

## RESUMO DO CASE

### CENTRAL NACIONAL UNIMED: ADOÇÃO DA TELEMEDICINA

#### COOPERATIVA

#### CENTRAL NACIONAL UNIMED

**PALAVRAS-CHAVE:** inovação de processo, experiência do usuário, transformação digital

**RAMO:** saúde **REGIÃO:** Brasil

#### CONTATO

**STELIO BELCHIOR**

Superintendente de Inovação

stelio.belchior@centralnacionalunimed.com.br



#### contexto

##### COOPERATIVA

Nome: Central Nacional Unimed

Breve histórico: Fundada em 1967, em Santos (SP), foi fundada por médicos insatisfeitos com as condições do sistema público de saúde.

Tamanho: 347 cooperativas médicas, 113 mil médicos cooperados, 18 milhões de beneficiários, 2.611 hospitais credenciados, 114 hospitais próprios, 96 mil empregos diretos, 38% de participação no mercado nacional de planos de saúde, valor de marca estimado em R\$ 2,817 bilhões.

##### DESAFIOS

Proporcionar atendimento a distância para todos os beneficiários com suspeita de contaminação por Covid-19.

Treinar médicos, enfermeiras e demais profissionais envolvidos com o atendimento a distância.

Divulgar o sistema e proporcionar orientação adequada para os beneficiários.



#### desenvolvimento

##### REGULAMENTAÇÃO

O sistema de telemedicina da Central Nacional Unimed dependia da regulamentação proporcionada pelo Governo Federal por ocasião da pandemia por Covid-19. Tanto é que entrou em operação um dia após a assinatura da lei.

##### PROCESSO

A modalidade de atendimento a distância se divide em categorias, a depender da necessidade dos clientes. As possibilidades de atendimento são: teleorientação, teletriagem, telemonitoramento e teleconsulta. Cada um deles é acionado conforme o caso.

##### TECNOLOGIA

A célula de atendimento a distância da CNU conta com diversos canais para cada situação, inclusive um aplicativo que gera dados para otimização operacional do sistema.



#### aprendizados e resultados

##### ATENDIMENTOS

A célula de atendimento a distância já realizou 1,4 mil teleconsultas, fez 8,5 mil teleorientações relacionadas à Covid-19, colocou em telemonitoramento 3 mil beneficiários relacionado à Covid-19 e outros 20 mil doentes crônicos.

##### APROVAÇÃO

A partir da adoção da telemedicina, a Central Nacional Unimed observou elevado nível de satisfação, de aproximadamente 98%, por parte dos clientes atendidos.

##### DADOS

Os dados gerados a partir da telemedicina geram insights sobre a capacidade e a qualidade do atendimento que irão permitir à CNU otimizar sua operação.



#### próximos passos

Os dados gerados a partir da telemedicina serão utilizados para orientar a tomada de decisões sobre a alocação de recursos humanos e materiais nas unidades físicas de atendimento da CNU.



Para acessar o case **CASE COMPLETO:** [inova.coop.br/radar](https://inova.coop.br/radar)

RADAR DA  
INOVAÇÃO

inova **coop**

 Sistema **OCB**