



Feita de médicos

RELATÓRIO
DE GESTÃO

2015



MENSAGEM DO PRESIDENTE 03

NEGÓCIO - MISSÃO VISÃO - VALORES 04

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 05

MÉDICOS COOPERADOS 07
Unimed Curitiba, uma cooperativa que é referência em atendimento

CUSTO ASSISTENCIAL 24
Gestão dos custos

PRESTADORES 34
Qualidade e dedicação

CLIENTES 38
Crescimento contínuo

AÇÕES JUDICIAIS 43
Atenção aos processos

MARKETING E COMUNICAÇÃO 55
Cuidar da marca Unimed é uma grande responsabilidade

RESPONSABILIDADE SOCIAL 65
Unimed Curitiba participante da sociedade

PROMOÇÃO À SAÚDE 71
Saúde em primeiro lugar

SAÚDE OCUPACIONAL 75
Serviços de prevenção à saúde

OUVIDORIA 79
Atendimento personalizado

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO 83
Renovação tecnológica

ANS 87
Mercado de saúde suplementar

ÓRGÃOS SOCIAIS DA COOPERATIVA 97

S U

M Á R I O

MENSAGEM DO PRESIDENTE



ALEXANDRE GUSTAVO BLEY
diretor-presidente

É com grande satisfação que apresentamos a você, cooperado, o relatório de gestão 2015. Ao olhar para trás e ver os resultados que conquistamos no ano passado, sinto orgulho de estar à frente deste Conselho de Administração, contando com o trabalho e dedicação dos demais conselheiros. Formamos uma equipe e conseguimos, juntamente com os colaboradores e cooperados da Unimed Curitiba, promover importantes mudanças.

Demos início a uma série de projetos e inovações em todas as áreas da cooperativa. Temos convicção de que foi apenas um começo, pois sabemos que os resultados de sucesso virão com o tempo. Foram passos importantes para tornar a Unimed Curitiba ainda mais sólida e com uma imagem forte no mercado de Curitiba e região. E, por consequência, uma cooperativa representativa junto ao Sistema Unimed.

Passamos por grandes dificuldades devido ao cenário econômico desafiador de 2015. Mesmo assim, não recuamos. Pelo contrário, seguimos em frente colocando em prática o que foi desenvolvido em nosso planejamento estratégico e que agora já pode ser acompanhado por você em nosso portal. A performance de todas as áreas da cooperativa está sendo divulgada mês a mês em uma atitude de total transparência da atual gestão.

Em 2015, reajustamos o valor das consultas em julho como forma de recompor a remuneração dos cooperados. O reajuste foi de 11,54% e ficou acima da variação do IPCA. Da mesma forma buscamos a construção de um parâmetro mais equânime de remuneração dos procedimentos por meio do Rol Hierarquizado da Unimed Curitiba. Esse foi um compromisso desta gestão e trabalhamos diariamente para criarmos mecanismos de recomposição dos honorários médicos. Sabemos que estamos longe do ideal, mas, ao observarmos que muitos cooperados estão

migrando para faixas de rendimentos maiores, nos dá a certeza do norte a ser perseguido.

Em 2015, promovemos muitos cursos, eventos e ações dentro do Programa de Relacionamento Viva, que tem como objetivo estimular a educação cooperativista entre os médicos, aproximá-los da Unimed Curitiba e torná-los cada vez mais capacitados a entenderem os processos para tomarem decisões mais conscientes.

Realizamos uma pesquisa com os cooperados em três etapas para identificar oportunidades de melhorias no relacionamento e nas atividades promovidas pela cooperativa. Os resultados foram importantes para definir o que será realizado em 2016.

Nos nossos diversos núcleos de trabalhos, implementamos novos processos, revisamos planilhas, decidimos sobre as atualizações necessárias com base em números de performance, criamos tecnologias para reduzir custos, estruturamos novos serviços. Pensamos nas diversas formas de otimizar investimentos e reduzir custos. E conseguimos conquistar números significativos, como você verá nesta edição do Relatório de Gestão.

Em 2016 novos desafios se aproximam especialmente com a manutenção de uma economia recessiva e que impacta diretamente em nosso segmento. Temos certeza que, assim como foi em 2015, juntos conseguiremos avançar ainda mais.

Conte sempre com o Conselho de Administração e saiba que o seu envolvimento é muito importante para nós. As nossas portas estarão sempre abertas a quem quiser manifestar a sua opinião.

Conte sempre também com a equipe das diversas áreas da Unimed Curitiba. Só temos a agradecer pelo trabalho que realizaram em 2015 e que você poderá avaliar a partir deste documento.

Boa leitura!



Negócio

- Médicos que promovem soluções em saúde com segurança.

Missão

- Acreditamos que cuidar da saúde faz a vida valer a pena.

Visão

- Ser referência em atenção à saúde, promovendo a satisfação de todas as pessoas envolvidas.

Valores

- Cooperativa médica focada no ser humano com:
- Atenção às pessoas.
 - Prática da empatia.
 - Contribuição para ambiente ético e transparente.
 - Atitude inovadora.
 - Incentivo e promoção à saúde.
 - Sustentabilidade econômica, social e ambiental.



01

PLANEJAMENTO
ESTRATÉGICO

Após meses de trabalho e estudos, envolvendo a diretoria, membros dos diversos Conselhos, gerentes e colaboradores e com o apoio da Fundação Dom Cabral, a Unimed Curitiba definiu o Planejamento Estratégico da sua cooperativa. O documento foi criado para direcionar as ações a partir da definição de metas, objetivos e formas de mensurar os resultados.

O PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO ESTÁ ESTRUTURADO EM QUATRO PILARES:

Econômico- financeiro

- Aumentar as receitas e a rentabilidade compartilhada com os cooperados.
- Garantir o fluxo de caixa positivo e lucro operacional e a gestão das despesas.

Mercados e clientes

- Melhorar a comunicação.
- Diversificar o negócio.
- Fidelizar e ampliar a carteira de clientes.
- Explorar a força da marca para os públicos interno e externo.
- Gerenciar a carteira.
- Estimular a medicina preventiva.

Processos internos e tecnologia

- Aprimorar a qualificação e o desempenho da rede credenciada.
- Melhorar as soluções de TI e gestão.
- Disponibilizar ao cooperado soluções em tecnologia.
- Investir em tecnologia aplicada ao negócio.
- Otimizar os processos e o custo assistencial.
- Intensificar o relacionamento com órgãos reguladores e poderes constituídos.
- Reduzir a judicialização.

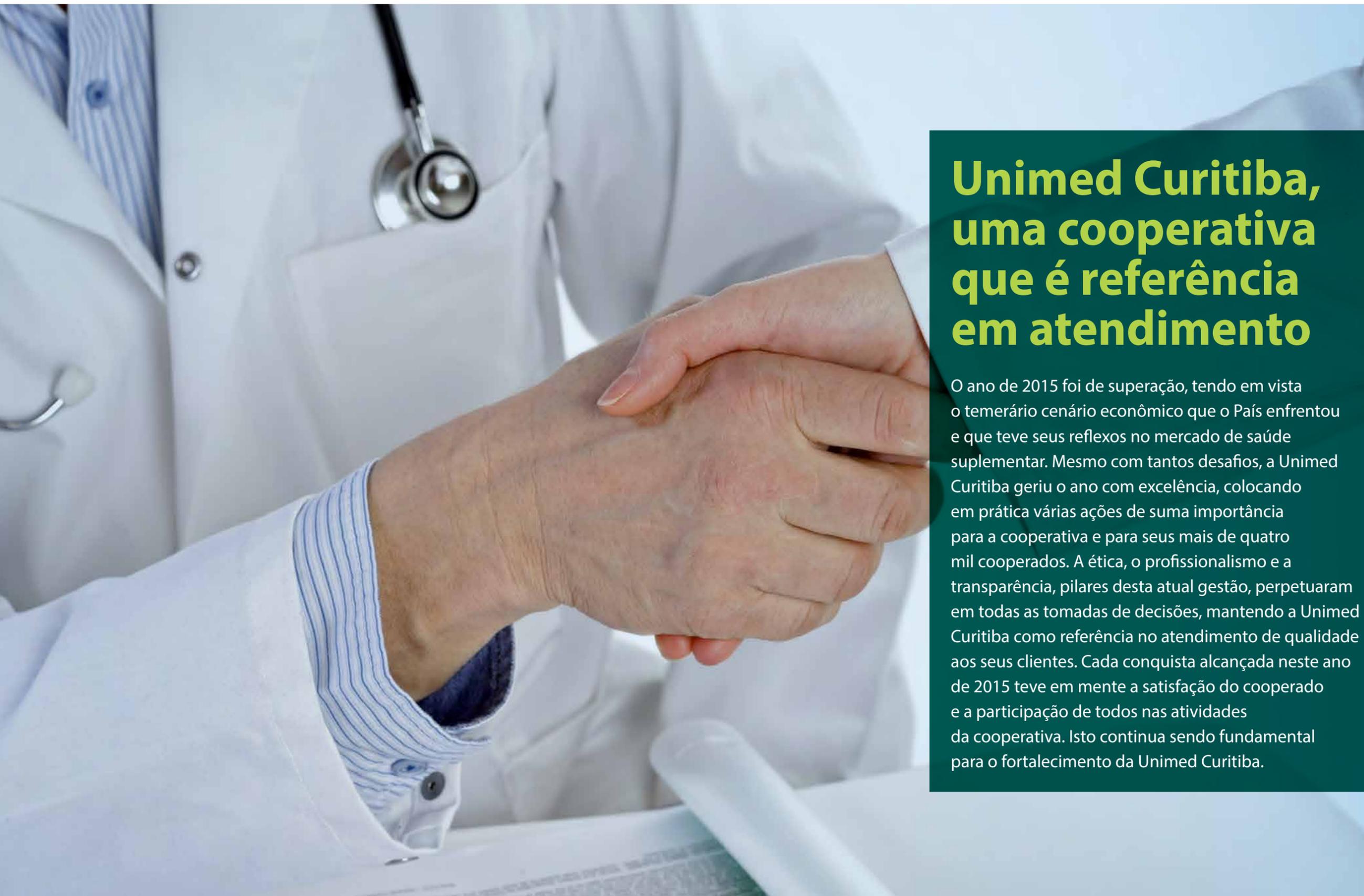
Patrimônio humano

- Recompensar a remuneração do cooperado.
- Avaliar e implementar novos modelos de remuneração.
- Atualizar o Estatuto.
- Estruturar a gestão de talentos.
- Estimular a educação cooperativista.
- Implementar a governança corporativa.
- Revisar a estrutura e a cultura organizacional.



02

MÉDICOS
COOPERADOS



Unimed Curitiba, uma cooperativa que é referência em atendimento

O ano de 2015 foi de superação, tendo em vista o temerário cenário econômico que o País enfrentou e que teve seus reflexos no mercado de saúde suplementar. Mesmo com tantos desafios, a Unimed Curitiba geriu o ano com excelência, colocando em prática várias ações de suma importância para a cooperativa e para seus mais de quatro mil cooperados. A ética, o profissionalismo e a transparência, pilares desta atual gestão, perpetuaram em todas as tomadas de decisões, mantendo a Unimed Curitiba como referência no atendimento de qualidade aos seus clientes. Cada conquista alcançada neste ano de 2015 teve em mente a satisfação do cooperado e a participação de todos nas atividades da cooperativa. Isto continua sendo fundamental para o fortalecimento da Unimed Curitiba.

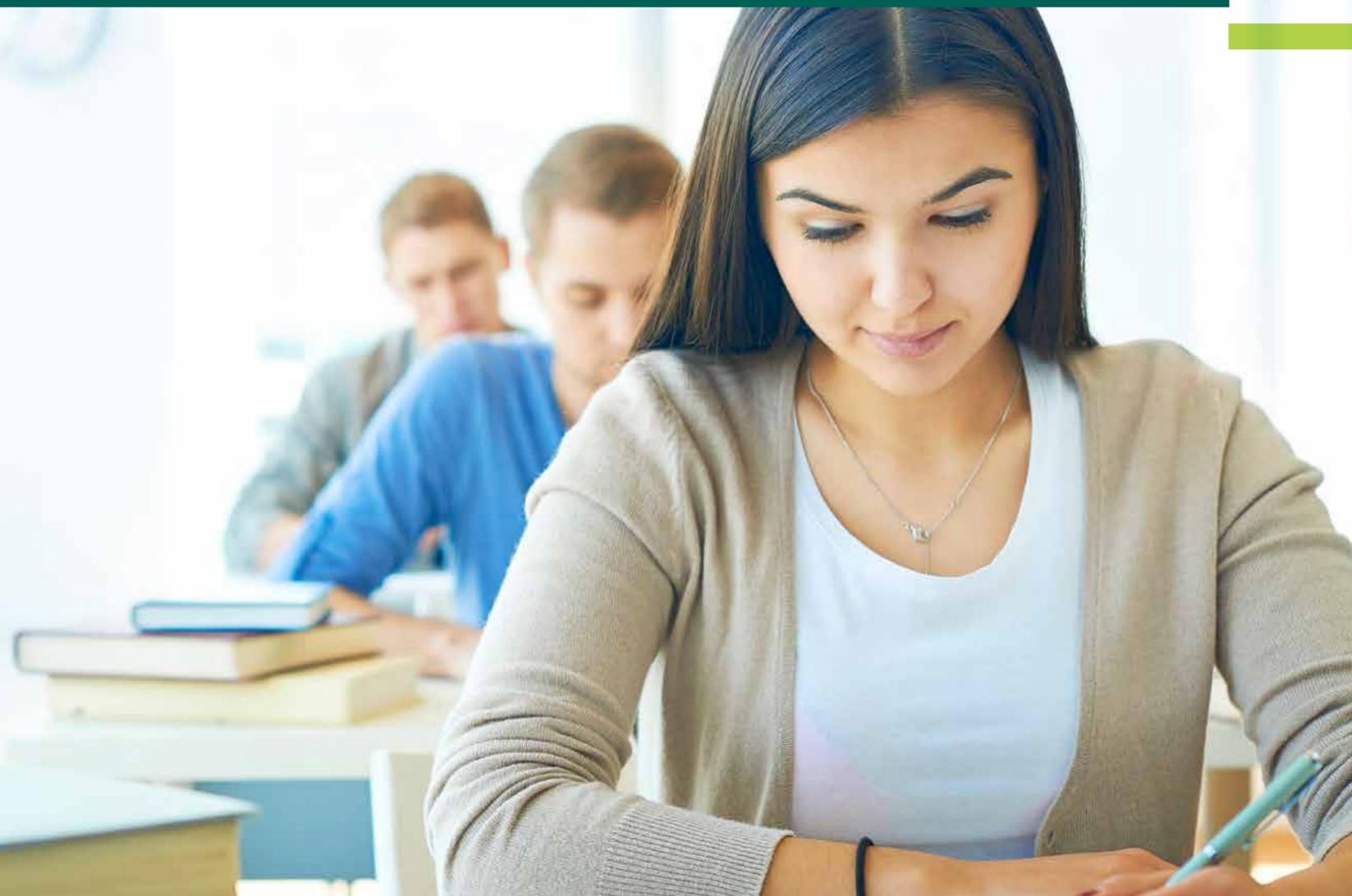
Seleção pública para filiação de novos médicos

Para atender ainda melhor os seus beneficiários, o quadro de médicos da Unimed Curitiba foi ampliado. Em setembro de 2015, a cooperativa iniciou o processo de Seleção Pública para filiação de novos cooperados. Foram disponibilizadas 218 vagas em diversas especialidades.

Todo o processo atendeu às regras do Estatuto Social e também às fases descritas no Edital nº 001/2015, publicado no jornal Gazeta do Povo, em 25 de setembro de 2015.

Dos 269 médicos inscritos, 217 tiveram sua inscrição deferida. A partir desta etapa, 153 passaram na prova objetiva e de títulos. O resultado final foi a filiação de 150 novos cooperados.

As provas foram aplicadas pela Fundação Unimed.



218 vagas disponibilizadas em 2015

269

MÉDICOS INSCRITOS

217

INSCRIÇÕES DEFERIDAS

153

MÉDICOS APROVADOS

150

COOPERADOS FILIADOS

Pesquisa de Relacionamento com os Cooperados

METODOLOGIA →

3 fases, de abril a outubro de 2015.

RESULTADOS →

ENTREVISTAS EM PROFUNDIDADE **24**

ENTREVISTAS POR TELEFONE **384**

GRUPOS DE DISCUSSÃO **04**

TOTAL DE MÉDICOS PARTICIPANTES **448**

Programa Viva

“Viva”. Esse foi o mote do Programa de Relacionamento com o médico cooperado que teve início em abril de 2015, com o objetivo de promover o engajamento do cooperado nas ações da Unimed Curitiba.

Ter a oportunidade de se desenvolver como profissional, contar com um espaço de diálogo com o Conselho de Administração (CA), compreender cada vez mais o funcionamento da cooperativa e, principalmente, integrar-se com todo o grupo de cooperados que fazem parte da Unimed Curitiba. Esta é a proposta do Programa Viva. Este conjunto de ações permite ao cooperado viver a Unimed Curitiba de uma maneira integrada.

Para a realização das ações, a Unimed Curitiba contou com a parceria do Sescop, Federação do Paraná, Fundação Unimed e Fundação Pedro Leopoldo.

O PROGRAMA VIVA É DIVIDIDO EM TRÊS PILARES:

- ADMINISTRAÇÃO COOPERATIVISTA
- INTEGRAÇÃO COOPERATIVISTA
- EDUCAÇÃO COOPERATIVISTA



Administração Cooperativista

Realiza ações com o objetivo de promover debates sobre a gestão da cooperativa, favorecendo a colaboração e participação ativa, buscando a melhor performance para a Unimed Curitiba.

AÇÕES REALIZADAS

FÓRUM POLÍTICO

Realizado pela Unimed Curitiba com o intuito de discutir temas de grande relevância para a cooperativa, junto com os membros do Conselho de Administração. Os temas abordados neste ano foram: o Ato Cooperativo e Suficiência de Rede, Rede Assistencial, Margem de Solvência e Honorários Médicos.

RESULTADOS →

ANO	ENCONTROS	PARTICIPANTES
2015	04	240

UNIMED CURITIBA E SUAS FINANÇAS

Após perceber a importância sobre disponibilizar aos cooperados as informações sobre os resultados financeiros da cooperativa, teve início em 2015 a palestra Unimed Curitiba e suas Finanças. Vários cooperados tiveram a oportunidade de conhecer de perto os números da cooperativa, esclarecendo dúvidas, fazendo críticas e propondo sugestões de melhoria.

RESULTADOS →

ANO	ENCONTROS	PARTICIPANTES
2015	10	176

INTEGRAÇÃO UNIMED CURITIBA

Uma equipe de profissionais da Unimed Curitiba ficou responsável pela apresentação da rotina de todos os processos da cooperativa, envolvendo um dia de treinamento nos setores de Auditoria Médica e Técnica e também do Unimed em Casa.

RESULTADOS →

ANO	ENCONTROS	PARTICIPANTES
2015	06	36

2.

Viva
Integração
Cooperativista



Integração Cooperativista

Promove as diversas ações em comemoração ao Mês do Médico, com o objetivo de valorizar o cooperado e resgatar o seu amor pela profissão e pela categoria profissional.

MÊS DO MÉDICO

Uma série de palestras com profissionais de renome nacional e mundial, além do tradicional jantar, foram realizados durante todo o mês de outubro, conforme descrição a seguir.



PALESTRA – VOCÊ É UMA PESSOA LÍQUIDA?

No dia 6 de outubro, o filósofo, escritor e ensaísta brasileiro Luiz Felipe Pondé fez uma palestra para mais de cem médicos cooperados, no Teatro Fernanda Montenegro. O bate-papo foi sobre os desafios das relações entre as pessoas, envolvendo também a aplicação dos conceitos à área da medicina.

Após o término da palestra, foram sorteados um iPad e uma viagem para Buenos Aires com um acompanhante.

RESULTADOS →

ANO PARTICIPANTES

2015 138

PALESTRA – INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

Guilherme Piazzetta, professor de Liderança e Coaching, apresentou aos cooperados os conceitos sobre a Inteligência Emocional, em encontro que aconteceu no Estação Business School, no dia 21 de outubro. Conhecer as técnicas para controlar as atitudes e os gatilhos emocionais que acionam os comportamentos indesejáveis foram alguns dos temas abordados na palestra.

RESULTADOS →

ANO PARTICIPANTES

2015 56

PALESTRA – FINANÇAS PESSOAIS

No dia 7 de outubro, o especialista em Finanças Pessoais Antonio Carlos Bellio falou sobre este importante tema para mais de 40 cooperados que participaram do encontro, realizado no Estação Business School. O objetivo da palestra foi apresentar noções básicas sobre investimentos, o cenário econômico e as oportunidades na área de saúde.

RESULTADOS →

ANO PARTICIPANTES

2015 48



PALESTRA – ECONOMIA DO BRASIL, RISCOS, OPORTUNIDADES E TENDÊNCIAS PARA O SETOR DE SAÚDE

O economista Ricardo Amorim mostrou aos cooperados dados sobre o cenário econômico nacional e mundial, além de detalhar as várias oportunidades para o mercado de saúde. O encontro foi no dia 31 de outubro, no Teatro Fernanda Montenegro. O evento encerrou o ciclo de palestras do Mês do Médico.

RESULTADOS →

ANO PARTICIPANTES

2015 165



JANTAR DO DIA DO MÉDICO

Para celebrar as ações do Mês do Médico, a Unimed Curitiba promoveu um jantar em homenagem ao Dia do Médico, comemorado em 18 de outubro. A banda Fonte Luminosa foi responsável pela animação do evento, realizado no Clube Curitibano. Na ocasião, foram sorteados um carro 0 Km e uma viagem para Paris com acompanhante.

RESULTADOS →

ANO NÚMERO DE CONVITES ENTREGUES

2015

1.100



3.

Viva
Educação
Cooperativista



13

Educação Cooperativista

Com o objetivo de incentivar o aprimoramento e a atualização profissional dos cooperados, a Unimed Curitiba promove por meio do Núcleo de Desenvolvimento Humano diversos eventos, cursos e treinamentos voltados ao segmento de saúde e administração cooperativista.

AÇÕES REALIZADAS

CURSOS DE CURTA DURAÇÃO

Por meio do Núcleo de Desenvolvimento Humano, a Unimed Curitiba realizou cursos de curta duração voltados para o desenvolvimento e aprimoramento dos cooperados em relação à gestão administrativa. Os temas abordados durante o ano foram: Negociação e Gestão de Conflitos, Gestão Estratégica de Pessoas, Gestão Financeira e Gestão de Custos.

RESULTADOS →

ANO ENCONTROS PARTICIPANTES

2015

04

82

MBA GESTÃO EM SAÚDE

Com o objetivo de aliar conhecimento acadêmico com experiências práticas e reflexões quanto aos desafios da prática profissional no mercado de saúde, a cooperativa ofereceu vagas no MBA em Gestão de Negócios em Saúde, realizado pela Fundação Unimed, com certificação pela Fundação Pedro Leopoldo.

RESULTADOS →

INÍCIO	TÉRMINO	PARTICIPANTES
2015	2017	42

CURSO DE COOPERATIVISMO ON-LINE

Buscando disseminar os princípios do cooperativismo, nivelar o conhecimento dos cooperados sobre o tema, incentivar o comprometimento e despertar o sentimento de sócio e a importância da sua participação nas ações da cooperativa, foi criado o Curso de Cooperativismo On-line.

RESULTADOS →

INÍCIO/TÉRMINO	PARTICIPANTES
2015	152



TREINAMENTO EM PROCESSO E FERRAMENTAS TECNOLÓGICAS DA UNIMED CURITIBA

O curso é voltado para as (os) secretárias (os) dos cooperados visando orientação e treinamento na utilização das ferramentas tecnológicas e processos operacionais da Unimed Curitiba.

RESULTADOS →

ANO	ENCONTROS	PARTICIPANTES
2015	06	173

CURSO DE PROFISSIONALIZAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO

Também voltado para as (os) secretárias (os), o curso busca promover o melhor entendimento sobre o papel destes profissionais no atendimento ao cliente. Ele faz parte das ações comemorativas ao dia da(o) secretária(o), realizado em setembro. Os cursos ministrados foram: Como Secretariar com Sucesso e Qualidade e Humanização no Atendimento em Serviços de Saúde.

RESULTADOS →

ANO	ENCONTROS	PARTICIPANTES
2015	02	119

Programa de Valorização do Médico Cooperado

Como forma de estímulo à integração, todos os anos a Unimed Curitiba convida seus mais de 4 mil cooperados a participarem das ações e eventos realizados pela cooperativa, por meio do “Programa de Valorização da Participação do Médico Cooperado nas Atividades da Cooperativa”, que faz parte do Programa Viva. Quem participa acumula pontos de acordo com a adesão dos cooperados às ações realizadas.

Em 2015, a divulgação da premiação foi realizada durante o Jantar do Dia do Médico. Foram premiados os 20 cooperados que mais pontuaram entre 06/03/2015 e 30/09/2015, período de realização do Programa.

Os três primeiros colocados receberam vales-viagem nos valores de R\$ 5, 4 e 3 mil, respectivamente. Os sócios que ficaram entre o 4º e o 20º lugares receberam reembolsos de até R\$ 560,00, valor que se refere à anuidade do Conselho Regional de Medicina do Estado do Paraná – CRM/PR, exercício do ano de 2015. A premiação foi paga mediante apresentação do comprovante de quitação da anuidade.

Confira os cooperados premiados:

CLASSIFICAÇÃO		NOME DO COOPERADO
1º	→	Kenzo Hokazono
2º	→	Dario Daros Pozzo
3º	→	José Henrique Busnardo Martinelli
4º	→	Erika Yumi Hiroki Takizawa
5º	→	Clayton João Vidal
6º	→	Fauzi Salem
7º	→	Gustavo Martins Baptista de Deus
8º	→	Diego Sherlon Pizzamiglio
9º	→	Tomoe Sewo Mitsuhashi
10º	→	Hanibaal Zraik
11º	→	Cassio Hideki Higa
12º	→	Syrlene Aparecida Munhoz Cretella
13º	→	Gustavo Gubert
14º	→	Andreza Pugsley Hintz
15º	→	Thanara Pruner da Silva
16º	→	Tamara Lucia Montenegro dos Santos
17º	→	Marcelo Jeferson Zella
18º	→	Lucimara Krummenauer de Oliveira dos Santos
19º	→	Maria Theresa Costa Ramos de Oliveira
20º	→	Jackson Barreto



Confira o investimento do programa



Parceria SESCOOP

A parceria estabelecida com o Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo (Sescoop), em 2015, permitiu a realização de vários cursos, palestras e treinamentos aos cooperados da Unimed Curitiba.

ALGUNS TEMAS TRABALHADOS COM OS COOPERADOS:

- Curso Negociação e Gestão de Conflitos
- Curso Gestão Estratégica de Pessoas
- Curso Gestão Financeira
- Curso Gestão de Custos
- Palestra Finanças Pessoais
- Palestra Inteligência Emocional
- MBA Gestão de Saúde (em andamento)

O investimento realizado foi de R\$ 84.972,84. Deste montante, R\$ 14.709,58 foram subsidiados pelo Sescoop/PR.



Laboratório Unimed Curitiba (LUC)

Em 2015, o Laboratório Unimed Curitiba atendeu quase 60.000 pacientes, realizando um total de 613.279 exames das mais diferentes áreas de análises clínicas. Se esses mesmos exames fossem realizados na rede prestadora, haveria um gasto adicional da cooperativa superior a R\$ 650.000,00. Sendo assim, a performance foi bastante favorável e as perspectivas para 2016 são ainda melhores em função dos ajustes realizados. Importantes novidades estão sendo planejadas para execução ainda este ano, entre elas, a criação da Unimed Laboratório.

Ranking de Intercâmbio Eletrônico

Por meio do Intercâmbio, os beneficiários da Unimed Curitiba são atendidos em localidades geridas por outras singulares Unimed e vice-versa. Em 2015, com o objetivo de equalizar os processos qualitativos e quantitativos considerando novos indicadores, as Áreas de Intercâmbio, Tecnologia de Informação e Atuarial da Unimed do Brasil se reuniram para estudar uma nova metodologia para o ranking de Intercâmbio. Desta forma, em julho a classificação deixou de ser mensal e passou a ser divulgada trimestralmente.

Para garantir o seu perfeito funcionamento, periodicamente as singulares Unimed têm o seu sistema de Intercâmbio avaliado, reunindo a análise de 19 indicadores de qualidade. Entre os principais pontos estão: Cobertura da Captura; Índice de Disponibilidade de Internações 24 horas por dia, 7 dias por semana (24x7); Monitoramento 24x7; Qualidade do Cartão Magnético, e Uso de Softwares Obrigatórios.

Seguindo essa nova dinâmica de classificação, a Unimed Curitiba despontou com as notas "A" e "B" em seus indicadores, consideradas muito boas para a operadora. Confira os dados.

Ranking de Intercâmbio

INDICADOR - OUT A DEZ/2015	VALOR
Cartão Magnético →	100,00
A400 →	100,00
A450 →	100,00
CADU →	100,00
Cartão - Trilha →	100,00
Intercâmbio On-line de Internações →	100,00
Intercâmbio On-line Unimed - Unimed →	100,00
Percentual da rede de prestadores on-line Unimed →	78,00
Percentual de autorizações com status em Estudo respondidas no prazo →	85,00
Percentual de autorizações do grupo de baixo risco emitidas pelo WSD Intercâmbio →	99,77
Percentual de falhas em respostas nas transações →	99,25
Percentual de perda de prazo de cobrança da NDC →	100,00
Percentual de urgência e emergência com status em estudo →	98,21
Qualidade da contestação das faturas pós Câmara Técnica (Favor/ Contra) →	4,88
Serviço 24 x 7 →	100,00
Unimed On-line →	100,00
Versão PTU →	100,00
2a - Guia Médico Impresso →	100,00
2b - Guia Médico Eletrônico →	100,00

	JANEIRO 2015	FEVEREIRO 2015	MARÇO 2015	ABRIL 2015	MAIO 2015	JUNHO 2015	JULHO 2015	AGOSTO 2015	SETEMBRO 2015	OUTUBRO 2015	NOVEMBRO 2015	DEZEMBRO 2015
Classificação Mensal →	A	B	B	B	B	B	A	A	B	B	B	A
Classificação Trimestral →							A			B		

Participação e Prevenção

Em 2015, a Comissão de Avaliação de Ato Cooperativista (CAAC), formada por nove cooperados, auxiliou o Conselho de Administração (CA) a atentar quanto aos indícios de infrações praticadas pelos cooperados contra a Lei, o Código de Ética Médica, o Estatuto Social e o Regimento Interno da cooperativa.

Este é um dos compromissos mais importantes da atual gestão, já que é fundamental adotar um caminho cada vez mais educativo, com participação efetiva e prevenindo situações de desrespeito às normas cooperativistas.



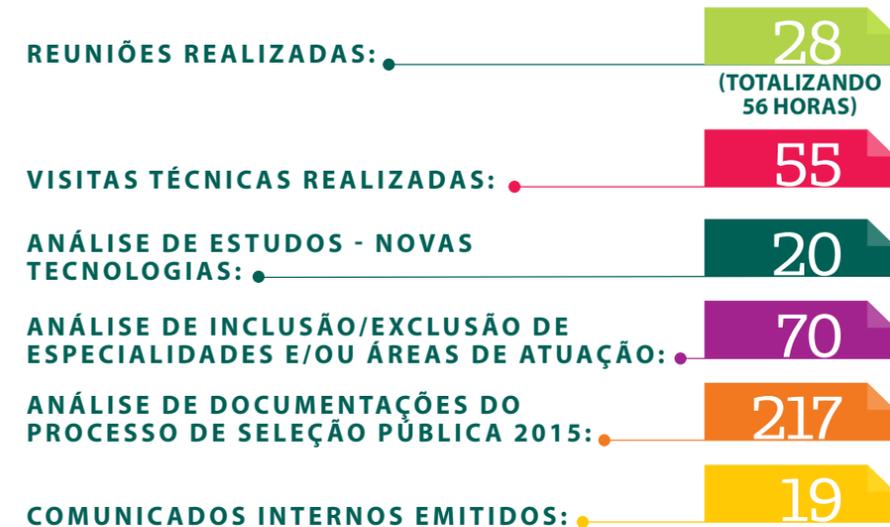
RESULTADOS:



Análise de Excelência

Da mesma forma que a CAAC, a Comissão Técnica (CT) também é um órgão de assessoria do Conselho de Administração (CA) responsável pela análise técnica referente a médicos e prestadores de serviços. Em 2015, a sua atuação foi muito importante para o desempenho da cooperativa.

RESULTADOS:



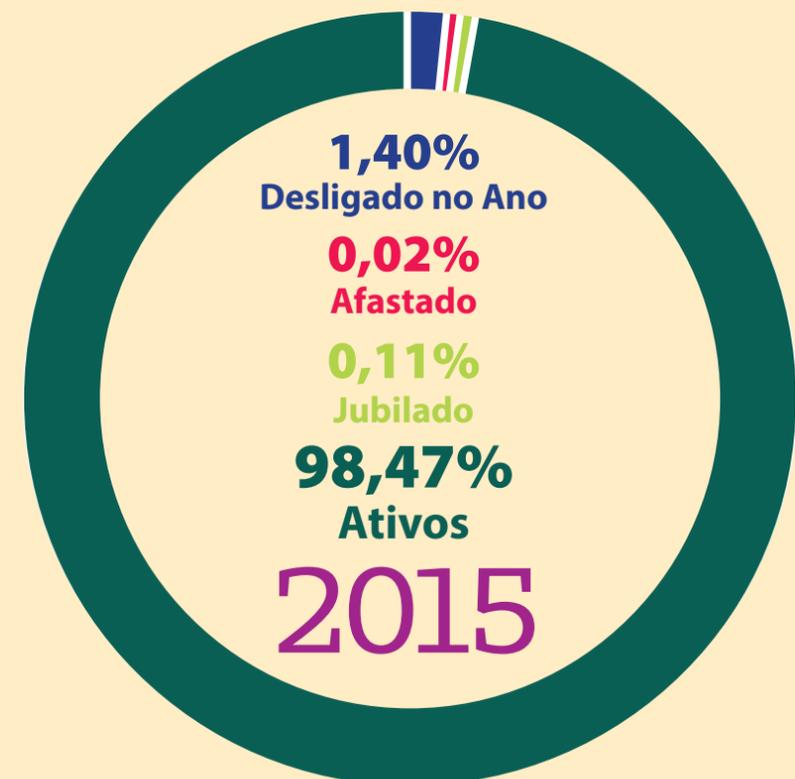
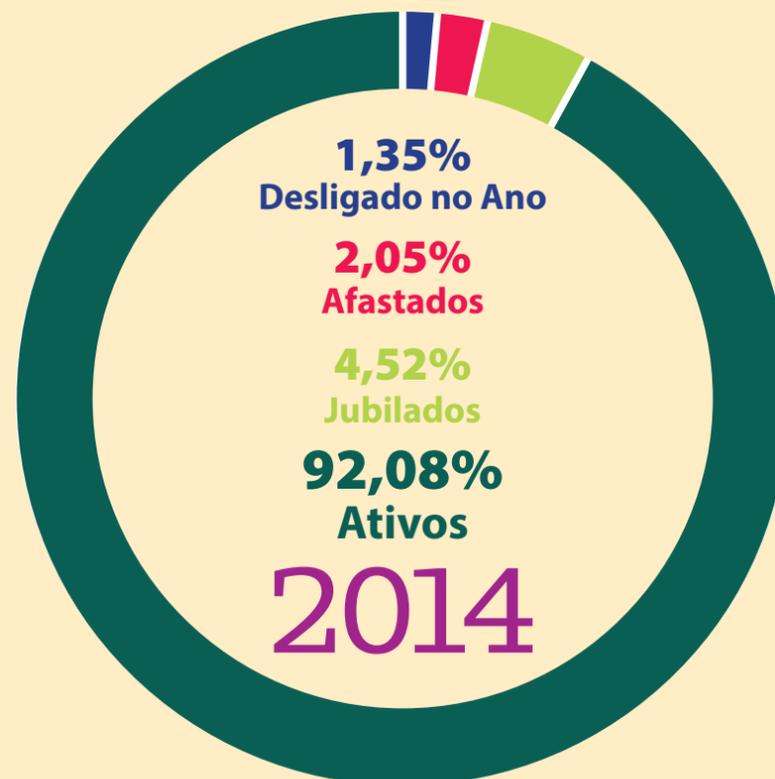
Cooperativa em números

A gestão da Unimed Curitiba tem sido pautada na total transparência, afinal, a perfeita compreensão dos números permite uma visão geral da situação da operadora aos cooperados. Confira a seguir alguns dados que mostram a grandeza da cooperativa da qual você faz parte!



Veja os Principais Números da Unimed Curitiba:

CONDIÇÃO ATUAL DOS COOPERADOS

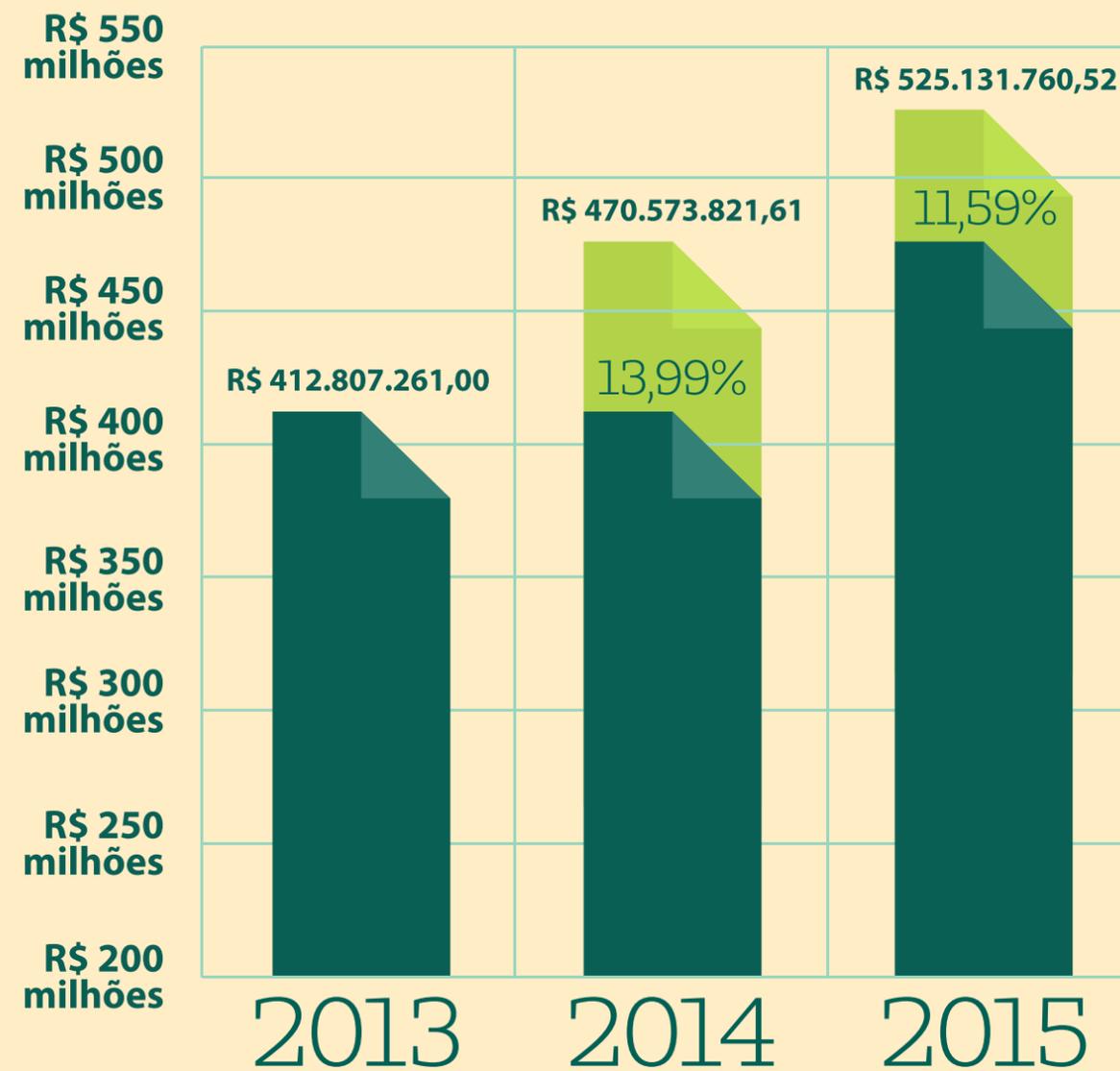


Média de Consultas por Especialidade



Nº	ESPECIALIDADE		QUANTIDADE DE CONSULTAS ELETIVA E EM PRONTO SOCORRO - MÉDICO COOPERADO/ MENSAL			VARIAÇÃO (%)	ANÁLISE POR COOPERADO ATIVO	
			ANO 2013	ANO 2014	ANO 2015	ANO 2015/2014	COOP. ATIVO 2015	CONSULTA COOP. ATIVO MÊS
1	OTORRINOLARINGOLOGIA	→	16.400	16.750	17.942	7,12%	153	117
2	DERMATOLOGIA	→	15.210	15.778	16.411	4,01%	149	110
3	ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	→	23.871	23.666	24.197	2,24%	290	83
4	OFTALMOLOGIA	→	22.226	23.114	23.581	2,02%	289	82
5	PEDIATRIA	→	37.470	36.402	38.042	4,51%	507	75
6	GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA	→	29.839	30.358	31.555	3,94%	491	64
7	CARDIOLOGIA	→	14.559	15.286	16.076	5,16%	278	58
8	GENERALISTA	→	18.782	16.877	15.895	- 5,82%	282	56
9	CLÍNICA MÉDICA	→	8.693	8.395	8.153	- 2,88%	145	56
10	CIRURGIA GERAL	→	8.813	9.186	10.035	9,25%	213	47
	TOTAL 01	→	195.862	195.811	201.887	3,10%	2.797	72
	Demais Especialidades	→	68.038	65.739	68.343	3,96%	1.576	43
	TOTAL 01 + Demais Especialidades = TOTAL GERAL	→	263.900	261.550	270.230	3,32%	4.373	62

Valor Repassado aos Cooperados

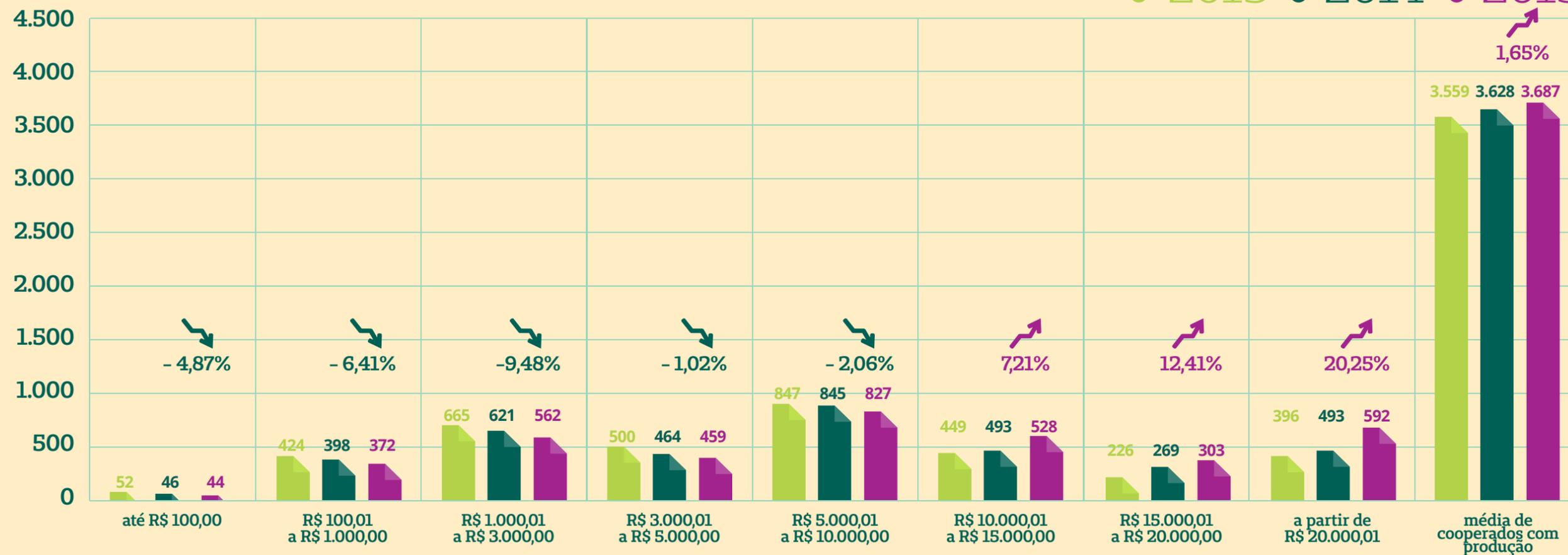




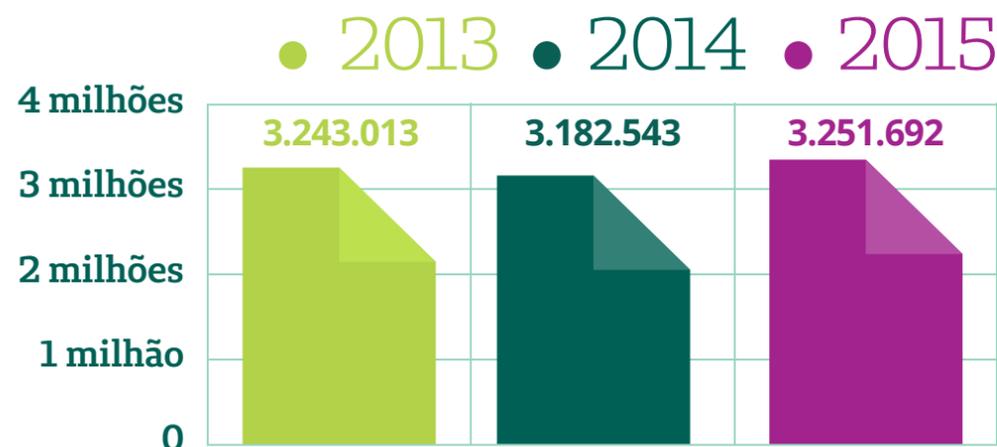
Distribuição de Cooperados (Por Faixa de Remuneração)

Nota Técnica: Em 2015, já observamos uma melhor distribuição do repasse ao médico cooperado, visto um aumento significativo no número de cooperados que passaram a integrar a última faixa de remuneração mensal, qual seja: acima de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais/mês). Este aumento na ordem de 20,25% em conjunto com o aumento nas duas faixas que antecedem a ela totalizaram 39,87%. A Unimed Curitiba tem como alicerce fundamental a melhor remuneração ao médico cooperado, com respeito ao princípio da isonomia, da ética e da transparência.

● 2013 ● 2014 ● 2015

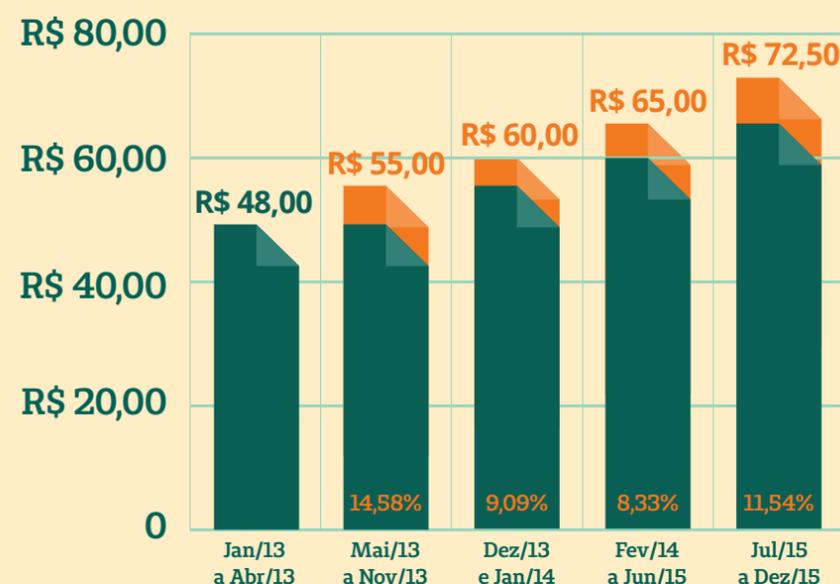


Evolução do Número de Consultas Médicas

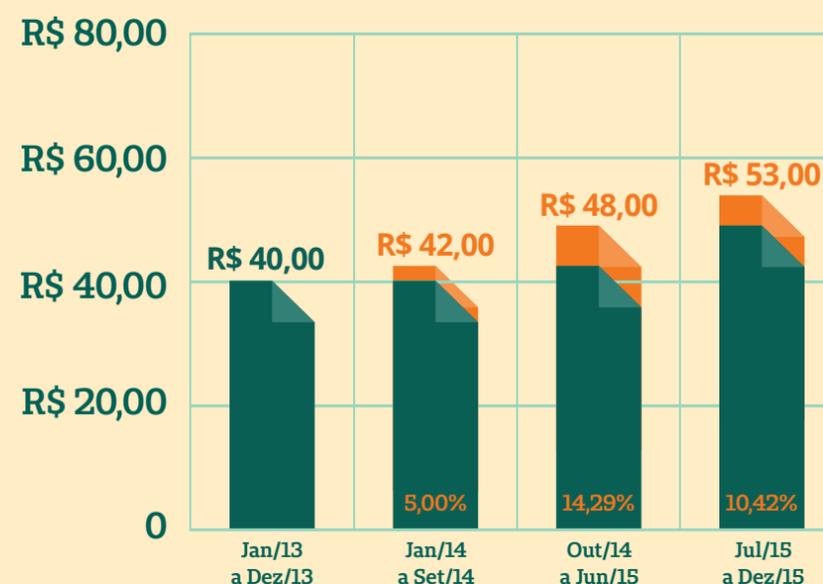


Evolução do Valor Médio Pago aos Cooperados pela Consulta

em Consultório



em Pronto-socorro



Reajuste no valor das consultas: Conforme já divulgado em outros meios, como forma também de recompor a remuneração dos cooperados, os valores das consultas foram ajustados em julho. Os médicos passaram a receber R\$ 72,50 por consulta eletiva em consultório – o reajuste foi de 11,54% e ficou acima da variação do IPCA. Desta forma, o que se busca é manter os patamares de consulta em níveis que contemplem a reposição da inflação e a recomposição histórica dos valores. Já as consultas em pronto atendimento passaram para R\$ 53,00. O aumento foi anunciado pelo Conselho de Administração no 4º. Fórum Político e é fruto da união e do trabalho realizado por todos na Unimed Curitiba.



03

C U S T O
A S S I S T E N C I A L

Gestão dos custos

A gestão financeira da Unimed Curitiba tem como uma de suas prioridades gerenciar com excelência o custo assistencial da cooperativa. Este controle é de fundamental importância tanto para a saúde financeira da cooperativa como também para possibilitar a melhor remuneração aos cooperados. O uso inadequado dos recursos financeiros influencia diretamente nos valores dos honorários médicos.

A seguir, apresentamos alguns desses números. Confira!



Beneficiário x Consulta x Sadt's

Nº	CLASSIFICAÇÃO		ANO 2013	ANO 2014	ANO 2015	VAR. (%) 2014/2013	VAR. (%) 2015/2014
1	QUANTIDADE DE BENEFICIÁRIOS	→	565.930	567.826	553.034	0,34%	-2,61%
2	CONSULTA / MÊS	→	270.251	265.212	270.974	-1,86%	2,17%
3	QUANTIDADE DE SADT'S / MÊS	→	1.261.013	1.315.012	1.359.753	4,28%	3,40%
4	VALOR TOTAL DE CONSULTA / MÊS	→	R\$ 14.336.065,91	R\$ 16.401.342,73	R\$ 18.160.874,07	14,41%	10,73%
5	VALOR TOTAL DE SADT'S / MÊS	→	R\$ 28.710.977,61	R\$ 34.476.797,22	R\$ 37.663.761,73	20,08%	9,24%
6	QUANTIDADE SADT / CONSULTA	→	4,67	4,96	5,02	6,26%	1,20%
7	VALOR MÉDIO / SADT	→	R\$ 22,77	R\$ 26,22	R\$ 27,70	15,15%	5,65%
8	CUSTO DE SADT / CONSULTA	→	R\$ 106,24	R\$ 130,00	R\$ 138,99	22,36%	6,92%

Nota técnica: Em razão do novo conceito com a abertura de pacotes, para compor o valor e a quantidade de Sadt's, considerou-se nos anos apresentados esta rubrica aberta.

Material & Medicamentos

Nº	CLASSIFICAÇÃO		ANO 2013	ANO 2014	ANO 2015	VAR. (%) 2014/2013	VAR. (%) 2015/2014
1	MATERIAL	→	R\$ 137.371.758,09	R\$ 124.447.954,00	R\$ 139.927.930,81	-9,41%	12,44%
2	MEDICAMENTOS	→	R\$ 280.716.679,27	R\$ 295.587.354,64	R\$ 350.619.081,24	5,30%	18,62%
	TOTAL GERAL	→	R\$ 418.088.437,37	R\$ 420.035.308,64	R\$ 490.547.012,05	0,47%	16,79%

OPME Valor

Nº	CLASSIFICAÇÃO		ANO 2013	ANO 2014	ANO 2015
1	OPME'S	→	R\$ 111.320.242,76	R\$ 122.968.368,52	R\$ 138.277.740,98

Nota técnica: As rubricas materiais, medicamentos e OPME, quando inseridas em pacotes, foram abertas com o objetivo de apresentar uma análise assertiva dos valores pagos.

Sinistralidade

1. Sinistralidade e Beneficiários Singulares do Estado do Paraná

REGISTRO ANS	RAZÃO SOCIAL	QUANTIDADE DE BENEFICIÁRIOS (*)	SINISTRALIDADE (#)
304701 →	Unimed Curitiba	569.109	85,10%
370070 →	Unimed de Cascavel Cooperativa de Trabalho Médico	88.155	81,10%
343269 →	Unimed de Londrina Cooperativa de Trabalho Médico	187.890	85,30%
371254 →	Unimed Maringá	171.131	87,97%
349712 →	Unimed Ponta Grossa	57.224	74,85%

2. Sinistralidade e Beneficiários Singulares de Outros Estados da Federação

REGISTRO ANS	RAZÃO SOCIAL	QUANTIDADE DE BENEFICIÁRIOS (*)	SINISTRALIDADE (#)
343889 →	Unimed - Belo Horizonte Cooperativa de Trabalho Médico	1.454.423	76,91%
335690 →	Unimed Campinas	587.350	88,83%
352501 →	Unimed Porto Alegre	647.691	81,20%
357391 →	Unimed Vitória Cooperativa de Trabalho Médico	292.508	82,94%

Fonte: Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS)

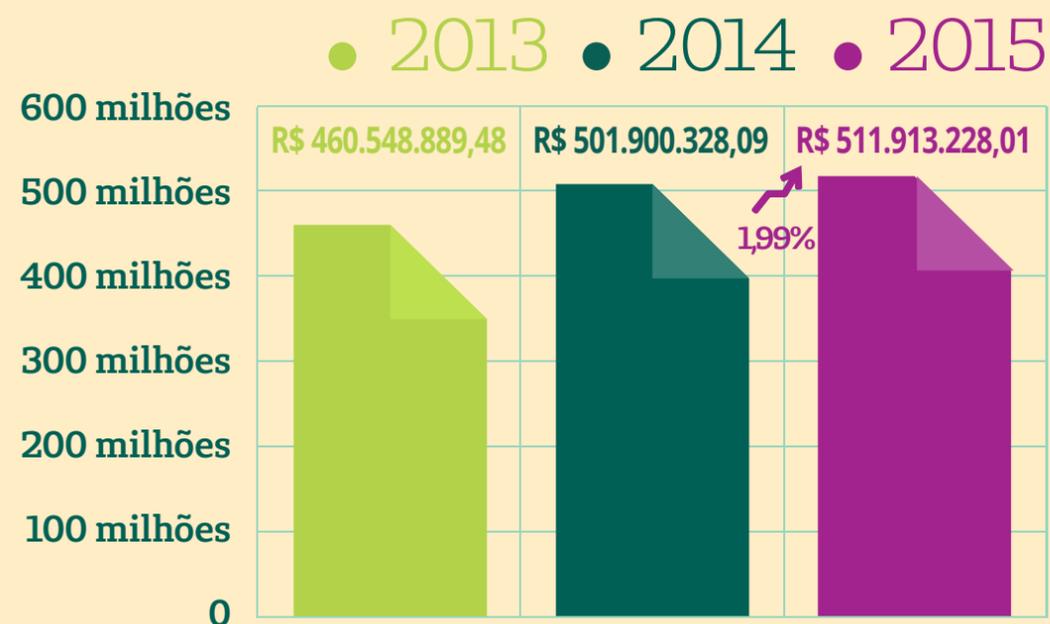
(*) Quantidade de Beneficiários: Dados da Operadora: Competência: Dezembro de 2015.

(#) Sinistralidade: Dados e Indicadores do Setor - Demonstrações Contábeis - 2015 - 3º Trimestre.

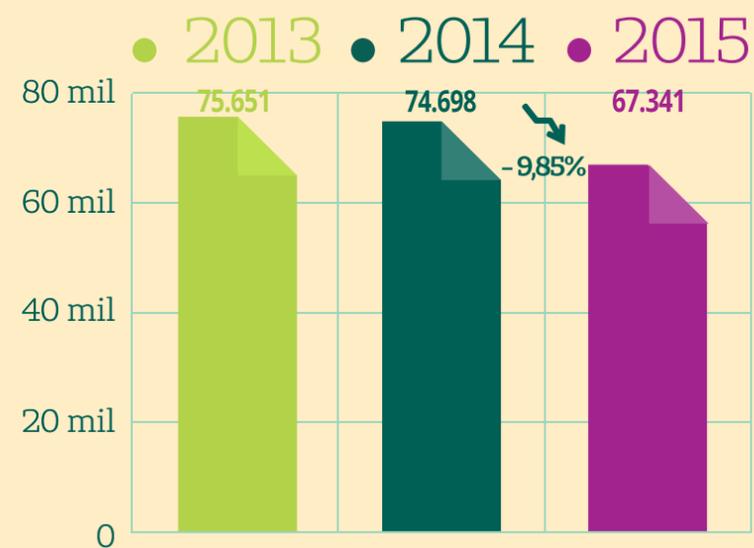
Custo Médio por Internação



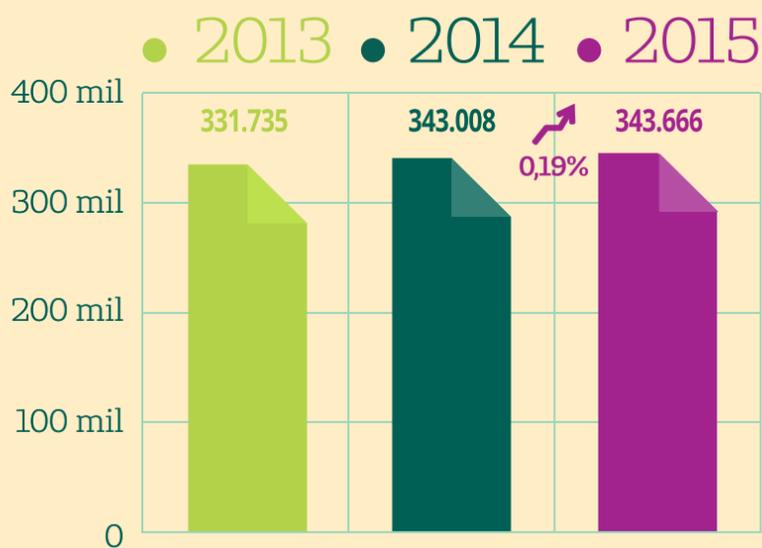
Valor Total Internamento



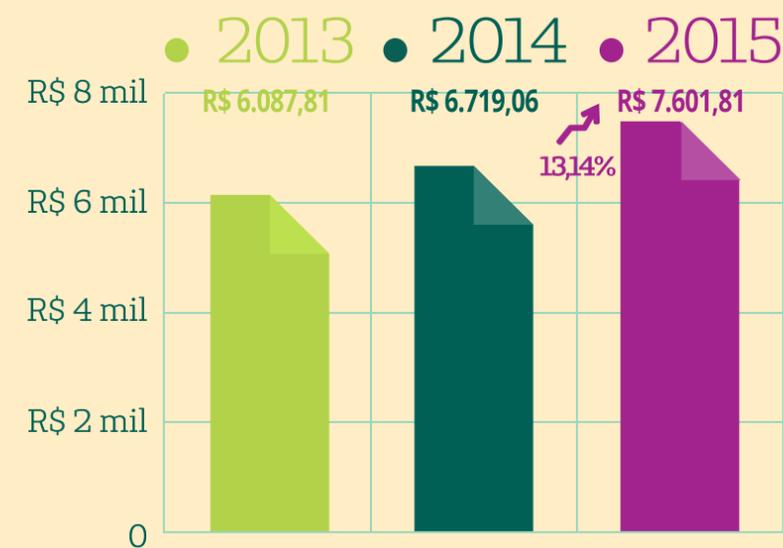
Quantidade de Internamento



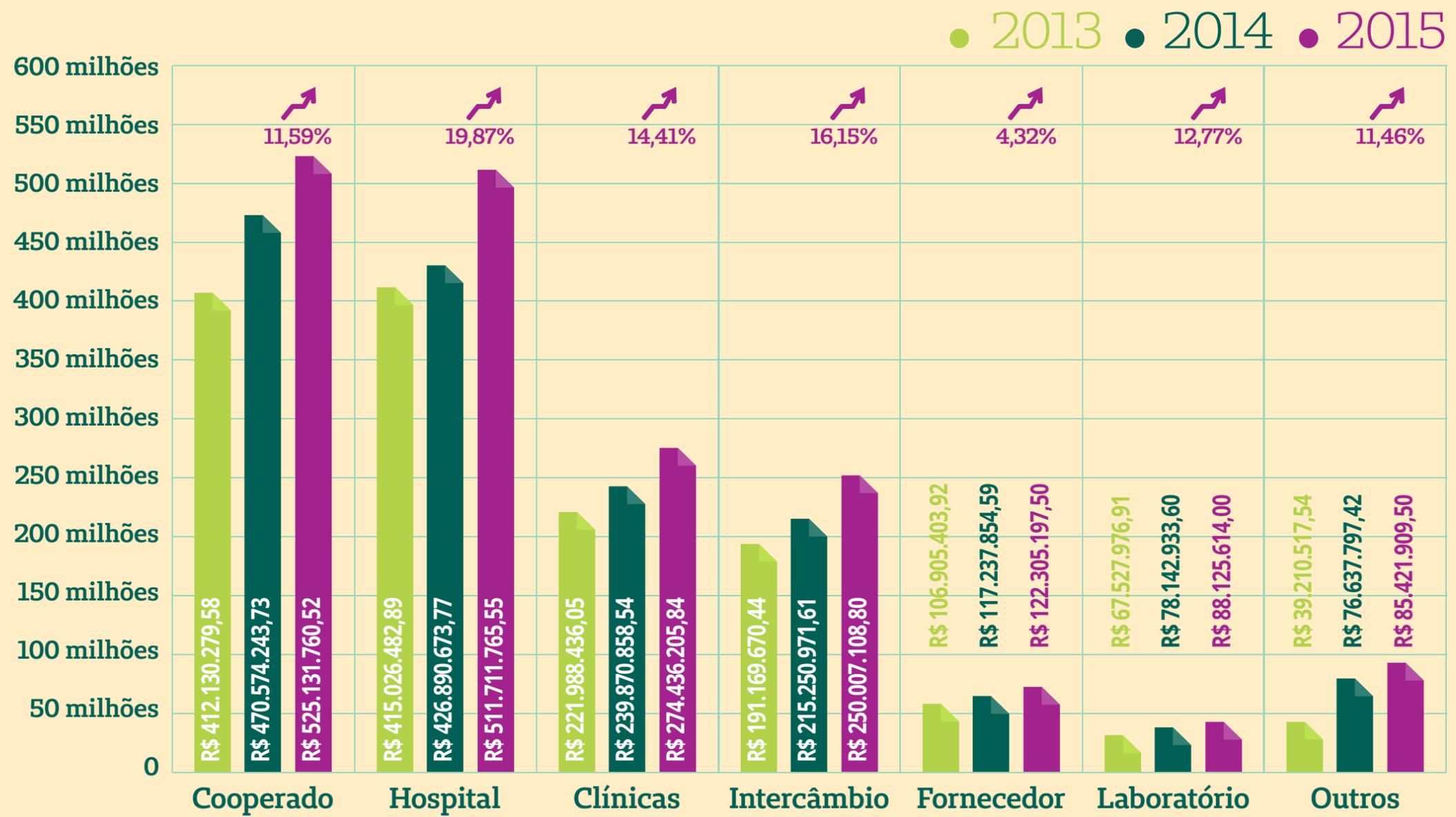
Quantidade de Diárias



Custo Médio por Internamento



Custo Assistencial por Tipo de Prestador



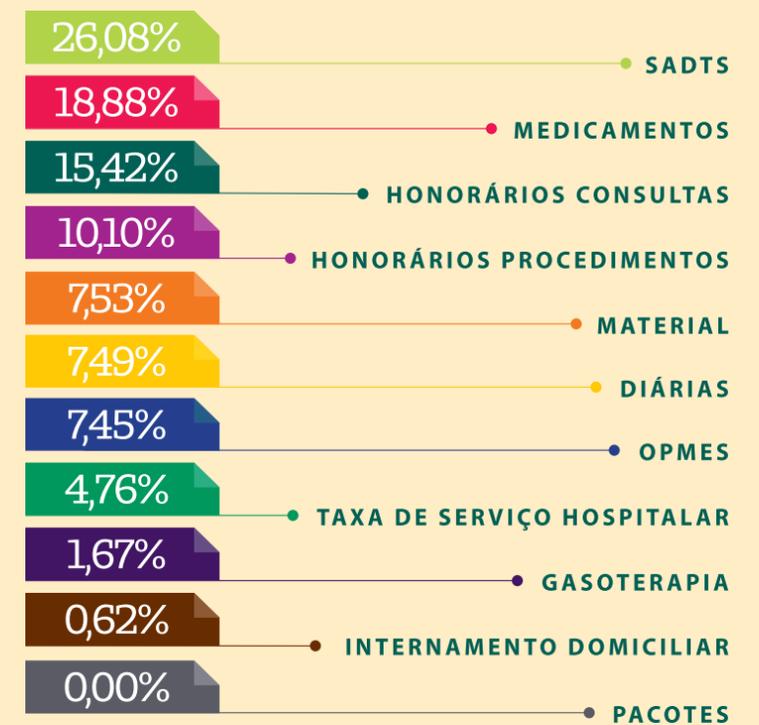
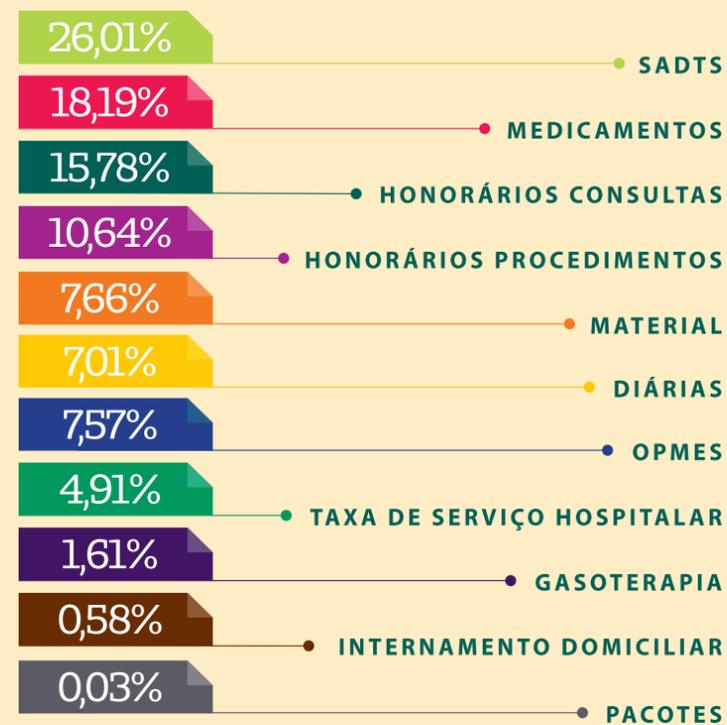
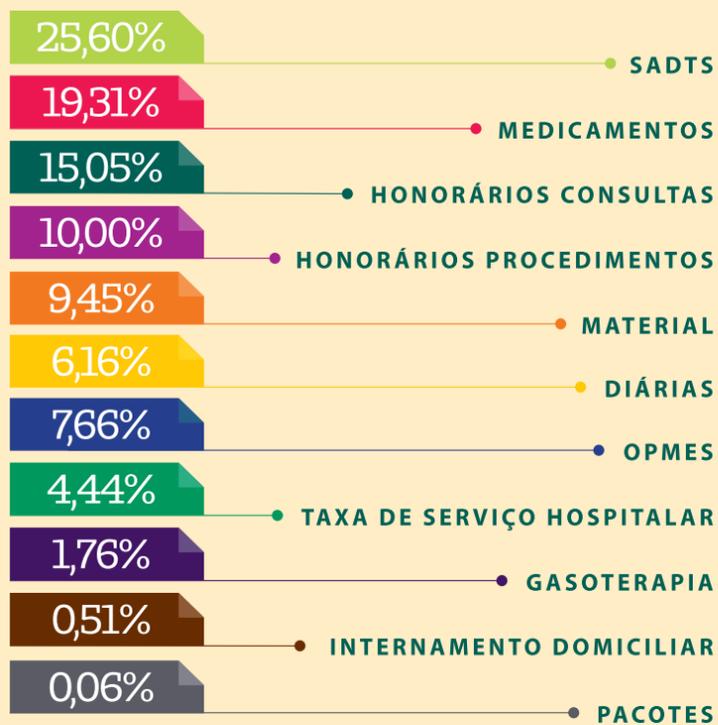
Custo Assistencial Total/Ano



Nº	CLASSIFICAÇÃO		ANO 2013	ANO 2014	ANO 2015	VAR. (%) 14/13	VAR. (%) 15/14
1	SADT's: Honorário Médico + Custo Operacional + Filme	→	372.284.984,11	422.549.654,57	484.289.436,74	13,50%	14,61%
2	Medicamentos	→	280.716.679,27	295.587.354,64	350.619.081,24	5,30%	18,62%
3	Honorários Médicos - Consultas	→	218.847.624,76	256.344.342,34	286.447.155,90	17,13%	11,74%
4	Honorários Médicos - Procedimentos	→	145.447.783,61	172.883.097,02	187.520.764,09	18,86%	8,47%
5	Material	→	137.371.758,09	124.447.954,00	139.927.930,81	-9,41%	12,44%
6	Diárias	→	89.506.234,67	113.917.376,17	139.176.708,10	27,27%	22,17%
7	OPME's	→	111.320.242,76	122.968.368,52	138.277.740,98	10,46%	12,45%
8	Taxa de Serviço Hospitalar	→	64.553.745,57	79.697.066,42	88.487.268,68	23,46%	11,03%
9	Gasoterapia	→	25.620.383,72	26.171.120,57	30.931.270,39	2,15%	18,19%
10	Internamento Domiciliar	→	7.483.929,92	9.493.723,64	11.443.757,53	26,85%	20,54%
11	Pacotes (*)	→	805.400,84	545.275,38	18.447,27	-32,30%	-96,62%
	Total geral	→	1.453.958.767,33	1.624.605.333,26	1.857.139.561,71	11,74%	14,31%

(*) Observação: Os valores de pacotes apresentados acima referem-se, exclusivamente, aos valores que não são possíveis de agrupamento nas outras classificações.

Custo Assistencial Total/Ano em Porcentagem

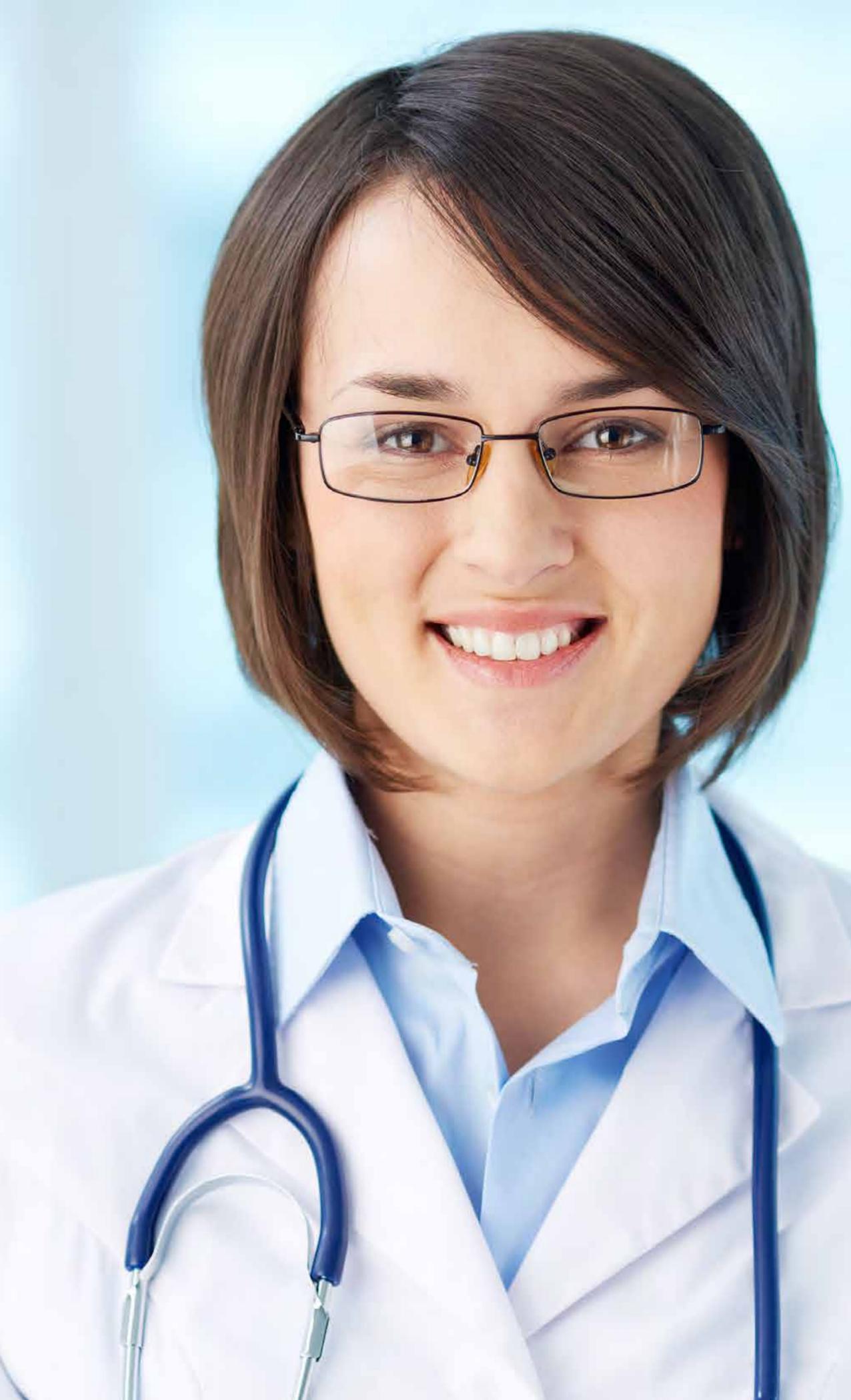


Análise do Intercâmbio Importado + Assumido & Repassado (*) Por Tipo de Prestador Recebedor

Nº	TIPO PRESTADOR		ANO 2013	ANO 2014	ANO 2015	VAR. (%) 14/13	VAR. (%) 15/14
1	Hospital	→	136.122.959,34	146.578.266,64	178.263.739,02	7,68%	21,62%
2	Cooperado	→	116.636.178,59	137.830.399,63	158.303.649,99	18,17%	14,85%
3	Clínica	→	70.645.912,07	79.188.735,59	94.257.466,15	12,09%	19,03%
4	Fornecedor	→	41.012.249,28	45.292.857,88	48.762.231,57	10,44%	7,66%
5	Laboratório	→	18.143.422,44	21.738.542,93	25.529.244,65	19,82%	17,44%
6	Outros	→	8.396.522,69	18.730.784,30	18.930.096,42	123,08%	1,06%
Total geral			390.957.244,41	449.359.586,97	524.046.427,80	14,94%	16,62%

* Refere-se aos atendimentos prestados para demais Singulares.
(Intercâmbio Importado (Rede Local) + Assumido / Repassado)





04

P R E S T A D O R E S



Qualidade e dedicação

A Unimed Curitiba, por meio das ações realizadas pela Área de Operações, pelo Setor Gestão de Relacionamento com Prestadores, busca constantemente fortalecer o vínculo com os prestadores de serviço em saúde.

A missão é contratar prestadores de serviço assegurando o padrão de qualidade no atendimento aos beneficiários e, ao mesmo tempo, contribuindo para o equilíbrio financeiro com a rede credenciada, cumprindo as legislações aplicáveis.

Algumas ações foram destaque. Confira!

MANUAL DE GESTÃO

Foi aprovado pelo Conselho de Administração o Manual de Gestão para Contratação de Prestadores, padronizando os critérios de contratação para a rede credenciada e proponentes.

Para a manutenção dos contratos, o setor trabalha com diversas formas de controle no sentido de minimizar quaisquer possíveis riscos (jurídicos, financeiros e tributários) que envolvam os serviços contratados.

ENTRE OS CONTROLES ESTÃO →

- **Padronizar e normatizar os critérios de credenciamento.**
- **Acompanhar o cumprimento das cláusulas contratuais e a sua avaliação periódica.**
- **Controlar e assegurar os reajustes contratuais pactuados.**
- **Controlar os documentos mandatórios da rede credenciada.**
- **Manter cadastro atualizado conforme determina a RN 285 (Guia Médico) e Certificado de Acreditação conforme RN 267, ou outras resoluções que as substituam.**
- **Monitorar os indicadores de desempenho de gestão da rede (Prestadores) – Índice de Reclamações e Índice de Tempo de Atendimento/Permanência.**

RENOVAÇÕES CONTRATUAIS

Em 2015, foram intensificadas as ações de negociação com a rede credenciada para atingir as metas estabelecidas nos contratos. A revisão de contratos dos prestadores é uma exigência legal imposta pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Além disso, faz parte deste trabalho o acompanhamento das necessidades de adequações quanto às normativas do Intercâmbio. Tudo isso tem o objetivo de zelar pela manutenção do equilíbrio financeiro da cooperativa.

TREINAMENTO DOS PRESTADORES

Em 2015, foram realizados cerca de 150 treinamentos com os prestadores, considerando uma média de 12 ao mês. Como foco, a orientação aos prestadores quanto às diretrizes da Unimed Curitiba nas questões operacionais, como, por exemplo, o envio eletrônico das contas, codificações TUSS, entrega das contas dentro dos prazos estabelecidos e outros alinhamentos.

GESTÃO DE HONORÁRIOS MÉDICOS

Com o objetivo de melhorar a segurança e o controle do processo de apresentação de honorários em contas hospitalares e possibilitar a desvinculação da apresentação dos mesmos, bem como o seu efetivo controle, foi implantada, em 2015, uma ferramenta que permite ao cooperado uma melhor gestão de seus honorários. Participaram da criação deste serviço as equipes do Setor de Gestão de Relacionamento com o Prestador, Tecnologia da Informação e Assessoria de Relacionamento com o Cooperado.

RESULTADOS →

- 2.126 cooperados verificaram, em algum momento, as notificações.
- 400 cooperados verificaram, com maior frequência, as notificações.
- 135 cooperados fizeram a postagem de seus honorários.
- Foi constatada uma diminuição do número de reclamações de cooperados referentes aos honorários médicos não apresentados.

CONEXÃO ATIVA

Para permitir o controle efetivo dos atendimentos realizados aos prestadores credenciados como pessoas jurídicas, foi disponibilizada desde dezembro de 2015 uma ferramenta exclusiva de contato com o Setor de Gestão de Relacionamento com o Prestador da Unimed Curitiba, o Conexão Ativa.

A PARTIR DESTA FERRAMENTA, ESPERA-SE CONQUISTAR OS SEGUINTE RESULTADOS →

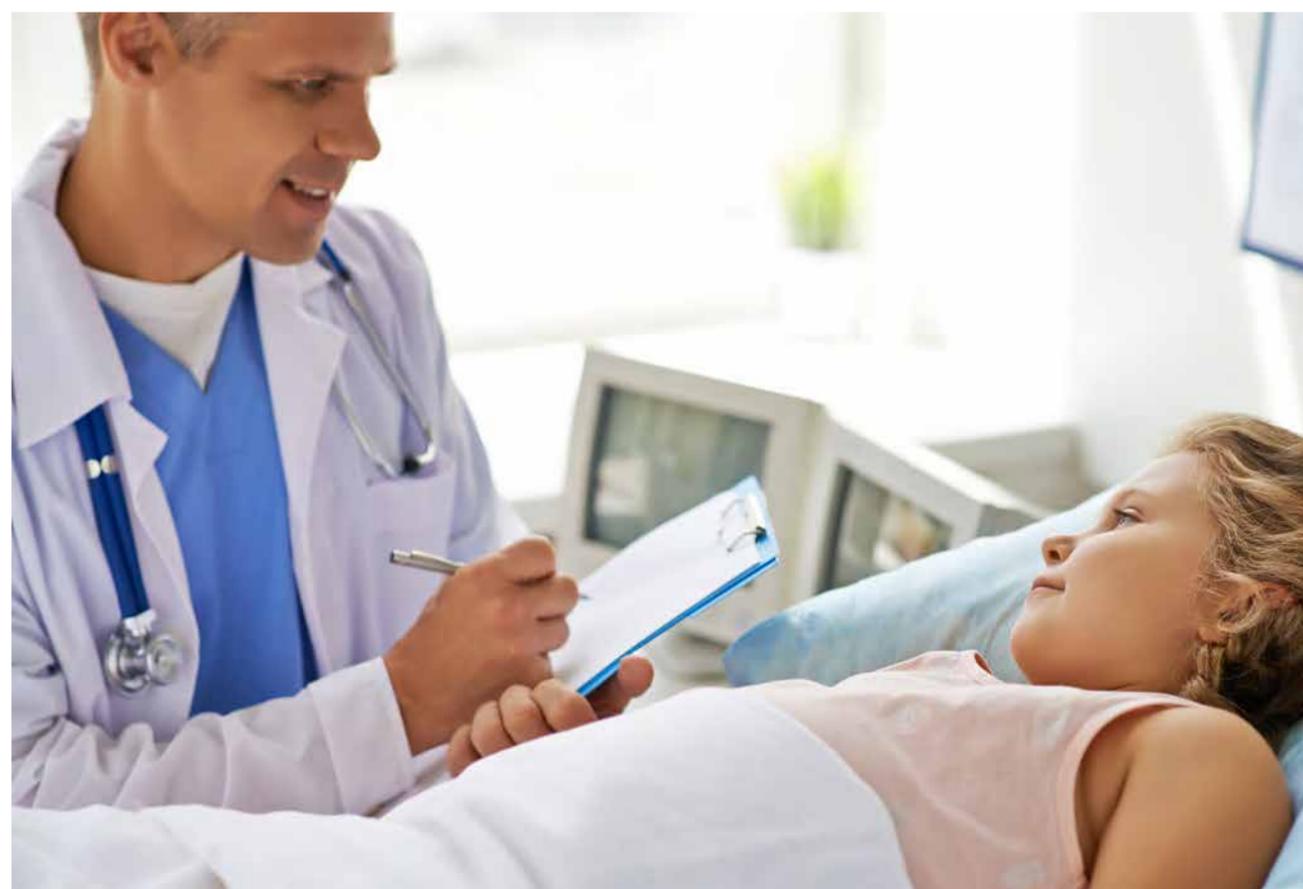
- Geração automática de indicadores referentes aos atendimentos realizados.
- Gestão quantitativa dos atendimentos.
- Gestão segura dos contatos realizados com prestadores, com controles de prazos e retorno.



ELIMINAÇÃO DE DOCUMENTOS FÍSICOS NA APRESENTAÇÃO DA COBRANÇA

Para modernizar o processo e atender as normativas da ANS, teve início em 2015 o projeto para eliminação dos documentos físicos na apresentação de contas. O projeto está sendo conduzido pelo Setor de Processamento com participação direta do Setor de Gestão de Relacionamento com o Prestador, atuando na negociação, orientação e treinamento dos prestadores para eliminação dos documentos físicos.

RESULTADOS →





05

C L I E N T E S

Crescimento contínuo

Em 2015, a Unimed Curitiba, por meio da sua área comercial, trouxe para a cooperativa uma receita adicional no valor de R\$ 140.610.585,00, correspondente à venda de planos de saúde e de produtos acessórios, assim como a aplicação de reajustes de contratos coletivos.

Tais medidas foram decisivas para assegurar a posição de liderança da Unimed Curitiba no disputado mercado de saúde suplementar.

Confira algumas das ações realizadas em 2015:



SOS UNIMED EMERGÊNCIA – EVOLUÇÃO

Em outubro de 2014, a Unimed Curitiba abriu um novo processo de concorrência pública para o serviço correspondente ao SOS Unimed Emergência. No total, quatro empresas participaram do processo. A Medilar – empresa que já era fornecedora deste serviço – renovou a parceria por mais quatro anos.

O SOS Unimed Emergência é um produto voltado à maior segurança e conforto aos clientes. Trata-se de uma importante fonte de renda para a cooperativa.



Veja o número de clientes que adquiriram o SOS Unimed Emergência até hoje:



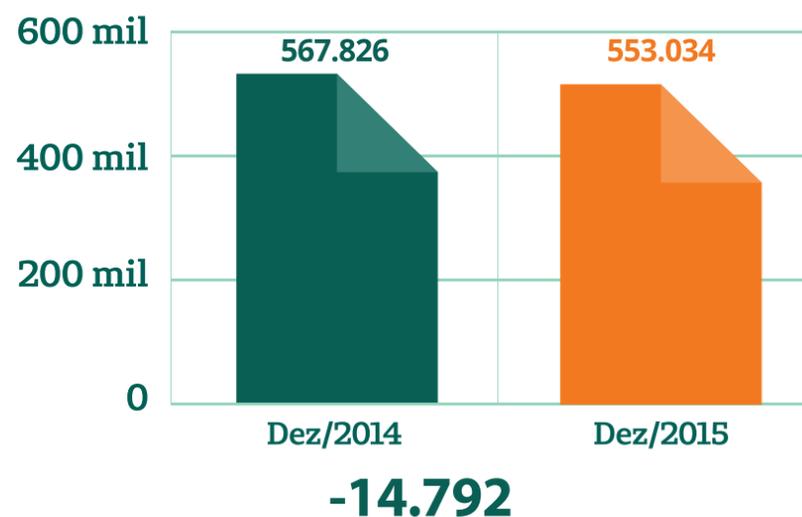
CARTEIRA DE BENEFICIÁRIOS

BENEFICIÁRIOS INCLUÍDOS/REATIVADOS: **121.318**

Venda de 30.120 mil vidas, sendo 12.479 de planos individuais/familiares e 17.641 de planos coletivos

BENEFICIÁRIOS EXCLUÍDOS: **136.110**

NÚMERO DE VIDAS ATUAL:
(CONSIDERANDO OS ANOS DE 2014 E 2015)



NOVAS EMPRESAS

A equipe da área comercial da Unimed Curitiba trabalhou fortemente também para conquistar mais vidas para a carteira de clientes empresariais. Em 2015, foram conquistados 525 novos clientes. Dessa forma, em 2015, a Unimed Curitiba ultrapassou a marca dos 5 mil clientes empresariais.



SATISFAÇÃO CLIENTE UNIMED

De agosto a novembro de 2015, a Unimed Curitiba realizou uma pesquisa de satisfação com mais de 800 clientes empresariais. O objetivo foi conhecer o nível de satisfação em relação aos diversos aspectos que envolvem a cooperativa, bem como identificar oportunidades de melhoria. Entre as questões levantadas, estavam as relacionadas ao intercâmbio, processos operacionais, atendimento de médicos cooperados e prestadores, processo de liberação, além de outros aspectos.

Veja os resultados obtidos com a pesquisa:

R\$ 16 mil investimento realizado



COMISSÃO DE VENDAS - PLANO PJ

Ainda com o objetivo de aumentar o número de clientes, foi implantada uma nova dinâmica para melhorar a remuneração do vendedor e corretor do plano de saúde da Unimed Curitiba. Houve um acréscimo do valor do agenciamento, além do pagamento de um bônus fixo por contrato Pessoa Jurídica fechado. Esta ação, aliada à Campanha Relâmpago de Vendas, trouxe para a cooperativa quatro mil novos clientes empresariais.

CAMPANHA RELÂMPAGO

Para conquistar ainda mais clientes, a Unimed Curitiba, por meio da área comercial, realizou a Campanha Relâmpago de Vendas, que ocorreu entre agosto e novembro de 2015.

RESULTADO →

EVENTO

CAMPANHA RELÂMPAGO DE VENDAS

NOVOS CLIENTES

7.980

Unimed Curitiba

Fechou Ganhou

Quanto mais contratos você fecha, maior o seu bônus. Agora, é sua chance de ganhar mais.

Confira os prêmios.*

Contrato de até 10 vidas	Bônus de R\$ 200
Contrato de 11 a 29 vidas	Bônus de R\$ 300
Contrato de 30 a 49 vidas	Bônus de R\$ 500
Contrato de 50 a 99 vidas	Bônus de R\$ 700
Contrato de mais de 100 vidas	Bônus de R\$ 1.000

*Os valores terão dedução de impostos e o tempo de duração da campanha de bônus é indeterminado.

As oportunidades não param. Criamos condições especiais para você vender mais contratos de até 29 vidas:

- Desconto de 5% na tabela PME.
- Carências reduzidas.

Aproveite essa chance a mais, pois as condições são válidas até o mês de novembro.

Unimed Curitiba
Feita de médicos



RECLAME AQUI

Boas práticas e a rápida tomada de decisões fizeram a cooperativa manter a boa reputação em 2015, no site Reclame Aqui. O resultado revela o compromisso da Unimed Curitiba em manter a qualidade dos serviços prestados ao beneficiário, sendo a nossa cooperativa uma das três finalistas do prêmio Época Reclame Aqui.

RESULTADO →

RECLAMAÇÕES ATENDIDAS **100%**

(REFERE-SE AO NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS)

SOLUÇÕES **75%**

CLIENTES QUE VOLTARIAM A FAZER NEGÓCIO **60,2%**

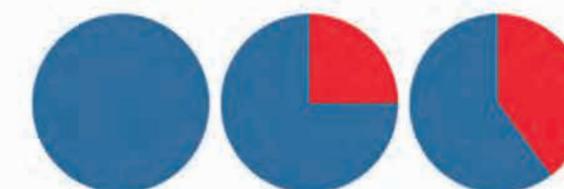
* PERÍODO DE AVALIAÇÃO: 01/01/2015 A 31/12/2015

6 Meses **12 Meses** 2015 2014 Geral



Bom

reputação do período de
01/01/2015 - 31/12/2015



100%
atendidas

75%
solução

60.2%
voltaria a
fazer negócio

5.15 Nota do consumidor	3 dias 3 horas Tempo médio de resposta (últimos 3 meses)		
88 Avaliações	0 Não atendidas	193 Atendidas	193 Total

06

AÇÕES
JUDICIAIS



Atenção aos processos

A cooperativa acredita que cuidar da saúde faz a vida valer a pena e fez disso a sua missão, mesmo atuando em ambiente densamente regulado, justamente em razão da natureza de seu negócio.

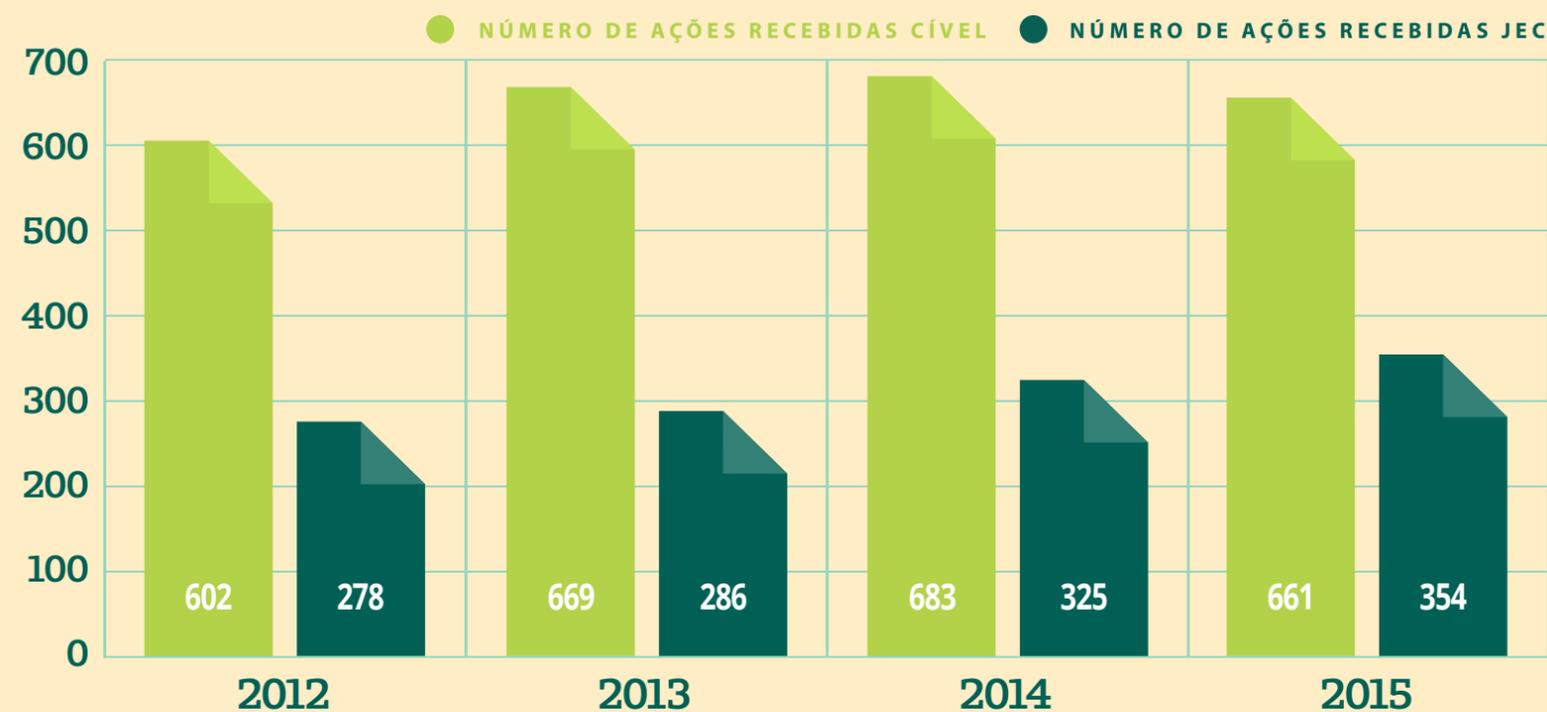
Garantir a assistência à saúde exige uma enorme atenção, principalmente no que diz respeito às questões legais. A cooperativa celebra negócios jurídicos a fim de prover com qualidade a sua operação. Em paralelo, subsiste o movimento de judicialização das controvérsias envolvendo planos de saúde, exigindo da cooperativa um intenso esforço para debatê-las.

É nesse contexto que a Assessoria Jurídica da Unimed Curitiba se insere.

Ela representa a cooperativa em todas as esferas sempre em defesa de todos os seus interesses, além de oferecer suporte jurídico aos setores, a fim de assegurar uma atuação pautada na legalidade.

Evolução do Número de Ações Judiciais (2012 a 2015)

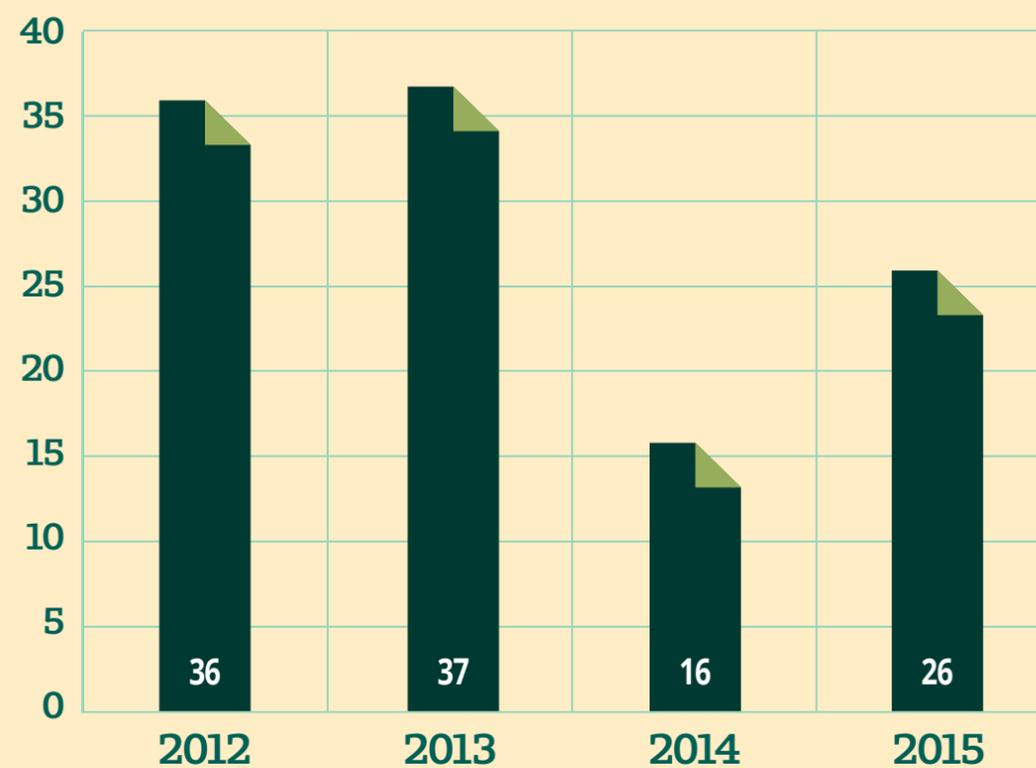
AÇÕES RECEBIDAS - CÍVEL X JEC (Juizado Especial Cível)



O gráfico demonstra a evolução do número de ações judiciais recebidas pela cooperativa ao longo do período de 2012 a 2015. É possível concluir que a quantidade de ações judiciais propostas contra a cooperativa em sua maioria por beneficiários que visam obter acesso à tratamentos excluídos pela lei ou pelo contrato se mantém no mesmo patamar ao longo do período apontado. Ainda que proporcionalmente tal número seja baixo se considerado o número de negativas emitidas pela cooperativa, no mais das vezes, os tratamentos são de grande impacto financeiro, assim como são os demais corolários de um litígio (pedidos adicionais, pedidos de danos morais, honorários de sucumbência e custas processuais).

Evolução do Número de Ações Judiciais (2012 a 2015)

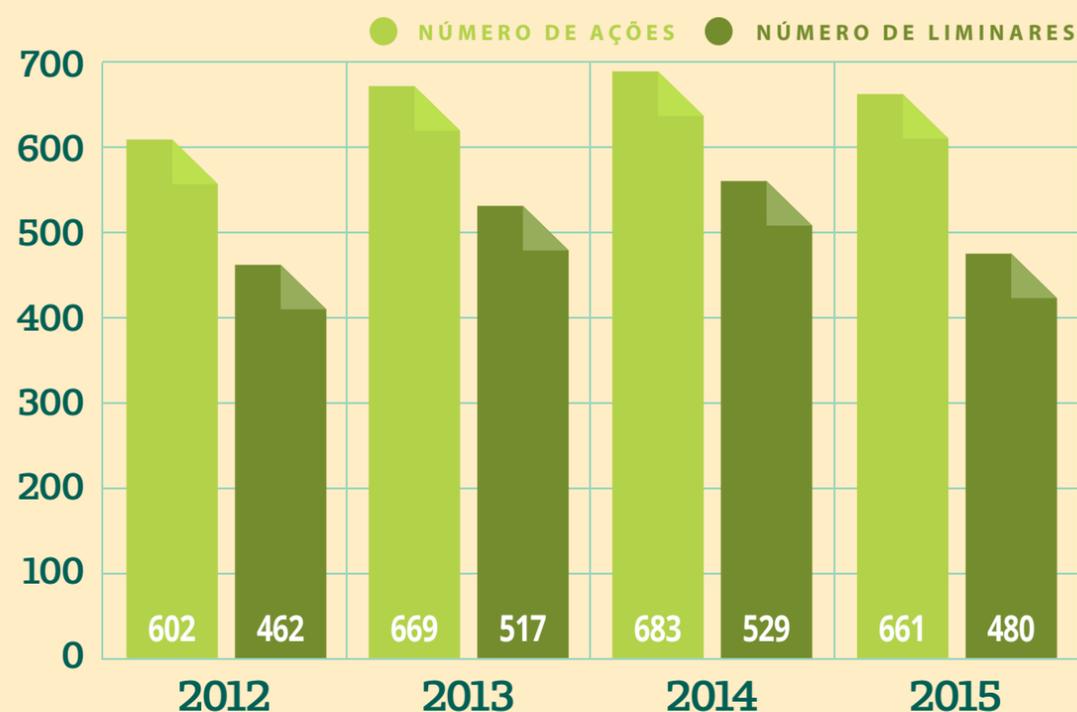
AÇÕES JUDICIAIS PROPOSTAS POR MÉDICOS - FILIAÇÃO



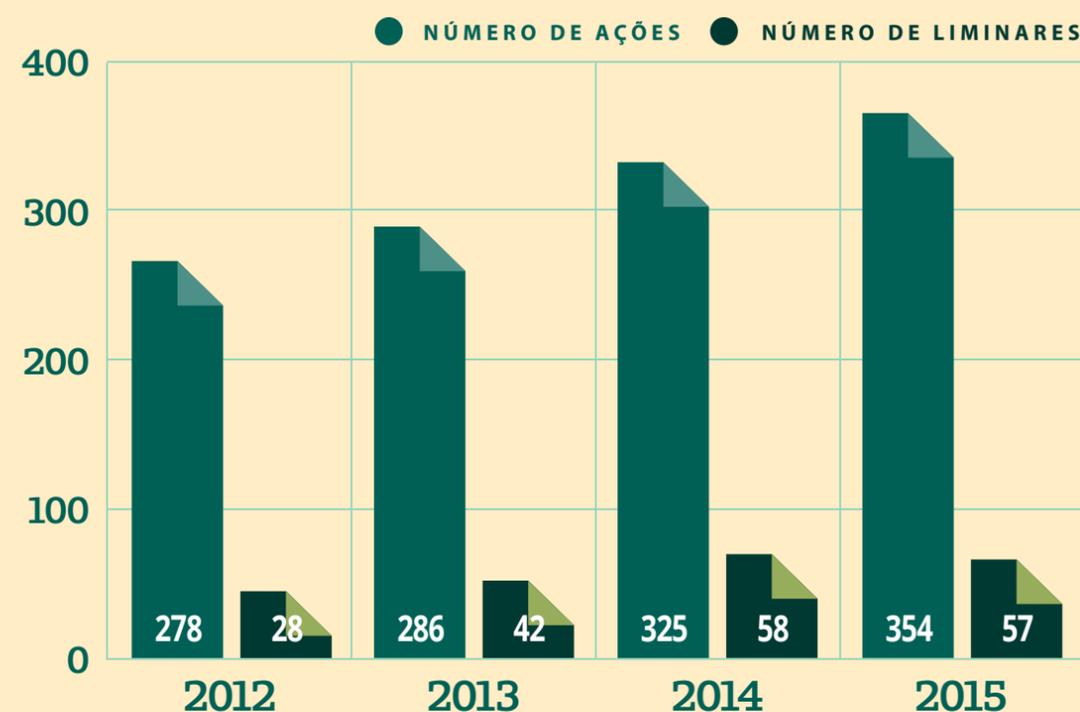
Este gráfico demonstra a evolução do número de ações propostas por médicos contra a Unimed Curitiba, cujo objeto versou sobre "filiação" - ingresso no quadro de cooperados.

Evolução do Número de Ações Judiciais (2012 a 2015)

AÇÕES RECEBIDAS X LIMINARES CÍVEL



AÇÕES RECEBIDAS X LIMINARES JEC



Os beneficiários formulam seus pleitos perante a Justiça Comum (Varas Cíveis) e Juizados Especiais (antigo Pequenas Causas), sendo que a escolha por uma ou outra via é deles. Importante ressaltar que muitos beneficiários, alegando impossibilidade de aguardar o final do processo em razão de seu estado de saúde, requerem com base em relatório médico que a liberação de determinado procedimento/tratamento/medicamento seja imposta à cooperativa logo no início do processo judicial. É possível afirmar que o número de ordens judiciais proferidas em caráter liminar é mais elevado nas Varas Cíveis em razão de que nas demandas dos Juizados Especiais há um limitador para o seu respectivo ingresso (valor da causa no limite de 40 salários mínimos).

Objetos de Maior Recorrência em Ações Judiciais

Alguns assuntos despontam na liderança do número de ações. Fica evidenciado que são recorrentes ações judiciais em que se pleiteia a cobertura de determinados medicamentos, em sua maior parte, atrelados a tratamentos quimioterápicos. O elevado custo dos fármacos, o lançamento de novas drogas pela indústria farmacêutica e as requisições pelos médicos assistentes são fatores que contribuem para que os beneficiários busquem o Poder Judiciário para obter acesso a eles.

FÓRUM CÍVEL - 2015

Abaixo estão relacionados os objetos (motivos) de maior recorrência nas ações propostas contra a Unimed Curitiba, recebidas no ano de 2015. Foram considerados os motivos acima de 10 ações judiciais.

Nº	OBJETO	QUANTIDADE
1	NEGATIVA DE COBERTURA MEDICAMENTOS DIVERSOS →	104
2	NEGATIVA DE COBERTURA - TERAPIAS DIVERSAS (PEDIASSUIT, THERA TOGS, HIDROTERAPIA, MUSICOTERAPIA ETC). →	78
3	CANC. DE PLANO - DEMITIDO/APOSENTADO →	33
4	FILIAÇÃO →	26
5	NEGATIVA DE COBERTURA - CIRURGIA BARIÁTRICA →	25
6	NEGATIVA DE COBERTURA - RADIOTERAPIA →	25
7	NEGATIVA DE COBERTURA - PET CT →	22
8	NEGATIVA DE COBERTURA - INTERV. CARDÍACAS →	16
9	HOME CARE →	15
10	NEGATIVA DE COBERTURA - INTERV. GINECOLÓGICAS →	14
11	CANCELAMENTO DE CONTRATO - INADIMPLÊNCIA →	13
12	NEGATIVA DE COBERTURA - INTERV. NEUROLÓGICAS →	11
13	NEGATIVA DE COBERTURA - ALIM ENTER/PAREN →	10

JUIZADO ESPECIAL CÍVEL - 2015

Abaixo estão relacionados os objetos (motivos) com maior número de ações propostas contra a Unimed Curitiba, recebidas no ano de 2015. Foram considerados os motivos acima de 15 ações.

Nº	OBJETO	QUANTIDADE
1	REEMBOLSO/RESSARCIMENTO PROC DIVER →	103
2	NEGATIVA DE COBERTURA PROCEDIMENTOS DIVERSOS →	56
3	REEMBOLSO/OPME'S DIVERSOS →	41
4	REAJUSTES (ANUAL/FAIXA ETÁRIA) →	26
5	CANCELAMENTO DE CONTRATO - INADIMPLÊNCIA →	18
6	DANO MORAL (MOTIVOS DIVERSOS) →	17
7	NEGATIVA DE COBERTURA/REEMBOLSO MEDICAMENTOS →	17
8	NEGATIVA DE COBERTURA OPME'S DIVERSOS →	15

Especialidades de Maior Recorrência em Ações Judiciais

A partir da identificação dos objetos (motivos) de maior recorrência nas ações recebidas no ano de 2015, identificamos as especialidades responsáveis pelas solicitações que deram origem às negativas por parte da Unimed Curitiba e que foram judicializadas pelos beneficiários.

FÓRUM CÍVEL 2015		
OBJETO	ESPECIALIDADE	QTDE.
NEGATIVA DE COBERTURA MEDICAMENTOS DIVERSOS	CANCEROLOGIA	→ 51
	HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA	→ 11
	OFTALMOLOGIA	→ 4
	PEDIATRIA	→ 3
	CLÍNICA MÉDICA	→ 2
	ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA	→ 2
	GASTROENTEROLOGIA	→ 2
	NEFROLOGIA	→ 2
	REUMATOLOGIA	→ 2
	COLOPROCTOLOGIA	→ 1
	ENDOSCOPIA	→ 1
	GINECOLOGIA	→ 1
	GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA	→ 1
	NEUROFISIOLOGIA CLÍNICA	→ 1
	TOTAL	→ 84

FÓRUM CÍVEL 2015		
OBJETO	ESPECIALIDADE	QTDE.
NEGATIVA DE COBERTURA - TERAPIAS DIVERSAS (PEDIASSUIT, THERA TOGS, HIDROTERAPIA, MUSICOTERAPIA ETC).	PEDIATRIA	→ 37
	NEUROCIRURGIA	→ 2
	NEUROLOGIA	→ 2
	NEUROLOGIA PEDIÁTRICA	→ 2
	ACUPUNTURA	→ 1
	CIRURGIA DA MÃO	→ 1
	CLÍNICA MÉDICA	→ 1
	OFTALMOLOGIA	→ 1
	OTORRINOLARINGOLOGIA	→ 1
	TOTAL	→ 48
	NEGATIVA DE COBERTURA - CIRURGIA BARIÁTRICA	CIRURGIA DO APARELHO DIGESTIVO
CIRURGIA GERAL		→ 10
TOTAL		→ 24

Especialidades de Maior Recorrência em Ações Judiciais

FÓRUM CÍVEL 2015		
OBJETO	ESPECIALIDADE	QTDE.
NEGATIVA DE COBERTURA - PET CT	CANCEROLOGIA	→ 17
	CLÍNICA MÉDICA	→ 1
	ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	→ 1
	PNEUMOLOGIA	→ 1
	RADIOTERAPIA	→ 1
	TOTAL	→ 21
NEGATIVA DE COBERTURA - INTERV. CARDÍACAS	CARDIOLOGIA	→ 8
	CIRURGIA CARDIOVASCULAR	→ 2
	CIRURGIA VASCULAR	→ 2
	CLÍNICA MÉDICA	→ 1
	NEUROCIRURGIA	→ 1
TOTAL	→ 14	
HOME CARE	NEUROLOGIA	→ 9
	NEUROCIRURGIA	→ 4
	CANCEROLOGIA	→ 2
	NEFROLOGIA	→ 2
	CIRURGIA CARDIOVASCULAR	→ 1
	CIRURGIA VASCULAR	→ 1
	MEDICINA INTENSIVA	→ 1
	PEDIATRIA	→ 1
	PNEUMOLOGIA	→ 1
	RADIOTERAPIA	→ 1
	TOTAL	→ 23

FÓRUM CÍVEL 2015		
OBJETO	ESPECIALIDADE	QTDE.
NEGATIVA DE COBERTURA - INTERV. GINECOLÓGICAS	CIRURGIA PLÁSTICA	→ 3
	GINECOLOGIA	→ 2
	CANCEROLOGIA	→ 1
	CIRURGIA GERAL	→ 1
	GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA	→ 1
	MASTOLOGIA	→ 1
	OTORRINOLARINGOLOGIA	→ 1
	TOTAL	→ 10
NEGATIVA DE COBERTURA - INTERV. NEUROLÓGICAS	NEUROCIRURGIA	→ 4
	ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	→ 1
	TOTAL	→ 5
NEGATIVA DE COBERTURA - ALIM ENTERAL/PARENTERAL	NEUROLOGIA	→ 2
	NUTROLOGIA	→ 2
	CIRURGIA DA CABEÇA E PESCOÇO	→ 1
	CLÍNICA MÉDICA	→ 1
	GASTROENTEROLOGIA	→ 1
	MEDICINA INTENSIVA	→ 1
	NEFROLOGIA	→ 1
	TOTAL	→ 9

Especialidades de Maior Recorrência em Ações Judiciais

JUIZADO ESPECIAL CÍVEL - 2015		
OBJETO	ESPECIALIDADE	QTDE.
NEGATIVA DE COBERTURA PROCEDIMENTOS DIVERSOS	ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	→ 6
	CANCEROLOGIA	→ 4
	CIRURGIA DO APARELHO DIGESTIVO	→ 4
	CARDIOLOGIA	→ 3
	CIRURGIA CARDIOVASCULAR	→ 3
	OFTALMOLOGIA	→ 3
	GENÉTICA CLÍNICA	→ 2
	GINECOLOGIA	→ 2
	MEDICINA INTENSIVA	→ 2
	NEFROLOGIA	→ 2
	NEUROCIRURGIA	→ 2
	RADIOTERAPIA	→ 2
	CIRURGIA GERAL	→ 1
	CIRURGIA TORÁCICA	→ 1
	CIRURGIA VASCULAR	→ 1
	CLÍNICA MÉDICA	→ 1
	DERMATOLOGIA	→ 1
	ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA	→ 1
	GASTROENTEROLOGIA	→ 1
	HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA	→ 1
	INFECTOLOGIA	→ 1
	MÉDICOS	→ 1
	NUTROLOGIA	→ 1
	PEDIATRIA	→ 1
UROLOGIA	→ 1	
TOTAL	→ 48	

JUIZADO ESPECIAL CÍVEL - 2015		
OBJETO	ESPECIALIDADE	QTDE.
REEMBOLSO/RESSARCIMENTO PROCEDIMENTOS DIVERSOS	OFTALMOLOGIA	→ 8
	CANCEROLOGIA	→ 6
	GINECOLOGIA	→ 6
	RADIOTERAPIA	→ 5
	CIRURGIA DO APARELHO DIGESTIVO	→ 4
	REUMATOLOGIA	→ 4
	CARDIOLOGIA	→ 3
	CLÍNICA MÉDICA	→ 3
	NEUROCIRURGIA	→ 3
	CIRURGIA PLÁSTICA	→ 2
	MASTOLOGIA	→ 2
	CIRURGIA CARDIOVASCULAR	→ 1
	CIRURGIA GERAL	→ 1
	CIRURGIA VASCULAR	→ 1
	DERMATOLOGIA	→ 1
	GENÉTICA CLÍNICA	→ 1
	HEMATOLOGIA	→ 1
	HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA	→ 1
	MEDICINA INTENSIVA	→ 1
	NEFROLOGIA	→ 1
	NEUROLOGIA	→ 1
	ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	→ 1
	PEDIATRIA	→ 1
	PNEUMOLOGIA	→ 1
TOTAL	→ 59	

Especialidades de Maior Recorrência em Ações Judiciais

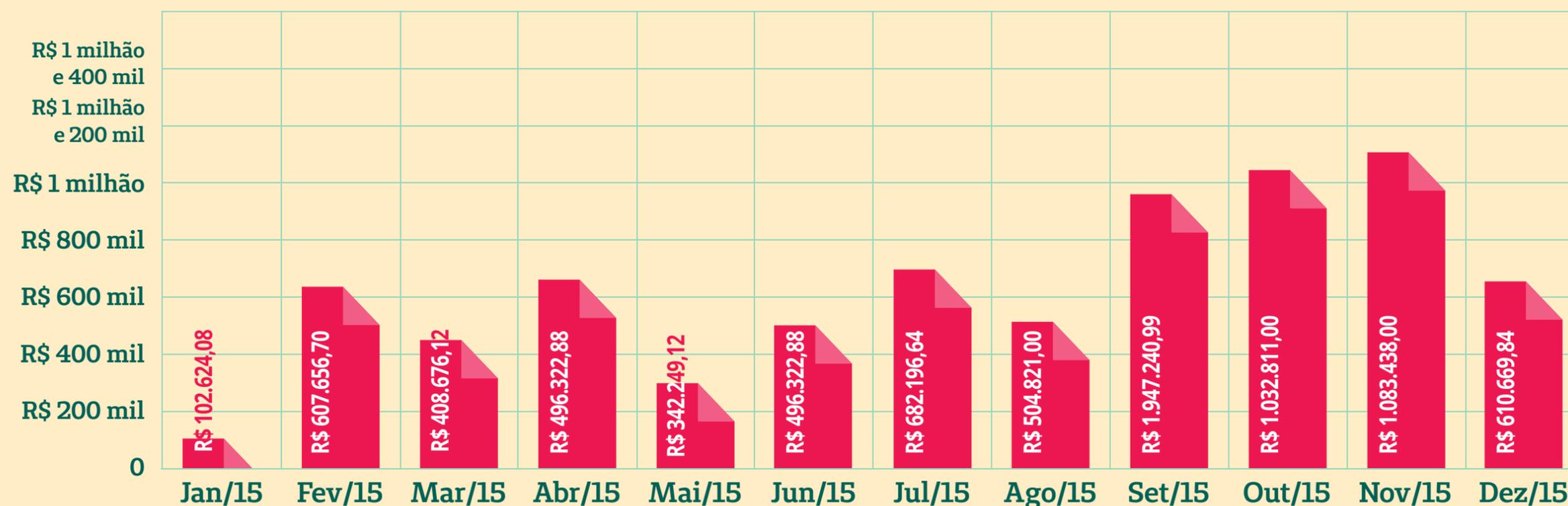
JUIZADO ESPECIAL CÍVEL - 2015		
OBJETO	ESPECIALIDADE	QTDE.
NEGATIVA DE COBERTURA OPME'S DIVERSOS	CARDIOLOGIA	→ 3
	OFTALMOLOGIA	→ 3
	CANCEROLOGIA	→ 1
	COLOPROCTOLOGIA	→ 1
	ENDOSCOPIA DIGESTIVA	→ 1
	GASTROENTEROLOGIA	→ 1
	GINECOLOGIA	→ 1
	NEUROCIRURGIA	→ 1
	REUMATOLOGIA	→ 1
	TOTAL	→ 13
NEGATIVA DE COBERTURA/REEMBOLSO MEDICAMENTOS	CANCEROLOGIA	→ 3
	OFTALMOLOGIA	→ 3
	ENDOSCOPIA DIGESTIVA	→ 1
	GINECOLOGIA	→ 1
	REUMATOLOGIA	→ 1
	UROLOGIA	→ 1
TOTAL	→ 10	

JUIZADO ESPECIAL CÍVEL - 2015		
OBJETO	ESPECIALIDADE	QTDE.
REEMBOLSO/OPME'S DIVERSOS	OFTALMOLOGIA	→ 5
	GINECOLOGIA	→ 4
	ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	→ 4
	UROLOGIA	→ 4
	CARDIOLOGIA	→ 3
	CIRURGIA DO APARELHO DIGESTIVO	→ 3
	CIRURGIA GERAL	→ 2
	CIRURGIA TORÁCICA	→ 2
	CANCEROLOGIA	→ 1
	CIRURGIA CARDIOVASCULAR	→ 1
	CLÍNICA MÉDICA	→ 1
	GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA	→ 1
	MASTOLOGIA	→ 1
	NEUROCIRURGIA	→ 1
	OTORRINOLARINGOLOGIA	→ 1
	TOTAL	→ 34

OBS.: Consideramos para a elaboração do relatório mostrado os motivos acima de 10 ações para o Cível e acima de 15 para o JEC.

Custo da Judicialização

JUDICIALIZAÇÃO CÍVEL

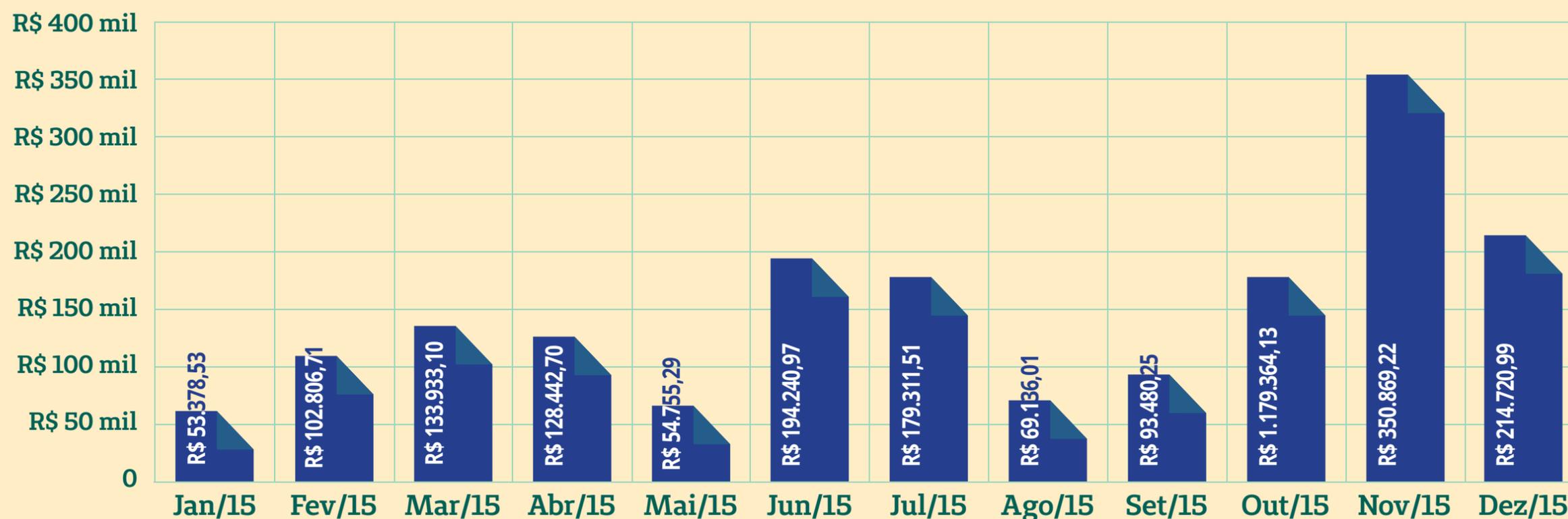


VALOR TOTAL DA JUDICIALIZAÇÃO CÍVEL: R\$ 8.315.029,25



Custo da Judicialização

JUDICIALIZAÇÃO JEC



VALOR TOTAL DA JUDICIALIZAÇÃO JEC: R\$ 2.754.439,41

Inegável que a cooperativa sente ano após ano o impacto do resultado do custo da judicialização. É possível estimar que a diminuição desta, influenciaria positivamente na melhoria da remuneração dos médicos cooperados. Estão contempladas nos gráficos as importâncias pagas pela cooperativa a título de sentença, acordos judiciais e custas processuais. Não estão abrangidas as despesas inerentes às autorizações decorrentes das liminares concedidas.



07

MARKETING E
COMUNICAÇÃO



Cuidar da marca Unimed é uma grande responsabilidade

A consultoria Brand-Finance avaliou em 2014 o valor da marca Unimed em R\$ 2,817 bilhões, ocupando a 21ª posição da marca mais valiosa do país (Fonte: Brand-Finance).

Pelo 23º ano consecutivo, desde 1993, a marca Unimed lidera o Folha Top of Mind na categoria plano de saúde, com 39% de lembrança – o universo pesquisado foi a população brasileira com 16 anos ou mais. Foram realizadas 8.142 entrevistas em todo Brasil, distribuídas em 244 municípios.

A Unimed Curitiba ocupa a 10ª posição dentro das 20 maiores em ativo total, em milhões reais, 11ª posição das 20 maiores em patrimônio líquido, em milhões de reais e na 5ª posição nas 20 maiores em aplicações financeiras, em milhões de reais. (Fonte: Revista Valor 1.000 – 1.000 Maiores Empresas – edição 2015).

Para conquistar estes resultados, dedicamos toda a nossa equipe, inteligência e pró-atividade no planejamento, gestão das demandas advindas de nossos beneficiários, médicos cooperados, colaboradores, prestadores e comunidade.

Entre os grandes desafios do Setor de Marketing e Comunicação da Unimed Curitiba em 2015, o principal foi o de alinhar o Planejamento Estratégico ao Planejamento de Comunicação, estabelecendo os pilares e a mensagem que diferenciam a marca.

Além disso, o departamento trabalhou ativamente desenvolvendo ações de endomarketing, relacionamento com beneficiários, médicos cooperados, campanhas comerciais e institucionais, buscando estreitar ainda mais a relação com os públicos, reforçando os benefícios e características da marca.

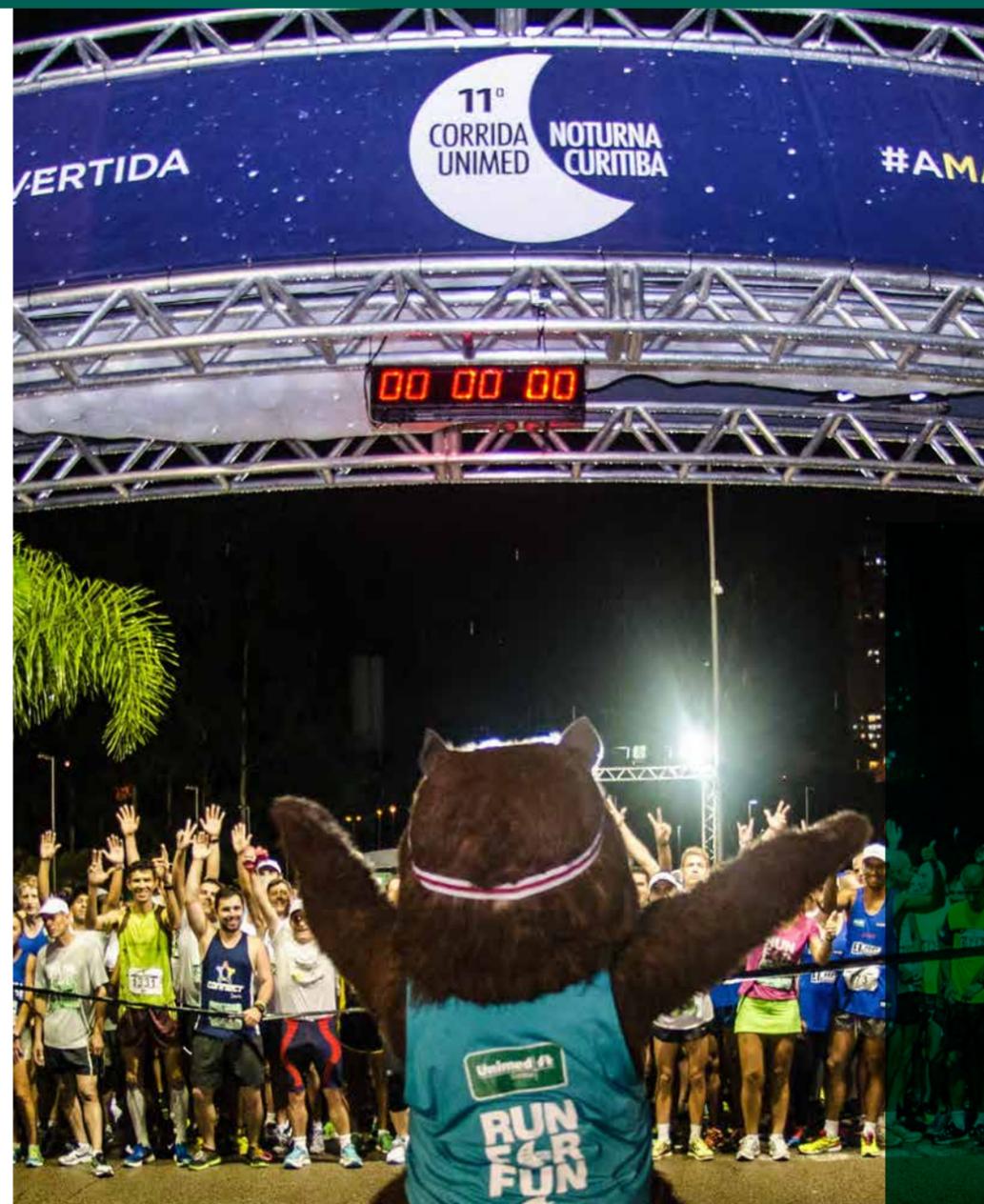
Comunicar com mais atitude

Um dos pontos fortes da comunicação em 2015 foi a ativação de um movimento de marca efetivamente transformador, que buscasse provar as intenções da marca, agregando mais segurança e confiança a ela.

Apropriar-se de uma causa principal

Os esforços de comunicação foram concentrados para a conquista de uma marca mais uniforme, gerando mais impacto e dando mais visibilidade às ações. A busca foi sempre por novas possibilidades de comunicação.

Com isso, o Setor de Marketing e Comunicação da Unimed Curitiba conseguiu superar as expectativas e alcançar ótimos resultados, conforme apresentado a seguir.



EVENTOS

11ª. Corrida Noturna

A prova contou com percursos de 5 e 10 km. O objetivo principal do evento é incentivar médicos cooperados, colaboradores, beneficiários e potenciais clientes da Unimed Curitiba a melhorarem a qualidade de vida por meio da prática de uma atividade física.

Além disso, a corrida busca reforçar o conceito RUN FOR FUN, associando a marca ao símbolo de envolvimento e diversão entre os participantes.

RESULTADOS →

- **3.828 atletas inscritos, sendo 2.422 beneficiários da Unimed Curitiba, 207 médicos cooperados e 148 colaboradores.**
- **Mais de 1.000 fotos oficiais.**
- **Mais de 50 posts.**
- **Mais de 5.300 opções "curtir" no facebook e mais de 1.000 comentários.**
- **Mais de 500 caixas de bombons foram arrecadadas e doadas ao Instituto Pró-Cidadania de Curitiba (IPCC).**

Relacionamento com médicos cooperados

Entre os objetivos definidos para 2015, um dos mais importantes foi a busca pelo aprimoramento do relacionamento com os médicos cooperados, adequando as ações às suas expectativas e procurando valorizar a profissão e promover o seu engajamento a cada dia. A Unimed Curitiba quer estar mais perto do médico cooperado e é fundamental que ele perceba as mudanças realizadas neste sentido. Várias ações de comunicação foram criadas, conforme descrição a seguir.



INFORMATIVOS IMPRESSOS E ON-LINE

Em 2015, todos os informativos passaram por uma reformulação estratégica de projeto gráfico e linha editorial. Os materiais abordam assuntos do interesse dos médicos em relação à cooperativa, procurando mostrar a realidade da Unimed Curitiba com a apresentação de dados, números e informações relevantes sobre o negócio. Neles, são repercutidos também os principais acontecimentos, eventos e ações realizadas.

A proposta foi evidenciar os cooperados e as suas opiniões sobre os diversos assuntos, utilizando-os como fontes das matérias a cada edição.

Os resultados da performance da comunicação digital são acompanhados para medir o retorno quanto aos assuntos que despertaram maior interesse e que tiveram melhores taxas de leitura. Os relatórios são utilizados como fonte de informação para a produção de novos conteúdos.

IMPRESSO

VIVA COOPERADO

Informativo impresso enviado aos cooperados uma vez por mês, que aborda assuntos do interesse dos médicos em relação à cooperativa. Nele, são repercutidos os assuntos mais relevantes que aconteceram no período.

Também no Viva Cooperado temos colunas fixas como Ciência e Saúde, Dicas Culturais, Na rede (notícias de repercussão na internet ou redes sociais), Aplicativos úteis.

As fontes para as matérias são os próprios cooperados que participam de eventos ou são indicados pelo Conselho Administrativo. A proposta é evidenciar diversos cooperados, procurando sempre mostrar novas fontes a cada edição.



UNIMED CURITIBA & VOCÊ

Aproveitando o espaço da fatura mensal enviada aos cooperados, foi criado este veículo impresso que aborda assuntos de interesse dos médicos, como benefícios, projetos, novidades e orientações em geral.

unimed CURITIBA & VOCÊ
Informativo especial do cooperado

FIQUE BEM INFORMADO COM A GAZETA DO POVO!

A Unimed Curitiba disponibiliza a todos os médicos cooperados ativos e em produção a assinatura da Gazeta do Povo. O jornal é enviado às quintas-feiras, sábados e domingos para a casa do cooperado, ou outro endereço escolhido pelo médico. Além da assinatura mensal, ele pode receber a versão da Cabe de Assinante da Gazeta e ter acesso a diversas descontos em eventos culturais. Basta ligar para 3321-5555 e solicitar a sua.

Para continuar com o envio do jornal, lembre-se de manter seus dados atualizados. Caso não esteja recebendo, ligue para a ABC e peça a sua.

DIVERSAS VANTAGENS AO COOPERADO

Você já conhece os benefícios que a Unimed Curitiba proporciona a seus médicos? Um direito é a assistência em viagens com o ASSIST 360, pela Seguradora Unimed. O valor da cobertura é de 30 mil reais. Mais informações: 0800 002 5187 ou 3025-9898. (A.P. Cooperado) Contatos acompanhados e nossa telefonia.

Vamos divulgar outros benefícios em breve!

FINALISTA DO PRÊMIO ÉPOCA RECLAME AQUI

A Unimed Curitiba é uma das finalistas do Prêmio Época Reclame Aqui - As Melhores Empresas para o Consumidor. Este ano, a Cooperativa venceu a indicação com outras onze Unimed. E encerra o período de setembro de 2014 a 31 de agosto de 2015 com 100% de solicitações atendidas. Ser um dos finalistas já é um importante reconhecimento do nosso trabalho. Parabenize a todos os médicos por fazerem parte desta conquista e da história da nossa Cooperativa.

unimed CURITIBA & VOCÊ
CONTE COM A UNIMED CURITIBA!
Estamos à disposição nos seguintes canais de atendimento:

- Portal: www.unimedcuritiba.com.br
- Central 24 horas: 0800 642 2002
- Atendimento e informações sobre procedimentos: 41 - 3019 2000
- Atendimento à pessoa com deficiência auditiva ou de fala: 0800 642 5005
- Classificação: www.unimedcuritiba.com.br/avaliadora
- Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) Shopping Palladium, Dr. Pedrosa e Raposo, além das unidades da Região Metropolitana | atendimentocliente@unimedcuritiba.com.br

A Ovidência da Unimed Curitiba é uma entidade qualifica para atender as demandas dos médicos, com foco em saúde e bem-estar. Para agilizar e personalizar, usamos um canal exclusivo de atendimento telefônico, que são os canais especializados para garantir atendimento aos médicos.

DICA-ASSESSORIA JURÍDICA
Precisa tirar dúvidas ou solicitar orientações sobre procedimentos legais de alguma área jurídica? A Unimed Curitiba possui o setor jurídico para atender a todos os médicos cooperados e está disponível a todos os médicos cooperados!

PARA USO DO CARTEIRO

Mulheres	Não Precisa	1. Não precisa de	Integrado ao	Assinatura do
Cooperado	Assinatura	entrega pelo	serviço postal em	entregador
Indivíduo	Fabrica	entrega em	serviço postal em	
Discriminada	8.000			

VIVA CONECTADO

Informativo on-line quinzenal disparado para o mailing de cooperados, com assuntos que estão sendo comentados no momento.

Eventualmente, tem link para matérias mais completas publicadas no portal, com acesso restrito aos cooperados.

Em todas as edições, são divulgados os eventos e cursos do mês que ainda contam com vagas.

viva conectado
INFORMATIVO ONLINE DO COOPERADO

INSS 2016

PRAZO FINAL PARA ENTREGA DO TERMO DE INDICAÇÃO DO INSS 2016

Encerra no próximo dia 5 de junho de 2016, implicitamente, o prazo para entrega do Termo de Indicação INSS para 2016, que obriga a entrega do termo principal para reconhecimento dos valores devido para 2015. Ao não apresentar a documentação de indicação, será considerada como opção de reconhecimento do valor para 2016, com o devido desconto na sua produção, sendo que o valor máximo de contribuição em 2015, definido pela legislação vigente. Assim, caso o termo não seja entregue até o prazo, é necessário informar para termos com a médica urgente.

Após o preenchimento, o Termo deve ser impresso em duas vias e entregue na Unimed Curitiba, na Assessoria de Retorno ao Cooperado - ABC, na Rua Raposo, nº 217, sala de 90.

ACESSE O MODELO DO TERMO CLICANDO AQUI.

VAMOS PREVENIR AS NIPS DA ANS?

A partir de janeiro de 2016, a ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar) realizará o processo de avaliação de conformidade das instituições de saúde suplementar. Para isso, a ANS realizará visitas técnicas às instituições de saúde suplementar para avaliar a qualidade dos serviços prestados. A Unimed Curitiba, como instituição de saúde suplementar, também será avaliada. Para isso, é necessário que a Unimed Curitiba esteja em conformidade com os requisitos estabelecidos pela ANS. A Unimed Curitiba está trabalhando para garantir a conformidade com os requisitos da ANS e evitar a aplicação de multas e sanções.

APLICATIVO COM O GUIA MÉDICO

Você sabia que pode orientar os seus pacientes a baixar um aplicativo com o Guia Médico Unimed? É uma forma de facilitar a vida dos beneficiários e também de disseminar informações sobre os procedimentos, coberturas e seus respectivos custos. Assim, os aplicativos, o Guia Médico pode ser acessado pelo portal da Unimed.

SUA OPINIÃO É MUITO IMPORTANTE PARA NÓS

Para nos ajudar a melhorar nossos serviços, queremos saber o que você acha de nossos serviços. Sua opinião é muito importante para nós. Compartilhe conosco sua opinião através do formulário disponível no portal da Unimed.

MINUTO UNIMED CURITIBA

Notícias relevantes referentes a um determinado assunto que tenha impacto imediato na cooperativa e que precisa ser comunicado.

minuto unimed CURITIBA
EM 1 MINUTO, FIQUE POR DENTRO DAS NOVIDADES

REAJUSTE NO PAC

No último dia 29 de agosto, em reunião entre os representantes dos Conselhos das Unimed do Paraná, foi aprovado e definido o reajuste de 14,3% na mensalidade do PAC - Plano de Assistência ao Cooperado. A partir de setembro deste ano, pelo regime de faturamento, o valor passa a ser de R\$ 240,00 na mensalidade dos planos de saúde de todos os médicos cooperados dos Singulares paranaenses. O aumento foi aprovado considerando o comportamento do PAC nos anos anteriores e a projeção futura do custo assistencial. O último reajuste foi aplicado em 2013. Neste período de dois anos, o índice acumulado autorizado para ANS foi de 24,51%, porém, ele não foi repassado totalmente, ficando em 14,3%, conforme mencionado.

Reajuste de 14,3% = De R\$ 210,00 para 240,00

Veja como é calculada a mensalidade do PAC

- A contraprestação pecuniária é calculada após a realização das despesas com as coberturas contratadas, dividindo-se o valor total das despesas assistenciais entre todos os beneficiários do plano (cooperados e dependentes), independentemente da utilização da cobertura.
- A apuração dos valores ocorre somente após a confirmação das importâncias pagas à Federação do Paraná.
- Desde 2012, este reajustamento é anual. Porém, se necessário, pode ocorrer trimestralmente.

Para lembrar

A Unimed Curitiba mantém convênio com a Federação dos Unimed do Estado do Paraná para atendimento a seus cooperados e familiares do PAC - Plano de Assistência ao Cooperado. Novos cooperados não são de cobrança. Para isso, devem solicitar sua inclusão no prazo de 30 dias da data de filiação à Cooperativa.

VIVA AS NOVIDADES

Divulga novidades e conquistas relacionadas às diversas áreas da Unimed Curitiba aos cooperados.

viva as novidades

A partir desta semana você vai notar que a forma de comunicação com o cooperado mudou, e muito! Criamos novos veículos para divulgar as informações de sua Unimed. Tudo com um novo projeto gráfico e editorial, mais moderno e interativo. Queremos aumentar cada vez mais o seu engajamento com as ações da Unimed Curitiba.

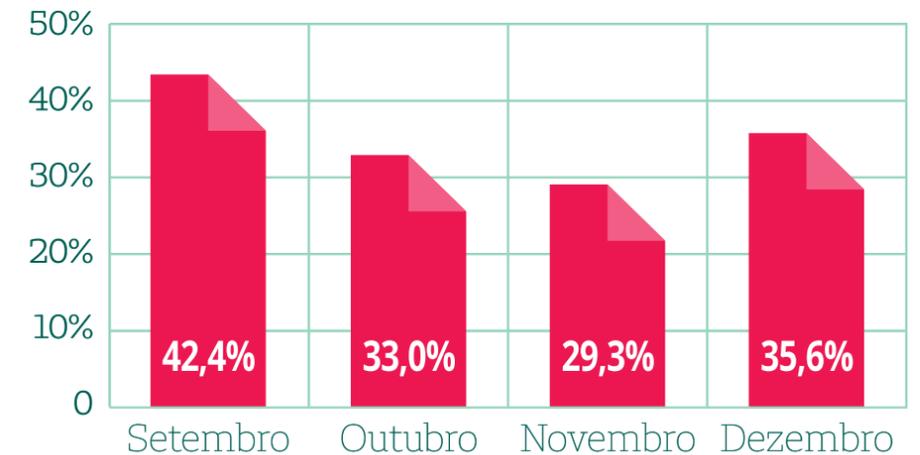
- O BIC (Boletim Informativo do Cooperado) será substituído pelo Viva Conectado, um jornal mensal que irá conter as principais notícias da Cooperativa.
- O BIC (Boletim Informativo do Cooperado) será substituído pelo Viva Conectado, um jornal mensal que irá conter as principais notícias da Cooperativa.
- O BIC (Boletim Informativo do Cooperado) será substituído pelo Viva Conectado, um jornal mensal que irá conter as principais notícias da Cooperativa.
- O BIC (Boletim Informativo do Cooperado) será substituído pelo Viva Conectado, um jornal mensal que irá conter as principais notícias da Cooperativa.

Prepare-se para conferir de perto e participe com sugestões de pauta! Faremos questão de contar com o seu empenho na produção das conteúdos!

SUA OPINIÃO É MUITO IMPORTANTE PARA NÓS

Para nos ajudar a melhorar nossos serviços, queremos saber o que você acha de nossos serviços. Sua opinião é muito importante para nós. Compartilhe conosco sua opinião através do formulário disponível no portal da Unimed.

MÉDIA DE ABERTURA DOS E-MAILS NOS ÚLTIMOS MESES DE 2015



Marketing esportivo

Em 2015, a Unimed Curitiba teve como direcionamento patrocinar apenas eventos esportivos, sempre atenta à sua missão: "Acreditamos que cuidar da saúde faz a vida valer a pena."

EVENTOS PATROCINADOS:

CORRIDA E CAMINHADA MAIS MARIAS

Para apoiar a Corrida e Caminhada Mais Marias, a Unimed Curitiba contribuiu com a cessão de uma ambulância, que garantiu a segurança dos participantes do evento.

PARTICIPANTES

1.000

EVENTO
CORRIDA E CAMINHADA MAIS MARIAS

MEIA MARATONA DE CURITIBA

Em 2015, a Unimed Curitiba apoiou a Meia Maratona de Curitiba. Para o evento, a cooperativa disponibilizou unidades móveis (ambulâncias) e posto médico. Essa parceria garantiu atendimento de qualidade aos atletas participantes do evento.

PARTICIPANTES

3.700

EVENTO
MEIA MARATONA DE CURITIBA



PARTICIPANTES

4.158

EVENTO
CIRCUITO DAS ESTAÇÕES



CAMINHADA DAS NAÇÕES

A Unimed Curitiba patrocinou o evento "Nação Saúde – Juntos Nessa Caminhada", realizado em julho de 2015. A cooperativa colocou uma ambulância básica à disposição dos participantes.

PARTICIPANTES

1.500

EVENTO
NAÇÃO SAÚDE



CIRCUITO DAS ESTAÇÕES – ETAPA VERÃO

Em 2015, a Unimed Curitiba apoiou o Circuito das Estações – Etapa Verão. Para o evento, a cooperativa disponibilizou unidades móveis (ambulâncias) e posto médico. Essa parceria garantiu atendimento de qualidade aos atletas participantes do evento.

Unimed na Imprensa

No segundo semestre de 2015, a Unimed Curitiba contratou uma assessoria de imprensa com o objetivo de reforçar a imagem da Unimed Curitiba como uma cooperativa Feita de Médicos e que acredita que Cuidar da Saúde Faz a Vida Valer a Pena.

Os objetivos principais do trabalho foram:

- **Reforçar a imagem sustentável da cooperativa.**
- **Destacar projetos e iniciativas de responsabilidade social.**

O resultado foi bastante significativo em relação às inserções na imprensa curitibana de forma espontânea.

RESULTADOS →

PUBLICAÇÕES

RETORNO FINANCEIRO

169

R\$ 638.300,67*

* Valor calculado considerando os valores das tabelas dos veículos, caso tivesse sido feito o investimento.

Visibilidade e fortalecimento da marca

Em 2015, a Unimed Curitiba conquistou importantes prêmios no mercado local e nacional. Eles mostram a satisfação dos usuários com a cooperativa e também o quanto a marca é lembrada em Curitiba e Região Metropolitana. Os prêmios colaboraram para o fortalecimento da imagem da marca no segmento de saúde.



PRÊMIO IMPAR

Pela sétima vez consecutiva, a Unimed Curitiba conquistou o Prêmio Impar (Índice das Marcas de Preferência e Afinidade Regional), na categoria "Planos de Saúde". A premiação é realizada pelo Grupo RIC, em parceria com o Ibope Inteligência, e avalia as marcas de maior afinidade entre os paranaenses, em cerca de 50 segmentos de mercado. Em 2015, a Unimed Curitiba foi novamente considerada a marca mais lembrada e preferida.



SELO DIAMANTE DE SUSTENTABILIDADE

Concedido pela Unimed do Brasil, a Unimed Curitiba conquistou o Selo Diamante (o mais representativo entre as categorias). Em 2014, o selo passou a ser bianual.

O reconhecimento é resultado do aprimoramento da sua gestão em temas como Valores, Transparência, Governança e Público Interno. Todos esses quesitos foram conquistados com o comprometimento e a dedicação de todos os profissionais da cooperativa.

Para 2016, o selo passará por reformulação com a fusão dos indicadores de sustentabilidade e governança.



PRÊMIO TOP OF MIND UNIVERSITÁRIO

A Unimed Curitiba foi novamente a marca mais lembrada entre os universitários, sendo vitoriosa em mais uma edição do Top of Mind Universitário.

PRÊMIO GRPCOM DE CRIAÇÃO

Em 2015, a Unimed Curitiba foi premiada em várias categorias no Prêmio GRPCOM de Criação 2015. Ao todo, 99 agências de todo o Paraná participaram do prêmio com 650 peças inscritas.



PRÊMIOS CONQUISTADOS PELA UNIMED CURITIBA:

TV CURITIBA →

- Grand Prix – 11ª Corrida Noturna
- Institucional – Prata – Plano Amigo
- Produto e Serviço – Ouro – 11ª Corrida Noturna

RÁDIO →

- Produto e Serviço – Prata – 11ª Corrida Noturna

JORNAL →

- Institucional – Prata – Dia da Saúde
- Institucional – Bronze – Aniversário de Curitiba
- Produto e Serviço – Prata – Plano Amigo

Publicidade e propaganda

As ações realizadas em 2015 deram ampla visibilidade para a Unimed Curitiba, especialmente em relação ao público formado por clientes. Cooperados, colaboradores, clientes e público em geral foram atingidos pelas campanhas, fortalecendo ainda mais a marca no mercado.

PRINCIPAIS CAMPANHAS:

DIA MUNDIAL DO DOADOR DE SANGUE

A Unimed Curitiba aproveitou para fazer essa campanha no dia do maior clássico de futebol do Paraná, Atlético-PR e Curitiba, convidando as torcidas para doarem sangue.

“Precisamos de sangue tipo: rubro-negro e alverde” foi o mote das peças.



OUTUBRO ROSA

Campanha que visou promover a conscientização sobre a importância de um diagnóstico precoce e da prevenção contra o câncer de mama.



NA PÁGINA 12,
A PALAVRA
“ACESSO”
ESTÁ ESCRITA
COM TRÊS “S”
E VOCÊ NÃO
REPAROU.



Já, no seu corpo, nada pode passar despercebido. Por isso, vá além do autoexame. Consulte seu médico regularmente. Assim, você elimina todas as chances de um câncer de mama não ser notado.

19 de outubro. Dia Internacional contra o Câncer de Mama.



Feita de médicos

NOVEMBRO AZUL

A campanha teve o objetivo de conscientizar sobre a importância de um diagnóstico precoce e da prevenção contra o câncer de próstata.





DIA DO CLIENTE

No Dia do Cliente, a Unimed Curitiba fez uma ação para impactar de forma surpreendente seus clientes.

Os nomes dos clientes eram falados por um ator que agradecia por ele ser beneficiário da Unimed Curitiba. O ator aproveitava o momento para entregar aos clientes uma maçã com uma mensagem de agradecimento. Mais de mil clientes foram homenageados.



CAMPANHA PJ

A campanha para conquista de novos clientes foi direcionada à divulgação do Plano Flex Empresarial Unimed Curitiba, voltado a pequenas e micro empresas. A mensagem da campanha buscava atingir não apenas os colaboradores das empresas, mas também seus diretores.

A campanha procurou mostrar que a Unimed Curitiba é o melhor plano de saúde para o seu negócio. É o melhor custo x benefício.

As peças buscavam mostrar que uma equipe motivada trabalha melhor e que, dividindo o valor do plano com o funcionário, cada um pagaria um pouco e todo mundo sairia ganhando. A campanha lembrava que essa é a melhor maneira de valorizar quem está ao nosso lado, todos os dias.

É assim que seus funcionários enxergam você quando você oferece um Plano Flex Empresarial da Unimed Curitiba.

Assim, quando não oferece.

PLANO Flex | 50%

Dividindo com seu funcionário, fica R\$ 46,91 para cada

Faça um Plano Flex Empresarial.
O melhor negócio para a sua empresa e para quem trabalha nela.

Para saber mais sobre os planos e as coberturas da Unimed Curitiba, ligue
(00) 9123-4567

Unimed Curitiba
Feita de médicos



08

RESPONSABILIDADE
SOCIAL



Unimed Curitiba participante da sociedade

A cooperativa buscou ampliar ainda mais o seu engajamento junto à comunidade em que está inserida. Em 2015, a Unimed Curitiba investiu em práticas sustentáveis, por meio de várias ações de responsabilidade social.

A seguir, algumas das iniciativas que mais se destacaram. Confira!

COOPERANDO COM A EDUCAÇÃO

Considerado um dos principais projetos desenvolvidos pelo Núcleo de Responsabilidade Social, o Cooperando com a Educação estimula o hábito da leitura, incentiva a cultura e contribui para o desenvolvimento intelectual e integral das crianças que estudam em escolas municipais do ensino fundamental em Curitiba.

Para estimular ainda mais a criatividade, o senso crítico e o gosto pela leitura entre os alunos, em 2015, foi criado o primeiro Concurso de Desenho, Poesia e Redação, que contou com a participação de estudantes de 14 escolas, com 97 trabalhos inscritos.

O projeto recebeu o Selo ODM – Objetivos do Desenvolvimento do Milênio por contribuir com o Objetivo 2 – Educação Básica de Qualidade para todos, nos anos de 2012 a 2015.



RESULTADOS →

	2014	2015	TOTAL
ESCOLAS BENEFICIADAS	4	4	8
ALUNOS E PROFESSORES	3.874	2.571	6.630
LIVROS DOADOS	800	800	1.600
VALES-LIVROS DOADOS	196	53	249
COMPUTADORES	4	4	8

PROGRAMA UNIMED CURITIBA PARCEIRA DO MEIO AMBIENTE

A cooperativa faz um trabalho contínuo de sensibilização de seus colaboradores quanto à importância do descarte correto dos resíduos, inclusive lixo eletrônico, lâmpadas e do consumo consciente de copos plásticos, papel, energia elétrica, utilizando materiais informativos e educativos, além dos meios de comunicação interna.

Algumas das ações realizadas em 2015 foram:

- **Semana em Comemoração ao Dia Mundial do Meio Ambiente.**
- **Coleta Seletiva.**
- **Consumo Consciente.**
- **Projeto Neutro – Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa.**

EU AJUDO NA LATA

A campanha teve seu início em 2013 e foi promovida pela Unimed do Brasil com a adesão das Singulares e Federações. A Unimed Curitiba não só aderiu, como também deu continuidade à campanha, que arrecadou até o ano de 2015 um total de 1.486 garrafas pet de dois litros, cheias de lacres de alumínio.

A arrecadação permitiu a compra de 12 cadeiras de rodas, dois andadores e quatro cadeiras de rodas higiênicas. Todos os equipamentos foram doados para instituições de Curitiba e Região Metropolitana.



NATAL SOLIDÁRIO

A Unimed Curitiba aderiu à Campanha Papai Noel dos Correios em 2013. Desde então, ajuda a tornar realidade o sonho de muitas crianças de escolas públicas de Curitiba e Região Metropolitana.

Em 2015, 154 alunos do Centro Municipal de Educação Infantil Vitória Régia, localizado no CIC, em Curitiba, receberam vários presentes graças à solidariedade e cooperação dos colaboradores e médicos cooperados.



GOL DO BEM

A ONG promove a inclusão social e trabalha para reduzir a violência por meio do esporte e da prática de atividades socioeducativas no contraturno escolar. A Unimed Curitiba apoia a iniciativa desde 2011, com a doação de materiais esportivos.

Atualmente, a Gol do Bem atende 60 crianças e adolescentes de 9 a 17 anos de idade, oriundos de famílias de baixa renda dos bairros Jardim Brasil, Itajubá e Guatupé, no município de São José dos Pinhais.

A iniciativa conta com o trabalho voluntário do cardiologista e médico cooperado, Marcos Pinto, que realiza exames periódicos para avaliar a condição de saúde dos participantes.

DIA MUNDIAL DA ALIMENTAÇÃO SAUDÁVEL

Para sensibilizar os colaboradores e a comunidade a adotarem hábitos alimentares mais saudáveis, garantindo assim uma melhor qualidade de vida, em 2015, o Núcleo de Responsabilidade Social promoveu ações voltadas para alertar sobre o desperdício de alimentos e a boa alimentação, com destaque para o cuidado e o aproveitamento integral dos alimentos.

AÇÃO PARA OS COLABORADORES

Realizado o primeiro concurso Minha Receita Saudável, onde os colaboradores participantes da Unimed Curitiba elaboraram pratos saudáveis e nutritivos. Das sete receitas finalistas, três foram consideradas as melhores, após avaliação de uma comissão julgadora.



AÇÃO PARA A COMUNIDADE

Realizada oficina de alimentação saudável na Comunidade Emaús, instituição que trabalha na recuperação e ressocialização de dependentes químicos. As atividades foram conduzidas pela especialista em segurança alimentar Maria da Conceição Oliveira Hamester (Ceixa). Os 25 moradores da instituição participaram da oficina.



PROGRAMA DE VOLUNTARIADO

O Programa de Voluntariado da Unimed Curitiba estimula a participação e o engajamento de colaboradores e médicos cooperados, além de dar identidade e visibilidade a todas as ações de voluntariado realizadas pela cooperativa.

AÇÕES REALIZADAS EM 2015 →

MUTIRÃO MÃO NA MASSA

Promovida pela ASID, em parceria com a Unimed Curitiba, em 2015 a ação foi realizada na Escola de Educação Especial Fênix, que atende 40 crianças acima de quatro anos de idade com Transtornos Globais de Desenvolvimento. Ao todo, 11 colaboradores voluntários ajudaram a transformar uma sala em um espaço cultural. Além disso, a casa de bonecas no pátio da escola recebeu pintura nova.

APOIO A INSTITUIÇÕES

Ao longo do ano, a cooperativa realizou várias campanhas e ações para arrecadação de doativos, que foram entregues por colaboradores voluntários em 12 lares e abrigos de crianças e idosos.

FORMAÇÃO DE VOLUNTÁRIOS TRANSFORMADORES

Realizado em parceria com o Setor de Desenvolvimento Humano e o Sescop/PR, prepara colaboradores para atuarem em diversas ações voluntárias. Em 2015, o treinamento foi ministrado pelo Centro de Ação Voluntária (CAV) em três módulos, totalizando 252 horas, contando com 21 colaboradores participantes.

DIA "V" DO VOLUNTARIADO

A ação "O Contador de Histórias", realizada no Hospital Pequeno Príncipe, contou com a participação de dez colaboradores.



DIA NACIONAL DO VOLUNTARIADO

Para comemorar a data, a Unimed Curitiba realizou um encontro com os colaboradores voluntários que participaram do treinamento do Voluntariado Transformador nos anos de 2012 e 2013. No total, 22 colaboradores participaram do encontro.

DIA C - DIA DE COOPERAR

Em 2015, as ações do Dia "C" aconteceram no Parque São Lourenço. A Unimed Curitiba participou do evento com colaboradores voluntários que ajudaram nos trabalhos de organização, além de colaboradores dos Setores de Saúde Empresarial e de Promoção da Saúde. O Dia "C" foi organizado pelo Sistema Ocepar/Sescop-PR e procurou incentivar e reconhecer o trabalho voluntário dos colaboradores das cooperativas paranaenses.



REDE DE VOLUNTARIADO EMPRESARIAL - REVE

Desde 2012, a Unimed Curitiba integra a Rede de Voluntariado Empresarial (REVE). Formada por um grupo de empresas nacionais e multinacionais sediadas em Curitiba e Região Metropolitana, a rede tem o objetivo de promover e fortalecer o voluntariado corporativo nas empresas e na sociedade. Em 2015, as empresas participantes realizaram um mutirão de revitalização das áreas de convivência da Escola Municipal Dona Pompília, localizada no Tatuquara. A Unimed Curitiba contou com a participação de 14 colaboradores voluntários e a doação de bolas e livros.

RESPONSABILIDADE SOCIAL

GESTÃO DE ESCOLAS ESPECIAIS

A Unimed Curitiba apoia a Ação Social para a Igualdade das Diferenças (ASID) desde 2009 sendo a primeira investidora social da instituição, que desenvolve projetos com o objetivo de estruturar uma gestão sólida e eficiente, a criação de redes de aliança visando à melhoria da qualidade de ensino e ao aumento do número de vagas ofertadas gratuitamente em escolas especiais e instituições que trabalham com pessoas com diversos tipos de deficiência, alinhando investimento social e parcerias.

PROJETOS VIA LEI DE INCENTIVO FISCAL

A Unimed Curitiba apoiou 17 projetos via Lei de Incentivos Fiscais, cadastrados e aprovados no Fundo Municipal da Criança e do Adolescente, pelo Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente (Comtiba) e na Lei Rouanet, pelo Ministério da Cultura.

ENCONTRO DE FORNECEDORES

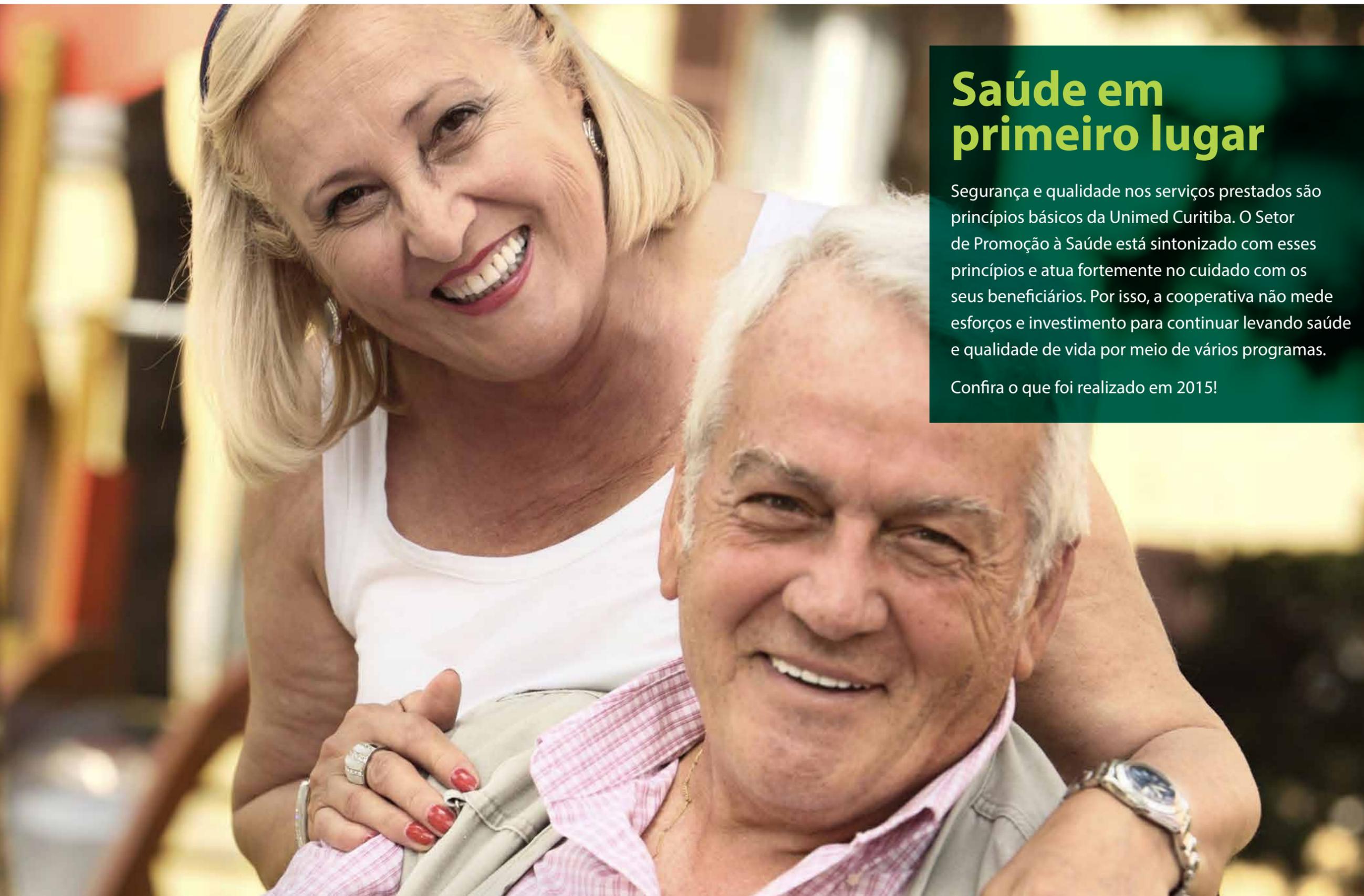
A Unimed Curitiba promoveu, por meio do Núcleo de Responsabilidade Social e do Setor de Suprimentos, a 10ª edição do Encontro de Fornecedores. O intuito do encontro é disseminar, discutir e compartilhar conhecimento na área de sustentabilidade e práticas de responsabilidade social.

O evento de 2015 trouxe o tema "Cooperativismo" e foi apresentado pelo gerente de desenvolvimento humano do Sescop/PR, Leonardo Boesche.





P R O M O Ç Ã O
À S A Ú D E



Saúde em primeiro lugar

Segurança e qualidade nos serviços prestados são princípios básicos da Unimed Curitiba. O Setor de Promoção à Saúde está sintonizado com esses princípios e atua fortemente no cuidado com os seus beneficiários. Por isso, a cooperativa não mede esforços e investimento para continuar levando saúde e qualidade de vida por meio de vários programas.

Confira o que foi realizado em 2015!

GESTAÇÃO SAUDÁVEL

O Programa Gestação Saudável, realizado por uma equipe multidisciplinar, auxilia as futuras mães na condução da sua gravidez, por meio de orientações profissionais que envolvem o desenvolvimento gestacional, reforçando a importância do pré-natal, o aleitamento materno e o parto normal. Além disso, oferece dicas de alimentação e os primeiros cuidados com o bebê.

O curso, destinado a beneficiárias e cooperadas, é feito em um dia e ocorre a cada dois meses, no Auditório da Unimed Tarumã, com a realização de palestras e demonstrações práticas.



RESULTADOS →



MAMÃE & BEBÊ

O Programa Mamãe & Bebê é voltado para beneficiárias e cooperadas, com a realização de visitas em casa, de segunda a sábado. No ano de 2015, o programa também passou a atender as interessadas no Hospital e Maternidade Santa Brígida. Enfermeiras especializadas em assistência materno-infantil vão até a residência da mamãe e a ajudam a cuidar de todos os detalhes que o bebê precisa para ter mais saúde, tranquilidade e segurança nessa importante fase da vida.

Dicas de higienização, aleitamento materno e calendário de vacinas fazem parte das orientações.



RESULTADOS →





BEM-ESTAR & SAÚDE

O programa foi criado para atender beneficiários com doenças crônicas. Desta forma, os profissionais responsáveis pelo Programa Bem-Estar & Saúde gerenciam os pacientes nessas condições, auxiliando no controle e estabilização da doença, além de buscar proporcionar uma melhora da qualidade de vida. O acompanhamento é por telemonitoramento e a visita é presencial, quando necessária.

RESULTADOS →



NÃO CAIA NESSA

Prevenir acidentes domésticos com quedas de pessoas com mais de 60 anos foi um dos principais motivos para a criação, em 2015, do Programa Não Caia Nessa.

As quedas e as suas conseqüentes lesões são um problema de saúde pública e de grande impacto social nos países onde ocorre um expressivo envelhecimento populacional.

Praticamente metade das mortes de idosos que caíram dentro de casa acontece após a fratura do fêmur, ou por consequência dela. Por meio do Não Caia nessa, os profissionais da Unimed Curitiba ajudam os idosos a prevenirem as quedas com orientações específicas em domicílio e por telemonitoramento.

Um material educativo da campanha foi criado e amplamente divulgado nos diversos meios de comunicação com os beneficiários.

RESULTADOS →



VIDA SAUDÁVEL

Com mais de 15 anos de existência, o Programa Vida Saudável cuida da saúde dos beneficiários e cooperados com mais de 60 anos de idade. Para manter a saúde física e psicológica em dia, são realizadas atividades físicas três vezes por semana, no Shopping Estação.

As orientações relacionadas a aspectos de saúde são feitas na sede da Unimed Curitiba. Além desses encontros, os participantes se envolvem com outras ações planejadas pela cooperativa para desenvolver a autoestima e melhorar ainda mais o convívio entre as pessoas.

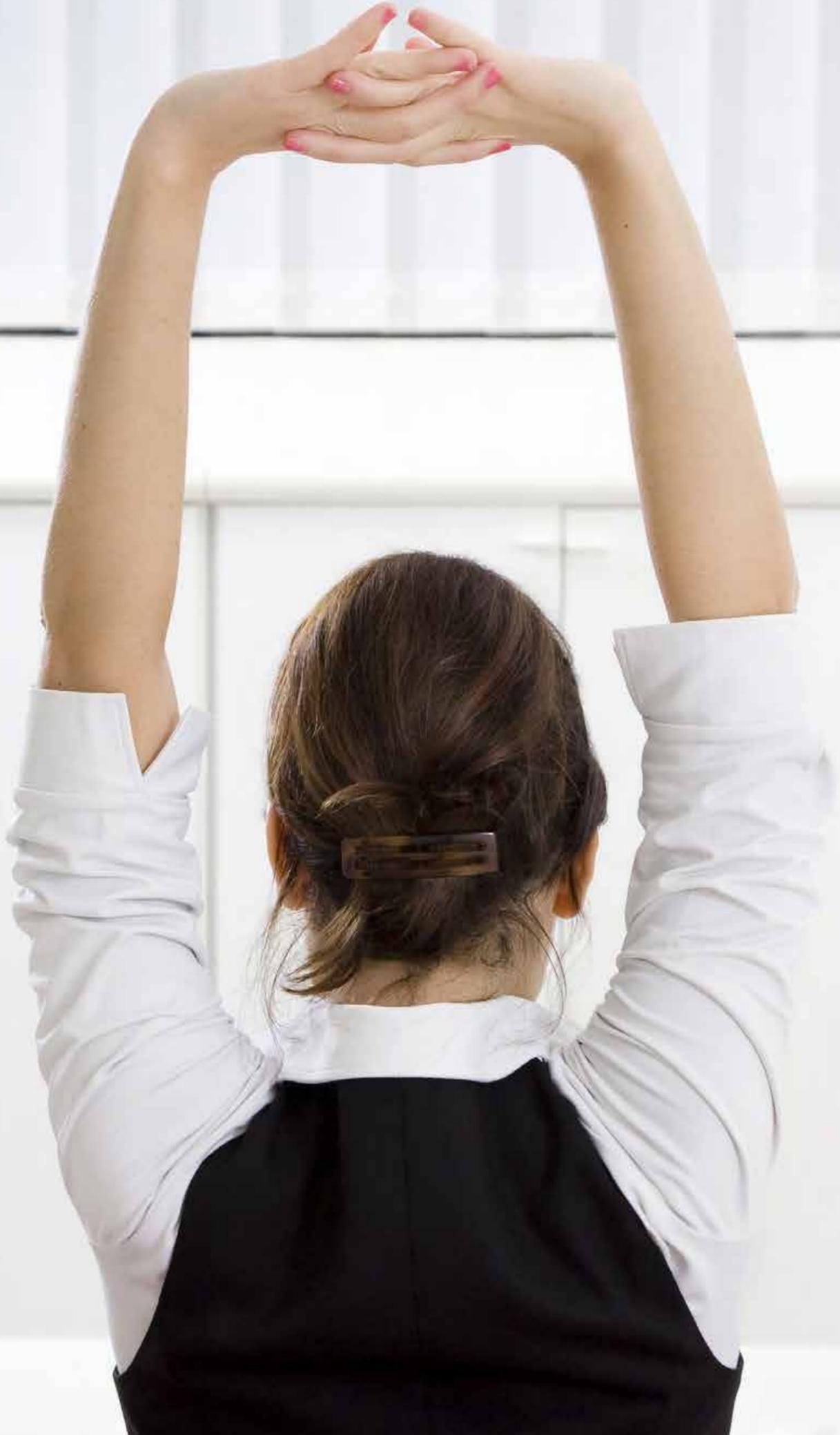
Em 2015, foram realizadas 252 aulas e 43 oficinas com um total de 272 beneficiários participantes.

A cooperativa só tem a comemorar o sucesso do Programa Vida Saudável, já que, por meio dessas atividades, influencia diretamente na qualidade de vida dos idosos, promovendo saúde e prevenindo doenças.



RESULTADOS →





A dark green graphic overlay with rounded corners. In the background, a computer monitor is visible, displaying a blurred image of data charts, including a bar chart and a pie chart. The overall aesthetic is professional and data-oriented.

10

S A Ú D E
O C U P A C I O N A L



Serviços de prevenção à saúde

O Setor de Saúde Ocupacional da Unimed Curitiba trabalha com a prevenção de doenças ou problemas provenientes do trabalho. O setor tem como objetivo promover o bem-estar físico, mental e social de seus beneficiários, e é responsável pela gestão do atendimento à RN167, que disponibiliza aos beneficiários os atendimentos clínicos nas especialidades de Psicologia, Nutrição, Fonoaudiologia e Terapia Ocupacional. A realização do Teste da Orelhinha também faz parte deste programa.

Em 2015, o foco foi na manutenção da qualidade total nos serviços prestados, assim como no atendimento a todas as exigências legais definidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

TERAPIAS

Em cumprimento à Resolução Normativa RN 338, a Unimed Curitiba atende seus beneficiários com os serviços de fonoaudiologia, psicologia, nutrição e terapia ocupacional. O setor monitora as agendas dos profissionais para que os horários disponibilizados sejam realmente utilizados pelos beneficiários. Isso permite maior agilidade nos procedimentos realizados e garante a qualidade do serviço.

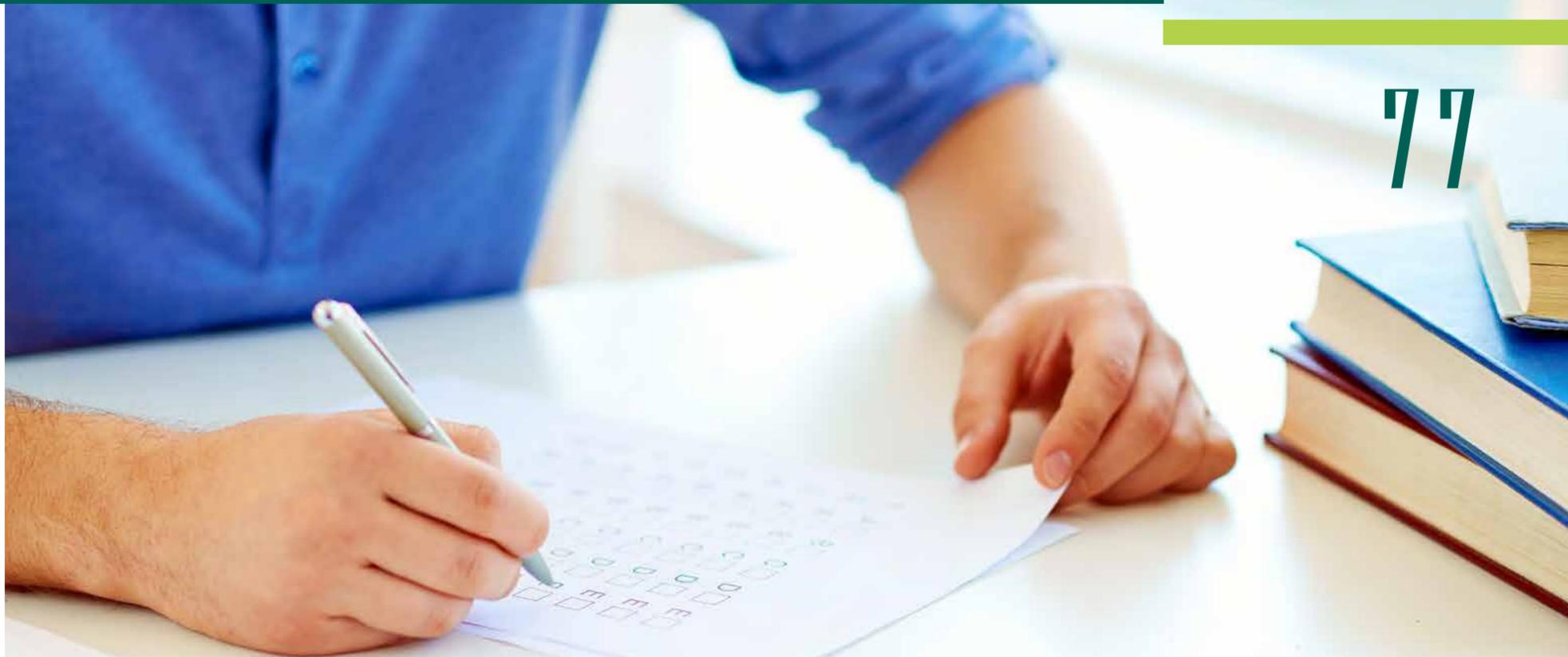
Exames e agendamentos são realizados nas unidades Dr. Pedrosa e Boqueirão.

RESULTADOS →

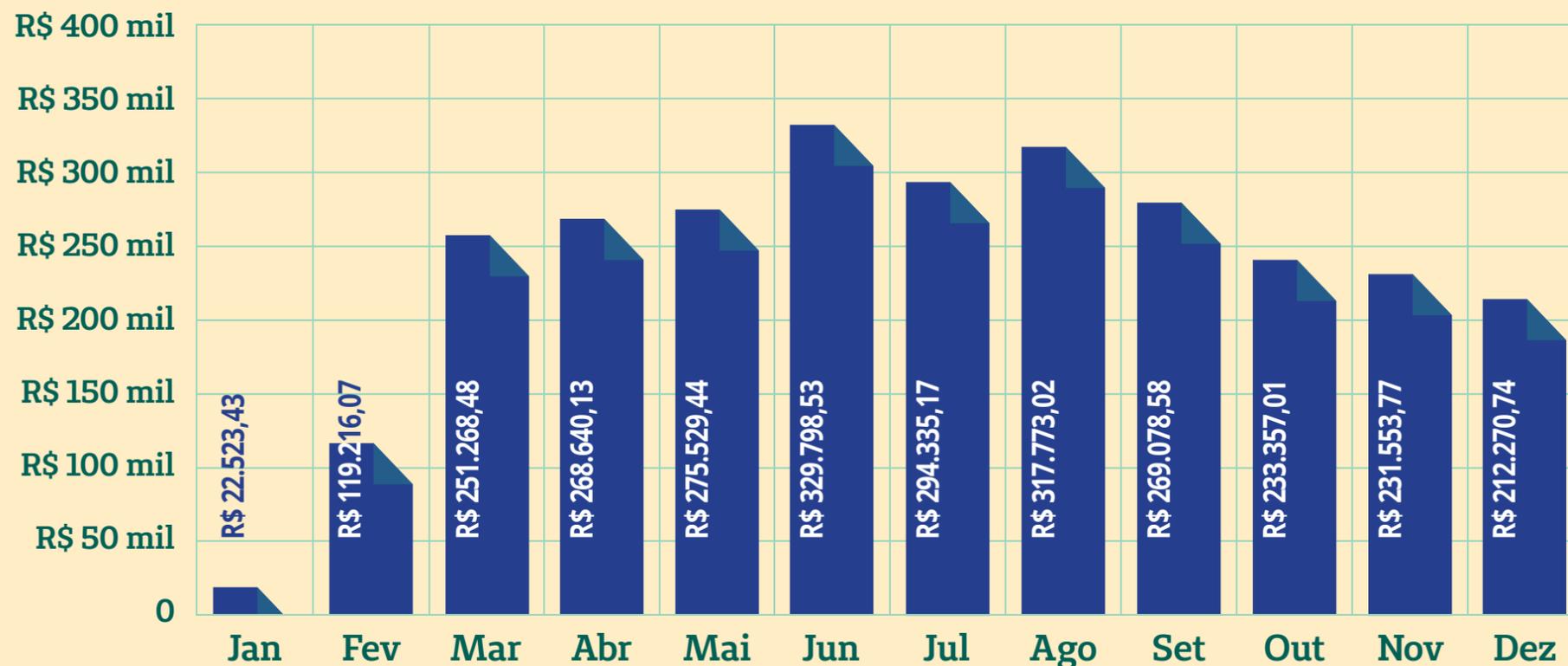


ECONOMIA POR SERVIÇOS PRÓPRIOS

Em 2015, a Unimed Curitiba evitou o gasto de R\$ 2.825.344,37 com o serviço próprio de terapias (Psicologia, Nutrição, Fonoaudiologia e Terapia Ocupacional) e Teste da Orelhinha. O número total de atendimentos em 2015 foi de 67.213. Em todas as suas ações, a Unimed Curitiba cumpriu com as exigências legais definidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).



VALORES ECONOMIZADOS - SERVIÇO PRÓPRIO DE TERAPIAS - 2015



TESTE DA ORELHINHA

A Unimed Curitiba disponibiliza atendimento gratuito na unidade Dr. Pedrosa para a realização do Teste da Orelhinha.

O procedimento tornou-se obrigatório por meio da Lei nº 12.303, de 2 de agosto de 2010. O exame deve ser feito preferencialmente no primeiro mês de vida do bebê, é indolor e evita a perda auditiva precoce.

REALIZADOS →



SAÚDE EMPRESARIAL

O programa visa à realização de ações de prevenção e promoção à saúde nas empresas que têm contrato com a Unimed Curitiba. Palestras, orientações nos setores, oficinas de alimentação saudável, atividades físicas, saúde emocional, postura e qualidade de vida foram algumas das ações realizadas durante o ano de 2015.

RESULTADOS →





11

OUVIDORIA



Atendimento personalizado

O Setor de Ouvidoria da Unimed Curitiba tem como principal objetivo garantir atendimento de excelência aos beneficiários. Por isso, grande parte do trabalho está voltada a dar um adequado encaminhamento às reclamações e também à avaliação estratégica sobre formas de diminuí-las.

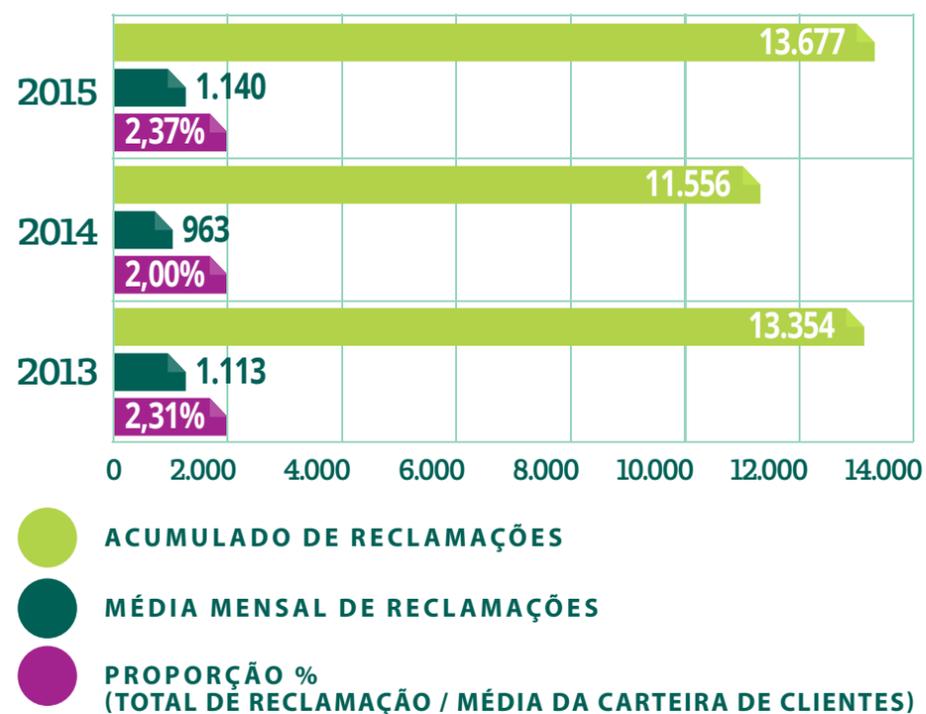
2015 não foi um ano fácil em relação às manifestações/reclamações. De uma forma geral, houve um aumento considerável se comparado aos anos anteriores. Mesmo assim, a Ouvidoria atuou diretamente nos principais motivos de reclamação, procurando minimizá-las para evitar possíveis impactos financeiros na cooperativa.

AÇÕES REALIZADAS:

RECLAMAÇÕES UNIMED CURITIBA

A Unimed Curitiba busca constantemente a qualidade do atendimento por meio dos setores operacionais que atuam diretamente nas causas dos problemas. Mesmo assim, em 2015, conforme dados apresentados, é possível observar que tanto o acumulado de reclamações quanto a média mensal foram superiores em relação ao ano de 2014.

RESULTADOS →



Período: Ano 2015 / **Fonte:** Uniben - Outros Serviços/Uniview

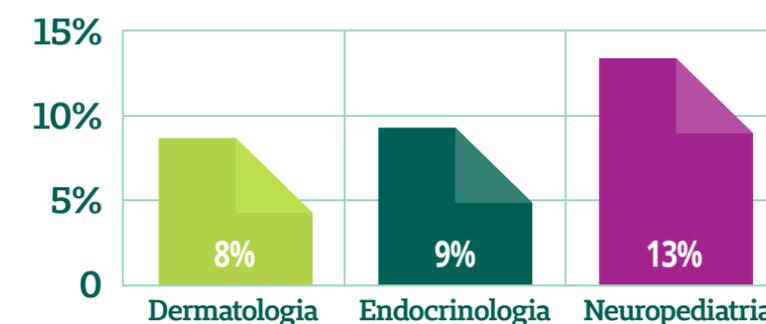
Nota Técnica: Reclamações Unimed Curitiba representam as reclamações de beneficiários realizadas por meio dos seguintes canais de comunicação: Telefone, Pessoa, E-mail, Fale Conosco, ANS/NIP, Reclame aqui, Unimed Brasil - Fale Conosco, Solta Voz, Facebook e Ouvidoria.

PRAZO DE ATENDIMENTO MÉDICO

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), por meio da Resolução Normativa Nº 259/2011, estabeleceu prazos para todas as operadoras de saúde garantirem ao beneficiário a realização de consultas e procedimentos médicos.

Em 2015, os beneficiários apresentaram maior dificuldade no agendamento de consultas nas especialidades representadas no gráfico ao lado.

ESPECIALIDADES →



Período: Ano 2015 / **Fonte:** Uniben - Outros Serviços/Uniview

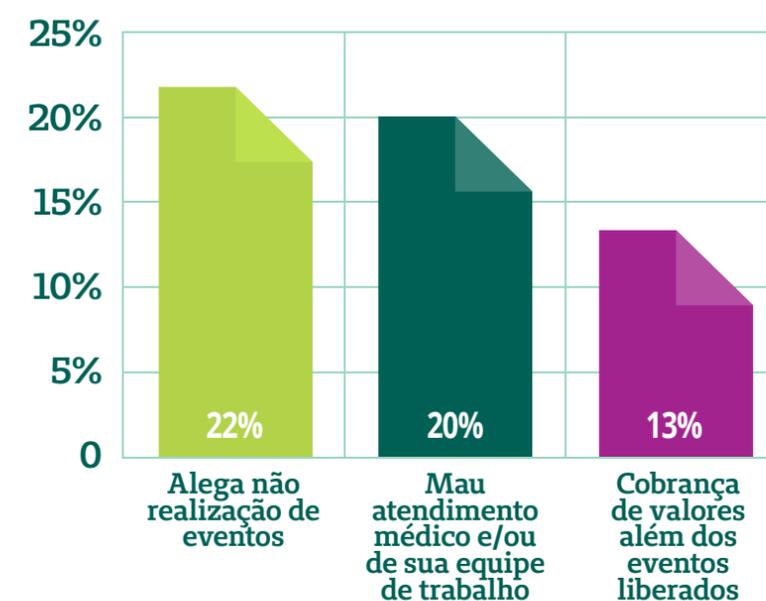
Nota Técnica: % representa a proporção em relação ao total de reclamações de dificuldades em agendamentos para prestadores PF.

RECLAMAÇÕES CONTRA COOPERADOS

A Unimed Curitiba vem trabalhando para reduzir o número de reclamações de beneficiários contra os médicos cooperados, como buscando fortalecer ainda mais a relação Médico-Paciente e Beneficiário-Cooperativa. Por isso, estabeleceu processos diferenciados na busca pela melhor qualidade no atendimento.

Em 2015, do total de reclamações recebidas na Unimed Curitiba, 8% foram em relação aos cooperados. No gráfico ao lado, os principais motivos das reclamações.

MOTIVOS DE RECLAMAÇÕES →



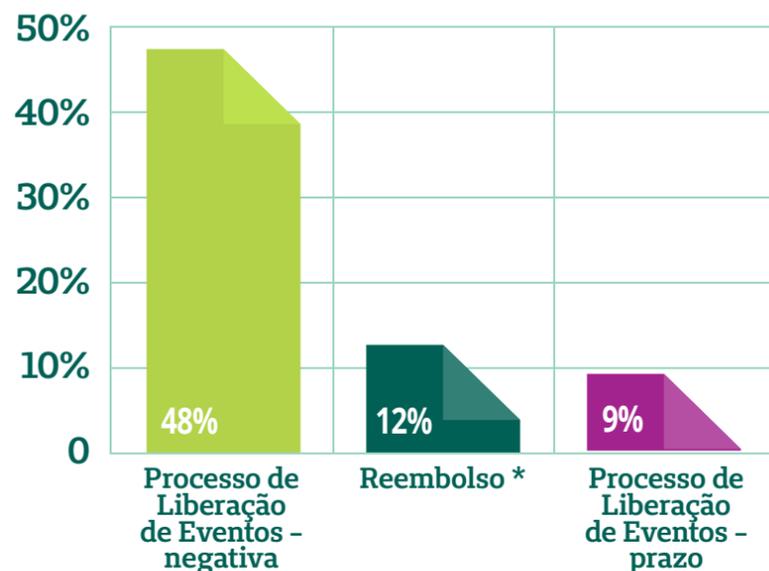
Período: Ano 2015 / **Fonte:** Uniben - Outros Serviços/Uniview

Nota Técnica: % representa a proporção em relação ao total de reclamações contra cooperados.

RECLAMAÇÕES FEITAS NA ANS

Algumas das reclamações contra as operadoras de saúde são realizadas pelos clientes diretamente na Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Um procedimento denominado NIP – Notificação de Intermediação Preliminar – permite à agência reguladora mediar conflitos entre beneficiários e operadoras de planos de saúde.

PRINCIPAIS MOTIVOS DE NIP'S →



Período: Ano 2015 / **Fonte:** Planilha de Controle de NIPs

Nota Técnica: % representa a proporção em relação ao total de reclamações na ANS.

*A cobrança de taxa do instrumentador cirúrgico representou 74% das reclamações relacionadas a reembolso.

GARANTIA DE ATENDIMENTO – DADOS 15º CICLO

Trata-se de um monitoramento feito pela agência reguladora para garantir o acesso do beneficiário aos serviços e procedimentos definidos como cobertura obrigatória no Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde.

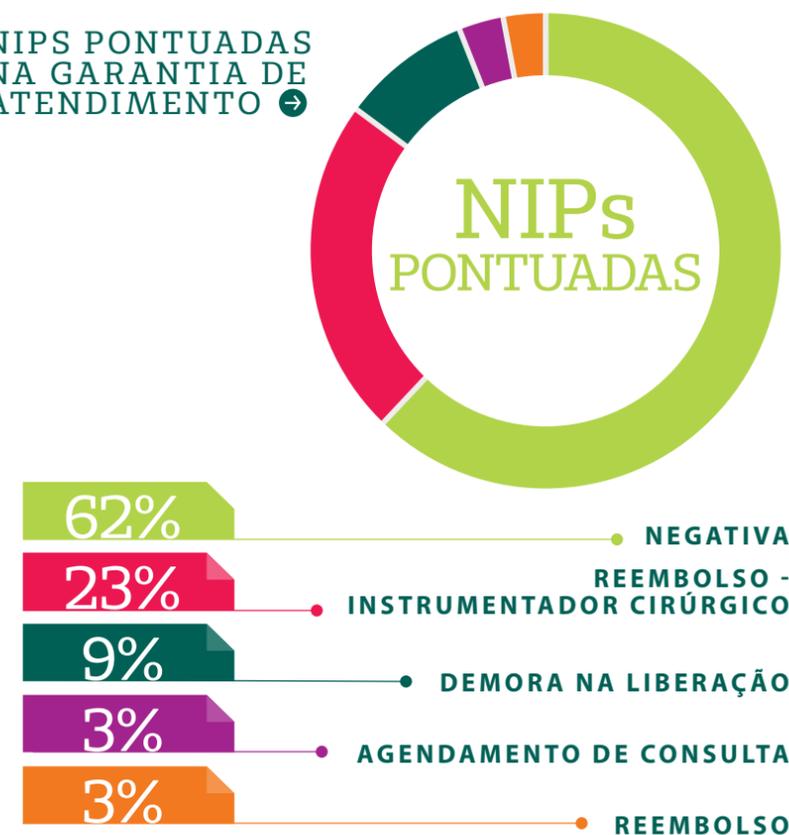
O resultado da classificação da operadora, que é calculada com base no volume de NIPs, pode levar à ANS a aplicar medida cautelar, suspendendo a comercialização dos produtos da operadora em questão.

Período: Junho a Setembro de 2015 / **Fonte:** Planilha de Controle de NIPs

Nota Técnica: Dos 62% de motivos relacionados à Negativa, 24% se referem a processo de Junta Médica* / 3ª Opinião.

* Quando há divergência médica e a operadora discorda da indicação clínica, deve ser formada uma junta médica composta pelo médico solicitante, o médico da operadora e um terceiro, escolhido em comum acordo pelos dois primeiros, conforme determina a Resolução Consu nº 8.

NIPs PONTUADAS NA GARANTIA DE ATENDIMENTO →



INTERNALIZAÇÃO DA CÉDULA DE RECLAMAÇÕES

Para reduzir o número de registros de NIPs na Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), a Unimed Curitiba internalizou os atendimentos feitos pelo telefone 0800 642 2002. Desta forma, os clientes da Unimed Curitiba passaram a ter um atendimento mais personalizado e diferenciado.



12

TECNOLOGIA
DA INFORMAÇÃO

Renovação tecnológica

Em 2015, a cooperativa investiu bastante em sistemas na área de Tecnologia da Informação, buscando melhorar os processos de trabalho e com isso ganhar em qualidade, agilidade e segurança.

Acompanhe algumas das ações realizadas durante todo o ano.

ESCRITÓRIO DE PROJETOS

Em 2015, o Escritório de Projetos foi consolidado. Em maio, a Unimed Curitiba implantou a metodologia de gestão de projetos, capacitando, por meio de treinamentos em metodologia e boas práticas de gestão de projetos, 116 colaboradores.

Entre os objetivos, o mais importante foi: potencialização de resultados, minimizando incertezas, problemas ou desvios de prazo e custo nos projetos. Além disso, a preservação do conhecimento e da documentação gerados são pontos fundamentais para o negócio na Unimed Curitiba.

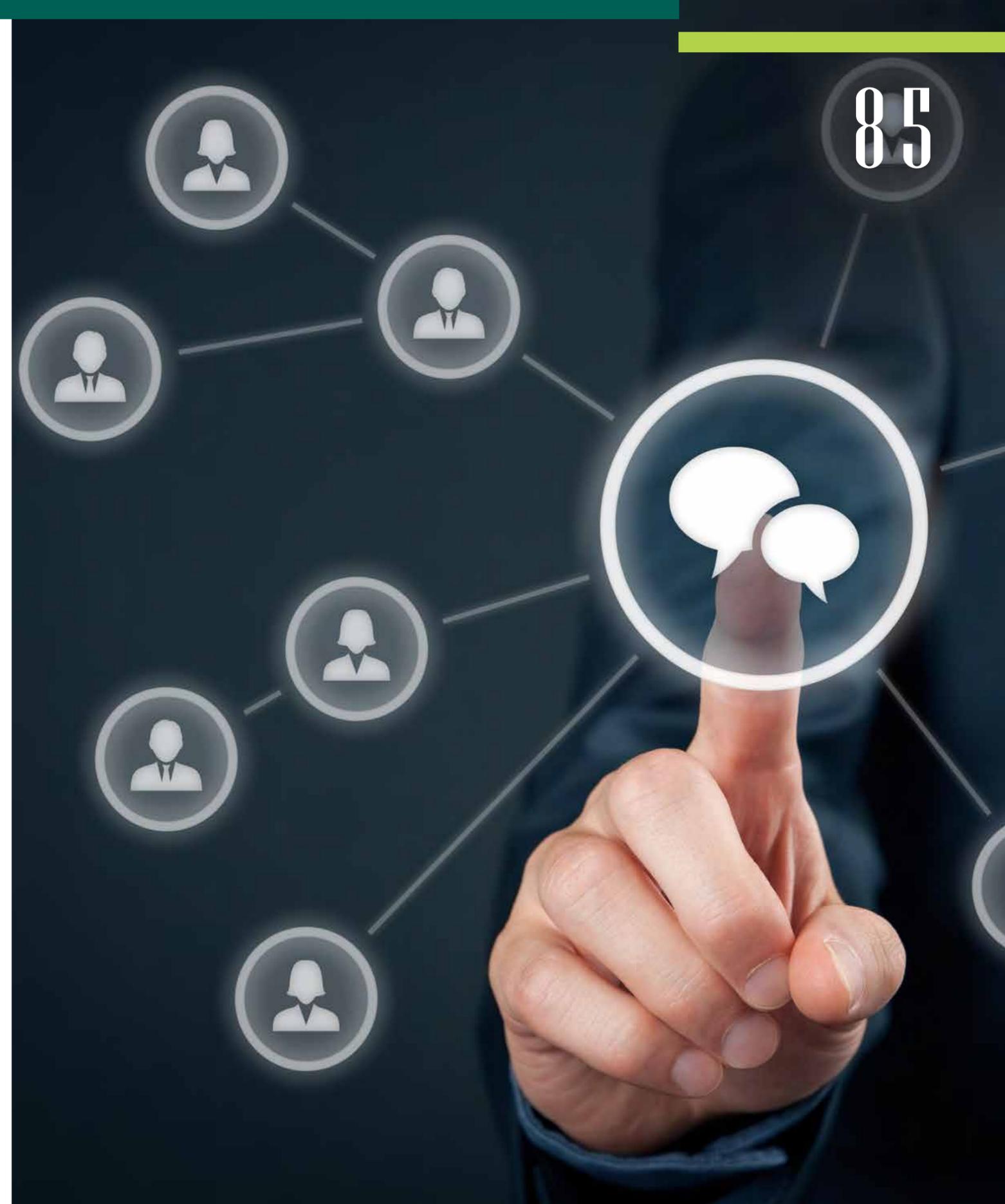
RESULTADOS →

- 116 colaboradores capacitados por meio de treinamentos.
- 237 colaboradores utilizando a metodologia e o software de gestão de projetos.
- 256 propostas de projetos registradas no software de gestão.

AUTOMOÇÃO DE PROCESSOS

Em 2015, foi iniciada a automação de processos de negócios utilizando o conceito "Business Process Management (BPM)". Com isso, foi possível automatizar vários processos de negócios envolvendo clientes internos, fornecedores, cooperados e prestadores.

Para 2016, o objetivo é ampliar o mapeamento e a análise dos processos, aumentando a automatização de fluxos de trabalhos dos cooperados, prestadores, beneficiários e clientes internos.



HONORÁRIOS MÉDICOS

Com o objetivo de facilitar a rotina do médico cooperado e evitar transtornos decorrentes de pagamentos divergentes, a Unimed Curitiba implantou uma ferramenta de gestão, possibilitando ao cooperado, de forma independente, gerenciar os seus honorários.

A ferramenta permite maior agilidade e ganhos operacionais de processo, além de demonstrar mais transparência na forma de pagamento, melhorando a satisfação do cooperado e o deixando com mais autonomia.

A primeira fase do projeto cobriu a entrega de honorários em regime de internação.

Veja algumas das facilidades para o médico com a implantação da ferramenta no portal →

- Realizar a postagem de honorários referentes a procedimentos cirúrgicos ou de internamentos de forma independente do prestador PJ.
- Indicar outros cooperados participantes no evento.
- Receber alertas (via e-mail/SMS) para que ele acesse o portal e apresente o honorário, além de executar o honorário até o fechamento parcial.
- Excluir o honorário cobrado pelo prestador, caso o cooperado identifique que o envio é indevido, em virtude de não ter participado do evento.

INVESTIMENTO EM SISTEMAS

Em 2015, foram realizadas diversas melhorias e novas implantações de sistemas.

Veja alguns dos projetos realizados →

- Automação de processos com Business Process Management (BPM).
- Implantação do módulo Protheus de Gestão de Contratos e Compras.
- Ajustes nas regras de proporcionalidade de fracionamentos no UNIBEN.
- Unimed Participações.
- Auditoria Técnica – Conectividade.
- Melhorias no processo do LUC.
- Cobrança de valores retroativos na reativação de beneficiários.
- Demonstrativo de movimentação financeira com acesso aberto no portal.
- Automação das rotinas de auditoria do intercâmbio.
- Gestão de desempenho de prestadores.
- Escritório de Projetos.





13

ANS

Mercado de saúde suplementar

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), órgão regulador dos planos de saúde no Brasil, atua de forma cada vez mais rígida ao impor exigências legais às operadoras de planos de saúde. O mercado de saúde suplementar é extremamente acirrado e para se manter na liderança é preciso estar sempre em acordo com essas normativas determinadas pela ANS.

A Unimed Curitiba, por meio de uma gestão ética, profissional e transparente, vem cumprindo com o seu dever enquanto maior cooperativa médica do Paraná, atendendo a todas as obrigações legais publicadas pela ANS em seus mais de 40 anos de atividade.

Veja algumas das principais ações que envolvem resoluções normativas da ANS.

PROGRAMA QUALIFICA UNIMED

Em 2015, a Unimed Curitiba aderiu ao “Programa Qualifica Unimed”, que tem como objetivo a melhoria contínua dos serviços prestados e é de grande relevância para a cooperativa.

O programa promove a capacitação dos colaboradores a desenvolverem mudanças significativas nos processos, a fim de qualificar a cooperativa e padronizar as operadoras dentro do Sistema Unimed para a Acreditação da RN 277, além do aprimoramento do Sistema de Gestão da Qualidade e, ISO 9001:2008 e ONA níveis I, II e III, somente para serviços próprios.

A Unimed Curitiba conta com a mobilização de mais de 40 colaboradores ligados no seu processo de implementação, que terá duração de 18 meses. O “Qualifica Unimed” foi desenvolvido pela Unimed do Brasil, em parceria com a Fundação Unimed, e é patrocinado pelo Sescop.

A auditoria para Acreditação do programa deverá ser realizada entre os meses de março e julho de 2017.

ATENDIMENTO A BENEFICIÁRIOS

Em setembro de 2015, a ANS determinou a alienação compulsória da carteira de clientes da Unimed Paulistana. Diante disso, a Unimed Curitiba, visando garantir o atendimento aos seus beneficiários na região da Grande São Paulo, realizou diversas reuniões internas e estabeleceu um plano de ação emergencial. O resultado foi um baixo número de reclamações por parte dos beneficiários da Unimed Curitiba, atendidos em São Paulo, e o registro de apenas sete NIPs.

DOENÇAS CRÔNICAS

Dentro do Programa Bem-Estar & Saúde, iniciado em novembro de 2015, por meio do Setor de Promoção à Saúde e com envolvimento direto do Serviço Social, assistentes sociais trabalham para identificar beneficiários da Unimed Curitiba internados em hospitais com doenças crônicas e que estejam de acordo com os critérios pré-estabelecidos, a fim de atender a RN 277. Após os dados coletados pelo Serviço Social, as demandas são enviadas para o Setor de Promoção à Saúde, para as providências necessárias.

RESULTADOS →

**QUANTIDADES
DE PACIENTES
CRÔNICOS QUE
TIVERAM ALTA
HOSPITALAR
PARA A
CAPTAÇÃO DO
PROGRAMA
BEM-ESTAR**

331

NOV/DEZ - 2015



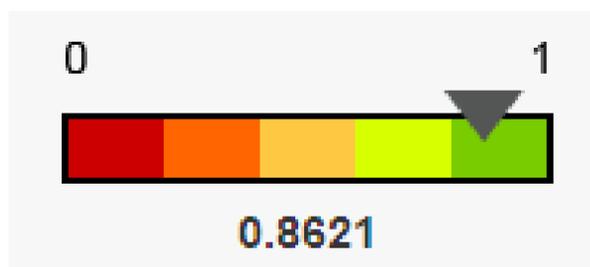
ÍNDICE DE DESEMPENHO DA SAÚDE SUPLEMENTAR (IDSS)

O Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) apresenta a avaliação do desempenho das operadoras e é calculado a partir de indicadores definidos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Esses indicadores são compostos por quatro dimensões e cada uma delas possui peso diferente na formação do IDSS: Atenção à Saúde (40%); Econômico-financeira (20%); Estrutura e Operação (20%); e Satisfação do Beneficiário (20%).

O IDSS varia de zero a um e cada operadora recebe uma nota que a enquadra em uma faixa de avaliação.

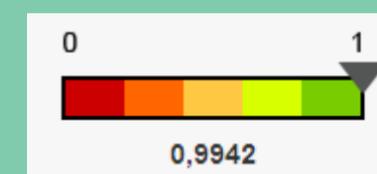
IDSS DA OPERADORA 2015 (ANO BASE 2014) →



Em 2015, o Portal da ANS divulgou o desempenho detalhado da cooperativa em cada critério que compõe a nota final. Confira como a Unimed Curitiba foi avaliada nos quatro pontos analisados que formam o IDSS:

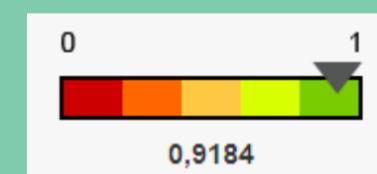
ATENÇÃO À SAÚDE

Avalia a qualidade da atenção, buscando analisar as ações de promoção, prevenção e assistência à saúde prestadas aos beneficiários de planos de saúde.



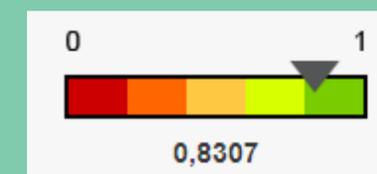
ECONÔMICO-FINANCEIRO

Acompanha o equilíbrio econômico-financeiro das operadoras de plano de saúde levando em conta as condições de liquidez e solvência. Avalia a capacidade de se manter em dia com as obrigações financeiras junto aos prestadores, para prestar um atendimento de qualidade aos beneficiários e de forma contínua.



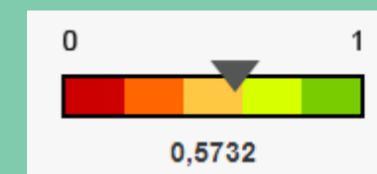
ESTRUTURA E OPERAÇÃO

Analisa as condições da rede de consultórios, hospitais, ambulatórios, laboratórios e centros diagnósticos oferecidos pelas operadoras de planos de saúde para o atendimento de seus beneficiários.



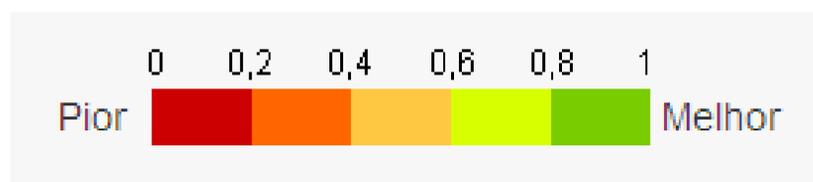
SATISFAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS

Representa o resultado do índice de reclamações, da proporção de beneficiários com desistência no primeiro ano de contrato e mede a gravidade das infrações à legislação cometidas pela operadora.

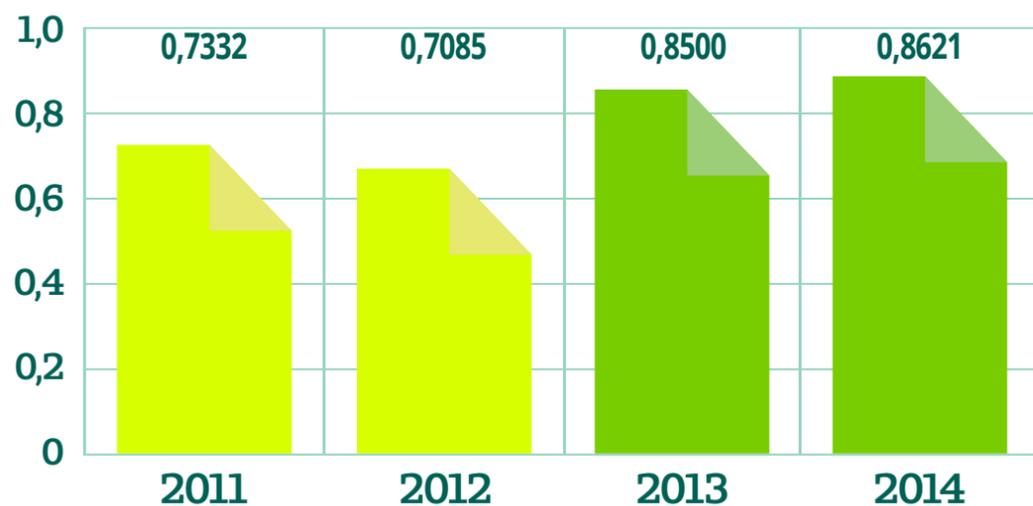


O IDSS é um importante parâmetro para os consumidores de planos de assistência médica e de planos exclusivamente odontológicos avaliarem sua operadora. É divulgado por operadora, de acordo com o porte e o segmento da empresa, e varia de zero a um.

ENTENDA AS FAIXAS DE AVALIAÇÃO →



ACOMPANHE NO GRÁFICO A EVOLUÇÃO DO IDSS COM AS SUAS FAIXAS DE PONTUAÇÃO DE 2011 A 2014



Fonte: ANS – Planos de Saúde e Operadoras (qualificação) – 2015
/ Ano Base 2014

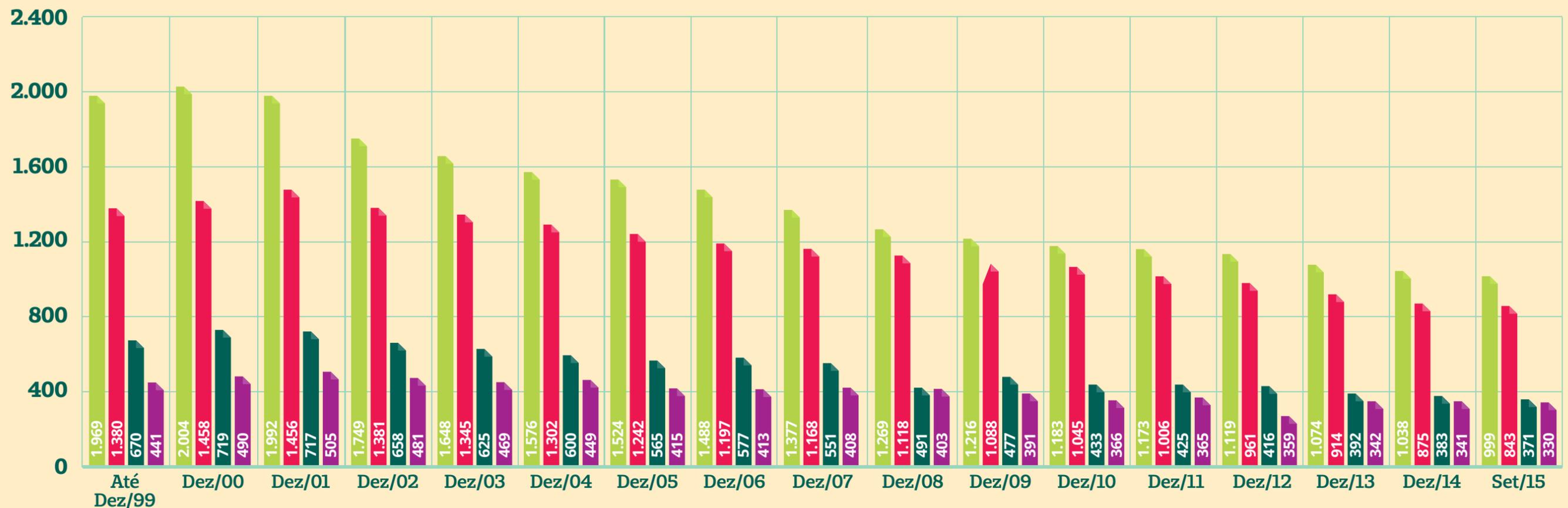
DADOS DA SAÚDE SUPLEMENTAR

A tendência à redução do número de operadoras em atividade pode ser percebida a partir do segundo trimestre de 2015, conforme apresentado no gráfico a seguir. Depois de alcançar 2.004 operadoras médico-hospitalares em atividade em dezembro de 2000, em setembro de 2015 o total foi de apenas 999 operadoras. Entre elas, 855 contavam com beneficiários. O mesmo comportamento ocorreu com as operadoras de planos odontológicos. No gráfico que trata especificamente das operadoras de planos de saúde em atividade, é possível observar esses dados com mais clareza.

A Unimed Curitiba está atenta a todos esses números e procura cumprir com eficiência e comprometimento todas as normas exigidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

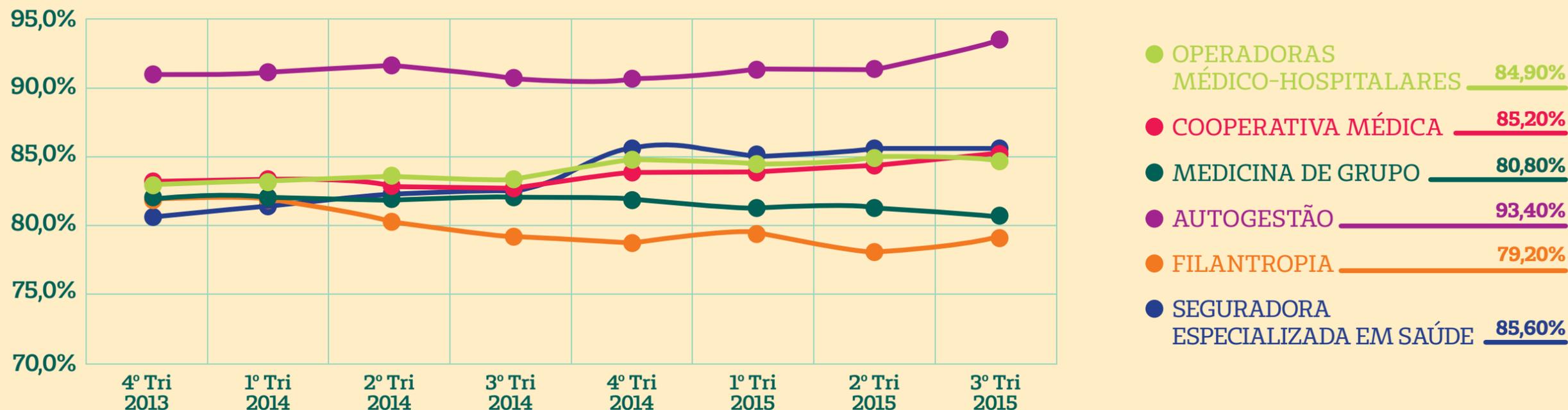
**OPERADORAS DE PLANOS PRIVADOS DE SAÚDE EM ATIVIDADE
(BRASIL – DEZEMBRO/1999–SETEMBRO/2015)**

- MÉDICO-HOSPITALARES EM ATIVIDADE
- MÉDICO-HOSPITALARES COM BENEFICIÁRIOS
- EXCLUSIVAMENTE ODONTOLÓGICAS EM ATIVIDADE
- EXCLUSIVAMENTE ODONTOLÓGICAS COM BENEFICIÁRIOS



Fontes: SIB/ANS/MS – 09/2015 e CADOP/ANS/MS – 09/2015
Caderno de Informação da Saúde Suplementar – Dezembro/2015

**TAXA DE SINISTRALIDADE DAS OPERADORAS MÉDICO-HOSPITALARES,
POR MODALIDADE DA OPERADORA (BRASIL – 2013/2015)**



Fontes: DIOPS/ANS/MS – 24/11/2015

Caderno de Informação da Saúde Suplementar – Dezembro/2015 / **Nota:** Dados preliminares, sujeitos à revisão.

SINISTRALIDADE GERENCIAL DA UNIMED CURITIBA

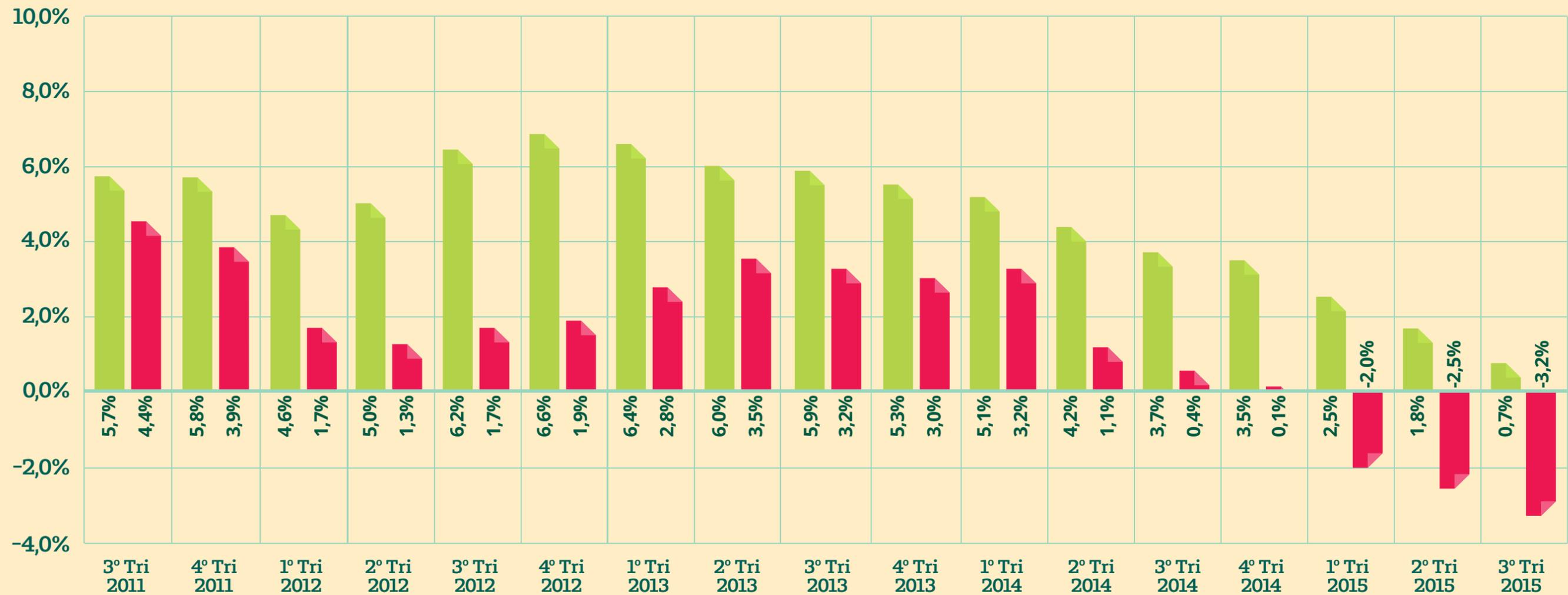
→	2º TRIMESTRE 2013	3º TRIMESTRE 2013	4º TRIMESTRE 2013	1º TRIMESTRE 2014	2º TRIMESTRE 2014	3º TRIMESTRE 2014	4º TRIMESTRE 2014	1º TRIMESTRE 2015	2º TRIMESTRE 2015	3º TRIMESTRE 2015	4º TRIMESTRE 2015
→	83,35%	84,98%	84,71%	80,77%	82,68%	83,50%	84,12%	76,97%	82,34%	84,71%	85,51%

Nota explicativa: A fórmula utilizada pela Unimed Curitiba para calcular a taxa de Sinistralidade é diferente da utilizada pela DIOPS/ANS/MS. Por isso, os dados apresentados não são iguais, porém, próximos.

VARIAÇÃO DO PIB ACUMULADO NO ANO EM RELAÇÃO AO MESMO PERÍODO DO ANO ANTERIOR E DO NÚMERO DE BENEFICIÁRIOS DE PLANOS NOVOS (BRASIL – 3º TRIMESTRE/2011 – 3º TRIMESTRE/2015)

● VARIAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS DE PLANOS NOVOS DE ASSISTÊNCIA MÉDICA

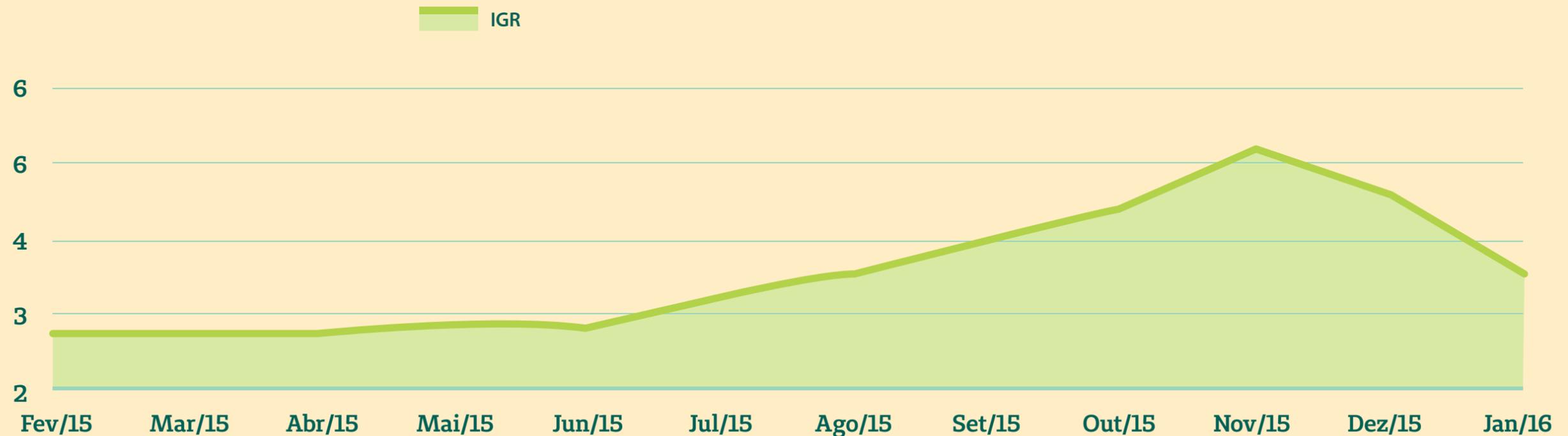
● VARIAÇÃO DO PIB ACUMULADO



Fontes: IBGE e SIB/ANS/MS – 12/2015

Notas: 1. Valor do PIB a valores constantes de 1995. / 2. Taxa é calculada pela razão entre PIB/Beneficiários acumulados no trimestre do ano corrente e PIB/Beneficiários acumulados no mesmo trimestre do ano anterior.

ÍNDICE GERAL DE RECLAMAÇÕES – EVOLUÇÃO DO ÍNDICE
MÉDIO DE RECLAMAÇÕES (QUANTO MENOR MELHOR)

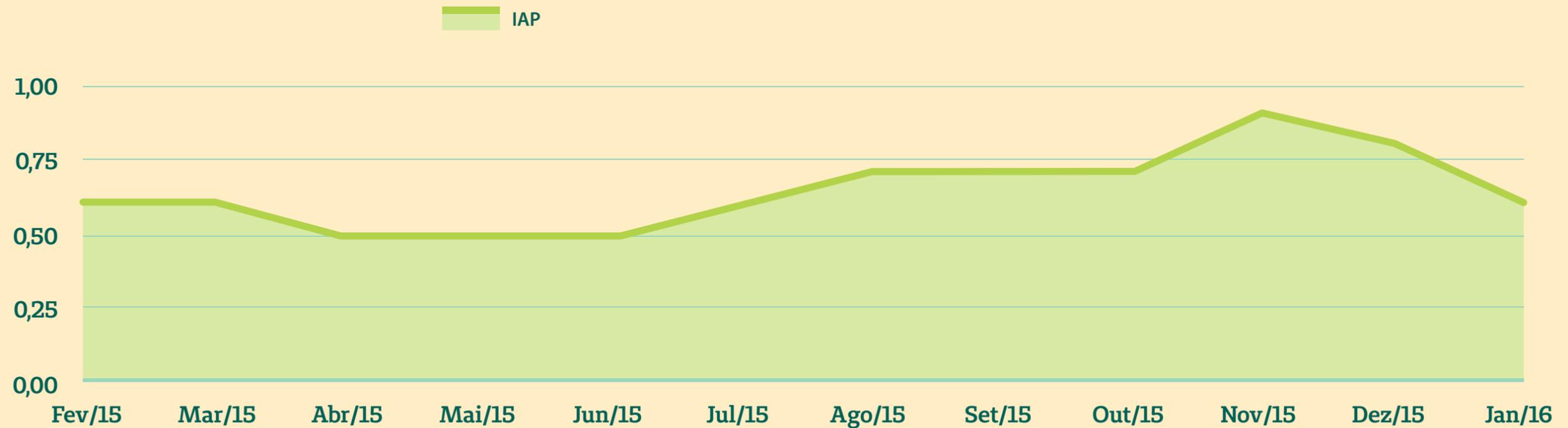


Nota Explicativa:

Índice Geral de Reclamações – IGR: tem como principal finalidade apresentar um termômetro do comportamento das operadoras do setor no atendimento aos problemas apontados pelos beneficiários. Contempla o número médio de reclamações de beneficiários recebidas nos três meses anteriores e classificadas até a data de extração do dado. O índice tem como referência cada 10.000 beneficiários do universo de consumidores analisado.

Fonte: ans.gov.br/planos-de-saude-e-operadoras/informacoes-e-avaliacoes-de-operadoras/indice-de-reclamacoes/

ABERTURA DE PROCESSO – EVOLUÇÃO DO ÍNDICE MÉDIO
DE RECLAMAÇÕES (QUANTO MENOR MELHOR)



Nota Explicativa:

Índice de Abertura de Processo Administrativo – IAP: permite mensurar, do total de reclamações de beneficiários de planos privados de saúde, o volume de reclamações com indício de infração que foram encaminhadas para os Núcleos da ANS para abertura de processo administrativo visando a sua apuração.



14

ÓRGÃOS SOCIAIS
DA COOPERATIVA



Órgãos Sociais da Cooperativa

No dia 21 de março de 2014, uma nova equipe de cooperados assumiu os trabalhos da maior cooperativa médica do Paraná, a sua Unimed Curitiba. Mesmo com tantos desafios, tendo em vista o atual cenário econômico, a equipe finalizou o ano de 2015 com muita satisfação.

Com uma gestão ética, transparente e participativa, as ações da cooperativa foram geridas de forma exemplar, mantendo a Unimed Curitiba competitiva frente ao acirrado mercado da saúde suplementar.

Conheça os cooperados que estão à frente da sua cooperativa.

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Dr. Alexandre Gustavo Bley
Diretor-Presidente

Dr. Mark Deeke
Diretor-Vice-Tesoureiro-Geral

Dr. Robert Assaad El Sarraf
Conselheiro Vogal

Dr. Rached Hajar Traya
Diretor-Vice-Presidente

Dr. Wanderley Silva
Diretor-Secretário-Geral

Dr. Jaime Luis Lopes Rocha
Conselheiro Vogal

Dr. Agenor F. da Silva Filho
Diretor-Tesoureiro-Geral

Dr. Antonio Carlos de Farias
Diretor-Vice-Secretário-Geral

Dr. Fabiano de O. Bittencourt
Conselheiro Vogal

COMISSÃO DE AVALIAÇÃO DO ATO COOPERATIVISTA

Coordenador

Dr. Marcos Cury Neubauer

Secretária

Dra. Rosane do Carmo
de Almeida Torres Freceiro

Demais membros

Dr. Felipe Cezar Pereira Santos
Dra. Dulce Cristina Pereira Henriques
Dr. Júlio Bassi Neto
Dra. Marli Madalena Perozin
Dr. Yugo William Sakamoto
Dr. Robson Luiz de Siqueira
Dra. Ziliane Caetano Lopes Martins

CONSELHO FISCAL GESTÃO 2015

Coordenador

Dr. Salmo Raskin

Membro Efetivo

Dr. Emir de Sá Riechi

Membro Efetivo

Dr. Eduardo Schunemann Júnior

Membro Suplente

Dr. Rodrigo Furtado Andrade

Membro Suplente

Dra. Emma Louise Stellfeld

Membro Suplente

Dra. Nêuma Marília da Silva Kormann

COMISSÃO ELEITORAL

Coordenador

Dr. Dionísio Abrão

Efetivo

Dr. Jackson Herrera

Suplente

Dr. Luiz Celso Cordeiro Kern

COMISSÃO TÉCNICA

Coordenador

Dr. Marcelo Marcondes Stegani

Secretário

Dr. José Antonio Caldeira

Demais membros

Dr. Luiz Antonio Negrão Dias
Dr. Antonio Paulo Mallmann
Dr. Diego Augusto de Brito Malucelli
Dr. Osny de Barros Jr.
Dr. Mário Sérgio Julio Cerci
Dr. Marlus Volney de Moraes
Dr. Javier Soler Graells



Feita de médicos

ANS - nº 30470-1