



Revista científica

Faculdade Unimed

Edição especial:

Prêmio 
Inova+Saúde
2024





Diretoria Executiva Unimed do Brasil

Omar Abujamra Junior, Presidente

Paulo Roberto Fernandes Faria, Vice-Presidente e Governança Sistêmica

Danúbio Antônio de Oliveira, Diretor de Administração e Finanças

Márcio Pizzato, Diretor de Desenvolvimento de Novos Negócios

Gualter Lisboa Ramalho, Diretor de Mercado e Marketing

Claudio Laudares Moreira, Diretor de Intercâmbio, Rede e Recursos Próprios

Marcos de Almeida Cunha, Diretor de Gestão de Saúde, Regulação e Eventos

Diretoria Executiva Fundação Unimed

Helton Freitas, Diretor-presidente

Omar Abujamra Junior, Diretor de Relações Institucionais

Luiz Otávio Fernandes de Andrade, Diretor de Gestão Educacional e Desenvolvimento

Eduardo Ernesto Chinaglia, Diretor Administrativo-Financeiro

Conselho de Curadores da Fundação Unimed

Cleber Gustavo Rotoli Baldelin, Presidente, Unimed do Brasil

Willian Gebrim Júnior, Vice-Presidente, Unimed do Brasil

André Germano dos Santos Leite, Conselheiro, Seguros Unimed

Artur Eduardo de Carvalho Trida, Conselheiro, Unimed do Brasil

Elias Antônio Neto, Conselheiro, Unimed Participações

Elyseu Palma Boutros, Conselheiro, Unimed do Brasil

José Manes, Conselheiro, Unimed do Brasil

Júlio César Córdova Maciel, da Uniodonto do Brasil

Maurício Simões Correa, Conselheiro, Central Nacional Unimed

Omar Genha Taha, Conselheiro, Unimed do Brasil

Paulo César de Araújo Rangel, Conselheiro, Unimed do Brasil

Joe Gonçalves Sestello, Conselheiro, Unimed do Brasil



Conselho Fiscal da Fundação Unimed

Emilson Ferreira Lorca, Titular

Antônio Abrão Nohra Neto, Titular

Otto Cezar Barbosa Junior, Titular

Marcio Pizzato, Suplente

Remegildo Gava Milanez, Suplente

Newton Nunes de Lima Filho, Suplente

Diretoria Executiva Faculdade Unimed

Helton Freitas, Diretor Geral

Fábio Gastal, Diretor Acadêmico

Márcio Barbosa, Diretor Administrativo-Financeiro



Conselho Editorial e Científico / Editorial and Scientific Board

Adelanir Antonio Barroso, Unimed Belo Horizonte, Minas Gerais, Brasil
Ana Laura Mendes Campoi, Unimed Franca, São Paulo, Brasil
Beatriz Stela Gomes de Souza Pitombeira Araujo, Unimed Fortaleza, Ceará, Brasil
Carlos Ernesto Ferreira Starling, Fundação Unimed, Minas Gerais, Brasil
Cleverson Teixeira Soares, Unimed Bauru, São Paulo, Brasil
Cynthia Bicalho Maluf Araújo, Fundação Unimed, Minas Gerais, Brasil
Débora Freitas Braz, Unimed Franca, São Paulo, Brasil
Edson Carvalho de Melo, Unimed Bauru, São Paulo, Brasil
Eduardo Röcker Ramos, Unimed Federação Paraná, Paraná, Brasil
Erika de Jesus da Silva, Unimed Brusque, Santa Catarina, Brasil
Fábio Benedetti Rodrigues, Unimed Brusque, Santa Catarina, Brasil
Francisco Abaete das Chagas Neto, Unimed Fortaleza, Ceará, Brasil
Gabriel Luiz Coradini, Unimed Brusque, Santa Catarina, Brasil
Gualter Lisboa Ramalho, Unimed João Pessoa, Paraíba, Brasil
Guilherme Carvalho Freire, Unimed Franca, São Paulo, Brasil
Guilherme Gamba, Unimed Brusque, Santa Catarina, Brasil
Israel Lucas da Silva Maza, Unimed Franca, São Paulo, Brasil
José Antônio Guimarães Ferreira, Fundação Unimed, Minas Gerais, Brasil
Luiz Henrique Picolo Furlan, Unimed Federação Paraná, Paraná, Brasil
Marcelo Rosano Dallagassa, Unimed Federação Paraná, Paraná, Brasil
Márcia Green Pucci, Unimed Franca, São Paulo, Brasil
Mariana Ferreira de Freitas, Unimed Volta Redonda, Rio de Janeiro, Brasil
Marilyse de Bragança Lopes Fernandes, Unimed Bauru, São Paulo, Brasil
Natália Cristina Alves Caetano Krögling, Fundação Unimed, Minas Gerais, Brasil
Omar Genha Taha, Unimed Curitiba, Paraná, Brasil
Roberta Garcia Charello Ossoki, Unimed Federação Paraná, Paraná, Brasil
Roberto Haendchen Bento, Unimed Brusque, Santa Catarina, Brasil
Rodrigo Kraft Rovere, Unimed Brusque, Santa Catarina, Brasil
Rosane Oliveira de Sant'anna, Unimed Fortaleza, Ceará, Brasil
Ruthy Perotto Fernandes, Unimed Joinville, Santa Catarina, Brasil
Sabrina Colares Nogueira, Fundação Unimed, Minas Gerais, Brasil



Sergio Henrique Kiemle Trindade, Unimed Bauru, São Paulo, Brasil
Tarcizo Afonso Nunes, Unimed Belo Horizonte, Minas Gerais, Brasil
Vicente Lopes da Silva Junior, Unimed Volta Redonda, Rio de Janeiro, Brasil
Viviana Colcacho Bettarello, Unimed Franca, São Paulo, Brasil
Yasmin de Oliveira Machado Silva, Unimed Brusque, Santa Catarina, Brasil

Pareceristas e Revisores / Reviewers

Aline Caldas Dias, Unimed Volta Redonda, Rio de Janeiro, Brasil
Andre Fontes Laske, Unimed Porto Alegre, Rio Grande do Sul, Brasil
Ângelo de Fáveri, Unimed Alto do Vale, Santa Catarina, Brasil
Antônio Alexandre Ferreira, Unimed Sul Capixaba, Espírito Santo, Brasil
Antônio do Amaral Junior, Unimed Federação Paraná, Paraná, Brasil
Aurea Juliana Cipriano de Sousa, Unimed Fortaleza, Ceará, Brasil
Bráulio Roberto Gonçalves Marinho Couto, Unimed Sete Lagoas, Minas Gerais, Brasil
Cátiusce Batista de Oliveira, Unimed Porto Alegre, Rio Grande do Sul, Brasil
Cláudio Vinicius Menezes de Brito, Unimed Sul Capixaba, Espírito Santo, Brasil
Daniela Salvador Alves, Unimed Brusque, Santa Catarina, Brasil
Edivani Miranda de Moura, Unimed Federação Paraná, Paraná, Brasil
Eulalia Lorenzoni Gastal, Transmural Biotech S.L., Barcelona, Espanha
Fernanda Colares de Borba Netto, Unimed Fortaleza, Ceará, Brasil
Fernanda Longhi, Unimed Porto Alegre, Rio Grande do Sul, Brasil
Francisco Abaete das Chagas Neto, Unimed Fortaleza, Ceará, Brasil
Henrique César Temóteo Ribeiro, Unimed Fortaleza, Ceará, Brasil
Hermano Alexandre Rocha Lima, Unimed Fortaleza, Ceará, Brasil
Igor Gomes Ribeiro, Unimed Sul Capixaba, Espírito Santo, Brasil
Igor Rozario Neves, Unimed Sul Capixaba, Espírito Santo, Brasil
Isabela Borges Aleixo, Infection Control, Minas Gerais, Brasil
Jeferson Dias, Unimed Alto do Vale, Santa Catarina, Brasil
Joana Caporali Andrés Starling, Infection Control, Minas Gerais, Brasil
João Carlos Pinheiro Dantas, Unimed Fortaleza, Ceará, Brasil
José Fernando Bastos de Moura, Unimed Fortaleza, Ceará, Brasil



José Ricardo Bombini, Unimed Bauru, São Paulo, Brasil
Joyce Saska de Ávila, Unimed Alto do Vale, Santa Catarina, Brasil
Keversson Rocha Xavier, Unimed Fortaleza, Ceará, Brasil
Letícia Barcelos Tureta, Unimed Volta Redonda, Rio de Janeiro, Brasil
Lucas Viana de Lacerda, Unimed Sul Capixaba, Espírito Santo, Brasil
Luiza Vallory Alochio, Unimed Sul Capixaba, Espírito Santo, Brasil
Malu Parreira Mansur, Unimed Volta Redonda, Rio de Janeiro, Brasil
Maraiza Alves Freitas, Unimed Maringá, Paraná, Brasil
Marcos Alberto Colombo, Unimed Maringá, Paraná, Brasil
Maria Alice Massuyta Reis, Unimed Volta Redonda, Rio de Janeiro, Brasil
Michele Marques de Almeida, Unimed Sul Capixaba, Espírito Santo, Brasil
Mirela Louvo dos Santos, Unimed Sul Capixaba, Espírito Santo, Brasil
Mônica Silva Monteiro de Castro, Fundação Unimed, Minas Gerais, Brasil
Nadia Estevão Martini, Unimed Joinville, Santa Catarina, Brasil
Nathalia Rico Barreira Luzório, Unimed Sul Capixaba, Espírito Santo, Brasil
Paulo Eduardo de Souza, Unimed Bauru, São Paulo, Brasil
Priscila Aparecida Baranek, Unimed Federação Paraná, Paraná, Brasil
Rodrigo de Oliveira Almeida, Unimed Volta Redonda, Rio de Janeiro, Brasil
Rogean Rodrigues Nunes, Unimed Fortaleza, Ceará, Brasil
Suely Meireles Rezende, Unimed Belo Horizonte, Minas Gerais, Brasil
Sura Amélia Barbosa Félix Leão, Unimed Brusque, Santa Catarina, Brasil
Teresa Cristina Gurgel do Amaral, Unimed Maringá, Paraná, Brasil
Tharsila Leite Fonseca Domingos, Unimed Volta Redonda, Rio de Janeiro, Brasil
Thaynara Freitas, Unimed Fortaleza, Ceará, Brasil
Valesca Trindade, Unimed Alto do Vale, Santa Catarina, Brasil
Vinicius Millidiu, Unimed Porto Alegre, Rio Grande do Sul, Brasil



Editor Chefe/ Chief Editor

Prof. Dr. PhD Fábio Leite Gastal, Faculdade Unimed, Brasil

Editora Científica / Scientific Editor

Profª. Drª. Tatiana Rodrigues Carneiro, Faculdade Unimed, Brasil

Editora Adjunta / Deputy Editor

Fernanda Costa Figueiredo, Faculdade Unimed, Brasil

Maria Tereza Dantas Bezerra Soares, Faculdade Unimed, Brasil

Editor de Texto e Layout / Design and Text Editor

Comunicação e Marketing, Faculdade Unimed, Brasil



2021 Revista Científica Faculdade Unimed

Os autores são responsáveis pela apresentação dos fatos contidos e opiniões expressas nesta publicação



| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| MISSÃO, FOCO E ESCOPO / MISSION, FOCUS AND SCOPE | 9 |
| APRESENTAÇÃO/PRESENTATION | 10 |
| EDITORIAL | 11 |
| ENTREVISTA - Por Glayce Lima | |
| Entrevista com Dr. Fábio Leite Gastal..... | 12 |
| INOVA+SAÚDE | |
| Projeto Portal Empresas..... | 18 |
| Um Novo Jeito de se declarar!!..... | 27 |
| Como otimizamos a gestão de vendas e documentos com um portal de propostas..... | 36 |
| Espaço Viver Bem..... | 48 |
| Policlínica Unimed Assis – Espaço integrado para Terapias físicas e neurológicas às crianças e adolescentes autistas..... | 76 |
| Implantação centro Multiprofissional..... | 80 |
| Entrega Materializada Projeto Modernização Contact Center..... | 90 |
| Uso Consciente do Plano..... | 100 |
| Aplicativo cliente UGF..... | 114 |
| Portal do Cooperado..... | 129 |
| Remuneração Baseada em Valor..... | 138 |
| Dimensionamento e suficiência de rede médica da Unimed Grande Florianópolis..... | 143 |
| Inteligência Artificial como ferramenta para salvar vidas e reduzir custos no tratamento do Câncer..... | 160 |
| Jornada Digital do Paciente..... | 165 |
| Experiência inicial com a implantação do Sistema Robótico Da Vinci..... | 172 |
| NORMAS / GUIDELINES | 184 |

Missão, foco e escopo

Mission, focus and scope



A Revista Científica da Faculdade Unimed é uma iniciativa que visa o desenvolvimento da prática investigativa e o livre acesso à pesquisa científica. A Revista está cadastrada no Portal de Periódicos da Faculdade Unimed e utiliza o Sistema Eletrônico de Editoração de Revistas (SEER).

Público-alvo: docentes, estudantes de graduação e pós-graduação, pesquisadores e outros interessados na produção científica das áreas Educação Superior, Saúde, Gestão e Cooperativismo.

Missão: veicular trabalhos científicos de docentes e discentes voltados ao desenvolvimento do cooperativismo, das práticas gerenciais aplicadas e da profissionalização em saúde no contexto do ensino superior.

Políticas de Seção: Revista Científica Faculdade Unimed publica trabalhos de docentes e discentes na forma de artigos, relatos, resenhas, resumos, entrevistas e trabalhos de pesquisa.

Apresentação



Prezados leitores,

Esta edição da Revista Científica Faculdade Unimed traz uma seleção especial de artigos com os vencedores do Prêmio Inova+Saúde 2024. Os cases apresentados nesta edição abrangem diversas áreas de destaque no setor, incluindo Gestão Comercial, Gestão de Recursos Próprios, Gestão do Cliente, Gestão do Cooperado e Inovação Assistencial. Estes artigos compartilham histórias de sucesso em inovação, gestão e cuidado na assistência à saúde de diversas cooperativas do Sistema Unimed em todo o Brasil.

Além da apresentação dos cases finalistas e premiados, esta edição também inclui uma entrevista exclusiva com o Professor Doutor Fábio Leite Gastal, Diretor Acadêmico da Faculdade Unimed. Nesta entrevista, o Professor Gastal discorre sobre a criação e a importância do Prêmio Inova+Saúde para o cooperativismo e para as Operadoras de Planos de Saúde (OPSs). Ele também explora como o fazer científico e a inovação podem transformar o futuro do Sistema Unimed.

A escolha de publicar estes cases e a entrevista visa valorizar ainda mais estas iniciativas inovadoras e ampliar a sua divulgação, não só para os membros do Sistema, mas para todos aqueles que têm interesse em novas formas de pensar a gestão hospitalar e a atenção à saúde. Esperamos que a leitura destes materiais os ajude a desenvolver novas formas de pensar a saúde no sistema complementar.

Mais uma vez, parabenizamos os participantes do Prêmio Inova+Saúde e desejamos a todos uma boa leitura!



Entre os dias 30 de setembro e 4 de outubro de 2024, foi realizada a missão internacional para Berlim, na Alemanha, com os ganhadores do Prêmio Inova+Saúde das edições de 2022 e 2023. A premiação é promovida pela Seguros Unimed, em parceria com a Faculdade Unimed, e reconhece os projetos inovadores no setor de saúde, desenvolvidos por diversas unidades do Sistema Unimed.

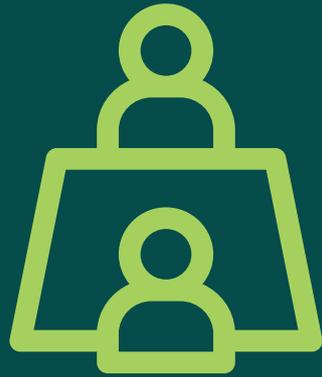
A comitiva da viagem foi formada por dirigentes da Unimed Santa Catarina, Unimed Londrina, Unimed Norte Paulista, Unimed Campinas, Unimed Volta Redonda, Unimed Regional Sul Goiás, Unimed Paraná, Unimed Cascavel e Unimed Belo Horizonte.

Durante a viagem, o grupo visitou o Campos Berlim-Buch, o BiotechPark Berlin-Buch, o BerlinBioCube, o Instituto Franunhofer (IPK), o Parque Tecnológico Adlershof e a Charité – Universitätsmedizin Berlin. A comitiva visitou ainda o museu Futurium.

O objetivo dessa missão foi promover a troca de conhecimentos, o acompanhamento das últimas tendências em tecnologia aplicadas na saúde e promover network com parceiros estratégicos para as Unimeds. Além de potencializar a reflexão sobre como as iniciativas observadas podem ser adaptadas ao contexto e cenário das cooperativas que temos aqui no Brasil.

A missão para a Alemanha, como as outras missões já realizadas e as futuras, visam a formação dos cooperados do Sistema Unimed em experiências internacionais, para ocorrer um desenvolvimento mais ativo das operadoras. Um dos destaques dessa iniciativa é o cuidado e a excelência técnica que a equipe da Faculdade Unimed direciona ao planejamento da programação e roteiro dessas viagens. Cada experiência é pensada para promover uma rica troca de conhecimentos e aprendizado.





Entrevista





Por Glayce Lima

Dr. Fábio Leite Gastal

Fábio Gastal é médico, tem especialização em psiquiatria pela Universidade da República Oriental do Uruguai (1988), doutorado em Medicina (Dr. Sc.Med.1993), pela mesma universidade, e Doutorado em Psiquiatria pela UNIFESP (PhD.1995). Atualmente é Superintendente de Novos Negócios na Seguros Unimed, Presidente do Conselho da Organização Nacional de Acreditação (ONA), reeleito como representante da Unimed do Brasil, e é diretor acadêmico da Faculdade Unimed.



Inovação e conhecimento: pilares para o futuro do Sistema Unimed

A ciência, a pesquisa e a inovação são fundamentais para impulsionar o desenvolvimento sustentável e a competitividade no setor da saúde suplementar. No Sistema Unimed, essas frentes têm ganhado cada vez mais espaço, fortalecendo a criação de soluções aplicáveis e impactantes.

Um grande exemplo disso é o Prêmio Inova+Saúde, promovido pela Seguros Unimed, em parceria com a Faculdade Unimed. A premiação reconhece e estimula o desenvolvimento de soluções, serviços e processos inovadores no Sistema Unimed. Ampliando a visibilidade dessas iniciativas, os projetos premiados são apresentados aos diversos públicos da Faculdade Unimed (alunos, professores, pesquisadores e parceiros), como cases de sucesso, neste veículo, a Revista Científica da Casa do Conhecimento do Sistema Unimed.

Para falar mais sobre a premiação, e como o fazer científico e a inovação podem transformar o futuro do Sistema Unimed, entrevistamos o professor doutor Fábio Leite Gastal, diretor acadêmico da Faculdade Unimed. Confira!

Professor Gastal, nos conte um pouco sobre a criação do Prêmio Inova+Saúde.

O prêmio foi criado em 2015, pela Seguros Unimed, visando promover a valorização de experiências transformadoras para o Sistema Unimed. Ao longo do tempo, ele foi passando por algumas mudanças. Entre 2015 e 2016, por exemplo, tive a satisfação de colaborar no processo de criação dos eixos temáticos. Nesse período, estabelecemos ainda que o processo de avaliação das iniciativas participantes seria realizado por juízes, especialistas de fora do Sistema Unimed. Dessa forma, é possível realizar uma avaliação de forma independente, autônoma. Ou seja, não é um processo endogâmico, não é um processo em que a Unimed avalia a Unimed.

Em cada edição recebemos uma média de 400 trabalhos, que são avaliados por essa banca independente. Esse processo culmina na Convenção Nacional das Unimeds, onde os projetos finais são apresentados. Na ocasião, os avaliadores definem quais são os melhores de cada categoria, assim como o projeto que receberá o prêmio do ano, a grande referência.

As Unimeds que tiveram suas iniciativas premiadas e reconhecidas, participam, a cada 2 anos, de uma Missão Internacional.



Realizada pela Seguros Unimed, com o apoio da Faculdade Unimed, essa Missão Internacional visa proporcionar uma agenda de experiências inovadoras para os participantes.

Qual a importância dessa premiação para o Sistema Unimed e para a sociedade?

Por meio do Prêmio Inova+Saúde é possível conhecer, e reconhecer, diversas iniciativas importantes, nos campos de ESG, gestão e inovação, que fazem a diferença nas cooperativas do Sistema Unimed, assim como proporcionam benefícios para toda a sociedade. Além disso, impulsionamos a busca pela inovação. O prêmio permite que o Sistema Unimed se posicione de forma diferenciada no mercado.

Como a divulgação dos trabalhos dos finalistas e ganhadores do Prêmio Inova+Saúde, na Revista Científica da Faculdade Unimed, reforça a missão de promover a inovação e a excelência na área da saúde, trazendo benefícios concretos para os autores, a revista e a comunidade científica, em geral?

A revista é um banco de conhecimento para registrarmos e divulgarmos esses trabalhos recebidos em cada edição do Prêmio Inova+Saúde. O objetivo da Faculdade Unimed é transformá-la em um veículo de comunicação,

compartilhamento e preservação desse patrimônio, absolutamente diferenciado, das cooperativas, das Unimeds, que é o conhecimento. A partir da publicação, possibilitamos que mais pessoas tenham acesso a essas iniciativas. O que gera mais conhecimento, além de reconhecimento para o grupo de trabalho e contribuição para o desenvolvimento do setor de saúde como um todo.

Algumas mudanças foram implementadas no edital da revista. Poderia falar sobre os novos critérios de formatação exigidos para os artigos científicos? Como essa padronização facilita o trabalho dos revisores e melhora a experiência dos leitores?

O que estabelecemos na revista foi, justamente, solicitar que os trabalhos sejam apresentados conforme as regras internacionais de divulgação de trabalhos científicos. Seguindo essas regras, eles são compartilhados e, na sequência, publicados na Revista Científica da Faculdade. De maneira que possam ser lidos, estudados, reconhecidos.

E, assim, passam a integrar o acervo de conhecimentos não só da Unimed, mas da sociedade. Iniciativas importantes, transformadoras, quando não são



publicadas da forma correta, não serão lidas e ficarão no absoluto desconhecimento.

Além de publicar artigos de alta qualidade, por meio da revista, de que maneira a Faculdade Unimed pretende continuar incentivando a inovação e a excelência na área da saúde?

É muito importante destacar essa parceria entre a Seguros Unimed e a Faculdade Unimed na realização do Prêmio Inova+Saúde, uma premiação referência no setor de saúde. Assim como o registro e compartilhamento dos trabalhos na Revista Científica. Mas, a atuação da Faculdade no incentivo à inovação e a pesquisa é ampla. A Casa do Conhecimento do Sistema Unimed, por meio do Centro Nacional de Pesquisa e Tecnologia (CNPCT), apoia as Unimeds no estabelecimento de centros de pesquisas próprios, além de impulsionar o desenvolvimento de pesquisas clínicas dentro do Sistema Unimed. Ou seja, a instituição capacita as Unimeds para se tornarem realmente protagonistas do cenário da ciência e tecnologia na área da saúde no Brasil.

Professor Gastal, para encerrar nossa conversa, qual seria seu apelo mais apaixonado aos pesquisadores que estão moldando o futuro da saúde?

Hoje, o setor de saúde é um dos que mais produz conhecimento científico no Brasil. Somos um setor extremamente competente no desenvolvimento de artigos, estudos, pesquisas. Porém, ainda enfrentamos desafios para transformar esse conhecimento em soluções aplicáveis. Então, se nós formos capazes; e aqui sinalizo que a Faculdade Unimed, o CNPCT, e todo o Sistema Unimed, possuem forte atuação; de potencializar a produção de conhecimento inovador com as universidades, com as instituições de ciência e tecnologia do Brasil, impulsionaremos provavelmente a produção de conhecimento científico, mas, principalmente, a transformação em soluções aplicáveis. Está na hora do Brasil descobrir que pode ser um país produtor não só de conhecimento, mas de tecnologia, porque a tecnologia gera inovação, riquezas e acelera o desenvolvimento. Meu recado aos pesquisadores é esse, tenham a curiosidade e motivação para os estudos, mas também o compromisso com a ideia de ir além e transformá-los em novas tecnologias, produtos, soluções aplicáveis que proporcionem impactos positivos para a sociedade.



Prêmio

Inova+Saúde

2024





TIAGO GERONIMO

CATEGORIA DO PRÊMIO: GESTÃO COMERCIAL

UNIMED GRANDE FLORIANÓPOLIS

Projeto Portal Empresas

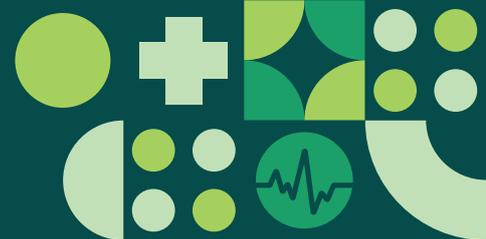
1. Diagnóstico

A Unimed Grande Florianópolis é a operadora de maior expressão na Grande Florianópolis, contendo maior parte da carteira de clientes de plano de saúde na região. Embora a operadora tivesse desenvolvido portais distintos para atender clientes pessoa física e médicos cooperados, não havia uma ferramenta específica voltada ao público corporativo.

Para tentar resolver essa lacuna, em 2020 foi implantada uma versão simples de um Portal corporativo. Esse Portal permitia a extração de boletos, acesso a videoaulas do SGU-Web, e obtenção dos arquivos dos formulários de movimentação e declaração de saúde. No entanto, as movimentações cadastrais ainda precisavam ser realizadas através de uma ferramenta separada do sistema de gestão.

A necessidade de utilizar duas ferramentas distintas, juntamente com a baixa usabilidade da ferramenta de gestão, gerava diversos tipos de insatisfação entre os clientes empresariais. Os processos se tornavam burocráticos e morosos, contribuindo para um cenário de clientes detratores e ameaças de não renovação dos contratos. Esse descontentamento era especialmente preocupante, dado que os contratos empresariais representavam cerca de 85% dos planos ativos da Unimed Grande Florianópolis.

Diante desse cenário, era essencial buscar soluções que integrassem as funcionalidades em uma única plataforma eficiente e amigável, visando melhorar a experiência do usuário e aumentar a satisfação dos clientes empresariais, assegurando assim a renovação dos contratos e a estabilidade da carteira de clientes.



2. Apresentação

Em 2021, a Unimed Grande Florianópolis deu um passo significativo para melhorar a relação com suas empresas clientes ao contratar um parceiro para lançar uma Nova Versão do Portal. Esta versão visava proporcionar conveniência, unificando a movimentação de beneficiários e a gestão das informações financeiras, indo além da mera digitalização dos processos. A Unimed realizou mudanças profundas na jornada dos usuários e reformulou os fluxos de trabalho.

Anteriormente, o departamento de RH centralizava todas as informações; com a nova versão, a responsabilidade foi distribuída entre o RH e os próprios colaboradores (beneficiários). As definições estratégicas para este produto incluíram proporcionar conveniência na gestão de saúde dos planos empresariais, garantindo transparência e excelência em desempenho. A plataforma visava facilitar a gestão das empresas, tornando a jornada do cliente mais fluida, utilizando as melhores tecnologias disponíveis, e melhorando a experiência das empresas na gestão e movimentação dos planos de saúde de seus colaboradores. Além disso, assegurava transparência nos dados financeiros e conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

3. Justificativa

O projeto da Nova Versão do Portal da Unimed Grande Florianópolis tem como público-alvo não apenas as empresas e seus colaboradores, mas também outras operadoras de saúde interessadas em contratar a plataforma.

Este projeto também se alinha com o pilar estratégico da Unimed de valorizar o trabalho médico e prover um sistema de saúde de qualidade, inovador e sustentável. Ele aumenta a satisfação do cliente, melhora a performance no tempo de conclusão das movimentações.



4. Objetivos

- **Proteção de Dados:** A plataforma assegura a conformidade com a LGPD, protegendo os dados pessoais dos beneficiários.
- **Melhoria na Experiência do Usuário:** Os beneficiários têm mais autonomia e uma experiência mais direta e personalizada.
- **Eficiência Operacional:** As empresas experimentam uma redução significativa no tempo e nos recursos necessários para a gestão dos planos de saúde.
- **Sustentabilidade e Economia:** A eliminação do papel contribui para a sustentabilidade ambiental e reduz custos operacionais às etapas intermediárias cumpridas ao longo da realização do projeto.

5. Objetivos específicos

Em resumo, o Unimed Empresas representa uma evolução significativa na gestão de planos de saúde empresariais, trazendo inovação, eficiência, sustentabilidade e uma melhor experiência para todos os usuários envolvidos.

Otimização dos Processos:

Independência dos Usuários: Beneficiários passam a ser responsáveis pelo envio de seus dados e documentações, reduzindo a carga sobre o RH das empresas.

Redução de Recursos Administrativos: O processo de inclusão e exclusão de beneficiários agora requer até 70% menos recursos administrativos do RH.

Praticidade e Personalização:

Migração para Plataforma Web-Service: A plataforma elimina o uso de formulários de papel, substituindo-os por interfaces digitais intuitivas.

Customização e Integração: Oferece várias possibilidades de customização e criação de interfaces, permitindo o compartilhamento de dados de forma integrada entre os diferentes envolvidos nos processos.



Agilidade nos Processos:

Processamento Rápido: No melhor cenário, o processamento via SGUweb, que antes poderia levar dias, agora pode ser concluído em apenas 9 minutos.

Melhoria no Fluxo de Trabalho: O novo fluxo digitaliza e automatiza processos, reduzindo a necessidade de intervenção manual e acelerando a execução das tarefas.

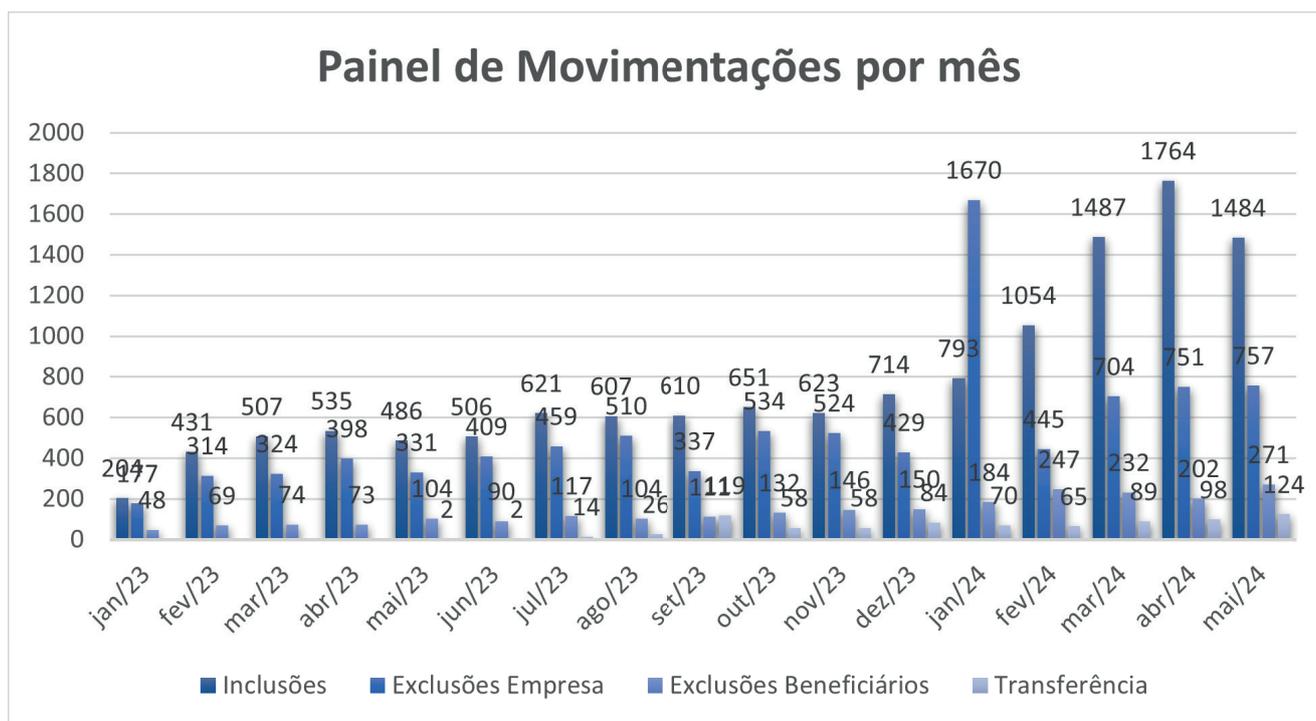
Simplicidade e Sustentabilidade:

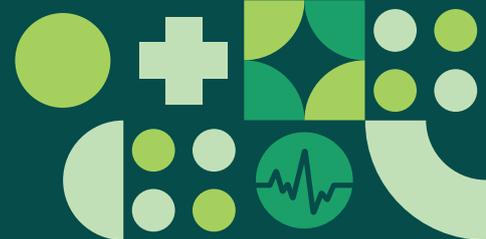
Economia de Recursos: A plataforma centraliza e proporciona agilidade nas operações, garantindo economia de tempo e recursos.

Sustentabilidade: Elimina o uso de papel, alinhando-se aos pilares estratégicos de sustentabilidade da Unimed Grande Florianópolis.

6. Resultados

METAS





26.871 Movimentações
Inclusões, exclusões e
transferências

3.592 Usuários ativos
Logins únicos de
empresas no mês

22 Toneladas de papel
Economizadas com a
eliminação dos
formulários físicos

895hs Economizadas
Pelas áreas internas na
análise dos documentos

8 dias reduzidos em média
Para concluir o movimento
de inclusão

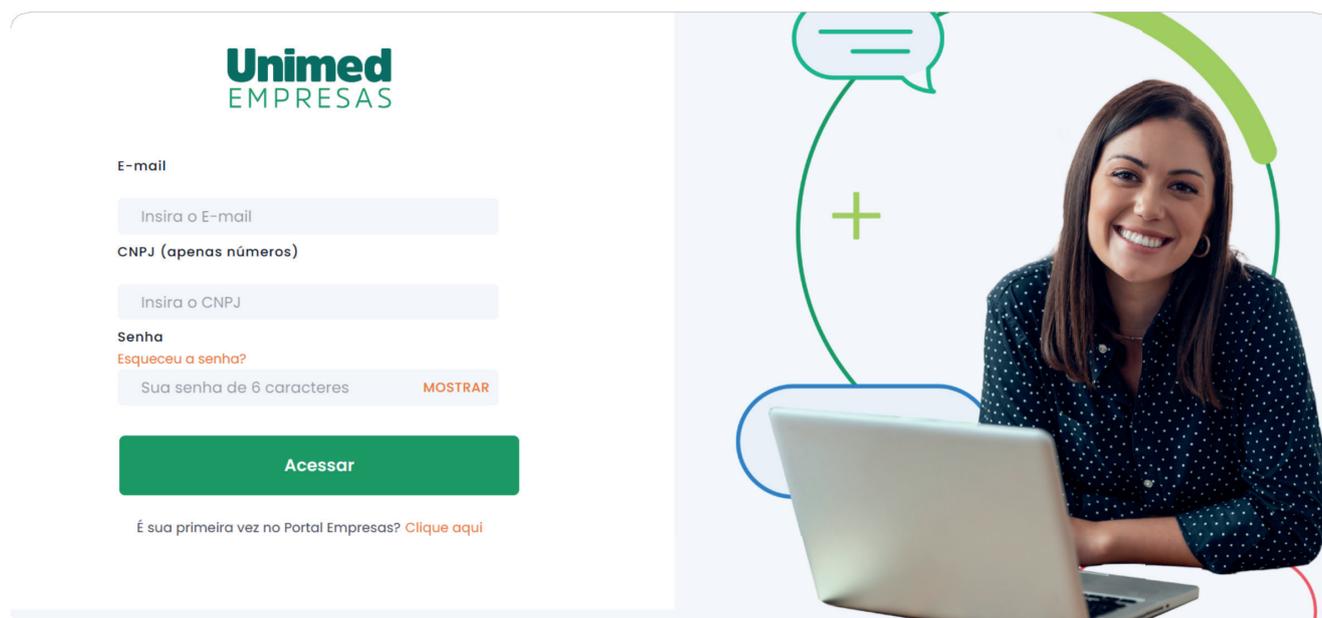
*Estimativa realiza da em pesquisa com os RH'S das empresas parceiras.

** Estimativa realizada em pesquisa com as áreas internas da operadora.

*** Estimativa realizada com as áreas internas da operadora

O portal

O Unimed empresas foi criado para simplificar a jornada do cliente corporativo, facilitando a gestão do contrato do plano de saúde.





Inclusão no plano

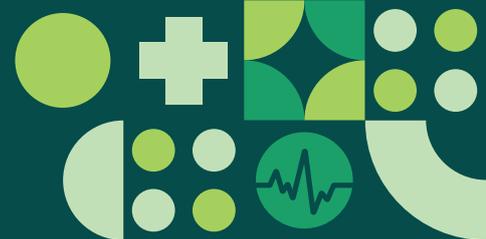
O fluxo de inclusão de beneficiários é simplificado, pois a empresa envia algumas informações e o beneficiário realiza a continuação do processo.

The screenshot shows the Unimed web portal interface. On the left is a green sidebar with navigation options: Financeiro, Lista de Beneficiários, Comportamento financeiro, Acompanhe as Movimentações, Correção de movimentações, and Reajustes. The main content area is titled 'Informações do plano' and contains two dropdown menus for 'Tipo do plano' and 'Centro de custo'. Below these is a section for 'Comprovante de vínculo empregatício ou associativo' with instructions and an 'Anexar documento' button. At the bottom, there is an 'Informações do(a) titular' section and two buttons: 'Cancelar' and 'Incluir'.

Envio dos dados pessoais

O beneficiário recebe um e-mail com o link para dar a continuidade no processo de inclusão, sem a necessidade de preencher formulários em papel.

The screenshot shows the 'Envio dos dados pessoais' form. It features a green header with the Unimed logo. On the left, there are sections for 'Informações pessoais' and 'Termos e Políticas', with buttons for 'Verificar pendências' and 'Concluir cadastro'. The main form area is titled 'INFORMAÇÕES PESSOAIS' and includes fields for 'Nome do(a) titular' (JHON FLORENCE), 'CPF' (606.774.003-14), and 'Gênero' (Masculino). A red error message states '*CPF* informado é inválido'. There is also an 'E-mail' field.



Envio da condição de saúde

Somente o beneficiário e o time auditoria tem acesso aos dados da declaração de saúde que são preenchidos em um formulário eletrônico, preconizando as normativas da LGPD.



ADOLFO Data de nascimento: 18/06/1983 Peso (kg): 72,00 Altura (m): 1,72

Atenção: Para todas as respostas "Sim" é necessário informar o ano em que a doença/cirurgia foi identificada/executada e descrever detalhes do procedimento.

Está fazendo algum tratamento médico?

ADOLFO

Não Sim

Ano Especifique a doença Especifique o local (ex: mão esquerda)

Menu financeiro

A empresa tem acesso ao histórico de faturas pagas e em aberto, para realizar download das faturas e analíticos detalhados.



Financeiro

Você está no ambiente: [dropdown] Bem-vindo, Tiaao

Sua fatura está em dia!

Próxima fatura

Último pagamento

UGF - uma ponte para um futuro melhor.

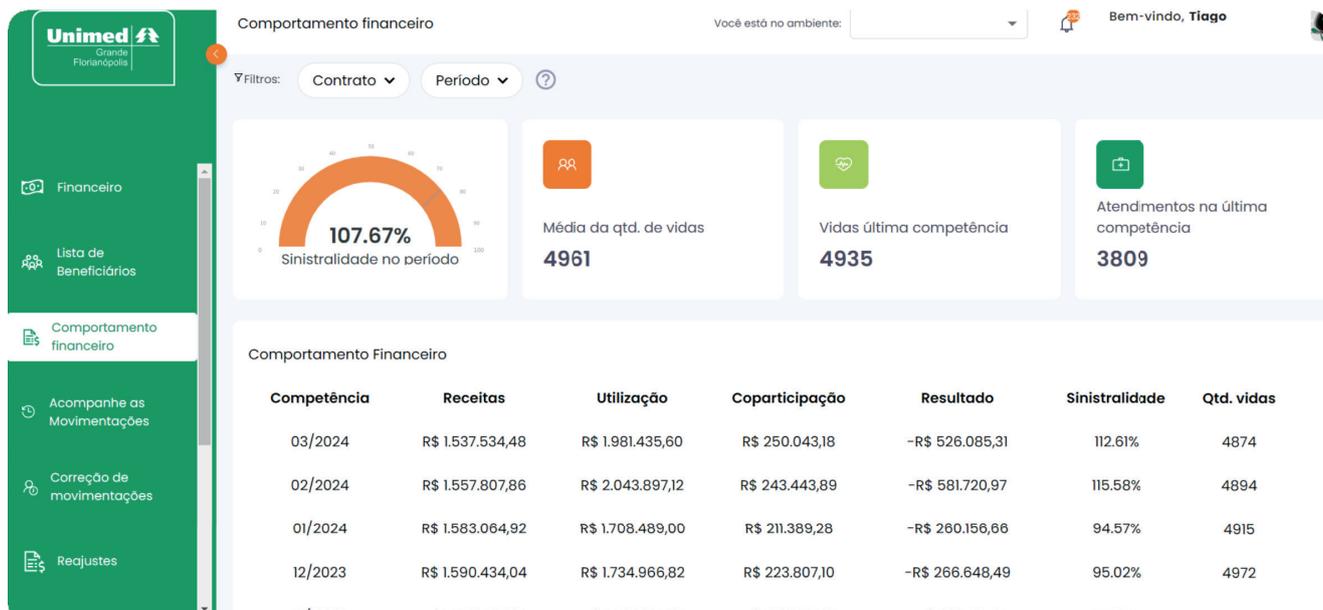
Faturas

| ABERTAS | | PAGAS | | | | |
|-------------|--------|--------------------|--------------|------------------|-----------|----------|
| Competência | Fatura | Tipo | Vencimento | Valor | Status | Arquivos |
| Maio. 2024 | 23658 | Custo Operacional | 10 jul, 2024 | R\$ 234.619,99 | Em aberto | Baixar |
| Abril. 2024 | 23614 | Custo Operacional | 10 jun, 2024 | R\$ 268.736,94 | Em aberto | Baixar |
| Junho. 2024 | 23642 | Taxa Administração | 10 jun, 2024 | R\$ 1.369.377,23 | Em aberto | Baixar |



Painel de Sinistralidade

Na tela do comportamento financeiro é possível mensurar a utilização do contrato proporcionando transparência nos gastos.



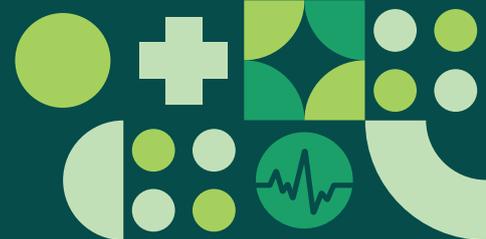
Feedbacks

“Site intuitivo e excelente para facilitar a gestão da empresa com os colaboradores.” - **BT LOCACOES LTDA**

“Processo de inclusão e exclusão extremamente prático e facilitado, gerando então mais agilidade nas movimentações. Como o processo é totalmente digital, facilita o fluxo para a empresa e beneficiários. Além disso, dá autonomia a empresa para verificar sua situação financeira!” - **Taciane Cardozo da Silva - Coordenadora CS**

“Acesso fácil para pagamento de boletos e consulta da situação financeira!” - **BELLA FLORIPA IMOVEIS LTDA**

“O Portal Empresas otimiza e facilita as movimentações cadastrais, que antes necessitavam do preenchimento de muitos documentos para serem incluídos no SGU, onde os atendimentos nos canais, demandavam em torno de 30 minutos. Hoje de maneira prática



e totalmente intuitiva, sem burocracia as empresas/RH tem mais autonomia para realizar os processos, otimizando o tempo de todos.” - **Deise de Sá - Colaboradora CS**

“A dinâmica como é a avaliação do portal facilita nas demandas da área de cadastro, pois passa ao beneficiário a responsabilidade do cadastro de seus dados e como complemento temos o OCR para a validação dos mesmos. O portal também já está parametrizado com as regras das empresas em toda a sua jornada não havendo desta maneira a necessidade de análise manual em cada inclusão de beneficiários. A apresentação do portal (layout) o torna instintivo no que deve ser preenchido, proporcionando ao beneficiário e empresa maior autonomia nas movimentações. - **Caroline Monteiro - Colaboradora DVCR**

“Ele é extremamente intuitivo. O dashboard é claro e objetivo. É um facilitador para os nossos clientes, visto que tudo fica concentrado em um único lugar.” - **Djenifher Serafim - Especialista de CS**

“Demorei um tempo para descobrir esse aplicativo, mas é muito bom” - **AGRO VANDO AGROPECUARIA LTDA**

“Facilita sendo mais prático o meu dia a dia com os processos de inclusões e exclusões de beneficiários, transferências de cnpj e gestão financeira. O portal empresas é muito simples de usar. O processo de inclusão em si ficou muito mais ágil. Conseguimos acompanhar o histórico e sinalizar para o colaborador, caso houver alguma pendência no processo.” - **Jessica - Rh da Ibagy Imóveis**

“A baixa do boleto ainda nao está 100%, Nota 9” - **RODRIGO GHIZONI E CIA LTDA**



LUANA MORAIS DE ALVARENGA E RAFAELA NUNES DUARTE COSTA

CATEGORIA DO PRÊMIO: GESTÃO COMERCIAL

UNIMED ITABIRA

Um Novo Jeito de se declarar!!

O sucesso da implantação do processo de declaração de saúde automatizada para expansão da carteira PME/PF.

1. Diagnóstico

A Unimed Itabira, através de sua equipe sempre buscou meios para aumentar os recursos tecnológicos com objetivo de facilitar e agilizar os processos dentro da singular. Em 2020, a equipe do comercial percebeu a necessidade emergencial de mudança nos processos e recursos existentes para adequação à nova realidade, como a aquisição da Assinatura Eletrônica. A equipe percebeu que existia a agilidade no fechamento do contrato, mas, tínhamos um “gargalo” no processo da Declaração de Saúde, já que com a pandemia o atendimento que era feito em consultório estava restrito ou suspenso.



Principal gargalo

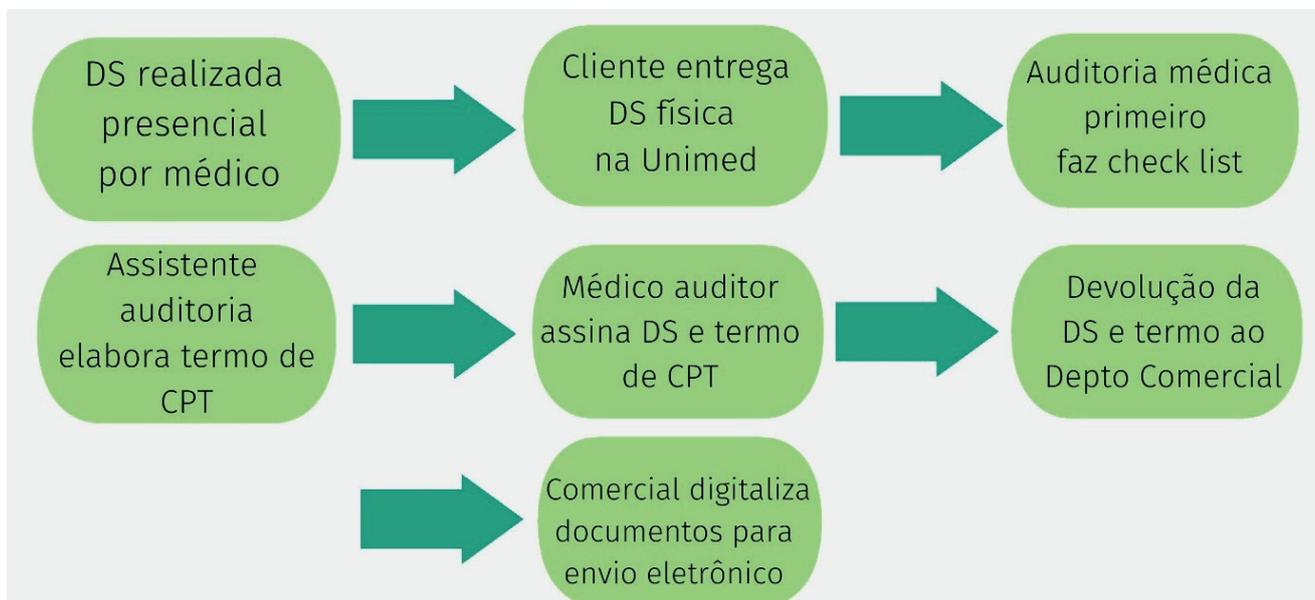


Diante desse cenário, a declaração de saúde passou a ser orientada e preenchida pela equipe de auditoria da Unimed Itabira por contato telefônico. O preenchimento era manual, com folhas carbonadas, e, ainda era muito trabalhoso para o cliente assinar, pois era necessário disponibilizar o documento em forma física ou digitalizar as 16 páginas e enviar por e-mail.

Esse processo demorava em média 3 dias úteis para ser concluído pelo setor de auditoria e comercial, em razão do trabalho ser feito manualmente e pela carga horária reduzida do médico auditor. Esse tempo de 3 dias prolongava o processo de fechamento dos contratos. O agendamento da declaração de saúde era sempre postergado, adiando o fechamento dentro do mês e ainda com o risco de desistência da contratação, nos mantendo sempre na média mensal de vendas.



O processo antes:



Apresentação

Iniciativa do Departamento Comercial

Equipe envolvida com os processos;

Empresa incentiva melhorias de processos;

Cultura de desenvolvimento de sistemas.

Em reunião, a equipe do Comercial debateu as possibilidades existentes para tirar a morosidade deste processo, e surgiu a ideia de desenvolvimento de um sistema que pudesse fazer todo o processo da declaração de saúde de forma automatizada, poupando tempo, possibilitando o aumento nas prospecções e gerando economia para a empresa e para o cliente em seu deslocamento.

As equipes: Comercial e TI elaboraram o escopo do sistema, que começou a ser desenvolvido para atender a demanda. A equipe de auditoria começou o trabalho de analisar as patologias que já tínhamos, verificar o CID e o procedimento de alta complexidade relacionado a cada uma, para fazerem a importação via banco de dados.

O sistema passou por um período de testes, adaptação e viabilidade. Todo processo levou cerca 12 meses para estar concluído e disponibilizado para os setores envolvidos.



2. Justificativa

Desafios

- Falta de recursos prontos no mercado, sendo necessário a criação e desenvolvimento pela equipe de TI Unimed Itabira;
- Resistência com novas tecnologias;
- Resistência com a mudança do processo;
- Resistência da equipe envolvida devido ao aumento inicial de trabalho para o desenvolvimento e implantação do novo recurso.

A ideia do sistema surgiu de forma muito despretensiosa, era habitual as reuniões entre o setor para discutirmos nossos processos e o que poderia ser feito para melhorar, principalmente quando afetava o cliente, que é nosso público-alvo.

Na Unimed Itabira sempre existiu uma cultura de desenvolvimento de sistemas para otimizar nossos processos. No mercado existem poucas opções de soluções que podem agilizar o nosso trabalho, então todo time é voltado para buscar soluções internas que possam melhorar o nosso dia a dia.



Durante essa reunião a ideia do sistema para automatizar a declaração de saúde surgiu e foi sendo moldada para atender as nossas necessidades.

A estratégia adotada foi buscar melhoria e agilidade no processo de venda para os clientes PF e PME.

O preenchimento da declaração de forma manual, em papéis carbonados, sempre dera uma demanda muito grande para o Departamento Comercial, quando vimos a praticidade da assinatura eletrônica de contratos, ficou ainda mais evidente o quanto era arcaico o processo da declaração de saúde da forma como fazíamos.

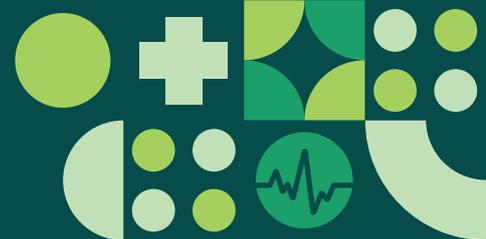
Hoje, o processo funciona da seguinte forma: Assim que a negociação é concluída, para cada novo cliente é criado um formulário eletrônico e inserido seus dados pessoais. A agenda para as marcações faz parte do sistema. O integrante da equipe de auditoria acessa o sistema diariamente e inicia as ligações para os clientes de acordo com o agendamento, orienta sobre o processo da declaração de saúde, e informa que a ligação é gravada, iniciando a entrevista sobre o histórico de saúde do mesmo. Ao final da entrevista, o formulário é salvo, composto pelo dia, horário e identificação do profissional da auditoria.

O formulário fica instantaneamente disponível para análise do médico auditor já com as respostas filtradas, exibindo somente as que foram marcadas como SIM, para que sejam indicados as patologias preexistentes e os códigos dos procedimentos de alta complexidade.

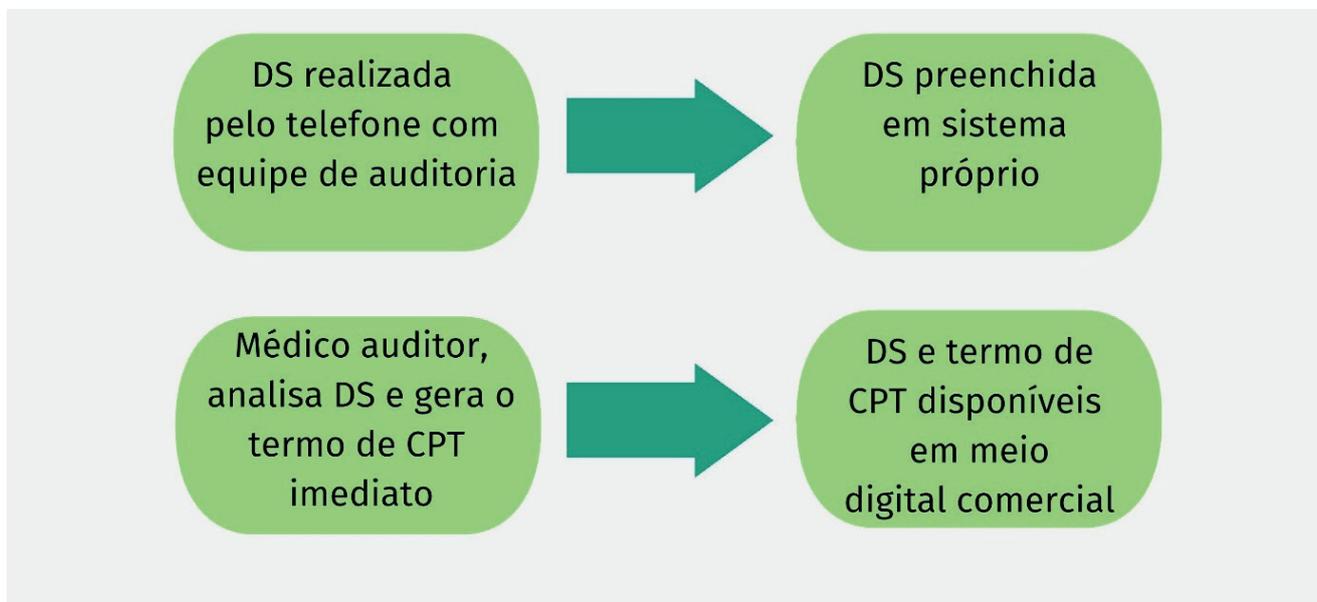
A declaração de saúde e termos adicionais são finalizados com a assinatura do médico auditor digitalizada no documento.

Em seguida, os consultores já podem acessar o sistema, gera a declaração de saúde em PDF e enviar ao cliente juntamente com o contrato, para assinatura eletrônica via DocuSign, que é o sistema que utilizamos.

O mais importante, é que hoje todos os processos para contratação do plano de saúde podem ser feitos dentro de uma carga horária de no máximo 8H. A quantidade de fechamento por dia, irá depender da demanda do consultor. Foi possível comprovar em números e feedbacks, que a implantação do novo jeito de realizar a declaração de saúde afetou positivamente as nossas vendas.



O processo depois...



3. Objetivos

O objetivo final foi simplificar e aprimorar o processo de preenchimento da declaração de saúde, buscando agilidade para a finalização do processo de vendas para as pessoas físicas e PME.

Objetivos específicos:

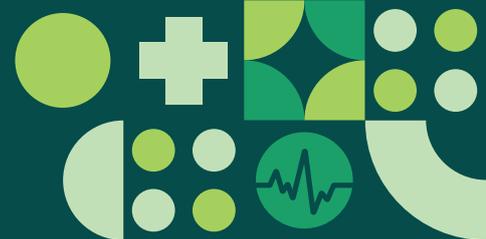
- Proporcionar a motivação da equipe, através de melhorias que são sugeridas por eles mesmo;
- Promover a intercooperação entre os departamentos da Unimed;
- Otimizar o trabalho do colaborador dentro da empresa, fazendo com ele tenha uma maior produtividade, com processos mais ágeis;
- Conseguir realizar uma venda no menor tempo possível.



4. Resultados

- Processo todo automatizado;
- Aumento no número de prospecções;
- Maior disponibilidade e flexibilidade de horários para a realização das DS;
- Qualificação Técnica do preenchimento do formulário;
- Economia financeira para a Unimed, com o custo do preenchimento da DS pelo médico e com material gráfico;
- Economia de tempo para o cliente, evitando tantos deslocamentos;
- Quantidade de fechamento/mês: Antes média de 84/mês DS, hoje média 165/mês DS.



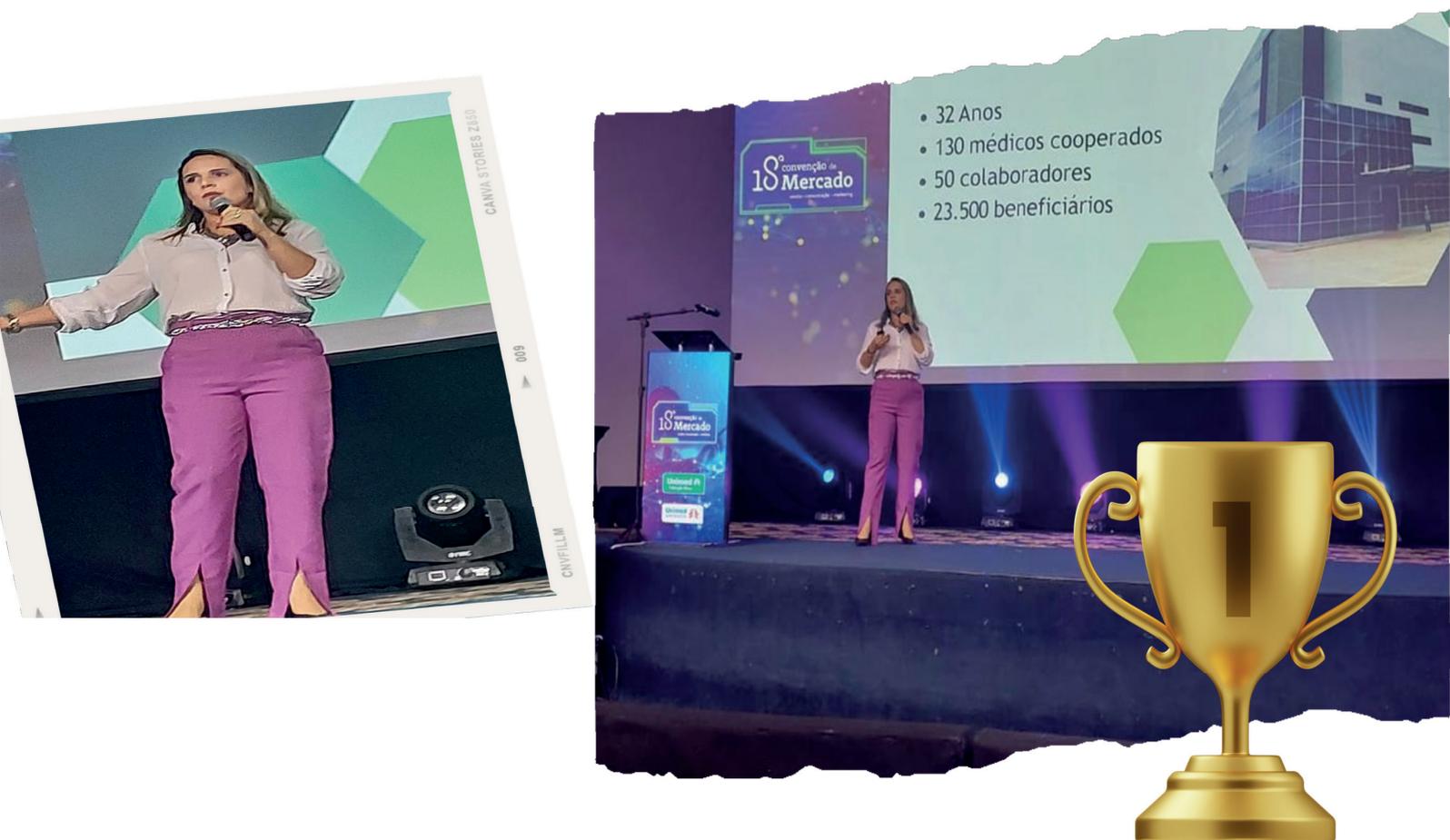


Apresentação na Convenção de Mercado 2023

Na Convenção de Mercado de 2023, promovida pela Federação Minas, na qual as Unimed mineiras têm oportunidade de se inscrever para apresentar um fator de melhoria promovido dentro da organização. A Unimed Itabira se inscreveu, com o projeto de desenvolvimento do sistema de declaração de saúde e fomos uma das três selecionadas para apresentação.

Reconhecimento na Convenção de Mercado 2023

Ao final das apresentações, o público presente votou no projeto que mais gostou e fomos eleitos o primeiro lugar, com uma votação de 52% dos votos.







THALES MENINI FERRARI

CATEGORIA DO PRÊMIO: GESTÃO COMERCIAL

UNIMED SUL CAPIXABA

Como otimizamos a gestão de vendas e documentos com um portal de propostas

1. Contexto

A Unimed Sul Capixaba atua há 35 anos no mercado de saúde, oferecendo o melhor cuidado do sul do Espírito Santo. Com uma estrutura ampla, moderna e profissionais qualificados, a cooperativa fechou o ano de 2023 com 439 cooperados, 1.050 colaboradores e 99.366 clientes.

Somos gente cuidando de gente! Fazendo o que é certo, buscamos o melhor todos os dias, lutando pela vida das pessoas e oferecendo atenção à saúde com o Jeito de Cuidar Unimed.

Seguimos investindo em pessoas e tecnologia com o intuito de aprimorar cada vez mais a experiência de nossos clientes, sempre pensando em um cuidado humanizado.

Com esse propósito, nasceu o portal de proposta da Singular: uma solução completa e intuitiva, que simplifica a gestão de propostas, oferecendo recursos como edição, inclusão de vidas nos contratos e geração de documentos. Sua interface simplificada e organização eficiente dos dados proporcionam uma experiência fluida aos usuários, melhorando significativamente a eficiência do processo de vendas.



2. Diagnóstico

A Singular enfrentava desafios significativos em seu processo de vendas, incluindo dificuldades na gestão de propostas, falta de transparência no acompanhamento do status das propostas e lentidão na inclusão de vidas nos contratos. Além disso, o acesso e a organização de documentos relevantes eram complexos, tornando o processo ainda mais lento.

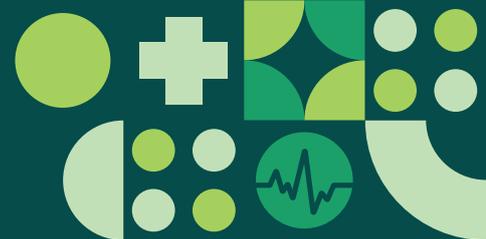
A análise para o diagnóstico identificou:

Problemas na gestão de propostas durante a criação, acompanhamento e fechamento de propostas de vendas. Isso pode incluir problemas como falta de padronização nos documentos, inconsistências nas informações apresentadas e dificuldades em manter o controle do status de cada proposta em andamento.

A lentidão na inclusão de vidas nos contratos sugere problemas no processo de integração de novos clientes. Isso pode resultar em atrasos no início da prestação de serviços, insatisfação dos clientes e até mesmo perda de negócios.

A falta de transparência no acompanhamento do status das propostas levar a pode atrasos na comunicação com os clientes, falta de clareza sobre os próximos passos e dificuldades em priorizar as oportunidades de vendas mais promissoras.

A complexidade no acesso e na organização de documentos relevantes indica uma possível falta de um sistema eficiente de gerenciamento de documentos. Isso pode levar a dificuldades em localizar informações importantes, retrabalho na busca por documentos e até mesmo riscos de perda de dados. Considerando esses desafios, percebemos que seria fundamental para A Singular implementar soluções que abordem essas questões de forma integrada, visando melhorar a eficiência, a transparência e a agilidade em todo o processo de vendas e gestão de contratos. Para garantir uma integração mais suave entre as diferentes etapas do processo.



3. Apresentação da Solução

Para tentar reverter essa situação, foi desenvolvido um portal de vendas altamente funcional e intuitivo, projetado para otimizar e facilitar a gestão de propostas de vendas. Este portal abrange todo o ciclo de vida das propostas, desde a criação inicial até a finalização, oferecendo uma gama abrangente de recursos que atendem às necessidades dos usuários de forma eficiente e eficaz.

Este portal de vendas multifuncional representa uma solução para a Singular que necessitava melhorar a gestão de propostas e otimizar seus processos de vendas. Com uma interface simplificada, recursos abrangentes e integração com ferramentas essenciais como plataformas de assinatura eletrônica, ele não apenas aumenta a eficiência, mas também proporciona uma experiência de usuário aprimorada, resultando em operações de vendas mais ágeis e eficazes.

4. Justificativa

A implementação de um portal de vendas funcional é justificada pela necessidade de atender às demandas de diversos públicos-alvo envolvidos no processo de vendas de planos de saúde. Estes públicos incluem:

As equipes de vendas internas necessitam de ferramentas eficientes para criar, editar e acompanhar propostas de forma rápida e precisa. O portal proporciona uma plataforma centralizada, reduzindo o tempo de processamento e aumentando a produtividade.

Corretoras externas que trabalham com a empresa precisam de uma interface fácil de usar que permita a gestão completa das propostas. A integração de funcionalidades como inclusão de beneficiários e geração de documentos facilita o trabalho dessas corretoras, aumentando a eficiência e a satisfação.

Empresas Clientes que desejam aderir aos planos de saúde oferecidos precisam de um processo de adesão simplificado e transparente. O portal facilita a criação e o acompanhamento das propostas, proporcionando uma experiência mais agradável e confiável para os clientes empresariais.



Médicos auditores que precisam revisar e aprovar as declarações de saúde necessitam de um sistema organizado e acessível. O portal facilita o acesso e a análise das informações, aumentando a eficiência e a precisão das auditorias.

Os beneficiários dos planos de saúde precisam passar pelo processo de captura da declaração de saúde. Um portal intuitivo e funcional simplifica este processo, garantindo que todas as informações sejam coletadas de forma precisa e rápida.

Profissionais responsáveis pelo processamento e aceite das transações precisam de um sistema que reduza a margem de erro e garanta a conformidade com as políticas internas. O portal fornece ferramentas de automação e verificações automáticas que melhoram a qualidade e a conformidade das transações.

5. Objetivos

- **Implementar um Portal de Vendas Eficiente:** Desenvolver um portal de vendas que simplifique e otimize o processo de criação e acompanhamento de propostas, centralizando todas as funcionalidades necessárias em uma única plataforma.
- **Aumentar a Eficiência Operacional:** Reduzir significativamente o tempo necessário para a finalização de cada proposta, agilizando o processo e aumentando a produtividade da equipe de vendas.
- **Reduzir o Uso de Papel:** Diminuir a quantidade de papel utilizada no processamento de propostas e termos de adesão, promovendo a digitalização completa dos documentos.
- **Melhorar a Transparência e Visibilidade:** Aumentar a transparência e a visibilidade do status das propostas em todas as etapas do processo, garantindo que todas as partes interessadas tenham acesso a informações atualizadas e precisas.
- **Diminuir Falhas nos Registros:** Reduzir a quantidade de falhas nos registros de propostas por meio do enriquecimento de dados utilizando APIs conectadas, assegurando a precisão e a consistência das informações.



- Reduzir o Tempo Médio de Criação e Finalização de Propostas: Diminuir o tempo médio necessário para criar e finalizar propostas, implementando automações e funcionalidades que acelerem cada etapa do processo.
- Reduzir Falhas de Entrega de Documentação: Minimizar a ocorrência de falhas na entrega de documentação, garantindo que todos os documentos necessários sejam gerados, assinados e armazenados corretamente.

Objetivos Específicos

Desenvolver e Implementar Funcionalidades-Chave no Portal: Incluir recursos como edição de propostas, inclusão de beneficiários, preenchimento de carências, geração de documentos, e integração com plataformas de assinatura eletrônica.

Automatizar Processos Manuais: Substituir processos manuais, como preenchimento de carências e geração de documentos, por processos automatizados para aumentar a eficiência e reduzir erros.

Promover a Digitalização Completa: Eliminar a necessidade de impressão e digitalização de propostas e termos de adesão, garantindo que todos os documentos sejam criados, preenchidos e armazenados digitalmente.

Implementar Sistema de Monitoramento: Desenvolver no sistema uma forma de monitoramento que forneça detalhes sobre o status das propostas em tempo real, aumentando a visibilidade e permitindo uma gestão mais eficaz.

Integrar APIs para Enriquecimento de Dados: Utilizar APIs conectadas para enriquecer os dados das propostas, garantindo que todas as informações estejam atualizadas e sejam consistentes em todo o sistema.

Melhorar a Interface do Usuário: Desenvolver uma interface simplificada e intuitiva que facilite a navegação e o uso do portal, reduzindo o tempo necessário para a criação e finalização de propostas.



Implementar Checks Automáticos de Documentação: Introduzir verificações automáticas para garantir que todos os documentos necessários sejam corretamente gerados e entregues, minimizando falhas e garantindo a conformidade.

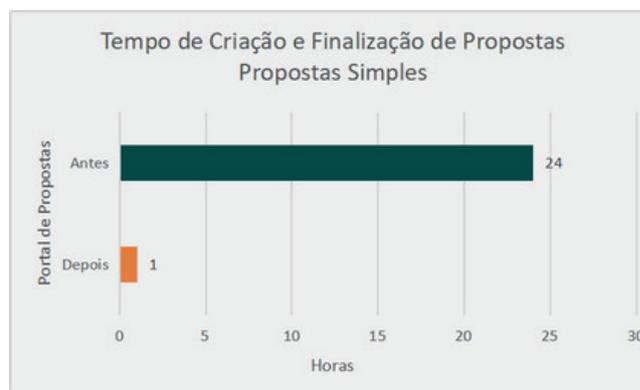
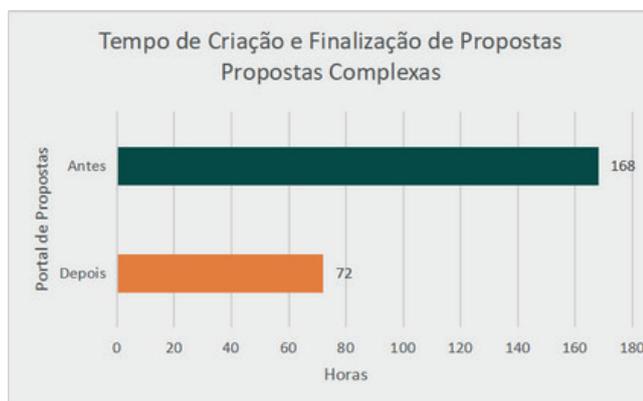
Ao alcançar esses objetivos, a empresa será capaz de transformar seu processo de vendas, tornando-o mais eficiente, transparente e sustentável, além de melhorar a satisfação dos clientes e a produtividade dos funcionários.

6. Resultados

A implementação do portal de vendas resultou em melhorias significativas nos processos de criação e finalização de propostas, bem como na gestão de documentos.

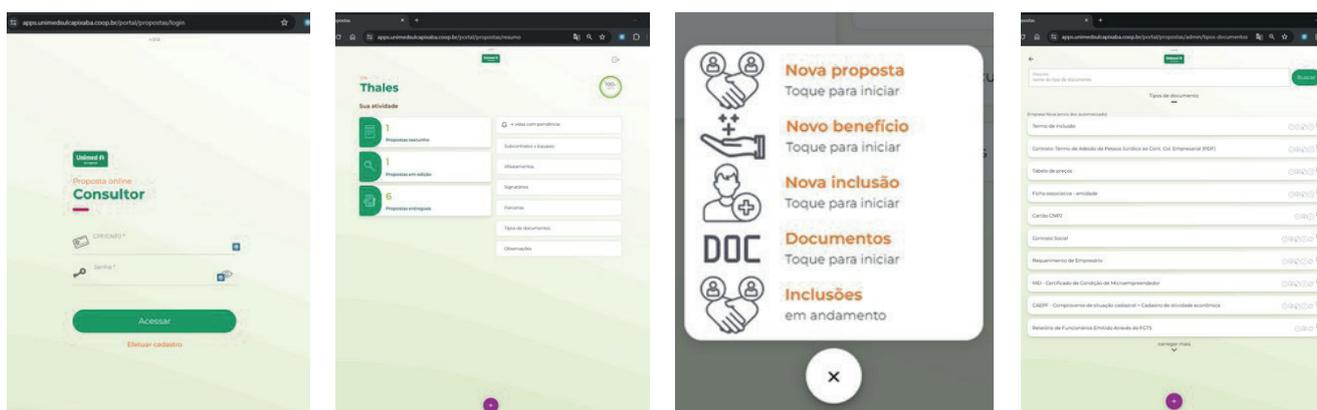
Redução no Tempo de Criação e Finalização de Propostas: Propostas Complexas, tinham o tempo médio para criação e finalização de propostas, que antes era de mais de uma semana, foi reduzido para até 3 dias. Esta redução de tempo permite que a equipe de vendas lide com um maior volume de propostas, aumentando a capacidade operacional da empresa.

Propostas Simples, para processos de inclusão mais simples, especialmente em empresas que já possuem contratos firmados, o tempo foi reduzido para menos de 1 hora. Esta agilidade permite uma resposta rápida às necessidades dos clientes, melhorando a satisfação e a eficiência.





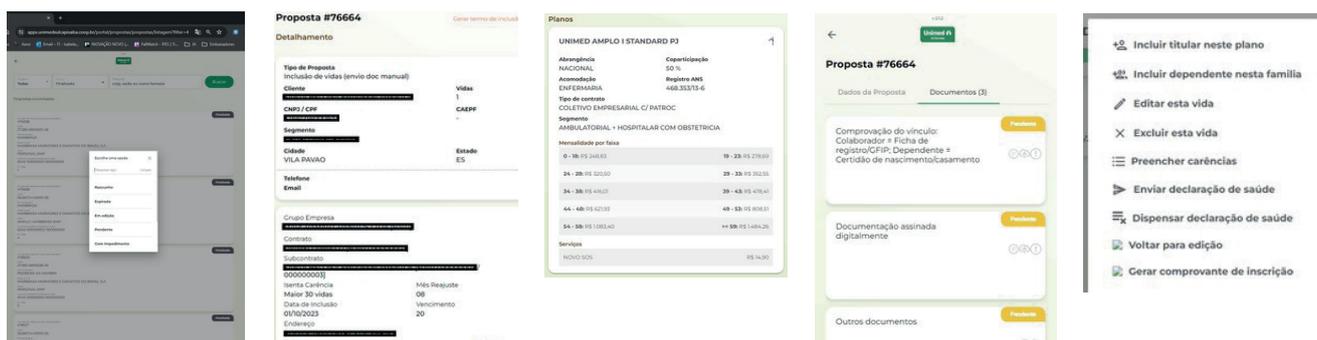
O portal de vendas proporcionou uma gestão mais eficaz dos documentos, facilitando o acesso e a organização das informações relevantes. Esta melhoria garante que os colaboradores da Singular possam encontrar e utilizar documentos de forma mais rápida e eficiente, eliminando o tempo perdido com a busca e a recuperação de documentos em formato físico.



Melhoria na Experiência dos Usuários:

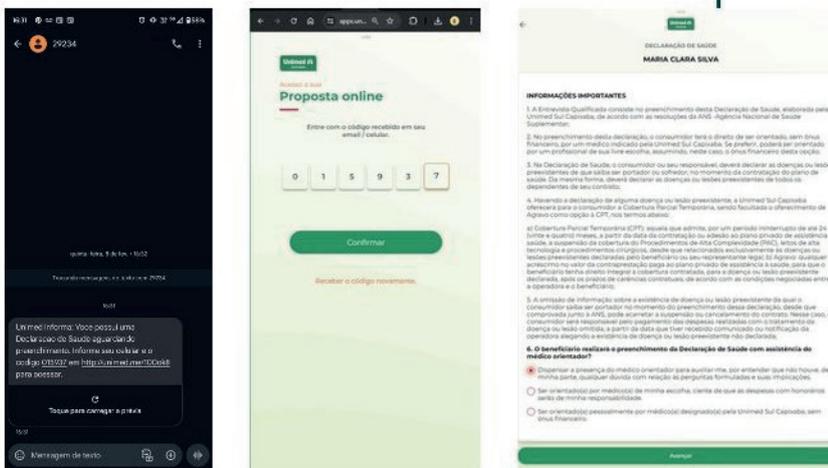
Colaboradores: A interface simplificada e a organização eficiente dos dados resultaram em uma experiência mais fluida para os colaboradores, aumentando a produtividade e reduzindo a carga de trabalho manual. A integração com plataformas de assinatura eletrônica e a automação de processos críticos reduziram erros e aumentaram a precisão das transações.

Clientes: A transparência no processo das propostas foi significativamente melhorada, proporcionando aos clientes um processo de adesão mais claro e confiável. A capacidade de gerenciar propostas e documentos de forma digital também reduziu a necessidade de interações presenciais, tornando o processo mais conveniente para os clientes.



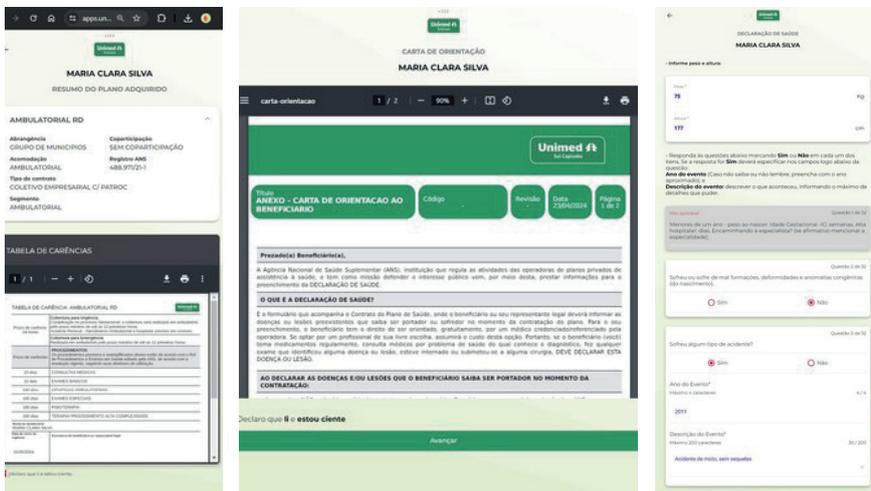


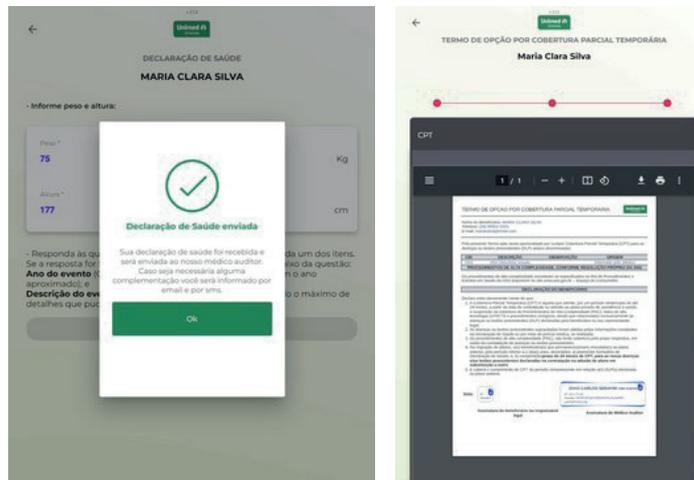
Redução do Uso de Papel: Com a digitalização completa dos documentos, houve uma redução substancial na quantidade de papel utilizada. Isso não apenas contribuiu para a sustentabilidade ambiental, mas também reduziu os custos operacionais associados à impressão, armazenamento e digitalização de documentos físicos.



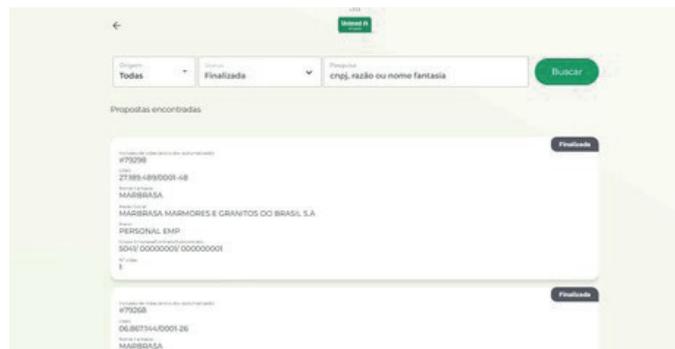
Diminuição de Falhas nos Registros:

A integração de APIs para o enriquecimento de dados garantiu que as informações nas propostas fossem mais precisas e atualizadas, diminuindo a quantidade de falhas nos registros. Este enriquecimento de dados melhorou a confiabilidade das informações processadas, reduzindo retrabalhos e aumentando a eficiência.

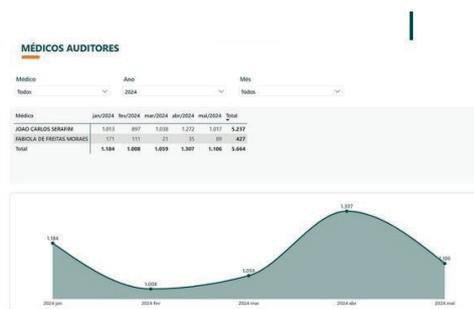




Aumentou a transparência e a visibilidade do status das propostas em todas as etapas do processo. Isso permitiu uma gestão mais proativa e informada, possibilitando ajustes rápidos quando necessário e melhorando a tomada de decisões.



Desenvolvemos um sistema de monitoramento no portal que oferece detalhes e atualizações em tempo real sobre o status das propostas. Isso aumenta a transparência e permite uma gestão mais eficaz, com uma visão clara e atualizada do andamento de cada proposta, integramos os dados com o painel Business Intelligence (BI) onde mostra o número de declarações de saúde analisadas por médico.





A criação de um portal de vendas altamente funcional e intuitivo foi fundamental para atender às diversas necessidades dos públicos-alvo envolvidos no processo de vendas de planos de saúde. A estratégia adotada não só visou aumentar a eficiência e a produtividade, mas também melhorar a experiência de todos os usuários, promovendo transparência, precisão e sustentabilidade. Esta abordagem integrada e personalizada garante que todos os envolvidos se beneficiem das melhorias no processo de vendas, resultando em maior satisfação e sucesso geral do projeto.

Pontos fortes

Aqui estão os principais componentes, benefícios da solução e recursos do Portal de Vendas

Gestão Completa de Propostas:

- Criação de Propostas: Permite a criação de novas propostas de forma rápida e fácil.
- Edição de Propostas: Os usuários podem editar propostas existentes, ajustando detalhes conforme necessário.
- Inclusão de Vidas: Facilita a adição de novos beneficiários (vidas) às propostas, ajustando automaticamente os parâmetros relevantes.

Preenchimento de Carências e Geração de Documentos:

- Automatiza o preenchimento de carências, garantindo precisão e conformidade com as políticas estabelecidas.
- Geração de Documentos automaticamente, cria os documentos necessários para cada proposta, economizando tempo e reduzindo erros.



Declaração de Saúde e Termos de CPT:

- Preenchimento da Declaração de Saúde: Simplifica o processo de preenchimento da declaração de saúde dos beneficiários, assegurando que todas as informações necessárias sejam coletadas de forma eficiente.
- Termos de CPT (Cobertura Parcial Temporária): Facilita o preenchimento e a gestão dos termos de CPT, garantindo que todas as condições sejam claramente definidas e acordadas.
- Assinatura Eletrônica: Integrado com plataformas de assinatura eletrônica, permitindo que contratos e documentos sejam assinados digitalmente, acelerando o processo de finalização.

Toda a estratégia adotada na construção do portal foi para que a interface seja intuitiva, permitindo que os usuários naveguem e utilizem todas as funcionalidades com facilidade, sem necessidade de treinamento extenso. Os dados são organizados de forma lógica e acessível, facilitando a localização e gestão de informações importantes, o que proporciona uma experiência de usuário mais fluida e eficiente. A integração de várias funcionalidades em um único portal elimina a necessidade de múltiplas plataformas, agilizando o processo de vendas e diminuindo o tempo necessário para concluir cada etapa. Com uma interface amigável e processos automatizados, o portal oferece uma experiência de usuário superior, aumentando a satisfação e produtividade dos funcionários. A automação de tarefas críticas, como preenchimento de carências e geração de documentos, reduz a margem de erro humano, aumentando a precisão e a confiabilidade das informações processadas.

Thales, colaborador do setor de vendas, comentou que o portal de propostas online representou um grande avanço para a operadora. Simplificou processos que antes eram muito demorados e gerou uma economia significativa, pois eliminou a necessidade de imprimir uma grande quantidade de documentos. Ele lembra dos tempos em que, no final de cada mês, havia uma enorme pilha de propostas físicas no setor. O médico auditor tinha que analisar as declarações de saúde, uma por uma, antes que cada proposta fosse protocolada e enviada ao setor de cadastro. O setor de cadastro então conferia folha por folha, importava os beneficiários para o sistema e ainda escaneava toda a documentação para arquivamento. Atualmente, o portal de vendas digitaliza todo o processo, destacando-se pela automação



das propostas. Isso evita que o consultor precise acessar um site externo (D4Sign) para enviar os documentos para assinatura eletrônica, já que o próprio portal realiza essa função com um simples comando.



A implementação do portal de vendas atingiu e superou os objetivos esperados, proporcionando uma transformação significativa nos processos de vendas e na gestão de documentos da Singular. A redução no tempo de criação e finalização de propostas, a melhoria na gestão de documentos, a redução do uso de papel, a diminuição de falhas nos registros e a melhoria na transparência

e visibilidade resultaram em uma operação mais eficiente e em uma experiência superior para clientes e colaboradores. Estes resultados demonstram o sucesso do portal de vendas como uma ferramenta essencial para a modernização e otimização dos processos de vendas da empresa.



CRISTIANE FERNANDES EZEQUIEL

CATEGORIA DO PRÊMIO: GESTÃO DE RECURSOS PRÓPRIOS

UNIMED CASCAVEL

ESPAÇO VIVER BEM: Integrando Medicina Preventiva, Equipe Multiprofissional e Terapia ABA no Recurso Próprio

1. Diagnóstico

Atualmente, as doenças crônicas não transmissíveis (DCNT) são um problema de saúde pública (WHO, 2018). No mundo, houve um aumento significativo da mortalidade por essa condição nas últimas décadas (WHO, 2018). O tabagismo, os hábitos alimentares inadequados e a inatividade física são alguns dos fatores de risco que respondem pela maioria das mortes por DCNT (WHO, 2014).

Em conjunto a isso, observa-se um aumento da expectativa de vida na maioria dos países ao longo das últimas décadas. No Brasil, por exemplo, em 2000, a expectativa de vida era de 69,8 anos de idade (IBGE, 2013). Já em 2022, uma pessoa tinha expectativa de viver, em média, até os 75,5 anos. Para as mulheres, a expectativa era de 79 anos. Para os homens, 72 anos (IBGE, 2022). Além disso, observa-se o aumento da prevalência do Transtorno Espectro Autista (TEA). De acordo com o Autism and Developmental Disabilities Monitoring Network (2020), a prevalência do TEA nos últimos quinze anos apresentou crescimento significativo, chegando a uma criança com o diagnóstico a cada trinta e seis.



No que tange a Unimed Cascavel, nos últimos anos, verificou-se um importante crescimento da carteira de beneficiários. Entre 2022 e 2023, esta cresceu em 4,07% - de 96.487 vidas para 99.371. Percebeu-se também elevação da demanda espontânea em busca de atendimento, aumento do número de crianças com diagnósticos de TEA e pessoas com diagnóstico de doenças crônicas.

Por certo, esses aspectos mencionados influenciam o aumento dos custos das operadoras de saúde. Para tanto, seria preciso enfrentar tais desafios por meio da verticalização da operadora. Assim, foi realizada a análise dos relatórios gerenciais e dos painéis de situação. Tal análise apontou um crescente adoecimento populacional decorrente de hábitos não saudáveis e uma frequente solicitação de terapias especiais.

Considerando ser a promoção da saúde um processo de capacitação das pessoas para atuarem na melhoria de sua qualidade de vida e saúde (KUMAR, PREETHA, 2012; WHO, 2021). Isto é, um processo que possibilita que as pessoas tomem suas próprias decisões e tenham controle sobre as circunstâncias da sua própria vida (WHO, 2009). A essência da promoção da saúde é um dos aspectos que fundamenta a Unimed de Cascavel.

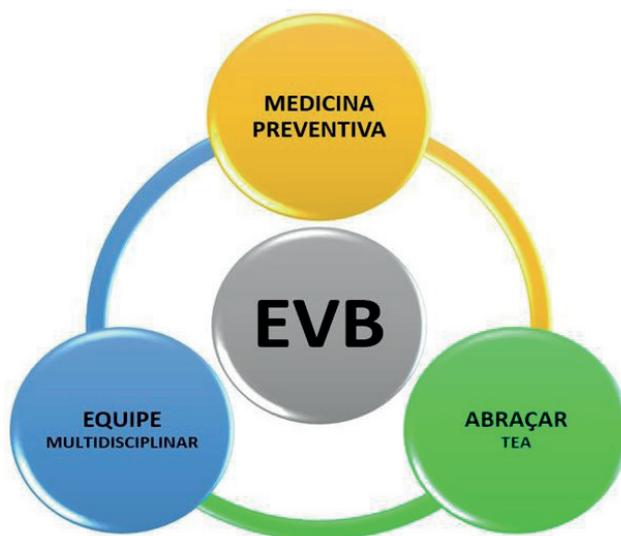
Diante disso, a ampliação da estrutura física e dos recursos humanos multidisciplinares seriam as estratégias de enfrentamento de tais desafios. Foi criado, portanto, o Espaço Viver Bem da Unimed Cascavel (EVB).

2. Apresentação

Diante dos desafios destacados anteriormente, a Unimed Cascavel reestruturou um novo prédio, para reorganizar e ampliar os serviços de saúde ofertados. O EVB conta com vasta área (3.111 m²), equipada com salas projetadas especificamente para cada atendimento, sendo dividido nos três grandes setores: Medicina Preventiva, Programa Abraçar e Equipe Multidisciplinar (Figura 1).



Figura 1: Divisão dos Setores do Espaço Viver Bem.



Fonte: Unimed Cascavel, 2024.

O EVB dispõe de serviços da Medicina Preventiva, a partir dos programas voltados aos diferentes públicos da Unimed Cascavel, desde gestantes, crianças e adolescentes, até adultos e idosos. Estes são executados pelos seguintes profissionais: (1) Psicólogo; (2) Nutricionista; (3) Enfermeiro Obstetra; (4) Técnico em Enfermagem; (5) Educadores Físicos.

Na prática diária, a Unimed Cascavel busca inovação, novidades e avanços. Assim, no setor da Medicina Preventiva foi implementado em 2023 o sistema “Hikvision” – ferramenta de cadastramento dos participantes por meio do reconhecimento facial. Isto permitiu contabilizar a frequência dos inscritos nos Programas em todos os encontros. Tal iniciativa, além de otimizar o tempo dos profissionais, facilitou a segurança das informações. Todos os Programas da Medicina Preventiva ofertados da EVB da Unimed Cascavel estão descritos no Quadro 1.

Quadro 1: Programas da Medicina Preventiva e Programa Abraçar ofertados.



| | |
|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Programa “Antitabagismo” | <p>A ideia central do Programa é demonstrar aos participantes que é possível parar de fumar. O programa oferece encontros que abordam temas como a escolha do Dia D, métodos para cessar o vício, manejos para trabalhar possíveis recaídas etc. Ao longo de seis semanas, a Unimed Cascavel oferece acompanhamento em grupo com psicólogo, médico e nutricionista. Se for necessário, após avaliação da equipe, o participante pode realizar atendimento individual.</p> |
| Programa “Na Medida” | <p>O programa visa auxiliar pacientes com diagnóstico de sobrepeso ou obesidade a adotarem novos hábitos alimentares e de atividade física na academia da Unimed, estimulando-os a reduzirem medidas melhorando a qualidade de vida. O programa tem atendimentos individuais e em grupo, incluindo oficinas, práticas de alimentação saudável, orientações sobre pensamentos sabotadores e comportamentos compulsórios. Este Programa inclui:</p> <ul style="list-style-type: none">Acompanhamento nutricional, durante 3 meses (com cobrança de coparticipação);Atividade física, 2 vezes na semana, na academia disponível no EVB;Oficinas práticas em grupo na cozinha com acompanhamento das nutricionistas, durante 3 meses;Coleta de exames laboratoriais, como verificação da glicemia, triglicerídeos, colesterol total e frações no início e ao final do Programa;Monitoramento dos hábitos alimentares e atividade física no início e ao final do Programa. |



| | |
|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Programa “Na Medida Kids”</p> | <p>O programa visa auxiliar crianças com diagnóstico de sobrepeso ou obesidade a adotarem novos hábitos alimentares e de atividade física na academia da Unimed, estimulando-os a reduzirem medidas melhorando a qualidade de vida. O programa tem atendimentos individuais e em grupo, incluindo oficinas, práticas de alimentação saudável, orientações sobre pensamentos sabotadores e comportamentos compulsórios. O Programa inclui:</p> <p>Acompanhamento nutricional, durante 3 meses (com cobrança de coparticipação):</p> <p>Atividade física, 2 vezes na semana, oferecida na academia do EVB.</p> <p>Oficinas práticas em grupo na cozinha com as nutricionistas, durante 3 meses, acompanhado de um dos responsáveis.</p> <p>Coleta de exames laboratoriais, como glicemia, triglicérides, colesterol total e frações, no início e final do Programa</p> <p>Monitoramento dos hábitos alimentares e atividade física.</p> |
| <p>Programa “Idoso Bem Cuidado”</p> | <p>Por meio desse Programa, a Unimed oferece atividades físicas personalizadas e adaptadas às necessidades dos beneficiários, além de oficinas de memória e de nutrição, tendo também o objetivo de promover amizades, alegria e bem-estar junto aos participantes. Todo o trabalho é conduzido por uma equipe multidisciplinar, composta por educador físico, médico, psicóloga, nutricionista, técnico em enfermagem e outros.</p> <p>A oficina da memória oferece aos idosos inscritos atividades ao longo de oito semanas para melhorar a integração social, estimular as funções da memória, a concentração, o raciocínio, a atenção e o bem-estar. São realizadas atividades com a psicóloga e nutricionista, 1 vez na semana, durante 2 horas. A psicóloga realiza atividades para melhorar a atenção, a coordenação motora, a orientação espacial, a linguagem e a memória verbal, também realiza avaliação dos idosos com a ferramenta Miniexame do Estado Mental (MEEM) no início e ao final do Programa. A nutricionista aborda diversos temas relacionados à alimentação e Doenças Crônicas Não Transmissíveis (DCNT) e particularidades da alimentação dos idosos.</p> |



| | |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Programa “Cegonha”</p> | <p>Uma equipe composta por médico obstetra, enfermeira obstetra, nutricionista, fisioterapeuta, pediatra e psicóloga oferecem orientações às futuras mães e papais sobre os cuidados na gestação, no parto e no pós-parto, durante 8 encontros que acontecem semanalmente.</p> <p>Um dos objetivos principais do Programa é reduzir os índices de cesariana sem indicação clínica por meio da educação em saúde às gestantes e seus acompanhantes.</p> <p>O Programa Cegonha da Unimed Cascavel faz parte do Projeto Parto Adequado iniciativa entre a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), o Hospital Israelita <i>Albert Einstein</i> e o <i>Institute for Healthcare Improvement</i> (IHI), com amparo do Ministério da Saúde, o qual tem o objetivo de identificar modelos inovadores e viáveis de atenção ao parto e nascimento, que valorizem o parto vaginal e contribuam para a redução dos riscos decorrentes de cesarianas sem indicação clínica.</p> <p>Essa iniciativa visa também oferecer às mulheres e aos bebês o cuidado certo. Com isso, busca-se melhorar a segurança do paciente e a experiência dos cuidados para mães e bebês.</p> <p>Convém lembrar, que para as inscritas no Programa Cegonha, a Unimed Cascavel oferece a oficina do preparo pélvico, conduzida por fisioterapeuta especialista na área de fisioterapia pélvica, que tem como objetivo encontros semanais durante 5 semanas, fortalecendo a importância do parto vaginal para a saúde do binômio-mãe-bebê e na recuperação pós-parto.</p> |
| <p>Programa “Saúde Corporativa”</p> | <p>O objetivo do Programa é realizar ações e palestras sobre qualidade de vida e mudança de hábitos, saúde emocional e demais temáticas incentivando uma rotina mais saudável. Além disso, adaptações de outros programas, tais como: Na Medida, Cegonha são realizados nas empresas sinalizadas após rastreio e solicitações</p> |

Fonte: Unimed Cascavel, 2024.

Por meio do Programa Abraçar, o tratamento é oferecido a partir da ciência Applied Behavior Analysis (ABA). Esta metodologia reforça os comportamentos positivos do autista. Neste programa, é realizado o acompanhamento de crianças com o diagnóstico de autismo até os oito anos de idade. Por certo, o Programa Abraçar dispõe de equipe altamente



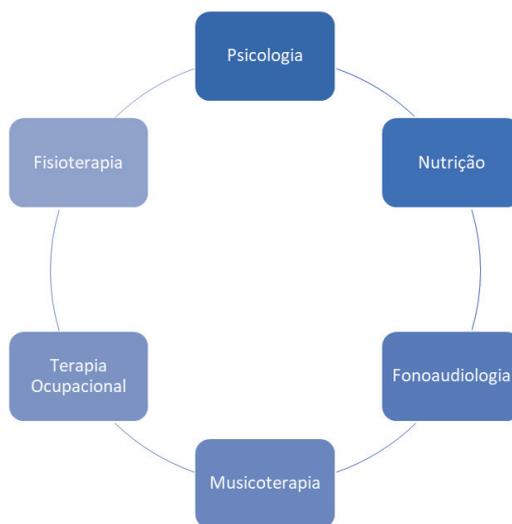
qualificada e imbuídos de paixão, compromisso e resultados. Este abraça a singularidade de cada criança, oferecendo cuidado integral, que vai além do convencional.

Além dos atendimentos individuais neste Programa, há em prática o protocolo balance. Trata-se de um treinamento parental, cientificamente comprovado, em que os pais das crianças inseridas em lista de espera são capacitados para implementação das intervenções baseadas na Análise do Comportamento.

Como atividades coletivas, há também o grupo de Habilidades Sociais e o grupo de Habilidades Escolares. É mais do que assistência, é um compromisso de proporcionar uma jornada de desenvolvimento e crescimento, adaptada às necessidades para cada indivíduo. A humanização e o atendimento personalizado se destacam na criação de um plano de atendimento individualizado, traçando a estratégia para desenvolver o melhor para cada criança.

A Equipe Multidisciplinar, por sua vez, é composta por psicólogos, nutricionistas, fonoaudiólogos, terapeutas ocupacionais, fisioterapeutas e musicoterapeutas (Figura 2). A Equipe realiza o acompanhamento dos beneficiários indicados às terapias. Este atendimento visa a resolutividade e seguimento adequado e personalizado de cada caso, por meio de evidências e humanização.

Figura 2: Composição da Equipe Multidisciplinar.



Fonte: Unimed Cascavel, 2024.



Todos os integrantes do EVB utilizam o Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP) (Unimed – Central RS). Trata-se de uma ferramenta de registro, que centraliza as informações do histórico de saúde e permite busca facilitada das informações dos beneficiários. Com as certificações adequadas, como a SBIS, o PEP garante aderência às normas da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Por ser um sistema de armazenamento na nuvem, os registros não permanecem armazenados no computador local, o que aumenta a segurança de inviolabilidade. Esse sistema favorece um melhor controle das presenças em consultas, tempo de espera para atendimentos e auxilia no mapeamento da ociosidade dos colaboradores.

3. Justificativa

O público-alvo dos Programas da Medicina Preventiva, da Equipe Multidisciplinar e do Programa Abraçar são beneficiários da carteira Unimed Cascavel. Cada Programa possui critérios de inclusão específicos.

Em geral, os participantes destes Programas são beneficiários que, independentemente do tipo de contrato, procuram espontaneamente a Cooperativa com o desejo de participar. Outros, devido a algum encaminhamento médico ou após a avaliação pela Equipe Multidisciplinar do Núcleo de Acolhimento das Terapias Especiais. Outros ainda, são procurados pelos próprios profissionais, por meio de busca ativa, dentro do banco de informações da Unimed Cascavel.

De fato, isso leva o beneficiário à diferentes avaliações pela Equipe Multidisciplinar que poderá indicar os melhores tratamentos e intensidades. Os critérios de inclusão de cada Programa estão especificados no Quadro 2.



Quadro 2: Critérios de inclusão dos beneficiários nos Programas da Medicina Preventiva e Programa Abraçar ofertados.

| | |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Programa “Antitabagismo” | Beneficiários da Unimed Cascavel, com no mínimo 18 anos de idade. Se forem menores de 18 anos, podem participar se estiverem acompanhados por um responsável legal. |
| Programa “Na Medida” | Beneficiários da Unimed Cascavel, com idade de 18 a 60 anos de idade com diagnóstico de sobrepeso ou obesidade em busca da mudança de hábito. |
| Programa “Na Medida Kids” | Beneficiários da Unimed Cascavel, com idade entre 7 e 11 anos de idade, com diagnóstico de sobrepeso ou obesidade, que buscam a mudança de hábito, de maneira saudável e consciente. |
| Programa “Idoso Bem Cuidado” | Beneficiários da Unimed Cascavel, acima de 60 anos de idade. |
| Programa “Cegonha” | Beneficiárias da Unimed Cascavel, gestantes, a partir da 12ª semana de gestação. |
| Programa “Saúde Corporativa” | Colaboradores das empresas e clientes da Unimed Cascavel. |
| Programa “Abraçar” | Beneficiários da Unimed Cascavel, diagnosticados com TEA (Transtorno do Espectro Autista), na faixa etária entre 0 e 8 anos de idade. |

Fonte: Unimed Cascavel, 2024.

No planejamento estratégico da Unimed Cascavel estão inseridos pilares relacionados à promoção da saúde, com ações vinculadas a métodos que possam melhorar a qualidade de vida dos beneficiários; e à diminuição de custo em vistas da sustentabilidade da operadora.

Promover saúde é a capacitação das pessoas para atuarem na melhoria de sua qualidade de vida e saúde (BRASIL, 1986; KUMAR, PREETHA, 2012; WHO, 2021). Ser sustentável não significa apenas ter iniciativas em prol do meio ambiente ou ter um forte investimento



social. Significa também, e principalmente, ter a sustentabilidade na gestão, nas decisões e nas atitudes do dia a dia. O sucesso das organizações depende de uma nova forma de pensar e de um novo modo de gerir, visto que os resultados econômicos estão cada vez mais atrelados aos impactos socioambientais causados por suas decisões e ações. Logo, diminuir custo de modo sustentável é investir em prevenção, bem-estar, terapias baseadas em evidências.

Para tanto, os serviços ofertados no EVB estão de acordo com esses pilares. Afinal, os Programas da Medicina Preventiva evitam complicações das mais diversas comorbidades. O Programa Abraçar, por sua vez, atua fortemente no desenvolvimento de habilidades socialmente compatíveis, promovendo qualidade de vida para as crianças e para seu núcleo familiar.

4. Objetivos

Promover a saúde dos beneficiários da Unimed Cascavel com novos hábitos de vida, por meio dos atendimentos interdisciplinares, de excelência e baseados em evidência.

5. Objetivos Específicos

- a. Atingir progressivamente o maior número de beneficiários da carteira Unimed Cascavel participando ativamente das atividades oferecidas no EVB.
- b. Fomentar a prevenção de doenças e a promoção da saúde, por meio dos Programas de Medicina Preventiva.
- c. Aumentar a resolutividade do atendimento das crianças com diagnóstico prévio de TEA, por meio do Programa Abraçar.
- d. Aumentar a satisfação dos beneficiários da Unimed Cascavel.
- e. Diminuir os custos assistenciais, visando a sustentabilidade da Cooperativa.
- f. Reduzir a sinistralidade da Carteira da Unimed Cascavel.



- g. Ser referência nacional no atendimento de excelência, baseado em evidência e humano.

6. Resultados

O Índice de Sinistralidade (DM), ou índice de utilização, é um parâmetro usado para medirmos a relação entre a receita gerada pelos clientes, por meio de mensalidade, e os custos com assistência desses mesmos clientes. Os recursos próprios da Unimed Cascavel evitaram o aumento de 4,2% da sinistralidade da operadora.

No ano de 2023, verificou-se uma considerável expansão de instalações e infraestrutura destinado à Medicina Preventiva, Equipe Multidisciplinar e

Programa Abraçar. O Espaço Viver Bem foi ampliado de 585,52 m² para 3111 m². Isto significa maior espaço reservado para os atendimentos.

Como reflexo desta progressiva ampliação, em 2023, o programa Abraçar e a Equipe Multidisciplinar realizaram 33.799 atendimentos. O dado representa um avanço expressivo, em comparação ao ano anterior – 4.360 atendimentos realizados em 2022. Por certo, promover o acesso aos cuidados essenciais com a saúde, por meio da colaboração de excelentes profissionais, é um dos principais pontos que norteiam o trabalho e investimentos realizados diariamente pela Unimed Cascavel.

Convém lembrar que, além de promover qualidade de vida aos clientes, todos os Programas ofertados na EVB da Unimed Cascavel foram aprovados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), contribuindo diretamente para a sustentabilidade da Operadora e sua pontuação no IDSS (Índice de Desenvolvimento da Saúde Suplementar – IDSS).

No Quadro 3 estão sintetizados os principais resultados de cada Programa.

Quadro 3: Principais resultados do Programas da EVB.



| | |
|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Programa “Antitabagismo”</p> | <p>No ano de 2023, dos 15 participantes, 5 pararam de fumar (33%).</p> |
| <p>Programa “Na Medida”</p> | <p>Em 2023, 222 beneficiários participaram do Programa. Destes, 174 reduziram 788,5cm de circunferência abdominal; 13 reduziram o IMC de ≥ 35 kg/m².</p> <p>Relato de um dos participantes:</p> <p><i>“Grande satisfação de ter participado do programa na medida, os profissionais são excelentes que contribuíram com o processo. Estou feliz com os resultados, quase atingi o peso ideal. Continuo evoluindo dia a dia com todos os ensinamentos adquiridos com mais saúde, disposição e levando uma vida mais saudável. Obrigada Unimed e que esse programa continue ajudando outras pessoas.”</i></p> |
| <p>Programa “Na Medida Kids”</p> | <p>Em 2023, tivemos um total de 34 crianças participantes, sendo que 24 delas reduziram aproximadamente 71 cm de circunferência abdominal. Além disso 9 dos participantes reduziram 10,7 kg.</p> <p>Relato de um familiar de participante do Programa:</p> <p><i>“Projeto maravilhoso, meu filho mudou muito os hábitos. Melhor de tudo foram os resultados. Ele ficou todo orgulhoso. Parabéns à equipe pelo excelente trabalho!”</i></p> |
| <p>Programa “Idoso Bem Cuidado”</p> | <p>A Unimed Cascavel tem 335 idosos da carteira 158, participando ativamente das atividades do Idoso Bem Cuidado.</p> <p>Em 2023, 92 idosos participaram da oficina da memória. Relato de um participante do Programa:</p> <p><i>“Eu tinha meu braço muito limitado, eu já fiz 3 cirurgias em anos diferentes, tive muito problema, tive até escapula congelada. E nossa agora eu ‘tô’ me sentindo, não faz dois anos que eu participo do projeto, mas eu ‘tô’ me sentindo muito, muito melhor. E tinha minha perna também que o nervo ciático, que eu não conseguia pisar no chão, tive cirurgia liberada pela Unimed, mas daí meu geriatra me indicou para o Edimilson e eu fui fazer as avaliações, fui fazer o atendimento dele e nossa, eu ‘tô’ muito bem, consigo me ajoelhar, consigo fazer tudo.”</i></p> |



| | |
|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Programa “Cegonha”</p> | <p>No ano de 2023, 191 gestantes participaram de todos os encontros do Programa Cegonha.</p> <p>Observa-se o aumento do número de inscritas a cada ano.</p> <p>No ano de 2023, 61 gestantes participaram da oficina.</p> <p>Em relação as participantes do Programa Cegonha que tiveram bebê por parto via vaginal e que participaram da oficina do preparo pélvico durante a gestação observou-se:</p> <p>Ao todo, 15 integrantes do Programa Cegonha, na faixa etária entre 24 e 40 anos, tiveram parto vaginal.</p> <p>A média de sessões realizadas de fisioterapia pós-parto foi de 5 sessões, em até 6 meses pós-parto. Em contrapartida, na rede credenciada, observamos que esse número aumentou, com média final foi de 8 sessões por beneficiária. Além disso, por outra perspectiva, ao considerar apenas as que de fato realizaram fisioterapia pélvica pós-parto, as médias apresentam diferenças notáveis.</p> <p>Integrantes do programa: 40% das que tiveram parto vaginal realizaram fisioterapia, com uma média de 13 sessões cada; Rede credenciada: 49% das que tiveram parto vaginal realizaram fisioterapia, com uma média de 16 sessões cada.</p> <p>Relato de uma das gestantes que participou do Programa:</p> <p><i>“Eu e meu marido gostamos muito do projeto! Foram dias especiais e muito esclarecedores. Todos os palestrantes foram atenciosos e trataram a todos com carinho. Nos surpreendemos positivamente a cada encontro! Parabéns a toda a equipe Unimed, com certeza vamos colocar em prática todos os ensinamentos e guardar com carinho as lembranças dos encontros! Obrigada!!!”</i></p> |
| <p>Programa “Saúde Corporativa”</p> | <p>No ano de 2023, 21 empresas foram atendidas com palestras, totalizando 53 palestras realizadas à 3103 beneficiários participantes.</p> |



Programa “Abraçar”

Em 2023, ao todo, 90 crianças foram atendidas.

E, embora o tratamento seja intensivo e longo, o Programa Abraçar realizou 36 altas. Isso corrobora para a integralização das crianças na sociedade, sendo motivo de premiação e destaque nacional em 2023 no 9º Prêmio Inova+Saúde. Atualmente na área destinada a crianças autistas do Espaço Viver Bem, temos 102 crianças em atendimento.

A melhoria contínua por meio da implementação de novos serviços é um dos pilares do Programa Abraçar. A exemplo dos Grupos de Habilidades Sociais e Grupos de Habilidades Escolares. Por meio destes novos serviços, buscamos o enriquecimento de possibilidades terapêuticas voltadas para a magnitude demandante de terapias que o Espectro Autista requer.

Completando o portfólio, a interdisciplinaridade é a força propulsora que une as equipes técnicas especializadas que atuam em diversas áreas, criando uma sinfonia de cuidado único ao paciente.

Relato de uma das mães de beneficiária que participou do Programa:

“Ela evoluiu 1000% para mais desde que começou no projeto. É só sucesso! Antes, ela sequer olhava pra gente. Hoje ela faz coisas que eu nem imaginava que seriam possíveis. A equipe é muito humana e realmente se importa com cada criança e com a família toda. Eu percebo o empenho da Unimed em oferecer à minha filha uma vida o mais normal possível”.

Os próximos passos são estimular o envolvimento dos pais no tratamento, capacitando-os por meio do Projeto Balance, um protocolo de treinamento parental cientificamente comprovado nos EUA por Hanley e Huppel (2021), em que os pais das crianças inseridas em lista de espera são capacitados para implementação das intervenções baseadas na Análise do Comportamento. Também está sendo estruturado o Núcleo de Acolhimento de Terapias Especiais (NATE), que com o auxílio de médicos neuropediatras, potencializará os cuidados das terapias aos beneficiários neuro divergentes, oferecendo um olhar de avaliadores técnicos especializados sobre as demandas terapêuticas de cada criança, através da aplicação de protocolos multidisciplinares de avaliação, bem como na dinâmica interdisciplinar no planejamento das intervenções clínicas.

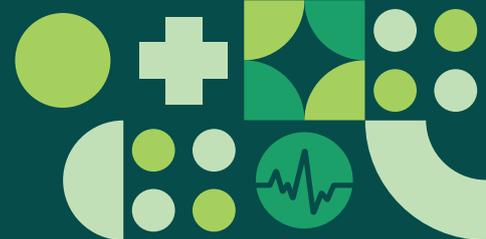
Fonte: Unimed Cascavel, 2024.



Com todas estas ações, verificou-se uma progressiva redução de custos operacionais da Unimed Cascavel. Como exemplo, tivemos um custo Evitado do Programa Abraçar de: R\$1.817.126,39 no ano de 2023. Reduziu-se também o custo da sessão de Aba no Espaço Viver Bem para R\$0,80 por minuto. Na rede aberta, o custo é de R\$3,07 por minuto. Além disso, o tempo médio das mais de 36 altas destes beneficiários do programa Abraçar é de aproximadamente 660 dias. Para cada uma destas altas, não existe recurso no mundo que pague a alegre emoção destas famílias.

Além destes resultados apresentados, compreende-se a importância da interligação e intercomunicação entre os setores. Deste modo, a Unimed Cascavel dispõe de ferramentas e ações que colaboraram para este propósito. Estes são alguns exemplos de ações realizados em conjunto no EVB:

1. Discussão de caso clínico: Encontro realizado mensalmente com toda Equipe Multidisciplinar, integrantes do programa Abraçar e medicina Preventiva. Este se baseia na apresentação de algum caso clínico desafiador e, após discussões, desenvolve-se um plano de ação para melhor seguimento e conduta deste beneficiário. Esta é uma oportunidade de todos os presentes contribuírem e aperfeiçoarem suas práticas.
2. Oficina de Páscoa: Momento para unir crianças e familiares do programa Abraçar aos cuidados da Equipe Multidisciplinar e Medicina Preventiva. Esta oficina acontece, no período da Páscoa, na cozinha Gourmet do EVB, com o propósito de ensinar preparações saudáveis e apetitosas para esta data comemorativa.
3. Show de Talentos: Evento em que os envolvidos no Programa Idoso Bem Cuidado apresentam seus talentos em nosso auditório. Além da integração entre eles, há o resgate de muitos sonhos engavetados pelos nossos beneficiários com mais de 60 anos.
4. Grupo de Saúde Mental: Ação promovida pela Medicina Preventiva, visando dar suporte aos pais ou responsáveis pelas crianças com TEA, atendidas no programa Abraçar. O objetivo principal deste encontro é dar suporte aos pais ou responsáveis, ensinar ferramentas para lidar com sintomas de ansiedade e estresse e ampliar a importância do autocuidado. Ressalta-se este grupo é oferecido mesmo aos pais/responsáveis sem plano de saúde.



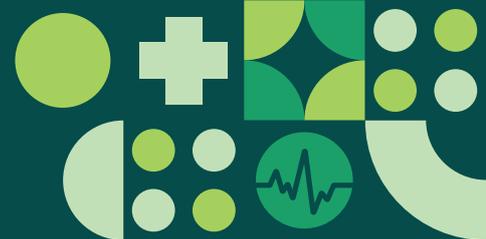
5. Saia da Rotina: Evento anual de promoção da saúde, a partir da atividade física e alimentação saudável. Este é ofertado aos beneficiários da Unimed Cascavel e aberto ao público externo. Em geral, cerca de 350 pessoas participam deste evento.

No que tange aos Treinamentos e Desenvolvimento pessoal, após validação das principais demandas da operadora, por meio dos relatórios gerenciais para o aperfeiçoamento no cuidado dos beneficiários, foram realizados investimentos recorrentes em cursos/treinamentos para os colaboradores.

Estes são alguns exemplos de cursos/treinamento: PCM (Professional Crisis Management), ABA, Seletividade Alimentar, PECs (Picture Exchange Communication System), Prompt, Comunicação Alternativa e Aumentativa, entre outros. Esta, sem dúvidas, é uma forma de aperfeiçoamento dos atendimentos e expansão da capacidade da operadora de resolução na unidade. Por certo, possibilita trazer inúmeros beneficiários, antes atendidos na rede, para o recurso próprio.

Quanto aos resultados relacionados à Aquisição de Tecnologia e Equipamentos, além dos investimentos no anteriormente mencionados - o sistema de reconhecimento facial (Hikvision) e Prontuário Eletrônico do Paciente; pode-se citar outras aquisições, tais como:

- a. Painéis Solares que revestem o estacionamento do EVB.
- b. ABA+ - aplicativo que estende a terapia ABA para o ambiente domiciliar, quando registrado pelos pais. Este facilita a construção de relatórios para acompanhamento do beneficiário.
- c. Bike suco - estrutura semelhante a uma bicicleta ergométrica, cujo movimento faz funcionar um liquidificador, que bate o suco de frutas. Com este equipamento se trabalha a importância da atividade física e valoriza a alimentação balanceada e a redução do açúcar.
- d. Estrutura Spider - mais de cem mil reais foram investidos no desenvolvimento deste Espaço. Trata-se de um espaço de Integração Sensorial, de uso conjunto das



Terapeutas ocupacionais. Com esta estrutura, o sensorial e diversas outras habilidades são trabalhadas nas crianças.

- e. Auditório – espaço com capacidade para aproximadamente 100 pessoas. Possui sistema tecnológico audiovisual a serviço dos treinamentos, discussões de casos clínicos e eventos (simpósio, cinema, show de talentos, palestras etc.).
- f. Academia – possui equipamentos de última geração. Serve às atividades físicas realizadas pelos programas da Medicina Preventiva e como centro cinesiológico para atendimentos grupais da fisioterapia.

Por fim, a promoção dos cuidados essenciais com a saúde humana, bem como o incentivo da prevenção a doenças, é parte intrínseca da Unimed Cascavel. O trabalho realizado é sempre voltado ao bem-estar à qualidade de vida das pessoas, principalmente de nossos clientes. O intuito é proporcionar experiências únicas em todas as fases da vida, por meio da rotina de atividades, programas e serviços.

A seguir estão os QR CODES de acesso aos vídeos dos Programas e algumas imagens de acontecimentos relatados e estrutura física do EVB da Unimed Cascavel. Um dos vídeos foi realizado por solicitação de uma reportagem para evidenciar a importância do cuidado à qualidade de vida, sendo um destaque na cidade de Cascavel-PR.

Programa Abraçar:



Medicina Preventiva:





Imagem 1: Estruturas do Espaço Viver Bem e entrada da Avenida Brasil.



Fonte: Unimed Cascavel, 2024.

Imagem 2: Reconhecimento facial. Entrada da Avenida das Palmeiras. Fitoterapia.



Fonte: Unimed Cascavel, 2024.

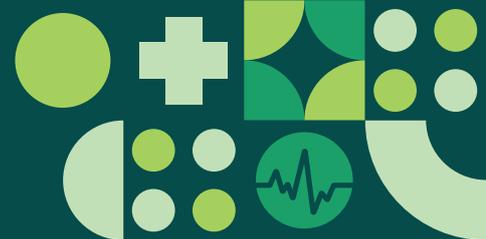
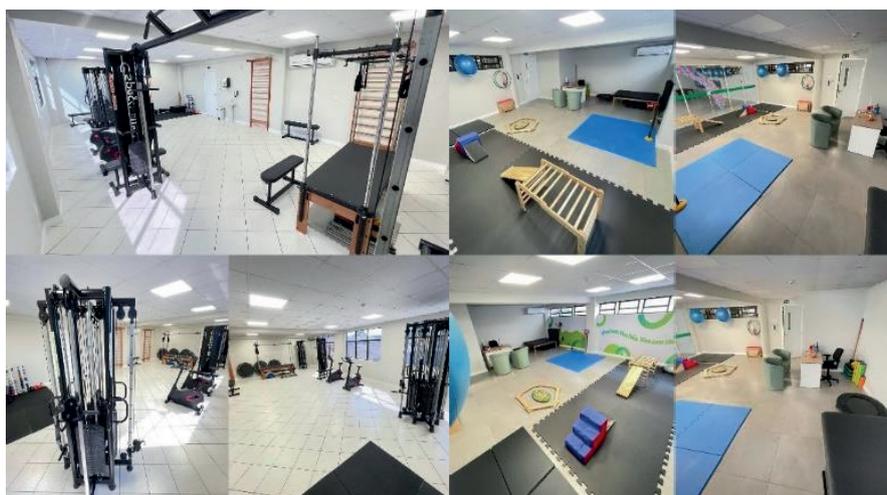


Imagem 3: Imagem: Estacionamento. Painéis solares.



Fonte: Unimed Cascavel, 2024.

Imagem 4: Academia. Centro cinesiológico. Centro de fisioterapia.



Fonte: Unimed Cascavel, 2024.

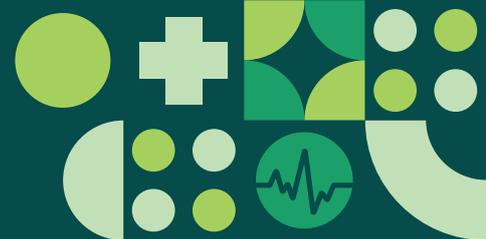
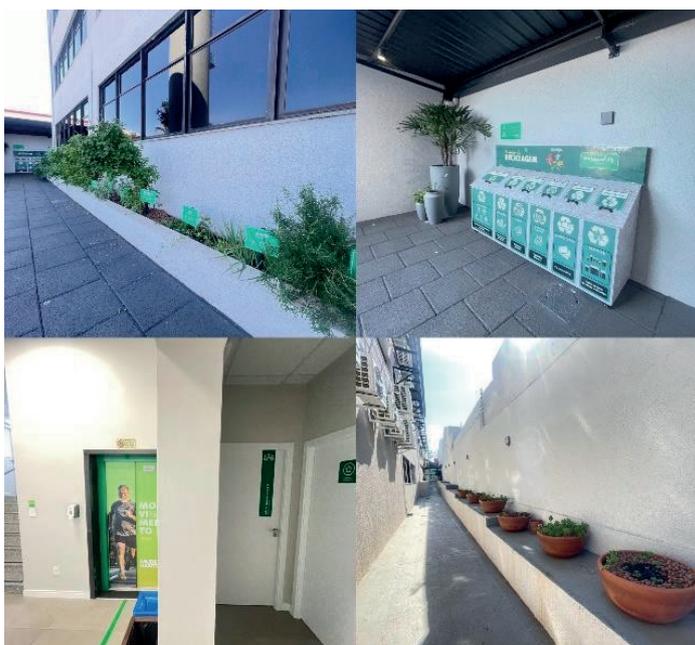


Imagem 5: Recepção secundária. Cozinha gourmet.



Fonte: Unimed Cascavel, 2024.

Imagem 6: Ambiente externo.



Fonte: Unimed Cascavel, 2024.

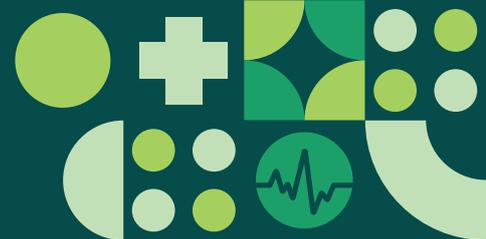


Imagem 7: Modelos de consultórios da Equipe Multidisciplinar e Programa Abraçar.



Fonte: Unimed Cascavel, 2024.

Imagem 8: Modelos de consultórios da Equipe Multidisciplinar e Programa Abraçar.
Sala de Integração Sensorial.



Fonte: Unimed Cascavel, 2024.

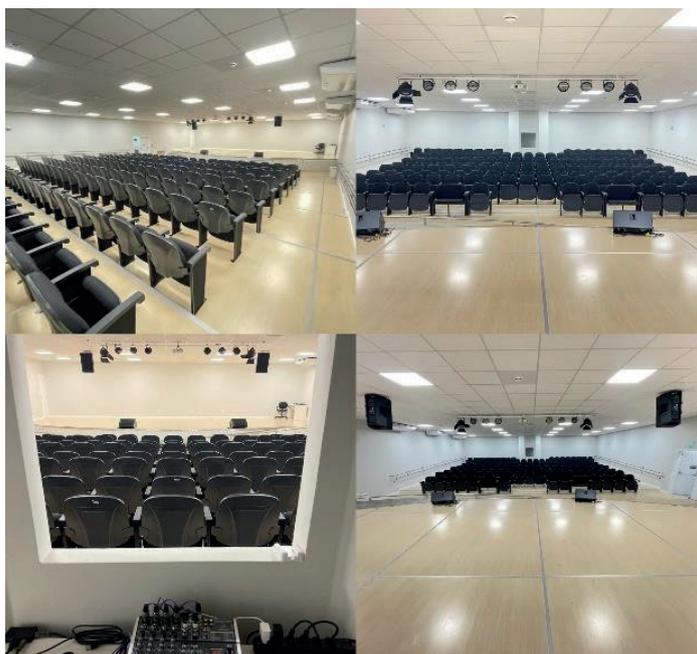


Imagem 9: Modelos de consultórios da Equipe Multidisciplinar e Programa Abraçar.



Fonte: Unimed Cascavel, 2024.

Imagem 10: Estrutura do Auditório.



Fonte: Unimed Cascavel, 2024.



Imagem 11: Espaço de Bem-estar ao colaborador.



Fonte: Unimed Cascavel, 2024.

Imagem 12: Encontros dos Programas da Medicina Preventiva.



Fonte: Unimed Cascavel, 2024.

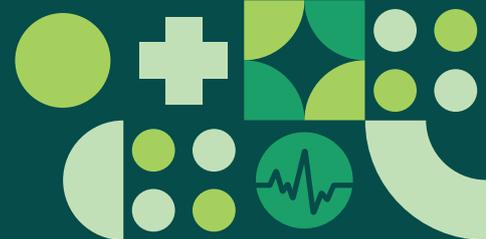
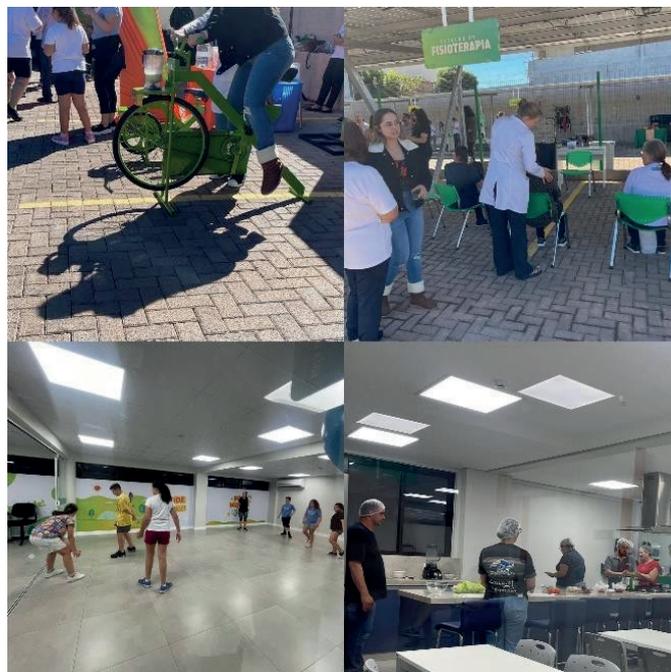


Imagem 13: Bike suco. Saia da Rotina. Programas Medicina Preventiva.



Fonte: Unimed Cascavel, 2024.

Imagem 14: Cinema Inclusivo. Programas Medicina Preventiva.



Fonte: Unimed Cascavel, 2024.



Imagem 15: Evento Saia da Rotina. Programas Medicina Preventiva.



Fonte: Unimed Cascavel, 2024.

Imagem 16: Encontros dos Programas da Medicina Preventiva.



Fonte: Unimed Cascavel, 2024.

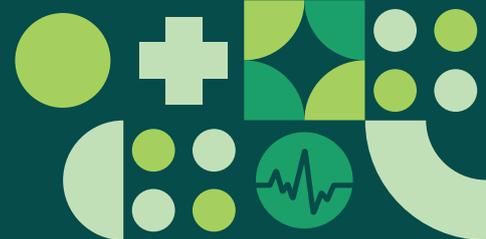


Imagem 17: Evento Talento Show.



Fonte: Unimed Cascavel, 2024.

Imagem 18: Evento 2º Edição do Workshop de preparação para o parto.



Fonte: Unimed Cascavel, 2024.



Imagem 19: Equipe de atendimento do programa Abraçar.



Fonte: Unimed Cascavel, 2024.

7. Referências

BAIO J, WIGGINS L, CHRISTENSES DL et al. **Prevalence os Autism Spectrum Disorder Among Children Aged 8 Years.** Autism and Developmental Disabilities Monitoring Network, 11 Sites, Unimed States, 2014. MMWR Surveill Summ 2018;67(No.SS-6):1-23.

KUMAR S, PREETHA G. **Health Promotion: An Effective Tool for Global Health.** Indian J Community Med., vol. 37, n. 1, p. 5-12, 2012.

UNIMED CASCAVEL. **Relatório de Gestão e Sustentabilidade Unimed Cascavel.** 2023.

WHO. World Health Statistics 2018: monitoring health for the SDGs, Sustainable Development Goals. Geneva, 2018b.

WHO. World Health Organization. **Global status report on noncommunicable diseases 2014.** Geneva: World Health Organization, 2014.

WHO. World Health Organization. Geneva. **The urgency of health promotion.** Overview: 7th Global Conference on Health Promotion, Kenya, October 2009. Disponível em: <http://www.who.int/healthpromotion/conferences/7gchp/overview/en/index.html>. Acesso em: 24. abr. 2024



WHO. World Health Organization. **Health promotion glossary of terms 2021**. Geneva: World Health Organization; 2021. Licence: CC BY-NC-SA 3.0IGO. Disponível em: < <https://www.who.int/publications/i/item/9789240038349>>. Acesso em: 24. abr. 2024

IBGE. Diretoria de Pesquisas. **Tábua Construída no âmbito da Gerência de Estudos e Análises da Dinâmica Demográfica**. 2022. Disponível em: <https://ibge.gov.br/expectativa-de-vida>. Acesso em: 22 abr. 2024

IBGE. Diretoria de Pesquisas. **Projeção da População no Brasil**. 2013. Disponível em: <https://brasilemsintese.ibge.gov.br/populacao/esperancas-de-vida-ao-nascer.html> . Acesso em: 22 abr. 2024

DIAS MAS, OLIVEIRA IP, SILVA LMS et al. **Política Nacional de Promoção da Saúde: um estudo de avaliabilidade em uma região de saúde no Brasil**. Ciência & Saúde Coletiva, v. 23, n. 1, p. 103-114, jan. 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1413-81232018231.24682015>. Acesso em: 24 abr. 2024.



DIOGO VENÂNCIO OLIVEIRA SANTOS

CATEGORIA DO PRÊMIO: GESTÃO DE RECURSOS PRÓPRIOS
UNIMED POLICLÍNICA UNIMED ASSIS

Policlínica Unimed Assis – Espaço integrado para Terapias físicas e neurológicas às crianças e adolescentes autistas.

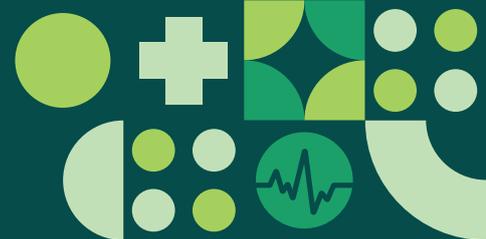
1. Diagnóstico:

Com o aumento expressivo do diagnóstico da população com TEA - Transtorno do Espectro Autista, nosso maior desafio é acolher toda a demanda de tratamento que vem surgindo ao longo dos anos e reduzir os custos de atendimento em clínicas particulares.

2. Apresentação:

A Policlínica Dr. Rubens Sebastião Spinardi foi inaugurada em agosto de 2020, no Espaço Unimed, em Assis - SP, com o intuito de atender crianças e adolescentes com TEA - transtorno do espectro autista, e mais algumas síndromes específicas dos transtornos globais.

Desde 2021 implantamos melhorias. Expandimos nosso espaço físico e a quantidade de profissionais, adquirimos estruturas para as terapias, garantimos vagas exclusivas



no estacionamento, oferecemos um espaço de espera com cozinha para uso dos pais e responsáveis.

3. Justificativa

Público-alvo: crianças e adolescentes com TEA – transtorno do espectro autista, e mais algumas síndromes específicas dos transtornos globais.

Os atendimentos são direcionados por um médico neuropediatra, e quem realiza as terapias são profissionais como psicólogos, terapeutas ocupacionais, fonoaudiólogos, entre outros.

4. Objetivos:

Oferecer diversas terapias integradas no mesmo espaço, com profissionais habilitados e uma estrutura que seja benéfica não só à criança e adolescente, mas que ofereça conforto e comodidade para os pais ou responsáveis.

5. Objetivos Específicos:

Atender a demanda de terapias e reduzir os atendimentos em clínicas particulares da rede, reduzindo custos para a cooperativa, garantindo um espaço físico adequado e atendimento de qualidade aos beneficiários.



6. Resultados:

| Ano | Salas | Profissionais | Média de atendimentos/mês | Economia* |
|---------|-------|---------------|---------------------------|-------------|
| 2021*** | 9 | 7 | 535 | R\$ 179 mil |
| 2022 | 9 | 12 | 993 | R\$ 414 mil |
| 2023 | 18 | 18 | 1,377 | R\$ 675 mil |
| 2024** | 18+ | 22 | 2,069 | --- |

* Relativo à diferença de custo de atendimento entre a policlínica e clínicas particulares da rede;

** Dados mensurados até 12/06/24;

*** Período de 10/2020 a 12/2021.

Ampliação desde a inauguração (2020 – 2024):

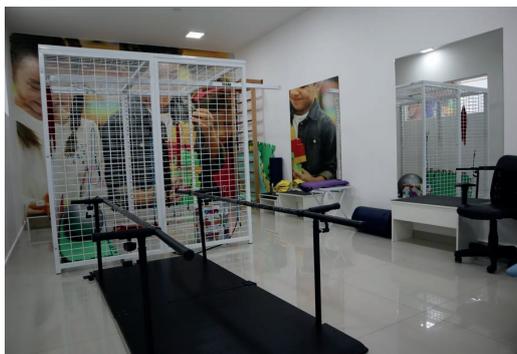
| Salas | Profissionais | Atendimentos |
|-------|---------------|--------------|
| 100% | 214% | 287% |

Em 2025 teremos mais 14 salas de atendimento.



Anexo I – Fotos das instalações

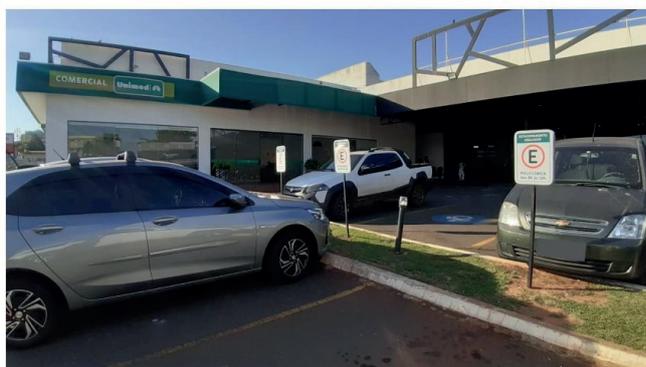
Salas de atendimento



Recepção



Vagas de estacionamento exclusivas





FABIANA U. BENEDICTO

CATEGORIA DO PRÊMIO: GESTÃO DE RECURSOS PRÓPRIOS

UNIMED ALTA MOGIANA

Implantação centro Multiprofissional

1. 2024





2. Cenário Mundial



• O cenário não muda !!!

FOLHA DE S.PAULO

economia > energia limpa guia de benefícios dólar

Oferta Especial: R\$1,90 no 1º mês ASSINE A FOLHA

Autismo supera câncer em custo de planos de saúde, diz setor

Empresas atribuem alta a novas regras da ANS e dizem ver aumento de desperdícios

Com alta demanda, tratamento de autismo vira gargalo para planos de saúde

Operadoras reconhecem falta de profissionais qualificados em suas redes, e pacientes buscam cobertura na Justiça

Autismo custa mais a planos de saúde do que câncer, diz setor

Empresas querem propor mudança no rol de tratamentos, mas a iniciativa preocupa representantes de pacientes

Sobe o custo de plano de saúde para crianças

Indicadores

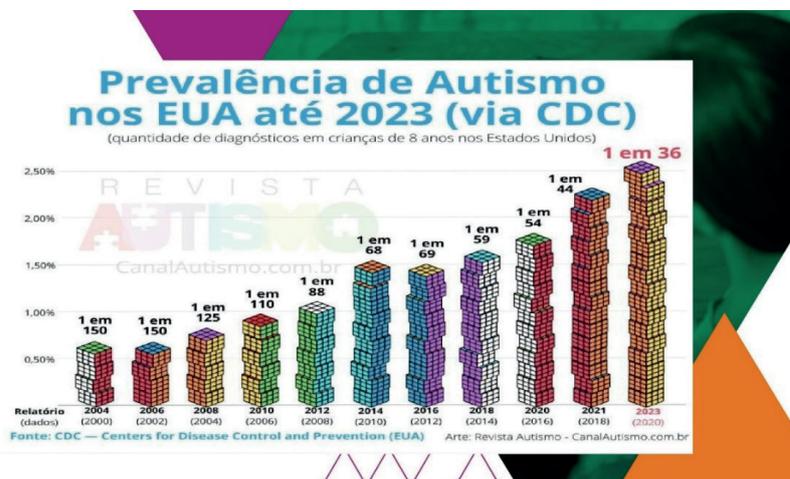
FOLHA DE S.PAULO

coronavírus saúde responde ciência equidade

Oferta Especial: R\$1,90 no 1º mês ASSINE A FOLHA

COM DEFICIÊNCIA

Operadoras reconhecem falta de profissionais qualificados em suas redes, e pacientes buscam cobertura na Justiça



3. Sobre as Operadoras



Evolução Paciente X Custo – Unimed FESP



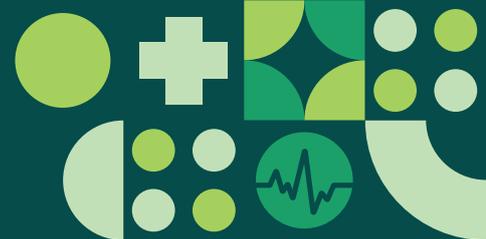
4. CMU: Eventos Integrativos



Carnaval



Festa Junina



Dia das Crianças

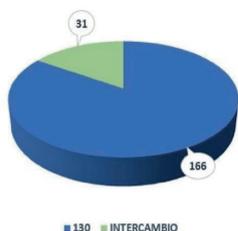




Comemoração aniversariantes



5. Nossos Números



Número de Beneficiários

0130 → 166
INTERC. → 31

TOTAL 197

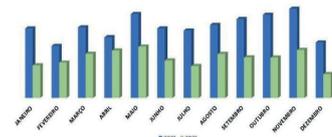


2022

701 ATEND/MÊS
ANO 8.412

2023

1253 ATEND/MÊS
ANO 15.031



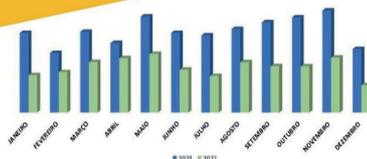
2022

701 ATEND/MÊS
ANO 8.412

2023

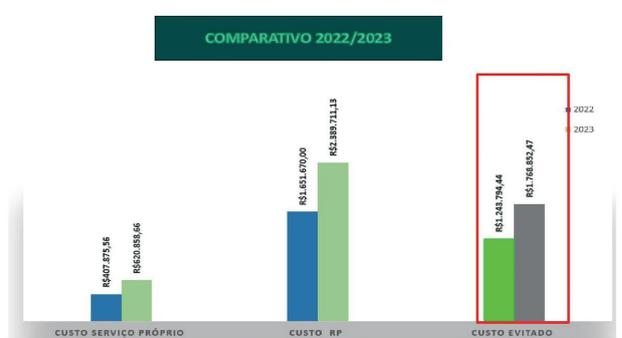
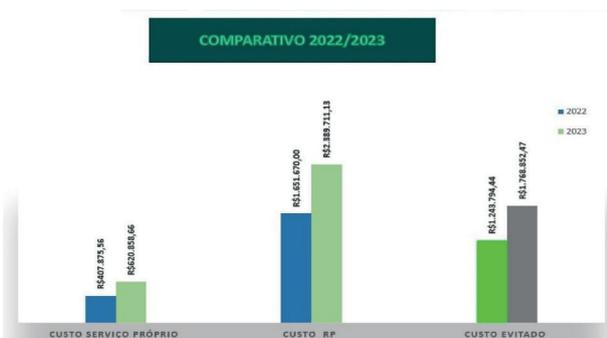
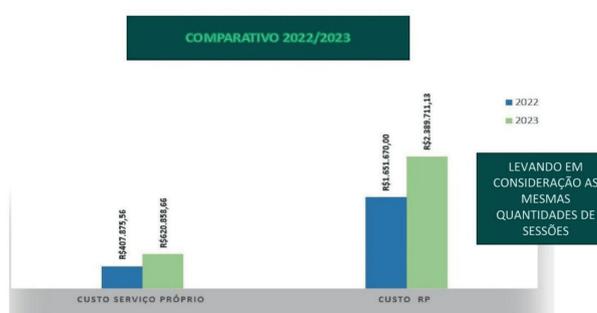
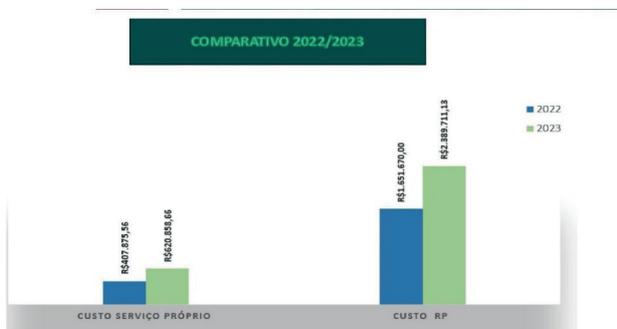
1253 ATEND/MÊS
ANO 15.031

79,98%



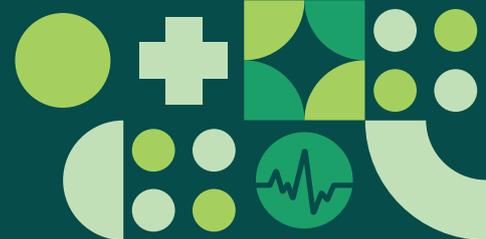


Despesas Assistenciais



Impacto serviço em Orllândia





Impacto



6. CMU 2

Inauguração unidade 2 em dezembro/23





7. Depoimentos

MENSAGEM MÃE PACIENTE:

“Foi uma tarde muito agradável, minha filha pode viver muitas experiências, brincou, pintou seu rostinho, comeu um lanche delicioso, e quando achei que fosse muito, teve picolé e Papai Noel. Nessa tarde conseguimos entender o significado de confraternizar.

Crianças de várias idades, muitas famílias trocando experiências e as profissionais literalmente fazendo de tudo para proporcionar uma tarde maravilhosa a cada criança, e conseguiram. Parabéns! Nossa família agradece, a festa acabou e a criança ainda falava sobre a mesma, isso não tem preço.”



MENSAGEM PAI PACIENTE:

“A confraternização com as crianças atendidas marcou sensivelmente a minha vida e dos meus filhos. Foi um momento de alegria e isso se mostra extremamente importante, especialmente porque é o momento de integração total das pessoas que são ali tão bem atendidas. Não é a primeira vez que compareço e não será a última. Continuem este belo trabalho!!!”



PAULA VASCONCELOS PEREIRA

CATEGORIA DO PRÊMIO: GESTÃO DO CLIENTE

UNIMED FORTALEZA

Entrega Materializada Projeto Modernização Contact Center

Novo Patamar de Relacionamento com o Cliente

1. Prefácio

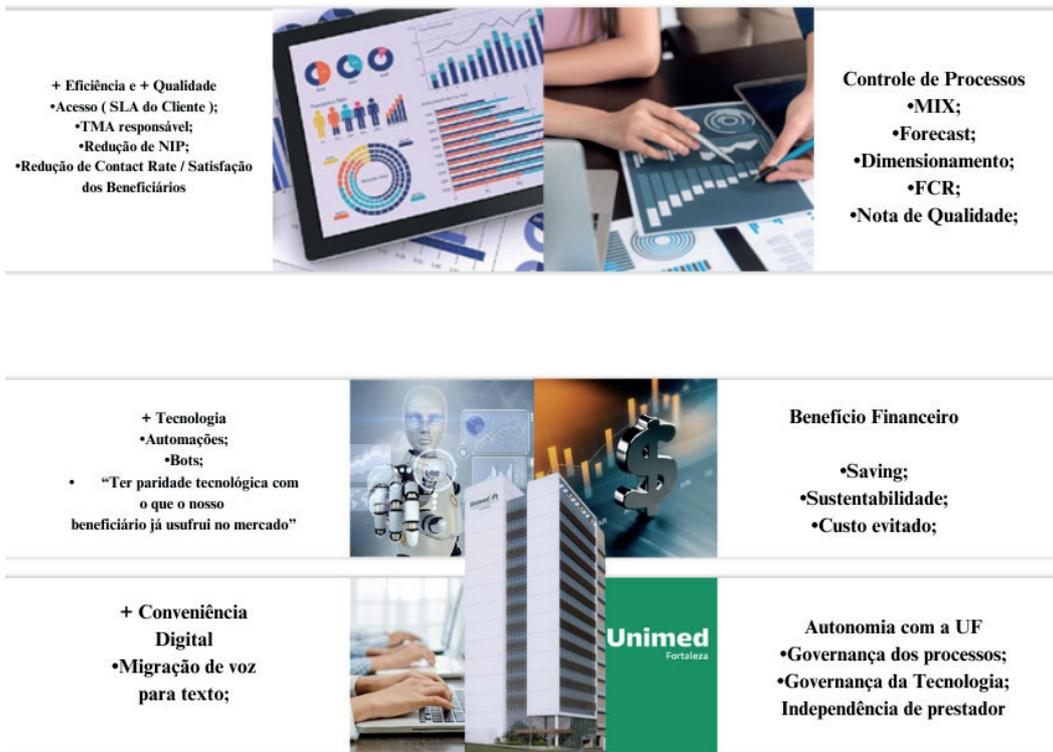
- O objetivo deste material consiste em apresentar uma visão executiva da implantação do Projeto de Modernização da Central de Relacionamento da Unimed Fortaleza, detalhando os entregáveis deste 1º ciclo: nossos principais números / resultados até aqui, saving financeiro e os próximos passos do projeto.
- Detalharemos os objetivos atingidos nesta 1ª onda de implantação do projeto (Primeiro ciclo de entregas) e projeções para a fase 02 do projeto.
- Total de 15 slides produtivos, apresentação com tempo estimado de 20 minutos.

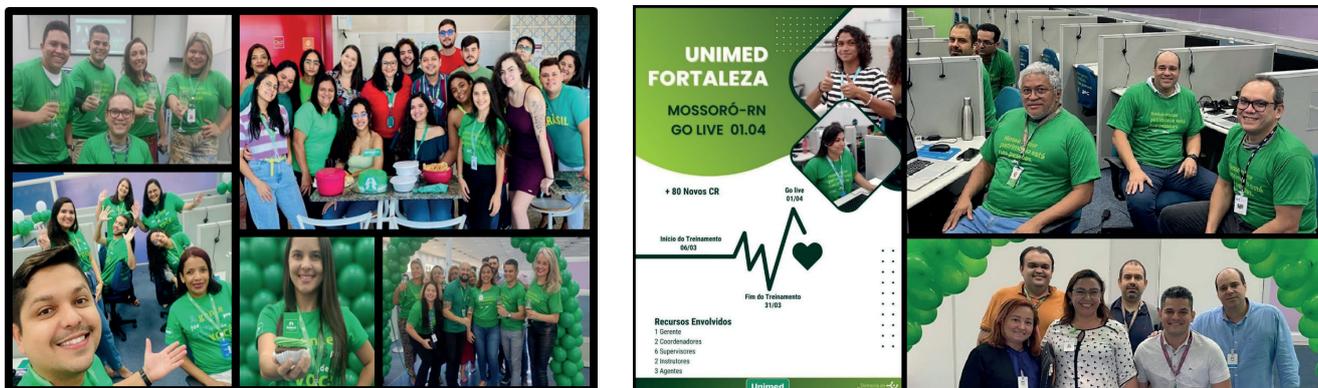


2. Breve Escopo do Projeto. Por que começamos?

Projeto de Modernização

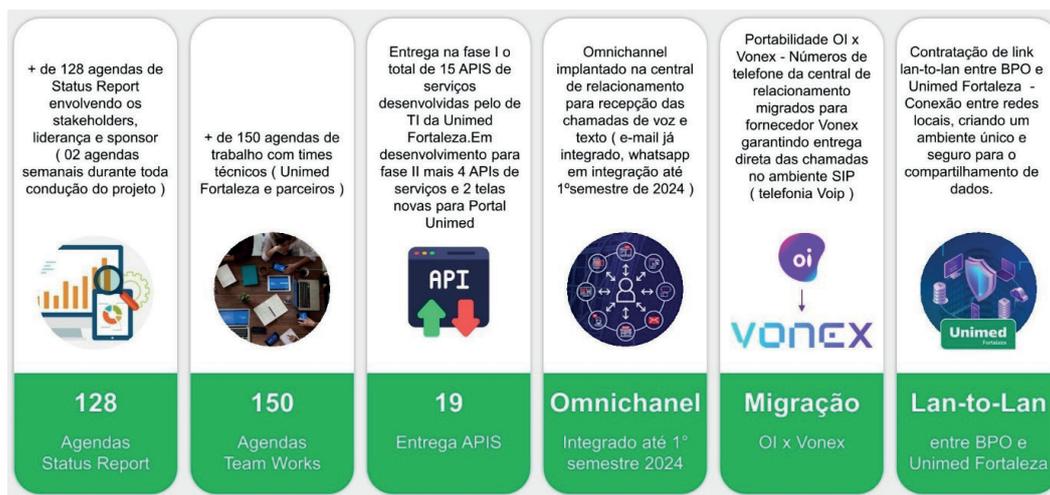
Premissa Executiva: Modernizar a Governança do Relacionamento com o Cliente





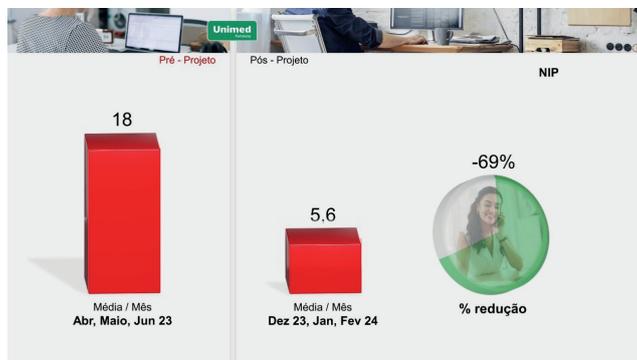
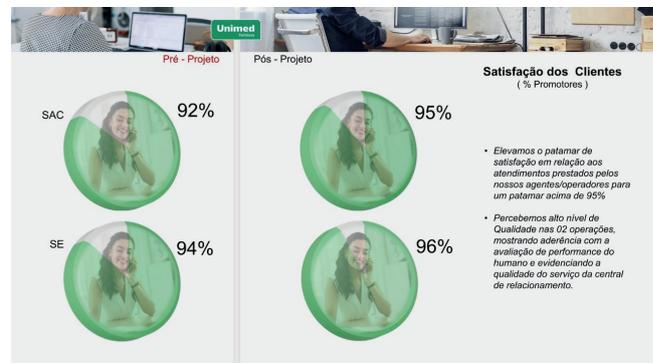
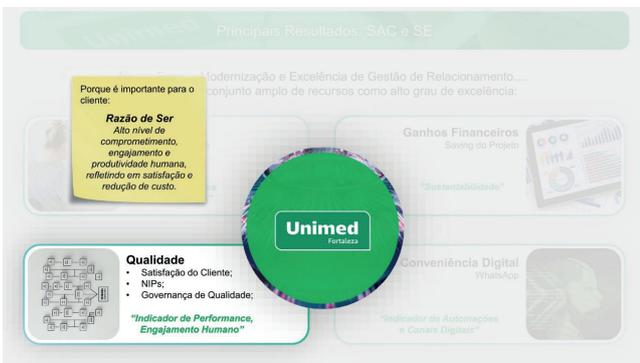
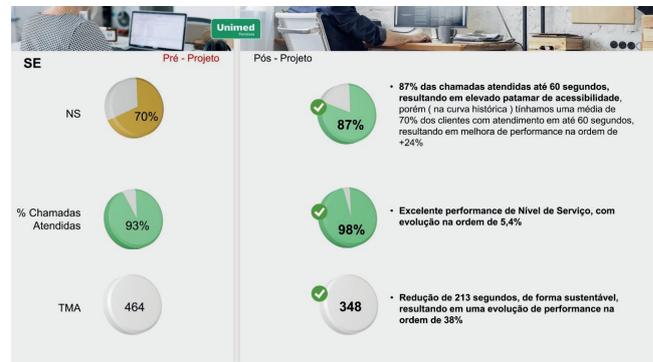
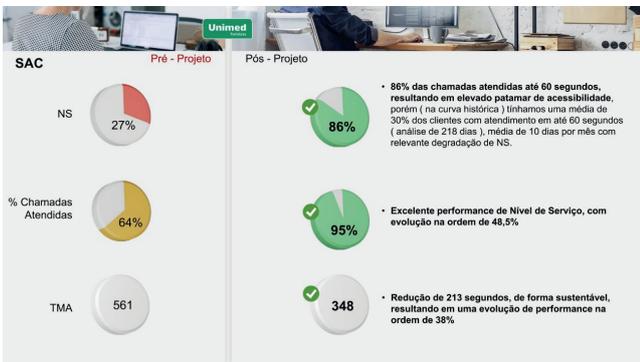
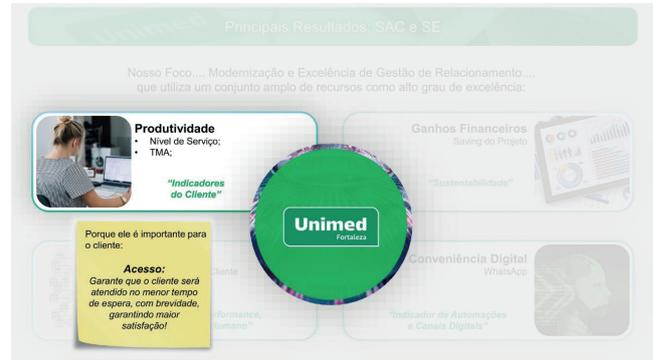
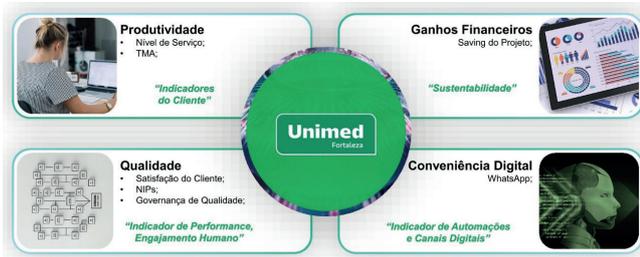
3. Esforço e Engajamento:

- Engajamento de diversas áreas da Unimed Fortaleza, squads confeccionadas e focadas para transformar o plano em realidade.
- Alto esforço e dedicação (não apenas da área fim) mas de diversas áreas da empresa, principalmente TI e Processos.
- As áreas atuaram por estarem engajadas com o propósito do projeto.



4. Principais Resultados. O que já colhemos?

Nosso Foco.... Modernização e Excelência de Gestão de Relacionamento.... que utiliza um conjunto amplo de recursos como alto grau de excelência:





Monitoria de Qualidade Especializada

Modelo implantado com alto nível de avaliação em todos os segmentos, mostrando aderência com a avaliação de performance do humano e evidenciando evolução de qualidade do serviço da central de relacionamento.



Escopo:

Avaliação amostral isenta, que abrange todos os agentes, a fim de medir e aferir a qualidade do serviço prestado na central de relacionamento;

Entregáveis:

- Melhoria contínua; Desenvolvimento de capital humano; Controle efetivo de qualidade;

Governança de Qualidade

Sistema de Dashboard Personalizado





Governança de Qualidade

Indicadores OKR



Governança de Qualidade

Monitoria Digital – Nuvem de Palavras



Principais Resultados - SA

Nosso Foco... Modernização e Excelência de Gestão que utiliza um conjunto amplo de recursos como:

- Produtividade**
 - Nível de Serviço: TMA
 - "Indicadores do Cliente"
- Qualidade**
 - Satisfação do Cliente: NPS
 - "Indicador de Performance, Engajamento Humano"
- Conveniência Digital no canal com maior engajamento do país**
 - Porque ele é importante para o cliente: "Implantamos a solução e identificamos alta eficiência e benefício econômico. Iremos potencializar este canal dentro da operação da Unimed Fortaleza"
- Custo e Qualidade**
 - "Estar onde o cliente quer estar" "Livre Ansiedade"
- Conveniência Digital WhatsApp**
 - "Indicador de Automações e Canais Digitais"





Principais Resultados: SAC e SE

Nosso Foco.... Modernização e Excelência de Gestão de Relacionamento.... que utiliza um conjunto amplo de recursos como alto grau de excelência:

Produtividade

- Nível de Serviço
- TMA

"Indicadores do Cliente"

Ganhos Financeiros

Saving do Projeto:

"Sustentabilidade"

Qualidade

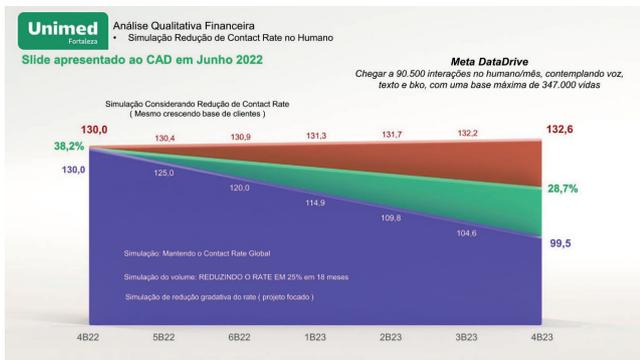
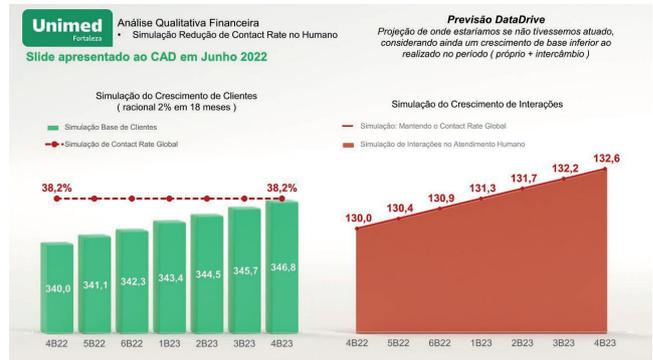
- Satisfação do Cliente
- NIPs

"Indicador de Performance, Engajamento Humano"

Conveniência Digital

WhatsApp

"Indicador de Automações e Canais Digitais"



Pré - Projeto

Média Fat. Mensal: R\$ 384.505,62

Formalização Reajuste Mensal para Atender NS: R\$ 519.136,59

Custo Evitado Mês: R\$ 134.590,97

Custo Evitado Consolidado (Mai 23 a Mar 24): R\$ 1.480.500,67

Pós - Projeto

Saving Comparativo Faturamento Licenciamento Telecom / Custo ADM: R\$ 155.000,00

Saving Redução Histórica: R\$ 400.000,00

Custo evitado considerando os parâmetros atual de volume, SLA e Novo padrão de produtividade:
Aumento de Demanda Proporcional; Alteração no Mix de Processo; Produtividade do novo parceiro.

Batemos 95.000 interações humanas /mês (voz, texto e bko)

Concretizamos a redução de contact rate esperada para o período de 18 meses e avançaremos mais.

R\$ 316.000,00 R\$ 750.000,00

Saving Financeiro Total do Período = R\$ 3 MM

Projeto de Modernização da Central de Relacionamento da Unimed Fortaleza De X Para

Produtividade

de **27%** de Nível de Serviço, com TMA de **561** segundos

Qualidade

92% % Satisfação URA

18 NIP Média Mês

Sem Governança Qualidade

Automação

Baixa automação Alto TMA Channel Share (98% fone / 02% chat)

Custo

Cada Interação Custa em Média R\$: 6,41, com contact rate na ordem de 38%

Necessidade de crescimento de HC para atendimento de forecast de NS e projeção de 132.000 interações mês no humano

para

85% de Nível de Serviço, com TMA de **348** segundos

95% % Satisfação URA

5,6 NIP Média Mês

Com Governança Qualidade

Evolução da Conveniência Digital

Média de 9.500 atendimento / mês via WhatsApp, com crescimento na ordem de 8 X em relação a Maio 2023

Sem necessidade de crescimento de HC, negociação de \$\$ por interação, redução do contact rate e saving na ordem de 3 MM pós-projeto

5. Próximos Passos: (O que vamos colher adiante)

URA

Go Live 1S24

Entregáveis Modernização Fase 2

Redesign Roberta 2.0

WhatsApp



Entregáveis Modernização Fase I:

- URA - GO Live 1o semestre 2024 (27/06/24)
- Ganhos: Retenção URA e redução TMA
- Entregáveis:
 1. Abertura de protocolo via URA;
 2. Identificação do cliente pelo cartão via URA Autorização;
 3. Abertura de prioridade via URA (automação);
 4. Autorização - Indentificação se cliente está no prestador;
 5. Autorização - Clientes que desejem registrar pedido de autorização será direcionado para link (autromação);
 6. Agendamento - Cliente rede aberta direcionamento Guia Médico via URA (automação)
 7. Categorização do Cliente que está ligando de forma recorrente (sininho de severidade) corta fila de prioridade;

Entregáveis Modernização Fase II:

- Redesenho de organograma funcional;
- Áreas que serão migradas para Gerência de atendimento (Agendamento Clinicas Unimed, Laboratório, Medicina Preventiva, Terapias ambulatoriais, Oncologia, Terapias TEA/TGD e Medicamentos)
- Redimensionamento do volume de canais de telefonia;
- Otimização dos canais “não oficiais” WhatsApp nas áreas de atendimento;
- Padronização dos canais de atendimento WhatsApp (Rchat / Genesys Cloud);



- Estruturação dos roteiros e scripts das atendimento das células atendimento próprias;
- Estruturação de Política para criação de novos canais de atendimento;
- Padronização da Identidade Visual (Voz e Imagem Roberta)
- Demais Canais de atendimento - Automação de processos manuais (exemplo agendamento coleta domiciliar);
- Estabelecer estruturação do fluxo de comunicação ativa (agendamento e demais serviços) via WhatsApp;
- Implementar Modelo Governança de Tráfego;

Entregáveis Modernização Fase II:

Redesign Roberta 2.0 (WhatsApp)

- Menu serviços;
- Revisão da identidade visual Adequação persona Roberta Segmentação (Cliente, não cliente, Corretor);
- Segmentação (Cliente PF e Cliente PJ);
- Abertura de protocolo Identificação do cliente pelo cartão Autorização;
- Abertura de prioridade via BOT Autorização;
- Identificação se cliente está no prestador Autorização;
- Direcionar cliente para canal digital em caso entre contato de como solicitar autorização enviando o link para o mesmo Categorização do Cliente que está acessando o canal de forma recorrente (sininho de severidade) corta fila de prioridade;
- Segunda via de boleto;
- IR;
- Demonstrativos de pagamento;



- Relatório anual de quitação;
- Guia Médico;
- Agendamento (segmentado por tipo de serviço)

| Resumo Executivo | Pré-Projeto | Pós-Projeto |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
|  | + Eficiência e + acesso para o beneficiário! Antes: NS de 30% | Evoluímos! Hoje NS de 86% ✓ |
|  | + Qualidade para o Beneficiário NS de 30% | Concretizamos! Redução de NIP, melhora % pesquisa URA e evolução Nota de Qualidade ✓ |
|  | + Tecnologia e + Conveniência Digital | Concretizamos! Desenvolvimento de APIs e curva de texto (whats) ✓ |
|  | Projeção de chegar a 347 K | Concretizou! Estamos com 360 K ✓ |
|  | Contact Rate de 38% Desafio de reduzir 25% | Concretizamos! ✓ |
|  | Saving Financeiro | Concretizamos! ✓ |

Proximos passos:
(O que vamos colher)

Ações estruturadas que passam por:
URA, redução TMA, melhoras whatsapp,
redesign Roberta, desenho de processos,
entre outros...



THIAGO SHOITI IIDA

CATEGORIA DO PRÊMIO: GESTÃO DO CLIENTE

UNIMED LONDRINA

Uso Consciente do Plano

1. Diagnóstico:

A divulgação da série 'Uso consciente do plano' tem o intuito de promover e incentivar a utilização correta e sustentável do plano, devido ao alto nível de sinistralidade identificado após a pandemia da Covid-19. A Unimed Londrina, em parceria com a Federação do Paraná, desenvolveu essa série em vídeo, que foi compartilhada com as demais singulares do Estado, ganhando força institucional e unificação de discurso entre as Unimed.



2. Apresentação:

A série foi dividida em nove conteúdos e teve início no mês de junho de 2023. Até o momento (junho de 2024), oito já foram publicados, faltando apenas o último, sendo os temas:

1º) Você guarda seus exames?



2º) Tenha equilíbrio no uso do seu plano.

3º) Hábitos saudáveis hoje, mais saúde amanhã.

4º) Construa uma relação de confiança com o seu médico. 5º) Conheça bem o seu plano.

6º) Fique atento às consultas agendadas.

7º) Vantagens de usar as ferramentas digitais da Unimed.

8º) Aproveite os benefícios de utilizar os serviços próprios da Unimed.

9º) Diferença entre Pronto-Socorro e Pronto Atendimento.

Esses conteúdos têm caráter informativo e visam conscientizar os beneficiários sobre a melhor forma de se utilizar o plano de saúde e contribuir com a sustentabilidade financeira.

3. Justificativa:

Com intuito de contemplar os públicos internos e externos, a divulgação foi realizada junto às secretárias, cooperados, clientes e comunidade em geral.

Para pulverizar o conteúdo, além da publicação dos vídeos no YouTube, a cooperativa utilizou um enxoval de mídias para a divulgação:

- Blog.
- Redes sociais (Facebook, Instagram, LinkedIn).
- E-mail marketing.
- Aplicativo.
- Solus (divulgação em ferramentas de uso das secretárias e dos cooperados).



4. Justificativa:

Para deixar os conteúdos permanentes e complementar a estratégia multicanal, sem limitar o alcance ao ato da divulgação, foi criado um hot site com inclusão de todos os vídeos e inserido no site da Unimed Londrina.



<https://www.unimedlondrina.com.br/ja-sou-cliente/>



<https://unimed.me/ach875>



5. Objetivos:

- Contribuir direta e indiretamente para a diminuição da sinistralidade.
- Conscientizar os beneficiários sobre a melhor forma de utilização do plano.

6. Objetivos Específicos:

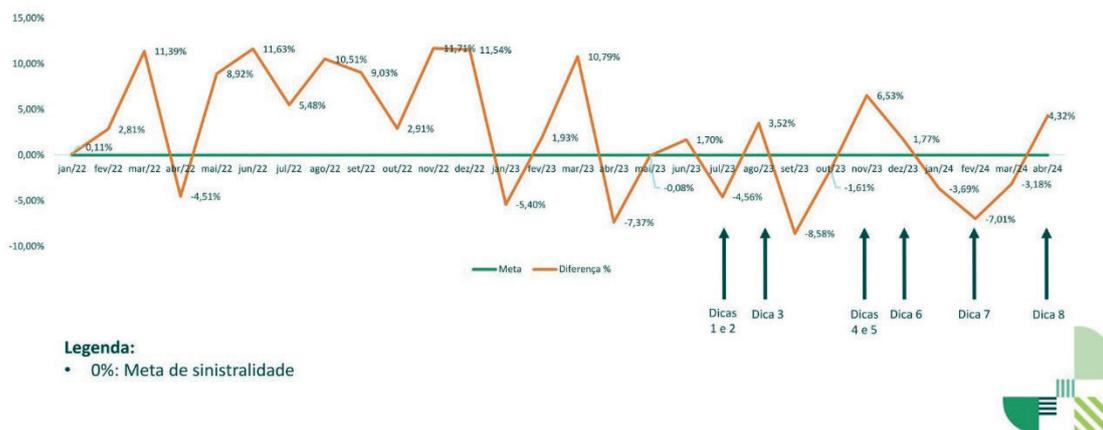
- Divulgar conteúdos informativos e educativos sobre o uso consciente do plano.
- Associar o uso correto com benefícios financeiros, tanto do cliente quanto da Cooperativa.





7. Resultados:

Sinistralidade:



8. Considerações:

Sinistralidade de 2022: 6,91% acima do orçado.

Sinistralidade de 2023:

0,07% abaixo do orçado.

Sinistralidade de 07/2022 à 04/2023: 5,14% acima do orçado.

Sinistralidade de 07/2023 à 04/2024: 1,25% abaixo do orçado.

A variação total do período sem (07/2022 à 04/2023) e com (07/2023 à 04/2024) divulgação da Campanha foi de 6,39%, demonstrando como a série teve impacto positivo, contribuindo com a diminuição da sinistralidade.

Nos próximos slides é possível identificar as evidências e resultados obtidos conforme canal de divulgação:



Blog

Você guarda seus exames?

Economize tempo e custos, sem exames desnecessários.

Unimed Londrina

Tenha equilíbrio no uso do seu plano

Unimed Londrina

Hábitos saudáveis hoje, mais saúde amanhã.

Unimed Londrina

USO CONSCIENTE DO PLANO

Construa uma relação de confiança com o seu médico

Unimed Londrina



EPISÓDIO 5

Unimed Londrina

0800 400 6100

6

Fique atento às consultas agendadas

EPISÓDIO 7

Aproveite as vantagens de usar as ferramentas digitais da Unimed

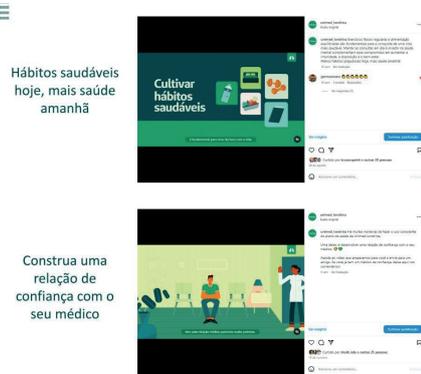
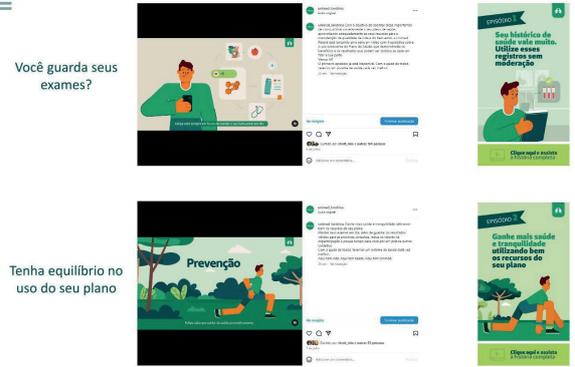
EPISÓDIO 8

Aproveite os benefícios de utilizar os serviços próprios da Unimed

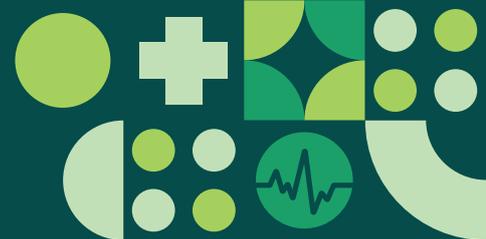
Prêmio Inova+Saúde 2024



| Referência | Publicação | Alcance | Abertura | Taxa de clique |
|--------------------------------------------------------------------|------------|----------------|--------------|----------------|
| Você guarda seus exames? | 06/06/2023 | 54.919 | 1.224 | 2,2% |
| Tenha equilíbrio no uso do seu plano | 07/07/2023 | 56.301 | 1.100 | 2% |
| Hábitos saudáveis hoje, mais saúde amanhã | 28/08/2023 | 58.150 | 745 | 1,2% |
| Construa uma relação de confiança com o seu médico | 19/10/2023 | 60.427 | 508 | 0,8% |
| Conheça bem o seu plano | 23/11/2023 | 61.434 | 452 | 0,7% |
| Fique atento às consultas agendadas | 19/12/2023 | 62.665 | 678 | 1% |
| Vantagens de usar as ferramentas digitais da Unimed | 11/04/2024 | 70.058 | 507 | 0,7% |
| Aproveite os benefícios de utilizar os serviços próprios da Unimed | 12/04/2024 | 70.057 | 913 | 1,3% |
| TOTAL | | 494.011 | 6.127 | 1,2% |



| Referência | Canal | Publicação | Alcance | Envolvimentos | Engajamento |
|-------------------------------------------|-----------|------------|---------|---------------|-------------|
| Você guarda seus exames? | Facebook | 06/06/2023 | 75.206 | 147 | 0,2% |
| | Instagram | 06/06/2023 | 67.714 | 194 | 0,3% |
| | Linkedin | 06/06/2023 | 997 | 21 | 2,1% |
| Tenha equilíbrio no uso do seu plano | Facebook | 07/07/2023 | 58.377 | 47 | 0,1% |
| | Instagram | 07/07/2023 | 41.704 | 95 | 0,2% |
| | Linkedin | 07/07/2023 | 3.542 | 28 | 0,8% |
| Hábitos saudáveis hoje, mais saúde amanhã | Facebook | 28/08/2023 | 25.903 | 26 | 0,1% |
| | Instagram | 28/08/2023 | 42.724 | 103 | 0,2% |
| | Linkedin | 28/08/2023 | 701 | 9 | 1,3% |



| Referência | Canal | Publicação | Alcance | Envolvimentos | Engajamento |
|----------------------------------------------------|-----------|------------|---------|---------------|-------------|
| Construa uma relação de confiança com o seu médico | Facebook | 19/10/2023 | 27.689 | 31 | 0,1% |
| | Instagram | 19/10/2023 | 42.802 | 110 | 0,2% |
| | Linkedin | 19/10/2023 | 2.582 | 29 | 1,2% |
| Conheça bem o seu plano | Facebook | 22/11/2023 | 28.707 | 46 | 0,1% |
| | Instagram | 22/11/2023 | 43.137 | 79 | 1,1% |
| | Linkedin | 27/11/2023 | 2.936 | 37 | 1,2% |
| Fique atento às consultas agendadas | Facebook | 19/12/2023 | 29.574 | 46 | 0,1% |
| | Instagram | 19/12/2023 | 44.209 | 92 | 0,2% |
| | Linkedin | 19/12/2023 | 985 | 14 | 1,4% |

| Referência | Canal | Publicação | Alcance | Envolvimentos | Engajamento |
|--------------------------------------------------------------------|-----------|------------|----------------|---------------|-------------|
| Vantagens de usar as ferramentas digitais da Unimed | Facebook | 20/02/2024 | 26.264 | 52 | 0,2% |
| | Instagram | 20/02/2024 | 50.780 | 107 | 0,2% |
| | Linkedin | 29/02/2024 | 1.302 | 22 | 1,6% |
| Aproveite os benefícios de utilizar os serviços próprios da Unimed | Facebook | 12/04/2024 | 17.666 | 30 | 0,1% |
| | Instagram | 12/04/2024 | 49.111 | 137 | 0,2% |
| | Linkedin | 12/04/2024 | 3.681 | 55 | 1,4% |
| TOTAL | | | 688.293 | 1.557 | 0,2% |

E-mail marketing

Seu histórico de saúde vale muito. Utilize esses registros sem moderação

Poupe tempo e economize dinheiro! Buscar o resultado dos seus exames e levá-los às consultas é uma ação simples, mas que traz muitos benefícios para você, desde a não exposição ao excesso de exames até a redução dos custos de coparticipação.

[Clique aqui e assista à história completa](#)

Unimed

Manter seus exames em dia, além de guardar os resultados válidos para as próximas consultas, reduz os valores na coparticipação e poupa tempo para você pôr em prática outros cuidados.

Escolher um médico de confiança e **adotar hábitos saudáveis** também pode deixar o seu dia a dia mais saudável e tranquilo.

Assista ao segundo episódio do Uso Consciente do Plano e aprenda mais dicas.

[Clique aqui e assista à história completa](#)

Unimed

Hábitos saudáveis hoje, mais saúde amanhã.

Exercícios físicos regulares e alimentação equilibrada são fundamentais para a conquista de uma vida mais saudável. Manter as consultas em dia e investir na saúde mental, complementam esse compromisso de aumentar a imunidade, a disposição e o bem-estar.

Assista ao vídeo e conheça as dicas para adotar bons hábitos e otimizar seu plano de saúde.

[Clique aqui e assista à história completa](#)

Unimed

www.unimedlondrina.com.br



Por favor, não responda a este e-mail.
Em caso de dúvidas, entre em contato pelo SAC 0800 400 6100
Saiba mais sobre a Privacidade e Proteção de Dados (LGPD) [Clicando aqui](#)

Unimed Londrina - CNPJ: 75.222.224/0001-47
Avenida Ayrton Senna de Silva, 1065 - 86050-400 - Londrina, Paraná, Brasil
Caso não queira mais receber nossas comunicações, [Clique Aqui](#).

Por favor, não responda a este e-mail.
Em caso de dúvidas, entre em contato pelo SAC 0800 400 6100
Saiba mais sobre a Privacidade e Proteção de Dados (LGPD) [Clicando aqui](#)



USO CONSCIENTE DO PLANO

Construa uma relação de confiança com o seu médico

Há muitas maneiras de fazer o uso consciente do plano de saúde da Unimed Londrina.

Uma delas, é desenvolver uma relação de **confiança** com o seu médico.

Ao evitar a troca de profissionais, você permite que um mesmo médico conheça o histórico, problemas de saúde e medicamentos que você utiliza, aumentando a assertividade no diagnóstico, reduzindo a quantidade de exames a serem solicitados, agilizando o seu atendimento, além de evitar gastos extras.

Quer saber mais? **Assista ao vídeo** que preparamos para você

[Clique aqui e assista à história completa](#)

Unimed Londrina

USO CONSCIENTE DO PLANO

Conheça bem o seu plano

Existem diversos fatores que podem influenciar nos serviços contemplados por um plano de saúde. Por isso, é fundamental que o beneficiário conheça bem o seu plano, verificando os procedimentos cobertos, de acordo com a sua contratação. Com as regras bem definidas, tudo fica mais fácil e mais seguro, evitando desconfortos e chateações.

Lembrete: **É possível encontrar informações sobre seu plano nos canais digitais**. Por esse motivo é importante ter acesso à área logada do site e estar registrado no **APP Unimed Cliente PR**.

Assim, você estará apto a aproveitar todos os benefícios contratados de maneira prática e consciente, além de ter tranquilidade de saber que sua saúde está em boas mãos.

[CLIQUE AQUI E ASSISTA À HISTÓRIA COMPLETA](#)

Unimed Londrina

USO CONSCIENTE DO PLANO

Fique atento às consultas agendadas

Há quanto tempo você não consulta com seu médico? Ir às **consultas médicas** regularmente é um importante recurso para prevenção e manutenção do seu bem-estar. Seu médico de confiança dedica tempo com acompanhamento especializado e cuidado único.

Ao manter os cuidados com a sua saúde em dia, doenças podem ser evitadas, promovendo mais qualidade de vida e economia ao seu plano, uma vez que se diminui a incidência de busca por atendimento médico por alguma queixa pontual.

Agendamento de consultas médicas:
Faça o uso consciente do plano e agende a sua consulta médica com antecedência.

Surgiu um imprevisto e não vai conseguir ir na data marcada? Ligue e remarque a consulta para um novo dia e horário. Assim, a sua vaga poderá ser preenchida por outro paciente que aguarda ser atendido pelo mesmo médico.

[CLIQUE AQUI E ASSISTA À HISTÓRIA COMPLETA](#)

USO CONSCIENTE DO PLANO

Aproveite as vantagens de usar as ferramentas digitais da Unimed

No episódio 7 do Uso Consciente do Plano, mostraremos como as ferramentas digitais da Unimed Londrina podem facilitar sua vida!

Com o App Unimed Cliente PR, você pode:

- Acessar seu cartão virtual
- Consultar o guia médico
- Emitir 2ª via de boletos
- Obter resultados de exames
- Liberar guias e muito mais!
- Otimize seu tempo e aproveite ao máximo os benefícios do seu plano de saúde.

Assista ao vídeo e veja como o Felipe usa o App Unimed Cliente PR:

[CLIQUE AQUI E ASSISTA](#)

Unimed Londrina

www.unimedlondrina.com.br



Por favor, não responda a este e-mail.
Em caso de dúvidas, entre em contato pelo SAC 0800 400 6100.
Saiba mais sobre a Privacidade e Proteção de Dados (LGPD) [Clicando aqui](#).

Unimed Londrina - CNPJ: 75.222.224/0001-47
Avenida Ayrton Senna da Silva, 1065 - 86050-460 - Londrina, Paraná, Brasil
Caso não queira mais receber nossas comunicações, [Clique Aqui](#).

USO CONSCIENTE DO PLANO

Aproveite os benefícios de utilizar os serviços próprios da Unimed

No episódio 8 do uso consciente do plano, queremos te **incentivar a utilizar os serviços próprios da Unimed Londrina**.

Os serviços próprios são aqueles com uma estrutura exclusiva da Unimed Londrina, que contam com uma equipe capacitada para ajudar nos cuidados com a saúde de seus clientes.

Para otimizar o uso do plano, antes de agendar uma consulta ou procedimento, pesquise sobre os serviços diretamente no **site da Unimed Londrina** ou no App Unimed Cliente PR.

Aproveite os benefícios do seu plano com economia, qualidade e eficiência.

Assista ao vídeo abaixo e veja como o Felipe faz o uso do plano:

[CLIQUE AQUI E ASSISTA](#)

Unimed Londrina

www.unimedlondrina.com.br



Por favor, não responda a este e-mail.
Em caso de dúvidas, entre em contato pelo SAC 0800 400 6100.
Saiba mais sobre a Privacidade e Proteção de Dados (LGPD) [Clicando aqui](#).

Unimed Londrina - CNPJ: 75.222.224/0001-47
Avenida Ayrton Senna da Silva, 1065 - 86050-460 - Londrina, Paraná, Brasil
Caso não queira mais receber nossas comunicações, [Clique Aqui](#).

| Referência | Disparo | E-mails entregues | E-mails abertos | Taxa de abertura |
|--------------------------------------------------------------------|------------|-------------------|-----------------|------------------|
| Você guarda seus exames? | 06/06/2023 | 66.820 | 15.722 | 23,5% |
| Tenha equilíbrio no uso do seu plano | 07/07/2023 | 102.238 | 19.005 | 18,6% |
| Hábitos saudáveis hoje, mais saúde amanhã | 28/08/2023 | 67.517 | 8.993 | 13,2% |
| Construa uma relação de confiança com o seu médico | 19/10/2023 | 100.745 | 17.487 | 17,3% |
| Conheça bem o seu plano | 22/11/2023 | 99.823 | 18.805 | 18,8% |
| Fique atento às consultas agendadas | 20/12/2023 | 98.242 | 18.078 | 18,4% |
| Vantagens de usar as ferramentas digitais da Unimed | 20/02/2024 | 95.524 | 17.989 | 18,8% |
| Aproveite os benefícios de utilizar os serviços próprios da Unimed | 12/04/2024 | 99.884 | 17.134 | 17,1% |
| TOTAL | | 730.793 | 133.213 | 18,2% |



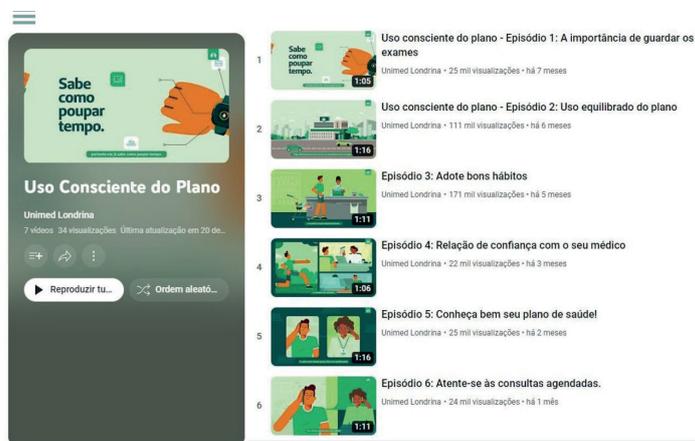
Aplicativo



| Referência | Publicação | Alcance | Abertura | Taxa de clique |
|--------------------------------------------------------------------|------------|----------------|--------------|----------------|
| Você guarda seus exames? | 06/06/2023 | 54.919 | 1.224 | 2,2% |
| Tenha equilíbrio no uso do seu plano | 07/07/2023 | 56.301 | 1.100 | 2% |
| Hábitos saudáveis hoje, mais saúde amanhã | 28/08/2023 | 58.150 | 745 | 1,2% |
| Construa uma relação de confiança com o seu médico | 19/10/2023 | 60.427 | 508 | 0,8% |
| Conheça bem o seu plano | 23/11/2023 | 61.434 | 452 | 0,7% |
| Fique atento às consultas agendadas | 19/12/2023 | 62.665 | 678 | 1% |
| Vantagens de usar as ferramentas digitais da Unimed | 11/04/2024 | 70.058 | 507 | 0,7% |
| Aproveite os benefícios de utilizar os serviços próprios da Unimed | 12/04/2024 | 70.057 | 913 | 1,3% |
| TOTAL | | 494.011 | 6.127 | 1,2% |



Youtube



Playlist no YouTube:

<https://www.youtube.com/playlis%20t?list=PLdZW1MI5vDW9BzjQzPJD%20biUKD8uAkvnTp>

| Referência | Publicação | Visualização |
|------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------------|
| Guarde seus exames (Federação) | 05/06/2023 | 82.695 |
| Tenha equilíbrio no uso do seu plano | 07/07/2023 | 111.393 |
| Hábitos saudáveis hoje, mais saúde amanhã | 28/08/2023 | 171.371 |
| Construa uma relação de confiança com o seu médico | 19/10/2023 | 88.471 |
| Conheça bem o seu plano | 22/11/2023 | 83.747 |
| Fique atento às consultas agendadas | 18/12/2023 | 83.552 |
| Vantagens de usar as ferramentas digitais da Unimed | 20/02/2024 | 77.768 |
| Aproveite os benefícios de utilizar os serviços próprios da Unimed | 11/04/2024 | 85.410 |
| TOTAL | | 784.407 |

Obs.: Os títulos estão com hiperlink para os respectivos vídeos no Youtube.

Análise: 31/05/2024



Websolus – Exemplo de peças

| | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------|------------------|-------------------------|---------------|--------------------|----------------------|---------------------|---------------|---------------|--------------------|-------------------------|----------------|------------------------|------------------------|-----------------------|
| Contato Telefônico | Informações INSS | Prazos para Faturamento | Acesso Remoto | Manuais do Sistema | Ausência de Consulta | Universo Secretária | Agenda Online | Feegow Clinic | Comunicados exames | Formulário de liberação | Plano de Saúde | Comitê das Secretárias | Consultar Códigos OPME | Consultar Códigos DIU |
|--------------------|------------------|-------------------------|---------------|--------------------|----------------------|---------------------|---------------|---------------|--------------------|-------------------------|----------------|------------------------|------------------------|-----------------------|



CONTEÚDOS SOBRE APROVEITAMENTO DE EXAMES PARA PACIENTES

Evitar repetir exames de sangue e de imagem economiza tempo e dinheiro. Isso porque a validade deles pode ser aproveitada em mais de uma consulta médica. Para reforçar essa dica, a Unimed Londrina preparou conteúdos que você, secretária, pode enviar via Whatsapp e SMS aos pacientes. Basta clicar no botão chamado "Comunicados exames", que está acima deste aviso, e fazer o download.

1 2 3 4

| | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------|------------------|-------------------------|---------------|--------------------|----------------------|---------------------|---------------|---------------|--------------------|-------------------------|----------------|------------------------|------------------------|-----------------------|
| Contato Telefônico | Informações INSS | Prazos para Faturamento | Acesso Remoto | Manuais do Sistema | Ausência de Consulta | Universo Secretária | Agenda Online | Feegow Clinic | Comunicados exames | Formulário de liberação | Plano de Saúde | Comitê das Secretárias | Consultar Códigos OPME | Consultar Códigos DIU |
|--------------------|------------------|-------------------------|---------------|--------------------|----------------------|---------------------|---------------|---------------|--------------------|-------------------------|----------------|------------------------|------------------------|-----------------------|



VEJA O 2º EPISÓDIO DA SÉRIE "USO CONSCIENTE DO PLANO"

A Unimed Londrina e a Unimed Federação do Paraná realizam uma campanha para estimular o uso consciente do plano. A cada mês um tema será abordado. Neste, o personagem Felipe explica como o uso equilibrado dos recursos do plano contratado pode gerar economia e satisfação ao cliente. Assista clicando aqui.

1 2 3 4

| | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------|------------------|-------------------------|---------------|--------------------|----------------------|---------------------|---------------|---------------|--------------------|-------------------------|----------------|------------------------|------------------------|-----------------------|
| Contato Telefônico | Informações INSS | Prazos para Faturamento | Acesso Remoto | Manuais do Sistema | Ausência de Consulta | Universo Secretária | Agenda Online | Feegow Clinic | Comunicados exames | Formulário de liberação | Plano de Saúde | Comitê das Secretárias | Consultar Códigos OPME | Consultar Códigos DIU |
|--------------------|------------------|-------------------------|---------------|--------------------|----------------------|---------------------|---------------|---------------|--------------------|-------------------------|----------------|------------------------|------------------------|-----------------------|



USO CONSCIENTE DO PLANO: EPISÓDIO 5

Confira o 5º episódio da série sobre o uso consciente do plano. Neste episódio, abordamos a importância de identificar os procedimentos cobertos, compreender o valor de coparticipação, conhecer as regiões atendidas pelo plano e outras informações contratuais. Adicionalmente, destaca-se a relevância de manter sempre os dados atualizados. Assista para fortalecer o conhecimento e aproveitar ao máximo os benefícios do plano de saúde. [Clique aqui](#) para assistir.

1 2 3 4



| | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------|------------------|-------------------------|---------------|--------------------|----------------------|---------------------|---------------|---------------|--------------------|-------------------------|----------------|------------------------|------------------------|-----------------------|
| Contato Telefônico | Informações INSS | Prazos para Faturamento | Acesso Remoto | Manuais do Sistema | Ausência de Consulta | Universo Secretária | Agenda Online | Feegow Clinic | Comunicados exames | Formulário de liberação | Plano de Saúde | Comitê das Secretárias | Consultar Códigos OPME | Consultar Códigos DIU |
|--------------------|------------------|-------------------------|---------------|--------------------|----------------------|---------------------|---------------|---------------|--------------------|-------------------------|----------------|------------------------|------------------------|-----------------------|



POR QUE CONSTRUIR UMA RELAÇÃO DE CONFIANÇA COM SEU MÉDICO?

Há muitas maneiras de fazer o uso consciente do plano de saúde da Unimed Londrina. Uma delas é desenvolver uma relação de confiança com o seu médico. Saiba porque assistindo ao vídeo que preparamos para você clicando aqui.



1 2 3 4



JOÃO LUCAS CABRAL DOS SANTOS

CATEGORIA DO PRÊMIO: GESTÃO DO CLIENTE

UNIMED GRANDE FLORIANÓPOLIS

Aplicativo cliente UGF

1. Resumo

O aplicativo Cliente UGF surgiu do comprometimento da maior operadora de planos de saúde de Santa Catarina com o empoderamento dos(as) nossos(as) beneficiários(as). Movidos pela *#obsessão pelocliente* e com o *#nossojeitodecuidar*, o nosso app foi construído com base em feedbacks e necessidades dos usuários, que podem ser atendidos(as) de suas próprias casas, com muita facilidade. Além de atendimento do SAC e diversos serviços básicos para a gestão eficiente do plano, a cada versão, transformamos o nosso app em um Super App, pensado extensivamente na facilidade e na satisfação do(a) Cliente UGF. Desde o seu lançamento, em janeiro de 2021, quase 30 versões foram publicadas, democratizando o acesso à saúde pelas funções de telemedicina, agendamento de consultas, entre outros.

2. Diagnóstico

Em 2021, a nossa Unimed comemorou 50 anos de existência. Apesar da longevidade, estamos cientes que os próximos anos serão ainda mais desafiadores, e inovar passa a ser uma forma imperativa de continuar existindo num mercado tão volátil.



Pouco antes de comemorarmos meio século, os gestores dos departamentos de Tecnologia, Inovação e Atenção ao Cliente reuniram-se para atender uma dor: como digitalizar os nossos processos, para torná-los mais eficientes, transformando o modelo tradicional de negócio do Sistema Unimed através da tecnologia e, claro, com o cliente no centro.

Após diversas rodadas de debates e análises das possibilidades, compreendemos que o empoderamento dos usuários através de serviços à palma da mão era um caminho muito promissor. Até aquele momento, tínhamos um aplicativo próprio, desenvolvido pelo nosso time interno. Porém, ainda estávamos no início da curva de maturidade necessária para entregarmos o que os nossos clientes merecem. Infelizmente, nosso serviço anterior deixava um pouco a desejar em relação às expectativas dos clientes, portanto, decidimos procurar um parceiro capaz de tangibilizar as nossas necessidades e interesses.

Ao longo de 2020, dedicamos os nossos melhores esforços para mapear e levantar informações acerca do novo produto que estava sendo criado. Naquela ocasião, fechamos uma parceria com a Evoluum, cocriadores de tecnologia para desafios complexos e alocamos talentos especificamente para pensar exclusivamente na jornada dos clientes.

Em janeiro de 2021, transformamos o nosso esforço em resultado, relançando o app Cliente UGF, agora muito mais robusto e completo.

O resultado?! Continue a leitura, que a gente conta!

3. Apresentação

O app Cliente UGF, da Unimed Grande Florianópolis, é uma plataforma digital pensada para atender um objetivo:

A satisfação do Cliente UGF, favorecida pela tecnologia.

Um aplicativo intuitivo e em constante desenvolvimento, busca facilitar a vida dos usuários do nosso plano e transformar os nossos processos, deixando-os mais rápidos e inteligentes. Unindo as melhores práticas de desenvolvimento de produtos digitais. A cada versão publicada, empoderamos mais nossos clientes e unimos inovação com eficiência



operacional. Movidos pela #obsessão pelocliente, transformamos jornadas, eliminamos processos manuais e construímos nosso futuro na saúde suplementar.

Um produto inicialmente pensado para atender as principais demandas operacionais e rotineiras das áreas de atendimento ao cliente, tornou-se o canal de interação mais importante entre a UGF e os nossos beneficiários, ganhando robustez, features disruptivas e, agora, caminhando para ser mais do que um app para a gestão do plano, mas da saúde do Cliente UGF.

Dentre os principais problemas que ele resolve, destacamos:

- Melhoria da jornada dos clientes;
- Convergência e padronização no recebimento de demandas;
- Redução de trabalho manual;
- Digitalização de processos;
- Processos mais ágeis e automatizados;
- Eficiência operacional;

Como principais valores percebidos, citamos:

- Empoderamento dos usuários;
- Serviços na palma da mão do cliente, a qualquer hora;
- Menos burocracias desnecessárias;
- Agilidade de processos, através das automatizações de fluxos
Transparência de informações, direitos e deveres dos usuários
Redução do atendimento presencial sem necessidade. E sobre as features? O que o nosso app tem de tão especial, diferente de outras UnimedS ou outros aplicativos do Sistema? Lançamos o app em janeiro de 2021. Lá na primeira versão, começamos disponibilizando os serviços mais solicitados



e executados pelo nosso SAC. O tempo passou, e ampliamos gradativamente as features disponíveis, alicerçados pelos pilares:

- Integrações e automatizações;
- Transparência e comunicação;
- Gestão de saúde;

Dentre os serviços convencionais disponíveis oferecemos:

- Solicitação de autorização
- Agendamento
- Reembolso
- Reanálise de Autorização
- Canais de atendimento e Ouvidoria
- Extrato de coparticipação
- Solicitações financeiras: Alteração de vencimento, débito em conta Registro de elogios, sugestões e reclamações
- Carteirinha digital
- Solicitação de 2R via: contrato, gravações e carteirinha E muito mais!

4. Justificativa

Nosso público-alvo são os 200 mil beneficiários da Unimed Grande Florianópolis que respondem pelas diferentes faixas etárias, dos 18 anos até pessoas acima de 60. Consideramos uma ferramenta intuitiva e de fácil usabilidade para acolher e facilitar a jornada e a experiência de todos, desde aqueles mais conectados aos menos recorrentes de



aplicativos. Nosso diferencial está em diversas entregas inteligentes que trazem eficiência operacional para a operadora, e agilidade no atendimento aos nossos clientes.

Destacamos os serviços:

- **Fatura detalhada:** permite o download e recebimento por e-mail de faturas detalhadas. Mais transparência e facilidade para os pagamentos.
- **Atualizações cadastrais integradas e automáticas:** e-mail, telefone e endereço sempre atualizados na base de dados da operadora, com poucos cliques.
- **Autorizações automatizadas:** Este serviço facilita para o beneficiário a solicitação de autorizações diretamente de sua residência ou local de trabalho, de maneira ágil e simplificada, sendo que essas solicitações são enviadas para o autorizador já codificadas, assegurando o cumprimento dos prazos estabelecidos para o atendimento de sua solicitação
- **Agendamento e cancelamento de consultas médicas:** integração com o Hub de Agendamento, que permite localizar e marcar consultas médicas de forma automatizada, sem precisar ligar ou acionar a operadora.
- **Minha saúde:** gestão e mapeamento do perfil de saúde dos clientes, permitindo coletar dados como doenças existentes, medicamentos em uso, histórico de vacinação, alergias, peso, altura e cálculo de IMC.
- **Tempo de espera nos Prontos Atendimentos dos Serviços Próprios UGF:** com este recurso, é possível ter uma estimativa do tempo médio de espera nos prontos atendimentos do Hospital Unimed Grande Florianópolis e no nosso pronto atendimento infantil.
- **Carta de Carência:** download facilitado e imediato da Carta de Carência.
- **Demonstrativo IR:** download facilitado e imediato do Informe de Rendimentos.



- Agendamento de telemedicina: possibilidade de agendar teleconsultas em diversas especialidades médicas, como cardiologia, dermatologia, endocrinologia, pediatria, entre outras.
- Pronto Atendimento Digital: informe sintomas e receba orientações médicas sem sair de casa!
- Status das autorizações: é possível acompanhar o status das guias de autorização lançadas no sistema, sabendo se estão aprovadas, em estudo, negadas etc.
- Cartilhas e materiais em saúde: uma biblioteca com vários materiais que ajudarão nossos clientes a cuidarem melhor da saúde, em qualquer fase da vida.
- Movimento Unimed: para fomentar o conhecimento e a adesão aos programas de cuidado em saúde, como quali+idade, Pulse, Saúde Emocional, Leve Infância e Consciência Alimentar.
- Reclamações por áudio: opção de gravação de áudio no registro de reclamações, permitindo nosso backoffice entender o tom de voz do usuário para melhor tratativa das demandas.
- Telemedicina 24h: atendimento médico online, 24h por dia, à disposição dos clientes UGF, de forma facilitada e rápida!
- Guia Médico Nacional: Nosso aplicativo possui de forma nativa o Guia médico nacional, sendo possível buscar profissionais e locais em atendimento em todo país através da busca detalhada ou de sua geolocalização.
- O nosso time não para de pensar em como melhorar a vida dos nossos clientes! Com isso, trabalhamos com força total na entrega de novas soluções, que resolvam as dores dos nossos clientes. quer spoiler?!

Já estamos trabalhando em novidades que contemplam a Check in nos serviços próprios da Unimed como atendimentos de consultas ambulatoriais, Exames e Pronto Atendimento esse serviço irá melhorar o fluxo de atendimento e diminuir o tempo de espera do beneficiário em seus atendimentos presenciais. Além disso estamos trabalhando para implantar o envio de documentos



complementares nos protocolos de atendimento abertos para operadora e apresentar todos os protocolos que foram solicitados indiferente do canal de atendimento, entre outras (surpresas!).

Ainda, destacamos os seguintes benefícios e vantagens:

- Eficiência operacional
- Empoderamento dos clientes
- Serviços na palma da mão do cliente, a qualquer hora
- Menos burocracias desnecessárias
- Agilidade de processos, através das automatizações de fluxos
- Transparência de informações, direitos e deveres dos usuários
- Redução do trabalho manual e do atendimento presencial

Para ter uma visão geral do nosso produto, assista ao vídeo:

App Cliente UGF - Seu plano de saúde na palma da mão.



Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=5Yry219bcMEht=22s>



5. Objetivos

Comprometidos com a proposta do Clicniccniúismo, não estamos poupando esforços e capital quando o assunto é a satisfação dos usuários do nosso plano, afinal, apesar do alto valor aplicado no desenvolvimento e na entrega constante de melhorias, entendemos que o valor pago pelas mensalidades dos nossos clientes não contempla apenas a cobertura de atendimentos e procedimentos médicos, mas inclui a qualidade na prestação de serviços e uma jornada satisfatória e efetiva.



De março de 2020 até março de 2024, foram pouco mais de R\$ 6.000.000,00 (seis milhões de reais), incluindo o lançamento da versão inicial do app e mais 29 versões lançadas posteriormente com melhorias, novas funcionalidades e novos serviços.

Nosso ROI é avaliado por cada pessoa que conseguimos encantar, por cada facilidade colocada à disposição dos nossos clientes, a cada “Obrigado(a)” recebido e a cada vida que ingressa no nosso plano de saúde, acreditando que podemos ser uma boa opção para cuidar da saúde de pessoas e familiares.



6. Objetivos específicos

Para este projeto, como citado anteriormente, substituímos o app Cliente UGF existente por um inteiramente reformulado, em parceria com a Evoluum. Com foco total na qualidade e na jornada dos clientes, seguimos trabalhando com força total para revolucionar a experiência dos nossos clientes.

Nesses quase 4 anos do novo app Cliente UGF, saímos de uma base menor de 10.000 clientes para mais de 150.000 de usuários!

A seguir, compartilhamos alguns resultados atingidos com essa inovação na UGF. Confira!



7. Resultados

Confira alguns resultados obtidos com a implementação do projeto “Cliente UGF” na Unimed Grande Florianópolis.

O que nossos clientes acham?

Uma das formas de identificar a satisfação dos usuários acerca da qualidade do nosso app é através das notas nas lojas de aplicativos. Confira o desempenho do app Cliente UGF na App Store e Google Play.

android 



Nossa nota no app antigo não nos orgulhava, diferente da atual. Temos uma das melhores notas no sistema de saúde suplementar, quando comparamos com outros aplicativos de Unimed ou concorrentes. Destacamos alguns comentários recebidos na Google Play:

 Daniel Ramos

★★★★★ 22 de fevereiro de 2022

O app novo é muito funcional e objetivo! A nova atualização garantiu mais funcionalidades evitando o deslocamento para o atendimento presencial e podendo resolver tudo via app, sem a necessidade de entrar em contato com o SAC. Poder ter a carteirinha digital, guia médico, solicitações e acompanhamento das autorizações, boleto para pagamento de fácil acesso no app facilita muito. Parabéns UGF pela inovação, estou ansioso pela continuidade do progresso na nova atualização.

 André Fontana

★★★★★ 22 de fevereiro de 2022

Um APP que além de muito prático, dinâmico e intuitivo para todas as funções, está em constante melhoria entregando cada vez mais funções na palma das mãos, sem a necessidade de se locomover presencialmente facilitando a vida corrida do dia a dia de todos. Algumas funções principais do APP é a possibilidade de agendamento, entrada em autorizações, busca da rede credenciada, extrato detalhado da utilização, carteira digital e melhor ainda tele consulta na palma da mão.

 thaysse muller

★★★★★ 20 de agosto de 2022

Olha eu nunca avalei um app na vida, mas esse sinceramente não posso deixar de avaliar. A Unimed de Florianópolis está de parabéns, principalmente pela iniciativa da telemedicina permitindo que os clientes se consulte via app sem nenhuma burocracia. Eu estou muito satisfeita e se continuar assim pretendo nunca mais mudar de plano de saúde.

 Francielle Gonçalves

★★★★★ 20 de setembro de 2023

melhorouuu 200% se comparada a versao antiga. Agendar pelo app é vida! Me ajuda a cuidar mais da minha saude de forma planejada. parabens time dev unimed



Antes do seu relançamento, enfrentávamos o desafio de uma avaliação abaixo de 2 na APP Store, reflexo de uma versão que ainda buscava seu espaço. Hoje, após um esforço coletivo e dedicado para aprimorar cada detalhe, celebramos uma nota expressiva de 4.8,



acompanhada de mais de 4 mil avaliações. Essa melhoria não apenas reflete a qualidade superior do nosso aplicativo, mas também o compromisso em ouvir e atender às necessidades dos nossos usuários.

Classificações e Avaliações [Ver tudo](#)

4,8 de 5

4,1 mil classificações

Muito prático Há 1 ano
★★★★★
DoutoraSil

O App Unimed é muito prático. Permite atendimento da parte burocrática excelente sem que precisemos sair de casa.

Resposta do Desenvolvedor Há 1 ano
Oi DoutoraSil! Somos comprometidos com pessoas e obcecados por soluções! Saber que estamos conseguindo atender as suas necessidades nos deixa muito felizes e motivados para tornar a sua experiência ainda melhor! Obrigado pelo feedback! ❤️

Muito bom Há 1 ano
★★★★★
nsiddind

Funciona muito bem o aplicativo. Agiliza todo o processo.

Muito bom editado Há 1 ano
★★★★★
gs0607

O App está evoluindo a cada versão e está cada vez melhor.

Aplicativo maravilhoso! Há 1 ano
★★★★★
Vinicius Meira

Muito bom e intuitivo, eu como UX designer dou meus parabéns a quem faz esse aplicativo ser tão fluido em sua navegação 🥰

Tá na mídia!



Aplicativo feito em SC auxilia no agendamento de consultas médicas e ajuda a evitar faltas
Programa desenvolvido em Patocha lembra paciente sobre dia e horário do compromisso. Clínicas usam tecnologia para remarcação de consultas.
G1 | Out 31, 2021



Cooperativa médica aposta em tecnologia e inovação na Grande Florianópolis
Os processos foram digitalizados e foram criados aplicativos para médicos e pacientes.
G1 | Nov 22, 2020



Tech SC | Conheça 2 aplicativos para facilitar a vida de pacientes e médicos em SC
Conheça 2 aplicativos para facilitar a vida de pacientes e médicos em SC.
Globoplay



Unimed Grande Florianópolis reforça atendimento infantil online
Além do atendimento pediátrico, adultos e crianças podem se consultar com clínico geral 24 horas.
ND News | Apr 28



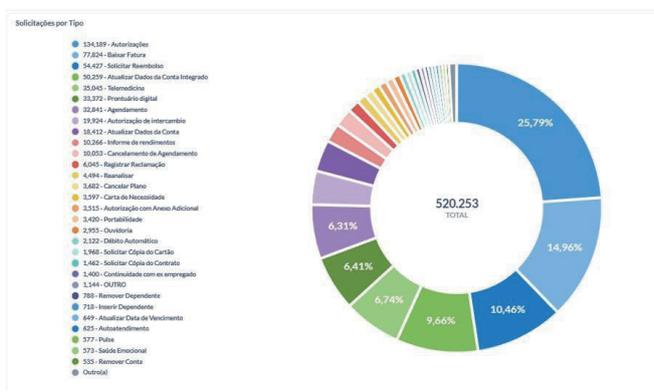
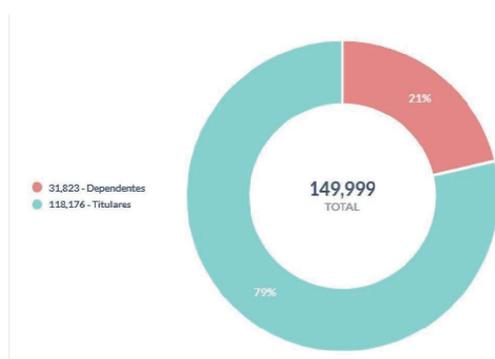
Inovação e tecnologia levam setor da saúde para um novo patamar
No Economia SC Drops de hoje conversamos com o CEO da Unimed Grande Florianópolis, Richard Oliveira, para entender como os processos de inovação e tecnologia ajudam a diminuir a burocratização no setor d...
Economia SC | Mar 18, 2021

Confira algumas matérias em que o nosso app apareceu, nos últimos meses!

Em 03/04/2024, registramos mais de 150 mil usuários criados em nosso app. Destes, já temos 79% dos nossos titulares com o app baixado e uma conta criada! (gráficos e dados abaixo.

150.000 – Total d usuários

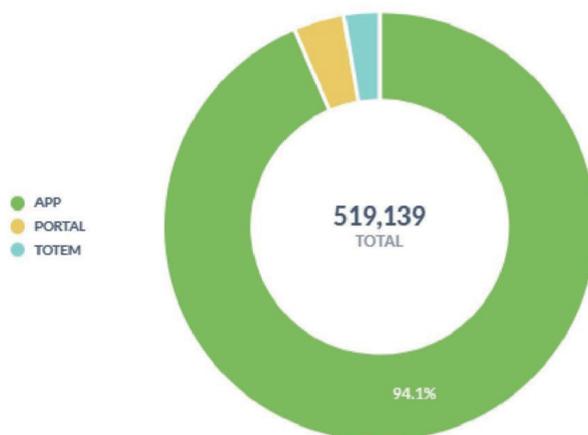
Dado de 03/04/2025 (10:10h)

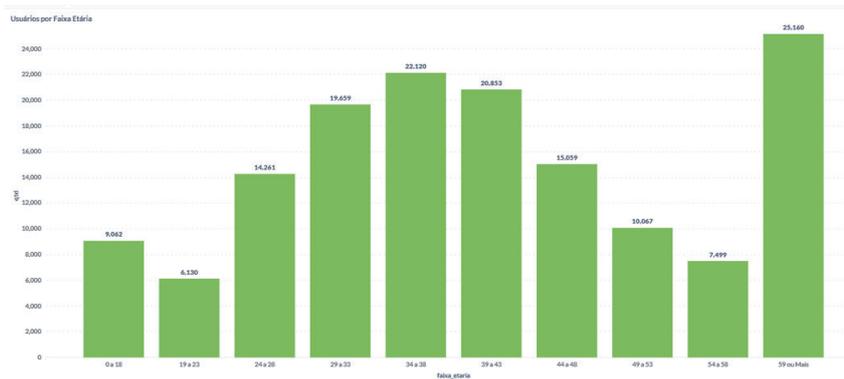
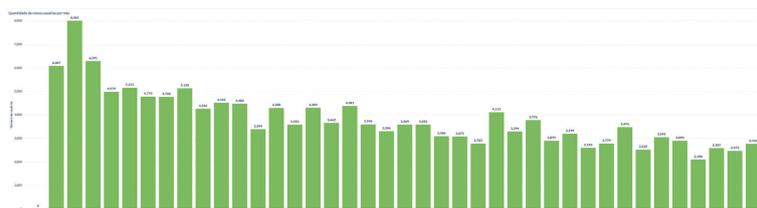


Ao lado, é possível visualizar o volume de solicitações feitas à UGF através do app, por tipo de serviço. Já são mais de 519 mil solicitações recebidas pelo aplicativo!

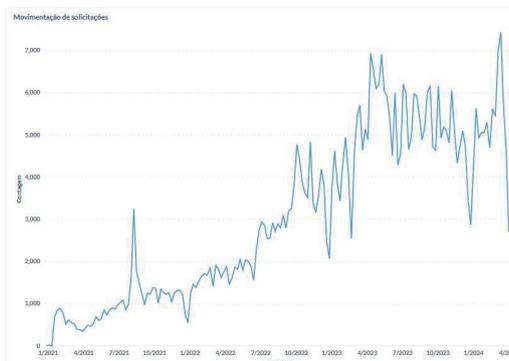
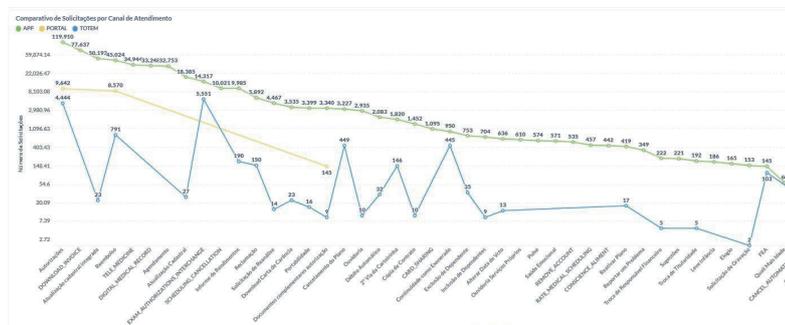
Abaixo, destacamos o comparativo da adesão dos serviços solicitados à UGF por tipo de canal desde o relançamento.

Fica nítido o crescimento do app e sua consolidação como principal canal de atendimento.

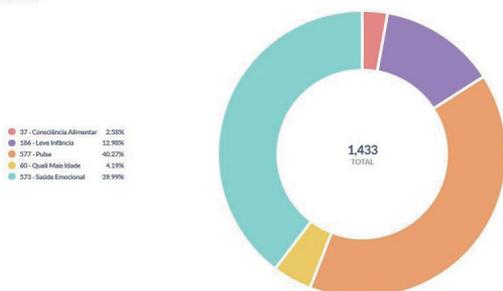




Ao lado, é possível visualizar que o nosso app também é muito utilizado por usuários acima de 59 anos! Abaixo, expomos a evolução de novos usuários por mês.



Inscrições no Movimento Unimed



Do lado esquerdo, explicitamos as movimentações de solicitações ao longo do tempo (desde o lançamento do app), por semana. A adesão do app segue uma constância de crescimento. Abaixo, mostramos o comparativo das solicitações por tipo e canal.

Desde o fim de 2021, nosso app contempla a função Movimento Unimed. Nela, permitimos que os usuários conheçam e se inscrevam nos programas de Medicina Preventiva. Tal recurso aumentou significativamente as participações proativas por parte dos clientes (gráfico ao lado direito).



Volume Geral de Atualização cadastral Integrada



A atualização cadastral é um desafio em muitas organizações, não sendo diferente na nossa! Em meados de 2021, implementamos o recurso de atualização cadastral integrada, permitindo atualização de e-mail, telefone, celular e endereço, de forma automática em nossos sistemas. O resultado? Já foram mais de 56 mil dados atualizados pelo app, até o momento!

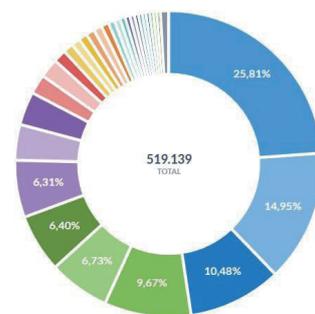
E sobre o agendamento?! Outro recurso que nos enche de orgulho! Integramos o nosso app ao Hub de Agendamento Nina, outra parceria que temos na UGF, permitindo que os clientes façam agendamentos de consultas e terapias diretamente pelo app, com poucos cliques na tela e sem a necessidade de intervenção humana! Já são mais de 32 mil agendamentos realizados exclusivamente pelos clientes com uma média mensal superior a 2 mil agendamentos em 2024.

32,841

Total de Agendamentos pelo APP

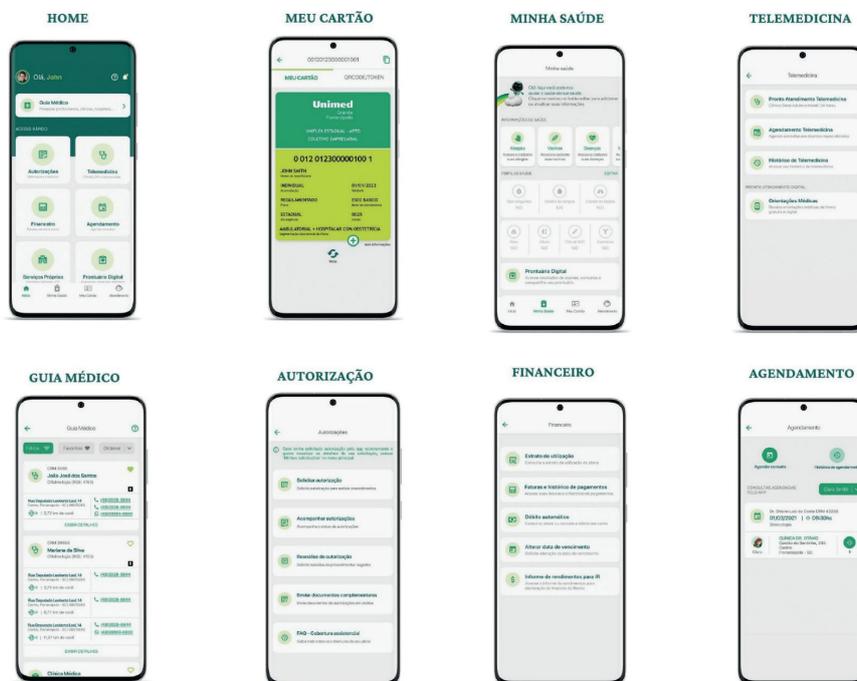
O aplicativo estreou com diversos serviços, destacando-se a solicitação de autorização como o mais popular, alcançando mais de 134 mil solicitações. Atualmente, as autorizações realizadas pelo canal digital são automaticamente codificadas no sistema autorizador, o que reduz significativamente a carga de trabalho operacional relacionada ao lançamento manual de guias. Este avanço resulta em uma melhoria substancial da eficiência operacional, oferecendo vantagens como a agilidade na análise e uma maior transparência. Além disso, o sistema permite um acompanhamento detalhado do status das autorizações, proporcionando ao usuário informações claras sobre se a solicitação está em processamento, concluída ou foi negada.

Solicitações por Tipo





Telas



Referencias

G1. Outubro de 2021. **Aplicativo feito em SC auxilia no agendamento de consultas médicas e ajuda a evitar faltas** | Tech SC | G1. Disponível em: <<https://g1.globo.com/sc/santa-catarina/techsc/noticia/2021/10/31/aplicativo-feito-em-sc-auxilia-no-agendamento-de-consultas-medicas-e-ajuda-a-evitar-faltas.ghtml>>.

Globoplay. Fevereiro de 2022. **Aplicativo de SC oferece funcionalidade de agendamento na área da saúde** | Globoplay. Disponível em: <<https://globoplay.globo.com/v/10318771/>>

Tech SC. Junho de 2021. **Conheça 2 aplicativos para facilitar a vida de pacientes e médicos em SC.** Disponível em <<https://globoplay.globo.com/v/9638924/>>.

ND Mais. Março de 2022. **Aos 50 anos, Unimed inova para transformar seus produtos e serviços.** Disponível em: <<https://ndmais.com.br/saude/aos-50-anos-unimed-inova-para-transformar-seus-produtos-e-servicos/>>.

Exame. Janeiro de 2022. **Como a Unimed Grande Florianópolis se modernizou com a digitalização.** Disponível em: <<https://exame.com/negocios/como-a-unimed-grande-florianopolis-se-modernizou-com-a-digitalizacao/>>.



ND Mais. Agosto de 2021. **Unimed Grande Florianópolis aposta na inovação para cuidar das pessoas.** Disponível em: <<https://ndmais.com.br/saude/unimed-grande-florianopolis-aposta-na-inovacao-para-cuidar-das-pessoas/>>.

Economia SC. Maio de 2021. **Inovação e tecnologia levam setor da saúde para um novo patamar.** Disponível em: <<https://economiasc.com/2021/05/18/economia-sc-drops-inovacao-e-tecnologia-levam-setor-da-saude-para-um-novo-patamar/>>.

G1. Junho de 2021. **Aplicativos na área da saúde ajudam rotina de pacientes e médicos em SC.** Disponível em: <<https://g1.globo.com/sc/santa-catarina/techsc/noticia/2021/06/27/aplicativos-na-area-da-saude-ajudam-rotina-de-pacientes-e-medicos-em-sc.ghtml>>.

G1. Novembro de 2020. **Cooperativa médica aposta em tecnologia e inovação na Grande Florianópolis.** Disponível em: <<https://g1.globo.com/sc/santa-catarina/techsc/noticia/2020/11/22/cooperativa-medica-aposta-em-tecnologia-e-novacao-na-grande-florianopolis.ghtml>>.

ND Mais. Abril de 2022. **Unimed Grande Florianópolis reforça atendimento infantil online.** Disponível em: <<https://ndmais.com.br/saude/unimed-grande-florianopolis-reforca-atendimento-infantil-online/>>.



JORDANA CENTA DA COSTA

CATEGORIA DO PRÊMIO: GESTÃO DO COOPERADO

UNIMED GRANDE FLORIANÓPOLIS

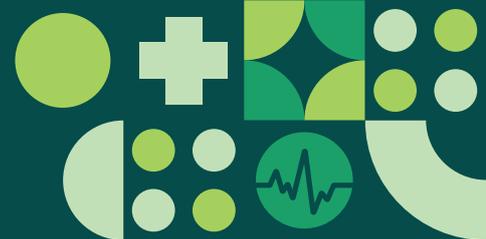
Portal do Cooperado

1. O portal

É com grande satisfação que apresentamos o Portal do Cooperado da Unimed Grande Florianópolis! Ele foi criado para proporcionar um acesso rápido e fácil a informações e documentos essenciais, garantindo a melhor experiência possível aos nossos médicos cooperados.

O portal também conta com um aplicativo responsivo, o app Cooperado UGF onde todas as informações disponíveis no Portal podem ser acessadas de maneira prática e conveniente.





2. Objetivo

O portal tem como objetivo facilitar a comunicação eficiente entre os médicos cooperados e a cooperativa, oferecendo recursos como solicitações diversas, documentos importantes da cooperativa e materiais educativos.

Além disso, o portal promove a integração dos dados atualizados em tempo real com o Sistema de Gestão da Unimed, colaborando com a agilidade e garantindo um atendimento personalizado, visando melhorar a qualidade do atendimento e a satisfação dos cooperados.

3. Principais valores

- Promoção de autonomia aos usuários;
- Agilidade de processos, através das automatizações nas demandas;
- Transparência de informações;
- Documentos na palma da mão;
- Redução no tempo das solicitações e
- Foco nas necessidades do público.

E dentre nossos valores, os nossos pilares, são:

Inovação, melhoria contínua, transparência, comunicação, atendimento personalizado centrada no usuário, layout moderno e prático para facilitar o acesso as diversas faixas etárias.

Principais funcionalidades

- Histórico de notas fiscais
- Demonstrativo de pagamento (analíticas financeiras)
- Acesso a documentos da cooperativa



- Painel econômico da cooperativa
- Solicitação de reembolso
- Recurso de glosa
- Atualização cadastral pessoal e profissional
- Declarações
- Gerenciamento do plano de saúde (adesão, 2º via de boleto, etc.)
- Acesso a outros sistemas de atendimento ao beneficiário/paciente
- Acesso facilitado a links externos
- Backbeat - programa de remuneração variável

Inovação

- Pop up para atualização de local de atendimento, especialidades
- (divulgação no guia médico)
- Pop up para atualização de documentação (alvará, impostos, etc.)
- Treinamentos integrados ao Portal
- Área administrativa para gerenciamento de documentos
- Acesso ao Conexão Cooperado - Canal oficial de comunicação.

Pop Up – Local de atendimento

O Pop Up tem como objetivo disponibilizar uma janela que abre automaticamente no navegador assim que o usuário acessa a página principal do Portal, durante um determinado período. O(a) cooperado(a), terá a opção identificar quais são os locais de atendimento cadastrados em nosso sistema, assim como suas especialidades e área de atuação.



Após analisar os dados cadastrais dele, ele terá a opção de: “solicitar atualizações e/ou confirmar”. Sempre que o(a) cooperado(a) solicitar atualizações, essas informações serão integradas ao nosso sistema de CRM, para que a equipe receba seu pedido, analise e realize a atualização cadastral.

Além disso, ao indicar se deseja ou não anunciar determinado local de atendimento no Guia Médico da UGF, esse dado integra automaticamente com o sistema de gestão.

Essa melhoria, trouxe um ganho de tempo e qualidade das informações disponibilizadas no Guia Médico da UGF, proporcionando informações mais fidedignas ao nosso beneficiário.

Telas – Pop Up

The screenshot displays two pop-up forms titled 'TELAS - POP UP'. The first form, on the left, is for updating user information. It includes a greeting 'Olá, Theo' and a message: 'Queremos te ajudar a manter seus cadastros atualizados! Confira as suas informações que estão sendo divulgadas atualmente.' Below this, there are three tabs: 'Endereços cadastrados', 'Especialidades', and 'Área de atuação'. Under 'Endereços cadastrados', there is a note: 'Importante: É necessário ter pelo menos 01 local de atendimento ativo.' and three dropdown menus with the following options: 'HOSPITAL BAIA SUL S.A FILIAL', 'PREVENICORDIS', and 'SOS CARDIO SERVICOS HOSPITALARES LTDA'. There is an 'Avançar' button at the bottom right of this form. The second form, on the right, is for updating specialties. It has the same three tabs. Under 'Especialidades', there is a note: 'Importante: É necessário ter pelo menos 01 e no máximo 02 especialidades ativas.' and two dropdown menus with the following options: 'CARDIOLOGIA' and 'CLINICA MEDICA'. There are 'Voltar' and 'Avançar' buttons. Below this form, there is a section for 'Área de atuação' with a note: 'Importante: São permitidas no máximo 02 áreas de atuação ativas por especialidade.' and a message: 'Nenhuma informação para exibir!'. There are 'Voltar', 'Solicitar Atualizações', and 'Confirmar' buttons. In the bottom right corner, there is a 'Unimed' logo with the text 'Grande Florianópolis'.

Pop Up – Impostos

O Pop Up tem como objetivo disponibilizar uma janela que abre automaticamente no navegador assim que o usuário acessa a página principal do Portal, durante um determinado período.



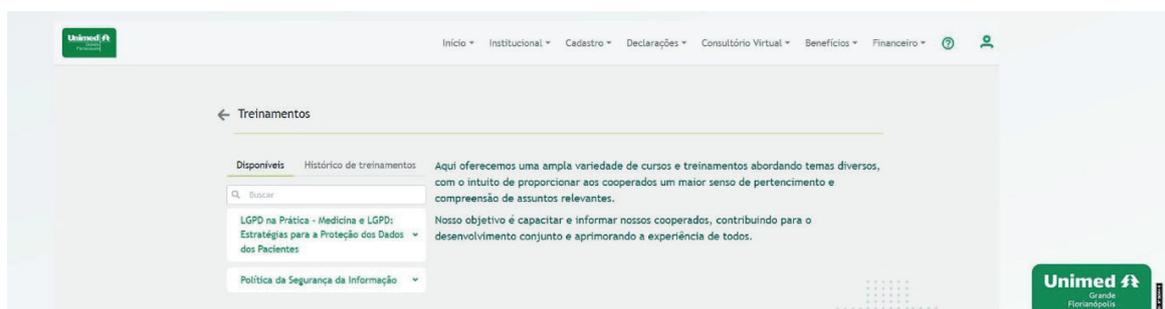
O(a) cooperado(a), terá a opção de informar se: Já realizou a atualização ou enviar os documentos para atualização. Sempre que o(a) cooperado(a) desejar enviar os documentos, essas informações serão integradas ao nosso sistema de CRM e ao Sistema de Gestão Unimed de forma automática.

Essa melhoria, trouxe um ganho de tempo e qualidade das informações registradas, devido ao alto volume de demandas realizadas no período, além disso a melhoria auxilia minimizando possíveis erros de desconto de valores indevidos na produção médica do cooperado(a).



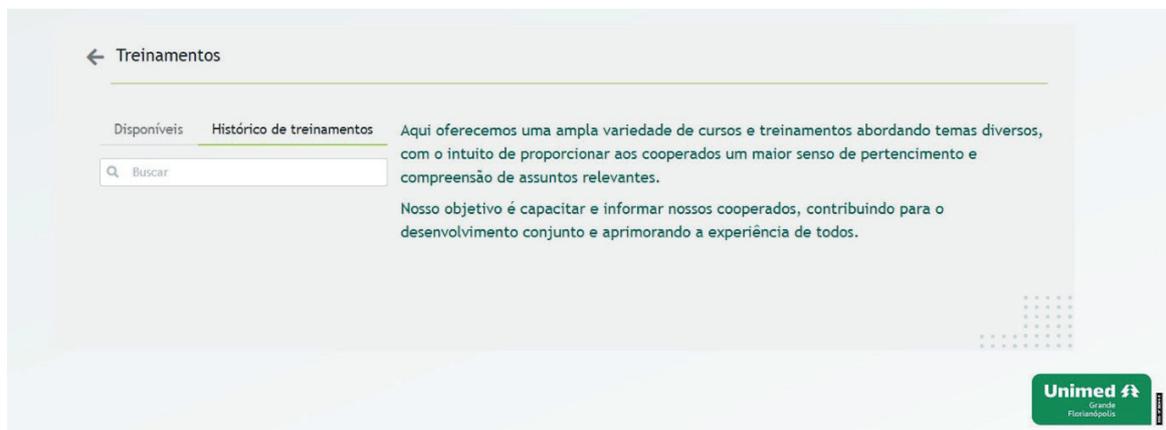
Treinamentos

Com o intuito de capacitar e aprimorar continuamente os conhecimentos dos médicos cooperados, implementamos como melhoria nessa versão uma seção de recursos de treinamento no Portal do Cooperado. Este recurso foi desenvolvido para proporcionar acesso fácil para a educação cooperativista, promovendo um desenvolvimento profissional e aprendizado contínuo. Podendo ser disponibilizado para todos os cooperados, para uma especialidade específica ou um determinado cooperado, segmentando assim conforme a necessidade do ensino.





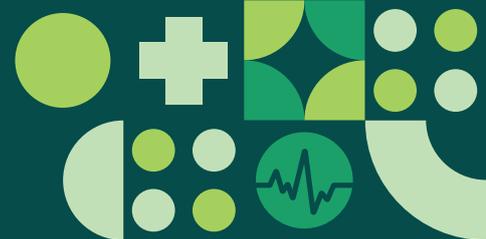
Quando os cursos forem finalizados, o(a) cooperado(a) poderá acessar quando desejar através da tela de “Histórico de treinamentos”, para consulta quando desejar.



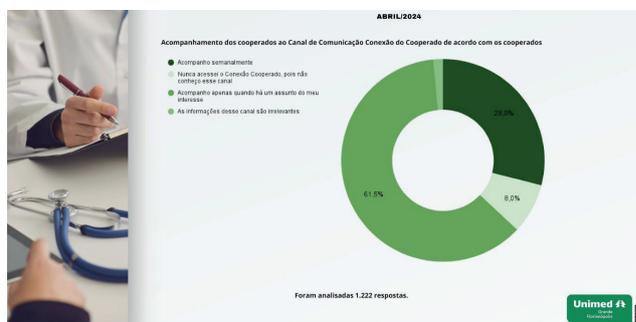
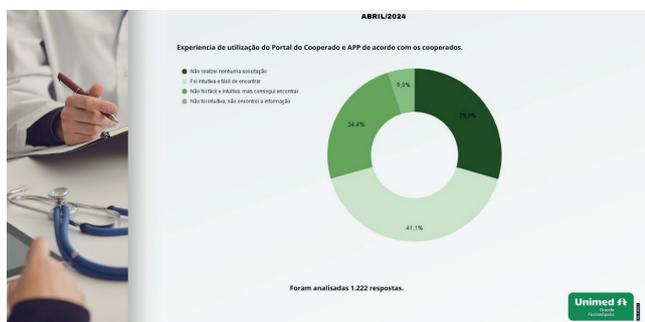
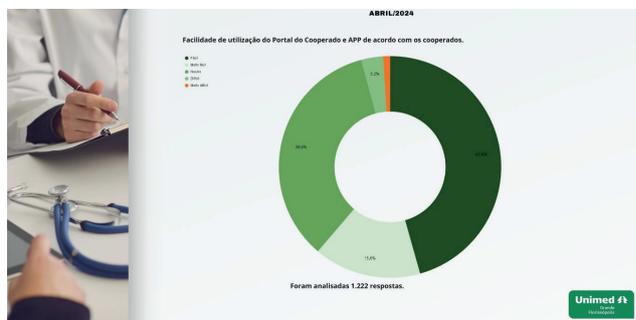
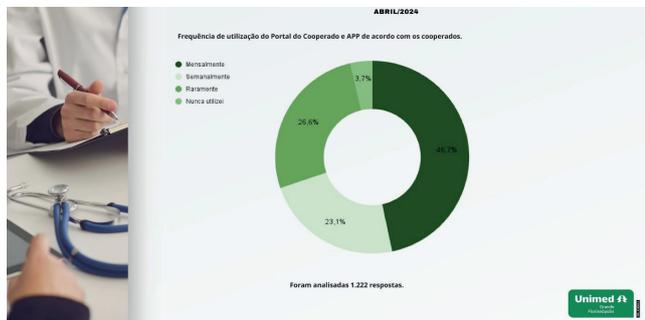
4. Conexão Cooperado

O Conexão do Cooperado foi criado com o objetivo de centralizar informações, bem como manter o histórico das comunicações destinadas aos médicos cooperados da UGF. Criamos uma nova forma de manter os cooperados atualizados com as notícias e comunicados da UGF. O que antes era enviado apenas por e-mail, através de um boletim, via e-mail, construímos uma página exclusiva e oficial, que reúne comunicados importantes da Cooperativa, como Circulares, sumários executivos, informações sobre as Assembleias, Termômetro Econômico, orientações de educação cooperativista, regramento do Sistema Unimed e ANS, notícias da UGF publicadas na mídia, novidades no mercado da saúde e oportunidades disponíveis na rede prestadora. e Centralização de Informações e Atualizações Semanais e Facilidade de Acesso e Comunicação Eficiente e Engajamento dos Cooperados.

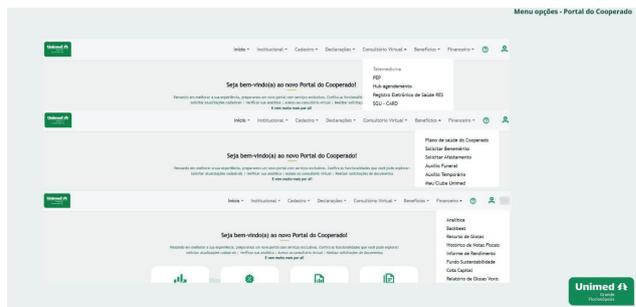
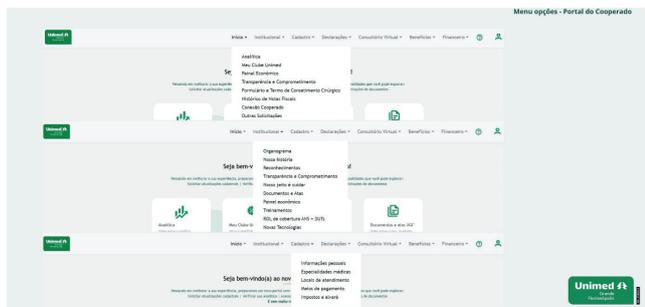
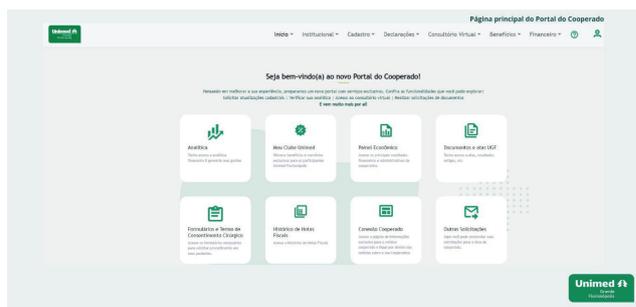
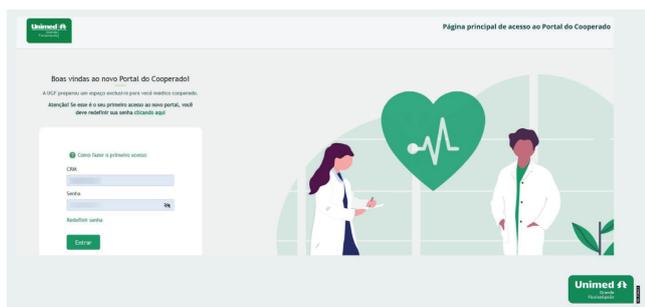




Pesquisa de satisfação



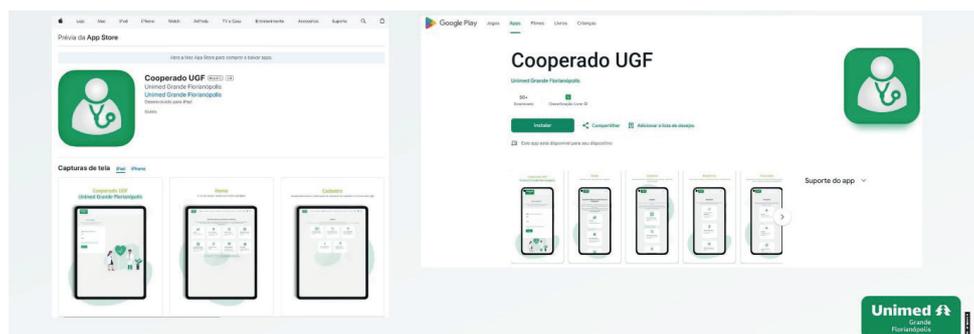
Telas





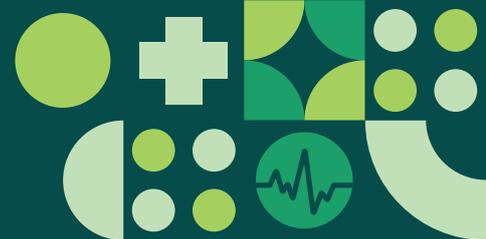
App Cooperado UGF

O portal do Cooperado conta com sua versão em app para facilitar ainda mais o acesso dos cooperados as informações desejadas.



5. Justificativa

Com o intuito de aprimorar a experiência dos nossos cooperados, foi lançada a atualização do Portal do Cooperado em julho de 2023, se apresentando como uma medida essencial e estratégica para nosso atual momento. Este novo portal visa disponibilizar aos cooperados da Unimed Grande Florianópolis, uma plataforma centralizadora que permite ao usuário uma melhor gestão dos seus dados, com acesso rápido e eficiente a informações importantes, evitando a dispersão de dados e a necessidade de múltiplas plataformas. Sua integralização de informações com o nosso sistema CRM, proporciona eficiência ao usuário que possui um único local para a realização de solicitações. Com isso, o Portal representa um avanço significativo na nossa capacidade de acolher nossos cooperados. Essa atualização não só otimiza os processos internos, mas também enriquece a experiência do usuário, assegurando um serviço mais seguro e transparente, empregando os valores que a UGF tem como prática.



MILENE SILVA DOS SANTOS

CATEGORIA DO PRÊMIO: GESTÃO DO COOPERADO

UNIMED PONTA GROSSA

Remuneração Baseada em Valor

1. Diagnóstico

Antes da implementação do programa de bonificação, não metodologia estabelecida para esse propósito.

O projeto surgiu em resposta às melhorias necessárias que impactam tanto os médicos cooperados quanto o atendimento ao paciente. Além disso, no Hospital Geral Unimed Ponta Grossa é realizado o acompanhamento de uma métrica de satisfação do cliente, conhecida como NPS (Net Promoter Score). Essa métrica revelou um desempenho insatisfatório da instituição, alcançando a média de 54,8% de satisfação na avaliação geral em 2019.

Esse resultado indicou proximidade ao limite da zona de qualidade, que começa em 51%, representando um sinal de alerta.

2. Prelúdio

O Programa de Bonificação por Performance do Hospital Geral Unimed Ponta Grossa iniciou em dezembro de 2019, visando estabelecer políticas sistemáticas de incentivo para os médicos cooperados que fazem parte do corpo clínico da instituição.

Este programa reforçou ações voltadas ao mapa estratégico da cooperativa, na perspectiva cooperado, que tem como objetivo estratégico engajar o cooperado à cooperativa. Além disso, com a implantação deste programa, o valor em saúde para o paciente foi muito



valorizado, sendo evidenciado pelos indicadores presentes na cooperativa Unimed Ponta Grossa.

A Unimed Ponta Grossa em números:

- 134 leitos;
- 18 leitos de alojamento conjunto maternidade;
- 07 salas cirúrgicas;
- 01 sala cirúrgica da hemodinâmica;
- 10 leitos UTI Adulto;
- 10 leitos UTI Neopediátrico;
- Centro de Diagnóstico por Imagem;
- Laboratório próprio.
- + 20 cooperados beneméritos
- + 109.000 beneficiários
- + 500 colaboradores
- + 500 médicos cooperados
- 10 hospitais credenciados

3. Justificativa do Projeto

A metodologia empregada para o modelo de remuneração é o modelo fee for service + pagamento por performance. Além disso para o médico receber a bonificação é necessário que a taxa de sinistralidade do mês seja menor que a meta estipulada para o ano corrente.

São aplicados critérios de elegibilidade distintos para cada especialidade, com atribuição de pesos aos indicadores. Esses indicadores compõem uma pontuação mensal máxima de



100 pontos, período durante o qual são registrados, analisados e utilizados para determinar o valor da bonificação.

As informações são disponibilizadas em um Guia Rápido chamado Cesta de Indicadores, acessível a todos os cooperados elegíveis por meio de uma plataforma segura, seguindo as diretrizes da LGPD.

Os médicos podem ser bonificados em 15% ou 30% do valor mensal ao alcançar as metas propostas.

4. Objetivo

O principal objetivo do programa é alinhar as condutas coletivas dos médicos às metas e diretrizes traçadas pela cooperativa, com o propósito de incentivar e recompensar os

médicos cooperados com base em três dimensões: experiência do paciente, eficiência e qualidade assistencial.

5. Guia Bonificação

Guia Bonificação

Cesta de Indicadores
 (Seguirá a % de credenciado - menor sempre a meta do mês corrente)

| Dimensão | Indicadores | Meta | Cumprido | Obtido | Pontos |
|--------------|--------------------------|------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Eficiência | NPS Hospital Geral | Índice de satisfação superior a 50% (escala de 0 a 100) | 100% | 100% | 100% |
| | Tempo de atendimento | 100% de atendimento dentro do prazo estabelecido | 100% | 100% | 100% |
| | Produtividade em 30 dias | 100% de produtividade dentro do prazo estabelecido | 100% | 100% | 100% |
| Qualidade | Fluxo de atendimento | 100% de atendimento dentro do prazo estabelecido | 0 | 100% | 0 |
| | Interação digital | 100% de interação digital dentro do prazo estabelecido | 0 | 100% | 0 |
| | Participação/Resposta | 100% de participação/resposta dentro do prazo estabelecido | 0 | 100% | 0 |
| | PRC atendida | 100% de PRC atendida dentro do prazo estabelecido | 40% | 20% | 40% |
| TOTAL | Taxa de pontuação | 100% de pontuação dentro do prazo estabelecido | 0 | 0 | 100% |
| | Qualidade de vida | 100% de qualidade de vida dentro do prazo estabelecido | 20% | 15% | 20% |
| | Produtividade | 100% de produtividade dentro do prazo estabelecido | 100% | 100% | 100% |
| TOTAL | | | 100% | 100% | 100% |

cálculo da bonificação

CÁLCULO DE GANHO PARCIAL

| % Meta de Março | % de Participação |
|-----------------|-------------------|
| < 20% | 80% |
| 20% a 50% | 70% |
| > 50% | 0% |

ex elegibilidade

Para que haja a possibilidade de bonificação, o cooperado deve estar em situação regular de pagamento de mensalidades e não ter sido suspenso ou excluído da cooperativa.

Funciona assim: os dados dos indicadores de métricas são coletados e analisados para determinar a elegibilidade para a bonificação por mês corrente.

Unimed
Ponto Grossa



6. Resultados

Os resultados mostram redução no tempo de permanência previsto pelo DRG, caindo de 2,5 dias de permanência média realizada em 2019 para 2,3 dias em 2023, mesmo aumentando a permanência prevista de 1,4 dias em 2019 para 1,5 dias em 2023.

Obs: Utilizado percentil 25 para a permanência prevista.

Os resultados mostram redução no tempo de permanência previsto pelo DRG, caindo de 2,5 dias de permanência média realizada em 2019 para 2,3 dias em 2023, mesmo aumentando a permanência prevista de 1,4 dias em 2019 para 1,5 dias em 2023.

| Ano | Permanência média realizada | Permanência média prevista |
|-----------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------|
| 2019 | 2,5 | 1,4 |
| 2023 | 2,3 | 1,5 |
| Redução na permanência média realizada | | |

Obs: Utilizado percentil 25 para a permanência prevista



Na taxa de internação responsável por readmissão em 30 dias houve melhora, além de uma melhoria no NPS, de 54,8% em 2019 para 65,6% em 2023

Na taxa de internação responsável por readmissão em 30 dias houve melhora, além de uma melhoria no NPS, de 54,8% em 2019 para 65,6% em 2023.

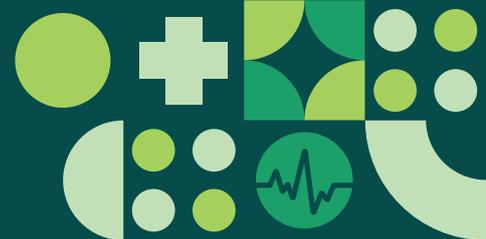


Com relação a taxa de internamento abaixo do tempo previsto pelo DRG, foi obtida uma significativa melhora, saindo de 53% em 2019, para 66% em 2023.



Com relação a taxa de internamento abaixo do tempo previsto pelo DRG, foi obtida uma significativa melhora, saindo de 53% em 2019, para 66% em 2023.





ANDRÉ LUIZ FOCESATO SAIBRO

CATEGORIA DO PRÊMIO: GESTÃO DO COOPERADO

UNIMED GRANDE FLORIANÓPOLIS

Dimensionamento e suficiência de rede médica da Unimed Grande Florianópolis

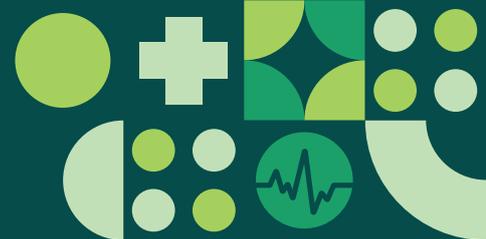
1. Objetivo

O objetivo do dimensionamento da rede de serviços de saúde da Unimed Grande Florianópolis é avaliar a composição da carteira de clientes da UGF e a sua demanda por serviços de saúde, verificar se a oferta de serviços está adequada à demanda da população de interesse.

2. Diagnóstico

No início do ano de 2022, foi iniciado um estudo aprofundado sobre o tema de dimensionamento e suficiência de rede. Realizando benchmarking com diversas singulares. Realizado mapeamento de possíveis consultorias, consultas na ANS, buscando a melhor metodologia a ser utilizada para mensurar a real necessidade da quantidade de médicos por especialidade para atender os beneficiários da UGF.

Foi identificado que não possui uma métrica padrão ou norma orientativa do desenvolvimento do estudo de dimensionamento e suficiência de rede. Sendo assim, a



Unimed Grande Florianópolis iniciou o processo de criação e desenvolvimento, em conjunto com uma empresa terceirizada de consultoria, de ótimo dimensionamento.

Ainda no período de 2022, foi iniciado o desenvolvimento de uma metodologia que abordasse a união de metodologias científicas, estatística, geolocalização, normativas e base de conhecimento para que chegasse no resultado esperado.

Com muito esforço e conferências, seria apresentado um número absoluto, com base na metodologia desenvolvida, a real quantidade de médicas que a UGF possui, com relação ao cálculo da dedicação médica, com quantos médicos por especialidade a UGF possui necessidade de rede.

O painel de dimensionamento e suficiência de rede foi entregue em janeiro de 2023 a 1ª versão, depois de muitos ajustes, melhorias e alinhamentos, foi entregue em janeiro de 2024 a 2ª versão.

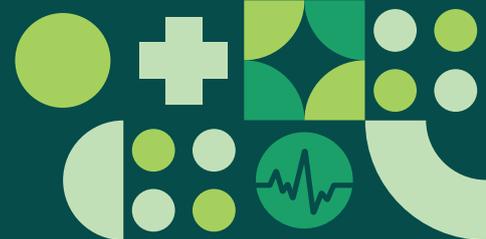
Com este painel, a cooperativa consegue mensurar e desenvolver novas ações para fomentar o trabalho médico e também realizar buscas ativas de melhoria na qualificação e expansão da rede da UGF.

3. Apresentação

O estudo de dimensionamento e suficiência de rede da UGF é feito semestralmente, por meio da atualização das bases de uma ferramenta em arquivo de Excel. Esta ferramenta contempla o dimensionamento separado em categorias para melhor visualização.

Divide-se da seguinte forma: Rede de Médicos, Rede de Prestadores Hospitalares, Rede de Clínicas e Laboratórios e Profissionais de Terapias. Além deste estudo mais abrangente, são realizados estudos pontuais sob demanda, quando há manifestação da Diretoria e ou Gerência.

Além disso, também são feitos estudos pontuais quando há descredenciamento de prestadores ou exclusão de procedimentos de suas tabelas, para indicação de prestadores



que possam absorver a demanda e substituir o prestador conforme determina a RN Nº 567, da ANS e RN 585/23.

Por fim, análises pontuais também são realizadas quando se necessita um estudo de viabilidade caso um prestador mude de endereço, para avaliar se a oferta dos seus serviços continua sendo necessária na nova localidade.

4. Dimensionamento da Rede de Médicos

Para o dimensionamento da rede de cooperados da Unimed Grande Florianópolis, são considerados dados referentes ao cadastro dos médicos cooperados que realizam consultas eletivas em sua rede, a carteira de clientes da UGF, dificuldade de agendamento, solicitação de reembolso, NIP, além de dados referentes a utilização dessas consultas por seus clientes.

Com o intuito de avaliar se a oferta de consultas eletivas está adequada, toma-se como base as normativas de referência, que apresentam parâmetros para uma boa gestão dessa oferta tanto no SUS como no sistema de saúde suplementar do Brasil. O parâmetro selecionado para análise da rede de médicos atuantes é a quantidade de consultas eletivas.

A partir de dados como a quantidade de consultas eletivas e o número de médicos por especialidade, foi criado o painel, cujo objetivo é estimar o número de médicos necessários para atender à demanda dos clientes da UGF, considerando a demanda observada em anos anteriores ou referência baseada em normativas/literatura.

Um dos principais aspectos considerados quando feito o estudo de dimensionamento de rede é a geolocalização. Para verificar a distribuição dos prestadores na rede e se as especialidades médicas disponíveis são suficientes em cada município em relação à quantidade de beneficiários localizados neste município.

O desenvolvimento deste relatório tem como base o cadastro dos prestadores cooperados e prestadores credenciados à rede de atendimento da UGF, além do cadastro de beneficiários. Comparando os dados destes dois relatórios em relação aos municípios onde se localizam os prestadores e os beneficiários foi obtida uma visão geral da rede onde



é possível verificar quantos profissionais temos e se esta disponibilidade é suficiente para os beneficiários da localidade em questão.

Em uma visão Macro para o micro, a estrutura dos índices e indicadores:

1. Índice de suficiência de rede Médica Dificuldade de acesso

Suficiência na atenção básica Suficiência na atenção especializada

2. Dimensionamento e Suficiência de rede Médica

Visão do índice de suficiência de rede médica geral e o índice dos três indicadores de dificuldade de acesso, suficiência na atenção básica e especializada.

1 - Índice de suficiência de rede médica





Cálculo dos indicadores da dimensão

Dificuldade de acesso

Quantidade de especialidades sem dificuldade de acesso

DA =

Total de especialidades

Suficiência na atenção básica (AB)

Número de cooperados em dedicação na UGF por AB por especialidade

SFA = MÉDIA

Número de cooperados esperados na Unimed BH por AB por especialidade

Suficiência na atenção especializada (AE)

Número de cooperados em dedicação na UGF por AE por especialidade

SFE = MÉDIA

Número de cooperados esperados na Unimed AE por especialidade



2 - Dimensionamento e Suficiência de rede Médica

Visando garantir a assistência em saúde é essencial que as operadoras de plano de saúde acompanhem a suficiência de sua rede. Um dos tópicos extremamente importantes é a suficiência de médicos para que os clientes tenham acesso adequado ao atendimento, evitando inclusive o excesso de idas ao pronto socorro e internações desnecessárias. Sendo assim, foi estabelecida uma metodologia de mensuração da suficiência de médicos e necessidade de contratação de novos cooperados.

Para medir a necessidade de contratação de novos médicos cooperados foram utilizadas 5 diferentes fontes de informação, todas relativas ao período de 1 ano, são elas:

- Consultas realizadas;
- Procedimentos realizados;
- Quantidade de reembolsos;
- NIPs;
- Reclamações de dificuldade de agendamento.

Essas 5 fontes de informação foram divididas em 2 categorias de análise: Dedicção do médico (consultas e procedimentos) e Dificuldade de Acesso (reembolso, NIP e dificuldade de agendamento).

A partir da soma da informação obtida dessas 2 categorias, conseguimos chegar ao número previsto de novos médicos cooperados para que a UGF possa atingir a suficiência de rede. A seguir iremos descrever como calculamos esses valores e quais são os parâmetros utilizados para cada categoria.

Dedicção do Médico Consultas

Para medir a dedicação do médico cooperado relativo a consultas, utilizamos como parâmetro base da análise o valor de 1.760 consultas/ano. Esse valor foi atingido supondo que o médico cooperado atende em média 2 consultas por hora ao longo de 4 horas de trabalho por dia, 20 dias de trabalho por mês ao longo de 11 meses. Para calcular a dedicação



do cooperado em consultas ((Dedicação_c), dividimos a quantidade de consultas realizadas (Q_{tdc}) pelo valor base da análise: $Dedicação_c = \frac{Q_{tdc}}{1.760}$

A partir desse valor consideramos que o médico cooperado que realizou mais de 1.760 consultas no ano teria uma dedicação equivalente maior que 1 médico, enquanto o cooperado que realizou menos consultas que o parâmetro teria uma dedicação equivalente menor que 1 médico. Um médico cooperado que realizou, por exemplo, 880 consultas ao longo do ano, equivaleria a 0,5 médico ao invés de 1 médico completo, a nível de suficiência de rede. Esse valor será utilizado para calcular o Índice de Dedicação do Médico (IDM).

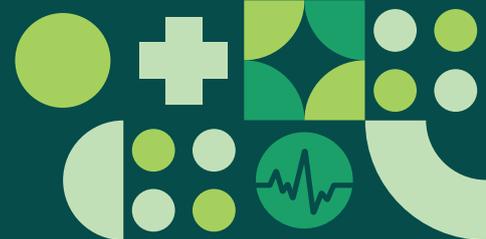
Procedimentos

Para medir a dedicação do médico cooperado relativo a procedimentos, utilizamos como parâmetro base da análise o percentil 80 do valor mensal dos procedimentos realizados por especialidade. Nesse caso foi utilizado o valor pois a quantidade poderia trazer um viés na análise, uma vez que uma cirurgia de longa duração poderia estar sendo comparado com um procedimento de curta duração. O valor funciona como uma proxy de tempo, uma vez que procedimentos mais complexos e mais demorados tendem a ser mais caros que procedimentos simples.

Foi calculada a dedicação mensal do médico cooperado para cada mês em que foi realizado algum tipo de procedimento. A dedicação mensal de procedimentos (Dedicação_{mp}) é dada pelo valor total de procedimentos realizados (Valor_{mp}) dividido pelo parâmetro base da análise (p80).. Valores acima do P80 significam uma maior dedicação do médico naquele mês e abaixo do P80 uma menor dedicação: $Dedicação_{mp} = \frac{Valor_{mp}}{p80}$

A dedicação do médico cooperado relativo a procedimentos (Dedicação_{op}) foi calculada a partir da soma da dedicação mensal de procedimentos (Dedicação_{mp}) dividido pelo número de meses em que o cooperado realizou algum procedimento (MP): $Dedicação_{op} = \frac{\sum Dedicação_{mp}}{MP}$

Assim como no caso de consultas, o valor da dedicação acima de 1 significa que o médico cooperado teria uma dedicação equivalente maior que 1 médico, enquanto valores de dedicação abaixo de 1 correspondem a uma dedicação equivalente menor que 1 médico. Esse valor também será utilizado para o cálculo do IDM, que será descrito a seguir.



Índice de Dedicção do Médico (IDM)

Sabe-se que cada especialidade tem um comportamento distinto em relação à sua prática, sendo que algumas especialidades fazem mais consultas e outras fazem mais procedimentos. Dessa forma é importante que isso seja levado em consideração para o cálculo do Índice de Dedicção do Médico (IDM). Sendo assim foram estabelecidos pesos de acordo com a especialidade de acordo com a utilização geral observada na especialidade. Para isso, dividimos as especialidades em 4 categorias: Clínico, Cirúrgico, Exames e Misto. Especialidades clínicas, como Acupuntura, apresentam em média um peso maior em consultas, já especialidades cirúrgicas, como Anestesiologia, e especialidades classificadas como exames, como Patologia, apresentam em média um peso mais relevante em procedimentos. Os pesos foram calculados para cada especialidade individualmente, podendo inclusive haver casos fora desse padrão, como Coloproctologia (Cirúrgico) que apresenta um peso maior em consultas ou Oncologia (Clínico) que apresenta um peso maior em procedimentos.

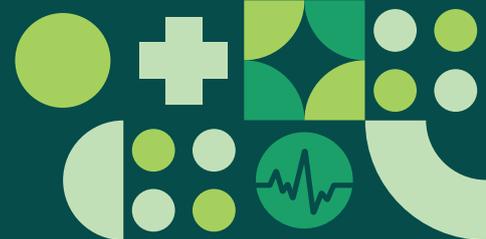
Com isso, temos que o cálculo do IDM é dado por:

$$\text{IDM} = \text{Dedicção}_c * \text{Pesoc} + \text{Dedicção}_p * \text{Pesop} / 100$$

O IDM é um número que mostra o quanto o médico cooperado equivale em relação ao padrão esperado de dedicação à UGF. Valores abaixo de 1 significam que o cooperado equivale a menos de 1 médico padrão, enquanto valores acima de 1 significam que o

cooperado equivale a mais de 1 médico padrão. A soma desses valores foi utilizada para definirmos a quantidade efetiva de médicos cooperados por especialidade.

A especialidade de Medicina Intensiva, por exemplo, apresenta um número de cooperados ativos igual a 15, porém quando calculamos a partir do IDM, a quantidade efetiva de cooperados reduz para aproximadamente 9 médicos. Isso significa que, dada a produção



dos médicos cooperados nessa especialidade e os padrões base definidos, a UGF apresenta produção semelhante a 9 médicos cooperados. Esse valor de forma avulsa não diz muito sobre a necessidade de novos cooperados, por isso precisamos estabelecer um padrão esperado de médicos por especialidade para comparar o valor obtido com o esperado.

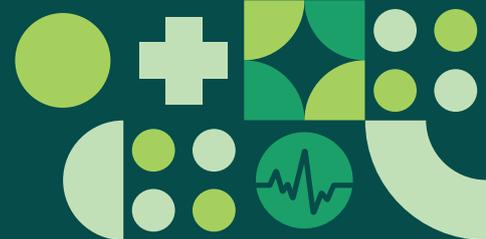
Padrão esperado de médicos por especialidade

Para definirmos um padrão esperado de médicos por especialidade partimos do padrão proposto pelo Ministério da Saúde a partir da Portaria GM/MS nº1.631/GM de 1 de outubro de 2015. As especialidades foram agrupadas e padronizadas de acordo com as propostas no documento, com exceção daquelas que foram categorizadas como Outras ou aquelas que não havia equivalência no documento. As seguintes adequações foram realizadas:

Especialidade Padrão SUS Especialidades Agrupadas Angiologia Angiologia Cirurgia Vasculard Gastroenterologia Gastroenterologia Nutrologia Neurologia Neurologia Neurologia Pediátrica. Especialidade Padrão SUS Especialidades Agrupadas Oncologia Oncologia Clínica Cirurgia Oncológica Radioterapia

Pode-se dizer que o padrão SUS é o mínimo esperado por uma operadora de plano de saúde. Dessa forma, além do Padrão SUS, também foi calculado o Padrão Unimed BH a partir da Guia Médico disponível publicamente no site da UBH1 e da carteira total dessa operadora disponível no Relatório de Gestão2. Esses padrões definem a quantidade de médicos esperados a cada 100 mil habitantes3. Como não é esperado que os cooperados na Unimed BH dediquem 100% do tempo de trabalho à cooperativa, utilizamos um valor de dedicação de 60% para alcançar o número esperado de médicos.

A partir desses padrões, calculamos a quantidade de médicos esperados por referência a partir da carteira de beneficiários da UGF e comparamos com o valor encontrado de médicos efetivos através do IDM. Como a realidade da UGF é mais próxima à realidade da Unimed BH do que ao SUS, devido às características da saúde suplementar, adotamos o padrão Unimed BH como o principal para definir a quantidade necessária de novos médicos cooperados por especialidade. O cálculo é dado pela quantidade esperada de médicos cooperados de acordo com o Padrão Unimed BH com 60% de dedicação subtraído pela quantidade efetiva de médicos cooperados pelo IDM:



Quantidade de novos médicos = Médicos Esperados UBH60 – Médicos

Efetivos IDM

Esse valor ainda precisa ser acrescido da necessidade de novos médicos cooperados a partir das informações de dificuldade de acesso, para assim chegarmos no número final de novos médicos necessários para atingir a suficiência de rede. Ressaltamos que caso a quantidade de

médicos efetivos seja maior que a quantidade de médicos esperados o resultado é zero.

Dificuldade de Acesso

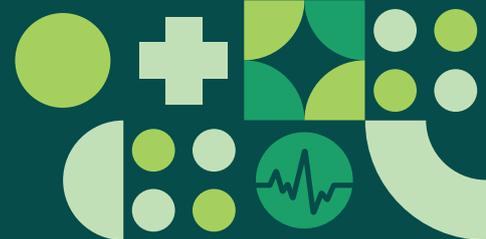
Para calcular a dificuldade de acesso utilizamos 3 tipos de informação ao longo de um ano: reembolsos realizados, NIPs e dificuldades de agendamento pelo beneficiário. Essas informações foram somadas de acordo com a especialidade, gerando a componente dificuldade de acesso.

Para calcularmos a quantidade de novos médicos necessários para suprir a questão do acesso tomamos como base o número de semanas epidemiológicas ao longo de um ano, que é:

1. Documento disponível publicamente em: <https://app.unimedbh.com.br/PortalDoCliente/guia medico>

2. Documento disponível publicamente em: <https://relatoriodegestao2021.unimedbh.com.br>

3. Para a especialidade Ginecologia e Obstetrícia são utilizadas apenas mulheres no cálculo. Para a especialidade Geriatria apenas idosos (acima de 60 anos) e para Pediatria e Cirurgia Pediátrica apenas crianças e adolescentes (até 18 anos) equivalente a 52 semanas. As especialidades que apresentaram em média até 1 dificuldade de acesso por semana, ou seja, até 52, foram consideradas como sem necessidade de novos médicos cooperados. Acima de 1 dificuldade de acesso por semana até 10 dificuldades de acesso por semana (equivalente a 2 por dia e 520 por ano) consideramos que há necessidade de um novo médico para suprir essa demanda. Entre 10 e 20 dificuldades por semana (521 a 1.040 no ano) foram considerados dois novos médicos e assim por diante.



Valor final da necessidade de novos médicos

O cálculo do valor final de novos médicos cooperados necessários por especialidade para atingir a suficiência de rede é dado por: $\text{Novos cooperados total} = \text{Novos cooperados dedicação} + \text{Dificuldade de Acesso}$. Sendo que: O parâmetro escolhido foi o da Unimed-BH

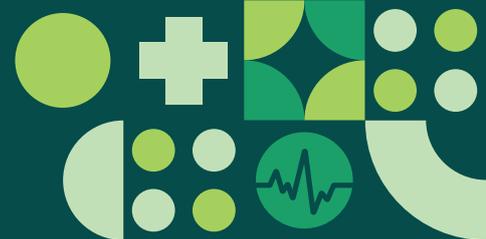
Os valores encontrados em ambas as categorias apresentam coerência significativa entre si visto que das 5 especialidades com maior número de novos cooperados necessários por dedicação (Ginecologia e Obstetrícia, Pediatria, Clínica Médica, Endocrinologia e Metabologia, e Neurologia), apenas a especialidade Clínica Médica não apresentou também necessidade de novos cooperados por dificuldade de acesso.

Ressaltamos que o valor final da especialidade Clínica Médica é apenas aproximado, visto que na Guia Médico da Unimed BH os médicos cooperados da especialidade Oncologia são considerados como Clínica Médica. Para reduzir a dificuldade de medição, subtraímos do valor final a quantidade efetiva de médicos da especialidade Oncologia da UGF calculada pelo IDM.

Por esse mesmo motivo, a especialidade Oncologia não apresenta padrão Unimed BH. Porém, quando comparada ao padrão SUS, a especialidade Oncologia da UGF não apresenta necessidade de contratação de novos médicos, além de não apresentar necessidade de novos médicos por dificuldade de acesso.

5. Geolocalização

Para que o dimensionamento pudesse ter um detalhamento maior a nível municipal, foi utilizado o CEP correspondente ao local de atendimento do item, através da variável de CEP do prestador capa. Para cada município de análise e para os beneficiários residentes em determinado município, definimos como parte do dimensionamento todo atendimento feito no próprio município ou em municípios limítrofes ao do beneficiário. Essa abrangência do atendimento para o município de análise incluindo os municípios limítrofes foi feita para adequar o dimensionamento à Resolução Normativa nº259, de 17 de junho de 2011, alterada pela Resolução Normativa nº268, de 1º de setembro de 2011 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).



6. Justificativa

O projeto de dimensionamento e suficiência de rede Médica possui um nível de alta complexidade por se tratar de alguns públicos, com coleta de dados para chegar em um resultado. Neste estudo são listados 210 mil beneficiários, 1.600 cooperados médicos e 500 prestadores na rede Unimed Grande Florianópolis. Além da geolocalização dos públicos relacionados anteriormente, como todo o custo assistencial da cooperativa, para realizar os devidos cálculos.

O dimensionamento e a suficiência da rede médica são fundamentais para garantir um atendimento de saúde adequado e eficiente. A seguir, são apresentados os principais aspectos que destacam a importância dessa questão:

- Acessibilidade e Cobertura
- Acesso Equitativo aos Serviços de Saúde:
 - Um dimensionamento adequado da rede médica assegura que a população tenha acesso a serviços de saúde essenciais, independentemente de sua localização geográfica. Isso é crucial para evitar desigualdades no acesso aos cuidados médicos.

Distribuição Geográfica:

Uma rede médica bem dimensionada garante que hospitais, clínicas e outros serviços de saúde estejam distribuídos de maneira a atender toda a população, inclusive em áreas rurais ou de difícil acesso.

Qualidade do Atendimento

Redução de Esperas e Sobrecarga:

Com uma rede médica bem dimensionada, é possível minimizar o tempo de espera para consultas, exames e procedimentos, além de reduzir a sobrecarga de trabalho sobre os profissionais de saúde.



Especialização e Complexidade dos Serviços:

A suficiência da rede médica permite que haja uma diversidade de especialidades e serviços disponíveis, incluindo tratamentos mais complexos e especializados, melhorando assim a qualidade do atendimento.

Eficiência Operacional

Utilização de Recursos:

Um dimensionamento adequado permite uma melhor alocação e utilização de recursos humanos, financeiros e materiais, evitando desperdícios e melhorando a eficiência do sistema de saúde.

Planejamento e Gestão:

Ter uma visão clara do dimensionamento da rede facilita o planejamento e a gestão dos serviços de saúde, permitindo ajustes e melhorias contínuas com base em dados reais e necessidades da população.

Resposta a Emergências e Pandemias

Capacidade de Resposta Rápida:

Uma rede médica bem estruturada é essencial para responder de maneira eficaz a emergências de saúde pública, como surtos de doenças ou desastres naturais, garantindo que haja capacidade para lidar com aumentos súbitos na demanda por serviços de saúde.

Flexibilidade e Adaptabilidade:

A suficiência da rede médica permite que o sistema de saúde seja mais flexível e adaptável a mudanças nas necessidades de saúde da população, como o surgimento de novas doenças ou mudanças demográficas.



Satisfação dos Pacientes

Experiência do Paciente:

Uma rede médica suficiente e bem dimensionada contribui para uma melhor experiência dos pacientes, proporcionando atendimento mais rápido, eficiente e de qualidade, o que aumenta a satisfação e confiança no sistema de saúde.

Continuidade do Cuidado:

Com uma rede bem dimensionada, é possível garantir a continuidade do cuidado, onde os pacientes têm acesso regular e consistente aos serviços de saúde, melhorando os resultados de saúde a longo prazo.

O dimensionamento e a suficiência da rede médica são cruciais para assegurar que o sistema de saúde possa atender de forma eficaz e equitativa às necessidades da população, garantindo acessibilidade, qualidade no atendimento, eficiência operacional e capacidade de resposta a emergências.

7. Resultados

Os resultados esperados foram identificados de forma quantitativa e qualitativa. Sendo que, com o mapeamento do dimensionamento e suficiência de rede médica, possibilita o aumento de rede, conforme a necessidade.



Quantidade de prestadores



Este monitoramento é atualizado em um painel de indicadores na Microsoft Excel. Trazendo uma visão das necessidades por especialidade.

Painel de Dimensionamento e Suficiência de Médicos

Quantidade de prestadores



Com este controle, realizamos diversas ações para minimizar o impacto em relação às especialidades que possuem maior necessidade de rede. Repassando esta informação para os consultores da área da rede para realizar buscas ativas e credenciando novos prestadores de serviço com objetivo de reduzir também o reembolso.



Volume de Reembolso



Em conclusão, o dimensionamento adequado e a suficiência da rede médica são fatores cruciais para assegurar a qualidade e a eficiência dos serviços de saúde prestados à população. Uma rede médica bem dimensionada garante o acesso oportuno e equitativo aos cuidados de saúde, minimizando tempos de espera e melhorando a satisfação dos pacientes. Além disso, uma rede suficiente em termos de abrangência e especialidades médicas contribui para a continuidade do cuidado, reduzindo a necessidade de deslocamentos extensos e possibilitando tratamentos mais rápidos e eficazes. Portanto, a atenção ao dimensionamento e a suficiência da rede médica é essencial para a promoção de um sistema de saúde mais robusto, acessível e centrado no cliente.

8. Documentos de referência

Ficha Técnica: Indicadores do Programa de Qualificação de Operadoras 2021 (Ano-Base 2020). Gerência de Estímulo à Inovação e Avaliação da Qualidade Setorial.

Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS)

- Portaria nº 1.631, de 1º de Outubro de 2015. Ministério da Saúde do Brasil
- RN nº 507, de 30 de março de 2022. Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS)
- RN nº 567, de 16 de Dezembro de 2022. Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS)



- RN nº 566, de 29 de Dezembro de 2022. Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS)
- RN nº 585, de 18 de Agosto de 2023. Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS)
- Portaria GM/MS nº1.631/GM de 1 de outubro de 2015 do Ministério da Saúde
- Guia Médico Unimed BH. disponível publicamente em: <https://app.unimedbh.com.br/PortalDoCliente/guamedico>;
- Relatório de Gestão Unimed-BH 2021. disponível publicamente em: <https://relatoriodegestao2021.unimedbh.com.br/>
- Mapa Assistencial da Saúde Suplementar 2021. Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Disponível
- Metodologia de cálculo para o dimensionamento de médicos cooperados



SILVANA ARNÓBIO DA SILVA FROTA, DANIEL MORAES JÚNIOR E RENATA LAURENTINO

CATEGORIA DO PRÊMIO: INOVAÇÃO ASSISTENCIAL

UNIMED CARUARU

Inteligência Artificial como ferramenta para salvar vidas e reduzir custos no tratamento do Câncer

1. Diagnóstico:

O Câncer é a segunda principal causa de morte no mundo e é responsável por 9,6 milhões de mortes. De acordo com o INCA 2023, o câncer de pulmão é o terceiro mais comum em homens, excluindo o câncer de pele não melanoma. Apenas 16% dos cânceres de pulmão são diagnosticados em fase inicial.

A Inteligência Artificial (IA) tem se destacado como uma ferramenta de importância expressiva na medicina e seu uso tem sido fundamental na saúde na busca de detecções cada vez mais precoces de doenças levando a uma maior sobrevida do paciente.

Diante deste avanço, a Unimed Caruaru implantou no Centro de Imagem, em março de 2020, a solução de (IA) da Viziomed, com o escopo de auxiliar os radiologistas e



plantonistas do Hospital Unimed Caruaru na interpretação de imagens nas radiografias de tórax, com escopo de proporcionar agilidade dos resultados e detecção precoce de doenças pulmonares. Por meio da ferramenta identificou-se uma oportunidade para o setor de medicina preventiva realizar busca ativa dos beneficiários que apresentassem score de alto risco para câncer de pulmão.

Ao considerar o número total de 216 atendimentos entre o ano de 2021 e 2022 de casos de CA de Pulmão em pacientes tratados no Centro de Infusão da Unimed Caruaru, surgiu a proposta de analisar o banco de dados de 3.079 exames, realizados no hospital durante o período da pandemia de Covid 19, através da Inteligência Artificial.

Visando um trabalho conjunto entre os diversos níveis de atenção à saúde o Serviço de Oncologia juntamente com a Medicina Preventiva viabilizaram uso da ferramenta de Inteligência Artificial através da criação do Programa de Captação de Câncer Pulmonar com o objetivo de instituir a detecção precoce possibilitando um tratamento precoce, com possibilidade de cura e melhora qualidade de vida dos pacientes, condição que de forma indiscutível leva a redução de custos no tratamento ao longo da doença.

2. Apresentação:

O projeto iniciou em julho de 2022, com a análise através da IA de 3079 imagens do banco de dados do Hospital Unimed Caruaru. Após a avaliação, a Plataforma Viziomed Manager sinaliza qualquer alteração sugestiva de CA pulmonar e aciona a medicina preventiva, que coloca o paciente no processo de navegação. O primeiro passo é a busca ativa de clientes com achados suspeitos para o Câncer Pulmonar. Através da Plataforma Viziomed Manager além do alarme que via celular aciona a enfermeira navegadora e o oncologista, é possível observar o percentual de gravidade e o local específico da lesão.

Após o alerta, o Oncologista confirma a coerência do achado da imagem com a patologia e autoriza o agendamento da consulta através da Enfermeira Navegadora, estes pacientes são informados e captados para participar do Programa.

Na consulta, o Oncologista realiza o exame clínico, solicita exames complementares para conclusão do diagnóstico e, quando necessário, avaliação de outros especialistas.



Um ponto inovador do projeto foi a integração entre a operadora, os serviços de imagem, laboratório, anatomia patológica e o Hospital Unimed Caruaru, que possibilita a priorização desde autorização, passando pela realização e resultados dos exames, e, realização do procedimento cirúrgico, quando necessário.

O paciente, ao sair da consulta com o oncologista, utiliza o assistente de hospitalidade responsável por toda parte de autorizações, agendamento e preparo de exames, com a garantia de realização dentro da rede própria.

Fica a cargo da Enfermeira Navegadora acompanhar o percurso deste paciente na realização dos exames, na liberação dos resultados, e agendar o retorno com o Oncologista que definirá o tratamento a seguir.

3. Justificativa:

O Público-alvo do Projeto foi definido a partir dos pacientes que realizaram exames de raio-x de tórax na rede própria maiores de 18 anos, selecionados através da IA com imagens sugestivas de tumores pulmonares, posteriormente analisados pelo Médico Oncologista e encaminhado para o Programa de detecção do Câncer Pulmonar.

- O projeto está alinhado ao planejamento estratégico da Unimed Caruaru, por meio dos pilares de: prevenção e promoção à saúde, com ações e métodos que contribuem para a qualidade de vida dos clientes, garantia de assistência adequada, redução do custo assistencial, segurança e eficiência operacional, com contribuição incontestável para a sustentabilidade da cooperativa.

4. Objetivos:

O projeto tem como objetivo detectar precocemente pacientes com Câncer de Pulmão entre os clientes Unimed Caruaru, no intuito de promover qualidade de vida para o paciente ao longo do seu tratamento em busca da cura e reduzir os custos assistenciais.



Objetivos Específicos:

- Diagnóstico precoce por Inteligência artificial do Câncer de Pulmão;
- Redução do tempo para o diagnóstico e tratamento, através de ações encadeadas, com fluxo específico envolvendo vários setores;
- Redução do custo assistencial, por meio de padronização de conduta e diagnóstico precoce;

5. Resultados:

O Programa iniciou em julho de 2022 com 3.079 exames na base de dados, destes, 24 pacientes foram aprovados e convidados a participar do Programa, onde 50% participaram do programa e 50% não aderiram ou não conseguimos o contato, dos 12(doze) pacientes uma paciente foi diagnosticada com ADENOCARCINOMA PULMONAR, refletindo no seguinte resultado:

6.1 Resultados obtidos em relação ao tempo para o fechamento do diagnóstico e conduta terapêutica: aproximadamente 45 dias. (Conforme Figura-1)

6.2 Resultado relacionado a diminuição de custos para a Unimed

- Caruaru: Estudo comparativo com dois pacientes, o primeiro da carteira de beneficiários Unimed Caruaru e o segundo da carteira Intercâmbio, ambos tratados no Centro de Oncologia da Unimed Caruaru, com a mesma patologia do paciente do projeto:

| |
|-------------------------------------------------------------------------|
| Paciente X- Unimed Caruaru Custo desde admissão: R\$1.140.233,00 |
| Paciente Y -Intercâmbio tratado em nosso recurso próprio: R\$385.891,35 |
| Custo com a paciente do projeto captação: R\$83.194,40 |

- Custo evitado de R\$1.057.038,60 em relação ao Paciente X da carteira Unimed Caruaru, que representa diminuição de 93% do custo assistencial.



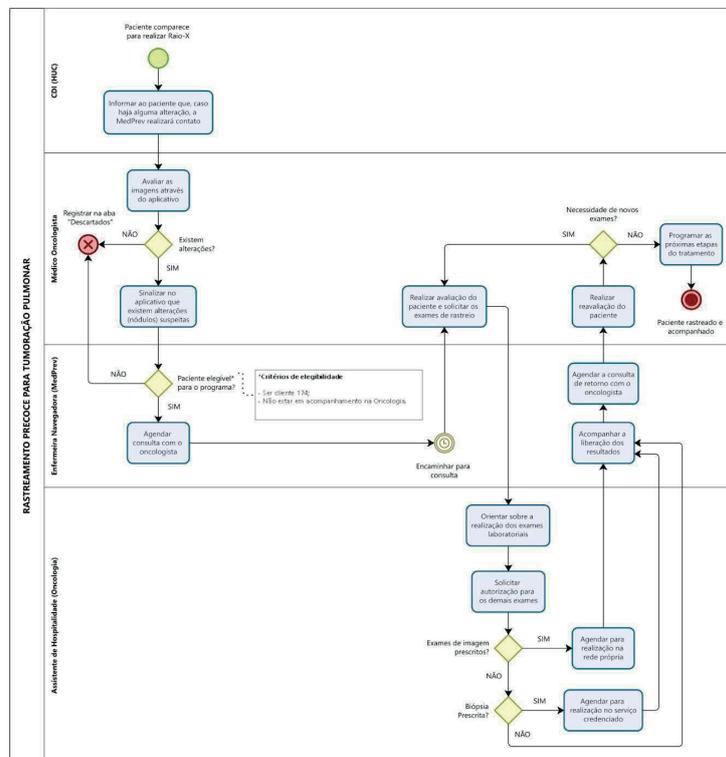
- Custo evitado de R\$ 302.696,95 em relação em relação ao Paciente Y Intercâmbio, que representa diminuição de 72% do custo assistencial;
- Custo evitado de R\$ 679.867,78 em relação a média de ambos os pacientes comparados neste estudo, que representa diminuição 89,1% do custo assistencial;

6.3 Resultado da Participante em relação a melhora da qualidade de vida

Depoimento M.B.

“Eu nunca senti nada, nunca tive problema nenhum de repente e eu estou com um Nódulo de Pulmão, e, em 8 dias foi resolvido, e graças a Deus hoje já estou com 19 dias de cirurgia. Por que é uma coisa que está muito no início, entendeu? E não é esperar acontecer o pior, não tem como você não ter um plano desse Unimed Caruaru. A Unimed Caruaru é tudo nessa vida, eu sou muito grata a Unimed Caruaru, muito grata”

Figura 1





GABRIEL DE LARA ACQUAVIVA

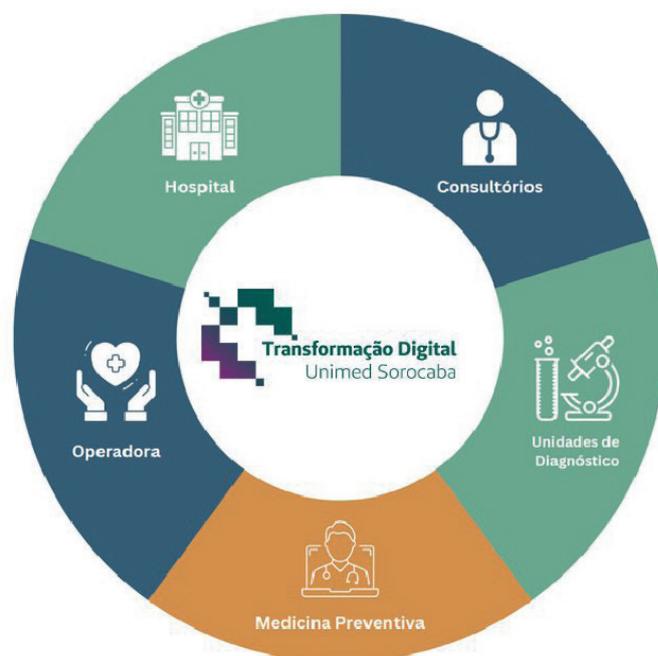
CATEGORIA DO PRÊMIO: INOVAÇÃO ASSISTENCIAL

UNIMED SOROCABA

Jornada Digital do Paciente

1. Motivação

Como uma oportunidade de convergência entre os consultórios dos médicos cooperados, recursos próprios, unidade de diagnóstico, operadora e medicina preventiva, surgiu a proposta da Jornada Digital do Paciente, gerada por meio da transformação digital da Unimed Sorocaba. Essa iniciativa visa integrar e otimizar o atendimento ao paciente, promovendo uma experiência mais eficiente e personalizada. A Jornada Digital do paciente representa um marco na Unimed Sorocaba, promovendo uma saúde mais integrada, acessível e centrada no paciente.



2. Objetivos:

Objetivos



Envolver o paciente em todas as etapas do cuidado à saúde.



Fornecer um atendimento mais ágil e seguro.



Integrar os dados durante todas as etapas da jornada do paciente.

Cuide-se com praticidade

A Jornada Digital faz parte de um movimento de transformação da Unimed Sorocaba e pode colaborar com a rotina dos clientes do plano. São etapas que podem ser percorridas de maneira simples pelo aplicativo. Confira:

- Download do APP**
Baixe o App Unimed Sorocaba.
- Consulta presencial ou telemedicina**
Conte também com o Pronto Atendimento Virtual, disponível de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h.
- Agendamento de exames**
Agende os seus exames com poucos cliques.
- Agendamentos de consultas**
Você pode agendar suas consultas sem sair de casa.
- Solicitação de autorização de exame**
Ficou mais fácil conseguir a autorização para o seu exame.
- Realização do exame**
Realize seus exames com conforto e praticidade.
- Check-in nas recepções**
Ao chegar o dia do seu exame, pule a etapa da recepção, com a possibilidade de check-in no totem.
- Resultado do exame online**
Acesse os resultados dos seus exames com poucos cliques.
- Monitoring**
Monitoramento da saúde na palma das mãos!
- Receita Digital e Farmácia Digital**
Acesse sua receita médica pelo aplicativo e compre nas Farmácias Unimed Sorocaba sem sair de casa!

Unimed Sorocaba

Único Aplicativo com Todas as Funcionalidades

Usuários Ativos
+ 170.000





3. Agendamento de Consultas

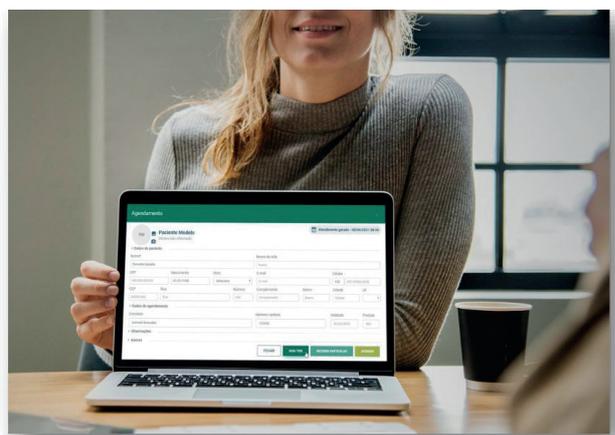
Os pacientes podem agendar suas consultas de forma prática pelo site e aplicativo da Unimed Sorocaba, acessando diretamente as agendas dos médicos cooperados que optaram por disponibilizarem suas agendas.

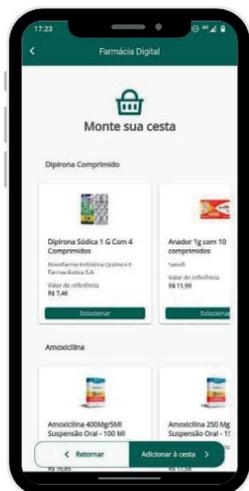
O sistema de agendamento online é atualizado em tempo real, permitindo que os pacientes escolham horários convenientes e se conectem diretamente aos médicos de sua preferência. Além disso, os pacientes podem optar por consultas presenciais ou teleconsultas.



4. Atendimento Médico

Disponibilizamos uma ferramenta avançada de prontuário eletrônico que possibilita a visualização integrada dos resultados de exames, pedidos de exames e procedimentos, onde o paciente já sai com o pedido de autorização realizado, além do receituário integrado ao aplicativo. Essa integração de funcionalidades contribui para um atendimento mais eficiente e personalizado aos pacientes, assegurando que todas as etapas do cuidado médico estejam bem documentadas e acessíveis quando necessário.





5. Farmácia Digital

O paciente pode realizar a compra de seus medicamentos de forma conveniente por meio da farmácia digital, utilizando as receitas digitais recebidas durante seu atendimento médico. Esta plataforma permite que o paciente encomende os medicamentos prescritos diretamente online, com a opção de entrega em domicílio ou retirada na farmácia de sua escolha, proporcionando praticidade e economia de tempo.

6. Check-in

O paciente pode fazer o check-in de seus exames prescritos por seu médico diretamente do consultório, eliminando a necessidade de passar pela recepção, sendo encaminhado imediatamente para realização do exame. Isso agiliza o processo e reduz o tempo de espera, proporcionando uma experiência mais eficiente e confortável para o paciente.



7. Resultado de Exames no Aplicativo

O paciente recebe seus exames diretamente em seu aplicativo, com toda a comodidade e agilidade, possibilitando acesso rápido aos resultados e facilitando o compartilhamento com outros profissionais de saúde, caso necessário.



8. Análise de Dados

A equipe de saúde analisa os dados dos pacientes por meio de um painel, para realizar uma triagem precisa, mapeando os riscos individuais e planejando intervenções personalizadas. Essa abordagem permite um cuidado mais eficiente e focado na prevenção, contribuindo para melhorar a qualidade de vida e a saúde geral dos pacientes.



9. Programas de Cuidado

Os pacientes elegíveis são organizados em programas de cuidado personalizados, onde podem integrar o aplicativo com dispositivos de monitoramento de saúde, inserindo seus dados para análise detalhada pela equipe de saúde. Essa integração permite um acompanhamento contínuo e personalizado, promovendo uma gestão proativa da saúde e melhorando os resultados clínicos dos pacientes.



Ganhos para os pacientes



Ganhos para os pacientes

- Facilidade de acesso para agendamento de consultas e exames
- Check-in: Redução de burocracia e agilidade no atendimento
- Acessos aos resultados dos exames a qualquer hora e lugar
- Agilidade da resposta da autorização dos exames e procedimentos



Ganhos para os médicos

Ganhos para os Médicos

-  Envio de receitas e pedidos de exames on-line
-  Análise de todos os dados de saúde e exames do paciente
-  Possibilidade de atendimento por telemedicina
-  Otimização da agenda e melhoria da performance da clínica



Resultados

Resultados Obtidos

-  + 85% Check-ins não passam pela recepção na emergência
-  144.442 cartões físicos deixaram de ser emitidos
-  Redução da Impressão de Exames
-  100% das autorizações de exames e procedimentos solicitadas de forma digital
-  Custo evitado em novas contratações com aumento da demanda/número de beneficiários



Depoimentos

Depoimentos

- "Fazer tudo pelo aplicativo ficou mais rápido e fácil."

R.A.C. – 02/2023
- "Está sendo muito mais fácil marcar consultas pelo app que ficou muito mais vantajoso e prático."

E.S.C. – 11/2023
- "Muito bom o atendimento automatizado, com check in, bem organizado esse novo método."

M.E.A.S – 01/2024





Comunicação e Marketing

Comunicação e Marketing



Camisetas com a identidade do projeto



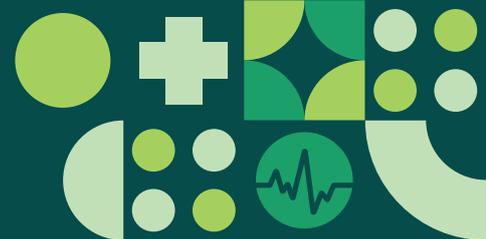
Endomarketing



Campanhas na Internet e Televisão



Outdoors pela cidade



GIAN ANGELO VERARDI TACCHINI

CATEGORIA DO PRÊMIO: INOVAÇÃO ASSISTENCIAL

UNIMED SOROCABA

Experiência inicial com a implantação do Sistema Robótico Da Vinci



Sorocaba



- 100 km da capital paulista;
- 723.574 habitantes (7ª cidade mais populosa do estado);
- 1ª cidade do interior com o maior crescimento populacional e 4ª cidade do País;
- Sede da região metropolitana com 48 municípios (2,2M habitantes);



Fundada em 04/06/1971

18ª cooperativa do Brasil.

9 cidades na área de abrangência (490 mil habitantes)

47,1% marketshare (487.658 vidas assistidas por plano de saúde na região)

Referência em infraestrutura de Serviços Próprios

Hospital

1996 Ano da fundação

231 Leitos Internação

30 UTI Adulto

09 UTI Pediátrica

09 UTI Neonatal

07 Cuidados Intermediários

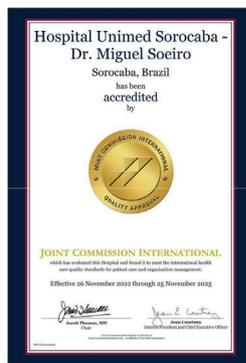
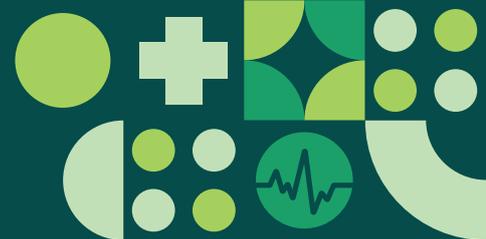
12 Salas Cirúrgicas

04 Salas Obstétricas

05 Salas Day Clinic

286 Leitos Atual

400 Leitos Plano diretor



Certificados de Qualidade



INTERNAÇÃO



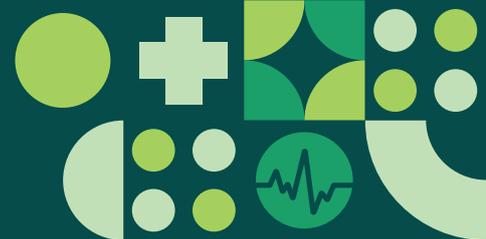
Ressonância e Tomografia



Day Clinic



Centro Cirúrgico, CME e Centro Obstétrico



1. Programa de Cirurgia Robótica: Unimed Sorocaba Visão Estratégica



2. Programa de Cirurgia Robótica: Unimed Sorocaba Linha do Tempo

Início do projeto - 2020

Devido o mercado sinalizar o aumento destes procedimentos e a incorporação por uma Unimed



Projeto em andamento

Apresentação do projeto as lideranças e aos stakerolders

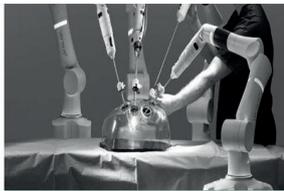




Movimentação do Mercado – 2021

Entrada de novos Players no Mercado

- Estudo de viabilidade e estudo de novas estratégias de comercialização;
- Realização de diversas reuniões – nível C-Level – com todas as empresas do mercado
- Alinhamentos com os projetos de ampliação do Centro Cirurgico
- 1º Encontro de Cirurgia Robótica – Unimed Sorocaba



Evolução do mercado - 2022

Maturação da implantação de novas tecnologias

- Envolvimento do corpo clínico com o projeto;
- Regulamentação do CFM;
- Novas rodadas de reuniões e visita a instituições de saúde;



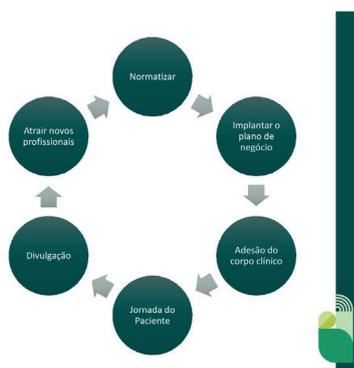
Aprovação

- Comitê de Cirurgia Robótica
- Plano de negócio junto alinhado ao Planejamento Estratégico 2023
- Aprovação do Conselho Administrativo (Jun/23)



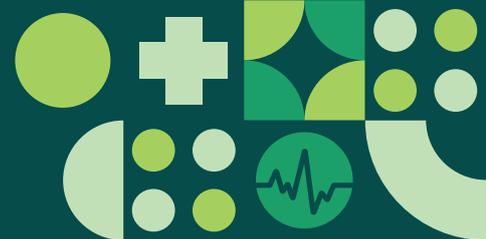
3. Programa de Cirurgia Robótica: Unimed Sorocaba Implantação e Estratégias

Implantação e Estratégia



4. Comitê de Cirurgia Robótica (Normativas e Gestão)

| | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| <p>Dr. Paulo Tiburcio •Cirurgia do Aparelho Digestivo</p> | <p>Dr. Lucas Garschagen de Carvalho •Cirurgia Pediátrica</p> | <p>Dr. Marcelo Silvino Pio Avella •Ginecologia</p> | <p>Dr. Lineu Amaro Rodrigues Junior •Urologia</p> |
| <p>Responsabilidade:</p> <ul style="list-style-type: none">• Instituir normas e procedimentos• Elaborar protocolos cirúrgicos• Gerir os treinamentos operacionais• Acompanhar os KPIs do programa• Analisar documentos de habilitação médica | <p>Dr. Pêrsio Campos Correia Pinto •Cirurgia do Aparelho Digestivo •Coordenador</p> | <p>Gian Angelo Verardi Tacchini •Gerente de Engenharia</p> | |



5. Operacionalização

- Treinar todas as equipes administrativas
- Elaboração de estratégias para mitigação de riscos
- Realizar reuniões com as equipes para aproximação
- Instituir orçamento ao cliente e taxa para cobrança
- Treinar as equipes assistenciais (CC, instrumentadores e CME)

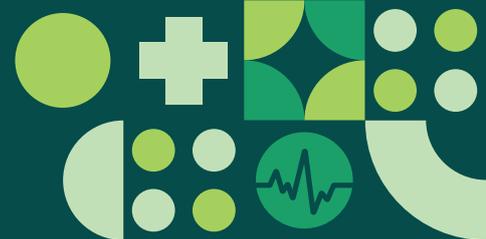
6. Adesão do Corpo Clínico (Cooperados)

Adesão de 57 cooperados ao programa interno



7. Jornada do Cliente (Cirurgia Robótica)





8. Marketing

2º Encontro Cirurgia Robótica



Público alvo: Médicos cirurgiões cooperados e não cooperados
 Programação: Cases de Sucessos, médicos renomados nacionalmente e internacionalmente e evolução tecnológica (futuro)

9. Resultados

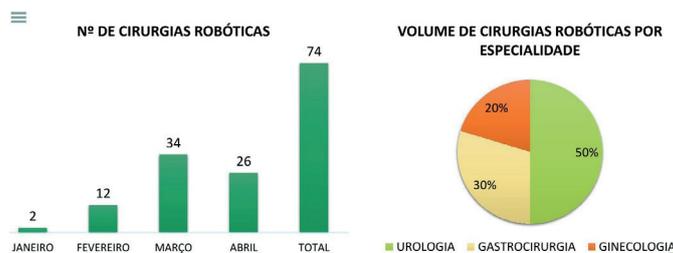
Programa de Cirurgia Robótica

Hospital Unimed Sorocaba – Dr. Miguel Soeiro realiza sua 1ª cirurgia robótica



No dia 30 de janeiro foi realizada a primeira cirurgia robótica no hospital, sob o comando do cirurgião Dr. Bruno Bonilha. De acordo com o cirurgião, a primeira cirurgia robótica realizada no HMS foi um sucesso e tratou uma paciente que possuía uma endometriose. "Apresentamos à paciente as possibilidades de técnicas, como a laparoscopia, mas ela aceitou participar da cirurgia robótica. Após o procedimento, ela segue se recuperando em casa."

10. Volumetria



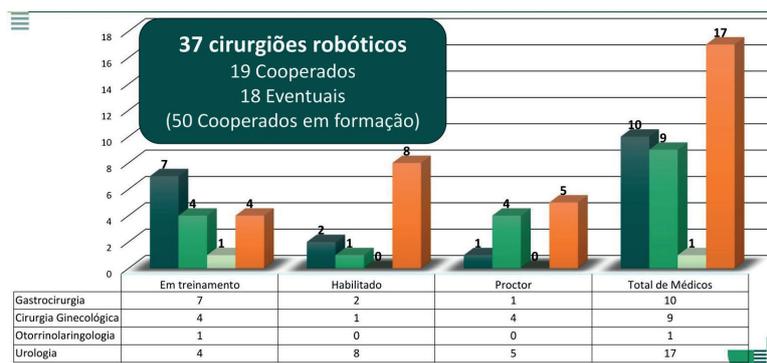
- Possuímos 100 procedimentos agendados até o dia 07/06
- Atingiremos 100 procedimentos realizados em 5 meses de programa



11. Habilitação

Programa de Cirurgia Robótica

Habilitação Médica – Programa de Cirurgia Robótica



12. Análise de Resultados do Programa

Fonte: DRG (3M Brasil)

Tempo Médio de Internação



- Foram realizadas 48 cirurgias neste período (62 dias – 2 meses)
- Estimamos num ano termos 69 diárias evitadas
- Economia anual em diárias de R\$ 401.510,31



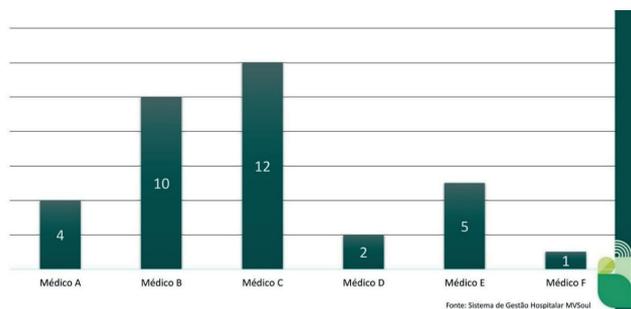
| Resultados do Programa (Geral) | | |
|--------------------------------------|-----------|--------------|
| Indicador | Resultado | Benchmarking |
| Taxa de conversão em cirurgia aberta | 0% | 8% |
| Taxa de reinternação em 30 dias | 0% | 2,7% |
| Taxa de mortalidade | 0% | 1% |

Fonte: M. A. Abd El Aziz et al. "Trends and consequences of surgical conversion in the United States." *Surgical Endoscopy*, 36 (2022) M. Mouchini et al. "Incidence and Predictors of 30-Day Readmission After Robot-Assisted Radical Prostatectomy." *Clinical Genitourinary Cancer Journal* (2017), M. Uta et al. "Robot-assisted radical prostatectomy: 5-year oncological and biochemical outcomes." *The Journal of urology*, (2012).

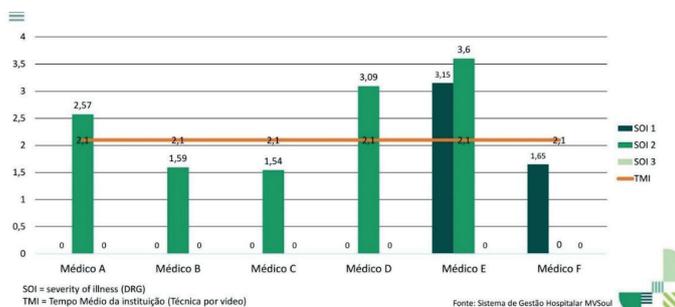
13. Cirurgias Urológicas: Prostatectomia Laparoscópica

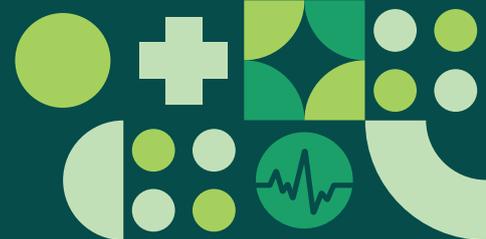
Robótica

Total de Cirurgias por médico

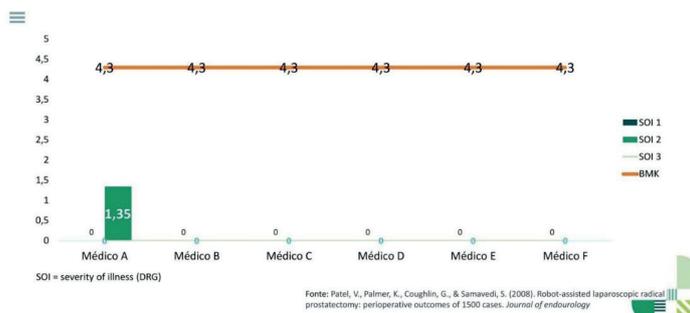


Tempo Médio de Internação

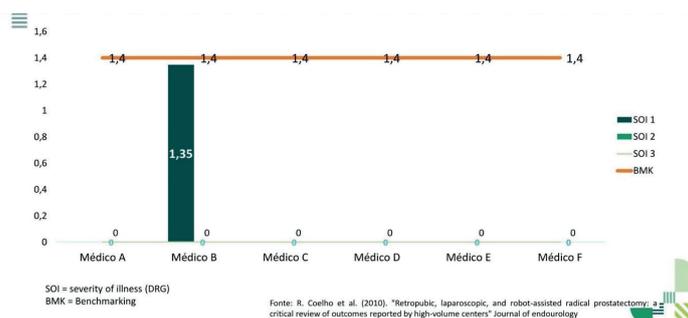




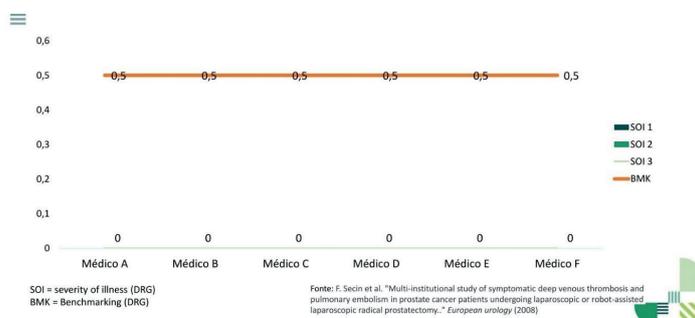
Taxa de complicação durante a internação (%)



Taxa de transfusão (%)



Taxa de TEV (tromboembolismo venoso) na internação (%)





14. Conclusão

- Engajamento das equipes médicas e não médicas
- Parcerias estratégicas
- Crie a cultura – Treinamentos em todos níveis e áreas
- Integre ao sistema existente
- Marketing e educação



Normas





A submissão a Revista Científica da Faculdade Unimed deve ser exclusiva, isto é, os textos não poderão ser enviados a outros periódicos simultaneamente.

Os manuscritos devem ser inéditos, ou seja, não podem ter sido publicados anteriormente com atribuição de DOI (*Document Object Identifier*), ISSN (*International Standard Serial Number*; sigla em inglês para Número Internacional Normalizado para Publicações Seriadas) ou ISBN (*International Standard Book Number*).

Todo artigo submetido à *Revista* é analisado em programa antiplágio antes de ser encaminhado para avaliação. A finalidade do procedimento é identificar plágio e autoplágio. É vetada a inclusão de novos autores após a aprovação do artigo. No ato da submissão, todos os autores deverão ser indicados.

As ideias e opiniões expressas nos artigos publicados são de exclusiva responsabilidade dos seus autores, não refletindo, necessariamente, a opinião do periódico.

A revista permite-se realizar, durante o processo de revisão, pequenas alterações formais no texto, respeitando o estilo e a opinião dos autores.

Os direitos autorais dos trabalhos publicados pertencem à Revista Científica da Faculdade Unimed que adota a licença Creative Commons BY-NC do tipo “Atribuição não Comercial”.

O artigo científico completo deve conter no **mínimo de 10 e no máximo de 15 páginas**, incluindo referências bibliográficas e notas. As citações de artigos (referências) no texto devem seguir as normas vigentes da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT.

O trabalho deve ser apresentado em formato eletrônico (**.doc ou .docx; não serão aceitos arquivos em .pdf**), configurando a página para o tamanho de papel A4, com orientação retrato, margem superior e esquerda igual a (3cm), inferior e direita igual a (2cm). Deve ser empregada a fonte Times New Roman, corpo 12, espaçamento 1,5 linhas em todo o texto, parágrafo de 1,5 cm, alinhamento justificado, à exceção do título. As páginas devem ser numeradas embaixo e à direita, em algarismos arábicos.