
3,8

Consulta On-Line Coronavírus

Para fazer frente aos desafios apresentados pela pandemia, a Unimed-BH criou e ofereceu aos seus clientes, em tempo recorde, a Consulta On-Line Coronavírus, disponível todos os dias, inclusive aos sábados e domingos, das 8h às 20h. Lançado no dia 18 de março, o serviço realizou 171.120 consultas em 2020, resultando em uma redução de aproximadamente 50% nos atendimentos em prontos-socorros e na queda no tempo de espera nas unidades – estratégia fundamental para proteger as pessoas do risco de contágio. Além disso, o serviço é bem avaliado pelos pacientes, sendo 87% considerados promotores na avaliação do Net Promoter Score (NPS).

Até o momento, cerca de 400 médicos já participam do atendimento a pacientes por meio da Consulta On-Line Coronavírus da Unimed-BH, e a tecnologia utilizada para oferecer o serviço de teleconsulta também foi cedida para a Prefeitura de Belo Horizonte. Assim, a população da capital mineira que utiliza a rede pública também pôde ter acesso a um atendimento seguro, a distância, com profissionais do Sistema Único de Saúde.

Prefeitura de Belo Horizonte
13 de abril às 14:14

A Prefeitura, em parceria com a Unimed-BH, oferece para os pacientes atendidos pelo SUS-BH a modalidade de consulta on-line para casos suspeitos de Coronavírus.

Para agendar a consulta, acesse consultacoronavirus.pbh.gov.br ou utilize o PBH APP. Após confirmar o cadastro no SUS-BH, será disponibilizada a tela para escolha da data e horário da teleconsulta, dentro da disponibilidade da rede SUS.

#prefeiturabh

CORONAVÍRUS • COVID-19 EM BELO HORIZONTE

PACIENTES SUS-BH PODEM REALIZAR CONSULTA ON-LINE EM CASOS SUSPEITOS DE COVID-19.

ACESSE CONSULTACORONAVIRUS.PBH.GOV.BR

19 comentários 69 compartilhamentos

Unimed
Belo Horizonte

Consulta on-line coronavírus

A Unimed-BH disponibiliza consultas on-line para casos suspeitos da doença. **É só seguir os seguintes passos:**

- ◆ Antes de ir ao pronto atendimento ou outra unidade de saúde, acesse unimedbh.com.br/coronavirus e faça a autoavaliação.
- ◆ Se o resultado se enquadrar na definição de caso suspeito, o paciente será encaminhado para uma consulta on-line com o médico.
- ◆ Caso o isolamento domiciliar seja indicado, a Unimed-BH oferece telemonitoramento para acompanhar o paciente e a evolução do seu quadro clínico.

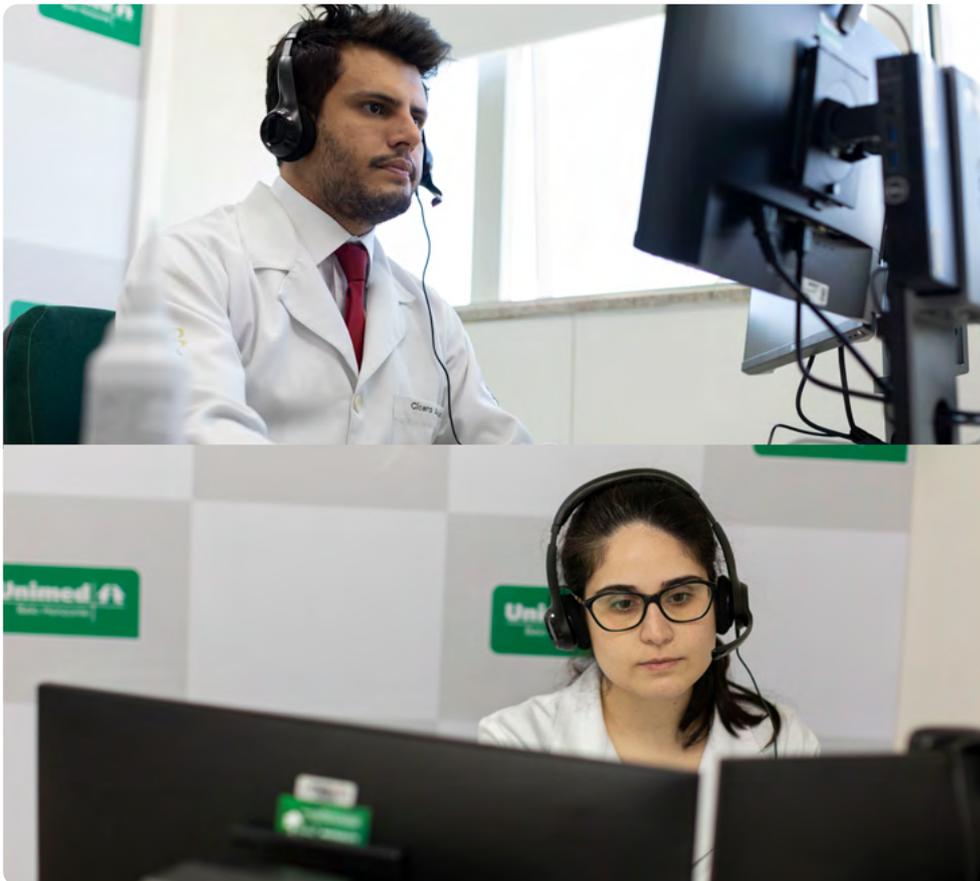
A Consulta On-Line Coronavírus trouxe mais segurança para clientes e equipes assistenciais da Unimed-BH. A tecnologia foi disponibilizada para a Prefeitura de Belo Horizonte e médicos do SUS puderam atender a distância os usuários da rede pública.



Meta
3.8



Metas
8.2

**Números da Consulta On-Line Coronavírus:****+ de 170 mil**
consultas on-line realizadas em 2020**Cerca de 400**
médicos em atendimentoRedução de cerca de
50%
da procura por pronto
atendimento**87%**
dos pacientes atendidos
são promotores (NPS)

Central de atendimento Consulta On-Line teve papel decisivo no enfrentamento da pandemia.

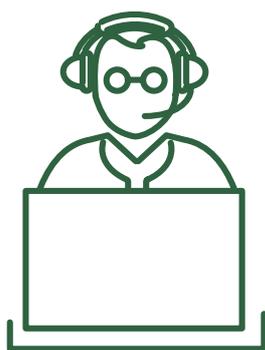
[Saiba mais sobre a Consulta On-Line Coronavírus](#)
no capítulo [Pandemia do Novo Coronavírus](#).

Acessibilidade

Durante todo o ano, a equipe da Consulta On-Line Coronavírus também esteve preparada para o atendimento a clientes com deficiência auditiva e visual. Profissionais da Unimed-BH com conhecimento da Língua Brasileira de Sinais (Libras) estavam disponíveis para apoiar o médico e o paciente. No caso do atendimento a um deficiente visual, a equipe é acionada previamente e conta com o apoio da família para o acesso do cliente à plataforma.

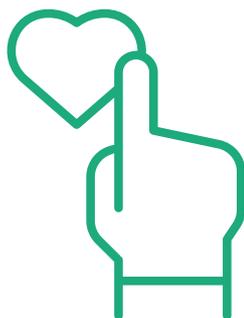
Atendimento on-line em consultórios

A Unimed-BH também passou a oferecer a ferramenta de consulta on-line para os cooperados atenderem seus clientes nos consultórios médicos. O serviço está sendo ofertado enquanto durar a pandemia, segue a autorização prevista pela Lei Federal no 13.979, de 6 de fevereiro de 2020, e é regulamentado pela Portaria no 467, de 20 de março de 2020, do Ministério da Saúde. Em 2020, foram realizadas 6.110 consultas on-line por médicos de diversas especialidades.



6.110

consultas realizadas pelos cooperados das especialidades em seus consultórios em 2020.



88%

dos clientes declararam estar satisfeitos com a experiência com serviços digitais oferecidos pela Unimed-BH, segundo pesquisa realizada pelo Datafolha em 2020.

Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISAS



Meta
3.8



Metas
8.2



Metas
10.2

Telemonitoramento Domiciliar

Para acompanhar a evolução dos pacientes confirmados ou com suspeita de infecção pela COVID-19 e, assim, direcionar seu percurso assistencial, lançamos o serviço de telemonitoramento domiciliar. A ação acompanha o estado de saúde dos clientes, identificando aqueles que podem permanecer em acompanhamento domiciliar e os que devem ser encaminhados para teleconsulta ou para uma avaliação presencial. Dessa maneira, atuamos na coordenação do cuidado ao longo do processo de recuperação, gerenciando o acesso aos recursos disponíveis no sistema de saúde.

+ de 395 mil telemonitoramentos em 2020

Talkbot

Estamos em constante evolução e somos referência em soluções em saúde, não só dentro do Sistema Unimed, mas também no mercado de saúde suplementar. Fazendo jus a esse DNA inovador, lançamos durante a pandemia, o talkbot. Entramos em contato com clientes previamente selecionados para identificar se estavam com algum tipo de sintoma da COVID-19 e orientar o percurso assistencial. Foram mais 430 mil clientes monitorados e 163 mil clientes empresariais contatados.

Chatbot

A Unimed-BH tem ampliado a automatização do atendimento ao cliente em todos os seus canais oficiais. Além do WhatsApp, o cliente pode, por exemplo, resolver diversas questões pelo aplicativo Unimed-BH e pelo site unimedbh.com.br. A solução do chatbot foi criada para trazer mais agilidade. A Manu, robô da Cooperativa, solucionou até 90% das demandas por meio do aplicativo de mensagens.

+ de 430 mil clientes utilizaram o serviço de chatbot para solução de dúvidas e solicitações à Cooperativa

163 mil clientes empresariais contatados por meio do talkbot



Meta
3.8



Metas
8.2

Ampliação do prazo das carteirinhas

Para garantir mais comodidade aos nossos clientes no acesso à assistência à saúde durante os momentos mais críticos da pandemia, a Unimed-BH prorrogou a validade dos cartões do plano de saúde. A medida se fez necessária, uma vez que muitos serviços de entrega tiveram o funcionamento prejudicado pela crise. Sendo assim, o atendimento aos clientes foi liberado mesmo que a carteirinha apresentada estivesse vencida. Para isso, os sistemas utilizados, tanto na Rede Própria como na Rede Prestadora, validavam a elegibilidade do plano e do cliente, garantindo mais comodidade nos atendimentos.



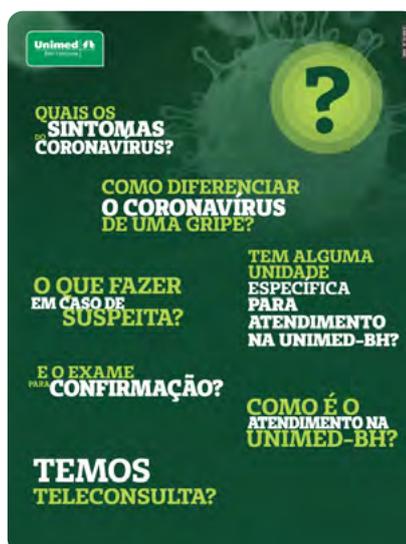
Para comodidade dos clientes, a Unimed-BH prorrogou o prazo de validade das cateririnhas.

Validade das guias de exame

Durante o período de isolamento social, as guias de autorizações de exames e procedimentos, que antes podiam ser usadas no prazo de 30 dias, passaram a ter validade de 60 dias a contar da data de autorização. O cliente também pôde acompanhar o status das suas solicitações e autorizações pelo portal ou pelo aplicativo Unimed-BH.

Campanhas informativas

A informação correta é, comprovadamente, uma das mais importantes ferramentas no combate ao novo coronavírus. Pensando nisso, lançamos mão de nossa expertise em saúde e veiculamos campanhas educativas de forma permanente, reforçando a importância das regras de higiene, etiqueta social, isolamento, reforço do cuidado com os idosos, protocolos para saída e entrada em casa, entre outras medidas.



Campanhas foram veiculadas durante todo o ano, transmitindo informações de credibilidade para o público geral sobre a pandemia.



Meta
3.8



Metas
16.10

Novo APP

A Unimed-BH lançou uma grande atualização em seu aplicativo para dispositivos móveis. O novo app traz diversas novas funcionalidades, como acesso à consulta on-line, resultado de exames, busca por atendimento através de geolocalização, entre muitas outras novidades pensadas para a comodidade dos clientes Unimed-BH.

Confira algumas novidades do novo aplicativo:

- :: Consulta on-line
- :: Acesso ao resultado de exames
- :: Busca de atendimento por geolocalização
- :: Consulta a 2ª via de boletos e comprovantes
- :: Transcrição de exames
- :: Revalidação de senhas de autorização
- :: Cartão virtual

Para ter acesso às novas funcionalidades, basta atualizar ou baixar o novo aplicativo.



A evolução no App do cliente trouxe uma interface mais intuitiva e incluiu serviços importantes, como o agendamento de Consulta On-Line.

Novos modelos e produtos com Foco do Cliente

A pandemia da COVID-19 colocou nos holofotes a importância das soluções digitais para os clientes da saúde suplementar. Pensando nisso, a Unimed-BH desenvolveu novos modelos e produtos que utilizam os diferenciais das tecnologias para seguir entregando aos clientes o cuidado que é marca de nossa cooperativa.

Bem Digital

Inovando mais uma vez, fomos a primeira operadora de grande porte a lançar um plano de saúde digital em Belo Horizonte, tanto para clientes individuais quanto para os empresariais: o Bem Digital. O novo produto começou a ser comercializado de forma totalmente on-line em janeiro de 2021, ano em que a Unimed-BH celebra seus 50 anos de atuação, e é uma resposta à demanda de um novo tipo de cliente, que busca mais agilidade e está sempre conectado. O serviço também representa mais uma estratégia de competitividade da Cooperativa no enfrentamento da concorrência.

Além do acesso facilitado e preços mais acessíveis, o novo produto terá como diferencial um questionário em que os clientes respondem perguntas sobre o seu estado de saúde e seus hábitos. A partir das respostas, ele terá acesso a conteúdo de saúde e um atendimento direcionado com foco na prevenção.



Meta
3,8



Metas
8,2

O Bem Digital visa alcançar um público cada vez mais conectado e é mais uma estratégia para enfrentamento da concorrência.

Ações com foco na saúde e no bem-estar

Promover a saúde e o bem-estar de forma completa sempre foi um dos pilares mais importantes da forma de cuidar da Unimed-BH.

Parto humanizado nas unidades

Na Unimed-BH, respeitamos as escolhas das gestantes, estimulamos o acompanhamento correto das consultas de pré-natal e a elaboração de um plano de parto. Esse é um documento que traz todas as informações necessárias para o momento e algumas perguntas para que a futura mamãe sinalize como ela deseja que o procedimento seja realizado. É por meio dele que nossas equipes conseguem atender os desejos das nossas clientes. Mais do que cuidar, garantimos que todas as escolhas feitas pela família serão respeitadas durante esse momento tão importante. Além disso, a Unimed-BH faz parte do projeto Parto Adequado da ANS. Em 2021, continuamos com o compromisso de incentivar clientes e médicos a avaliar, de forma conjunta, a modalidade de parto mais bem indicada para cada caso.

48%

dos clientes afirmaram espontaneamente que os médicos cooperados são a principal razão de sua satisfação com a Unimed-BH, segundo pesquisa realizada pelo Datafolha em 2020.

Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISAS



Metas
3.1, 3.2
e 3.4

Eventos de Promoção da Saúde [Tema material]

Estar saudável é algo que vai além da prevenção e do tratamento de doenças: é um estado que envolve o equilíbrio entre corpo, mente e alma. No momento em que as pessoas precisaram adotar o isolamento social e transformar suas rotinas, isso era ainda mais urgente.

Nesse cenário, a tecnologia apareceu como facilitadora das mais diferentes atividades e permitiu que as pessoas continuassem sua vida com certa normalidade e de forma adaptada. Foi aproveitando esses recursos que a Unimed-BH também transformou seus principais projetos para que eles se encaixassem na nova realidade das pessoas e as ajudassem a manter uma rotina mais saudável, ainda que em casa.

Festival Desperta

Em 2020, a segunda edição do Desperta já estava sendo organizada quando a pandemia da COVID-19 forçou uma mudança nos planos e fez a Unimed-BH buscar uma forma de manter sua identidade e propósito, bem como a presença e o relacionamento com os diversos públicos impactados pelo projeto. Foi então que surgiu a ideia de levar o Desperta para as plataformas digitais, fazendo com que o festival fosse totalmente transformado para atender às novas necessidades do público em quarentena e isolamento social. Necessidades essas que envolviam o acesso a conteúdo de alta qualidade e o olhar para a saúde.

O Festival Desperta se transformou então em uma programação focada na promoção do bem-estar do corpo, da mente e da alma. Com o apoio do Instituto Unimed-BH e de outros parceiros, o Desperta passou a produzir conteúdos digitais diversos, que incluem desde palestras e reflexões com especialistas convidados de diferentes áreas até a orientação para prática de atividades, como dança e meditação guiada. Esses materiais foram distribuídos nas redes sociais oficiais da Unimed-BH (Instagram, LinkedIn, YouTube e Facebook), de acordo com seu formato, tema e adequação a cada uma delas.

Com foco no corpo, na mente e na alma, o Festival Desperta ganhou espaço nas plataformas virtuais da Unimed-BH.



Metas
3.4 e 3.d

Arena Go Dream

Além dos conteúdos digitais, o Festival Desperta contou com programações no espaço drive-in multiuso Arena Go Dream Unimed-BH, localizado no estacionamento da Universidade Milton Campos, em Nova Lima. Durante o mês de agosto, a Cooperativa manteve uma programação intensa de shows, espetáculos teatrais e stand-up, reunindo mais de 20 atrações.

As ações digitais do Festival Desperta, desde o início das publicações, foram extremamente bem aceitas e alcançaram resultados surpreendentes. O engajamento total com os posts ultrapassou a marca de 42.659 interações. Foram 5.355 curtidas, 322 comentários, 36.948 visualizações nos múltiplos conteúdos. Além disso, a programação presencial na Arena Go Dream reuniu mais de 3.500 pessoas.

Festival Desperta levou arte e entretenimento para a Arena Go Dream de forma segura e respeitando os protocolos de distanciamento durante a pandemia.



Meta
11.4



12
datas

Experiência total de
18 horas

3.500
pessoas presencial e on-line

1 mês
de evento

23
atrações em vídeos e presenciais

770
carros no drive-in

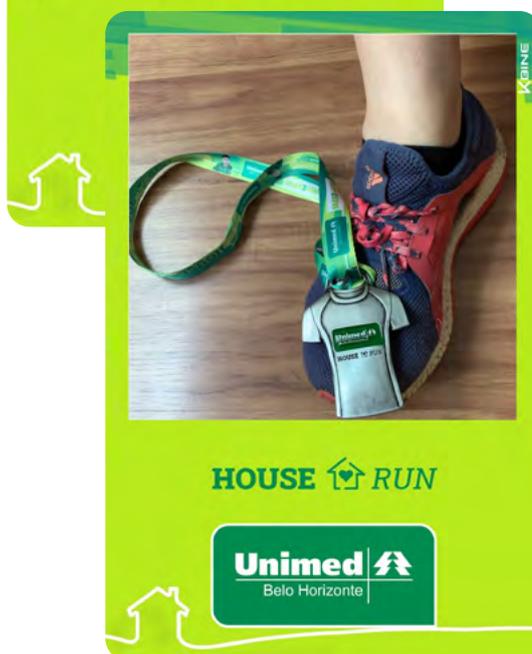
House Run

Por serem atividades que também envolvem a aglomeração de pessoas, por conta da pandemia da COVID-19, as corridas precisaram ser paralisadas, e seus adeptos ficaram sem essa opção de exercício, que além dos benefícios ao corpo e à mente, são consideradas momentos importantes de interação social e de relacionamento.

Diante desse cenário, aproveitando a tecnologia e a adesão do público às lives, a Unimed-BH, de forma pioneira, reinventou a prática do esporte e realizou a Unimed House Run. Como primeira corrida em formato digital, adaptada ao novo contexto, o evento uniu tecnologia e conectividade para levar a melhor experiência para dentro da casa das pessoas, promovendo saúde e bem-estar aos adeptos da modalidade, alinhada ao projeto #Mude1Hábito.



Reforçando a interatividade, os participantes do Unimed House Run foram convidados para compartilhar suas fotos durante a ação.



Circuito Unimed Ativa

O Circuito Unimed Ativa também foi totalmente adaptado para responder às novas necessidades das pessoas em quarentena e chegou ao universo digital como Circuito Unimed Ativa em Casa. Mantendo o foco na saúde e no bem-estar por meio das atividades físicas, as práticas de exercícios, antes oferecidas presencialmente, foram levadas para pequenos vídeos de, em média, três minutos, com exercícios para serem feitos entre as atividades de home office e do dia a dia.

Vídeos com dicas de atividades físicas e qualidade de vida fizeram parte do Circuito Unimed Ativa em Casa.

Nesses vídeos, um instrutor mostra como fazer cada tipo de atividade e dá indicações sobre o tempo de execução e quantidade de repetições. Assim, mesmo com a rotina diferente e a impossibilidade de sair de casa, as pessoas puderam praticar exercícios e melhorar a qualidade de vida.

[Clique aqui e confira os conteúdos oferecidos pelo Circuito Unimed Ativa](#)



Manhã Mude1Hábito

Para mudar um hábito, muitas vezes não é preciso nem sair de casa. A Unimed-BH realizou, em um domingo do mês de outubro, a Manhã Mude1Hábito, evento que promoveu atividades com foco no cuidando do corpo e da mente e que foram conduzidas por profissionais que são sucesso nas redes sociais. As ações contemplaram ciclismo indoor, dança, aula de funcional e yoga com meditação. A transmissão aconteceu direto do Clube Minas Tênis Náutico, na Lagoa dos Ingleses. Foi possível assistir de casa, pelo Youtube da Unimed-BH ou pelo portal da 98FM.

[Clique aqui para rever o evento na íntegra](#)



Metas
3.4 e 3.d



Percepção da marca Unimed-BH pelos clientes (2020)

Uma cooperativa confiável, sólida e ética. É assim que nossos clientes nos percebem, segundo a Pesquisa Datafolha 2020. Além disso, 96% dos clientes consideram que a Unimed-BH disponibiliza atendimento por médicos qualificados.

