

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2012

unesp 
Saúde

unesp 
Odonto

São Paulo, 14 de novembro de 2012.

Ofício nº 035/12 – SPR

Magnífico Pró-Reitor de Administração,

Conforme solicitado no ofício circular nº 10/2012-RUNESP, encaminhamos Relatório Trienal (2010/2011/2012) e Relatório detalhado do ano de 2012, do UNESP Saúde e do UNESP Odonto.

Estamos à disposição para outros esclarecimentos que se fizerem necessários.

Atenciosamente,

Prof. Dr. Trajano Pires da Nóbrega Neto
Superintendente
UNESP Saúde

Ao Senhor
Prof. Dr. RICARDO SAMIH GEORGES ABI RACHED
Magnífico Pró-Reitor de Administração
Reitoria da UNESP

INTRODUÇÃO

O UNESP Saúde completa 4 anos com o atual formato e UNESP Odonto completa 2 no início de 2013.

O Plano de Saúde que iniciou com 10.000 vidas hoje conta com 25.000; o que revela um alto grau de confiança da comunidade. O UNESP Odonto atualmente conta com 6.000 usuários e também revela um constante crescimento.

O referido crescimento no número de usuários não se revela no aumento do patrocínio, tendo em vista que grande parte dos novos usuários não são contemplados com as regras vigentes do patrocínio.

Os relatórios de utilização do Unesp Saúde que nos são passados pela operadora revelam uma média de 12.500 procedimentos/mês ou algo em torno de meio procedimento por mês por usuário e isso revela, segundo parâmetros da agência reguladora um contrato ajustado. Neste ano de 2012, pela primeira vez, o reajuste estipulado pela ANS foi suficiente para ajustar as condições contratuais entre contratante e contratada.

Os usuários dos planos de saúde e odontológico contam com uma equipe que atua na Praça da Sé. O principal objetivo desta equipe é o de auxiliar os usuários nos mais diversos tipos de problema e o maior deles está relacionado com as autorizações de procedimentos. Temos acompanhado os motivos mais frequentes de insatisfações dos usuários e temos levado ao conhecimento da operadora, sempre com o propósito de buscar soluções que atendam à comunidade. Uma das ações mais visíveis foi a transferência de massas para as singulares; inicialmente a massa de Botucatu, depois a Federação de Bauru, em seguida Rio Preto e, por último,

Jaboticabal. Estamos avaliando estas transferências e, até o momento, o saldo é positivo.

Alguns problemas persistem e daí iniciamos um programa de visitas. Começamos por Ilha Solteira, depois Araraquara, Jaboticabal e recentemente Rio Preto. Nestas visitas comparecem o Superintendente, um representante da Federação das UNIMEDs, um representante da UNIMED local e uma funcionária da equipe da Praça da Sé. A comunidade é convidada; são feitas críticas, sugestões, tiramos dúvidas,...

Não temos a ilusão de um dia não termos mais problemas no UNESP Saúde / Odonto. A relação "conflituosa" entre o usuário de um plano de saúde e a operadora é inerente ao tipo de serviço prestado. Entretanto estamos atentos à natureza dos problemas, à sua frequência e os locais. A relação entre os problemas que nos chegam e o número de procedimentos realizados, está abaixo de 1%, ou seja, de cada 100 procedimentos realizados no máximo 1 resulta em problema.

Estes dados são considerados muito bons pela operadora, que tem me convidado para participar de eventos e em alguns ministros palestras para relatar a forma compartilhada de administrar o contrato FESP / UNESP.

Um quadro resumo com o formato sugerido pelo PDI encontra-se em anexo.

P L A N O U N E S P S A Ú D E

METAS	INDICADORES				AÇÕES	
	Indicador	2010	2011	2012	Descrição	Implementação
QUALIDADE	- Nº reclamações por procedimento	1,06%	0,98%	0,94%	- Transferência de massa	- Unimeds locais responsáveis pelas autorizações
	- Nº de adesões	19.556	21.850	24.890	- Orientação aos usuários	- Equipe atendendo através do 0800
					- Divulgação	- Jornal, e-mail, cartazes, panfletos, holerite, site, etc.
CUSTO ACESSÍVEL	- Nº de adesões	19.556	21.850	24.890	- Patrocínio	- Por faixa salarial, para titulares e dependentes
	- Comparativo preço de mercado	75%	75%	75%		- 7% para enfermaria e 14% apartamento
CONTROLE SINISTRALIDADE	- Índice de sinistralidade	93%	89%	84%	- Acompanhamento de crônicos	- Serviço realizado por profissionais a usuários crônicos
					- MedLine (Orientação em saúde por telefone)	- Orientações por telefone 24hs/dia 7 dias por semana
					- APH (Atendimento Pré Hospitalar)	- Socorro urgência e emergência com ambulância e equipe
					- Transferência de massa	- Unimeds locais responsáveis pelas autorizações

P L A N O U N E S P O D O N T O

METAS	INDICADORES				AÇÕES	
	Indicador	2010	2011	2012	Descrição	Implementação
QUALIDADE	- Nº reclamações por procedimento	-	2,7%	2,1%	- Ampliação novos procedimentos	- Inclusão na lista de procedimentos reivindicados
	- Nº de adesões	-	5.153	6.002	- Orientação aos usuários - Divulgação	- Equipe atendendo através do 0800 - Jornal, e-mail, cartazes, panfletos, holerite, site, etc.
CUSTO ACESSÍVEL	- Nº de adesões	-	5.153	6.002	- Patrocínio	- Por faixa salarial, para titulares e dependentes - 1% plano bronze
	- Comparativo preço de mercado	-	95%	95%		
CONTROLE SINISTRALIDADE	- Índice de sinistralidade	-	75%	75%	- Co-participação	- Critério de controle da utilização
					- Fidelização	- Estabelecimento de tempo permanência mínima no plano

AÇÕES

VISITAS

Associações: periodicamente visitamos todas as associações, principalmente na época de divulgação das campanhas, quando levamos materiais (cartazes e panfletos) e informações referentes aos planos e obtemos um retorno de como está o plano perante a comunidade, além das visitas para entrega das carteirinhas seja na renovação ou novas adesões.

RH's: a partir de 2010 passamos a visitar os RH's, ocasião em que reforçamos a informação que recém-contratados tem direito a inclusão nos planos sem carência desde que faça a adesão no prazo de 30 dias de sua contratação, oportunidade que se deixa material (cartazes e panfletos) com essas informações.

Cartão SUS: por determinação da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS que todos os usuários teriam que informar o número do cartão nacional de saúde, no início de 2012 visitamos as unidades divulgando a exigência e explicando como seria feito o cadastramento do número do SUS no próprio sistema do Unesp Saúde.

Demandas Pontuais: quando identificamos que há necessidade de uma visita para discutir com a comunidade uma determinada situação, reunimos à operadora (Unimed Fesp ou Uniodonto), a singular local, isto é, as partes interessadas e envolvidas para discussão e busca de soluções, como por exemplo, Araraquara, Jaboticabal, Ilha Solteira e Rio Preto.

ENCONTRO ANUAL DAS ASSOCIAÇÕES

Todo ano acontece o Encontro das Associações e a associação organizadora do evento convida o superintendente para fazer uma

apresentação do andamento dos planos expondo os avanços, as conquistas, os projetos, os números. Oportunidade onde se houve as críticas, sugestões e elogios por meio dos representantes de toda a comunidade que aproveita o momento para trazer as reivindicações de suas unidades de origem.

EVENTO AÇÃO UNESP

Movimento voltado para a saúde e o bem estar dos professores, funcionários e alunos, teve origem na unidade de Guaratinguetá e já se encontra em sua 3ª edição, participamos de todas além de convidarmos a Unimed Fesp e Uniodonto as quais marcam presença realizando alguma atividade de orientação, diagnóstico simples diretamente ao público presente.

PRINCIPAIS CONQUISTAS

UNESP SAÚDE

AMT (Aconselhamento Médico Telefônico): atualmente chamado de MedLine, consiste em uma equipe de profissionais de saúde a disposição do usuário (24h por dia, 7 dias por semana), que necessitam de orientações em saúde, alimentação, dosagem de medicamentos, dicas sobre cuidados com bebês, dúvidas sobre que especialista procurar, casos de pequenas emergências, entre outras situações.

APH (Atendimento Pré-Hospitalar): ambulância e uma equipe composta por médicos, paramédicos e enfermeiros prontos para prestar serviço de urgência e emergência, socorrendo o usuário 24h por dia. O serviço ainda não está disponível em todas as cidades, o objetivo é que aos poucos seja implantado atendendo cem por cento da massa.

NAS (Núcleo de Atenção a Saúde): são desenvolvidas várias atividades, dentre elas o Programa de

Acompanhamento de Crônicos onde são identificados proativamente usuários aptos a fazer parte do programa.

Ampliação Rol dos Agregados: irmão(ã), sogro(a), netos, sobrinhos são exemplos de usuários que adquiriram o direito de fazer parte do Unesp Saúde sem o patrocínio da Unesp.

Isenção Carência: uma vez por ano, no período de campanha, quem aderir ao plano fica isento de cumprir as carências previstas em contrato.

Plano Master: criado para atender a uma demanda de uma parcela da comunidade que reivindicava um plano com mais opções de hospitais de alto padrão. Tal opção não é contemplada com patrocínio.

Suspensão temporária do contrato: para docentes que são usuários e que estiverem a trabalho no exterior, com direito de reingressar sem carência na volta.

UNESP ODONTO

Ampliação novos procedimentos: inclusão na lista de procedimentos cobertos de procedimentos reivindicados por usuários e profissionais, como por exemplo, tratamento de bruxismo.

Indicação de profissionais: a partir das indicações da comunidade à Uniodonto propõe ao profissional indicado fazer parte da cooperativa e caso este aceite passa a atender pelo plano.

Ampliação Rol dos Agregados: as mesmas conquistas no plano de saúde foram estendidas ao plano odontológico, conseguindo assim uma uniformidade e beneficiando os usuários.

Isenção Carência: uma vez por ano, no período de campanha, quem aderir ao plano fica isento de cumprir as carências previstas em contrato.

Suspensão temporária do contrato: para docentes que são usuários e que estiverem trabalhando no exterior, com direito de reingressar sem carência na volta.

CANAIS DE INFORMAÇÕES E DIVULGAÇÕES

CANAIS

Site: elaborado de forma que usuário e possível usuário encontrem as informações que buscam com clareza, simplicidade e rapidez. O site tem a disposição do usuário uma série de serviços, o que tem elevado o número de acessos. Consulta do número da carteirinha, relação dos prestadores, informações para declaração do Imposto de Renda, pesquisa de satisfação, dicas de saúde e bem estar são exemplos de serviços que ajudam os usuários no dia a dia.

Jornal: desenvolvido para abordar as ações, as mudanças, as novidades, matérias sobre saúde, orientações da ANS e informações gerais relacionadas ao plano tanto de saúde quanto odontológico, com publicação de 3 edições por ano.

Cartazes e panfletos: em eventos específicos, tais como as campanhas, são impressos para serem afixados e distribuídos por todas as unidades contendo as informações principais como prazos, requisitos e condições.

Mala-direta: impressos, enviados para o endereço residencial de todos os servidores e docentes, com informações resumidas e objetivas a fim de informar, orientar e divulgar.

E-mails: um poderoso veículo de comunicação muito utilizado para informar rapidamente toda a comunidade através das listas de e-mail da reitoria.

Holerites: informações breves e objetivas são divulgadas nos holerites durante os períodos de campanhas.