



Atualize-se com alguns dos indicadores de gestão econômica

PÁGINA 4



ANS estabelece Novo Rol de Procedimentos Médicos para as operadoras

PÁGINA 6



Confidencial RIO

INFORMATIVO EXCLUSIVO PARA OS COOPERADOS DA UNIMED-RIO MAIO 2008

Que sejam bem-vindos

Após a entrada dos 55 mil clientes da CAARJ, cooperados já sentem aumento no volume de atendimento

Em abril, passou a valer o contrato da Unimed-Rio para prestar serviços de assistência médica-hospitalar aos cerca de 55 mil beneficiários dos planos de saúde da Caixa de Assistência dos Advogados do Rio de Janeiro, a CAARJ.

Com isso, após um período inicial de providências administrativas, como envio de Kit de boas-vindas e informações sobre a rede de atendimento, os novos clientes já

utilizam normalmente os serviços da cooperativa. Para os médicos, o novo contrato é uma possibilidade real de mais atendimentos no dia-a-dia dos consultórios, e, conseqüentemente, ampliação da produção.

Para a cooperativa, este é um importante passo para o atingimento das metas corporativas do ano, já que ele representa um incremento de cerca de 10% na carteira de clientes.

Segundo Celso Barros, presidente da cooperativa, a escolha da Unimed-Rio pela Ordem dos Advogados do Brasil, seccional do Rio de Janeiro (OAB-RJ) é um marco. "Foi uma importante conquista e o planejamento tem se mostrado preciso, com as ações sendo executadas para a facilidade dos clientes e cooperados. É uma excelente oportunidade de mostrarmos por que motivo somos o melhor plano de saúde do Rio de Janeiro."



Comunicação Digital

Clube do Médico estabelece novos canais de comunicação para que os sócios estejam sempre atualizados sobre as últimas promoções e vantagens.

página 11 →

Planeta Unimed

Programa de Responsabilidade Social elabora novo projeto para estruturar as ações sociais e as iniciativas de comunicação referentes ao tema dentro da cooperativa. Conheça os pilares da iniciativa.

página 12 →



Palavra do Presidente

No primeiro trimestre do ano, temos boas notícias para compartilhar com nossos cooperados. A recepção dos novos 55 mil clientes vindos da Caixa de Assistência dos Advogados do Rio de Janeiro (CAARJ) foi realizada de forma tranqüila e eles já estão utilizando normalmente os serviços da Unimed-Rio, o que significa aumento do número de pessoas em nossos consultórios e ampliação da receita da cooperativa. Mais detalhes desta operação estão na matéria de capa, que continua na página 3.

Além desta importante conquista no âmbito do mercado, esta edição também traz um balanço consolidado, para acompanhamento de todos os sócios, de indicadores fundamentais para a gestão de 2002 até hoje. O patrimônio dos cooperados, por exemplo, teve um aumento de mais de 261%. Nosso compromisso de gerir a Unimed-Rio com dedica-

ção e foco nos resultados, buscando gerar valor para nossos sócios é uma forma de retribuir a confiança que nos foi depositada. Outros números estão na página 4.

Também estamos nos preparando para atender às novas determinações da ANS, com o Novo Rol de Procedimentos Médicos. Além disso, nos antecipamos a uma futura obrigatoriedade do órgão regulador, com a criação de uma Ouvidoria, que está atuante desde fevereiro. Dados destas iniciativas estão nas páginas 6 e 7, respectivamente. Para orientar os nossos sócios sobre a estratégia que traçamos para 2008, a Coluna Raio X tem informações sobre as grandes metas do ano. Desta vez, está detalhada a de 90% de satisfação, na página 8.

Uma outra preocupação constante da cooperativa é buscar a excelência no atendimento. Para isso, lançamos

o projeto DNA, uma base de conhecimento que reúne todas as informações operacionais e que está disponível para todos os colaboradores que prestam atendimento. Ele agiliza o acesso à informação e evita que dados iguais tenham interpretações diferentes, dirimindo os possíveis erros. Conheça o projeto na matéria da página 9.

Esta publicação traz ainda as informações sobre reajuste de planos pessoa física anunciado pela ANS, ações públicas de prevenção, com a campanha de Combate à Hipertensão Arterial realizada nas praias da Barra da Tijuca e em Copacabana, as novidades do Clube do Médico e os novos projetos do Programa de Responsabilidade Social da cooperativa para 2008, o Escola Saudável e o Planeta Unimed-Rio.

Celso Barros

índice

PÁGINA 5

Mais de 100 novos médicos ingressam na cooperativa

PÁGINA 7

Ouvidoria analisa os primeiros resultados como instância máxima de atendimento

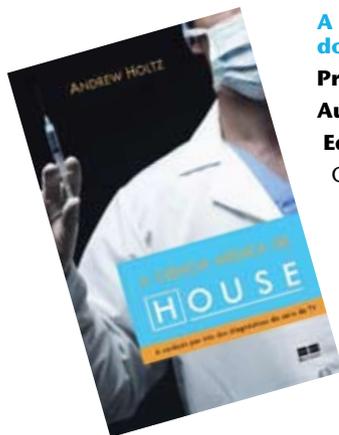
PÁGINA 8

Coluna Raio X traz informações relevantes sobre a meta de 90% de satisfação

PÁGINA 10

Para Viver Melhor realiza mais uma campanha pública de combate à hipertensão

Dicas de livros e sites



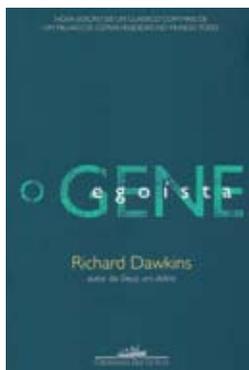
A Ciência Médica de House - A Verdade Por Trás dos Diagnósticos da Série

Preço: R\$ 30

Autor: Andrew Holtz

Editora: Best Seller Ltda, 288 páginas.

O livro que traz toda a verdade por trás dos diagnósticos de uma das séries de maior sucesso da atualidade. A ciência médica de House, do jornalista Andrew Holtz - especializado na área de saúde -, apresenta o que é ou não ficção no seriado. Holtz passou um ano estudando as principais obras da literatura médica e entrevistando diversos especialistas - médicos, enfermeiras e professores - para compilar numerosos casos incomuns e tratamentos ainda mais surpreendentes. Com riqueza de detalhes e de maneira bastante clara, o autor apresenta a solução dos mistérios que intrigam os telespectadores.



O Gene Egoísta

Preço: R\$ 44

Autor: Richard Dawkins

Editora: Companhia das letras, 544 páginas.

Um dos livros mais aclamados da história da divulgação científica, ele não só apresenta a biologia evolutiva de forma acessível, mas acrescenta uma interpretação metafórica que inspirou gerações de biólogos e simpatizantes. Desde a sua publicação, foi traduzido para mais de 25 idiomas e sucesso de vendas pelo mundo todo.

Carteira CAARJ é implantada, com clientes satisfeitos

Os cerca de 55 mil beneficiários são integrados à Unimed-Rio sem sobressaltos e cooperados têm ampliadas as possibilidades de atendimento



“Como médica, ter mais 55 mil possíveis clientes Unimed em meu consultório significa aumento do número de atendimentos e a certeza de que serei bem remunerada, sem atrasos e dificuldades administrativas”

DRA. AILA BEIRÃO

APÓS UM PERÍODO INICIAL de migração e implantação, os beneficiários vindos da Caixa de Assistência dos Advogados do Rio de Janeiro (CAARJ) já utilizam normalmente os serviços da cooperativa, e têm sido positiva a percepção quanto às novas possibilidades oferecidas pela Unimed-Rio, entre elas a ampliação da oferta de médicos para quase cinco vezes à que tinham anteriormente. Ainda em março, foram distribuídos os kits de boas-vindas, com a carteira do plano e o guia médico, e agora os níveis de procura às Lojas e ao Contact Center começam a voltar aos padrões de normalidade, após o pico - natural e esperado - provocado pela mudança. O processo foi amparado por reforços nas estruturas de atendimento e pelo site da Unimed-Rio, em que foi criada uma seção exclusiva para estes clientes (www.unimedrio.com.br/caarj). No Contact Cen-

ter também foi instalado um canal próprio para a nova carteira.

Aíla Beirão, ginecologista e obstetra cooperativa, ficou muito satisfeita com a entrada dos novos clientes. “Como sócia da cooperativa, o novo contrato me transmite ainda mais segurança de que sou dona de uma empresa sólida e em crescimento e, se a Unimed-Rio vai bem, também colho os frutos da boa gestão. Como médica, ter mais 55 mil possíveis clientes Unimed em meu consultório, significa aumento do número de atendimentos e certeza de que serei bem remunerada, sem atrasos e dificuldades administrativas”, explica Dra. Aila, que também se mostrou muito orgulhosa por ser cooperativa. “Para os médicos, é um prazer fazer parte desta história de sucesso que é a Unimed-Rio. Merece destaque o respeito e a valorização que recebemos”, ressaltou a ginecologista.

RESULTADO

Os números comprovam a opinião da cooperativa. Neste primeiro mês de atendimento aos novos clientes, a receita da cooperativa teve um incremento da ordem de aproximadamente R\$ 15 milhões, o que contribui para a geração de um segundo valor para os sócios, além do aumento de trabalho: com a consolidação e a gestão enxuta do novo contrato, haverá um natural fortalecimento patrimonial. O primeiro mês de

utilização ainda não foi contabilizado, mas o monitoramento para a ação indica uma sinistralidade (relação direta entre o custo total desta parcela da carteira e a receita por ela gerada) entre 76% e 78% - dentro do previsto originalmente e das metas globais para este ano.

Do ponto de vista operacional, não há qualquer distinção, nos consultórios ou nos prestadores, com relação aos novos clientes. Eles possuem carteiras da Unimed-Rio para atendimento e todos os demais processos permanecem inalterados. Para mais informações, entre em contato com o Ligue Doutor, pelo telefone (21) 3861-3861.

Manutenção do perfil da carteira

Após a entrada dos novos clientes, as características da carteira da Unimed-Rio foram mantidas. Veja abaixo:

- **Tipo de contrato:**
Pessoa Física: 21,3%
Pessoa Jurídica: 78,7%
- **Divisão por sexo**
Feminino: 56,34%
Masculino: 43,66%
- **Divisão por faixa etária**
0 a 18: 23,52%
19 a 23: 6,15%
24 a 28: 8,85%
29 a 33: 9,12%
34 a 38: 8,40%
39 a 43: 7,72%
44 a 48: 7,40%
49 a 53: 6,66%
54 a 58: 5,81%
59 ou mais: 16,37%



Segurança para os cooperados

Patrimônio dos médicos teve um aumento de mais de 261% durante os anos em que a atual gestão está à frente da cooperativa



OS RESULTADOS ALCANÇADOS pela Unimed-Rio em 2007 consolidaram a liderança da cooperativa no mercado de saúde suplementar carioca. Alta expressiva do faturamento bruto e redução da sinistralidade são alguns dos pontos de destaque. Porém, mais do que analisar os números de 2007 ante aqueles de 2006, é importante acompanhar a evolução da Unimed-Rio ao longo dos últimos anos. Entre 2002 e 2007, o faturamento da cooperativa, por exemplo, aumentou 127,7%.

“A gestão está focada na geração de valor para os cooperados. O mercado de saúde está em transformação acelerada e a Unimed-Rio acompanha esses movimentos. Nossa condição de cooperativa exige mais eficiência ainda dos administradores na manutenção dos indicadores de desempenho. Um estudo histórico de nossos principais números mostra a importância das novas tecnologias e da redução de custos”, diz Celso Barros.

O patrimônio dos cooperados era, em 2002, de R\$ 37,5 milhões. Ao final do passado, este número era de 135,5 milhões, uma evolução de 261,3%. “Os cooperados são os grandes beneficiados por uma gestão eficiente, com comprometimento e dedicação pela busca dos resultados”, garante Barros. As sobras da cooperativa também apresentam ganhos ao longo dos anos, passando de um prejuízo de R\$ 5,6 milhões em 2002 para sobras de R\$ 23,8 milhões em 2007.

APROVAÇÃO DOS MÉDICOS E NOVOS INVESTIMENTOS

Segundo a pesquisa que é encomendada anualmente ao Instituto Datafolha, 81% dos cooperados estão satisfeitos ou muito satisfeitos com a atual gestão da cooperativa. “Este é um índice ótimo para o segmento. Buscamos a prestação de serviços com excelência”, afirma Celso Barros.

O presidente também fala sobre os novos projetos da Unimed-Rio. “O setor de saúde suplementar é hoje extremamente competitivo e temos que evoluir dentro das nossas possibilidades, sem perder os ideais que nos fizeram chegar até aqui. Por isso, vamos concentrar nossos esforços para continuar crescendo de maneira estruturada como retribuição ao voto de confiança que nos foi dado. O processo de verticalização, por exemplo, permitirá que seja construído um hospital de ponta e, assim, poderemos controlar melhor os custos médicos. Nossas metas nos próximos anos estão relacionadas à capacidade da cooperativa de se preparar para um cenário de grande concentração no mercado de saúde suplementar, onde as grandes empresas estarão fortes e com grande possibilidade de investimento”, explica Barros.

Como já anunciado anteriormente, o hospital será construído em um terreno de 20 mil m² na Barra da Tijuca. Ele terá cerca de 200 leitos e será voltado para procedimentos de alta complexidade.

Faturamento Anual



(em milhões de reais)

Patrimônio do Cooperado



(em milhões de reais)

Mais de 5 mil médicos

Entrada dos novos cooperados amplia a vantagem da maior rede médica da cidade

MAIS DE 5 MIL MÉDICOS COOPERADOS. O plano de saúde que possui a maior rede médica de atendimento ultrapassou uma marca significativa no final de março, com a adesão de mais 110 sócios. Para receber os novos profissionais foi organizada mais uma edição do Doutor Unimed, evento especialmente promovido para dar informações sobre a cooperativa e orientá-los sobre o processo de atendimento.

Abdu Kexfe, Diretor Médico, abriu o encontro, realizado no Hotel Windsor Barra, dando a dimensão da organização da qual os médicos passaram a fazer parte: “Vocês não estão apenas se conveniando a mais um plano de saúde. Estão ingressando numa empresa diferenciada, líder de mercado, e que tem o atendimento humanizado como o grande diferencial competitivo. No papel de sócios, vocês têm a responsabilidade de manter e melhorar essa relação”, enfatizou ele, que também anunciou a entrada de mais 55 mil vidas na carteira após o contrato firmado com a Caarj.

Já o Eduardo Assis, Superintendente Médico, fez questão de relacionar a atuação da cooperativa e o atual cenário de saúde suplementar: “Estamos inseridos em um mercado em que há o acirramento da concorrência, com aberturas de capitais, envelhecimento da população, forte regulamentação da ANS, evolução expo-



“Vocês não estão se conveniando a mais um plano de saúde. Estão ingressando numa empresa diferenciada e que é de vocês”

DR. ABDU KEXFE

nencial dos custos e aumento das ações judiciais. Precisamos estar preparados para esta realidade e, por isso, estamos iniciando um projeto de verticalização dos nossos recursos”, explicou.

Segundo Roberto Madruga, ginecologista e obstetra, entrar para a cooperativa é o desejo de todos os médicos. “A Unimed-Rio é a melhor empresa para o médico, já que é a que melhor remunera, tem muitos clientes, valoriza o profissional e oferece ótima infra-estrutura. Com certeza terei mais pacientes em meu consultório, já que este é um plano com grande abrangência”, afirmou o novo cooperado.

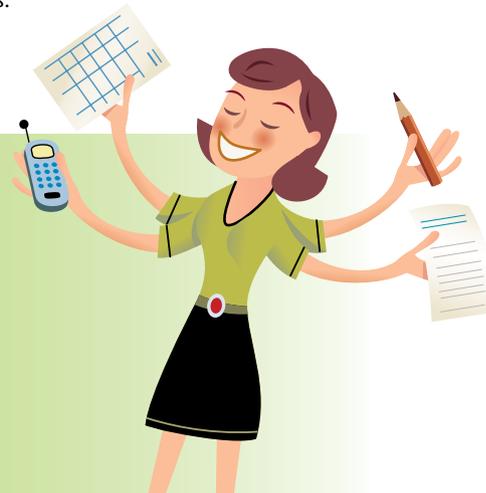
Os aspectos técnicos e operacionais, como a diferença entre o cliente da Unimed-Rio e de outras singulares, chamados de clientes de intercâmbio, a remuneração médica, automação dos consultórios, autorizações, kit da produção médica e detalhes sobre o preenchimento das guias da TISS, ficaram a cargo do Dr. Vagner Lins, Gerente Executivo de Relacionamento com o Cooperado.

Também foram realizadas pequenas apresentações da Unimed-Rio, feita por Flávia Pereira, Gerente da Unidade Barra da Tijuca e da Unimed Seguros, proferida por Marcos Costa, Gerente de Unidade de Negócios.



Treinamento para secretárias

No início de abril, as secretárias dos cooperados recém-ingressos na Unimed-Rio receberam treinamento operacional específico sobre as rotinas de consultório da cooperativa, além de outras informações técnicas pertinentes. As secretárias também são um público que merece atenção especial. No consultório, representam o contato inicial do cliente com a Unimed-Rio, ou seja, são responsáveis pela primeira impressão na utilização do plano. Por isso, é importante a realização de um trabalho específico e direcionado para este público, com diversas ações ao longo do ano. O evento é realizado pela área de Comunicação em parceria com a de Relacionamento com o Cooperado.



Novo Rol de Procedimentos Médicos

Cooperativas cumprem nova regulamentação, enquanto a Unimed do Brasil questiona retroatividade da decisão

A AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR (ANS) publicou no início de janeiro a resolução Normativa Nº 167, que atualiza o Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde. O documento, que constitui a referência básica para cobertura assistencial dos planos de saúde para os contratos assinados a partir de 1º de janeiro de 1999, entrou em vigor no dia 2 de abril.

POSIÇÃO DA UNIMED DO BRASIL

A Unimed do Brasil acredita que a ampliação do Rol de Procedimentos Médicos poderá trazer danos irreparáveis para as cooperativas médicas, principalmente devido ao efeito retroativo da norma, que é aplicada a todos os planos regulamentados e não apenas aos contratos fechados após a vigência da RN 167, em 2 de abril de 2008.

Neste sentido, o Conselho Confederativo aprovou um questionamento judicial da aplicação retroativa do novo Rol de Procedimentos e entrou com uma ação judicial.

Para Celso Barros, o questionamento judicial destina-se à defesa da saúde financeira das operadoras do setor supletivo em todo o país. "A Unimed reconhece o interesse do consumidor em

ter acesso aos novos procedimentos, mas o setor terá grandes dificuldades em incorporar novas despesas sem uma readequação de custos autorizada por parte da ANS. Nossa preocupação é justamente preservar o direito dos atuais clientes dos planos de saúde, para que tenham seu atendimento de qualidade garantido, sem percalços por eventuais problemas financeiros das operadoras", afirma.

No entanto, a Juíza da 8ª Vara da Justiça Federal do Rio de Janeiro não concedeu a liminar no mandado de segurança impetrado pela Unimed do Brasil e outras entidades contra a Resolução Normativa no 167/08.

NOVOS PRESTADORES

Enquanto busca questionar judicialmente a retroatividade do Novo Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde, a Unimed-Rio cumpre a determinação do órgão regulador e já credenciou prestadores e profissionais das novas categorias incluídas pela agência nacional de Saúde Suplementar (ANS). Para mais informações, veja as alterações na rede de atendimento no guia médico, disponíveis no site da cooperativa.

Comodidade na hora de pagar o plano

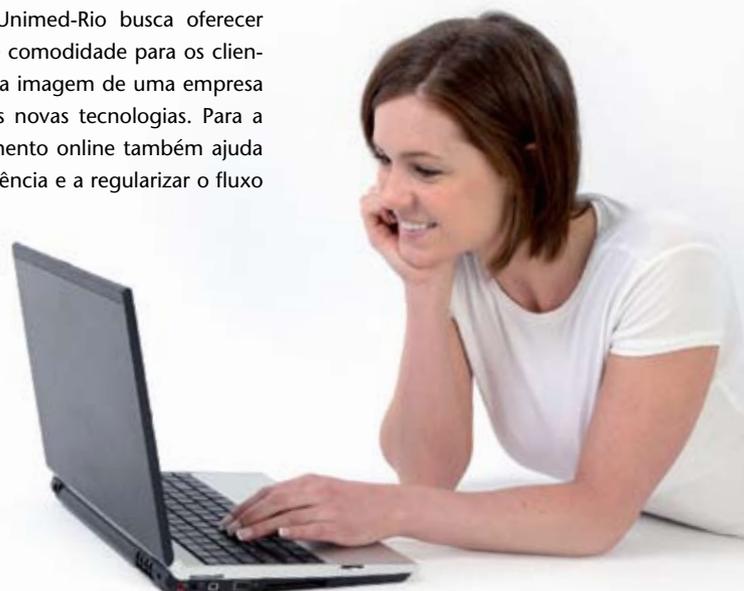
Em junho, clientes poderão optar pelo débito automático diretamente no site da cooperativa

A opção pelo débito automático dos clientes da Unimed-Rio poderá ser feita pelo site www.unimedrio.com.br a partir de junho. O pagamento via internet pode ser cadastrado por todos aqueles que sejam correntistas do Banco do Brasil, Bradesco, Banco Itaú, ABN Amro Real, HSBC, Unibanco e Unicred.

O processo de cadastramento é simples e rápido. O cliente seguirá um passo-a-passo no site, informando os dados bancários, nome completo e número do cartão. O contato com as instituições bancárias é feito pela cooperativa e a confirmação de todo o procedimento pode ser verificada na Área Restrita, o que confere segurança à iniciativa. Antes da reformulação do site, o cliente tinha que entrar na internet para baixar a ficha de solicitação, imprimir o arquivo, assinar e enviar para a cooperativa, por fax ou via correio.

Com a ação, a Unimed-Rio busca oferecer maior tranquilidade e comodidade para os clientes, além de reforçar a imagem de uma empresa moderna, alinhada às novas tecnologias. Para a cooperativa, o pagamento online também ajuda a diminuir a inadimplência e a regularizar o fluxo dos pagamentos.

"Queremos oferecer continuamente o máximo em conforto e qualidade. A opção pelo débito automático pelo site é mais um passo nessa direção", conclui Bartholomeu Coelho, Diretor Administrativo.





Em busca da qualidade total no atendimento

Resultados dos dois primeiros meses de funcionamento da ouvidoria mostram as direções que levam à excelência

EM OPERAÇÃO DESDE FEVEREIRO, a ouvidoria da Unimed-Rio realizou a primeira análise do trabalho realizado com os atendimentos aos clientes. No total, foram 164 casos tratados no período. E uma das conclusões reforça a tese de que mais do que a instância máxima de atendimento, a área possui o fundamental papel de servir de guia para revisão de processos e rotinas internas.

“A cooperativa tem enorme potencial de crescimento e, sem dúvida, ele está relacionado a mudanças de atitude e de processos internos. O fato de termos atingido a meta de 90% de satisfação de clientes no ano passado só serve como incentivo para trabalharmos mais, porque ainda temos e podemos melhorar muito”, alerta Virgínio Sanches, Superintendente de Comunicação, a quem a Ouvidoria está subordinada.

Para isso, a cooperativa concentra esforços para facilitar a reunião de informações na hora de formular uma resposta ao cliente, agilizar o trâmite interno de aprovações e adoção de uma postura pró-ativa de todos

os colaboradores, melhorando cada dia mais o relacionamento com os clientes.

A avaliação de performance da área mostra que 43% dos casos que chegaram à Ouvidoria não eram de fato situações para resolução em instância máxima. Dos contatos recebidos, 48% foram de reclamações, 31% de solicitações, 16% de informações e 5% de sugestões ou elogios. Dentre todos os casos, 24% se referiam a problemas de atendimento; 22% a pagamento, faturamento e cobrança; 19% sobre reembolso; 19% sobre solicitações ao SAC; e 16% sobre logística de distribuição de guias médicos e cartões.

ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

As ações conduzidas estão totalmente alinhadas com o planejamento estratégico, contribuindo diretamente com as metas de satisfação, redução de custos, número de clientes e faturamento. Além disso, ela também auxilia na revisão de processos, que é imprescindível para que a Unimed-Rio continue crescendo.



Margareth Monteiro, Ouvidora da Unimed-Rio

“Estamos assumindo um papel de liderança no relacionamento com clientes no setor de saúde suplementar.”

DR. CELSO BARROS

Ampliação da sede

Estrutura física da cooperativa acompanha o crescimento do número de clientes e de colaboradores

ESTÃO EM ANDAMENTO AS OBRAS das Lojas 108 e 109 no condomínio Barra Private, adquiridas pela cooperativa no ano passado. Com as aquisições, a empresa passa a contar com uma área de cerca de 8.500m² para suportar toda sua estrutura de funcionamento.

Bartholomeu Penteado, Diretor Administrativo, explica que os novos prédios serão inteligentes: “Vamos estruturá-los de forma que possamos controlar iluminação, refrigeração e exaustores virtualmente”, diz ele, que destaca que também haverá uma sala de convívio na cobertura do novo espaço. Com a mudança, outras novidades surgirão: está prevista a criação do Espaço Memória e a ampliação da sala de convívio da Loja 101. Da mesma forma, haverá um pool de salas de reunião no térreo, além de salas exclusivas para áreas que têm maior necessidade de utilização. Mas a grande modificação será arquitetônica. O conceito “open space” ganhará ainda mais força, com o fim das divisórias que separam as áreas.



Raio X: Grandes Metas 2008

90% de satisfação: entenda como esta meta corporativa tem impacto em todas as outras



“É pela melhoria das relações internas que aumentam os indicadores de produtividade, motivação e satisfação”

DR. BARTHOLOMEU COELHO

EM MEIO A TANTAS METAS financeiras, surge uma que está muito mais relacionada ao comportamento diário, à atitude das pessoas, mas cujos resultados se refletem imediatamente nos números das outras. O objetivo de manter ou ampliar o índice de 90% de satisfação alcançado no ano passado, tanto para clientes, como para cooperados e colaboradores, é altamente desafiador pelo caráter subjetivo e pela real necessidade de aplicação diária de todos.

Bartholomeu Coelho, Diretor Administrativo, destaca o papel dos colaboradores: “Eles são a base de relacionamento entre todos os públicos. E para que essas relações ocorram bem é preciso que alcancemos a satisfação interna inicialmente. É por isso que fazemos questão de participar dos principais levantamentos de clima organizacional do país. Temos o constante desafio de oferecer o melhor ambiente, remuneração compatível com as atribuições exigidas, benefícios e boas condições de trabalho. Não tenho a menor dúvida em dizer que a Unimed-Rio é referência para o mercado em relação à valorização de seus recursos humanos. Tudo isso para que possamos transmitir para clientes, cooperados

e outros públicos o bom clima e os níveis de satisfação que temos dentro de casa”.

CONTRIBUIÇÃO DO COOPERADO

No caso dos médicos cooperados, a situação ganha contornos especiais, pelo fato do médico exercer uma função primordial, o relacionamento inicial com o cliente.

Abdu Kexfe, Diretor Médico, destaca a importância deste ponto: “O médico é, na maioria dos casos, o primeiro contato efetivo do cliente com a Unimed-Rio. É a porta de entrada. E o cliente deve encontrar um profissional feliz, satisfeito com o plano do qual é dono. Nada pior do que ir a um consultório e ouvir seu médico falar mal do seu plano. Isso faz com que a relação já comece desgastada, ocasionando insegurança e perda da credibilidade. Por isso trabalhamos o tempo todo para oferecer a melhor remuneração, o melhor relacionamento, além de atividades de educação continuada para nosso profissional”.

A cooperativa também concentra esforços para oferecer aos clientes atendimento de excelência, já que a hora de resolver um problema é uma ótima oportunidade de deixá-lo satisfeito.

POR QUE 90%?

O motivo é bem simples. “Caminhamos sempre em busca da excelência no relacionamento. E não podemos buscar a excelência com um índice de 70% ou 80%. Entendemos que se tivermos 9 pessoas satisfeitas em um grupo de 10 estamos no caminho certo. Não podemos sonhar alto e voar baixo”, explica Bartholomeu Coelho.

COMO A SATISFAÇÃO IMPACTA OUTRAS METAS?

A insatisfação de qualquer público tem impacto imediato nas demais metas. Colaboradores insatisfeitos têm menores níveis de produtividade. Clientes insatisfeitos tendem a deixar o plano e reduzir o tamanho da carteira, a receita e a geração de caixa, além da possibilidade de trazer riscos à imagem da cooperativa. E médicos insatisfeitos tendem a priorizar o atendimento por outros planos ou deixar de ser sócios, reduzindo a rede e a produção médicas.

ANS autoriza reajuste de 5,48%

Índice anunciado é o menor dos últimos sete anos

A AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR (ANS) anunciou no dia 30 de abril o índice autorizado para o reajuste dos planos de saúde - 5,48% - o menor dos últimos sete anos e muito abaixo do reivindicado pelo setor.

Para Celso Barros, o índice fica muito aquém das necessidades das operadoras, cujos custos assistenciais são cada vez mais elevados. "Mais uma vez a ANS não reconhece o impacto dos custos assistenciais no cálculo do reajuste e anuncia um índice totalmente inferior às necessidades das operadoras, especialmente no momento em que entra em vigor o Rol de Procedimentos Médicos atualizado", afirma.

O dirigente ressalta que o custo-saúde, principalmente no que diz respeito às novas tecnologias incorporadas à medicina, ficam, provavelmente, muito além de todos os índices oficiais de mercado. Ele cita o IGPM, que acaba de ter a maior alta dos últimos três anos: 9,81% acumulado em 12 meses.

O reajuste é válido para os planos de saúde médico-hospitalares contratados por pessoas físicas a partir de 1º de janeiro de 1999. Para os planos antigos não regulamentados, vale o que está descrito nos contratos, desde que a regra de reajuste esteja clara.

Se a cláusula de reajuste for omissa, vale o percentual da ANS.

O código da informação

Novo sistema, DNA abriga conteúdo técnico referente à operação da cooperativa

NO INÍCIO DE ABRIL, a Unimed-Rio deu mais um importante passo rumo à excelência no relacionamento com os clientes. O motivo foi o lançamento do DNA, sistema que reúne informações técnicas da operação da cooperativa e permite alinhamento completo no discurso para públicos externos. Ou seja, todos os canais de atendimento terão a mesma base para consulta e as mesmas informações para transmitir aos clientes.

INFORMAÇÕES COMPLETAS

O projeto foi iniciado há cerca de um ano e, após processo de desenvolvimento e refinamento, já virou realidade. "O grande objetivo do DNA é reunir e disseminar as informações técnicas para toda a organização. Com isso, formamos uma base consistente para consulta e evitamos conteúdo com mais

de uma interpretação", diz Eduardo Bordallo, Diretor de Mercado da Unimed-Rio.

Em sua versão inicial, o sistema tem dados sobre produtos, contratos, processos como reembolso, autorizações e pagamentos, entre outros. Um dos destaques do projeto é a possibilidade de sugestões de atualizações cons-

tantes, dando caráter dinâmico à ferramenta. Além disso, aos poucos, cada área da cooperativa terá um canal específico dentro do sistema, na qual poderão ser cadastradas todas as informações de cunho técnico de relevância para a empresa.

A nova base de conhecimento funciona como um repositório de conteúdo e é o local de referência para consulta de todos os dados operacionais, agilizando e qualificando o atendimento a todos os públicos de interesse da cooperativa.



notas

Entrega da Produção

A entrega da produção médica na Ilha do Governador, que ocorre nos três primeiros dias úteis de cada mês, passou a ser realizada em novo local: Rua República Árabe da Síria, 415/sala 308 - Ilha do Governador. Ela fica na esquina com Rua Almirante Luis Belart.

Importância da carteirinha

No atendimento em consultório, é importante que o cliente esteja portando o cartão magnético e documento de identidade.

No caso de beneficiário do plano particular em consultório sem POS, deverá ser apresentada a lâmina de pagamento. Entretanto, na ausência desses documentos, o atendimento pode ser efetuado após confirmação de dados pelo Contact Center (3861-3861).

Referência em marketing

A revista "Marketing", da editora que organiza o prêmio Marketing Best, o mais importante do segmento, homenageou a cooperativa em sua edição especial de 20 anos da premiação. A publicação listou 40 empresas de todo o país que tiveram grande destaque na história do evento. A Unimed-Rio foi vencedora do prêmio nos últimos quatro anos, desde a adoção do posicionamento publicitário cuja assinatura é "O melhor plano de saúde é viver. O segundo melhor é Unimed".

CONFIDENCIAL-RIO É UMA REALIZAÇÃO DA SUPERINTENDÊNCIA DE COMUNICAÇÃO CORPORATIVA

AV. ARMANDO LOMBARDI, 400/2º ANDAR - RIO DE JANEIRO - RJ - CEP 22.640-000 - TEL: 3139-7999
JORNALISTA RESPONSÁVEL: VIRGÍNIO SANCHES - IMTB 12284
EDIÇÃO: LILIANE MAFORT E MARCELO KANHAN.

REDAÇÃO: FÁBIO DOS SANTOS, LILIANE MAFORT E RAFAEL OLIVEIRA.
FOTOS: PHOTOCAMERA

PROJETO GRÁFICO: INVENTUM DESIGN
IMPRESSÃO: MINISTER GRÁFICA E EDITORA

TIRAGEM: 5.000 EXEMPLARES

IMPRESSO EM PAPEL RECICLADO, DE ACORDO COM O PROGRAMA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL DA UNIMED-RIO.

Prevenção na medida certa para todos

Cooperativa realiza campanha de combate à hipertensão em duas praias do Rio

PARA CERCA DE 780 PESSOAS – entre cariocas de todos os bairros, estrangeiros e turistas – o sábado de sol e calor, dia 26 de abril, foi de praia e de cuidados com a saúde. Esse foi o público estimado em mais uma ação da Área de Gestão de Saúde da Unimed-Rio: a Campanha de Detecção e Prevenção da Hipertensão Arterial, organizada nas praias da Barra e de Copacabana, em parceria com a Sociedade de Cardiologia do Estado do Rio de Janeiro (SOCERJ).

As campanhas públicas têm como principal objetivo fortalecer, na população de modo geral, a cultura da prevenção como a melhor forma de evitar graves problemas de saúde ao longo da vida. O incentivo à prevenção é uma das premissas do Planejamento Estratégico da cooperativa.

No sábado, os interessados puderam receber informações

sobre o combate à hipertensão. Todos passaram por testes dos níveis de colesterol no sangue, aferição da pressão arterial, peso, altura, cálculo do IMC e da circunferência abdominal.

Em Copacabana, a presença do público da terceira idade foi marcante. O argentino Juan Carlo Gómez, 73 anos, morador do bairro há 30 anos, definiu a ação como acertada. “Muitas pessoas não sabem como estão de saúde. Aqui temos a oportunidade de passarmos pelas avaliações dos profissionais e de saber como estamos”, afirmou. Jamir Baptista da Silva, 69 anos, mora no Méier e foi até o bairro para se consultar. “Achei muito interessante. Tenho pressão alta há anos, mas não posso ir ao médico com frequência. Aqui pude tirar minhas principais dúvidas e ter uma idéia de como está minha saúde”, disse.



“Muitas pessoas não sabem como estão de saúde. Aqui temos a oportunidade de saber como estamos”

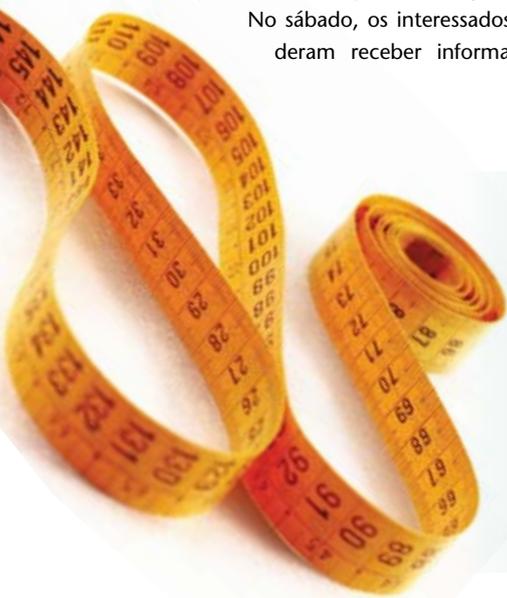
JUAN CARLO GÓMEZ, 73 anos

Ações contínuas de prevenção

Ainda em 2008 está prevista mais uma campanha nas ruas da cidade, a de Prevenção ao Diabetes. No final do ano passado, a ação prestou atendimento a mais de mil pessoas, no Centro e na Tijuca.

Além disso, as empresas clientes da Unimed-Rio recebem com frequência uma equipe do Programa Para Viver Melhor para a realização de feiras de saúde, palestras e esquetes sobre prevenção e promoção de saúde. Nestas ocasiões, também são distribuídos materiais informativos, alertando sobre a importância da adoção de hábitos saudáveis.

No site www.unimedrio.com.br, há uma seção específica sobre o Programa Para Viver Melhor. Lá estão disponíveis diversas matérias sobre saúde e qualidade de vida, divididas pelas editorias Para toda Família, Criança, Mulher e Melhor Idade.



Novidades para 2008

Clube do Médico intensifica comunicação digital e tem novas promoções exclusivas



BUSCANDO ESTREITAR AINDA MAIS o relacionamento com os sócios e ampliar as vantagens oferecidas, o Clube do Médico tem novidades para este ano. A primeira delas é ampliação do número de estabelecimentos parceiros, sobre os quais todos serão informados nas próximas comunicações.

Além disso, o Clube está preparando para 2008 um calendário de eventos de entretenimento exclusivo para os sócios, com sessões fechadas de cinema e teatro, sorteio de ingressos para espetáculos diversos etc. Aguardem!

NOVA FORMA DE COMUNICAÇÃO

Em uma época em que a troca de informação está cada vez mais rápida, o Clube do Médico optou por estabelecer um novo meio de comunicação com os seus sócios

– o digital. Assim, as informações do Clube serão enviadas por e-mail marketing mensal, via SMS e estarão atualizadas no site da Unimed-Rio e em HotSites específicos das futuras promoções.

O objetivo é que os cooperados estejam sempre atualizados com as principais novidades e que a comunicação com o sócio de torne mais intensiva, sem aumentar o consumo de papel, o que está intimamente ligado ao conceito de Responsabilidade Social que a Unimed-Rio adota.

IMPORTÂNCIA DA ATUALIZAÇÃO DOS DADOS

Para que os sócios do Clube não percam as promoções, que na maioria das vezes serão exclusivamente por meio digital, é necessário que os cooperados atualizem o e-mail e o número do celular que está cadastrado na base da Unimed-Rio. Para isso, entre em contato com o Ligue Doutor (3861-3861) e solicite a atualização do seu cadastro.

Fiquem atentos! A qualquer momento serão enviadas as comunicações digitais do Clube do Médico. Aqueles que estiverem com os dados atualizados e forem rápidos nas repostas, poderão receber surpresas e vantagens exclusivas!

O QUE É O CLUBE DO MÉDICO?

O Clube do Médico foi criado em 98 para oferecer aos médicos cooperados e seus dependentes benefícios como descontos em estabelecimentos e produtos; condições exclusivas de compra e de pagamento; cursos gratuitos de aperfeiçoamento profissional e promoções pontuais.



Confira a lista dos cursos gratuitos para os sócios

■ II Simpósio de Atualização - Sociedade de Gastroenterologia do Rio de Janeiro

Data: 14 de junho

Local: Centro de Convenções do Colégio Brasileiro de Cirurgiões - Humaitá - RJ

Inscrições Gratuitas: 20 vagas

■ III Simpósio de Atualização Sociedade de Gastroenterologia do Rio de Janeiro

Data: 25 de outubro

Local: Hotel Flórida - Rua Ferreira Viana 81 - Flamengo - RJ

Inscrições Gratuitas: 20 vagas

■ Cursos de Atualização de Condutas em Quadros Emergenciais

Local: Sociedade de Medicina e Cirurgia do Rio de Janeiro - Av. Men de Sá, nº 197, Centro - Rio de Janeiro

Horário: 8h50 - 12h30

Inscrições Gratuitas: 9 vagas por curso

Emergências Clínicas

17/05 - Nefrologia e Endocrinologia

31/05 - Hematologia e Infectologia

Emergências Cirúrgicas

13/09 - Trauma

20/09 - Trauma e Cardiologia-Pneumologia

27/09 - Abdome Agudo

04/10 - Gastroenterologia e Oncologia / Hematologia e Acidentes

11/10 - Ginecologia e Infectologia



O futuro em nossas mãos

Programa de Responsabilidade Social lança o “Planeta Unimed-Rio”, conceito para reestruturar as ações sociais da cooperativa

TORNAR REALIDADE O JÁ CONHECIDO DISCURSO de necessidade de cada um fazer sua parte para melhorar o mundo em que vivemos. Este é o objetivo principal da criação do “Planeta Unimed-Rio”, conceito desenvolvido para estruturar internamente as ações sociais da cooperativa e assinar as ações de comunicação relativas ao tema.

“Desde a formalização oficial do Programa de Responsabilidade Social da Unimed-Rio, em 2002, promovemos uma série de medidas para criar uma base que permitisse um trabalho consistente. Durante esses seis anos, entendemos alguns conceitos e montamos a estrutura necessária. Claro que, em paralelo, já desenvolvemos algumas ações com as quais tivemos grande aprendizado. Nos adequamos aos padrões do setor, estabelecemos mecanismos de controle, monitoramento e análise e lançamos nossa Política. Agora, creio que estamos dando o passo final para tornar a responsabilidade social uma ferramenta de suporte ao negócio da cooperativa, capaz de contribuir efetivamente para o atingimento de nossos objetivos”, diz o presidente Celso Barros.

E é exatamente aí que entra o Planeta Unimed-Rio. Dividido em três pilares - Vida, Educação e Comunidade -, o conceito inicialmente já teve uma importante contribuição: separar as ações sociais da cooperativa de acordo com o segmento de atuação: “Parece simples, mas essa divisão nos permite enxergar com clareza se estamos orientados para os focos que pretendemos”, completa Barros.

E a partir agora, todas as ações internas de comunicação de Responsabilidade Social estarão associadas ao Planeta Unimed-Rio e virão com o selo do pilar correspondente: “Temos como grande

desafio neste ano estimular uma postura mais participativa de todos os colaboradores. Responsabilidade Social é um tema que deve atuar de forma transversal na Unimed-Rio, ou seja, sendo praticado por todas as áreas. O papel do Programa é somente estimular posturas e ações, mas para termos a mudança necessária é preciso que cada colaborador assuma esta conduta no dia-a-dia de trabalho.

ENTENDA OS PILARES DO PLANETA UNIMED-RIO:

Planeta Vida: abriga os projetos que proporcionam benefícios relacionados à saúde e à qualidade de vida.

Planeta Educação: voltado para a disseminação de alguns conceitos e oportunidades com vistas à formação de cidadãos socialmente responsáveis.

Planeta Comunidade: reúne as iniciativas que ampliam oportunidades ligadas à inserção e integração das comunidades das quais a Unimed-Rio faz parte.



Ação em colégios em busca da alimentação nota 10

Cooperativa lança o Projeto Escola Saudável no Rio de Janeiro



ALUNOS DA ESCOLA ESTADUAL Júlia Kubistchek, no Centro do Rio, receberam, ao longo de uma semana em abril, as atividades do Projeto Escola Saudável, iniciativa de responsabilidade social desenvolvida em parceria com a Sociedade Brasileira de Endocrinologia e Metabologia (SBEM), Associação Brasileira de Estudos da Obesidade (Abeso) e Federação Estadual das Unimed (Federação Rio). O Instituto Estadual de Diabetes e Endocrinologia (IEDE) também apoiou a ação.

O objetivo foi orientar estudantes de 1ª a 4ª séries quanto a uma alimentação saudável, importância da prática de exercícios e busca de uma boa qualidade de vida. “Trabalhamos com esse público in-

fantil porque é nesta fase que são formados os hábitos. As crianças são mais receptivas a mudanças”, afirma Maria Alice Bordallo, coordenadora da ação.

No início da semana, cerca de 150 crianças fizeram aferição de pressão arterial, medição do colesterol, peso e da circunferência abdominal. Uma equipe de médicos e enfermeiros orientou os pequenos e fez um verdadeiro check-up de sua saúde.

Nos outros dias, as crianças participaram de oficinas de culinária, esporte e teatros educativos.

