

# SELO DE EXCELÊNCIA



Força do coletivo: decisões compartilhadas contribuem para posicionar a Unimed-BH como a melhor entre as maiores operadoras do setor

FOTO | ALEXANDRE MOTA

## Unimed-BH se destaca no setor de saúde pela atuação conjunta de médicos em prol do cliente

No eterno desafio que é a saúde brasileira, uma iniciativa inovadora da Unimed-BH chama atenção no setor por seus resultados e pioneirismo. É o Selo de Excelência Assistencial Unimed-BH, programa criterioso de avaliação e reconhecimento de serviços da rede de atendimento – Própria e Credenciada – que tem como um dos pilares a experiência dos clientes. A iniciativa direciona o olhar para os processos de gestão e propõe melhorias que beneficiam quem utiliza os serviços.

A Unimed Belo Horizonte conta hoje com mais de 1,2 milhão de clientes e 342 unidades assistenciais em toda a rede. Em abril de 2019 inaugura o Hospital Unimed - Unidade Betim, cujos investimentos somaram R\$ 250 milhões. Também é, reconhecidamente uma das melhores operadoras médico-hospitalares do país. Segundo o Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), que avalia a performance das empresas de planos de saúde no Brasil, a Cooperativa se destacou, pela quinta vez consecutiva, como a melhor entre as maiores do setor.

A criação do Selo de Excelência Assistencial reforça o compromisso da Unimed-BH com o avanço da saúde, indo além da análise dos critérios avaliados em certificações de qualidade adotadas por entidades nacionais e internacionais.

O Selo avalia os serviços de saúde em cinco dimensões: Certificação, que verifica o compromisso da rede em atender aos principais requisitos de qualidade reconhecidos internacionalmente. Acesso, que oferece ao paciente

um atendimento com equidade e em tempo oportuno para obtenção do melhor resultado. Segurança, que considera se há gerenciamento de riscos durante a assistência. Desempenho, que analisa o resultado de todo o processo e a efetividade clínica. E, por fim, a experiência do cliente, que considera o cuidado do prestador durante o atendimento em todas as fases de contato com o serviço, bem como suas impressões ao longo do processo. O êxito em cada uma dessas dimensões é representado por uma estrela. E, para obter o reconhecimento, é preciso no mínimo três.

O diretor-presidente da Unimed-BH, Samuel Flam, comenta que o cliente é o ponto central dessa iniciativa. “Nosso paciente tem a segurança de que, onde quer que seja atendido, terá acesso a um serviço de qualidade”, destaca.

## FOCO PRINCIPAL

O objetivo do Selo, basicamente, é o reconhecimento dos prestadores por meio de medição e monitoramento de indicadores que identificam a experiência dos clientes em todo o seu percurso de atendimento. Essa metodologia é diferente das demais creditações na área da saúde, o que torna a aferição da Unimed-BH pioneira. Uma das inovações do modelo é o fato de que os pacientes, por amostragem, são visitados pelas enfermeiras da Cooperativa, que aplicam um questionário para avaliar a experiência no atendimento de saúde. A percepção dos pacientes é a base para os indicadores e o caminho para que os serviços avancem na qualidade assistencial.

A avaliação é feita em ciclos e o último está sendo finalizado agora. Dessa forma, por ano, os hospitais e clínicas que participam do programa têm a possibilidade de ascender na classificação, como também enfrentar um

Samuel Flam e José Augusto Ferreira: proatividade

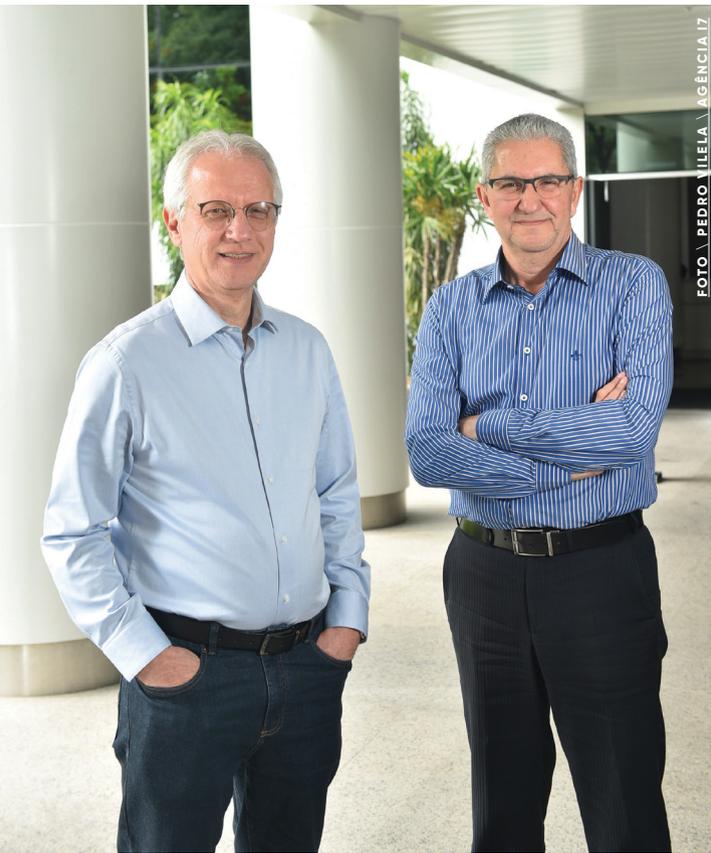


FOTO | PEDRO VILELA | AGÊNCIA 17

### CUIDADO COM O CLIENTE

Como todos os processos da Cooperativa, o Selo de Excelência Assistencial é uma construção coletiva, que mostra a força da Unimed-BH. Com apoio da Rede Própria e Credenciada, está sendo estruturado na Região Metropolitana um padrão de atendimento em saúde que coloca o cliente no centro do cuidado. E são beneficiados não apenas os da Unimed-BH, mas toda a comunidade. “Quando a gestão dos hospitais tem foco na qualidade, as dimensões do Selo passam a ser objetivos estratégicos e proporcionam uma nova visão da assistência”, afirma José Augusto Ferreira, diretor de Provimento de Saúde da Unimed-BH.

A inovação do Selo de Excelência Assistencial Unimed-BH se dá, entre outros pontos, por incentivar um atendimento completo, de qualidade e ouvir as percepções durante o seu percurso na rede. O contato com os pacientes dos hospitais e clínicas sempre existiu, é verdade, e é fundamental para a melhoria da assistência. A questão, agora, é a proatividade. Se antes a operadora agia pela manifestação do cliente, seja motivada por uma reclamação ou sugestão, agora, a Unimed-BH tem a iniciativa de ir até ele e entrevistá-lo a respeito da experiência que teve durante o atendimento. José Augusto Ferreira acredita que a postura de ir até o cliente e ouvi-lo colabora com a gestão e aproxima a Cooperativa da Rede Prestadora. “Isso faz toda a diferença. Primeiro, porque você consegue ouvir um universo muito maior de pessoas. E segundo, porque você consegue perceber manifestações que às vezes, ele (o cliente) não faria se fosse apenas um mecanismo de reclamação ou que ele tivesse que tomar a atitude de fazer isso”.

A Unimed-BH entende essa escuta como uma oportunidade de buscar a satisfação do

cliente e está preparada para isso. “O que é o atendimento em saúde? É escutar o paciente. E estamos absolutamente preparados para ouvir o que o nosso cliente tem a nos dizer”, afirma Samuel Flam.

### O SELO E O BRASIL

Bem posicionada nos principais rankings de negócios no Brasil e dona da sétima maior carteira de clientes do país, ainda que sua operação seja metropolitana, a Unimed-BH acredita que iniciativas como o Selo de Excelência Assistencial, que visam a satisfação dos clientes, tendem a ter impacto positivo na saúde. “Uma evolução na qualidade do atendimento, como a que estamos experimentando desde a implantação do Selo, certamente ultrapassa os limites da operadora”, diz Samuel Flam. Ele

ainda explica que, em um hospital credenciado, se a Unimed-BH dispõe de metade dos leitos, havendo melhoria neles, é natural que haja um avanço em toda a unidade. “O selo foi criado e implantado pela Unimed-BH, mas quando a rede credenciada passa a ver valor na melhoria da entrega, ela é estendida para todos os seus clientes”, completa.

A expansão de uma política de saúde mais humanizada também reverbera no poder público, já que órgãos responsáveis pela regulação veem essas iniciativas como bons exemplos para todo o setor, diz Samuel Flam. “Todas as boas práticas, seja na área da saúde ou em qualquer outra, podem ser expandidas e replicadas, e tenho a impressão que uma vez que você apresenta um projeto com resultados significativos, você pode ser um exemplo”, finaliza. ®

descenso, já que as exigências mudam – e aumentam. Não é fácil conseguir as três estrelas para garantia do Selo, muito menos as cinco. O Hospital Biocor, até hoje, conseguiu cinco estrelas desde que as avaliações começaram, em novembro de 2016.

O programa conta com adesão voluntária e a auditoria fica por conta do IQG – Health Services Accreditation, a maior entidade acreditadora da área da saúde na América Latina e terceira maior do mundo. O projeto vem sendo expandido para outras especialidades e, em abril do ano passado, a Oncologia passou a integrar o Selo de Excelência, com indicadores específicos, cujo o olhar é voltado ao cuidado de pacientes com câncer. Este ano já houve o reconhecimento relativo ao primeiro ciclo de avaliações.



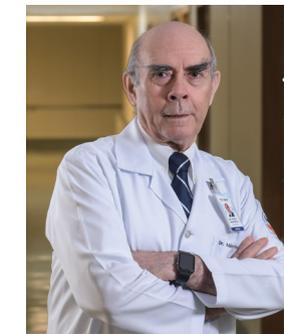
**JOSÉ CARLOS BRAGA NITZSCHE**  
DIRETOR ADMINISTRATIVO E FINANCEIRO DO HOSPITAL FELÍCIO ROCHO

“O Selo de Excelência Assistencial representa um olhar externo que ajuda a buscar melhorias nos processos. Com a certificação, obtivemos reconhecimento, ganhos financeiros e assistenciais. A parceria tem proporcionado melhoria constante nos indicadores de qualidade e sustentabilidade da instituição.”



**IRMÃ FABIANA CÂNDIDO**  
DIRETORA GERAL DO HOSPITAL MADRE TERESA

“Receber o Selo Excelência Assistencial mais uma vez, e pelo segundo ano consecutivo comprova a qualidade dos serviços prestados à comunidade mineira, a excelência da equipe em oferecer um atendimento seguro e humanizado e o sucesso da nossa missão: cuidar da saúde integral dos clientes com excelência e sustentabilidade”.



**MÁRIO VRANDEČIĆ**  
PRESIDENTE DO BIOCOR

“O Selo de Excelência Assistencial Unimed-BH é a chancela, pela visão da segurança do cliente, do trabalho desenvolvido pelo Biocor. É o reconhecimento e a resposta positiva a todo o nosso esforço na busca da excelência, com segurança assistencial, no atendimento aos nossos pacientes”.



**MARCUS JANNUZZI**  
DIRETOR-SUPERINTENDENTE DO HOSPITAL VILA DA SERRA

“Trabalhamos diariamente para oferecer um cuidado seguro e centrado no paciente. Ao longo dos anos, submetemos os nossos processos à validação da ONA, PMQ e Certificação Canadense. O Selo de Excelência Assistencial Unimed-BH é visto por nossa equipe como um ‘novo olhar externo’ que nos auxilia na busca pela melhoria contínua”.