



SINAPSE
Unimed
Curitiba

**Sinapse Unimed
Curitiba: cooperar
e coonectar para
cuidar mais e melhor**

*Conheça o **portfólio de serviços**
que colocamos à sua disposição
e venha fazer parte dessa **rede**
colaborativa de excelência!*

SUMÁRIO

- 1** OBJETIVOS
- 2** A UNIMED CURITIBA
- 3** SINAPSE UNIMED CURITIBA
- 4** SERVIÇOS PRÓPRIOS UNIMED CURITIBA
 - 4.1** Terapia Renal
 - 4.2** Farmácia Clínica
 - 4.3** Central de Infusão de Imunobiológicos
 - 4.4** Hospital e Maternidade Nossa Senhora de Fátima
- 5** INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL
 - 5.1** LUCIA
 - 5.2** Soluções de robôs (RPA)
- 6** EMPRESAS DO GRUPO
 - 6.1** Unimed Curitiba Corretora de Seguros
 - 6.2** Unimed Laboratório
 - 6.3** EMED

1 OBJETIVOS

Assim como as sinapses no cérebro, que trocam informações vitais, vamos criar conexões essenciais com a cooperação entre as singulares e fortalecer o sistema como um todo, em uma consistente rede colaborativa.

A Sinapse Unimed Curitiba é um novo serviço que tem como objetivo **coonectar** você àquilo que está em nossa essência, o que fazemos melhor: **o cuidar e o cooperar**.

Vamos começar a construir essa história com você, aqui no Paraná, mas queremos estreitar ainda mais os nossos laços. Vamos mostrar que temos força e potencial para crescer e ampliar a excelência do nosso portfólio de serviços para todas as singulares do Brasil.



RACHED HAJAR TRAYA

Diretor-presidente da Unimed Curitiba
apresenta a Sinapse



2

A UNIMED CURITIBA

Coonecte-se com mais de 50 anos de história!

A Unimed Curitiba nasceu em 6 de agosto de 1971, com 23 médicos unidos pelo mesmo objetivo: cuidar das pessoas promovendo saúde com segurança.

Cuidado que se transforma, a cada dia, em novas conquistas:

- A maior operadora de saúde do Paraná
- A segunda maior Unimed do sul do Brasil
- Uma das maiores do Sistema Unimed em número de vidas





Temos orgulho dos nossos números!

- Mais de **5 mil médicos cooperados**
- Mais de **640 mil clientes**
- Mais de **2 mil colaboradores**
- Mais de **50 hospitais** credenciados
- Mais de **240 clínicas** de especialidades médicas
- Mais de **80 unidades** laboratoriais, sendo **21 próprias** da Unimed Laboratório
- **2 bancos de sangue** credenciados
- A **maior rede credenciada** do estado para prestação de serviços
- Um **grupo robusto e sólido** no mercado, formado pelo Instituto Unimed Curitiba e por diversas empresas:
 - Unimed Laboratório
 - Unimed Corretora de Seguros
 - Saúde Ocupacional Unimed (SOU)
 - Univision Informática S.A. e EMEDBR Tecnologia Ltda.*

** a Unimed Curitiba tem participação societária nas empresas Univision e EMEDBR*



INSTITUCIONAL



3

SINAPSE UNIMED CURITIBA

Sinapse é uma conexão direta entre a Unimed Curitiba e a sua Unimed

As sinapses no cérebro conectam células vizinhas. E o nosso serviço aproxima você do Jeito de Cuidar da Unimed Curitiba, ele será a nossa conexão direta com a sua Unimed.

No setor de Intercâmbio da Unimed Curitiba, com equipe dedicada e um canal exclusivo, vamos oferecer um atendimento ainda mais personalizado às singulares do Sistema Unimed na busca pelos melhores serviços disponíveis em nossa área de atuação. Isso será facilitado pelo acesso exclusivo a um catálogo, disponível no portal unimedcuritiba.com.br.



O cliente da sua singular vai perceber o quanto o nosso Jeito de Cuidar está presente em cada momento de contato.

A experiência com a Sinapse será inesquecível!





Além dos serviços assistenciais, a Sinapse está disponibilizando uma série de soluções em tecnologia de ponta com inteligência artificial, exames de genética, maternidade com estrutura de UTI neonatal, planejamento estratégico e comercial em seguros, serviços próprios em terapia renal, farmácia clínica, infusão de imunobiológicos, rede altamente qualificada para atendimentos de média e alta complexidade, entre outras facilidades.





SINAPSE



Conheça os pilares do serviço e seus benefícios!



Atendimento personalizado: agilidade e flexibilidade para disponibilizar os serviços em canal exclusivo.



Tecnologia e comunicação: acesso à inovação e excelência com soluções para facilitar a comunicação.



Relacionamento e colaboração: conexões com as singulares para oferecer serviços com elevados padrões de qualidade.



Excelência operacional: transparência e eficiência operacional para atrair e fidelizar clientes, especialmente em procedimentos de média e alta complexidade.



Rede ampla e acessível: preços competitivos no mercado de saúde, com qualidade excepcional e combate ao desperdício assistencial.



Um universo de possibilidades com o nosso Jeito de Cuidar

Um único neurônio pode fazer mais de mil sinapses. Imagine o que a Sinapse Unimed Curitiba pode fazer pela sua singular! Vamos criar ainda mais conexões por meio da inovação, da tecnologia e da nossa expertise em um movimento contínuo de aprendizado com as melhores práticas do mercado.

Uma solução personalizada, conectada com tudo o que temos de melhor.

Esse é o nosso Jeito de Cuidar e compartilhar soluções.

**Tudo isso ao alcance da sua singular, a partir de agora.
Vamos nessa?**

Tereza Cristina Fardoski

Gerente da área de Clientes e Cooperados

fardoski@unimedcuritiba.com.br

(41) 99994-4696



4

SERVIÇOS PRÓPRIOS UNIMED CURITIBA

Seu potencial de ação ampliado com as facilidades assistenciais da Unimed Curitiba

É hora de **coonectar** e cooperar para ampliar o alcance da nossa excelência em serviços próprios de saúde, todos certificados pela ONA – Organização Nacional de Acreditação com o nível 3. A Unimed Curitiba conta com uma série de facilidades assistenciais que podem te ajudar e melhorar a sua performance financeira, personalizando o atendimento do seu cliente enquanto ele estiver em nossa área de atuação. Conheça algumas delas a seguir!

Serviços próprios Unimed Curitiba:

4.1 Terapia Renal

4.2 Farmácia Clínica

4.3 Central de Infusão de Imunobiológicos

4.4 Hospital e Maternidade Nossa
Senhora de Fátima



4.1

Terapia Renal Serviço de Diálise Peritoneal

O serviço aproxima o paciente de médicos nefrologistas com um atendimento humanizado.

Na unidade em que o serviço é oferecido, uma equipe multiprofissional (enfermeiros, nutricionistas, psicólogos) presta atendimento completo e eficiente, com o nosso Jeito de Cuidar. Centro de referência em terapia renal dialítica, a unidade garante a gestão operacional do custo para a Unimed de origem. O cliente conta com um canal aberto pelo qual a equipe de enfermagem fornece orientações e suporte em toda a trajetória do tratamento em domicílio.



Realiza os seguintes serviços:

- Treinamento de pacientes para realização manual de trocas de bolsas de colostomia
- Treinamento de pacientes para realização de diálise com a cicladora
- Controle de exames específicos PET FAST
- Controle e monitoramento de peritonites
- Controle e monitoramento de infecção de óstio
- Monitoramento de funcionamento do cateter

É um serviço próprio, mais competitivo: valor até 27% mais baixo, comparado a outros prestadores.

A pie chart with a dark teal background and a lighter teal slice. The slice is labeled with '-27%' in white text. The chart is positioned in the bottom left corner of the slide.

-27%



4.2

Farmácia Clínica

O setor disponibiliza agendas diárias (12 horas por dia) para atendimento personalizado do paciente oncológico.

Farmacêuticos especializados em oncologia realizam a consulta clínica de orientação para todos os pacientes em início de tratamento oncológico. Nessa consulta o seu paciente recebe orientações específicas sobre o tratamento, abordando utilização do medicamento,





armazenamento, reconciliação com medicamentos utilizados pelo paciente, efeitos colaterais mais comuns e o seu controle. Essa equipe de farmacêuticos especializados é responsável pela validação das prescrições e pela entrega do medicamento, que é protocolada e entregue com um material de apoio para consolidar todos os assuntos abordados na consulta realizada. Após essa etapa, a equipe se coloca à disposição do paciente para uma nova consulta ou simplesmente para tirar dúvidas através de canais digitais ou de maneira presencial, considerando a preferência do paciente.

Todos esses detalhes fazem parte do Jeito de Cuidar Unimed que prioriza o atendimento de forma personalizada, humanizada e com o máximo de eficiência e segurança na jornada do tratamento oncológico.



4.3

Central de Infusão de Imunobiológicos

O nosso serviço de terapia infusional assistida oferece atendimento para pacientes que necessitam de tratamento para doenças autoimunes,

entre outras, por meio de medicação intravenosa, intramuscular ou subcutânea. Com localização e ambientação privilegiada para o paciente que necessita desse tipo de atendimento, o local conta com uma equipe multiprofissional especializada nesse tipo de assistência.



Concierge

No acolhimento ao paciente destaca-se o serviço de *Concierge*, especializado em gerenciar o percurso do seu paciente no tempo em que ele necessitar. A central irá auxiliar o paciente em agendamentos, planejamentos de datas, suporte em 30 dias, novas liberações e outros assuntos referentes a tramitações administrativas. Com o auxílio do Autorizador Web, a liberação de consultas médicas é automática e o faturamento dos procedimentos é realizado no mesmo momento do atendimento, agilizando e dando confiabilidade à tramitação.

Outro benefício para seus clientes são os valores e taxas praticados em nossa central, que são os menores de toda a nossa rede de prestadores nesse tipo de atendimento.



Do ponto de vista assistencial, além de nossa equipe multiprofissional, a Central de Infusão conta com assistência médica integral durante todo o período de infusão, garantindo atendimento médico rápido em situações de reações adversas e maior segurança em toda a jornada assistencial.

Outro diferencial é o Centro de Treinamento para Autoaplicação de Imunobiológicos nas situações que essa modalidade é possível.

Com isso, o cliente conta com uma série de vantagens, como: diminuição dos deslocamentos frequentes; autonomia com maior controle sobre seu tratamento; menos exposição, reduzindo o risco de doenças e, ainda, redução do custo relacionado ao pagamento de taxas para aplicação subcutânea.



4.4

Hospital e Maternidade Nossa Senhora de Fátima

Mesma história, mesmo endereço. Estrutura renovada.

O local, tão tradicional, modernizado com o Jeito de Cuidar Unimed, é um novo conceito em maternidade pensado e projetado para promover o bem-estar da mulher, com foco em ginecologia e obstetrícia.



**HOSPITAL E MATERNIDADE
NOSSA SENHORA DE FÁTIMA**



Unidade de internação com 63 leitos, sendo:

- 14 enfermarias
- 18 apartamentos
- 17 suítes
- Destaque para **14 leitos de UTI neonatal**, especialmente planejada para acolher os bebês de alto risco e alta complexidade, prematuros ou que nasceram abaixo do peso ou com alguma condição que comprometa o crescimento

Diferenciais UTI neonatal

- Atendimento humanizado integral
- Equipe multidisciplinar focada no Jeito de Cuidar Unimed
- Cirurgia pediátrica
- Protocolo do soninho para respeitar o desenvolvimento do bebê
- Estratégias para intensificar o aleitamento materno e fortalecer o vínculo afetivo
- Acesso facilitado dos pais aos bebês



Centro de especialidades

- 8 consultórios
- 2 salas para inserção e remoção de DIU
- 1 sala de recuperação pós-anestésica REPAls

Pronto atendimento

- 3 consultórios
- 1 sala de observação

Centro obstétrico e ginecológico

- 9 salas cirúrgicas
- 2 quartos para pré-parto, parto e pós-parto
- 10 leitos de recuperação pós-anestésica REPAls
- 2 salas de observação de alto risco

Daniela Weber

Superintendente

daniela.weber@unimedcuritiba.com.br

(41) 99831-2211



5

INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

A Unimed Curitiba tem o olhar focado para as necessidades de seus clientes e para trazer agilidade para os processos internos. Por isso, investe fortemente em tecnologia e inovação.

Após muitos anos de desenvolvimento e investimento em aprendizado de máquina, chegamos a soluções com excelente performance que reduzem custos e melhoram a eficiência de atendimento aos clientes internos e externos.



Tudo foi desenvolvido pelo time de Tecnologia da Informação da própria cooperativa para assegurar o entendimento completo das necessidades, e o aprimoramento é contínuo em função da velocidade das mudanças nessa área.

Agora, essas soluções estão ao alcance da sua Unimed para implementação rápida e fácil, considerando que temos processos e demandas semelhantes. A sua Unimed pode se conectar com a expertise em tecnologia e inovação da Unimed Curitiba e empresas do seu grupo.





5.1

LUCIA, à sua disposição

Seu cliente em conexão direta com a LUCIA

A LUCIA (Linha Unimed Curitiba de Inteligência Artificial) é a assistente virtual (*chatbot*) que presta atendimento para a Unimed Curitiba pelos canais WhatsApp e *chatweb* no portal unimedcuritiba.com.br. Alguns dos números que conquistamos:

- Em média 150 mil atendimentos por mês. A maior demanda são as liberações, e a tratativa é realizada de forma automática em 70% dos casos, sendo 57% liberados automaticamente e 13% encaminhados para análise.
- Nos casos em que a liberação acontece de forma automática, o cliente recebe ao final do atendimento os dados da liberação. Para aqueles que precisam de análise adicional, a LUCIA coleta as informações pertinentes e informa o protocolo para que o cliente possa realizar o acompanhamento da solicitação.
- Para boleto, atende o cliente final e pequenas empresas, atingindo a marca de 75% de sucesso.



Os atendimentos realizados pela LUCIA são registrados no sistema Uniben, o que permite a visibilidade sobre as interações entre o cliente e a assistente virtual.

A jornada digital do cliente é cuidadosamente planejada em colaboração entre as equipes de TI e atendimento ao cliente, respeitando as regras de negócios, segurança da informação e usabilidade.

Atualmente, a LUCIA está integrada com os sistemas Uniben e Tasy (esse último para atendimento ao setor de Terapias Especiais).



Confira os serviços que a LUCIA realiza atualmente:

- Liberação de procedimentos SP/SADT
- Acompanhamento de pedido de liberação
- Confirmação de dados em guia liberada
- Alteração de validade da liberação para SP/SADT
- Solicitação de alteração de dados da liberação
- Solicitação da 2ª via do boleto (linha digitável)
- Demonstrativo IRPF
- Consulta da rede credenciada (Guia Médico)
- Solicitação de declarações
- Confirmação de consultas agendadas para o setor de Terapias
- Alteração da data de consultas de Terapias
- Informações de endereços e contatos da Unimed Curitiba
- Informações sobre os programas de promoção à saúde
- Cancelamento de execução de procedimento (somente para prestadores)
- FAQ

Vamos conversar sobre como todas essas funcionalidades podem ser implementadas na sua singular?



5.2

Soluções de robôs (RPA)

Coonecte-se com o futuro da automação robótica de processos!

A Unimed Curitiba tem mais de 22 robôs (RPA) em produção, distribuídos em diversas áreas da cooperativa: Ouvidoria, Faturamento, Gestão de Contas Médicas, Administração de Cadastro, Auditoria, Intercâmbio, Farmácia e Comercial.

Criado em 2021, o RPA de intercâmbio exportado, por exemplo, monitora as transações (pedidos de autorizações, consulta de dados, *status*) que apresentam falhas de intercâmbio. Ao executar o relatório de rotina, o robô realiza a abertura dos *tickets* referentes aos erros identificados.

Os *tickets* são analisados pela TI e monitorados pelo QPA para análise da resolução dos incidentes.

Após o processo de monitoria e abertura de *tickets*, o RPA envia a análise para as singulares do Sistema Unimed que apresentaram falha no envio para que seja feita uma nova transação.

O trabalho desse RPA representa hoje a produtividade de 2 colaboradores de 6 horas.



Entre os processos realizados por automação robótica, os principais são:

- Lançamento de notas fiscais
- Monitoramento de NIPS no Portal da ANS
- Regularização de organogramas de contas médicas
- Correção da data de pagamento de PEGs
- Emissão e cancelamento de RPS
- Exportação do PTU A500
- *Download* dos arquivos dos PTUs A500, A550 e A560 da Nova CMB
- Criação de atendimento e prescrições de medicamentos
- Monitoramento de transações que apresentam falhas de intercâmbio exportado

A automatização por robôs traz uma série de benefícios, como a padronização de processos, otimização na execução das tarefas, redução de erros de digitação, mitigação de falhas processuais, geração de dados de forma automática em curto prazo. Além disso, a robotização de processos permite a escalabilidade da transformação digital de forma que tudo vá se alinhando de forma integrada.



Que tal otimizar os processos também na sua singular? Agora que já aprendemos e aprimoramos nossos serviços, queremos compartilhar tudo com você.

João Alberto Schaicoski

Superintendente administrativo

joao.schaicoski@unimedcuritiba.com.br

(41) 99183-6167



6

EMPRESAS DO GRUPO

Para continuar oferecendo a melhor assistência aos clientes,

promovendo saúde e bem-estar e fazendo a diferença na vida das pessoas com o Jeito de Cuidar Unimed, é preciso implementar uma cultura de confiança, alto desempenho e inovação.

6.1 Unimed Curitiba Corretora de Seguros

6.2 Unimed Laboratório

6.3 EMED



UNIMED CURITIBA
**CORRETORA
DE SEGUROS**

6.1

Quando você pensa em Unimed Curitiba, logo associa a cuidado, confiança e dedicação.

E esse é o propósito da nossa corretora. Nos **coonectamos** com nossos clientes e recomendamos o seguro ideal para a casa, a família e as empresas. Intermediamos, vendemos e gerenciamos seguros e previdência. E agora podemos compartilhar a nossa experiência com a sua singular. Veja como podemos potencializar os seus resultados e gerar novas receitas!





- **Consultoria:** ajudamos cada singular a criar a sua própria corretora a partir de uma experiência de sucesso com curva acelerada de aprendizado em termos operacionais, jurídicos, planejamento comercial estratégico, treinamentos, e outras necessidades.

Confira os serviços para os quais oferecemos **consultoria!**

- Consultoria para singular criar sua própria corretora de seguros
- Cadastro na Susep
- Representação Técnica Susep
- Cadastro nas seguradoras
- Gestão de sinistros
- Gestão operacional
- Gestão comercial
- Revisão independente (auditoria)
- Elaboração de job defunções
- Treinamento técnico
- Treinamento operacional
- Treinamento comercial
- Elaboração de DRE
- Mapeamento de oportunidades regionais
- Elaboração de estratégia comercial
- Planejamento de vendas



Conte com a experiência dos nossos especialistas!

- **Cocorretagem:** atuamos como parceiros de negócios, dividindo a rentabilidade com os corretores parceiros. Podemos rentabilizar a sua carteira de clientes, aumentar o seu portfólio de produtos e ampliar possibilidades de resultado, sem a necessidade de investimento em estrutura. Nossos especialistas vão atuar estrategicamente para entender todas as oportunidades de melhorias na rentabilidade da sua carteira atual e ganhos de performance.





A **cocorretagem** pode ser implementada de diversas formas. Confira!

- Análise e diagnóstico da corretora atual
- Avaliação de rentabilidade de carteira
- Representação Técnica Susep
- Cadastro nas seguradoras
- Gestão de sinistros
- Gestão operacional
- Gestão comercial
- Revisão independente (auditoria)
- Elaboração de job de funções
- Treinamento técnico
- Treinamento operacional
- Treinamento comercial
- Elaboração de DRE
- Mapeamento de oportunidades regionais
- Elaboração de estratégia comercial
- Planejamento de vendas
- Sistema de gestão de seguros
- Emissão de Notas Fiscais
- Apoio na prospecção de clientes
- Apoio na renovação de seguros



- Condução e apoio em negociações
- Elaboração de propostas e apresentações comerciais personalizada
- Consultoria personalizada
- Análise de riscos
- Revisão de apólices
- Assessoria após a contratação
- Substituição de garantias judiciais
- Gestão de seguros corporativos
- Desenvolvimento de ramos diferenciados

Converse com a gente para entender melhor como podemos trazer ainda mais rentabilidade ao seu negócio!

Marcelo João

Superintendente comercial

marcelojoao@unimedcuritiba.com.br

(41) 99969-4969



6.2

Estrutura completa e moderna em 21 unidades distribuídas nos principais pontos de Curitiba e região metropolitana,

com excelência em serviços atestada pelas mais importantes certificações do mercado.

Oferece instalações confortáveis, tecnologia de ponta e equipe altamente qualificada, um lugar onde o acolhimento é a essência do atendimento.

Cada detalhe é pensado para o bem-estar do cliente. Entendemos que cada exame e cada vacina representam uma história de vida única, que merece respeito e atenção especial.





Unimed Laboratório



Serviço Prime de Assessoria Molecular

O serviço de Diagnóstico Molecular possui uma estrutura completa para a realização dos testes genéticos e profissionais altamente qualificados em diagnósticos de precisão.

A equipe da UniGenne é formada por profissionais que são referência em suas áreas de atuação e especialistas na área Genética e Biologia Molecular. O serviço se destaca por realizar uma análise translacional, acompanhar o perfil do paciente em todas as fases da investigação molecular e oferecer diagnóstico assertivo aos médicos e clientes.



Um time de especialistas prontos para ajudar o médico desde o pedido até a entrega e interpretação dos resultados.

A UniGenne possui equipamentos de ponta para aplicar metodologias de referência no diagnóstico molecular, tais como:

- Sequenciamento de nova geração (Sequencing Next Generation - NGS)
- Análise genômica por microarrays (SNP/CGH-array)
- MLPA (Multiplex Ligation dependent Probe Amplification)
- Sequenciamento genômico por Sanger
- Análise de expansões por TP-PCR (Síndrome do X Frágil)
- PCR em tempo real (qPCR) para genotipagem de SNPs

Atua na investigação molecular de diversas áreas da medicina, com foco nas áreas de:

- Oncogenética
- Doenças raras
- Cardiogenética
- Neurogenética
- Doenças infecciosas





UniGenne Home

Kit swab bucal UniGenne

A UniGenne traz facilidade e segurança na coleta e transporte das amostras de DNA genômico. Com o Kit de coleta de swab bucal UniGenne, o cliente pode realizar a coleta dos exames de genética, de forma não invasiva, de onde estiver. Após receber o kit UniGenne, o paciente faz a coleta e envia por Correios sua amostra, de forma fácil e segura.

O resultado fica disponível no site unimedlab.com.br para consulta do cliente e do médico solicitante.



Milton Zymberg

Superintendente

zymberg@unimedlab.com.br

(41) 99103-5416



6.3

Plataforma digital para eliminar o prontuário físico

Mais eficiência para a sua singular focar no atendimento aos clientes e reduzir custos operacionais.

Com o EMED a sua Unimed pode ter:

- Agenda eletrônica para gestão de consultório
- Receituário digital
- Cadastro de todos os pacientes da sua Unimed e possibilidade de incluir pacientes de outros planos particulares
- Resultados de exames da Unimed Laboratório
- Prontuário eletrônico (geral, oftalmologia, ginecologia/obstetrícia e pediatria) com assinatura digital reconhecida



Diversas singulares do Sistema Unimed já utilizam o EMED: Bauru, Anhanguera, Sul Paulistana, Lençóis Paulista, Salto Itu, além da Seguros Unimed.

Confira alguns números conquistados!

17.886.847 consultas realizadas

20.070.951 exames solicitados

4.177.083 receitas prescritas

Contrate o EMED e conte com uma plataforma de gerenciamento de toda jornada do cliente 100% online, com compartilhamento de dados e inúmeras facilidades na gestão do consultório!



CFM
CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA

Ricardo Brustolin

Superintendente de gestão estratégica

ricardo.brustolin@unimedcuritiba.com.br

(41) 99614-5834



SINAPSE
Unimed
Curitiba

**Vamos cooperar e crescer
juntos cada vez mais?**

**Coonecte-se, agora mesmo,
à Unimed Curitiba!**



CATÁLOGO DE SERVIÇOS