

## SAÚDE

# Unimed Federação consolida serviço de teleconsultas

**Modalidade realizou mais de 57 mil atendimentos no ano de 2021 com resolutividade superior a 97%**

**Osni Machado**

osni.machado@jornaldocomercio.com.br

O Sistema Cooperativo Empresarial Unimed-RS cobre 100% do território gaúcho, é liderado pela Unimed Federação/RS, fundada em 25 de junho de 1972, e é composto por 27 Unimed Singulares, pela Unimed Central de Serviços-RS, pela Uniair (transporte aeromédico e táxi aéreo), pela Unicoopmed, pelo Instituto Unimed/RS e pela Casa da Memória Unimed Federação/RS. A Unimed Federação/RS foi criada para trabalhar pelo crescimento, pelo fortalecimento e pela integração do Sistema Unimed-RS. Assim é desde o princípio: ela atua dando suporte às Unimed do Estado, com vistas ao seu desenvolvimento. Ao longo de sua história, a cooperativa cresceu, buscando não só cumprir seu papel institucional, mas também ampliando seu escopo de trabalho para a operação de planos de saúde. Nesta entrevista, Nilson Luiz May, presidente da Unimed Federação/RS, fala sobre a situação atual da cooperativa.

### Jornal do Comércio – Como está o ano para a Unimed Federação?

**Nilson Luiz May** - A Unimed Federação/RS, bem como o Sistema Unimed-RS, por ela liderado, apesar dos imensos desafios num cenário que se encaminha, assim esperamos, para o “pós-pandemia”, segue em crescimento e otimista com as possibilidades que tem construído ao longo dos anos. Isso quer dizer que, mesmo com as adversidades impostas por um cenário econômico incerto e pela necessidade de adaptação constante ao mercado, a Unimed segue entregando cuidado médico aos seus beneficiários e, mais do que isso, segue em expansão, de forma bem tangível, ampliando recursos próprios, como clínicas e hospitais, e adequando sua cartela de serviços às exigências e necessidades atuais.

### JC – Quais as lições tiradas com a pandemia?

**May** - Não cabe neste caderno o tanto que a pandemia nos ensinou e segue nos ensinando. Mas é possível citar alguns pontos principais. Em primeiríssimo lugar, (re)aprendemos

o valor da vida. Preservar a vida e proporcionar mais qualidade a cada pessoa que atendemos sempre foi nosso valor maior, mas, com a pandemia, lembramos nós mesmos que cada minuto importa. É para permitir que todos possam ter mais e melhor tempo ao lado de quem se ama que nós trabalhamos, ao fim e ao cabo, quando nos lembramos da fragilidade da vida. É isso que importa. Mas, claro, falando de assistência à saúde, pudemos nos dar conta de como nossos esforços de gestão, com processos bem definidos e condutas adequadas fazem a diferença em momentos críticos. Quando em muitos lugares do Brasil e do mundo os sistemas de saúde estiveram a ponto de colapsar (e em muitos locais, isso, infelizmente, ocorreu), o Sistema Unimed no RS se manteve firme, e segue firme. Isso nos orgulha muito e nos estimula a continuar. Aprendemos que somos capazes de mais do que imaginamos, pois, além de toda a estrutura com a qual a Unimed já contava, conseguimos nos articular, em tempo recorde, para estabelecer um serviço de telemedicina focado em atendimentos Covid, que passou a operar já no fim de março de 2020 e que, em 2021, por exemplo, no Sistema Unimed-RS, realizou mais de 57 mil atendimentos. Na Unimed Rio Grande do Sul, operadora da Federação/RS, a resolutividade do serviço superou os 97%, o que quer dizer quem em mais de 97% dos casos o atendimento por teleconsultas resolveu as situações, não precisando os pacientes serem encaminhados aos serviços presenciais, já tão sobrecarregados. Além disso, criamos um Comitê Estadual de Contingência, com foco no enfrentamento à pandemia, que conseguiu articular ações estaduais e, num movimento inédito do Sistema Unimed Nacional, criou um conjunto de leitos extra de UTI (contingenciais) para atendimento a pacientes Covid em vários pontos estratégicos e necessários do Estado. Chegamos a ter 22 leitos adicionais em operação, num investimento de R\$ 10 milhões. Hoje, nosso Comitê segue ativo, com a atenção para novas questões, e, olhando para trás, vemos como cada um desses leitos fez uma enorme diferença. Também tivemos a confirmação de que trabalhar por um propósito importa. Não é por acaso que usamos tantas vezes essa palavra - propósito. A Unimed é mais do que um negócio de saúde. Durante a pandemia, buscamos manter todos os

nossos padrões de qualidade e fazer frente à altíssima demanda imposta pelo alto número de casos de Covid e de internações. Nossos médicos cooperados, enfermeiros, técnicos e todo o staff envolvidos no funcionamento dos nossos serviços foram incansáveis. Não medimos esforços humanos e financeiros para dar conta do desafio e atender todos os nossos clientes. Só entre março de 2020 e setembro de 2021, um levantamento deu conta de que tivemos R\$ 803.707.266,37 de custos assistenciais com pacientes com a Covid.

### JC – A Unimed Federação/RS está mais fortalecida?

**May** - Sim! Após dois anos de um período nunca vivido, a verdade é que nos sentimos mais fortes, com mais experiência e com ainda mais convicção em nossa missão, o cuidado. Sempre insistimos que cuidar das pessoas não é um negócio, mas um norteador tão potente que foi capaz de nos manter de pé durante a pandemia.

### JC – Com o atual cenário dá para planejar expansão de mercado?

**May** - Certamente. Não é uma tarefa fácil, mas aqui está um dos grandes trunfos do cooperativismo. Somos muitos. Mas muitos indo numa mesma direção, com alinhamento de propósitos. São muitas cabeças e muitos corações, uma soma enorme de competências e bagagens empenhadas em propor soluções, desenhar cenários e prospectar novos negócios. Somos um sistema robusto que atua há mais de meio século. Nossa coesão nos mantém atentos ao mercado e nossas ações conjuntas nos blindam da concorrência. Vamos a um exemplo: podemos olhar para uma das pesquisas de lembranças e preferência mais tradicionais do nosso Estado, realizada pelo próprio JC com a Qualidata. Há muitos anos, décadas, eu diria, a Unimed está invicta na sua categoria, figurando em primeiro lugar sempre com muitos pontos (em várias ocasiões até 10 vezes mais) de vantagem em relação ao segundo colocado. Para nós, essa é uma das evidências que nos mostra que estamos no caminho certo. Também temos um movimento muito importante, que é a criação, no final de 2021, da nossa holding estadual, uma empresa com participação de 100% das Unimed gaúchas, com o objetivo de buscar novos negócios, com vistas à nossa sustentabilidade financeira e à remuneração do nosso médico cooperado.



May avalia que área da saúde se articulou em tempo recorde na pandemia

### JC – O número de médicos cooperativados está crescendo?

**May** - Nosso número de médicos cooperados vem estável há vários anos, o que é um ótimo indicador. Isso significa que nosso médico permanece conosco por muito tempo e que aqueles que eventualmente venham a sair, por aposentadoria, por exemplo, são repostos por novos entrantes. Vale mencionar que, como reforço ao que é nossa maior força, nosso corpo de mais de 15 mil médicos cooperados, temos uma cooperativa de trabalho médico, a Unicoopmed, que presta serviços à nossas Unimed, cobrindo eventuais necessidades de plantões e de especialidades. Resolvemos, dentro do próprio Sistema cooperativista, nossas necessidades para manter o padrão de atendimento ao nosso cliente. Até mesmo no caso dos leitos vcontingenciais e da telemedicina. Tudo foi gerenciado para e com o trabalho dos nossos médicos.

### JC – E o número de clientes?

**May** - Nosso número de clientes também vem estável há bastante tempo. Felizmente, mesmo com as dificuldades que muitas de nossas empresas contratantes passaram em função da pandemia, a partir de um olhar atento, de uma comunicação aberta e de negociações individualizadas, conseguimos manter nossa carteira de clientes. No período mais crítico da pandemia, de fato, muitas consultas e procedimentos eletivos

## Unimed

- **Nome:** Unimed Federação/RS
- **Ano e local de fundação:** 25 de junho de 1972, Porto Alegre/RS
- **Médicos cooperados:** 15,6 mil

ficaram “represados”, dando lugar às ações emergenciais de enfrentamento à covid. Agora, passadas as ondas mais severas, vemos uma volta “à normalidade” com toda força: em 2020, tivemos mais de 6 milhões de consultas médicas e mais de 20 milhões de exames realizados. Em 2021, esses números foram de mais de 7 e de 26 milhões respectivamente.

### JC – Com a pandemia, como estão os preços dos insumos para procedimentos médicos?

**May** - Com a pandemia, os preços subiram muito, mas o maior desafio foi a escassez de insumos. E, claro, com a alta procura, no mundo todo, além do risco de desabastecimento, sofremos todos com o aumento dos preços. Aqui no RS, com a característica que já é marca do Sistema Unimed, por meio de um trabalho muito bem articulado da nossa Unimed Central-RS, conseguimos manter o abastecimento de nossos serviços e a negociação de preços.