38

Celso Barros conclui dois mandatos na Unimed do Brasil.

PÁGINA 3

O primeiro hospital próprio da Unimed-Rio já está em fase de construção. Confira.

PÁGINA 7

QUARTO PRÊMIO DE COMUNICAÇÃO

Confidencial RIO

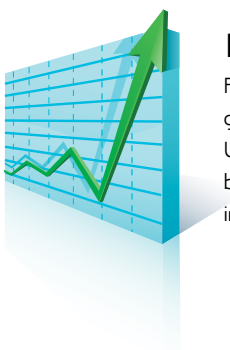
INFORMATIVO EXCLUSIVO PARA OS COOPERADOS DA UNIMED-RIO MAIO DE 2009

Congresso Médico Unimed deve ter recorde de participantes em julho

Na IV edição, o evento tem novidades em sua programação científica, com a inclusão de novas especialidades médicas e cursos pré-congresso

No dias 9, 10 e 11 de julho, a Unimed-Rio realizará o IV Congresso Médico, no Hotel Windsor Barra. Neste ano, além das quatro especialidades abordadas nas edições anteriores (cirurgia geral, pediatria, clínica médica e ginecologia), a programação científica contemplará também as apresentações sobre otorrinolaringologia, dermatologia, oftalmologia e cirurgia vascular. Uma outra novidade desta edição são os cursos pré-congresso, que proporcionarão reflexões mais profundas a respeito de temas importantes de cirurgia geral, clínica médica, ginecologia e obstetrícia e pediatria.

A Conferência Magna, com o tema "Descoberta a cura do consumidor desatento", será proferida pelo publicitário Washington Olivetto e o evento também contará com uma Feira de Negócios. Para saber como fazer sua inscrição e ter acesso a outras informações, como parte da programação do Congresso, leia a matéria das páginas 4 e 5.



Raio X

Formar uma carteira de clientes grande e rentável é primordial. Para a Unimed-Rio, a meta de ampliação da base de beneficiários é uma das mais importantes para os administradores.

página 10 →

Responsabilidade Social

Projeto que busca a sustentabilidade da região em que a cooperativa está inserida está sendo ampliado para preservar os últimos remanescentes de vegetação do município.

página 12 →

Unimed Rio

Mensagem do Presidente

Investir na valorização do médico e da medicina é uma premissa básica, uma das missões da Unimed-Rio, desde sua fundação. Uma das formas mais eficientes de apoiar o médico é oferecer alternativas de educação continuada, desenvolver iniciativas que ofereçam ao cooperado a oportunidade de aprendizado constante e evolução profissional. Dentro desta perspectiva, a Unimed-Rio anuncia a realização da quarta edição de seu tradicional Congresso Médico, que acontece no começo de julho, na Barra da Tijuca.

O Congresso Médico da Unimed-Rio já é um evento importante da medicina carioca. Neste ano, as novidades são a ampliação das especialidades abordadas: otorrinos, dermatologistas, oftalmologistas e cirurgiões vasculares poderão debater as mais recentes descobertas em seus campos de atuação e as novas técnicas de tratamento e cirurgias disponíveis. Esta é mais uma forma de atestar o compromisso da cooperativa com a classe médica. Ao permitir que mais profissionais tenham acesso a um evento científico de alta qualidade, cumprimos nosso papel de fomentadores do desenvolvimento dos médicos e da medicina. Mais informações sobre o IV Congresso Médico da Unimed-Rio estão na reportagem das páginas 4 e 5.

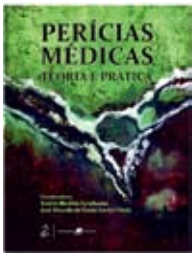
Por fim, comunico o encerramento de minha gestão na Unimed do Brasil. Ao final de março, completei oito anos consecutivos – ou dois mandatos – como presidente do Sistema Unimed e fui sucedido pelo colega Eudes de Freitas Aquino. Detalhes do processo de sucessão estão em texto na página 3. Após este período, posso afirmar que entrego uma organização mais profissionalizada e sólida para meus sucessores. Em oito anos, a marca Unimed se valorizou, superando o patamar de R$ 2 bilhões de valor de mercado; o Sistema Unimed é a maior experiência em cooperativismo médico no mundo e o maior grupo de saúde suplementar do Brasil, atendendo a mais de 15 milhões de clientes. Tenho certeza que as demais administrações encontrarão um terreno perfeito e já preparado para impulsionar ainda mais o crescimento da Unimed no país.

Boa leitura!

Celso Barros
Presidente

Dicas de Leitura

Perícias Médicas – Teoria e Prática



Coordenadores: Emílio Bicalho Epiphanio e José Ricardo Vilela
Editora: Editora Guanabara Koogan
Valor: R$95 *(Cooperados têm descontos, por meio do site www.fundacaounimed.org.br).*
A Fundação Unimed lança, em parceria com a Editora Guanabara Koogan, uma empresa do grupo GEN, o livro Perícias Médicas – Teoria e Prática. Organizada pelos professores do curso de pós-graduação em Perícia Médica, Emílio Bicalho Epiphanio e José Ricardo Vilela, a obra conta com a participação de 21 pesquisadores do corpo de docente do curso de pós-graduação em Perícia Médica da Fundação Unimed, renomados profissionais e pesquisadores com profundo conhecimento e experiência na docência e no ato pericial. Com texto didático e objetivo, o livro é dividido em quatro partes: Fundamentos da Perícia Médica, Semiologia Pericial, Perícias Específicas em Medicina e Ciências Auxiliares na Perícia Médica. Uma ferramenta de consulta fundamental para os médicos que exercem ou pretendem exercer a atividade de Perito.

Estratégias e Plano de Marketing para Organizações de Saúde

Autor: Valdir Ribeiro Borba
Editora: Cultura Médica e Guanabara Koogan
Valor: R$39
Estratégias e Plano de Marketing para Organizações de Saúde é o nome da nova obra escrita pelo professor da Fundação Unimed, Valdir Ribeiro Borba. No livro o professor explora de forma brilhante os temas Estratégias e Planos de Marketing, fazendo com que haja entendimento total sobre o amplo significado do tema em suas diversas esferas de atuação. Lançado pelas editoras Cultura Médica e Guanabara Koogan, a obra é direcionada a todos os profissionais da área de saúde e concentra assuntos de grande relevância empresarial para o segmento, proporcionando oportunidade única ao oferecer um trabalho que aborda o tema com arrojo e ineditismo. Valdir Ribeiro Borba é Graduado, Pós-graduado e Mestre em Administração, além de Consultor Hospitalar credenciado pelo MEC/CEDATE de Brasília (DF) e coordenador dos cursos de pós-graduação em Gestão de Organizações em Saúde e MBA em Saúde com Ênfase em Recursos Próprios da Fundação Unimed.

Índice

PÁGINA 4
IV Congresso Médico com novidades em sua programação científica.

PÁGINA 6
Clube do Médico oferece promoções especiais para o mês de maio.

PÁGINA 8
Portabilidade chegou à saúde suplementar. Conheça as novas regras.

PÁGINA 9
Confira as informações e as mudanças em processos do dia-a-dia do cooperado.

Unimed do Brasil tem nova diretoria

Processo eleitoral transparente e participativo conclui duas gestões de Celso Barros à frente da Confederação nacional

APÓS OITO ANOS SOB O COMANDO de diretorias encabeçadas pelo presidente da Unimed-Rio, Celso Barros, a Unimed do Brasil tem novos dirigentes. Eudes de Freitas Aquino, presidente da Federação das Unimeds do Estado de São Paulo, passa a ser o principal gestor da diretoria eleita por unanimidade em assembléia no dia 25 de março, em São Paulo.

"Temos a satisfação de concluir nosso período de oito anos de gestão vendo a marca Unimed num dos melhores momentos da história sob todos os pontos de vista", sustenta o ex-presidente e principal artífice da recuperação da marca. Acreditando na inovação, com ações ousadas de marketing e comunicação, mudando a linguagem do setor e investindo em visibilidade, a gestão Celso Barros viu dobrar o número de clientes em nível nacional, e de uma marca abalada viu surgir a marca mais valiosa do mercado de saúde, e a 27ª do país entre todos os setores da economia, de acordo com pesquisa da consultoria inglesa Brand Finance.

REINTEGRAÇÃO NACIONAL

Um dos pontos mais significativos das gestões lideradas pelo presidente da Unimed-Rio, entretanto, foi a reintegração do Sistema Unimed: "Quando assumimos havia duas confederações, e uma profunda divergência política que dividia a marca Unimed de maneira violenta. Uma das principais realizações de nossa diretoria foi superar essas diferenças e reintegrar a marca, dando a ela uma unidade fundamental para continuar crescendo e liderando o mercado".

Mas, acrescenta, o destino da Unimed é não só liderar o mercado, mas ser de fato uma referência incontestável de dignidade, transparência, compromisso social e modernidade. "Esses são valores que minha diretoria teve a satisfação de repassar aos novos dirigentes, sabendo que aqueles que assumem agora têm um desafio muito diferente daquele que se colocava diante de nós no início da década. A credibilidade foi reconquistada, agora é preciso preservá-la".

Reajuste de planos PF será de até 6,7%

Valor fixado fica abaixo do pretendido pelas operadoras de planos de saúde

A AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR (ANS) decidiu fixar em 6,76% o teto de reajuste para os planos de saúde médico-hospitalares individuais/familiares, firmados por pessoas físicas, contratados a partir de janeiro de 1999 ou adaptados à Lei 9.656/98. O reajuste incidirá sobre cerca de 6,5 milhões de consumidores - 12,4% do total de 52 milhões de beneficiários de planos de saúde no Brasil.

Segundo a ANS, o índice de reajuste deste ano foi definido com base na variação relativa à maior oferta e utilização de procedimentos incluídos no ano passado no rol de cobertura. Procedimentos como vasectomia, laqueadura ou exames de genética e profissionais como fonoaudiólogo, nutricionista e terapeuta ocupacional hoje estão incorporados à cobertura assistencial mínima.

O reajuste começou a vigorar no dia 1º de maio de 2009 e será aplicado ao longo de 12 meses, de acordo com a data de aniversário do contrato do beneficiário. No ano passado, o reajuste ficou em 5,90%. A agência informa que utilizou a mesma metodologia que vem usando desde 2001. O índice é calculado com base no reajuste dos planos coletivos, que foi de 5,6%. Além disso, foi considerada a maior oferta de procedimentos. Em abril do ano passado, a ANS ampliou a lista de procedimentos e coberturas para quem tem plano de saúde, que correspondeu a um aumento de mais 1,1%.

O percentual ficou abaixo do pretendido pelas operadoras de planos de saúde. A Associação Brasileira de Medicina de Grupo (Abramge) projeta aumentos de custos assistenciais entre 8,77% e 10,52%, nos últimos 12 meses.

A Unimed do Brasil e a Unimed-Rio defendem o fim do reajuste linear, pois cada operadora tem uma situação própria em termos de infra-estrutura e de custos. Segundo Celso Barros, presidente da cooperativa carioca, somente assim será possível ter reajustes mais próximos da inflação médica real. "Existe um conjunto de serviços hospitalares, ambulatoriais, de laboratórios e de consultas médicas, que junto com a absorção de novas tecnologias médicas, ajudam a salvar vidas, mas também impactam a gestão financeira das operadoras e não são corretamente contempladas no percentual. Reajustes lineares podem ser inferiores ou superiores às necessidades das empresas de planos de saúde, de acordo com a qualidade dos serviços prestados, e do montante de investimentos para oferecer o estado-da-arte da medicina".

Reunião de Especialistas

Símbolo do compromisso da cooperativa com a educação continuada de seus sócios, IV Congresso Médico será realizado em julho

UMA PREMISSA histórica da Unimed-Rio é a valorização do médico e do exercício da medicina. Uma forma já consolidada de promover este reconhecimento se dá por meio de ações de educação e formação contínua. Assim, a IV edição do Congresso Médico, principal evento de atualização técnico-científica da cooperativa, será realizada nos 9, 10 e 11 de julho, no Hotel Windsor Barra.

Sucesso nas edições anteriores, o Congresso Médico já está consolidado como fonte ímpar de conhecimento e troca de experiências, além de ser uma ocasião muito propícia para estreitar relacionamentos.

AMPLIAÇÃO DA PROGRAMAÇÃO CIENTÍFICA

Neste ano, o Congresso tem novidades em sua programação científica. Além das quatro especialidades de cirurgia geral, pediatria, clínica médica e ginecologia, a programação científica contemplará também as especialidades de otorrinolaringologia, dermatologia, oftalmologia e cirurgia vascular. Esta é uma forma de proporcionar que mais médicos cooperados participem e contribuam com a troca de conhecimentos no evento.

Além disso, com o objetivo de proporcionar reflexões mais profundas a respeito de temas importantes das especialidades de cirurgia geral, clínica médica, ginecologia e obstetrícia e pediatria, serão realizados cursos pré-congresso, no dia 9/7. O evento também conta com momentos de relacionamento, com uma grade social que inclui almoços, coquetel e festa de encerramento.

CONFERÊNCIA MAGNA

Após a cerimônia de abertura, em que o presidente da Unimed-Rio, Celso Barros, dá as boas-vindas a todos os participantes, será realizada a Conferência Magna com o tema "Descoberta a cura do consumidor desatento", que será proferida pelo publicitário Washington Olivetto. Com vasta experiência no mercado publicitário, Olivetto tem seu trabalho premiado e é considerado um dos maiores publicitários do país.

PÚBLICO ESTIMADO

Para a edição de 2008 do Congresso, são esperados mais de 2.000 participantes, entre autoridades médicas, dirigentes do sistema Unimed e demais cooperados.

REFERÊNCIAS

Conheça as comissões executiva e científica (de acordo com a especialidade):

COMISSÃO EXECUTIVA: Celso Corrêa de Barros e Abdu Kexfe.

Nesta IV edição do Congresso Médico, a programação científica foi ampliada com mais quatro especialidades médicas.

Informações Gerais

INSCRIÇÕES
Serão aceitas somente inscrições de médicos cooperados do Sistema Unimed.
Para fazer sua inscrição, acesse o site **www.angraeventos.com.br/unimed2009**

LOCAL DO EVENTO
Hotel Windsor Barra
(Av. Sernambetiba, 2630 – Barra da Tijuca – CEP: 22620-170 - Rio de Janeiro/RJ. Tel: 2195-5000).
A mudança do local do evento (que nas edições anteriores foi realizada em um Hotel em Copacabana) se deu pela busca de um lugar mais amplo e com melhores instalações para receber o público, proporcionando mais conforto e qualidade para a realização do Congresso.

DATA DO EVENTO
De 9 a 11 de julho de 2009.

DÚVIDAS E INFORMAÇÕES
Angra Produções e Eventos (2554-7000 ou congressounimed@angraeventos.com.br).

Principais destaques

Dr. Abdu Kexfe, Diretor Médico da Unimed-Rio e membro da comissão executiva do Congresso Médico, ressalta os aspectos mais relevantes da IV edição do evento

"Um dos compromissos históricos do Sistema Unimed e da Unimed-Rio em particular é a busca constante pela excelência no atendimento médico aos clientes. Para isso, um dos aspectos primordiais é a valorização do cooperado por meio da educação continuada, quando conseguimos oferecer atualização e aperfeiçoamento profissional, além da troca de experiências. Neste IV Congresso Médico, iremos realizar debates que abrangem oito especialidades, o dobro da última edição. Além disso, haverá os cursos pré-congresso, quando serão realizadas reflexões importantes de temas atuais, e teremos mais de 350 palestrantes, com uma grade de programação científica bastante diversificada. Estamos certos de que este ano reuniremos um grupo renomado de especialistas em um evento com muita qualidade".

COMISSÃO CIENTÍFICA:

- **Cirurgia Geral**
  José Luis de Souza Varela e Savino Gasparini Neto.
- **Clínica Médica**
  Eduardo Augusto Bordallo, Gilberto Perez Cardoso
- **Ginecologia e Obstetrícia**
  Vera Lúcia Mota da Fonseca, Ricardo de Oliveira e Silva e Hugo Miyahira.
- **Pediatria**
  Maria de Fátima Goulart Coutinho e Sidnei Ferreira.
- **Dermatologia**
  José Ramon Varela Blanco e Célio Abdala.
- **Otorrinolaringologia**
  Fernando Portinho.
- **Cirurgia Vascular**
  José Luís Nascimento Silva, Ivanésio Merlo e Carlos Eduardo Virgini Magalhães.
- **Oftamologia**
  Sérgio Fernandes, Mário Motta, Arlindo Portes, Celso Marra e Antonio Aldo Chianello.

FEIRA DE NEGÓCIOS

Em paralelo a palestras e colóquios sobre temas científicos, uma feira de negócios será montada no Hotel Windsor Barra. Laboratórios de análises clínicas, organizações do terceiro setor, seguradoras, entre outras instituições, oferecerão seus produtos e serviços ao público. Além disso, a feira também é um local propício para ações de relacionamento e promoções.

Caso algum cooperado tenha interesse em participar ou indicar alguma empresa para a feira de negócios, entre em contato com a Área de Relações Públicas da Unimed-Rio, por meio do telefone 3139-7416.

GRADE DE ESPECIALIDADES E PROGRAMAÇÃO RESUMIDA

9 de julho (quinta-feira):

- A partir das 8h30: Cursos Pré-Congresso das especialidades de Cirurgia Geral, Clínica Médica, Pediatria e Ginecologia e Obstetrícia.
- 20h: Cerimônia de Abertura
- 20h30: Conferência Magna
- 21h30: Coquetel

10 de julho (sexta-feira):

- A partir das 8h30: início das palestras e discussões das especialidades de Cirurgia Geral, Clínica Médica, Pediatria, Ginecologia e Obstetrícia, Oftalmologia e Dermatologia.

11 de julho (sábado):

- A partir das 8h30: novas palestras e discussões das especialidades de Cirurgia Geral, Clínica Médica, Pediatria, Ginecologia e Obstetrícia e seminários das especialidades de Otorrinolaringologia e Cirurgia Vascular.
- 21h: Festa de encerramento.

Para conferir a programação completa, acesse o site www.angraeventos.com.br/unimed2009.

Descontos em produtos e serviços

Clube do Médico oferece promoções especiais para os cooperados no mês de maio

PARA PROPORCIONAR AOS SÓCIOS vantagens exclusivas na compra de um presente especial ou em uma refeição em família no mês de maio, o Clube do Médico fechou novas parcerias: descontos em churrascaria, na compra de perfumes, cosméticos e flores. Confira.

SACK'S

A Sack's é a maior loja virtual de perfumes e cosméticos do Brasil, com mais de mais de 10.000 itens em estoque (perfumes, maquiagem, corpo, banho, tratamento, entre outros) de marcas como Yves Saint Laurent, Prestige, L'Oréal, Bourjois, Sisley e Lancôme.

Até 15 de junho os sócios do Clube têm 10% de desconto em todo o site e frete grátis. Para conhecer os produtos e aproveitar a promoção, acesse www.sacks.com.br/clubedomedico.

GIULIANA FLORES

Com mais de 1.800 tipos de arranjos e opções de presentes, os produtos da loja virtual Giulina Flores apresentam design diferenciado e complementos de grandes marcas como Kopenhagen, Amor aos Pedaços, Havanna, Payot, Salton, Mahogany, entre outras.

Até 15 de junho, os cooperados têm 15% de desconto nas compras no site e ainda ganham uma caixa de bombons finos. Acesse www.giulianaflores.com.br/clubedomedicomaes e confira.

PAMPA GRILL

35% de desconto na churrascaria Pampa Gril da Barra da Tijuca, todos os dias após as 19h, até 30 de junho. Para aproveitar este benefício, o sócio do Clube do Médico deverá levar junto com a sua carteirinha o cupom de desconto, que pode ser recortado desta página ou impresso na seção do Clube na área exclusiva do cooperado no site www.unimedrio.com.br.

A unidade Barra do Pampa Gril fica no seguinte endereço: Av. das Américas, 5150. Barra da Tijuca. Para reservas e outras informações, ligue para o telefone (21) 3325-0861.

Relacionamento estratégico

Treinamento operacional de secretárias passa por reformulação, buscando contribuir ainda mais para o êxito da gestão do consultório

NA MAIORIA DAS VEZES, o contato do cliente com a Unimed-Rio é intermediado pela secretária do médico que, além de receber os pacientes no consultório, é quem faz toda a parte operacional de autorização de consultas e preenchimento de guias do próprio cooperado. Assim, as secretárias compõem um público que merece atenção especial da cooperativa.

Para tanto, a Unimed-Rio realiza há mais de quatro anos o treinamento operacional para as secretárias dos cooperados, quando são fornecidas informações importantes sobre a cooperativa e suas rotinas internas, procedimentos para atendimento e autorizações.

Neste ano, buscando deixar o treinamento ainda mais eficiente e atrativo, serão incluídos tópicos sobre excelência no atendimento e marketing de relacionamento, com dicas sobre como fazer a diferença no dia-a-dia de trabalho, com educação, bom humor e boa comunicação para a realização das tarefas com maior assertividade. O objetivo da cooperativa ao realizar esta reformulação é proporcionar meios para que a secretária também atue ativamente na satisfação do cliente no momento do atendimento no consultório médico e na marcação das consultas, o que é bom tanto para o cooperado como para a Unimed-Rio.

Verticalização

O primeiro hospital próprio da Unimed-Rio, a ser instalado até 2010 na Barra da Tijuca, já está em fase de construção. Confira as principais características do empreendimento e as primeiras fotos da obra

AS OBRAS DO HOSPITAL UNIMED já começaram e estão aceleradas. O empreendimento, cuja previsão de conclusão é o final de 2010, está na fase de preparo da fundação, da base que vai sustentar um complexo com cerca de 200 leitos. Segundo José Roberto Figueiredo, gerente geral de Recursos Próprios e gestor do projeto, o Hospital Unimed será um centro de excelência e sua construção está seguindo rígidos processos para garantir qualidade e respeito às exigências ambientais e de segurança.

"Toda a água utilizada na obra, antes de ser despejada na rede pública, é tratada e limpa. Os caminhões que retiram a areia e entulhos do local somente são liberados se estiverem com um volume de carga adequado e após terem seus pneus limpos, de modo que não sujem a via pública", afirma o executivo. É a Unimed-Rio agindo de forma consciente e conjugando uma gestão eficiente e focada em resultados com a preocupação em causar intervenções mínimas no cotidiano da cidade.

Mais conforto e privacidade para os clientes

Loja de Relacionamento Barra foi inaugurada após ampla reforma das instalações

SEGUINDO O RECENTE PROCESSO de reformulação do atendimento, que aponta para a virtualização e automatização da oferta de serviços básicos, por meio de telefone e da internet, a Loja de Relacionamento da Barra da Tijuca foi inaugurada no dia 4 de maio.

Após ampla reforma dos espaços, a Loja apresenta nova estrutura arquitetônica, com locais para atendimento personalizado, mais conforto em todos os ambientes e uniformidade visual e de mobiliário.

Para se ter uma idéia do volume de atendimento que é realizado aos clientes pela cooperativa, em 2008 as Lojas prestaram cerca de 670 mil atendimentos e o Contact Center recebeu mais de 2,9 milhões de ligações.

O objetivo da cooperativa é que as demandas menos complexas, como pedidos de informação e solicitação de segunda via de boletos, possam ser resolvidas diretamente pelo Contact Center ou pelo site, que recentemente foram reestruturados para atender as solicitações com maior rapidez e eficiência. A primeira novidade é que os exames passaram a ser autorizados direto nos laboratórios e serviços de imagem, o que diminui a burocracia para o cliente.

PRODUÇÃO MÉDICA

A Loja de Relacionamento de Copacabana já apresenta este novo padrão e a próxima Loja a ser reformada será a do Centro.

A entrega da produção médica dos cooperados continua na Av. Armando Lombardi, 400 (sede da Unimed-Rio), mas passou a ser feita na Loja 108 (no prédio ao lado da Loja de Relacionamento).

Para ter acesso ao calendário com as datas para a entrega da produção dos cooperados e os dias de pagamento deste ano, acesse o site www.unimedrio.com.br. Lá você também encontra o sistema de gestão da cooperativa, através do qual é possível ter acesso aos comprovantes de rendimentos e à Tabela de Conversão AMB/CBHPM, entre outros.

Alô, alô, W/Brasil

Unimed-Rio fecha contrato com agência de publicidade de Washington Olivetto

A W/BRASIL É A NOVA AGÊNCIA DE PUBLICIDADE da Unimed-Rio. A parceria com a empresa de Washington Olivetto foi oficializada no início de março e tem como objetivo principal renovar a comunicação da cooperativa com o mercado por meio da adoção de novas linhas e mídias publicitárias.

"Para a Unimed-Rio, é uma satisfação muito grande receber a W/Brasil. Tenho absoluta certeza de que continuaremos sendo referência no setor de saúde suplementar também no que diz respeito à publicidade. Trata-se de uma agência de porte nacional, renomada e premiada, que certamente terá muito a acrescentar ao nosso negócio", diz o presidente Celso Barros.

O trabalho já começa com um ponto definido: a manutenção do slogan atual, "O melhor plano de saúde é viver. O segundo melhor é Unimed". "Este slogan representou uma quebra de paradigma, quando fomos a primeira operadora a falar em saúde em vez de doença. Agora, temos o desafio de estabelecer novamente um novo padrão de publicidade para o setor de saúde suplementar, mas garantindo uma continuidade da linha que criamos", explica o Dr. Eduardo Bordallo, Diretor de Mercado.

A primeira grande atividade da agência foi uma imersão no negócio da Unimed-Rio para conhecer todo o universo que cerca a organização: histórico de propaganda e marketing, comunicação, Sistema Unimed, cooperativismo, as políticas de prevenção e responsabilidade social, planejamento, o setor de saúde suplementar etc. Agora, a W/Brasil já está envolvida com a criação de um plano de trabalho.

PLANEJAMENTO

Almir Gentil, novo Superintendente de Marketing da cooperativa carioca, que atuou como Diretor de Marketing da Unimed do Brasil, explica como está sendo realizado o trabalho. "Estamos, em conjunto com a agência, estruturando um planejamento de curto, médio e longo prazo. Vamos analisar as tendências do mercado e preparar ações que fortaleçam ainda mais a nossa marca e que contribuam para o desenvolvimento sustentável do negócio", conclui o executivo.

O publicitário Washington Olivetto demonstrou sua satisfação. "Para a W/Brasil foi uma grande conquista esta conta da Unimed-Rio, a líder do mercado carioca e com uma marca reconhecida e respeitada. Estamos animados e certos de que iremos desenvolver um ótimo trabalho e uma importante parceria", afirmou Olivetto.

Troca de plano

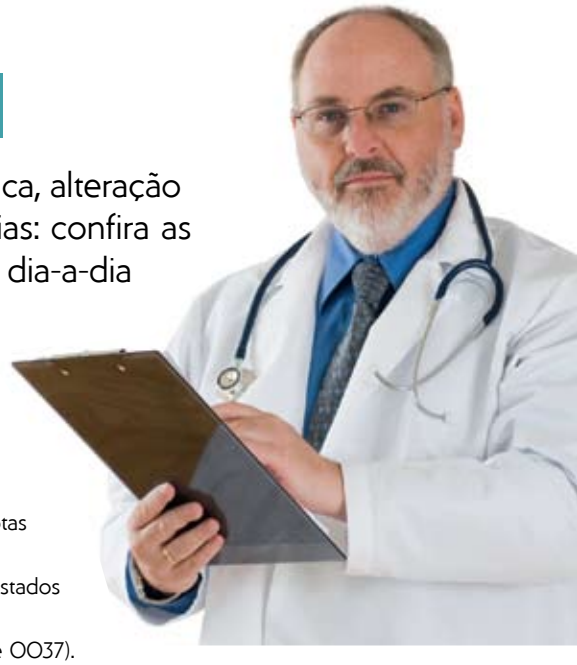
Portabilidade chegou à saúde suplementar. Conheça as novas regras e as condições necessárias para a migração

NO DIA 15/4 FOI OFICIALMENTE lançada a portabilidade para o setor de saúde suplementar. Mas, para que o cliente possa migrar para outro plano de saúde, sem que haja prejuízo para a operadora que o recebe, ele deverá cumprir algumas exigências, como a abrangência geográfica, pela qual só é permitido mudar para um plano com abrangência igual ou menor ao de origem; segmentação assistencial, que segue o mesmo critério, ou seja, só possibilita a troca para uma segmentação semelhante ou inferior; e preço, cuja correlação de valores pode ser feita pelo Guia da ANS, disponível no site do órgão regulador (www.ans.gov.br).

Além disso, outras condições são obrigatórias para que a portabilidade seja possível. A primeira é que o movimento é válido somente para clientes pessoa física, tanto individual, quanto familiar, que estejam com o pagamento em dia e tenham planos regulamentados. Em seguida, é necessário que o cliente esteja em um mesmo plano há pelo menos dois anos. Por fim, a passagem de uma operadora para outra só poderá ser realizada no mês de aniversário do contrato ou no mês subsequente. A cooperativa não registrou, no primeiro mês, mudança significativa em seu movimento de clientes em decorrência da nova regra.

Conteúdo operacional

Demonstrativos de pagamento, entrega da produção médica, alteração da URA de atendimento, manual de preenchimento de guias: confira as informações e as mudanças importantes em processos do dia-a-dia do cooperado com relação à Unimed-Rio



DEMONSTRATIVO DE PAGAMENTOS

No mês de abril foram enviados aos cooperados os demonstrativos dos pagamentos realizados em novembro e dezembro 2008, e janeiro de 2009. Da mesma forma, em maio, serão enviados os demonstrativos dos pagamentos de fevereiro, março e abril de 2009, quando será restabelecido o envio mensal dos respectivos pagamentos. Além disso, todos os demonstrativos já estavam disponíveis no site www.unimedrio.com.br, logo após as datas do pagamento da produção médica do coperado.

ENTREGA DA PRODUÇÃO MÉDICA

No Kit da produção médica de abril, foram enviados aos cooperados, dois novos envelopes (um verde e um branco). O objetivo dessa novidade é facilitar o manuseio, controle e a conferência da produção por meio da separação das guias dos clientes Unimed-Rio e Intercâmbio.

Dessa forma, solicitamos que a partir da produção de abril, as guias sejam separadas e entregues à Unimed-Rio, da seguinte maneira:

- Envelope Branco: contendo as guias e resumos de entrega de notas referentes aos atendimentos prestados aos clientes Unimed-Rio (=0037).
- Envelope Verde: contendo as guias e resumos de entrega de notas referentes aos atendimentos prestados aos clientes de Intercâmbio (≠ de 0037).

MANUAL DE PREENCHIMENTO DE GUIAS

Com o objetivo de facilitar o dia-a-dia operacional dos médicos cooperados e de suas secretárias, a Unimed-Rio disponibiliza um guia de preenchimento das guias SP/SADT (realização de serviço profissional / auxiliar de diagnóstico e terapia), com o detalhamento de todos os campos, com suas devidas explicações.

Após o download do arquivo, na área exclusiva do cooperado, basta clicar nas letras que serão apresentados os números e nomes dos campos, com as respectivas descrições. Também será indicado se são de preenchimento obrigatório e outras observações relevantes. Em breve, também serão disponibilizados os manuais de preenchimento das demais guias, com as de consulta e internação hospitalar. Os cooperados não devem esquecer de mostrar este guia para suas secretárias, para evitar erros e falhas no preenchimento. Acesse o site www.unimedrio.com.br e confira.

ALTERAÇÃO NA URA DO CONTACT CENTER PARA COOPERADO

Buscando otimizar o atendimento telefônico ao médico cooperado, em março deste ano, os serviços disponíveis no Canal Ligue Doutor (3861-3861) foram divididos em autorizações (opção 1) e outras solicitações (opção 2). Cerca de um mês após a mudança, já é possível perceber que o atendimento telefônico ao cooperado ficou mais assertivo e rápido.

Confira os endereços para entrega da produção médica:

Agências Unicred (das 10h às 16h)

- **Bangu:** Rua Francisco Real, 1950. Loja 112 - Referência: Sendas de Bangu.
- **Copacabana:** Rua Barata Ribeiro, 370. Loja 217 - Referência: Próximo à esquina com a Siqueira Campos.
- **Madureira:** Estrada do Portela, 99. Loja 224 (Polo I) - Referência: Shopping Polo I.
- **Tijuca:** Praça Saens Pena, 45. Loja 305 - Referência: Shopping 45.

Lojas de Relacionamento Unimed-Rio (das 8h30 às 17h30)

- **Barra:** Sede Barra da Tijuca: Av. Armando Lombardi, 400. Loja 108.
- **Centro:** Sede Paço do Ouvidor: Rua do Ouvidor, 161. 8º andar.
- **Copacabana:** Rua Bolívar, 125.

Além destes endereços, há um ponto na Ilha do Governador para que os cooperados possam realizar a entrega da produção. Ele fica na Rua República Árabe da Síria, 415. Sala 308 (Bairro Portuguesa).

Raio X

Trabalho de base

Formar uma carteira de clientes grande e rentável é primordial para o crescimento da cooperativa

NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, todo empreendedor sabe que o cliente é tudo. É ele que permite a ampliação do faturamento, o crescimento do negócio e, inclusive, a melhoria de qualidade dos serviços prestados. Para a Unimed-Rio, a lógica se mantém e a meta de ampliação da base de beneficiários é uma das mais importantes para os administradores.

Numa análise da gestão Celso Barros na presidência da Unimed-Rio, observa-se uma forte evolução no número de clientes. Ao final de 1998, eram 264.505 e, em dezembro de 2008, este número atingiu 692.152 vidas, um crescimento de 161,7%. Para 2009, a meta é chegar a 730 mil beneficiários. A análise dos primeiros meses de 2009 indica que este patamar será conquistado. Entre janeiro e abril, a cooperativa conquistou mais de 40 mil novos clientes, atingindo o total de 741 mil clientes em meados de abril. No entanto, o trabalho está apenas começando.

"O resultado excepcional deste começo de ano é fruto de ações realizadas ao longo de 2008. Estamos colhendo os resultados de uma estratégia de aproximação com a força de vendas. Temos mais consultores oferecendo nossos produtos ao mercado e, em paralelo, a Unimed-Rio evoluiu bastante na gestão de seus serviços, oferecendo mais qualidade aos beneficiários. A união desses fatores levou à conquista de tantas vidas. Agora o importante é fazer uma gestão equilibrada dos contratos e contornar os efeitos da crise econômica mundial", afirma Eduardo Bordallo, Diretor de Mercado da Unimed-Rio.

DESAFIO A SER SUPERADO

O executivo explica que a meta de cliente não é conquistada apenas com a ampliação da carteira, mas também com a negociação dos contratos vigentes. O cenário de crise global é mais um fator de desafio nesse ponto. "Temos que preservar o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos. Com a crise, as negociações para reajustes anuais, por exemplo, são mais complexas. A equipe da Unimed-Rio está atenta a isso", diz. O reajuste é a forma existente para manter um padrão mínimo de rentabilidade dos contratos.

"A conquista e a manutenção de clientes são fundamentais para que possamos gerar trabalho para os cooperados, uma das premissas básicas da Unimed-Rio. Apenas atuamos para que estes clientes possam gerar crescimento com sustentabilidade para a cooperativa", diz o executivo.

NÚMERO DE CLIENTES (VALOR ABSOLUTO)

1998	264.505
1999	354.725
2000	371.080
2001	415.086
2002	388.485
2003	391.388
2004	416.859
2005	472.920
2006	548.488
2007	561.414
2008	692.152
Abril de 2009	741.000

TIPO DE CONTRATO (EM PORCENTAGEM) *

Pessoa Jurídica	80,9%
Pessoa Física	19,1%

* dados do fechamento de 2008

PESSOA JURÍDICA E PESSOA FÍSICA

Uma análise do perfil da carteira de clientes da Unimed-Rio mostra que 80,9% dos contratos são de Pessoa Jurídica – cliente empresa – e o restante é de Pessoa Física – clientes individuais. Ao longo dos anos, a tendência é de crescimento da carteira PJ, fruto do aumento do nível de emprego no Brasil e no município do Rio de Janeiro em particular, área de atuação da cooperativa. "O mais importante nesse ponto é que, apesar da tendência das demais organizações do setor de redução do número de clientes PF, estamos conseguindo manter o tamanho desta carteira constante. Isso também é o resultado de nosso trabalho de relacionamento com a força de vendas que, no caso dos contratos individuais, é formada por doze concessionárias", finaliza Eduardo Bordallo.

A Unimed-Rio está, com sua estratégia atual implementada, revertendo uma tendência histórica do setor de saúde suplementar de diminuição da carteira de clientes pessoa física. Em 2008, por exemplo, a cooperativa registrou aumento no número de beneficiários desse grupo e este cenário se manteve nos primeiros meses de 2009.

Prevenção contra a gripe

Com investimentos referentes a uma internação, Unimed-Rio promove ação de vacinação de 300 pacientes do programa de Atenção Domiciliar

A GRIPE SUÍNA PASSOU A OCUPAR lugar de destaque dos noticiários do mundo inteiro nas últimas semanas. Muito se tem falado sobre as causas e as formas de prevenção da doença. Como prova de que a Unimed-Rio está atenta a importância do incentivo às práticas saudáveis, aos cuidados com a saúde e como esse fator pode ser importante para a gestão da cooperativa, no dia 25 de abril, teve início um programa de vacinação que irá atender a cerca de 300 pacientes assistidos no programa de Atendimento Domiciliar.

Serão aplicadas vacinas contra a gripe num grupo formado por pessoas com mais 65 anos, mais suscetíveis aos riscos que a gripe pode trazer, como problemas respiratórios e alergias e que estão acamadas ou apresentam grande dificuldade de deslocamento.

A iniciativa é parte do Programa Para Viver Melhor da Área de Gestão de Saúde da cooperativa, que visa estimular hábitos saudáveis e oferecer ações de prevenção. O investimento feito na ação também gera ganhos financeiros para a Unimed-Rio: o total de recursos empregados na vacinação é o mesmo que o atendimento a um paciente internado por problemas respiratórios causados por um episódio de gripe.

Saúde para todos

Campanha de prevenção à hipertensão arterial foi realizada nas ruas da cidade

A UNIMED-RIO REALIZOU MAIS uma campanha de detecção e prevenção da hipertensão arterial em dois bairros do município: Copacabana e Barra da Tijuca. A ação foi realizada no dia 26 de abril, Dia Nacional de Prevenção e Combate à doença, um dos principais problemas de saúde do brasileiro e que registra expressivo crescimento nos últimos anos. Estima-se que um terço dos portadores de hipertensão desconhecem sofrerem da doença, o que ressalta a importância das ações.

Promovida em parceria com a Sociedade de Cardiologia do Estado do Rio de Janeiro (SOCERJ), a campanha consistiu em atendimento aberto ao público em geral, realizados de 10h às 16hs, em pontos centrais destes bairros: na Praça do Ó, em frente à praia da Barra da Tijuca, e no calçadão na altura do Posto 6, em Copacabana.

Os participantes passaram por quatro etapas de atendimento: cadastramento; exame dos níveis de colesterol; verificação de pressão arterial, peso, altura, circunferência abdominal e cálculo do IMC; e, por fim, a participação em atividades educativas sobre a hipertensão arterial e seus fatores de risco. A Unimed-Rio disponibilizou ainda uma ambulância UTI em cada local do evento para atendimento médico e/ou remoção em caso de picos hipertensivos.

Além de diagnosticar a doença, a campanha também teve como objetivo estimular a prática de hábitos saudáveis, combatendo a obesidade, o sedentarismo e o tabagismo.

Rede Arredores

Projeto que busca a sustentabilidade da região em que a cooperativa está inserida está sendo ampliado para preservar os últimos remanescentes de vegetação de manguezal e restinga do município

O PROJETO ARREDORES, COMPOSTO POR diversas frentes, com focos nas áreas de educação, saúde e meio ambiente e que busca contribuir para o desenvolvimento sustentável da comunidade em que a Unimed-Rio está inserida, está dando um importante passo para a preservação ambiental da região.

Por meio de uma ampla proposta de formação de uma rede de proteção, denominada Rede Arredores – Proteção ao Complexo Lagunar da Baixada de Jacarepaguá, a Unimed-Rio e a ONG Terrazul, parceira da cooperativa neste projeto, estão buscando envolver os moradores, as empresas localizadas na área e o poder público para conseguirem mudar a situação da poluição que ameaça todo o ecossistema da região.

De setembro a novembro de 2008, foi implementada a primeira fase do projeto, o diagnóstico socioambiental das lagoas de Jacarepaguá. O objetivo foi apontar as necessidades, os potenciais e as possíveis soluções para os problemas que a região apresenta, bem como identificar parcerias. Para tanto, foi realizado um amplo estudo, que detalhou o histórico de ocupação da área, o ordenamento da região, aspectos ligados à demografia, educação, saúde, saneamento ambiental, abastecimento de água, áreas de preservação, hidrografia e os impactos do aquecimento global no complexo lagunar. Estes resultados serão expostos em forma de uma publicação.

O intenso processo de urbanização da região, a partir dos anos 1970, tem causado grandes agressões ambientais ao complexo lagunar", explica Marcos Sant Anna, coordenador geral do estudo, do Terrazul.

PRÓXIMOS PASSOS

Agora, a Unimed-Rio e o Terrazul estão atuando na captação de novos parceiros, empresas que estejam localizadas no entorno do complexo lagunar. Esta etapa está sendo realizada por meio de encontros e reuniões para apresentação do projeto e das frentes de atuação.

Celso Barros, presidente da cooperativa, explica a importância da Rede Arredores. "Os bons resultados alcançados no Projeto Arredores, que é desenvolvido desde 2006, nos motivaram a ampliar ainda mais a nossa participação na busca pela preservação do meio ambiente, com a formação desta rede. Para a Unimed-Rio é muito importante esta aposta em um projeto de desenvolvimento ambiental e social, que traz em suas bases uma forte proposta de transformação do público envolvido e do ambiente trabalhado", explica Barros.

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 - MTB 12284 - Edição: Liliane Mafort
Redação: Fábio dos Santos, Liliane Mafort e Rafael Oliveira. Fotos: Agência Photocamera e Arquivo Unimed-Rio - Projeto Gráfico: Inventum Design - Impressão: MCE Gráfica e Editora
Tiragem: 5.500 exemplares. Impresso em papel reciclado, de acordo com o Programa de Responsabilidade Social da Unimed-Rio.