Índice de satisfação dos segurados acima dos 90 pontos em todas as linhas de cuidado reforça sucesso da iniciativa

A Seguros Unimed, braço segurador e financeiro do Sistema Unimed, celebra o aniversário de sua principal estratégia de assistência à saúde: o programa ‘Cuidando de Perto’. Criado em 2016 com o propósito inicial de gerenciar o cuidado de pacientes crônicos de alta complexidade, a iniciativa evoluiu de uma gestão analógica, em planilhas de Excel, para um ecossistema inovador e robusto que acolhe milhares de vidas. Um serviço humanizado e de acompanhamento longitudinal que começa na valorização das pessoas.

Mais do que seguir protocolos clínicos, a seguradora credita o sucesso dessa primeira década à essência humana de quem faz o programa acontecer. Segundo os próprios líderes do projeto, o principal diferencial é a relação construída entre pacientes e equipe de saúde, formada por profissionais atentos, alinhados ao cuidado e à proteção. "O engajamento com esse propósito é tamanho que os próprios colaboradores envolvidos na gestão do projeto também utilizam as frentes de saúde para cuidar de suas próprias famílias", afirma Luís Rolim, diretor-executivo de Provimento e Operações na Seguros Unimed.



Luís Rolim, diretor-executivo de Provimento e Operações na Seguros Unimed - Crédito: Divulgação

Os indicadores comprovam que essa eficiência caminha lado a lado com o afeto: a satisfação dos segurados (CSAT) atinge a nota máxima (100) no programa ‘Nascer Seguro’ (gestação), mantendo ainda índices de excelência no ‘Ortopedia’ (97,8), ‘Atenção Farmacêutica’ (94,4) e no ‘Antitabagismo’ (92), programa este que possui um recurso valioso: o participante recebe 80% de reembolso na compra de medicamentos prescritos pelos médicos do programa.

Tecnologia a favor do cuidado

Acompanhando o ‘Cuidando de Perto’, a equipe multiprofissional que participa do programa reconhece que a maior motivação é também um desafio constante: desenvolver iniciativas que atendam com precisão às necessidades específicas dos segurados. Impulsionado por esse desejo genuíno de cuidar, o programa conta com o suporte da telemedicina e a adoção de inovações como o uso de inteligência artificial via WhatsApp para agendamentos e acolhimento.

Uma dessas inovações é a agente digital responsável por fazer a captação de pessoas potencialmente gestantes para o ‘Nascer Seguro’. Por meio de inteligência artificial, essa agente consegue identificar na base pessoas que estão grávidas e convidá-las para participar do programa. Uma vez que a pessoa aceita participar, ela passa a ser monitorada imediatamente pela enfermeira especialista em obstetrícia. A estratégia otimiza a captação de usuários e melhora a experiência da jornada desses pacientes.

"Estou fazendo parte do Nascer Seguro. Tive acompanhamento da enfermeira Luciele Ramalho durante a gestação e me ajudou muito. Primeiramente, quero parabenizar pelo programa, é algo incrível, humano, e de grande apoio para nós, que estamos nesta caminhada repleta de novidades e incertezas. Agora, após o nascimento da minha pequena, recebi a visita da enfermeira Neide, e graças a Deus estava tudo bem com a pega e a amamentação, o que era uma preocupação, pois estou me tratando de mastite", conta a beneficiária Carina Bassan.

Outro recurso importante é a telemedicina, que vem sendo incorporada em diversas frentes, como para o programa voltado ao monitoramento de usuários crônicos. Atualmente, tanto o médico, quanto a equipe de enfermagem, conseguem realizar o atendimento de forma remota, ampliando o vínculo e solucionando demandas de saúde com os pacientes por meio de chamadas de vídeo.

A telemedicina também é destaque na linha de cuidado para ortopedia, programa que mais cresceu dentro do ‘Cuidando de Perto’ com um aumento de 200% no número de inscritos durante o último ano. Esse crescimento demonstra a conquista diante do desafio de popularizar a fisioterapia online, ainda muitas vezes tida como uma atividade exclusivamente presencial, quando a maioria dos casos pode ser tratada de forma remota.

Essa metodologia derrubou fronteiras físicas, com o simples objetivo de garantir que o paciente, em qualquer lugar do território nacional, receba exatamente a mesma qualidade de atendimento dos grandes centros, como a capital paulista. "A iniciativa permitiu expandir o propósito da promoção à saúde, saindo do limite físico de um hospital, onde se atendia a um número restrito de pessoas, para transformar a vida de milhares de beneficiários todos os dias", esclarece Rolim.

A tecnologia também tem um papel importante para que o trabalho seja feito de forma preventiva. Todo segurado pode preencher um questionário pelo aplicativo da Seguros Unimed, e, ao final deste preenchimento, é emitido um relatório demonstrando como está a saúde do paciente. Com base nesses dados, orientações automáticas são enviadas com sugestões de quais programas de saúde são orientados para realizar a adesão, de acordo com cada perfil.

Além do questionário, existe uma ferramenta que estratifica risco dos pacientes de acordo com idade, gênero, frequência de internações e idas ao pronto-socorro. Com todos esses dados são realizados mapeamentos para que a equipe do ‘Cuidando de Perto’ entre em contato com segurados com o perfil para participarem dos programas.

Desde 2016, quando foi lançado, o programa já acolheu mais de 100 mil vidas em suas diversas linhas de cuidado. Para responder à necessidade crescente de apoio, a seguradora incorporou o serviço de SOS Psicológico dentro do programa de ‘Saúde Emocional’ em 2025, que oferece atendimento imediato, 24 horas, em situações de crises emocionais, e o Programa de Emagrecimento (em 2026), com foco em mudança sustentável de hábitos. Ao acolher os beneficiários antecipadamente nessas e em outras jornadas, a companhia não apenas melhora a qualidade de vida, mas também otimiza recursos importantes.

Esse olhar individualizado e empático reflete diretamente na qualidade de vida dos pacientes e,

como consequência natural, na sustentabilidade de todo o ecossistema de saúde da empresa. A ‘Atenção Farmacêutica’, por exemplo, gerou uma economia de R$67,7 milhões em 2025, e o ‘Navegação Clínica Crônicos’ otimizou R$25 milhões em 2024.

O estudo financeiro referente ao programa de ‘Saúde Emocional’ também se destaca, evidenciando que doenças de fundo emocional são psicossomáticas, ou seja, fazem com que as pessoas busquem atendimento médico com sintomas causados por questões emocionais. A partir do momento que esse paciente trata o lado emocional, problemas alérgicos ou dermatológicos, por exemplo, queixas que muitas vezes levam os pacientes aos prontos socorros como dores, falta de ar, taquicardia, melhoram. A partir dessa melhora, o impacto é refletido na diminuição do uso da rede (pronto-socorro e ambulatórios), tendo resultado em uma economia de R$2 milhões, provando que investir em saúde emocional traz retorno para as empresas.

Outro grande exemplo é a estratégia de atenção domiciliar, que estrutura a assistência e os cuidados paliativos no conforto da casa do beneficiário. Ao priorizar a dignidade, o apoio às famílias e evitar internações prolongadas, a modalidade atendeu 2,1 mil pessoas apenas em 2025. O resultado dessa humanização é uma eficiência assistencial capaz de otimizar R$7,9 milhões em recursos, provando que o melhor cuidado também é o mais sustentável.

Além de um time comprometido, capacitado e humanizado, a Seguros Unimed conta com o apoio das empresas contratantes e seus departamentos de Recursos Humanos (RHs), que ajudam na divulgação do ‘Cuidando de Perto’ e no encaminhamento desses pacientes, abrindo as portas para que a seguradora realize ações de saúde.

A Seguros Unimed mantém um serviço que está na contramão de soluções imediatistas, focado fortemente na mudança de hábitos de seus participantes. Com uma trajetória marcada por persistência e comprometimento, o programa ‘Cuidando de Perto’ mostra que a tecnologia é apenas uma ferramenta para fazer com que o cuidado humano chegue mais longe. É a consolidação prática do objetivo da Seguros Unimed, que busca "ir muito além de sua atuação como seguradora, tornando-se uma agente transformadora na saúde e na qualidade de vida das pessoas", finaliza Luís Fernando Rolim Sampaio.

Fonte: FSB, em 11.06.2026