



RELATÓRIO
DE GESTÃO

2010



RELATÓRIO DE GESTÃO

Expediente:

Publicação Institucional da Unimed Erechim

Conselho de Administração:

Dr. Alcides Mandelli Stumpf

Presidente

Dr. Paulo Roberto Medeiros Jaskulski

Vice-Presidente

Dr. Paulo Roberto Dall'Agnol

Diretor Administrativo

Dr. Celso David Lago

Diretor Financeiro

Dr. Luiz Felipe Berreneche Leães

Diretor de Desenvolvimento

Dr. Élcio Marcos Zanardo

Diretor Técnico

Dr. André Fernando Detoni

Diretor de Educação

Conselheiros Vogais:

Dr. Humberto Paulo Bilhar Seady

Dr. Leandro Antônio Gritti

Dr. Luciano Tozzo Corradi

Dr. Mário Lorenço Tormen

Conselho Fiscal:

Dr. Daniel Leonardo Tussi Nicolodi

Dr. Célio Friedholdo Fahl

Dr. Michel Adriano Thomé João

Suplentes:

Dr. Roberto Carlos Bustamante Pineda

Dr. Plínio Costa Júnior

Dr. Paulo Afonso Cavassola

Coordenadores:

Dr. Ilson Romeu Schirmbeck - Regional

Dr. Rubens José Munaretto - Qualidade

Dra. Jaqueline Graeff Machry - Saúde

Ocupacional

Dr. Enzo Martins Taglietti - Medicina

Preventiva

Conselho Técnico Disciplinar:

Dr. Alberto André Pippi Schmidt

(Coordenador)

Dr. Cezar Luiz Assoni

Dr. Euclides Virissimo Santos Pires

Dr. Luciano Corradi

Dr. Plínio Costa Jr.

Comitê Educativo:

Dr. André Fernando Detoni

(Coordenador)

Dra. Adriana Elisa Wilk

Dr. Célio Friedholdo Fahl

Dr. Cezar Luiz Assoni

Dr. Leandro Antônio Gritti

Dr. Paulo Afonso Cavassola

Dr. Rubens José Munaretto

Dr. Luís de Luca

RELATÓRIO DE GESTÃO



O Relatório de Gestão aponta as principais ações realizadas na Cooperativa através dos indicadores de desempenho considerando as Perspectivas de Aprendizado e Desenvolvimento, Processos Internos, Clientes e Resultados, em conformidade com os objetivos previstos no Mapa Estratégico.

Relatório
de Gestão
2010

2010

RELATÓRIO DE GESTÃO



Mensagem do Presidente

Finalizamos mais um ano, recuperando os indicadores de 2009, que baixaram em virtude da crise financeira internacional impactando nas negociações de contratos empresariais, que representam 80% da nossa carteira.

Em 2010, conseguimos ampliar a clientela na modalidade de Pré-pagamento, atingindo o significativo índice de 13% de crescimento sobre o ano anterior.

Aumentamos o atendimento em nove mil consultas, alcançando marca de cento e quarenta mil atendimentos nos consultórios dos cooperados.

Trabalhamos com afino e dedicação na melhoria contínua das competências, visando atender as necessidades dos clientes, fornecedores e médicos.

Elaboramos o Planejamento Estratégico 2010/2013, que assegura os melhores rumos para lidarmos com os imensos desafios impostos à saúde suplementar pela ANS e as oscilações do mercado. Visualizamos oportunidades e ameaças que enfrentamos em nosso negócio, trabalhamos de acordo com cronogramas técnicos ajustados ao contexto socioeconômico no qual estamos inseridos.

Prova desse feito é o início da obra do Centro de Qualidade de Vida Unimed, que está sendo construída unicamente com recursos próprios, sem interferir nos honorários médicos e no pagamento pontual de nossos fornecedores.

Ainda em 2010, participamos da implantação do Serviço de Hemodinâmica, ampliando a resolutividade na área da saúde em nossa região, propiciando maior segurança a população e evitando a migração de pacientes para outros centros.

Nos próximos dias, estaremos iniciando a segunda etapa da execução do Centro de Qualidade de Vida, com o levantamento das paredes de alvenaria, rebocos e cobertura. Esta etapa será concluída até o final deste ano, com recursos próprios da Cooperativa, já provisionados.

Com satisfação reiteramos que somos uma das Cooperativas Médicas que melhor remunera seus médicos no país, e a única que efetua pagamentos semanais e que complementa o CH do intercâmbio.

Estamos com a totalidade das reservas exigidas pela ANS constituídas e já conseguimos mapear o perfil da saúde de 15% da nossa carteira de Pré-pagamento.

Realizamos significativas ações na área da Medicina Preventiva e Gerenciamento de Pacientes Crônicos. O conjunto destas ações propiciou sensível redução nos gastos assistenciais dos beneficiários com mais de 60 anos, que representam 11% da nossa carteira. De 61,36% do total dos custos assistenciais gastos em 2009 essa faixa etária baixou para 35,93% em 2010.

Neste ano completamos 40 anos de atuação e nossa caminhada seguirá focada na sustentabilidade da Cooperativa, contando com o envolvimento de todos os cooperados no atendimento diferenciado aos nossos beneficiários. Contamos também com a racionalização das despesas visando à redução dos índices de sinistralidade.

Deixamos nossos agradecimentos aos colegas, colaboradores, fornecedores que muito se empenharam para que a nossa Unimed atingisse em 2010 o excelente desempenho constatado no presente Relatório de Gestão.

Saudações Cooperativistas,
Dr. Alcides Mandelli Stumpf
Presidente

2010

RELATÓRIO DE GESTÃO



Missão

Promover, através do Cooperativismo, o atendimento à saúde da população, oportunizando o trabalho médico conforme os preceitos éticos em sintonia com as necessidades sociais.

Visão

Ser o sistema modelo de promoção e assistência integral à saúde que, através do cooperativismo, preserve a dignidade e alcance a satisfação de todos.



Visão Estratégica 2010/2013

Garantir o crescimento sustentável por meio da eficiência operacional na atenção à saúde, pelo comprometimento de cooperados e colaboradores.

Valores

- Ética
- Qualificação Profissional
- Relação Médico X Paciente
- Cooperativismo
- Transparência
- Valorização do Trabalho
- Parceria
- Comunidade
- Qualidade

Visão 2013

Mapa Estratégico

TEMAS ESTRATÉGICOS

(Alinhamento das estratégias para alcançar a Visão 2010-2013)

PERSPECTIVAS DOS RESULTADOS

(O que os sócios esperam da Cooperativa e como realizar?)

PERSPECTIVAS DOS CLIENTES

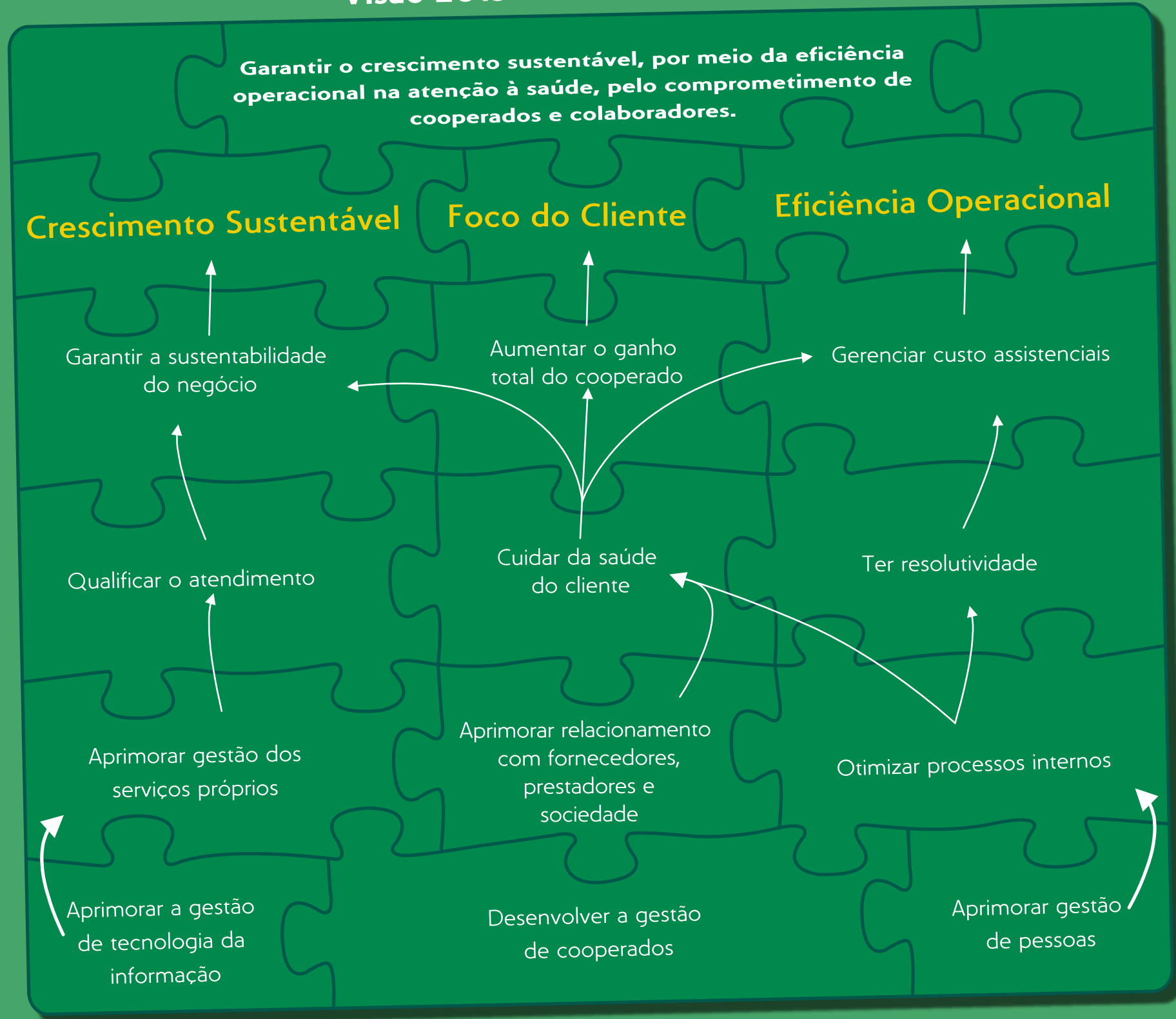
(O que os beneficiários esperam de uma Operadora de Planos de Saúde e como atender?)

PERSPECTIVAS DOS PROCESSOS INTERNOS

(Como desenvolveremos nossas atividades para atender os clientes e dar retorno aos sócios?)

PERSPECTIVAS DO APRENDIZADO E DESENVOLVIMENTO

(Quais os conhecimentos, habilidades e atitudes que devemos possuir para atender as estratégias da Cooperativa?)





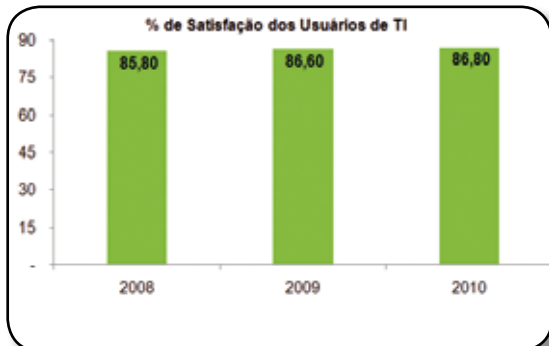
Principais Ações do Planejamento Estratégico



- Aprimorar a gestão de TI otimizando melhorias nos sistemas próprios com a implantação de práticas da *Information Technology Infrastructure Library* - ITIL.
- Promover a educação contínua, analisar a metodologia do Programa de Benefícios por Resultado e avaliar a satisfação dos cooperados.
- Desenvolver um clima organizacional favorável, promover a qualidade de vida e implantar a gestão por competências.
- Aprimorar a gestão por processos nos serviços próprios, sistematizando as atividades, a fim de obter produtividade e resultados em conformidade com as estratégias do negócio.
- Promover melhorias no relacionamento com fornecedores e prestadores de serviços e desenvolver projetos socioambientais alinhados aos Objetivos do Milênio.
- Otimizar os processos internos por meio da integração e unificação dos padrões de trabalho, considerando a interdependências das áreas.
- Qualificar o atendimento nos serviços próprios, prestadores de serviços e consultórios dos cooperados, sistematizando a avaliação dos prestadores de serviços.
- Mapear o perfil de risco da carteira de beneficiários de Pré-pagamento, gerenciar os pacientes crônicos e alinhar as atividades da Medicina Preventiva para reduzir os índices de sinistralidade.
- Fomentar os canais de relacionamento com o cliente e aperfeiçoar os processos internos para buscar a melhoria no atendimento aos beneficiários.
- Garantir a sustentabilidade do negócio por meio de ações que mantenham o ganho do cooperado e o crescimento da Cooperativa.
- Aumentar o capital social, honorários médicos e agregar benefícios aos cooperados.
- Monitorar a sinistralidade por faixa etária e produto, gerenciando os custos assistenciais.



RELATÓRIO DE GESTÃO



Aprimorar a Gestão de TI

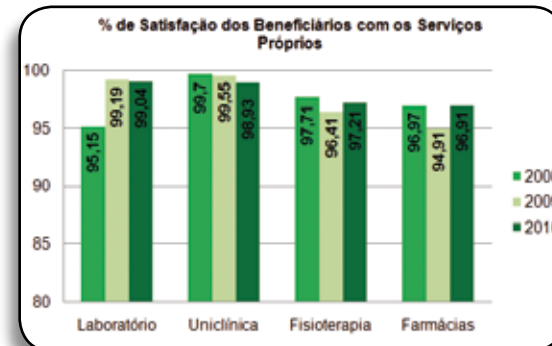


Desenvolver a Gestão de Cooperados



Aprimorar a Gestão de Pessoas

RELATÓRIO DE GESTÃO



Aprimorar a Gestão dos Serviços Próprios



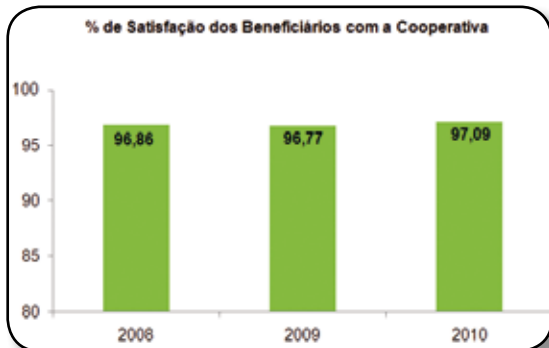
Aprimorar Relacionamento com Fornecedores, Prestadores e Sociedade



Otimizar Processos Internos



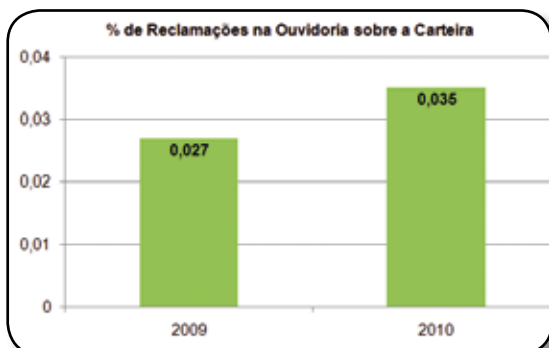
RELATÓRIO DE GESTÃO



Qualificar o Atendimento dos Serviços Próprios, Prestadores e Cooperados



Cuidar da Saúde do Cliente



Ter resolutividade

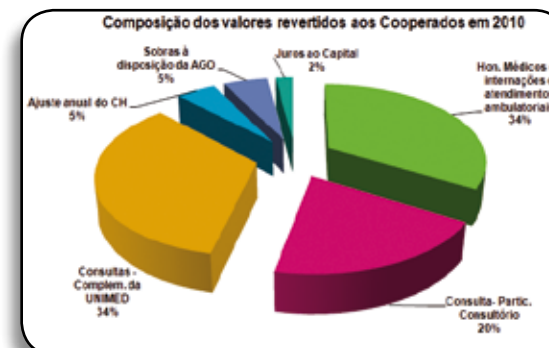
RELATÓRIO DE GESTÃO



Garantir a Sustentabilidade do Negócio



Aumentar o Ganho Total do Cooperado



Gerenciar Custos Assistenciais



Unimed



Erechim

O melhor plano de saúde é viver.
O segundo melhor é Unimed.