

# Nosso Plano

Informativo da Unimed Santa Bárbara d'Oeste, Americana e Nova Odessa para colaboradores, cooperados, clientes e comunidade - Ano 2 - Nº 7 - Outubro/Novembro/Dezembro 2008



Santa Bárbara d'Oeste,  
Americana e Nova Odessa

Unimed

## Modernização da gestão garante um 2009 promissor



**Dr. Rafael Moliterno Neto**  
Presidente

Para a Unimed, 2009 promete ser um ano promissor. Muito antes da crise financeira mundial mexer com as economias de todos os países, a operadora já vinha modernizando a sua gestão para atingir altos níveis de eficiência. Além de um rígido processo de redução de despesas aliado à manutenção da qualidade, a empresa passou a adotar as práticas da boa governança, seguindo a tendência das melhores organizações internacionais.

Como resultado, a cultura de excelência ganhou impulso. Apoiada em modelo denominado Balanced Scorecard (BCS), a Cooperativa inaugurou uma nova fase na execução e no gerenci-

amento de seu Planejamento Estratégico. Com a iniciativa, os gestores passaram a se concentrar de forma muito mais apropriada nos pontos críticos. Para reduzir os riscos dos processos da Cooperativa foi criada a área de Controles Internos e Processos. Os esforços para a capacitação de pessoas intensificaram-se com a elevação da carga horária dos treinamentos comportamentais e técnicos, além da implantação de programas de desenvolvimento de lideranças. Os investimentos em Tecnologia de Informação permitiram a adoção de modelos de gestão que estão resultando em ganho de tempo, qualidade e eficiência.

A qualidade da assistência médica também foi priorizada. Serviços mais avançados e tecnologia mais sofisticada passaram a ser oferecidos no Hospital Unimed, especialmente na área de cirurgia cardíaca. Em outras palavras, os pacientes ganharam uma qualidade de assistência médica superior, tanto em diagnósticos como em tratamentos. Em 2008, a Unimed foi realmente preparada para oferecer o melhor atendimento aos seus 116 mil usuários. E está com as baterias bem carregadas para enfrentar os desafios do próximo ano. Essa é a maior garantia de bem-estar para quem é cliente Unimed.

## Unimed é a mais lembrada pela 15ª vez consecutiva no Top Of Mind



Veterana de pódio, a Unimed ocupou pela 15ª vez consecutiva o primeiro lugar na lembrança dos brasileiros quando o assunto é plano de saúde, segundo pesquisa nacional realizada pelo Instituto Datafolha. O Folha Top of Mind 2008, principal referência na área, apontou que a marca, a exemplo das edições anteriores, está muito à frente das concorrentes. Alcançou 34%, seguida da Amil, com 5% da lembrança, e por Bradesco e Sul América, ambos com 2%.

Realizado há 18 anos pelo Datafolha, o prêmio Folha Top of Mind é resultado de um levantamento anual feito por amostragem com o conjunto da população adulta brasileira. Essa pesquisa, conhecida por ser a maior e mais abrangente na categoria, foi produzida esse ano com base em mais de 5 mil entrevistas divididas em duas amostras com homens e mulheres, com idade igual ou superior a 16 anos, de diversos níveis sociais e escolaridades. Os questionamentos foram feitos em todo o Brasil, abrangendo 172 municípios de pequeno, médio e grande porte.

### Assistência médica na qual o brasileiro mais confia

Pesquisa anual Marcas de Confiança, realizada pela Revista Seleções e o Ibope, elegeu a Unimed, pelo sétimo ano consecutivo, como a mais confiável na categoria "Assistência Médica", com 54% dos votos. O segundo lugar, a Sul América, obteve 8% das indicações e o Bradesco 7%.

O sistema foi eleito pela maioria dos quase 1,5 milhão de leitores entre as empresas que mais inspiram confiança aos brasileiros.



### Mais reconhecimento



A Unimed também foi incluída no ranking do Anuário Época Negócios entre as 100 empresas mais admiradas do país, além de ter sido eleita a de maior prestígio no setor de saúde suplementar. Ocupando a

85ª posição no ranking geral, o Sistema recebeu destaque nos quesitos admiração; responsabilidade social e ambiental; história e evolução; e postura inovadora.

**Missão Unimed**  
"Prestar serviços de saúde, por meio de prevenção e tratamento, através do cooperativismo médico".

Saiba como utilizar corretamente o Pronto Atendimento

Página 02

Guia Médico pode ser encontrado na Listel

Página 02



Projeto Social de Basquete da Unimed completa 10 anos

Página 03



Medicina Preventiva garante melhor qualidade de vida para mais de 3 mil pacientes

Página 04

# Saiba como utilizar o Pronto Atendimento

## O consultório é o local apropriado para consultas de rotina e exames de controle

As unidades de Pronto-Atendimento, ou Pronto-Socorro, desempenham um papel importantíssimo na sociedade. Existem para salvar vidas e tirar o paciente de um quadro agudo. Entretanto como em todo mundo, o número de pessoas que procura esse tipo de atendimento é muito grande, criando filas e espera para quem realmente precisa do serviço. No Hospital Unimed, o Pronto-Atendimento realiza cerca de 16 mil consultas ao mês. Mas de cada 10 casos, apenas um tem as características adequadas para o perfil da unidade.

De acordo com as recomendações da Organização Mundial da Saúde (OMS), o Pronto-Atendimento deve ser utilizado para urgências e emergências. Urgência é uma situação que necessita de atendimento rápido, porém sem caráter de

risco iminente de morte, como dores de cabeça, dores nas costas, gripes, diarreias e outros males. Numa emergência, se o atendimento não for realizado imediatamente, pode ocorrer o óbito. Encaixam-se nesses casos as hemorragias, fraturas, infartos, apendicite, AVCs (derrames) e outras ocorrências.

Para que os casos graves possam ser atendidos com prioridade, o Pronto-Atendimento do Hospital Unimed dispõe de um sistema de triagem, com um profissional de enfermagem, que confere os sinais vitais do paciente, como temperatura, pulso, frequência respiratória e pressão arterial. Os quadros classificados como emergência seguem diretamente para o atendimento médico. As urgências aguardam a chamada para as consultas. "Se

um jovem é detectado com uma emergência ele será atendido antes que o idoso, a gestante ou qualquer outro paciente de urgência que tenha chegado antes dele", exemplifica o coordenador do Pronto-Atendimento Adulto da Unimed, Dr. Gustavo Bueno Fraguas.

Em Americana, a equipe de plantonistas do Pronto-Atendimento é formada por três clínicos e dois pediatras até às 19 horas. Após esse horário, com a diminuição da demanda no período noturno, assumem o atendimento dois clínicos e dois pediatras. Já em Santa Bárbara d'Oeste, a demanda diurna é suprida por dois clínicos e, a partir das 19 horas, um clínico e um pediatra. As urgências infantis ocorridas durante o dia são encaminhadas para consultórios de pediatras e as emergências são trazidas para o Pronto-Atendimento de Americana.

O Pronto-Atendimento não é o local indicado para consultas de rotina, exames de controle, tratamentos ou investigação mais aprofundada do diagnóstico. Esses cuidados devem ser tomados por um especialista, no consultório. Os exames realizados na unidade estão vinculados às urgências e emergências. Portanto, não estão autorizados Raio-X de Seios da Face, Teste de Gravidez, Sorologias (HIV, Hepatite, etc), Colesterol e Triglicérides. Pacientes com diabetes controlada,

dislipidemia, insuficiência renal crônica, asma e outras doenças que necessitam de acompanhamento constante, devem fazê-lo no consultório. Segundo o Dr. Fraguas, o objetivo do médico plantonista é aliviar o sofrimento do paciente momentaneamente. "Se o doente está com uma dor de cabeça que persiste há uma semana, o ideal é que ele procure um neurologista. Esse especialista conhece, melhor do que ninguém, os exames indicados e os medicamentos recomendados para tratar da doença", alertou.



*"Se o doente está com uma dor de cabeça que persiste há uma semana, o ideal é que ele procure um neurologista. Esse especialista conhece, melhor do que ninguém, os exames indicados e os medicamentos recomendados para tratar da doença";*

**Dr. Gustavo Fraguas**  
Coordenador do PA Adulto

## Informatização da Ouvidoria melhora qualidade de serviços

Desde 1º de novembro, a Ouvidoria Unimed está funcionando com um sistema totalmente informatizado. Além de garantir mais agilidade no encaminhamento das solicitações, o novo modelo permitirá uma melhor gestão dos dados estatísticos e a conseqüente melhoria dos pontos críticos da Cooperativa levantados pelo setor. Depois de chegar às áreas de atendimento ao usuário, as reclamações destinadas à Ouvidoria são encaminhadas para um serviço de triagem, seguem para o conhecimento do médico ouvidor e, quando há necessidade, são passadas para os responsáveis das áreas envolvidas com prazo de 10 dias para a resposta. Com a informatização do processo, a expectativa é que 70% das solicitações possam ser resolvidas em até 5 dias. A meta representa um grande ganho para o trabalho da Ouvidoria, que mensalmente protocola 200 novos pedidos. Também fez parte da implantação do novo sistema o treinamento de 18 pessoas, incluindo as colaboradoras do Serviço Social, que dão a entrada da reclamação no sistema, e os superintendentes, gestores e chefias, que dão o parecer sobre a reclamação recebida.

## Guia Médico na Listel



O Guia Médico da Unimed foi publicado na edição 2009 da Listel, distribuída em Americana, Santa Bárbara d'Oeste e Nova Odessa. Nas páginas iniciais da lista telefônica é possível encontrar todos os endereços e telefones dos hospitais Unimed e consultórios médicos, de diferentes especialidades, que atendem pela Unimed.

Essa é uma opção prática e rápida de orientação aos usuários de planos de saúde Unimed.

O guia médico também está disponibilizado no site da Unimed.

**Quer escolher o seu médico?**  
Consulte o Guia Médico da Unimed

[www.unimedsa.com.br](http://www.unimedsa.com.br)

**Nosso Plano**  
EXPEDIENTE

**Coordenação:** Departamento de Marketing, Comunicação e Responsabilidade Socio-Ambiental (tel. 19.3471.3021)

**Produção:** Amiglo - Arte Mídia Comunicação Ltda. (tel. 19.2108.7800)  
**Jornalista Responsável:** Ednéia Regina Reami (MTb 20.579)

**Fotos:** Banco de Imagens  
**Tiragem:** 40 mil exemplares - Distribuição gratuita  
[www.unimedsa.com.br](http://www.unimedsa.com.br)  
**Opiniões e Sugestões:** comunicacao@unimedsa.com.br

# Basquete Unimed completa 10 anos com mil atletas

O Basquete Unimed chega ao seu décimo ano atendendo mil jogadoras de 7 a 21 anos: 500 em Americana, 350 em Santa Bárbara e 150 em Nova Odessa. Além de promover a inclusão social e incentivar a prática esportiva, o projeto dá às atletas a oportunidade de desenvolvimento pessoal. Para isso, conta com 22 escolinhas de iniciação e 4 núcleos de treinamento e competição, distribuídos nas três cidades.

O **módulo educacional** atende meninas de 7 a 11 anos de idade nas escolinhas de iniciação. As crianças experimentam movimentos e recebem ensinamentos sobre regras e fundamentos básicos do basquete. Elas também são orientadas em termos técnicos e físicos para que possam fazer parte das equipes de competição. O projeto ainda promove avaliações periódicas através de festivais internos envolvendo todas as escolinhas.

No **módulo competitivo** são montadas equipes com jogadoras de 12 a 21 anos nas categorias pré-mini, mini, mirim, infantil, infanto-juvenil e juvenil, dando oportunidades para aquelas que participam do módulo educacional. Os times integram competições oficiais e são preparados para uma futura atuação profissional.

É um grande salto para um projeto que se iniciou em 1998, com 485 meninas de baixa-renda que frequentavam escolas públicas de Americana. Logo, todo o trabalho de iniciação passou a ser desenvolvido nas escolinhas implantadas em ginásios esportivos. Em 2007, a Unimed estendeu seu apoio para as escolinhas de iniciação e equipes de competição mantidas pelas prefeituras de Santa Bárbara d'Oeste e Nova Odessa. Hoje, o projeto tornou-se, definitivamente, uma referência nas áreas de esporte e responsabilidade social.



## Equipe Adulto provoca grandes emoções

### Carta de um torcedor

Há muito tempo não via o Centro Cívico com a energia que tivemos no dia 15 de dezembro na partida de basquete da Unimed X Ourinhos.

Sou um ex-atleta de Hand, já joguei em ginásios cheios, mas com essa mesma energia, que fazia muito tempo que não sentia. Arrisco dizer que a última vez que senti isto em quadra, foi nos Abertos de 1991 em Americana. É muito legal poder ser um parceiro deste projeto. Fico muito feliz em ajudar a proporcionar alegria para tanta gente e, principalmente, em levar meu filho a um ambiente de esporte. Ele tem sete anos e vibra como ninguém.

Faltando cinco minutos para o final, o placar marcava seis pontos para Ourinhos, meu filho me perguntou, com tom de preocupação, se ainda dava tempo. Eu disse que sim, pois no basquete qualquer segundo é minuto. Quando empatamos e abrimos dois pontos, ele

continuava a me questionar do tempo. Resumindo, faltando seis segundos, a preocupação dele era explicar pra mim como o time deveria agir para não tomar a cesta.

Show de bola. Como um ex-atleta, vou lutar muito para o meu filho participar e viver neste ambiente do esporte. E vocês podem ter certeza de uma coisa: este campeonato está contribuindo muito, não só para ele, mas para todas as crianças que estão acompanhando. Acima de tudo o esporte é trabalho, garra, dedicação, luta, é não desistir nunca. Vocês já conseguiram transmitir isto a todos os americanenses.

Sei que a luta não está ganha ou tenha terminado, mas vocês estão de PARABÉNS. Para não perder o costume, vai uma frase que cabe muito para o momento. "Todas as coisas são impossíveis desde que o pareçam".

Emerson de Oliveira



## Viver Melhor

# Novo projeto da Unimed apóia pacientes crônicos

Com o programa Viver Melhor, a Unimed está dando um passo à frente no gerenciamento de casos. Utilizando-se de diversos instrumentos, a Cooperativa identifica os pacientes descompensados, não para oferecer cuidados médicos, mas para descobrir os motivos que os levaram a manter a doença mal controlada e, a partir daí, oferecer ajuda para que retornem ao tratamento. Todo o trabalho tem como critérios criar empatia, proporcionar acolhimento e promover o ser humano que está sendo atendido.

A equipe de profissionais do programa Viver Melhor é composta de médico coordenador, enfermeiro, dois técnicos

de enfermagem e uma estagiária de Serviço Social. São abrangidos pacientes com doenças crônicas, com dificuldade de controle adequado, em especial cardiopatas, portadores de doenças respiratórias crônicas, hipertensos e diabéticos.

Os profissionais do programa entram em contato com o paciente por telefone ou e-mail e, também, pessoalmente, nos recursos próprios da Unimed ou em domicílio. Eles são lembrados de datas de consultas e exames, das recomendações dadas pelo médico assistente, recebem orientações gerais sobre a doença e tratamento, em consonância com os diagnósticos e condutas do médico.



Equipe do projeto Viver Melhor

## ATENÇÃO PARA OS NOVOS ENDEREÇOS

### Auditoria

A Auditoria da Unimed passou a funcionar em novo prédio, na **Rua Achilles Zanaga, 48, próximo à Sede Administrativa da Unimed.**

### Laboratório

Mudou também a localização do Laboratório da Unimed do bairro Antonio Zanaga, que agora atende na **Avenida Nina Rodrigues, 10, esquina com a Avenida Cecília Meirelles.**

## Unimed sobe 20 posições no Balanço Anual da Gazeta Mercantil

A Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana ficou em 52º lugar no ranking das empresas com melhor desempenho de serviços de saúde, na classificação "hospitais, clínicas e laboratórios", elaborado pelo Balanço Anual 2008 da Gazeta Mercantil. A publicação é um dos retratos mais abrangentes da atividade empresarial no Brasil, elaborada a partir da análise do balanço de 10 mil companhias, referentes ao ano de 2007, nos setores industrial, comercial, serviços e agronegócios. Em relação à edição anterior, a Cooperativa subiu 20 posições, o que mostra um acentuado avanço econômico-financeiro de 2006 para 2007.

### Expectativa é continuar avançando no ranking

A construção de indicadores positivos exigiu mudanças na gestão, que se voltou ainda mais para o resultado do negócio. "A expectativa é que o amadurecimento da modernização pela qual a empresa está passando possa se refletir positivamente no balanço de 2008 e impulsionar a Cooperativa para a conquista de novas posições no próximo ranking da Gazeta Mercantil", afirmou o presidente, Dr. Rafael Moliterno Neto.

# Medicina Preventiva atende 3.412 usuários

Sempre atenta às tendências na área da saúde, a **Unimed** disponibiliza aos seus usuários um programa de **Medicina Preventiva** que orienta e incentiva a prevenção de doenças, utilizando a educação em saúde como ferramenta principal. Em 2008, com as mudanças incorporadas às atividades e a ampliação dos espaços físicos, o programa atendeu 3.412 participantes. Os projetos de maior destaque foram o Materno Infantil, o DCV (Doenças Cardiovasculares), o Planejamento Familiar e as Oficinas de Monitoramento. De acordo com o médico coordenador da Medicina Preventiva, Dr. Liu Fat Kam, a fidelização dos usuários foi o principal avanço obtido pelo programa nesse ano.

Para ele, a participação dos pacientes nos programas de prevenção tem sido um grande desafio. A saída encontrada pela Unimed foi a criação de atividades varia-

das que, a princípio, não têm a ver com as suas patologias. "A forma como estão sendo desenvolvidos os programas vem dando resultados muito promissores e está sendo percebida pelos usuários como um diferencial cada vez mais valorizado", afirmou o Dr. Liu.

Alguns números demonstram que a Unimed está no caminho certo. O programa Materno Infantil contou com 1.620 participantes. Nessas turmas, as futuras mães foram orientadas em relação aos cuidados para uma boa gestação e parto e à participação dos seus parceiros foi incentivada. O DCV atendeu um total de 317 usuários, sendo 142 no grupo de Diabetes, 42 no de Hipertensão e 133 no de Obesidade. O Planejamento Familiar, destinado a casais ou indivíduos que desejam se submeter à esterilização definitiva, teve 328 participantes.

Nas Oficinas de Monitoramento, que oferecem trabalhos manuais e corporais, 159 ex-participantes foram fidelizados no programa e passaram a receber acompanhamento de médio e longo prazo para suas doenças.

Outros 374 foram atendidos no programa de Câncer de Mama, 90 no grupo de Obesidade Severa e os demais em atividades de promoção de saúde direcionadas ao público interno da Unimed, como a Sipat (Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho) e o Café Saúde.

As mudanças incorporadas à Medicina Preventiva trouxeram ganhos significativos para os usuários, especialmente no relacionamento interpessoal entre os participantes, proporcionando ajuda mútua e aumento da autoestima. Os indicadores clínicos individuais, como PA, glicemia, hemoglobi-



na glicada e peso, também mostraram estabilização ou melhoras na grande maioria. "A compreensão da doença e a finalidade de seu controle foram fatores melhor assimilados", avaliou o Dr. Liu. Se você tem interesse em participar dos

programas desenvolvidos pela Medicina Preventiva da Unimed, procure informações pelo telefone 3457.9562. Não perca a oportunidade de melhorar a sua qualidade de vida recebendo orientações de uma equipe multidisciplinar e especializada.

## Gerenciamento de risco dos processos garante confiabilidade

No Brasil, apenas as operadoras de saúde com mais de 150 mil usuários estão obrigadas a ter controles internos. Com 116 mil vidas, a Unimed ainda não se enquadra a essa exigência legal. Mas a implantação dos controles internos é um compromisso da direção com a boa prática de governança corporativa.

Recentemente, todas as áreas da Cooperativa passaram pela avaliação de uma das maiores empresas de gestão estratégica no mundo, a KPMG. Esse trabalho serviu de base para um realinhamento do organograma e ainda deu origem à área de Controles Internos.

Hoje, as melhores práticas de gerenciamento de riscos aplicadas em companhias de capital aberto e com ações no exterior, também estão sendo

implementadas na Unimed, acarretando a redução dos riscos dos processos e, a longo do tempo, a elevação do nível de excelência da Cooperativa.

A área de Controles Internos e Processos mapeia os fluxos, identifica e gradua os riscos dos processos, avaliando se os controles existentes são adequados e propondo melhorias quando necessário. Posteriormente, testes mensais de acompanhamento são realizados para certificação da eficiência e aplicação dos controles, oferecendo um importante apoio aos gestores no gerenciamento dos riscos, com a prevenção de perdas por falhas operacionais. Diversos mapeamentos com recomendações de melhoria no fluxo dos processos já foram finalizados. Somente na área jurídica,

esse trabalho gerou uma redução de custo de R\$ 84 mil ao ano.

A metodologia utilizada nos controles internos da Cooperativa é a mesma aplicada por empresas de capital aberto, regidas pela lei americana Sarbanes-Oxley, que regula os controles internos e o gerenciamento de riscos. Foi promulgada em 2002, depois da divulgação de fraudes financeiras e fiscais nos Estados Unidos, entre elas a da gigante do setor de energia, Enron. É fiscalizada pela SEC, órgão que no Brasil corresponde à Comissão de Valores Mobiliários, tendo o objetivo de garantir aos acionistas a confiabilidade das demonstrações financeiras, através de um controle interno efetivo e atuante. Isso é segurança para o cliente Unimed.

## Coleta Seletiva é implantada no Hospital Unimed

Além de promover a saúde, a Unimed também cuida do meio ambiente e do bem-estar da comunidade. O projeto de coleta seletiva interna, implantado há vários anos nas Sedes Administrativas e em fase inicial no Hospital Unimed, possibilita que o material reciclável recolhido nessas unidades seja doado para as duas cooperativas de trabalho formadas por catadores de papelão, parceiras da Unimed nessa iniciativa: a Cooperlirios, em Americana e a Reciclopast, em Santa Bárbara

d'Oeste. A coleta ainda evita o desperdício de material útil que seria descartado no ambiente. O projeto é coordenado pelo Serviço Social e serviu como trabalho acadêmico da assistente social Josiane Dacome, que atua no hospital. Também contou com o apoio da nutricionista Carina Magossi, que adequou a sua área para a coleta, treinou os colaboradores e disponibilizou cestos para o descarte no refeitório, estimulando a participação das pessoas que utilizam o local.



## Unimed constitui reservas exigidas pela ANS

Com a intenção de aumentar a proteção dos usuários de planos de saúde e garantir atendimento em caso de oscilações da carteira, a ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar) estabeleceu regras para que as operadoras de saúde constituíssem seus ativos garantidores e reservas técnicas através das Resoluções Normativas 159 e 160. A Uni-

med está cumprindo com tranquilidade a obrigação de manter as aplicações financeiras e as reservas extras vinculadas ao seu órgão regulador. Esse é um grande diferencial no mercado de planos de saúde. Significa que a operadora está equilibrada e consegue dar o resultado financeiro necessário para manter o atendimento de seus usuários.

Pode falar que a Unimed escuta. E resolve.

0800 175859

Ouvidoria

**Unimed**



Santa Bárbara d'Oeste  
Americana e Nova Odessa