

GUIA

*Gestão Unimed-BH
de Indicadores
Assistenciais*

Fernando Coelho Neto
Superintendente de
Planejamento e Novos Negócios



Unimed-BH: uma cooperativa feita por pessoas para cuidar de pessoas



1.221.164 Clientes*

5.600 médicos cooperados

3.945 empregos diretos

381 Prestadores credenciados

* Dados de outubro de 2015

Anatomia e integração da rede: perfis e papéis das unidades

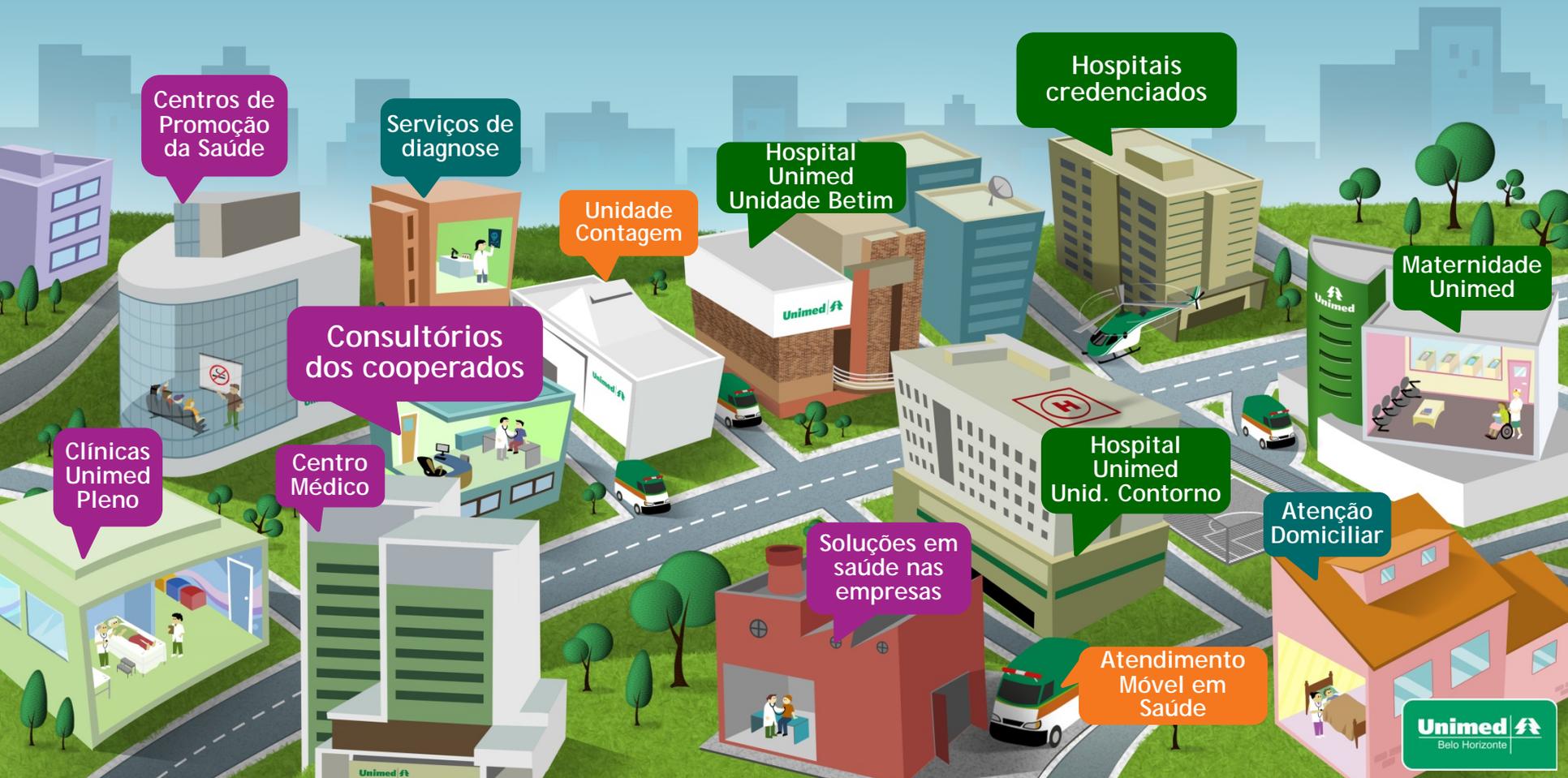
Pilares de organização do sistema:

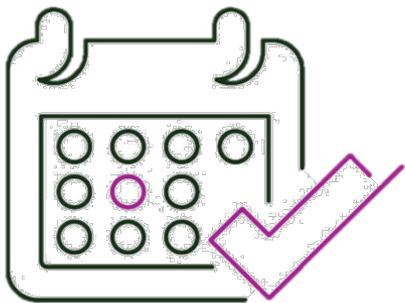
Acesso

Longitudinalidade

Integralidade

Coordenação do cuidado





AGENDA



Dinâmica da Saúde
Suplementar



Gestão da qualidade:
o melhor caminho



Indicadores assistenciais



A dinâmica da Saúde Suplementar e o papel da Unimed-BH





A dinâmica da Saúde Suplementar e o papel da Unimed-BH





Cultura do dono: uma empresa é um investimento a longo prazo



Revista Exame, 28 de outubro de 2015

“O dono acredita que, **se a empresa cresce, ele cresce junto.** (...) Leva tempo para construir uma empresa.”

“Ser dono do que você faz é diferente de ter um emprego. Aquilo faz parte da sua vida. (...) **O dono pensa na empresa em primeiro lugar.** Porque ele sabe que, se tudo andar, ele anda junto. **Esse espírito de dono precede qualquer benefício.**”

“**O dinheiro da companhia é o dinheiro de todo mundo.**”

Carlos Brito, presidente da AB InBev



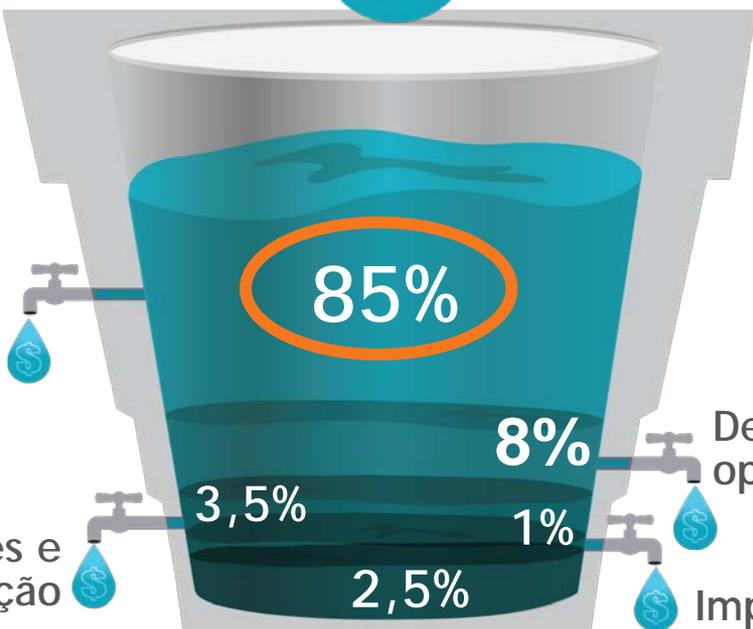
A dinâmica da Saúde Suplementar e o papel da Unimed-BH

Os recursos proveem dos clientes



Recursos são geridos e usados por todos.

Custos assistenciais
Índice de Utilização
(sinistralidade)



Provisões e depreciação

Despesas operacionais

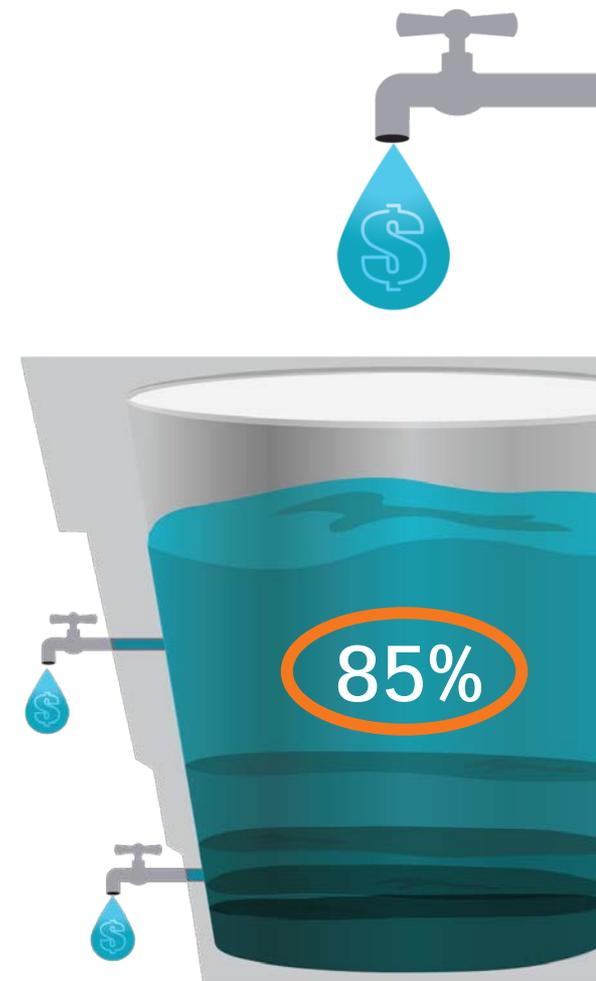
Impostos

Dados referentes ao ano de 2014

Como aumentar o ganho do cooperado

1

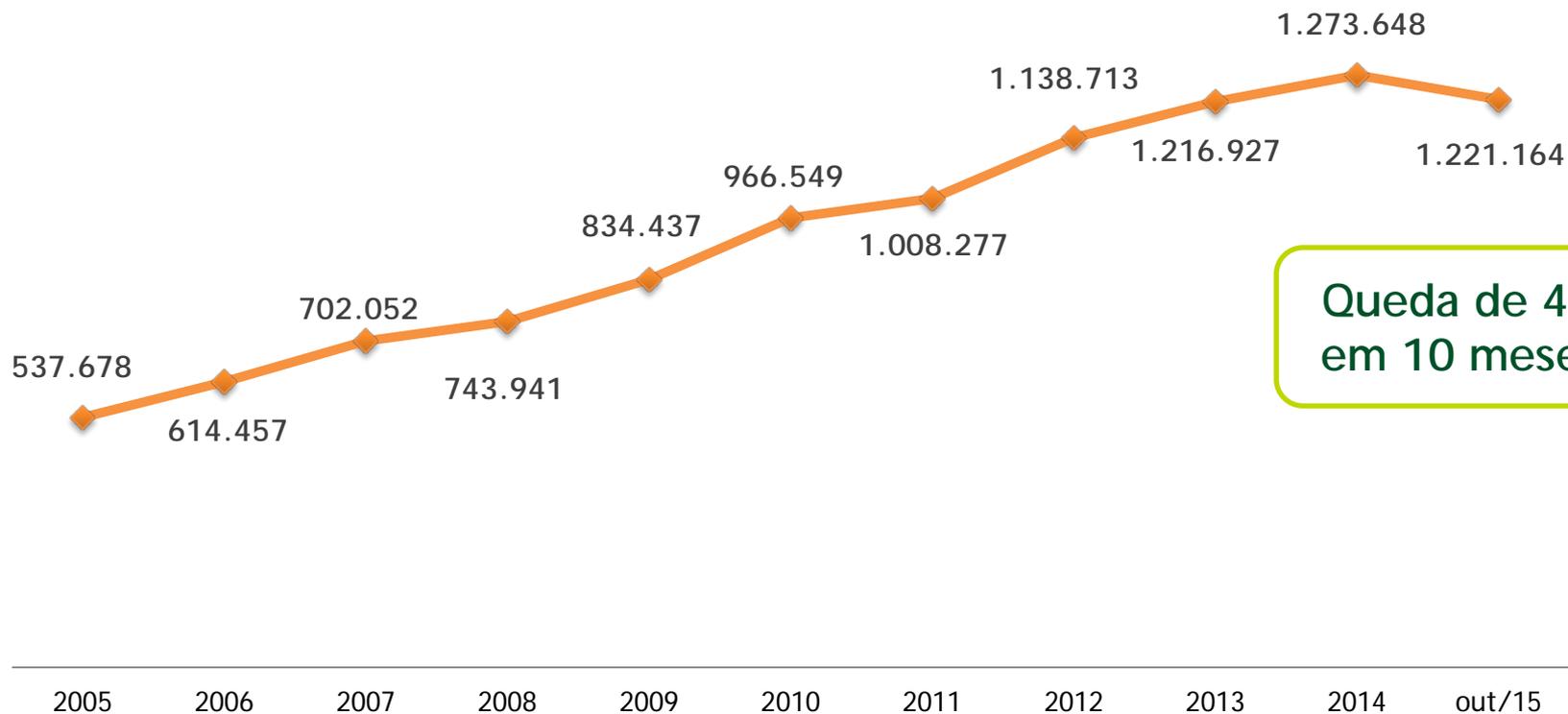
Aumentar a receita
(volume de recursos
disponíveis)



Dados referentes ao ano de 2014



Cenário econômico instável impacta carteira de clientes da Unimed-BH

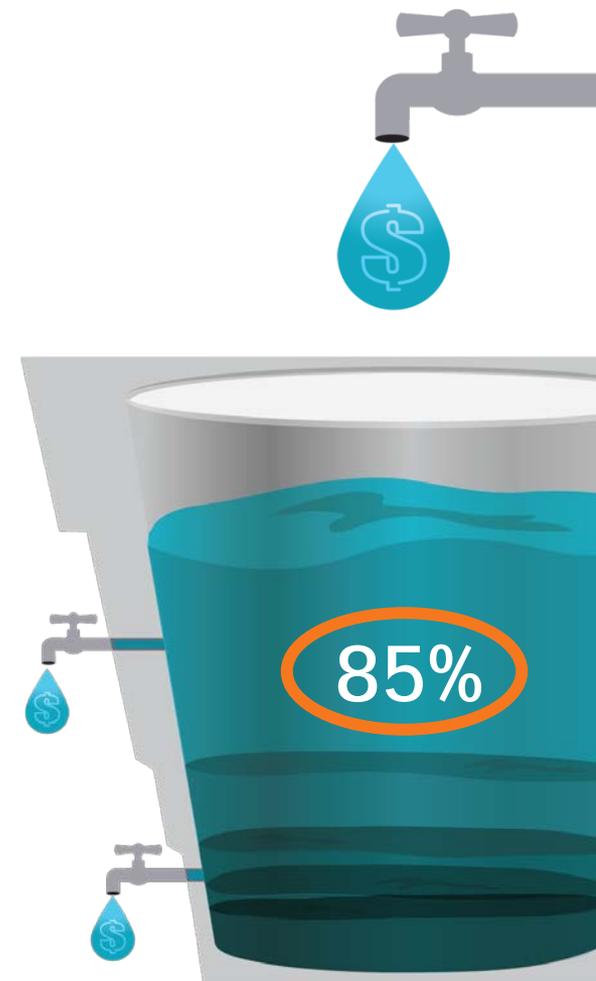


Queda de 4%
em 10 meses

Como aumentar o ganho do cooperado

1 Aumentar a receita
(volume de recursos disponíveis)

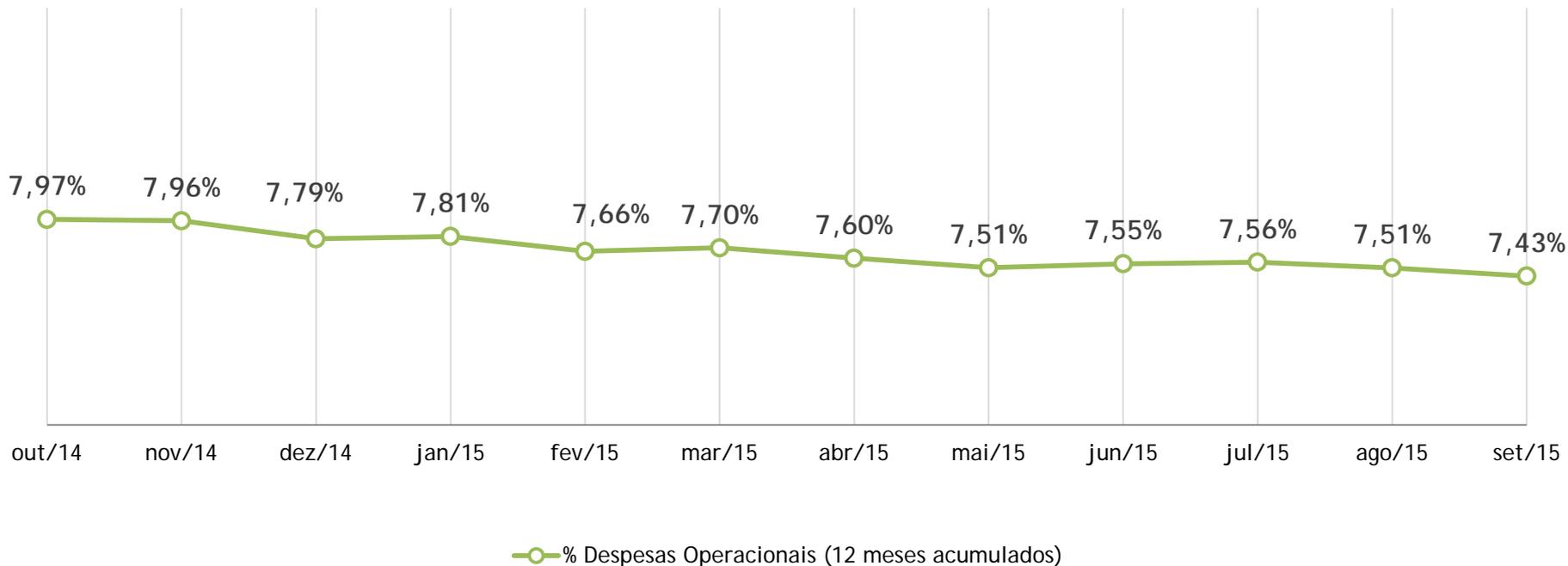
2 Ampliar a eficiência
e reduzir despesas administrativas





Diretriz de austeridade promove ganho de eficiência

Despesas Operacionais

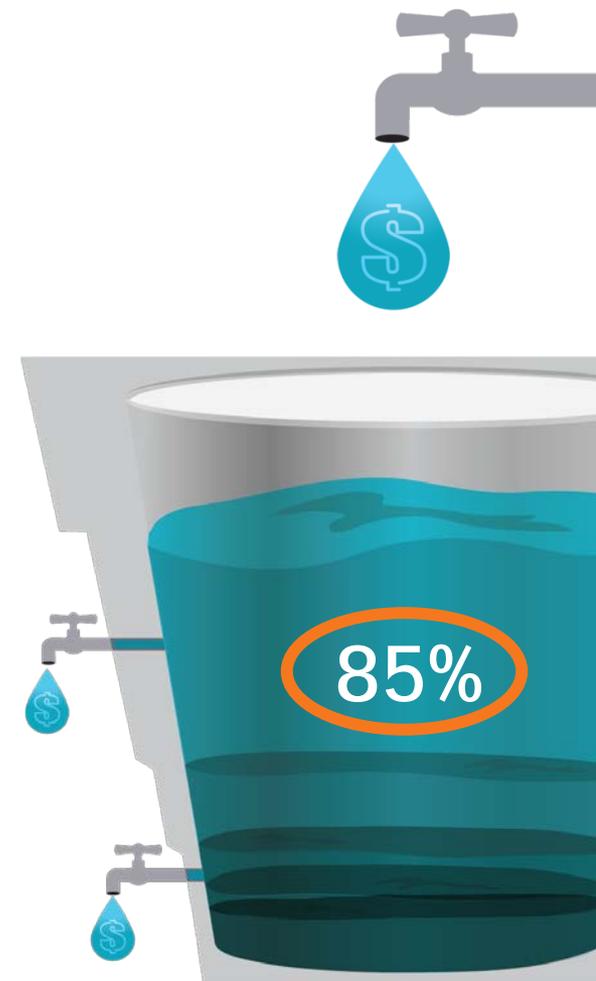


Como aumentar o ganho do cooperado

1 Aumentar a receita
(volume de recursos disponíveis)

3 Gerir os recursos assistenciais com eficiência, em favor dos honorários

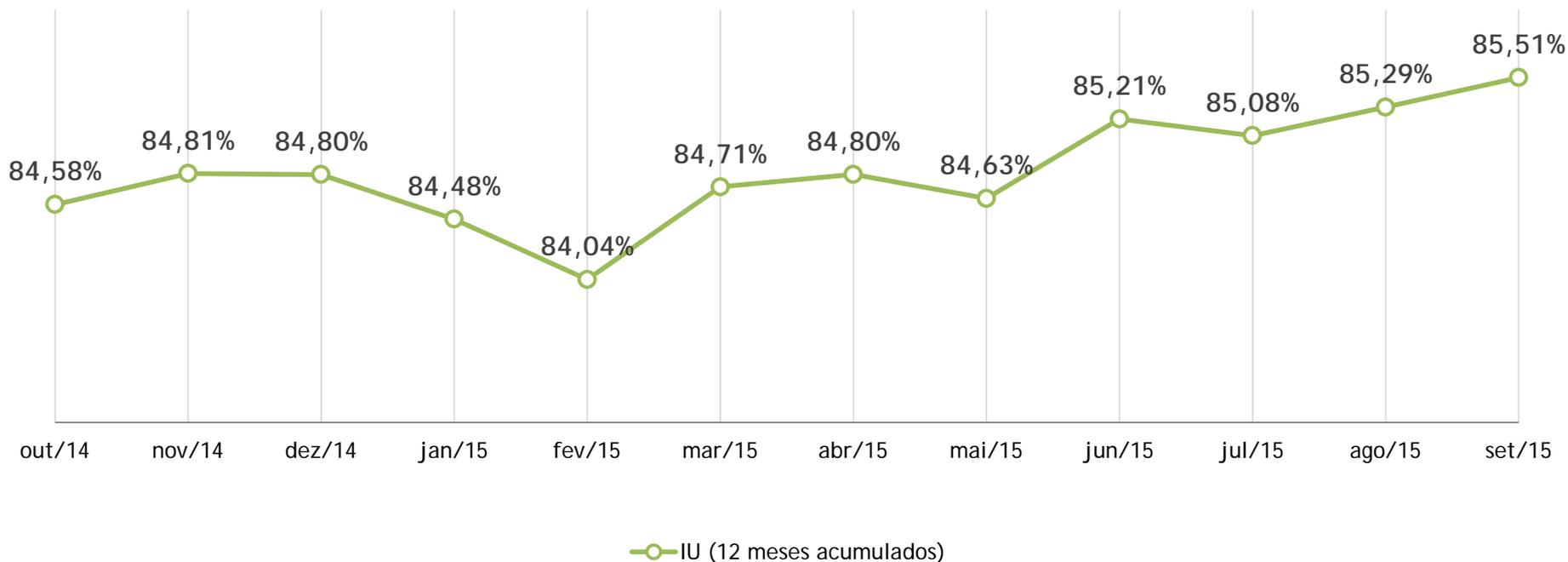
2 Ampliar a eficiência e reduzir despesas administrativas

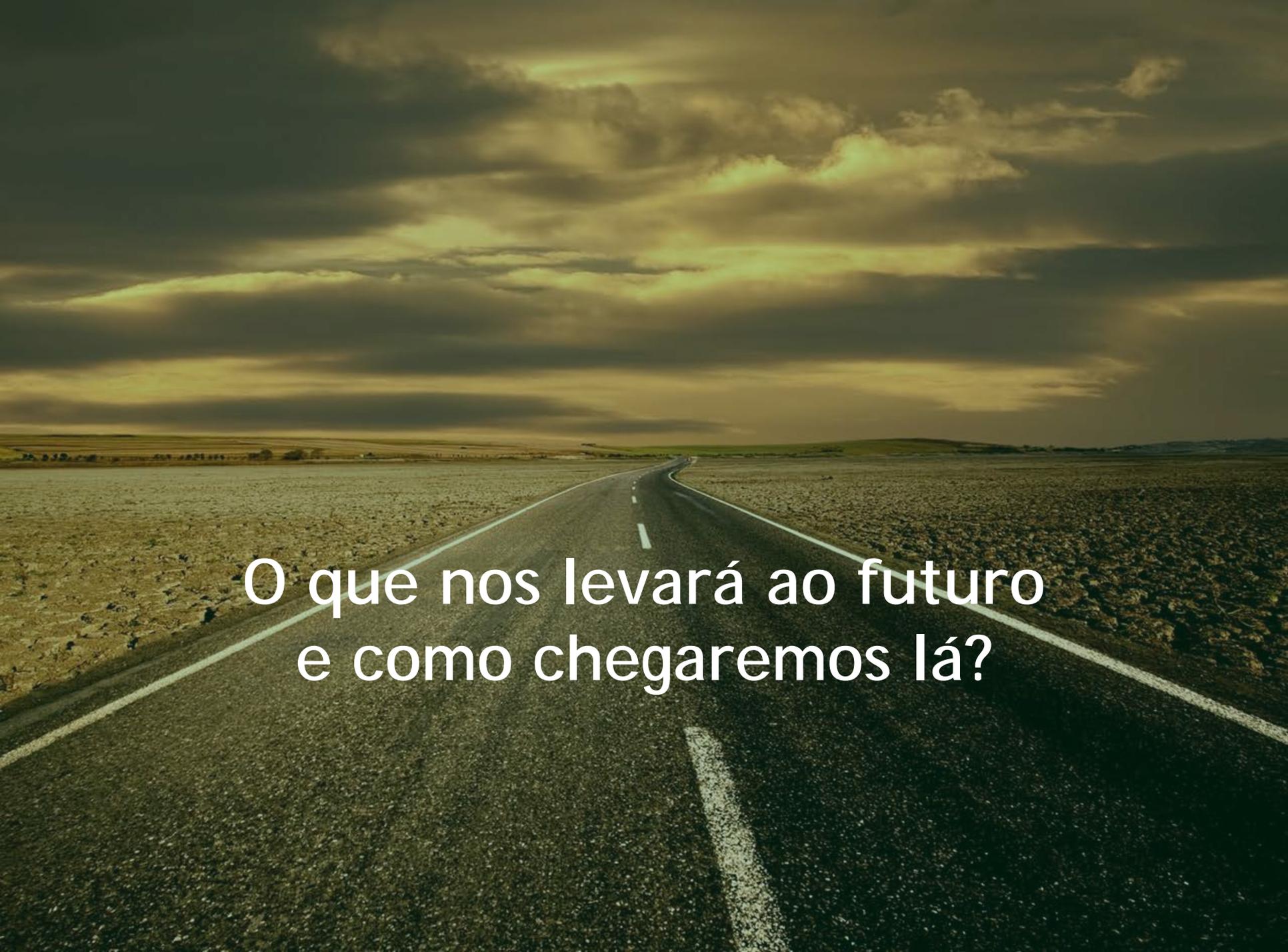




Índice de utilização segue tendência de alta e pressiona custo assistencial

Índice de Utilização





O que nos levará ao futuro
e como chegaremos lá?



Gestão dos custos assistenciais assegurando qualidade é o caminho

Acesso à assistência

Qualidade do atendimento

Satisfação dos clientes

Boas práticas médicas

Resultados

Benefícios

Valorização do trabalho médico

Equidade



Distribuição equânime dos resultados

Melhores resultados para todos

Clientes
satisfeitos

Médicos
valorizados

Cooperativa
sustentável

GESTÃO DA QUALIDADE: O MELHOR CAMINHO.



Modelos de remuneração e qualidade assistencial

O modelo de pagamento por serviço provoca um desalinhamento de interesses econômicos...

... favorecendo a **produção** de serviços sem olhar para a **qualidade do cuidado** ao paciente

... em que recebe mais quem **faz mais**, não quem faz **melhor**





“Qualidade em medicina é fazer para o paciente o que **precisa ser feito**, no **tempo certo** e com o **recurso adequado**. **Nem mais, nem menos.**”

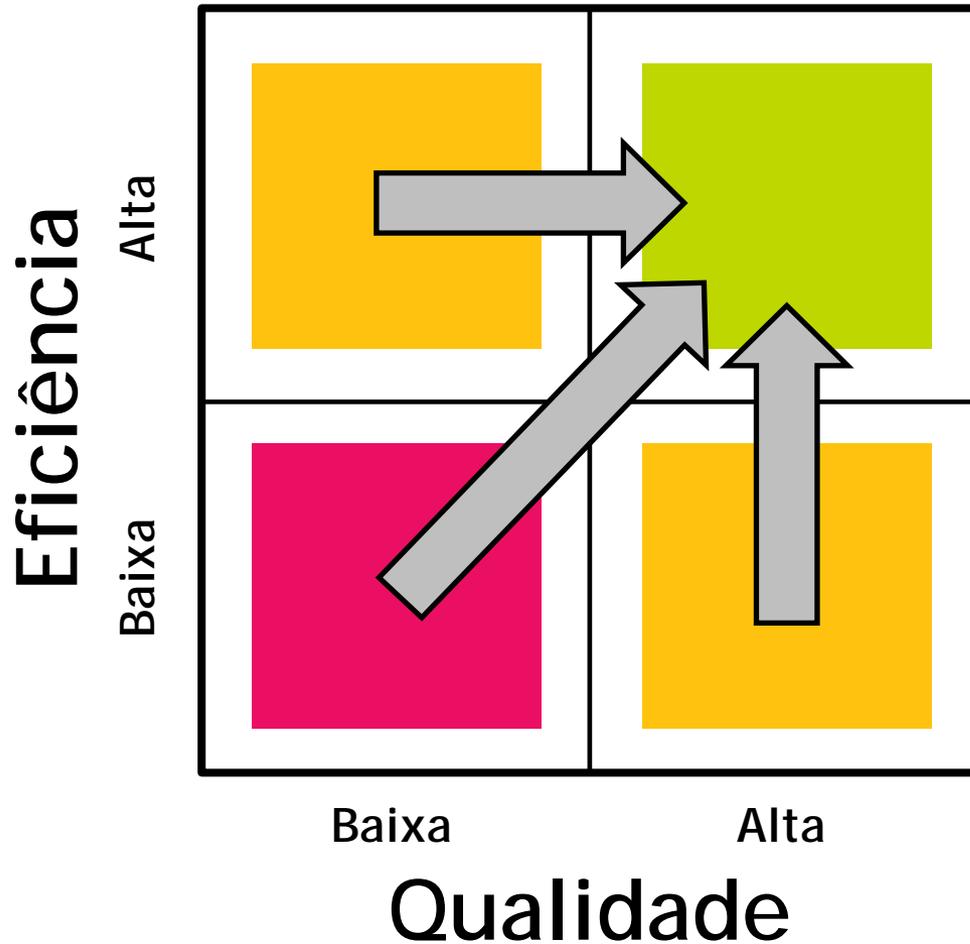
Gonzalo Vecina

9º Encontro de Cooperados - 2014


Unimed
Horizonte



Modelos de remuneração e qualidade assistencial



O desafio é levar a uma assistência **eficiente** e de **qualidade**

GUIA

Gestão Unimed-BH
de Indicadores
Assistenciais



Participação dos cooperados é compromisso da gestão

✓ *Participação na gestão*

- Implantar o programa de integração "Por dentro da sua Unimed", para ampliar o entendimento dos cooperados sobre a gestão, a estrutura e os resultados da Unimed-BH.

- Fortalecer o papel do Conselho Social, consolidando-o como interlocutor qualificado para aproximar os cooperados da gestão.

- Ampliar a atuação dos Comitês de Especialidades na discussão dos temas de interesse dos cooperados.

- Ampliar os canais de contato direto dos cooperados com a Diretoria.

- Ampliar as oportunidades para o engajamento dos cooperados nos programas de responsabilidade social do Instituto Unimed-BH.



Proposta do Conselho Social: definir indicadores de qualidade



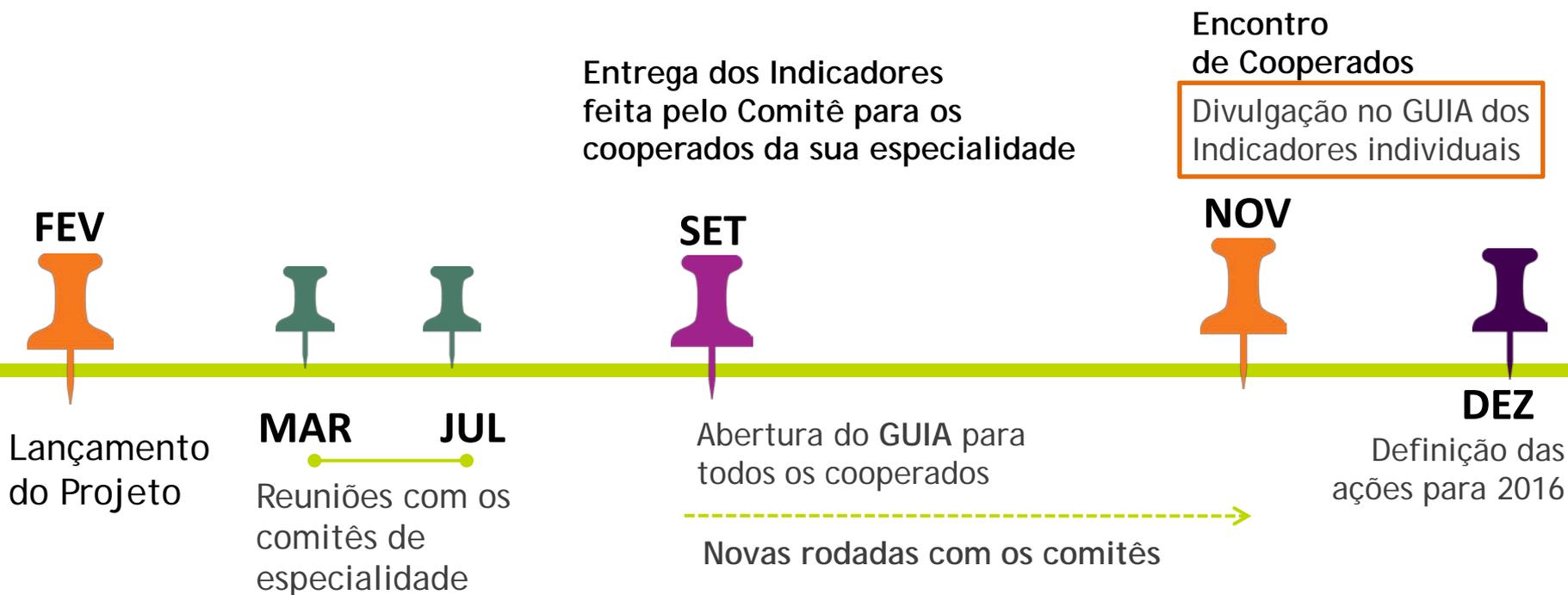
- Implantar protocolos e indicadores para posterior definição de modelos de remuneração que priorizem a qualidade.
- Definir indicadores assistenciais e econômico-financeiros da Cooperativa a serem divulgados.
- Priorizar, com os Comitês, a definição de parâmetros e indicadores para cada especialidade e meios para posicionar o cooperado quanto a seus indicadores de produção, comparados a indicadores gerais.
- Elencar os principais critérios de solicitação de exames e procedimentos, considerando parâmetros do setor.
- Rever e divulgar, em meio de fácil acesso, protocolos e consensos já elaborados.







Principais etapas



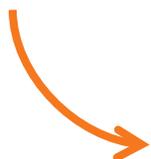


Processo de construção

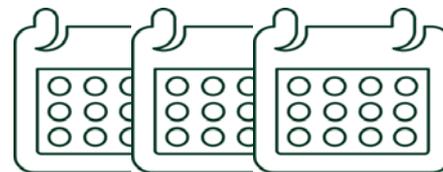
1.860 horas para elaboração da proposta técnica pela equipe do Centro de Inovação

2.358 horas de processamento de dados pela equipe do Centro de Inovação

150 horas de reuniões com os Comitês de Especialidades



47 reuniões com os Comitês de Especialidade





Processo de construção



INDICADORES



Dimensões da qualidade

Estrutura

Recursos físicos, humanos, materiais e financeiros necessários para a assistência médica. Inclui financiamento e disponibilidade de mão-de-obra qualificada.

✓ Resultados da Cooperativa - Econômico-financeiros

Estrutura e Acesso

Processo

Atividades envolvendo profissionais de saúde e pacientes, com base em padrões aceitos. A análise pode ser sob o ponto de vista técnico e/ou administrativo.

✓ Resultados da Cooperativa - Atenção à Saúde

✓ Eficiência Técnica

Resultado

Produto final da assistência prestada, considerando saúde, satisfação de padrões e de expectativas.

Satisfação do Cliente

✓ Eficiência Técnica



www.unimedbh.com.br/guia



- Home
- Resultados da Cooperativa**
- Econômico-financeiro
- Atenção à saúde
- Eficiência Técnica
- Estrutura e Acesso
- Satisfação do Cliente
- Perguntas e Respostas
- Deixe sua Mensagem

Busque pelo nome do indicador

Home » Resultados da Cooperativa

Resultados da Cooperativa

Econômico-financeiro

Prezado(a) cooperado(a),

Os resultados da Unimed-BH no período de janeiro a setembro demonstram que a nossa cooperativa continua financeiramente saudável, mas precisa seguir atenta ao cenário econômico-financeiro do país.

[Continue Lendo >>](#)

<p>Carteira de Clientes</p> <p>1.223.630 clientes</p>  <p>setembro/2015</p>	<p>Receita Operacional Bruta</p> <p>R\$ 2.699.034.016,95</p>  <p>janeiro-setembro/2015</p>	<p>Índice de Utilização</p> <p>85,51 %</p>  <p>setembro/2015 - 12 meses acumulados</p>	<p>Despesas Operacionais</p> <p>7,43 %</p>  <p>setembro/2015 - 12 meses acumulados</p>
---	---	--	--



Eficiência Técnica

Reconhecendo as particularidades de cada especialidade médica, os Comitês aprovaram seus indicadores de eficiência técnica. Eles avaliam o processo de cuidado, a vinculação entre o médico e seus pacientes e a qualidade dos serviços prestados. Ao longo do primeiro semestre de 2015, os Comitês de Especialidades se reuniram com a equipe técnica para deliberar sobre os indicadores. Eles validaram 690 indicadores de eficiência técnica, referentes a processos e resultados assistenciais. E ainda sugeriram 98 novos indicadores. Confira, abaixo, os resultados dos indicadores da sua área.

Selecione a Especialidade ▼

Assista ao vídeo abaixo e entenda como interpretar os seus indicadores.

[Entendendo os Indicadores](#)

Pontos importantes:

Para a maioria dos cooperados, a liberação para acesso aos relatórios seguiu a especialidade de cadastro na cooperativa. Exceções a esta regra são listadas abaixo.

Hemodinâmica e Tratamento da Dor

Para os cooperados dessas áreas de atuação, as áreas citadas prevaleceram para efeito dos cálculos e liberação do acesso ao relatório.

Ginecologia e Obstetrícia

Neste caso, cooperados com 5 ou mais partos nos últimos 12 meses tiveram a Obstetrícia como especialidade liberada para acesso. Caso contrário, a especialidade liberada para acesso foi Ginecologia.

Neurofisiologia Clínica, Genética Médica e Cirurgia da Mão

Cooperados cadastrados nestas especialidades foram realocados nas especialidades que mais se aproximam com sua prática médica, conforme tabela a seguir.

Especialidade do Cadastro	Especialidade liberada para acesso
Neurofisiologia Clínica	Neurologia
Genética Médica	Pediatria
Cirurgia da Mão	Ortopedia



Painel de indicadores

Resultados da Cooperativa

Econômico-financeiro

Atenção à Saúde

Eficiência Técnica

Estrutura e Acesso

Satisfação do Cliente



Carteira de clientes

1.223.630 (setembro/2015)



Receita operacional bruta

R\$ 2.388.421.112 (jan-set/2015)



Índice de Utilização

85,51% (set/2015 - 12 meses acumulados)



Despesas operacionais

7,43% (set/2015 - 12 meses acumulados)



Atenção à Saúde

Resultados da Cooperativa

Econômico-financeiro

Atenção à Saúde

Eficiência Técnica

Estrutura e Acesso

Satisfação do Cliente

Consultas
médicas eletivas
por cliente

4,20

Consultas
médicas eletivas
por cliente idoso

7,49

Exames
complementares
por consulta
médica eletiva
ou de agenda
livre

3,04

Percentual de clientes
que consultaram com
outro médico da
mesma especialidade
em até 45 dias

7,37%

Percentual de
internações por
condições
sensíveis à
atenção primária
(ICSAP)

15,12%

Percentual de
reinternação
de idosos em
até 30 dias

14,45%

Percentual de
retorno a serviços
de urgência e
emergência em
até 3 dias

9,18%

Razão do tempo
de permanência
hospitalar em
relação à
referência

1,34



Eficiência Técnica

Resultados da Cooperativa

Econômico-financeiro

Atenção à Saúde

Eficiência Técnica

Estrutura e Acesso

Satisfação do Cliente

Participação em programas de saúde

	Eu	Minha especialidade				
		P10	P25	P50	P75	P90
PERCENTUAL DA CARTEIRA DE IDOSOS ATIVOS NO PROGRAMA DO IDOSO	5,1% (P25)	0,0%	5,1%	11,8%	21,7%	53,7%
PERCENTUAL DE COOPERADOS COM PACIENTES EM PROGRAMAS	14,5%					

Vinculação e resolutividade

	Eu	Minha especialidade				
		P10	P25	P50	P75	P90
PERCENTUAL DE CLIENTES QUE CONSULTARAM COM OUTRO MÉDICO DA MESMA ESPECIALIDADE EM ATÉ 45 DIAS	11,1% (P75-P90)	2,4%	4,4%	6,4%	9,4%	12,4%
PERCENTUAL DE CLIENTES FIDELIZADOS	59,0% (<P10)	62,4%	72,7%	79,9%	86,2%	91,0%
PERCENTUAL DA CARTEIRA DE CLIENTES QUE CONSULTARAM COM OUTRAS ESPECIALIDADES	86,7% (P10-P25)	82,0%	88,3%	92,7%	96,0%	100,0%
PERCENTUAL DA CARTEIRA DE CLIENTES QUE CONSULTARAM COM ESPECIALIDADES AFINIS	30,1% (<P10)	34,1%	44,2%	57,2%	65,6%	73,9%
PERCENTUAL DA CARTEIRA DE CLIENTES QUE COMPARECERAM À URGÊNCIA/EMERGÊNCIA OU À AGENCIA LIVRE	38,6% (<P10)	46,0%	52,6%	58,3%	64,3%	72,6%

Exames preventivos

	Eu	Minha especialidade				
		P10	P25	P50	P75	P90
COBERTURA DE MAMOGRAFIA	88,2% (P25-P50)	75,0%	83,3%	90,5%	97,8%	100,0%
COBERTURA DE PAPANICOLAOU	69,6% (P10-P25)	66,7%	72,4%	80,0%	85,7%	100,0%
COBERTURA DE SANGUE OCULTO NAS FEZES	21,1% (P10-P25)	12,8%	22,6%	34,8%	50,7%	65,1%

Processos e resultados

	Eu	Minha especialidade				
		P10	P25	P50	P75	P90
PERCENTUAL DE DENSITOMETRIAS ÓSSEAS SOLICITADAS FORA DA FAIXA ETÁRIA DE REFERÊNCIA	0,0% (<P10)	50,0%	66,7%	80,9%	100,0%	100,0%
PERCENTUAL DE PSA SOLICITADO FORA DA FAIXA ETÁRIA DE REFERÊNCIA (40 - 75 ANOS)	16,3% (P50-P75)	0,0%	5,7%	13,4%	25,0%	42,9%
PERCENTUAL DE CLIENTES INTERNADOS POR CONDIÇÃO SENSÍVEL À ATENÇÃO PRIMÁRIA	2,4% (P50-P75)	0,0%	0,0%	1,4%	2,7%	4,9%

Utilização e custo médico-assistencial

	Eu	Minha especialidade				
		P10	P25	P50	P75	P90
NÚMERO DE CONSULTAS ELETIVAS POR MÉDICO POR MÊS	41,50 (P25-P50)	0	10	45	93	176



Eficiência Técnica

Reumatologia

Participação em programas de saúde

	Eu	Minha especialidade				
		P10	P25	P50	P75	P90
PERCENTUAL DA CARTEIRA DE IDOSOS ATIVOS NO PROGRAMA DO IDOSO	19,7% (P25-P50)	17,1%	19,6%	22,3%	26,1%	34,5%
PERCENTUAL DE COOPERADOS COM PACIENTES EM PROGRAMAS (DA ESPECIALIDADE)	2,8%					

Vinculação e resolutividade

	Eu	Minha especialidade				
		P10	P25	P50	P75	P90
PERCENTUAL DE CLIENTES QUE CONSULTARAM COM OUTRO MÉDICO DA MESMA ESPECIALIDADE EM ATÉ 45 DIAS	1,7% (P25-P50)	0,9%	1,6%	2,0%	2,8%	4,7%
PERCENTUAL DE CLIENTES FIDELIZADOS	93,6% (P25-P50)	90,7%	92,3%	94,3%	95,8%	98,1%
PERCENTUAL DA CARTEIRA DE CLIENTES QUE CONSULTARAM COM OUTRAS ESPECIALIDADES	95,7% (P10-P25)	95,2%	96,1%	97,6%	98,2%	99,4%
PERCENTUAL DA CARTEIRA DE CLIENTES QUE COMPARECERAM À URGÊNCIA/EMERGÊNCIA OU À AGENDA LIVRE	67,4% (P75-P90)	52,6%	55,0%	60,2%	64,6%	67,8%

Exames preventivos

	Eu	Minha especialidade				
		P10	P25	P50	P75	P90
COBERTURA DE MAMOGRAFIA	93,5% (P75)	82,2%	87,8%	89,7%	93,5%	96,2%
COBERTURA DE PAPANICOLAOU	77,1% (P25-P50)	73,3%	76,2%	78,4%	81,1%	84,4%
COBERTURA DE SANGUE OCULTO NAS FEZES	27,1% (P25-P50)	21,7%	25,0%	29,1%	34,8%	40,9%

Processos e resultados

	Eu	Minha especialidade				
		P10	P25	P50	P75	P90
PERCENTUAL DE IDOSOS INTERNADOS COM FRATURA DE FÊMUR	0,0% (<=P75)	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%
PERCENTUAL DE DENSITOMETRIAS ÓSSEAS SOLICITADAS FORA DA FAIXA ETÁRIA DE REFERÊNCIA	69,3% (P50-P75)	54,5%	59,0%	66,7%	74,2%	77,8%
PERCENTUAL DE EXAMES PARA ATIVIDADE INFLAMATÓRIA REPETIDOS EM ATÉ TRÊS MESES	17,3% (P25-P50)	7,5%	9,6%	21,9%	27,5%	31,0%
PERCENTUAL DE ANTICOAGULANTE LÚPICO OU ANTICARDIOLIPINA REPETIDOS EM ATÉ TRÊS MESES	0,0% (<=P50)	0,0%	0,0%	0,0%	6,3%	11,6%
PERCENTUAL DE FAN OU FR REPETIDOS EM ATÉ 12 MESES	17,5% (P10-P25)	14,8%	18,0%	24,3%	33,3%	38,5%
PERCENTUAL DE SOLICITAÇÃO CONJUNTA DE ANTICORPOS ANTINÚCLEO	10,5% (P10-P25)	4,0%	15,6%	24,4%	33,3%	46,7%



Eficiência Técnica

Reumatologia

Utilização e custo médico-assistencial

Eu

Minha especialidade				
P10	P25	P50	P75	P90

NÚMERO DE CONSULTAS ELETIVAS POR MÉDICO POR MÊS

149,3 (P90)

20,4 36,6 69,4 95,8 149,3

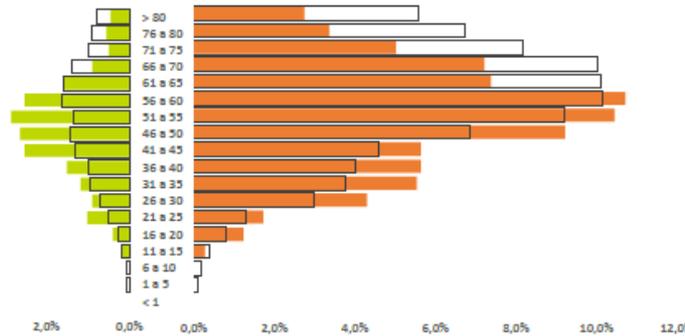
Estratificação das consultas eletivas

□ Especialidade
■ Minha carteira

Masculino

Idade

Feminino



Eu

Minha especialidade				
P10	P25	P50	P75	P90

CUSTO MÉDIO DO ATENDIMENTO ELETIVO

112,57 (<P10)

121,97 145,23 160,89 188,77 241,02

Eu
 ■ Consulta (R\$) 59,68
 ■ Exame/terapias não autogerados (R\$) 52,89

} R\$ 112,57

Minha especialidade
 ■ Consulta (R\$) 69,72
 ■ Exame/terapias não autogerados (R\$) 102,86

} R\$ 172,58

■ Consulta (R\$) ■ Exame/terapias não autogerados (R\$) ■ Exames/terapias autogerados (R\$)

Eu

Minha especialidade				
P10	P25	P50	P75	P90

NÚMERO DE EXAMES E TERAPIAS POR CONSULTA

4,6 (P10-P25)

4,2 5,3 7,1 8,7 12,5

PERCENTUAL DE EXAMES E TERAPIAS AUTOGERADOS

0,0% (P50)

0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0%



Eficiência Técnica

Reumatologia

Solicitação de exames e terapias (x 100 consultas)



Eu

Minha especialidade

P10 P25 P50 P75 P90

EXAME	Eu	P10	P25	P50	P75	P90
ENDOSCOPIA	432,7 (P10-P25)	386,0	497,5	661,6	898,7	1.228,8
IMAGEM	0,0 (<=P25)	0,0	0,0	0,1	0,4	1,1
MEDICINA NUCLEAR	28,4 (P10-P25)	17,3	39,1	56,3	85,1	106,3
RADIOLOGIA	0,0 (<=P25)	0,0	0,0	0,1	0,5	1,0
Densitometria óssea	24,7 (P10-P25)	14,8	30,3	45,7	72,8	86,0
RX coluna cervical	4,2 (P25-P50)	1,8	3,3	6,3	9,8	17,7
RX coluna dorsal	0,0 (<=P25)	0,0	0,0	1,0	1,5	2,5
RX coluna lombo sacra	0,0 (<=P50)	0,0	0,0	0,0	1,0	1,3
RX coluna total para escoliose (telespondilografia)	1,7 (P50-P75)	1,0	1,0	1,5	2,5	4,5
RX joelho	0,0 (P50)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
RX mao ou quirodactilo	1,1 (P10-P25)	1,0	1,6	4,3	8,2	12,2
RX pe ou pododactilo	7,3 (P25-P50)	5,1	6,9	11,0	15,9	22,2
RESSONANCIA MAGNETICA	1,2 (P10-P25)	0,0	1,3	2,5	6,1	9,0
RM articular (por articulacao)	1,7 (P10-P25)	1,0	1,8	2,8	4,1	11,1
RM de bacia (articulações sacroiliacas)	1,0 (P25)	0,0	1,0	1,3	1,7	3,4
RM de coluna cervical ou dorsal ou lombar	0,0 (<=P75)	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0
RM de mão (não inclui punho)	0,0 (<=P25)	0,0	0,0	1,0	1,0	1,8
RM pe (antepe) não inclui tornozelo	0,0 (<=P50)	0,0	0,0	0,0	1,0	1,6
TOMOGRAFIA COMPUTADORIZADA	0,0 (<=P75)	0,0	0,0	0,0	0,0	1,3
TC de coluna cervical ou dorsal ou lombosacra (ate 3 segmentos)	0,0 (<P10)	0,1	0,4	1,2	1,9	3,8
TC torax	0,0 (<=P75)	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0
ULTRASSONOGRAFIA	0,0 (<=P50)	0,0	0,0	0,0	1,0	1,6
US articular (por articulacao)	1,9 (P10-P25)	1,2	2,6	4,8	6,7	12,3
MEDICINA LABORATORIAL	1,7 (P25-P50)	0,0	1,0	1,9	4,1	5,6
Ácido úrico	403,1 (P10-P25)	359,6	462,9	600,6	794,7	1.135,3
Dosagem de autoanticorpos	17,1 (P75-P90)	2,2	3,5	5,9	12,1	17,1
Dosagem de complemento	43,9 (P25-P50)	18,2	32,1	47,2	62,8	94,5
Função hepática	17,9 (P50-P75)	0,0	7,8	17,3	25,6	37,4
Função renal	49,6 (P10-P25)	46,1	59,0	101,0	126,6	175,6
Função tireoidiana	19,3 (P10-P25)	16,9	31,3	42,7	74,0	106,6
Hemograma	12,1 (P25-P50)	8,6	10,0	19,8	30,5	54,2
HLA	29,1 (P10-P25)	26,9	32,8	47,1	53,2	61,1
Marcadores inflamatórios	3,4 (P75-P90)	0,0	1,0	1,2	2,1	3,5
Metabolismo de glicose	80,2 (P25-P50)	46,7	63,6	87,2	108,8	124,9
Metabolismo do cálcio	12,8 (P10-P25)	9,7	17,0	28,6	40,4	59,0
Perfil lipídico	42,3 (P25-P50)	11,1	26,2	44,1	89,9	125,0
	14,2 (P10-P25)	10,5	19,2	31,6	65,3	100,2



Oportunidades de ganho de eficiência: internações evitáveis e retorno ao PA

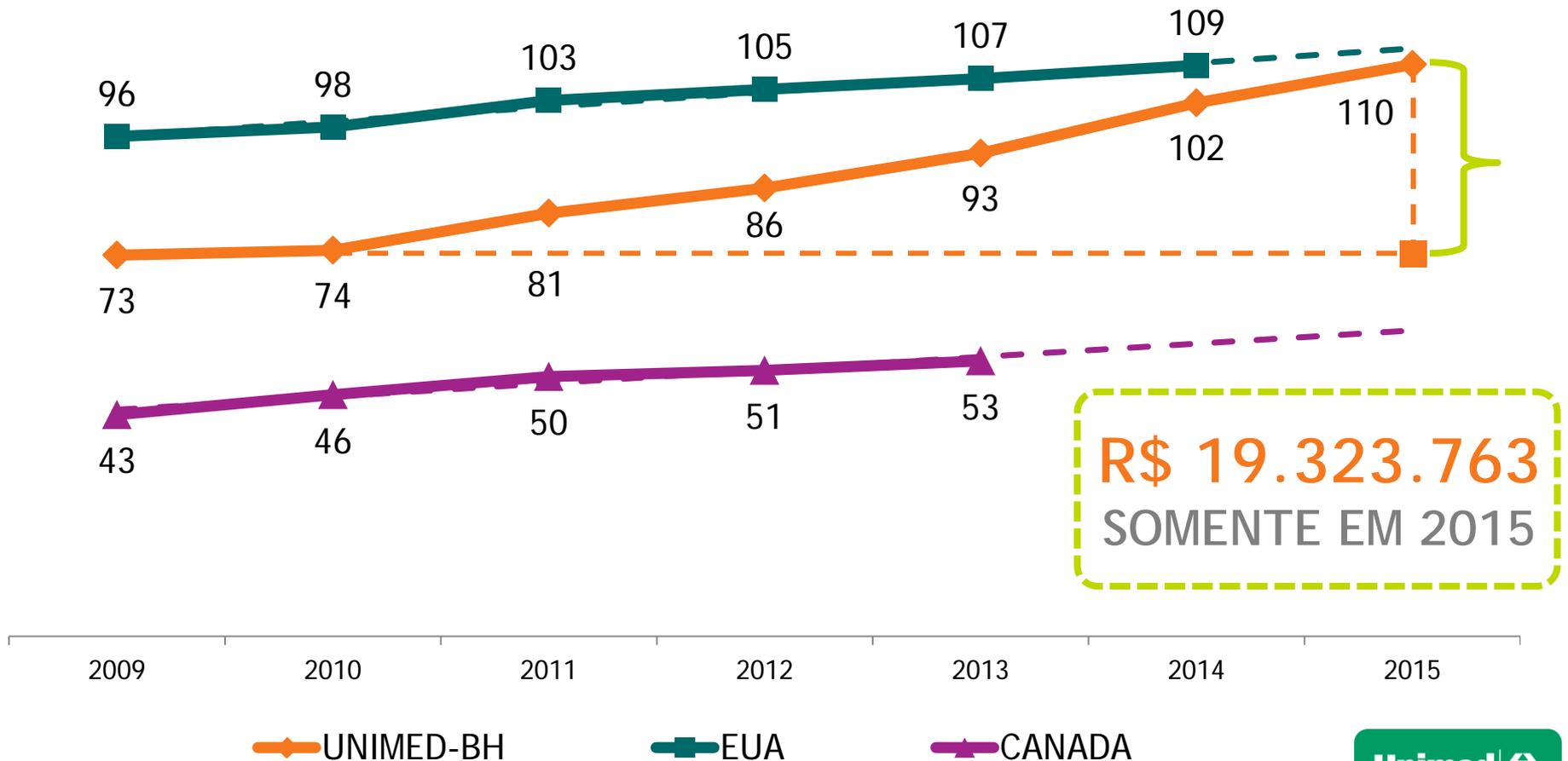
	TAXA	CUSTO ANUAL	ESTIMATIVA DE ECONOMIA ANUAL COM REDUÇÃO DA TAXA EM 1%
Retorno ao pronto-atendimento	9,24%	R\$ 141.535.984	R\$ 1.415.360
Internações evitáveis (ICSAP)	15,08%	R\$ 125.785.692	R\$ 8.342.868

Projeção com base no custo apurado de janeiro a agosto de 2015.



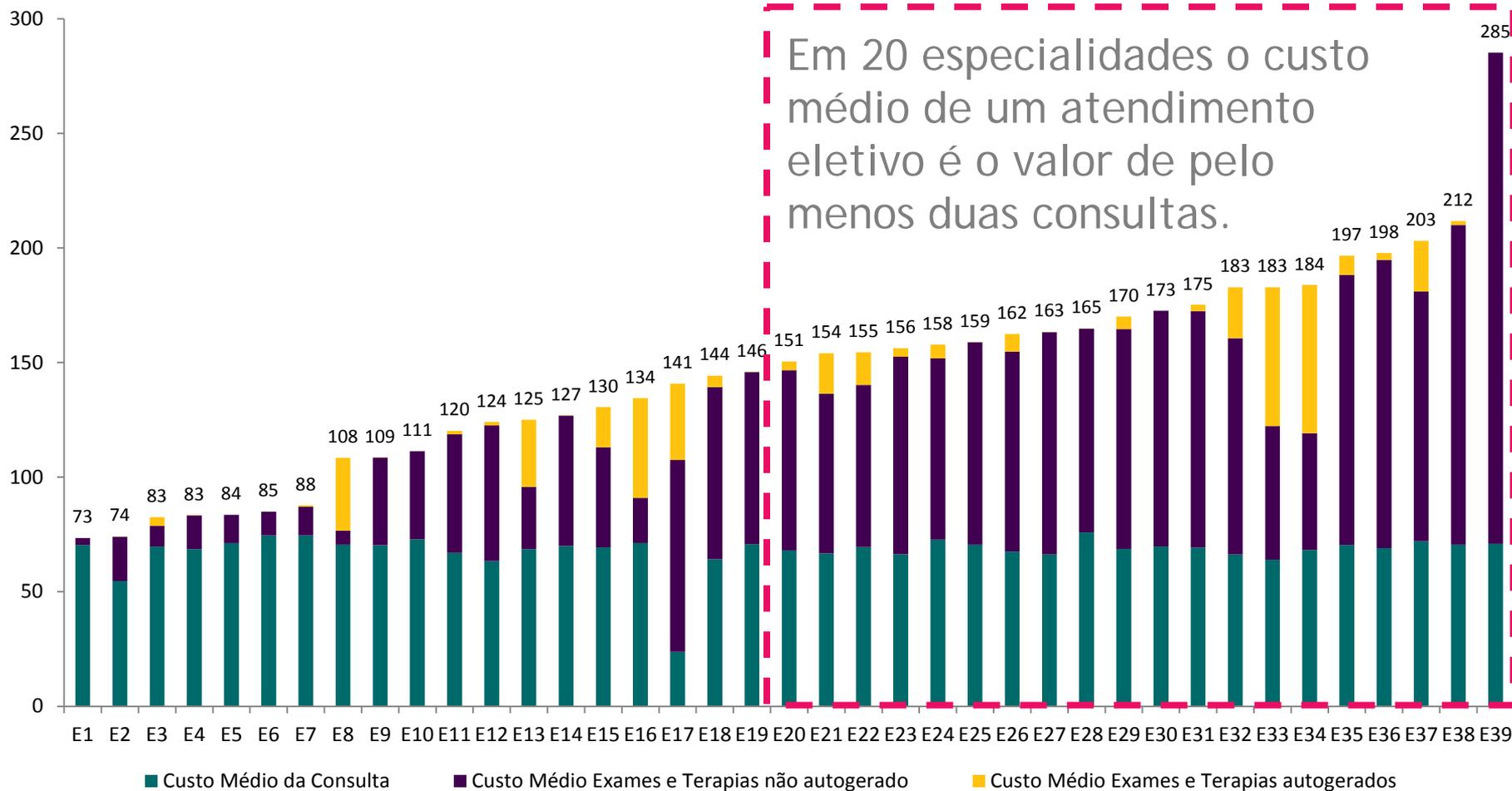
Oportunidades de ganho de eficiência: taxa crescente de ressonância magnética

Taxa de ressonância por 1.000 clientes





Custo Médio do Atendimento Eletivo por especialidade (Jun/14 a Mai/15)

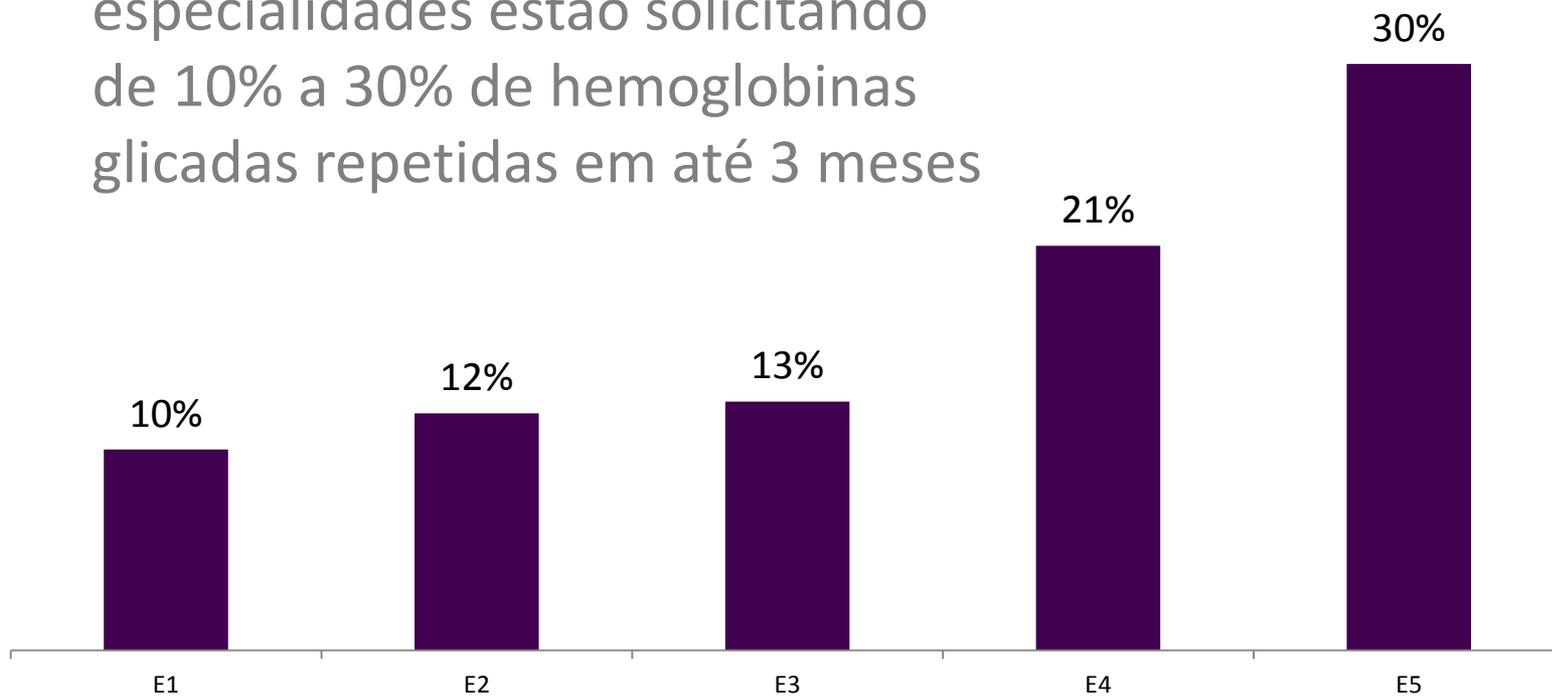




Percentual de Hemoglobina glicada repetidas em até três meses

Mediana da Especialidade (Jun/14 a Mai/15)

Metade dos médicos de 5 especialidades estão solicitando de 10% a 30% de hemoglobinas glicadas repetidas em até 3 meses





Demais Dimensões

Resultados da Cooperativa

Econômico-financeiro

Atenção à Saúde

Eficiência Técnica

Estrutura e Acesso

Satisfação do Cliente



Em processo de
construção



Nossos compromissos

Sustentabilidade
da Cooperativa

Valorização do
trabalho médico

COMO?

Melhora da
eficiência
assistencial

Garantia da
qualidade

O GUIA DIRECIONA,
MAS QUEM FAZ O
CAMINHO É VOCÊ.

unimedbh.com.br/guia

POR DENTRO DA NOSSA UNIMED

**Nossa cooperativa,
nossas escolhas.**

Unimed 
Belo Horizonte