



CASO DE ÉXITO

Unimed Governador Valadares

Unimed Governador Valadares es una Cooperativa de Trabajo Médico, creada y dirigida por médicos a partir del deseo de mejorar las condiciones para la práctica de la medicina. La cooperativa se consolidó a lo largo de estos 25 años de actuación como líder del mercado de planes de salud en el ámbito local y regional.

Política de Calidad

Satisfacción de nuestros cooperados, clientes, colaboradores, prestadores y sociedad a través de asistencia en salud con compromiso de mejoría de los resultados, de los objetivos, de la calidad y sustentabilidad en la búsqueda de la excelencia de la calidad, mejoría continua en salud, atendiendo requisitos legales aplicables y sobre la regulación de la Agencia Nacional de Salud (ANS). Versión 2017 - ACAD 02/08/2017.

LA INSTITUCIÓN EN NÚMEROS



Governador Valadares
MG - Brasil



Atendimento en
53 municipios



Hospital
Propio



Labotatorio
Propio



Espacio
Vivir Bien



114 Servicios
Autorizados



634
Colaboradores
Directos



420
Médicos
Cooperados



62.373
Clientes



1.759.546
Exámenes y
terapias
secuenciales



323.612
Consultas
Médicas



Certificación en
ISO 9001:2015

SOBRE EL PROYECTO

Demandas y necesidades atendidas:

El proyecto posee tres ejes de actuación en Unimed Governador Valadares:

- Establecer el planeamiento estratégico;
- Estruturar el modelo de Gobernanza Corporativa;
- Constituir el Sistema de Gestión de la Calidad (SGQ) certificado ISO 9001:2015.

El SGQ posibilitó la recertificación, en diciembre de 2017, de la ISO 9001:2015. Hace cuatro años, Unimed Governador Valadares conquistaba la versión anterior, la ISO 9001:2008.

El proyecto visa aún a la conquista de la ONA en 2018 y atender a la Resolución Normativa 277/2011 de la Agencia Nacional de Salud Suplementaria (ANS) en 2019.

A través de esos tres ejes de actuación, el proyecto de Unimed Governador Valadares buscó desarrollar la estructura estratégica de la cooperativa. Esa construcción se basó en un modelo de Gobernanza Corporativa, implementado con el auxilio de la Unidade Interact Belo Horizonte. Esas acciones se ven en el Sistema de Gestión de la Calidad, con enfoque en el resultado de atendimento a las necesidades del cooperado.

Solución implementada y módulos implantados:

Las soluciones de Gestión de la Calidad y Gestión de Contratos de Interact fueron implementadas, con la adición de módulos específicos, según las necesidades del cliente.



SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN:

El proyecto incluye una serie de actividades. Entre ellas, fueron realizados seminarios sociales (con clientes, no clientes, prestadores, proveedores y socios) y seminarios internos (con coordinadores, gestores, directivos, consejo de administración y dirección de la cooperativa).

Esas acciones contribuirán para el diseño de la estructura de mapas en el SA Strategic Adviser, con el propósito de monitoramiento. Además, se crearon plazos para mejora continua (anualmente) y análisis crítico de la alta dirección (semestralmente).

RESULTADOS

El proyecto permitió el mejor acceso a la información de Unimed Governador Valadares, de modo integrado. Además, garantizó el control de los procesos y la asertiva toma de decisión en todos los procesos de gestión de la cooperativa. Esos beneficios se reflejan en mudanzas más controladas y accesos mejorados a los controles de procesos. El proyecto contempló dos años de estructuración con el SA Strategic Adviser. La asociación con la Unidad ya dura 10 años, al principio sin la automatización de lo sistema.

Unimed Governador Valadares conquistó la certificación ISO 9001:2008 en 2014, y la recertificación de la ISO 9001:2015 en 2017. También conquistó en 2013 el sello oro en el Premio Gobernanza Corporativa.



TESTIMONIO

"El sistema SA Strategic Adviser es una herramienta práctica y dinámica que posibilita el control total de los procesos, de forma integrada y robusta, generando confianza y asertividad en todas las actividades. Los últimos tiempos, hemos trabajado para integrar indicadores el formato de DataIntegrator (a través de la base de datos de los sistemas), posibilitando disminuir las interacciones humanas en la manipulación de datos y todos los auditores de la ISO, ONA e NR 277/2011 de la ANS estarán bastante impresionados como el sistema colabora en el acceso a la información y en el desarrollo de las actividades estratégicas."

Danilo dos Santos Matos

Gestor de Gobernanza Corporativa, Calidad y Planeamiento Estratégico

