

2018



RELATÓRIO DE GESTÃO
EVOLUÇÃO E CRESCIMENTO





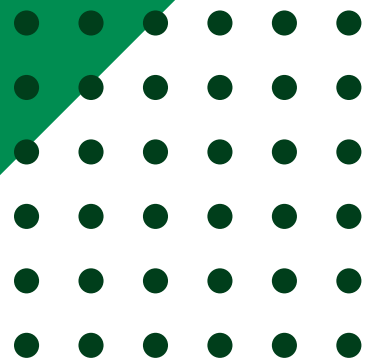
ÍNDICE

1. MENSAGEM DO PRESIDENTE	05
2. ESTRUTURA ADMINISTRATIVA	09
3. CERTIFICAÇÕES E ACREDITAÇÕES	13
4. MERCADO E BENEFICIÁRIOS	23
5. DSO - DEPARTAMENTO DE SAÚDE OCUPACIONAL	29
6. SÃO JOAQUIM HOSPITAL E MATERNIDADE	33
7. UNILAR	53
8. ESPAÇO VIVER BEM	61
9. CMU - CENTRO MULTIDISCIPLINAR UNIMED	69
10. ATENDIMENTO AOS CLIENTES FORA DA REDE PRÓPRIA UNIMED FRANCA	75
11. UNIAGENDE	81
12. OUVIDORIA	85
13. CENTRAL DE COMPRAS DE OPME	89
14. COMITÊ DE ESPECIALIDADES	93
15. COMPLIANCE UNIMED FRANCA / SJHM	97
16. CURSO NOVOS COOPERADOS UNIMED FRANCA	101
17. JORNADA DE RADIOLOGIA SJHM	105
18. CURSO PALS	109
19. TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	113
20. MARKETING	121
21. REMUNERAÇÃO VARIÁVEL POR PERFORMANCE	125
22. CENTRO MÉDICO UNIMED FRANCA	129
23. VALORIZAÇÃO DOS COOPERADOS	133
24. DESEMPENHO ASSISTENCIAL	137
25. DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO	143





1



MENSAGEM DO PRESIDENTE

Caro(a) sócio(a) cooperado(a),

Finalizamos mais um ano de trabalho intenso e comprometido com a nossa Cooperativa. Conseguimos resultados expressivos não só financeiros, mas também de evolução na governança de nossa empresa. Mantivemos nossas certificações em nível máximo, entregamos aos nossos clientes serviços de qualidade, propiciamos aos médicos ótimas condições de trabalho, fizemos investimentos substanciais em tecnologia, equipamentos, áreas físicas e educação continuada. Trabalhamos rigorosamente dentro do orçamento planejado e cumprimos o proposto no ano anterior, com o profissionalismo necessário às nossas empresas. Não nos desviamos do nosso compromisso com a transparência e tomamos todas as atitudes necessárias à proteção do nosso negócio. Proteção essa necessária no momento atual, no qual o cenário nacional foi até agora extremamente desfavorável nos últimos anos e o cenário regional não foi diferente.

O relatório de gestão que o leitor tem nas mãos agora deve ser lido por completo para que o cooperado tenha a ciência do grau de evolução de nossa cooperativa nos últimos anos e valorize ainda mais a nossa sociedade. Somos hoje uma das principais empresas da região e vamos continuar sendo referência para todo o sistema Unimed.

Volto a pedir ao cooperado que participe das decisões da nossa Cooperativa e olhe para dentro de nossa empresa com o olhar do dono, para

que nossas ações internas e externas, em momento tão diferenciado, reflitam nossa real missão junto à sociedade. Não podemos permitir que empresas mercantilistas desvirtuem e desvalorizem o trabalho médico.

Finalizo agradecendo a todos os cooperados que trabalham para nossa Unimed e São Joaquim Hospital e Maternidade; minha diretoria, que trabalha incansavelmente em prol de todos nós; assessores médicos, que são responsáveis por grande parte dos nossos resultados; nossos conselhos, que nos apoiam e criticam, sempre que necessário; nossos colaboradores, em todos os níveis, que entenderam e praticam nossa filosofia de trabalho.

Faço um agradecimento especial aos nossos clientes e parceiros, que sempre acreditaram nas nossas empresas. Somos cada vez melhores por vocês e com vocês. Temos um grande compromisso e uma eterna gratidão com a cidade de Franca e não abrimos mão de direcionar nossos investimentos para a nossa sociedade. Nossos 1.150 colaboradores e 360 médicos sócios continuarão trabalhando para a saúde e o bem-estar de nossa população. A sociedade será melhor quando todos entenderem que é melhor cooperar do que competir.

Boa leitura. E que o ano de 2019 seja tão bom ou melhor que o de 2018.

Abraço a todos.

Dr. Nilson Ricardo Salomão
Diretor Presidente

“

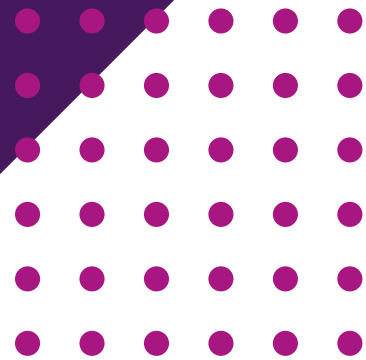
*Somos hoje
uma das
principais
empresas da
região e vamos
continuar sendo
referência para
todo o sistema
Unimed.*



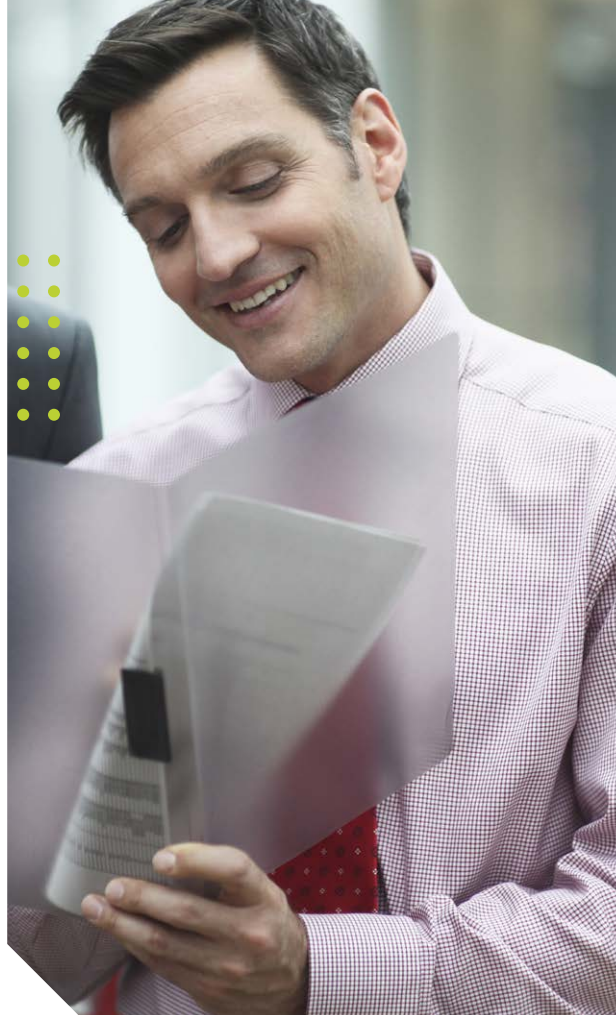
”



2



ESTRUTURA ADMINISTRATIVA



DIRETORIA

NILSON RICARDO SALOMÃO
DIRETOR PRESIDENTE

PAULO SÉRGIO FALEIROS
DIRETOR SUPERINTENDENTE

LÚCIO COSSI FILHO
DIRETOR DE MERCADO

DANIEL MARTINIANO HABER
DIRETOR FINANCEIRO

CONSELHO FISCAL

ANDRÉ LUIS DE PAULA TASSO
RADIOTERAPIA

HOMERO ANTÔNIO ROSA JÚNIOR
PEDIATRIA

JAIRO ELIEZER GALVÃO PINTO
EMERGENCIALISTA

RAFAEL VIEITEZ REIS
ANESTESIOLOGIA

TALITA FERNANDA S. F. ANDRADE
EMERGENCIALISTA

ULISSES MARQUEZ GIANECCHINI
CARDIOLOGIA

CONSELHO TÉCNICO

ANTÔNIO EUSTÁQUIO SOARES
PEDIATRIA

FABIANA FADEL RIBEIRO
CLÍNICA MÉDICA/NEFROLOGIA

FLÁVIO GASPAR TOZATI
GINECOLOGIA/OBSTETRÍCIA

FRANCISCO LEITE DOS SANTOS
OTORRINOLARINGOLOGIA

MARIA ENGRACIA RIBEIRO
PEDIATRIA

SAUL LUIZ CAVALCANTI
RADIOLOGIA



CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

ALEXANDRE MARTORI
NEUROLOGIA

ENIO ALCANTARA DE PAULA
PEDIATRIA

GIOVANI DONATO COLANI
PEDIATRIA

HENRIQUE PUCCI ANAWATE
GINECOLOGIA/OBSTETRÍCIA

MARCELO MORICKOCHI
UROLOGIA

MARCIO AMORIM
CLÍNICA MÉDICA/MEDICINA DO TRABALHO

MARCOS BRUXELAS DE FREITAS
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA

WILSON FERNANDES MARCHINI
CIRURGIA GERAL/GASTROENTEROLOGIA/
CIRURGIA TORÁCICA

JOÃO SOARES LEITE FILHO
SERVIÇOS DIAGNÓSTICOS (RADIOLOGIA,
MEDICINA NUCLEAR E PATOLOGIA)

FRANCISCO LEITE DOS SANTOS
OTORRINOLARINGOLOGIA E CIRURGIA
DE CABEÇA E PESCOÇO

RAQUEL MARIANA LIPORONI DE TOLEDO
OFTALMOLOGIA

MARCOS ROGÉRIO MAZER
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA

DANIELLA MARIA PELICIARI SARDINI
REUMATOLOGIA, FISIATRIA E GERIATRIA

DOMINGO CASSIS NETO
UROLOGIA

JOSÉ OSIEL DE ALMEIDA
ANESTESIOLOGIA

BRENO DE SIQUEIRA
CARDIOLOGIA

**MAISA MOSCARDINI MOREIRA
HERKER DE SOUZA**
PEDIATRIA

THALES LEONCIO PAIM
PSIQUIATRIA

EDSON ALVES MARGARIDO
CIRURGIA PEDIÁTRICA E CIRURGIA CARDÍACA

CIRO DE CASTRO BOTTO
PNEUMOLOGIA

ANDRÉ LUIS FORONI CASAS
CIRURGIA VASCULAR

EURÍPEDES JOSÉ FLORENTINO MOTTA
CIRURGIA PLÁSTICA

ANA LÚCIA NOVELINO
DERMATOLOGIA

ELIANE PEREIRA RIBEIRO DIB
GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA

HERCULANO ROBERTO RICORDI BARBOSA
NEUROLOGIA E NEUROCIRURGIA

ROGÉRIO CAMPOS CINTRA VOLPE
UNIDADE DE EMERGÊNCIA



COMITÊ DE ESPECIALIDADES

MARCO ANTÔNIO BENEDETTI FILHO
REPRESENTANTE DAS ESPECIALIDADES
CLÍNICA MÉDICA (INCLUI HOMEOPATIA,
NUTROLOGIA, ACUPUNTURA, ATENÇÃO
PRIMÁRIA À SAÚDE E MEDICINA DO TRABALHO)

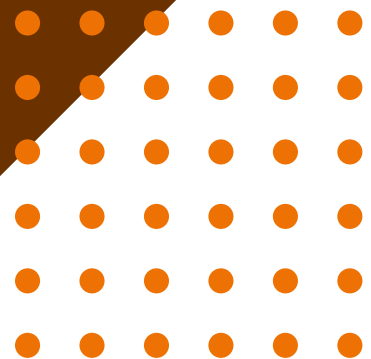
FRANCISCO CESAR FURTADO
CIRURGIA DO APARELHO DIGESTIVO/GERAL
(INCLUI PROCTOLOGIA E CIRURGIA TORÁCICA)

FABIANA FADEL RIBEIRO
NEFROLOGIA, INFECTOLOGIA E ENDOCRINOLOGIA

ANDRÉ LUIS DE PAULA TASSO
ONCOLOGIA CLÍNICA, ONCOLOGIA CIRÚRGICA,
RADIOTERAPIA E HEMATOLOGIA



3



CERTIFICAÇÕES E ACREDITAÇÕES



SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

ESCOPO

Operação de planos privados de assistência à saúde suplementar, individuais e coletivos, incluindo: desenvolvimento, comercialização e operacionalização de planos; comunicação com o mercado; controle de recebimentos e gerenciamento administrativo da rede credenciada de assistência, abrangendo as atividades pertinentes ao centro administrativo, posto do São Joaquim Hospital e Maternidade e posto de Cássia; bem como promover a integração entre setores para atender as exigências da ANS.

POLÍTICA DA QUALIDADE

Suprir as necessidades dos clientes de planos privados de assistência à saúde suplementar, individuais e coletivos, relacionadas aos aspectos comerciais, operacionais, financeiros e de comunicação com o mercado, seguindo o estatuto da Unimed Franca e requisitos regulamentares aplicáveis ao setor de saúde. Comprometer-se com o aumento da satisfação dos clientes, através da melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade - SGQ, bem como dos controles administrativos e gerenciamento da rede credenciada de assistência.

GESTÃO PELA QUALIDADE

Conduzida por uma gestão que tem como foco a excelência, a Unimed Franca e o São Joaquim Hospital e Maternidade passam, desde 2004, por um processo de melhorias internas, focadas na qualidade do atendimento, na otimização de seus processos e na excelência dos serviços oferecidos. Como resultado de um trabalho realizado com empenho e compromisso com o cliente, a Unimed Franca e o São Joaquim Hospital e Maternidade conquistaram, ao longo dos últimos anos, o reconhecimento de importantes instituições.



RN 277

Unimed Franca conquista certificação de excelência da ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar).

Em 2011, através da RN 277, a ANS instituiu o **Programa de Acreditação de Operadoras de Planos de Saúde**, com o objetivo de certificar a qualidade assistencial das operadoras de planos de saúde.



A análise para acreditação leva em conta 147 itens, englobados em 7 dimensões, como a gestão administrativa; a estrutura assistencial e a operação dos serviços de saúde oferecidos; o desempenho da rede de profissionais e de estabelecimentos de saúde conveniados; e o nível de satisfação dos beneficiários.

São 3 diferentes níveis de acreditação, de acordo com a pontuação alcançada.

Nível I: operadoras de planos de saúde avaliadas entre 90 e 100 pontos;

Nível II: operadoras de planos de saúde avaliadas entre 80 e 89 pontos;

Nível III: operadoras de planos de saúde avaliadas entre 70 e 79 pontos.

A Unimed Franca, mantendo a sua busca constante pela melhoria da qualidade, criou uma comissão para buscar mais essa acreditação e, em 2013, essa comissão iniciou seus trabalhos. Dentro do nosso planejamento estratégico, fazia parte conquistar a acreditação da ANS até o final de 2018. Após a visita da auditoria externa, com a empresa acreditadora Isopoint, a **ANS concedeu à Unimed Franca o nível I de acreditação (nível máximo).**

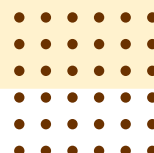
Entramos no seletivo grupo de 23 operadoras acreditadas pela ANS, entre as mais de 800 operadoras de planos de saúde. Somos a terceira Unimed do Estado de São Paulo a conseguir a acreditação, a única Unimed da nossa região e a única operadora de planos de saúde de nossa cidade a obter esta conquista.

Essa conquista consolida nossa empresa no objetivo de aprimorar a qualidade de atendimento, a governança corporativa e, acima de tudo, o **respeito e a valorização do trabalho médico.**

ISO 9001:2015



A Unimed Franca vem sendo reconhecida por sua atuação e gestão. Inclusive, a excelência de seu plano de saúde também é comprovada com a conquista, desde 2011, e continuidade da certificação ISO 9001.



ONA

Para completar, a Medicina Preventiva e o Unilar conquistaram, em 2015, a classificação máxima (nível 3), que corresponde a “excelência em gestão”, pela ONA (Organização Nacional de Acreditação). Graças a uma completa estrutura, a certificação de excelência concedida pela ONA mostra que a Medicina Preventiva e o Unilar, além de atenderem aos critérios de segurança, apresentam gestão integrada, fluxos eficientes, comunicação adequada entre as áreas assistenciais e administrativas e resultados de sucesso.



A Medicina Preventiva da Unimed Franca foi a primeira do Brasil a dispor desse referencial de qualidade, e o Unilar (Serviço de Assistência Domiciliar) foi, também, o primeiro serviço no sistema Unimed, primeiro do interior e terceiro do país a conquistar tal distinção.

SELO DE GOVERNANÇA

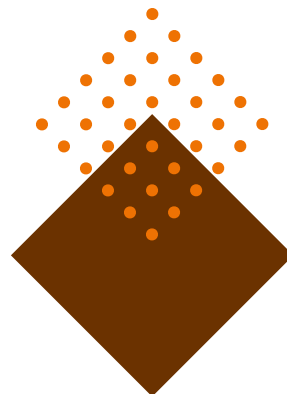
O Selo de Governança e Sustentabilidade, conferido pela Unimed do Brasil, recebido ao longo dos anos desde sua implementação, demonstra que a Cooperativa busca a melhoria contínua de gestão, visando a conduta ética e a equidade, frente à crescente competitividade do mercado e às exigências dos órgãos regulatórios. Em 2018, a Unimed Franca foi congratulada com o Selo Ouro.

Todos estes selos e certificações confirmam que a Unimed define sua forma de atuação tendo o cliente como foco. Esse é o diferencial que impulsiona a sua busca pela eficiência na gestão, a expansão da infraestrutura e a constante melhoria de processos, representando aos usuários uma rede de prestação de serviços de saúde de primeira linha, comprometida com a segurança dos pacientes e com serviços de alta complexidade, que exigem um time de extrema competência e compromisso à frente do atendimento oferecido.



ONA EXCELÊNCIA SJHM

Certificado concedido pela Organização Nacional de Acreditação (ONA), em março de 2012 (nível 3) - Excelência em Gestão. Recertificação em maio de 2015. O alto nível de adequação aos requisitos da ONA nível 3 é um reflexo e uma confirmação de que estamos no caminho certo, desenvolvendo um trabalho ético, sério e perseverante. O nosso desafio, agora, é dar manutenção aos selos, por meio de aprimoramentos constantes dos processos de qualidade.



PALC

Programa de Acreditação de Laboratórios Clínicos, uma garantia de que os processos são controlados - proporcionando segurança, confiança, precisão e credibilidade aos médicos e clientes nos resultados dos exames. Outra ferramenta eficaz, que determina o desempenho do laboratório, é o Certificado de Proficiência, no qual somos reconhecidos há mais de 15 anos e homenageados pela Central Nacional Unimed.



CULTURA UNIMED



Somos uma

MARCA
que possui identidade **SÓLIDA.**

.....

Estamos comprometidos com a vida,
com as pessoas, com o mundo.

.....

Lideramos com propósito, pois temos
vocação para aquilo que fazemos.

.....

A nossa cultura propõe uma imersão
em nossas crenças e valores, onde o
universo da marca Unimed deve servir
de fonte de inspiração, orientação e
informação para todos que trabalham
com a sua comunicação.

MATRIZ DE IDENTIDADE

PROPOSIÇÃO DE VALOR

Cuidar de você.
Esse é o plano.

RELACIONAMENTOS

Valorizar o ser humano com cuidados essenciais para um relacionamento duradouro e saudável.

POSIÇÃO

A Unimed Franca promove a saúde com informações relevantes, inovação nos processos internos, tecnologia e relacionamento transparente, com foco nas melhorias ao cliente.

EXPRESSÃO

A força da união dos profissionais envolvidos na prestação de serviço em saúde com a entrega do que há de melhor.

CORE DA MARCA

Servir as pessoas com humanização, inovação e tecnologia em saúde.

PERSONALIDADE

Transparência em todos os processos, aliada a melhorias contínuas na prestação de serviço em saúde.

MISSÃO E VISÃO

Missão: Promover a saúde com foco em orientações e soluções para os clientes, cooperados, colaboradores e todos os envolvidos com a empresa (stakeholders).

Visão: Humanizar o atendimento ao cliente, aliado a avanços tecnológicos. Focar em processos de inovação em todas as áreas internas, para uma melhor experiência do cliente, até 2021.

CULTURA

Somos uma empresa que valoriza as relações humanas, com a cooperação de todos os envolvidos, visando a prestação de serviços em saúde aos nossos clientes, com ética e excelência no atendimento.

COMPETÊNCIAS

Oferecemos para as pessoas um cuidado de excelência, certificado pela ANS e pela ONA.

Promovemos o cuidado com a saúde e seu completo reestabelecimento. Somos referência em medicina preventiva e em reabilitação dos pacientes.

Cuidamos dos mais frágeis, como os idosos e as crianças. Somos pioneiros no cuidado integrado às crianças especiais. Temos amor e orgulho de cuidar de pessoas.

A close-up, high-angle photograph of a woman with blonde hair tied back, wearing a white textured top, leaning over a white bathtub. She is smiling and looking down at a baby who is lying in the water. The woman's hands are gently supporting the baby. The scene is brightly lit, creating a warm and intimate atmosphere. The text "Cuidar de você. Esse é o plano." is overlaid in a light gray, cursive font in the center of the image.

*Cuidar de você.
Esse é o plano.*



MANIFESTO DA MARCA



Vocação não é uma escolha.

É atender a um chamado e dedicar-se profundamente àquilo que fomos predestinados.

Somos médicos, somos uma marca de médicos.

Mais do que conhecimento para curar, temos comprometimento com a vida, com as pessoas, com o mundo.

Fazemos o melhor porque nascemos e nos unimos para isso.

Somos uma cooperativa de médicos.

Muito mais do que um prestador de serviços de saúde.

A Unimed é um sistema que cuida das pessoas para que elas possam aproveitar a vida.

Lideramos com propósito. Somos mais de 113 mil médicos movidos por um mesmo ideal.

Não falamos de doença. Falamos sobre tudo o que pode tornar a vida das pessoas melhor.

Somos uma marca que fala de saúde, que fala de proteção, que fala com as pessoas.

Temos vocação para cuidar das pessoas.



NOSSA UNIMED

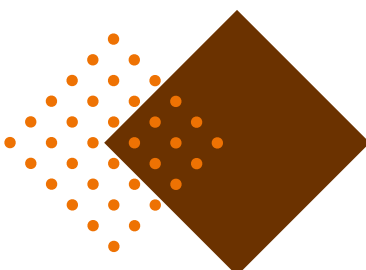


**A UNIMED FRANCA PERMANECE LÍDER
DE MERCADO NA NOSSA REGIÃO.**

É a única operadora de saúde de Franca com Certificação de Excelência pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e com Certificação ISO 9001:2015.

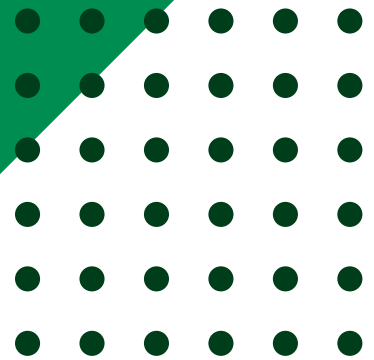
Conta com o maior e mais bem preparado corpo clínico da cidade e com a melhor infraestrutura de recursos para atendimento aos clientes.

Todas as nossas ações são voltadas para manter a sustentabilidade e a diferenciação no atendimento aos nossos clientes.





4



MERCADO E BENEFICIÁRIOS

O SETOR COMERCIAL DA UNIMED FRANCA TEM COMO FOCO PRINCIPAL ATUAR NA EVOLUÇÃO DAS RECEITAS DA COOPERATIVA, TRABALHANDO EM TRÊS VERTENTES:

- Rentabilização de contratos;
- Ampliação da carteira de clientes;
- Fidelização da carteira.

Nesse sentido, o ano de 2018 apresentou cenários econômicos com grandes desafios. Entre eles, destacamos a greve dos caminhoneiros, no primeiro semestre, e, logo depois, a disputa eleitoral.

Tais cenários macroeconômicos trouxeram reflexos diretos para empresas e clientes pessoas físicas, que financiam os planos de saúde.

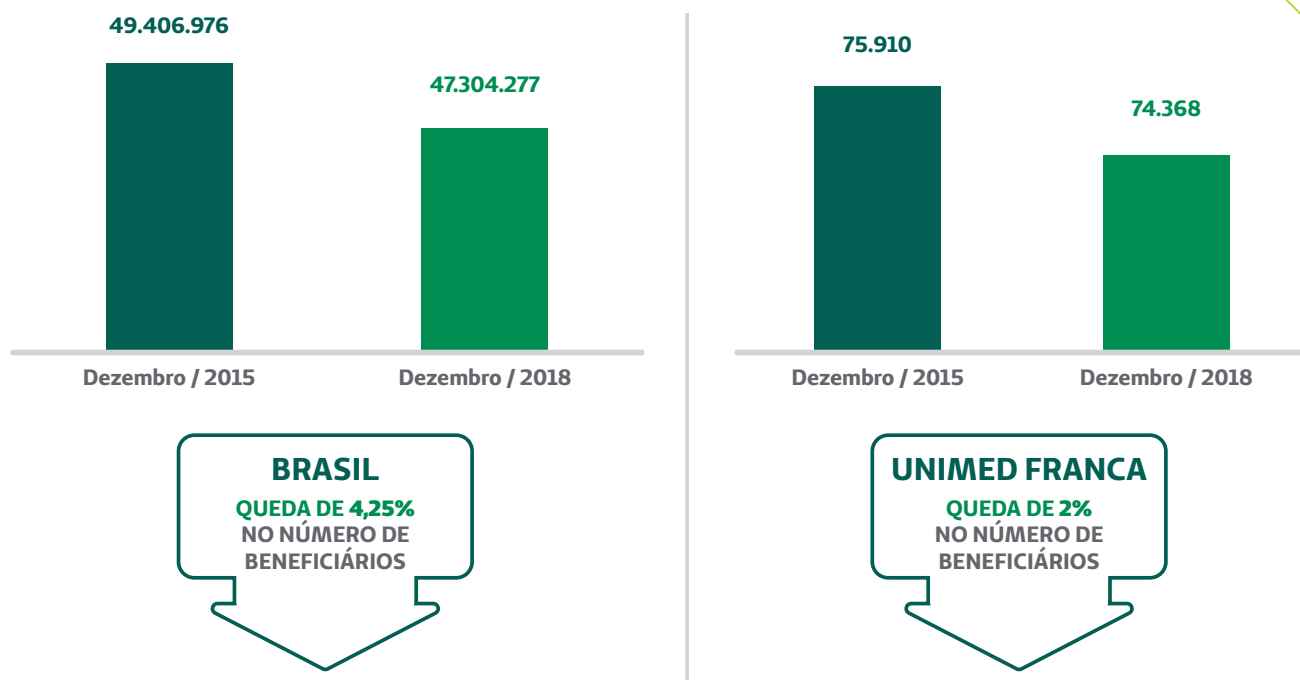
Dificuldades de continuidade de pagamento do plano de saúde, reclamações quanto aos índices de reajuste aplicados e desemprego são algumas das questões que interferem no desempenho comercial.

Mesmo assim, a carteira de clientes permaneceu praticamente estável, tendo uma ligeira queda, inferior a 1%, refletindo efetivamente as dificuldades dos cenários acima apresentados.

PARA MINIMIZAR ESSES IMPACTOS, A ÁREA COMERCIAL ATUA DE FORMA CONSTANTE JUNTO AOS NOSSOS CLIENTES, DESENVOLVENDO AÇÕES DE:

- Renegociação;
- Trabalho de retenção de clientes demitidos;
- Ofertas de produtos alternativos;
- Captação de novos clientes, além da prospecção de novas vendas.

NÚMERO DE BENEFICIÁRIOS DE PLANOS DE SAÚDE



A queda de beneficiários nas operadoras de planos de saúde tem sido uma constante desde 2015, período em que o Brasil entra na maior recessão econômica da história.

A Unimed Franca também foi atingida por essa realidade. Entretanto, quando fazemos a comparação dos indicadores de números de clientes com os do segmento de assistência médica, verificamos que nossa perda foi menor.

Para manter a estabilidade da carteira, a área de mercado tem desenvolvido ações permanentes na prospecção de novos contratos, junto a empresas e pessoas físicas.

DO TOTAL DE 15.200 VIDAS INCLUÍDAS NA NOSSA CARTEIRA, 8.510 (56%) FORAM DE NOVOS CONTRATOS.

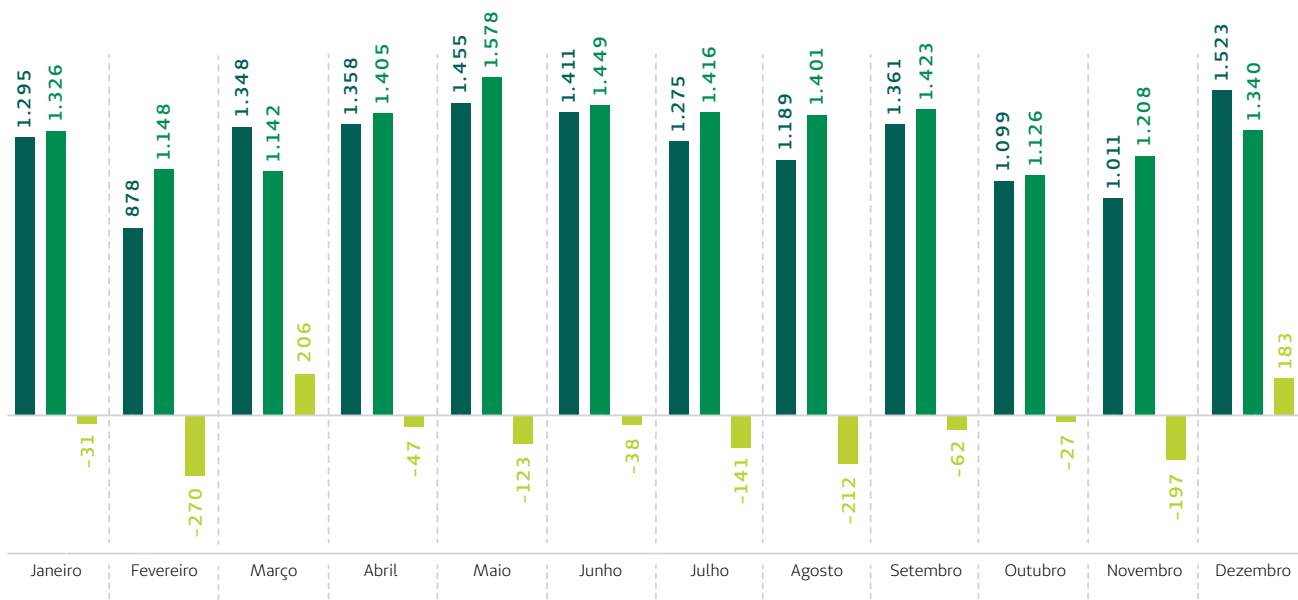
A Unimed Franca se destaca no mercado de planos de saúde de nossa cidade, sendo a maior operadora de assistência médica, **detendo 65% deste mercado.**

A Unimed Franca procura estabelecer uma conexão cada vez mais direta, **através de ações de fidelização junto aos seus clientes**, estando sempre em contato, de forma ativa e receptiva, mantendo uma **área de relacionamento empresarial** que realiza ações como: visitas periódicas, aniversariantes do mês, Dia do Cliente e um evento anual voltado aos empresários.

Em 2018, o evento empresarial contou com a presença do jornalista Merval Pereira, abordando o tema **“Cenários econômicos e políticos – perspectivas para 2019”**, ocasião em que recebemos **700 clientes corporativos.**

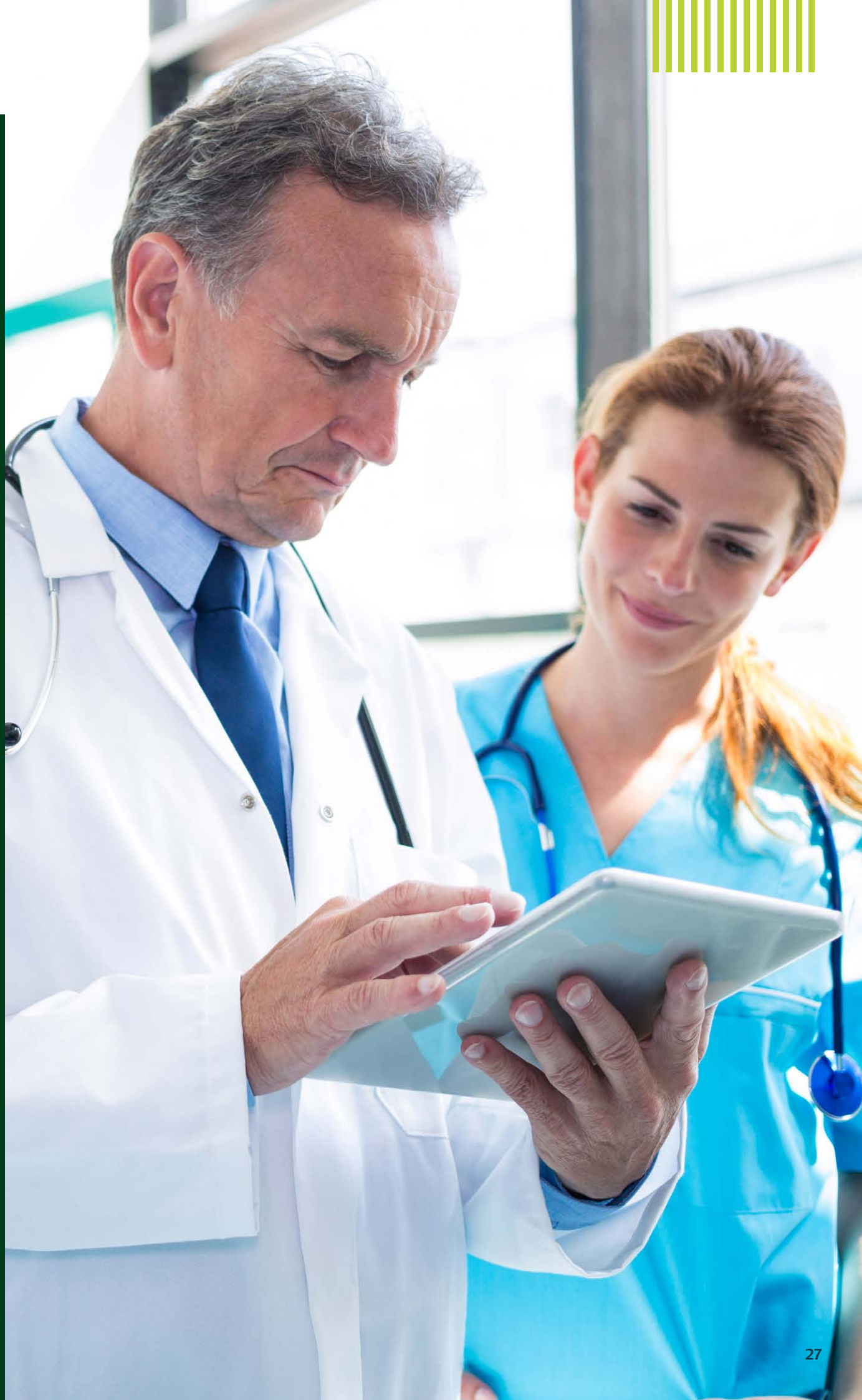


MOVIMENTAÇÃO MENSAL DA CARTEIRA UNIMED FRANCA EM 2018



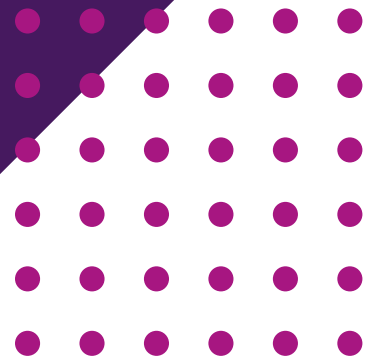
INCLUSÕES
 EXCLUSÕES
 SALDO







5



DSO -
DEPARTAMENTO
DE SAÚDE
OCUPACIONAL



Em 2018, o DSO obteve um crescimento de

10,32% nas receitas e de

29% no valor do pro rata para os cooperados.

Aumentamos em

19,5%

a quantidade de vidas e, mesmo assim, reduzimos o quadro de colaboradores, melhorando a nossa eficiência operacional.

Com a **aquisição do aparelho de ECG** e também do espirômetro, conseguimos reduzir custos e agilizar o tempo de resultados dos laudos, facilitando também para o cliente, que não tem a necessidade de se deslocar do departamento.

Iniciamos um trabalho em conjunto com a Diretoria, enviando relatórios de atendimentos ocupacionais das empresas que possuem Plano Assistencial, identificando na anamnese os pacientes de risco (hipertensão, diabetes, obesidade, sedentarismo, etc).

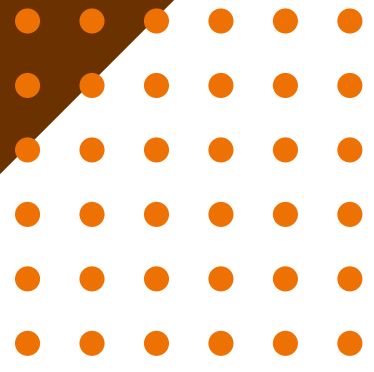
Integramos as nossas informações à Medicina Preventiva, para que seja iniciado um trabalho em conjunto com as empresas.

Nosso sistema está sendo alimentado para cumprir integralmente todas as exigências do e-Social, em relação às informações pertinentes à Medicina do Trabalho.





6



SÃO JOAQUIM
HOSPITAL E
MATERNIDADE



O SÃO JOAQUIM
HOSPITAL E
MATERNIDADE
**É O PRINCIPAL E
MAIS IMPORTANTE
RECURSO PRÓPRIO**
DA UNIMED FRANCA.

Único hospital de Franca acreditado com excelência (ONA III).
O mais completo hospital da região, que conta com ampla e moderna estrutura para atendimento aos clientes de forma segura e eficaz.

Possibilita que a Unimed Franca mantenha seus custos com serviços hospitalares dentro de padrões viáveis à sustentabilidade da nossa Cooperativa.

O SJMH deve ser valorizado de forma adequada e correta, embasado em indicadores de custos confiáveis.

AÇÕES PARA RECUPERAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

Nossa primeira medida, em maio de 2016, foi captar um empréstimo no valor de **1 milhão de dólares**, com **juros baixos**, e quitar todas as dívidas das **Contas Garantidas (juros elevados de até 12% ao mês)** e **todas as dívidas com fornecedores**.

O pagamento deste empréstimo será **finalizado em abril de 2019**.

Pagamos todas as parcelas, sem atraso.

Muitas **ações foram duras e antipopulares**, mas temos a missão de colocar os interesses das nossas empresas acima de qualquer individualidade.

CONTROLE DE PAGAMENTO DE INSS PELO SJHM

- Os Honorários Médicos (HM) pagos pelo SJHM para os médicos (atendimento dos convênios externos) e nos plantões da Unidade de Emergência, quando feitos na modalidade Pessoa Física, traziam **elevados encargos de INSS ao nosso hospital**.
- Com reuniões clínicas com os cooperados e exposição da situação, a Diretoria passou a proceder o pagamento destes **HM preferencialmente na Pessoa Jurídica, para não haver a incidência do tributo INSS**.
- Quando o pagamento é realizado na **Pessoa Física, há um deflator de 20% no HM**, para não haver prejuízo para o nosso hospital.



MUDANÇA NO MODELO DE INVESTIMENTOS

Os orçamentos são feitos de forma criteriosa e todos os detalhes são levados em consideração. Todos os investimentos estruturais são amplamente discutidos e não alteramos o planejamento depois de iniciado o projeto.

A captação de recursos para os investimentos é cotada em, pelo menos, três instituições diferentes, para conseguirmos as melhores condições.

Além disso, todos os planos orçamentários são cumpridos, ou seja, o planejamento das obras e seus orçamentos são rigorosamente executados.

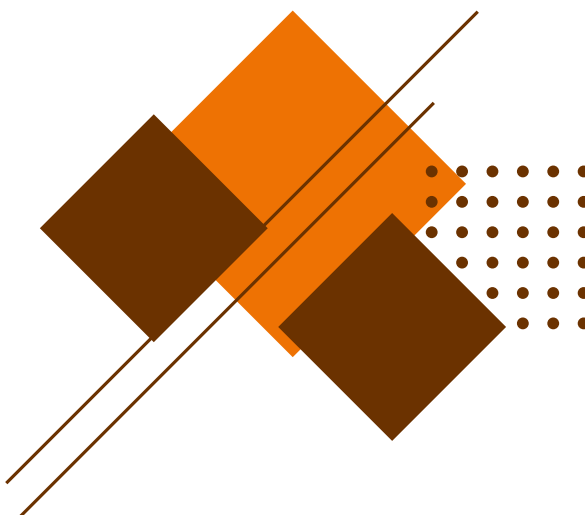
Desta forma, a captação de recursos com juros baixos é suficiente para a realização dos investimentos e não precisamos recorrer ao Fluxo de Caixa do SJHM para finalizar as obras.

ESTRATÉGIA DE GESTÃO FINANCEIRA DO SJHM PARA EQUALIZAÇÃO DA DÍVIDA

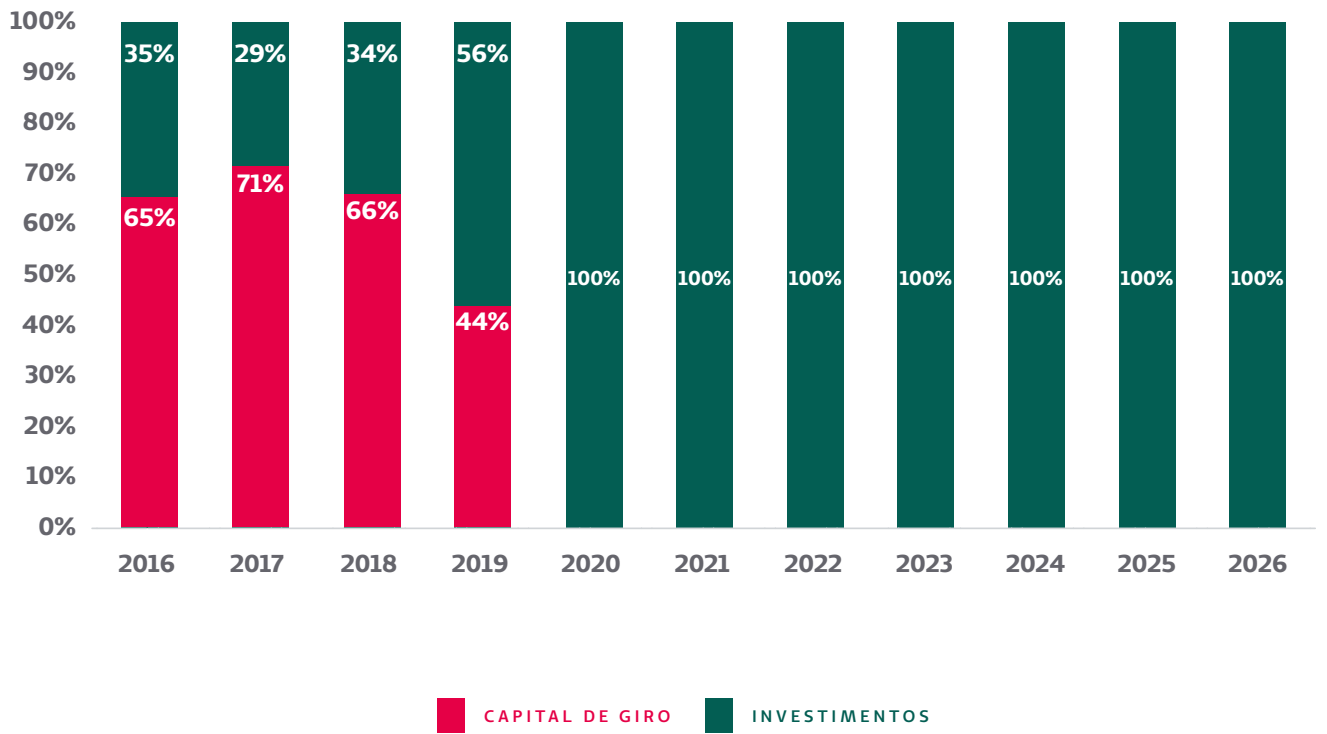
- Captação de recursos com juros baixos.
- Mudança no modelo de repasse da Unimed Franca ao SJHM (diária semiglobal).
- Readequação dos custos.
- Revisão de contratos de prestadores.
- Investimentos com controle rigoroso dos orçamentos.

Com isso, estamos, gradativamente, recuperando a capacidade de geração de caixa do hospital, o que possibilita maiores e melhores investimentos, que são fundamentais para manter o SJHM na vanguarda da qualidade assistencial de nossa região.

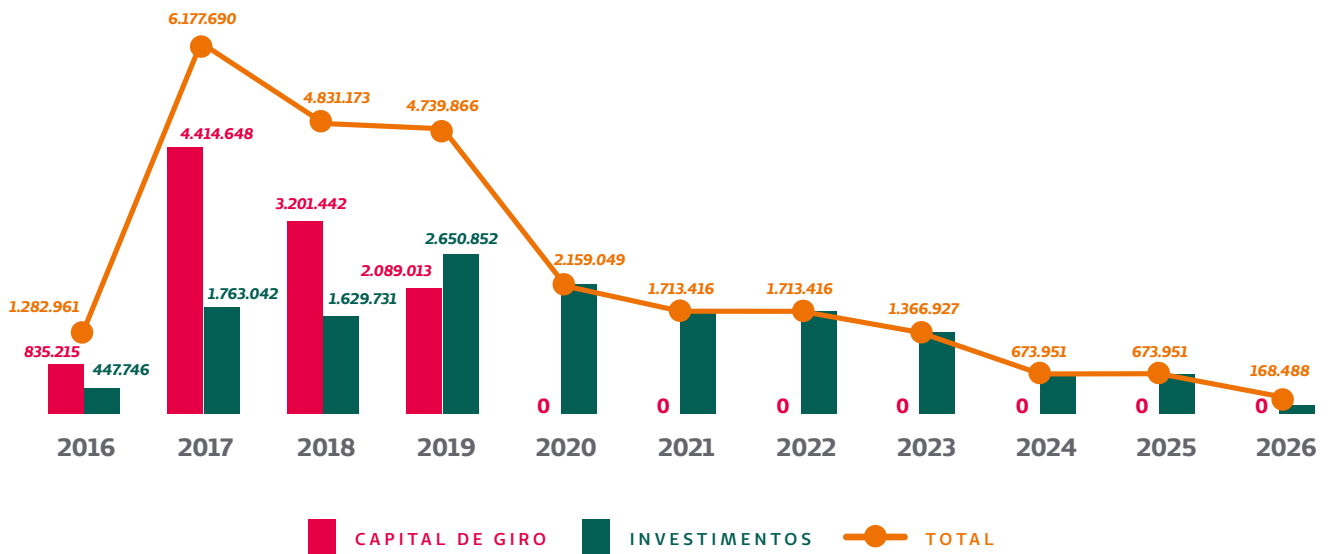
Nosso endividamento de capital de giro já é inferior ao de investimentos (trazem retorno financeiro). Encerraremos nosso endividamento de Capital de Giro em 2019, fato fundamental à total recuperação do SJHM.



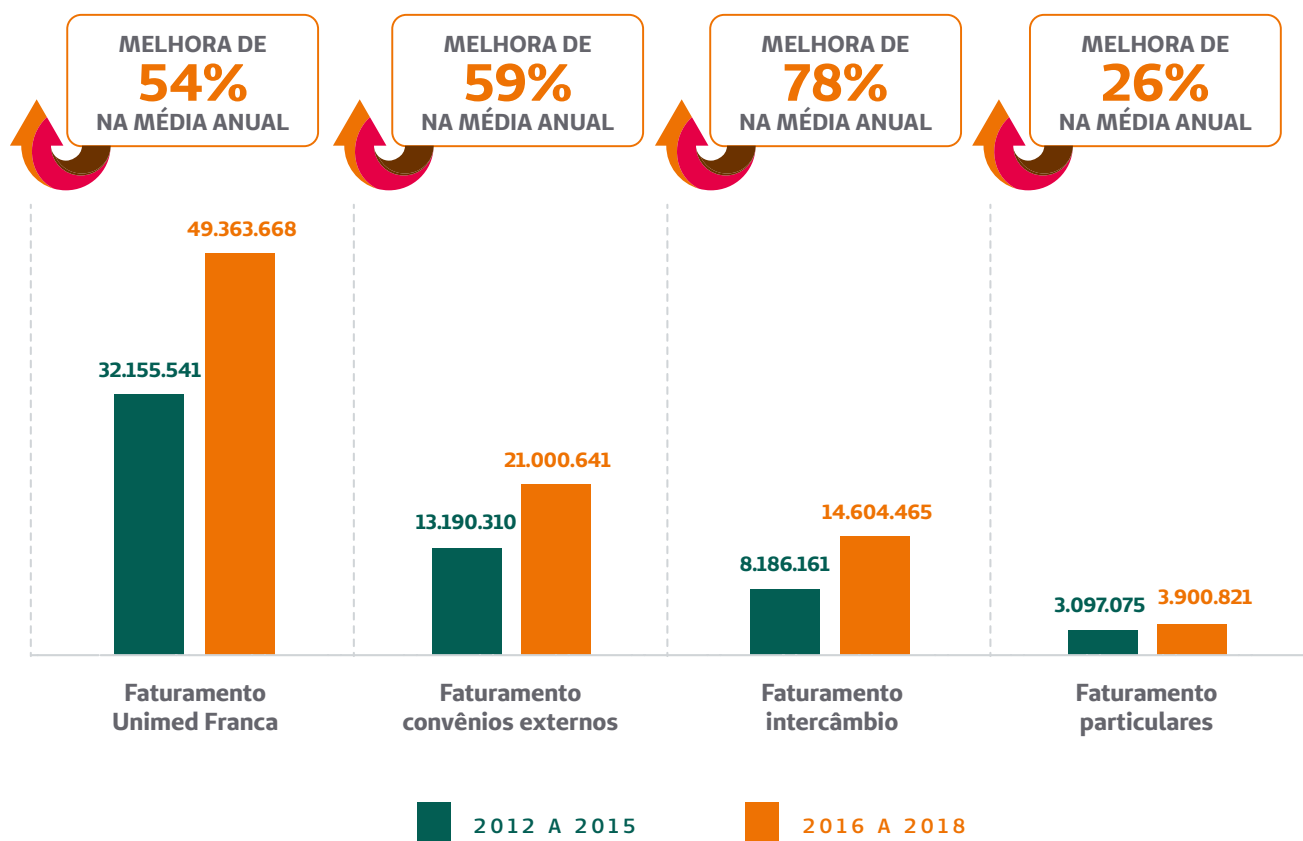
PERCENTUAL ANUAL POR TIPO DE ENDIVIDAMIENTO



ENDIVIDAMIENTO HOSPITAL (ANUAL)



MÉDIA ANUAL DE FATURAMENTO NO SJHM POR TIPO DE CONVÊNIO (EM R\$)

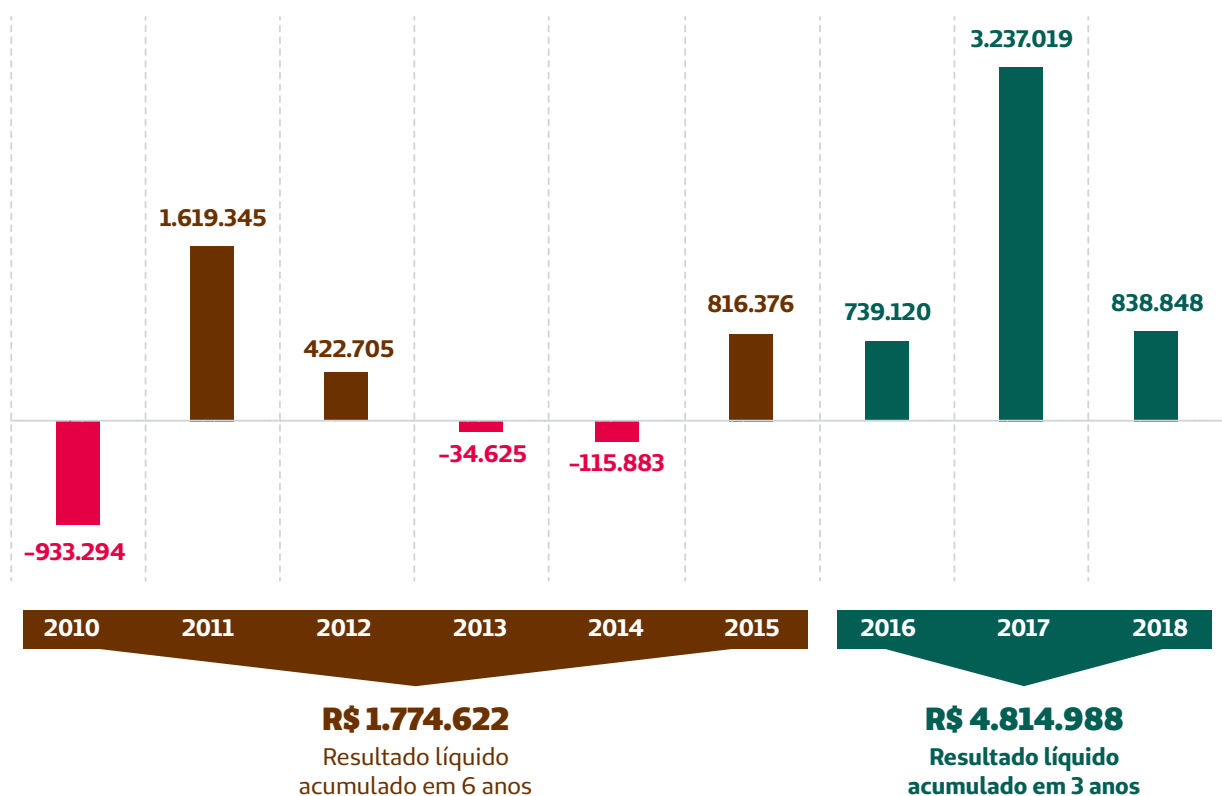


O faturamento do SJHM apresentou um aumento significativo desde 2016. Este aumento ocorreu para todos os tomadores de serviços, com índices acima dos reajustes aplicados.





RESULTADO LÍQUIDO DO SJHM (EM R\$)

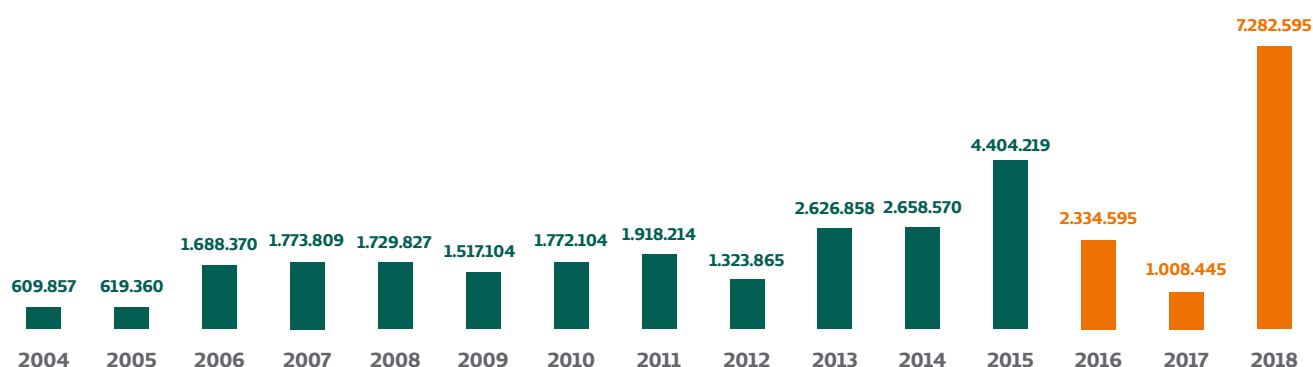


O resultado líquido do SJHM entre 2016 e 2018 (3 anos) foi 2,7 vezes maior que o acumulado entre 2010 e 2015 (6 anos). Isto é fundamental para que o SJHM recupere a capacidade de geração de caixa.

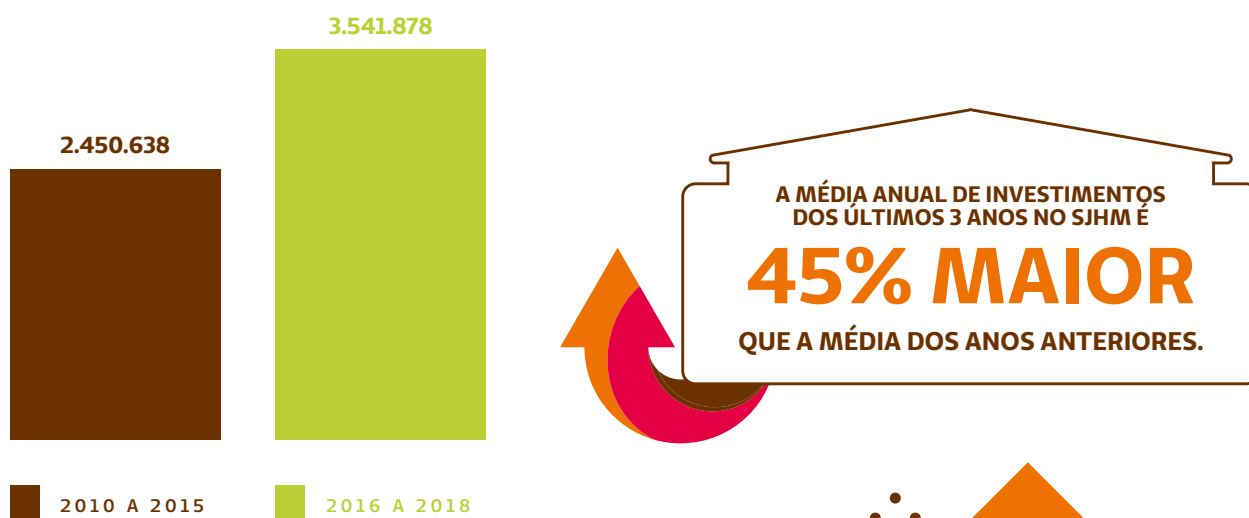
NOVOS INVESTIMENTOS NO SJHM

Em 2018, o SJHM recebeu o **maior valor de investimentos anuais da sua história**. Foram mais de **R\$ 7 milhões em investimentos** estruturais e em equipamentos. Tudo realizado com **planejamento rigoroso** e com **cumprimento dos valores orçados**.

INVESTIMENTOS ANUAIS EM INFRAESTRUTURA E EQUIPAMENTOS (EM R\$)

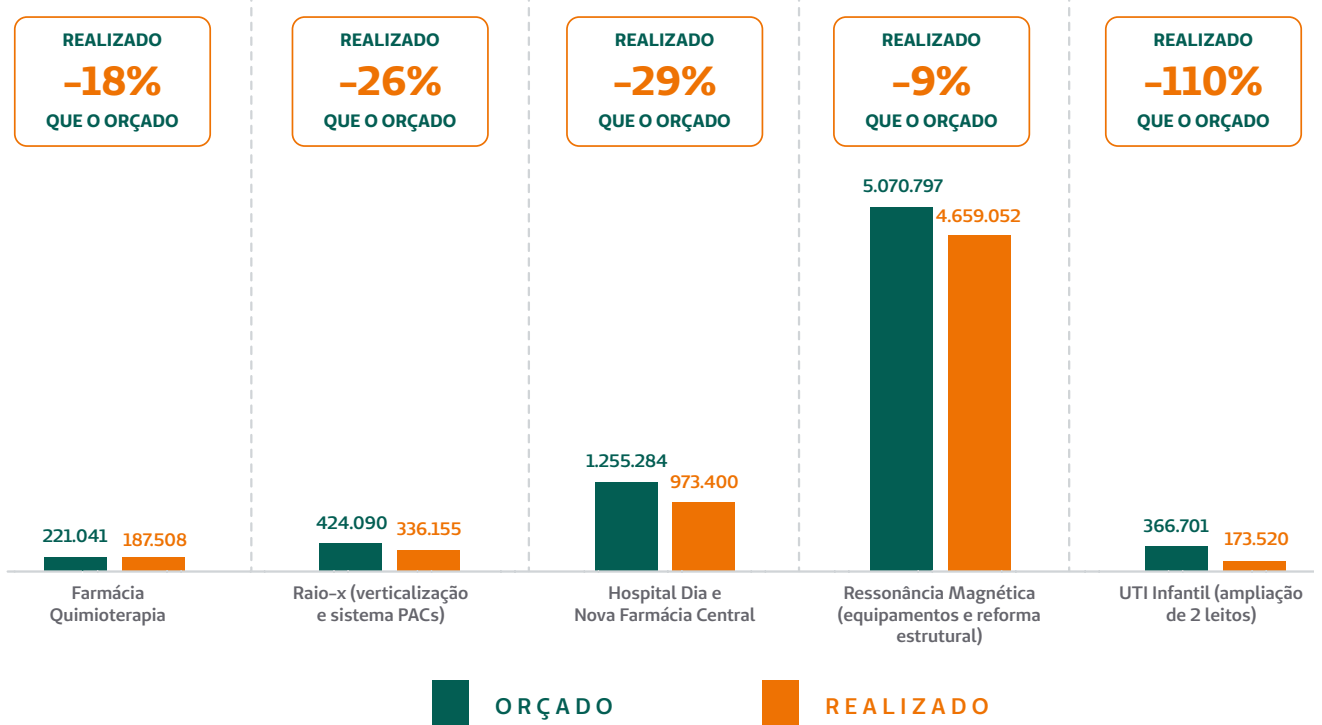


INVESTIMENTOS NO SJHM - MÉDIA ANUAL (EM R\$)



EXECUÇÃO DOS INVESTIMENTOS COM CUMPRIMENTO DE ORÇAMENTOS

COMPARAÇÃO ENTRE OS VALORES ORÇADOS E REALIZADOS DOS PRINCIPAIS INVESTIMENTOS NO SJHM (EM R\$)



VERTICALIZAÇÃO DO SERVIÇO DE RNM



O Signa VOYAGER é um sistema wide bore 1.5T projetado para maximizar produtividade e performance clínica através de um fluxo de trabalho arrojado, grande potencial clínico e conforto do paciente. Adicionalmente possui menor área de instalação e um dos menores consumos elétricos da indústria.

Verticalização do Serviço de Ressonância Nuclear Magnética

Trata-se de um serviço com alta rentabilidade e nosso hospital investiu na compra de um aparelho de última geração e em uma nova e mais moderna estrutura para atender nossos clientes.

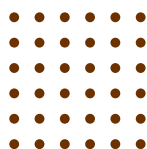
É o maior investimento em um equipamento já realizado pelo nosso hospital e embasado em uma operação financeira estruturada e exaustivamente submetida a estudos de viabilidade econômico-financeira.

Nosso hospital continua sendo o mais bem equipado da nossa região.

UNIDADE DE EMERGÊNCIA

Novo equipamento de raio X com digitalizador de imagens

Seguindo a tendência de verticalização dos serviços diagnósticos, o serviço de raio X do SJHM também foi verticalizado. Em 2018, o SJHM adquiriu um moderno aparelho de raio X Multix B - Siemens com Digitalizador CR, para substituir os aparelhos antigos. Agora, os exames são vistos pelo sistema PACs. A partir de 2019, todos os funcionários passaram a ser do SJHM e os laudos serão fornecidos por uma equipe à distância, disponível 24 horas por dia.



Nova lâmpada de fenda:
mais segurança e qualidade para
o atendimento dos pacientes
com problemas oftalmológicos.



Aquisição de novos equipamentos, com
aumento de um leito na sala de urgência (total
de três leitos), para aumentar a capacidade de
atendimento de casos urgentes.

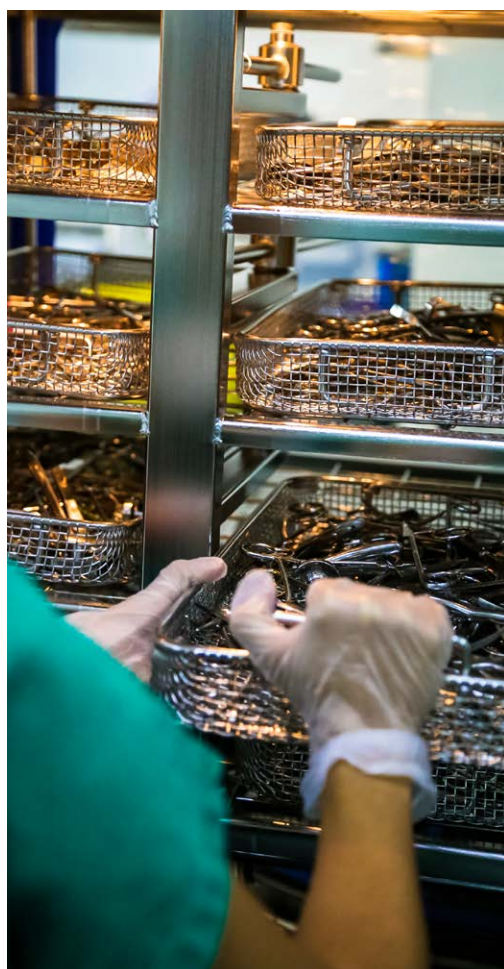
SERVIÇO DE FONOAUDIOLOGIA DO SJHM

Teste da Orelhinha

Com a verticalização deste serviço, foi possível gerar a receita suficiente para o hospital contratar duas fonoaudiólogas que, além de realizar este exame, prestam assistência aos pacientes das alas de internação.

Desta forma, foi possível resolver uma antiga deficiência do nosso hospital, que era a falta de fonoaudiólogos no nosso quadro assistencial. Nossos pacientes agora contam com uma assistência especializada para os quadros de disfagia, uso de sondas e traqueostomias.

Tudo isso, sem aumentar os custos. Apenas deslocando as receitas que estavam com terceiros para o nosso hospital. Em 2018, adquirimos um novo e moderno aparelho de emissões otoacústicas, para realização do teste da orelhinha.



TERMODESINFECTORA CISA

Em 2018, o SJHM adquiriu um moderno aparelho de termodesinfecção. As termodesinfectoras são essenciais para uma Central de Esterilização de Materiais (CME).

São destinadas a lavagem e desinfecção térmica ou química de artigos médico-hospitalares.

A termodesinfecção é realizada pelo próprio equipamento, através do uso de água aquecida a altas temperaturas e durante tempo pré-estabelecido.

O SJHM, mesmo sendo um hospital de referência, estava há mais de 5 anos sem contar com este equipamento, fundamental para manter nosso padrão de qualidade.

ARCO CIRÚRGICO GE BRIVO



O Centro Cirúrgico do SJHM apresentava grande dificuldade para o agendamento de cirurgias quando havia a necessidade do uso do arco cirúrgico.

Possuíamos apenas um arco cirúrgico, que era compartilhado entre as especialidades de ortopedia, urologia e cirurgia vascular.

Muitas vezes, as cirurgias eram canceladas, devido à falta deste equipamento. Nosso hospital investiu em um novo arco cirúrgico de última geração, para resolver este problema.

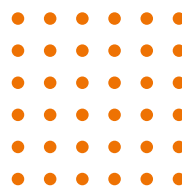
HOSPITAL DIA SJHM

63%

das internações do nosso hospital são cirúrgicas e, dessas, mais de

70%

são de baixa ou média complexidade.



O **agendamento das cirurgias** era feito de acordo com a **necessidade do cirurgião** e não de acordo com a necessidade do nosso hospital. Isso gerava uma **completa desorganização das internações**. Nosso **hospital parecia estar completamente ocupado**, enquanto nossas **taxas médias de ocupação (TMO) estavam sempre abaixo de 70%**.

Era necessária uma mudança drástica na forma do agendamento das cirurgias.

Este foi um dos maiores desafios que nossa gestão enfrentou em 2018.

No **novo modelo de agendamento, a prioridade não é do cirurgião, mas sim do hospital**. O cirurgião deve se adequar às necessidades do hospital e não o contrário.

O agendamento é realizado de acordo a complexidade das cirurgias e alinhado com a gestão de leitos. Esse modelo organizacional de agendamento cirúrgico ocorre em todos os grandes hospitais.

A inauguração da fase 1 do Hospital Dia (seis leitos) está alinhada com esse novo modelo de agendamento. Os pacientes submetidos a cirurgia de baixa complexidade são internados nesta nova unidade, que tem como responsável um cooperado da equipe da anestesiologia.

Trata-se de uma estrutura moderna e aconchegante para acolher nossos pacientes. Esta nova unidade de negócio possui custos inferiores aos das alas de internação e tem uma **boa rentabilidade financeira**. Possibilitou a **correta distribuição dos leitos** e tem recebido constantes elogios de nossos clientes.

Mais de 90% dos nossos cirurgiões aderiram imediatamente ao novo modelo de agendamento.

Em breve, será entregue a fase 2 do Hospital Dia, com mais seis leitos.



ELOGIOS DOS CLIENTES

“

Quis deixar meus elogios e agradecimentos ao Hospital Dia, em agilidade, funcionalidade, organizado, no dia 04/10/18, onde meu esposo foi submetido a uma cirurgia de hérnia inguinal bilateral as 7.00h da manhã, e as 16:00h já teve alta médica.

Muito prático essa clínica, além de confortável para paciente e acompanhante (não necessariamente ser do mesmo sexo)

A equipe hospitalar está de parabéns por essa inovação.

grata
Leticia

”



“

Minha filha passou por um procedimento cirúrgico no dia de hoje (09/10/18). Tive a oportunidade de conhecer a ala do Hospital Dia.

Encontramos um quarto extremamente limpo e organizado;

O banheiro, considero limpo.

Um ambiente tranquilo, sem grande fluxo de pessoas e correria, o que é ~~ótimo~~ favorável para recuperação.

O atendimento dos profissionais como os enfermeiros, cozinha foi muito bom não vejo nenhum ponto negativo, no novo sistema.

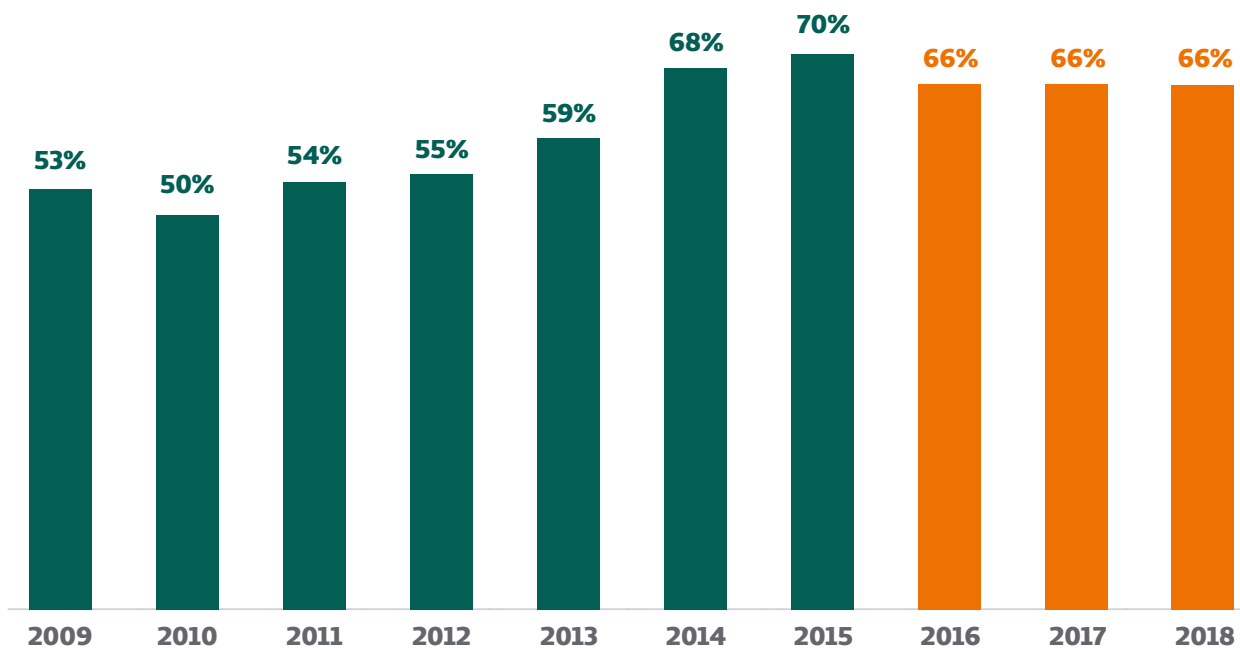
”

OUTROS INVESTIMENTOS NO SJHM EM 2018

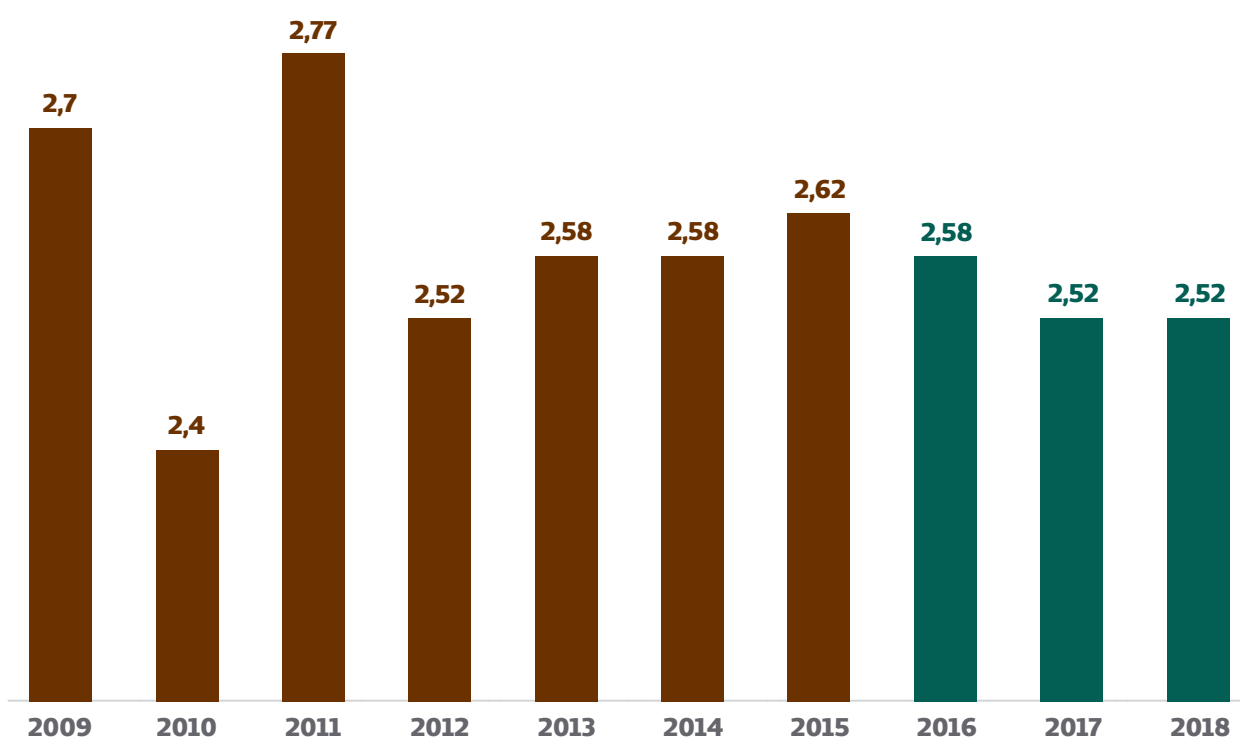
BERÇÁRIO	MONITOR MULTIPARÂMETRO MINDRAY BERÇO AQUECIDO FANEM FOTOTERAPIA BILITRON 2 INCUBADORAS BALANÇA ELETRÔNICA BOMBA INFUSÃO REFRATÔMETRO PORTÁTIL
CENTRO CIRÚRGICO	FOCO TETO SISMATEC BISTURI ELETRÔNICO ARCO CIRÚRGICO BRIVO ENDOSCÓPIO RÍGIDO KARL STORZ MONITOR MULTIPARÂMETRO GE
CME	TERMODESINFECTORA COM SECAGEM
ENDOSCOPIA	PINÇAS, ALÇAS POLIPECTOMIA, COMPUTADOR
UNIDADE DE EMERGÊNCIA	DETECTOR FETAL TOITU LÂMPADA DE FENDA MESA GINECOLÓGICA 2 CAMAS HOSPITALARES COMPUTADORES
UNIDADES DE INTERNAÇÃO	1 DESFIBRILADOR
UTI ADULTO	1 ELETROCARDÍOGRAFO 1 DESFIBRILADOR
UTI INFANTIL	1 APARELHO ALTO FLUXO 4 INCUBADORAS 3 RESPIRADORES 1 BOMBA EXTRATORA 2 MONITORES MULTIPARÂMETRO 1 UMIDIFICADOR

INFORMAÇÕES GERAIS

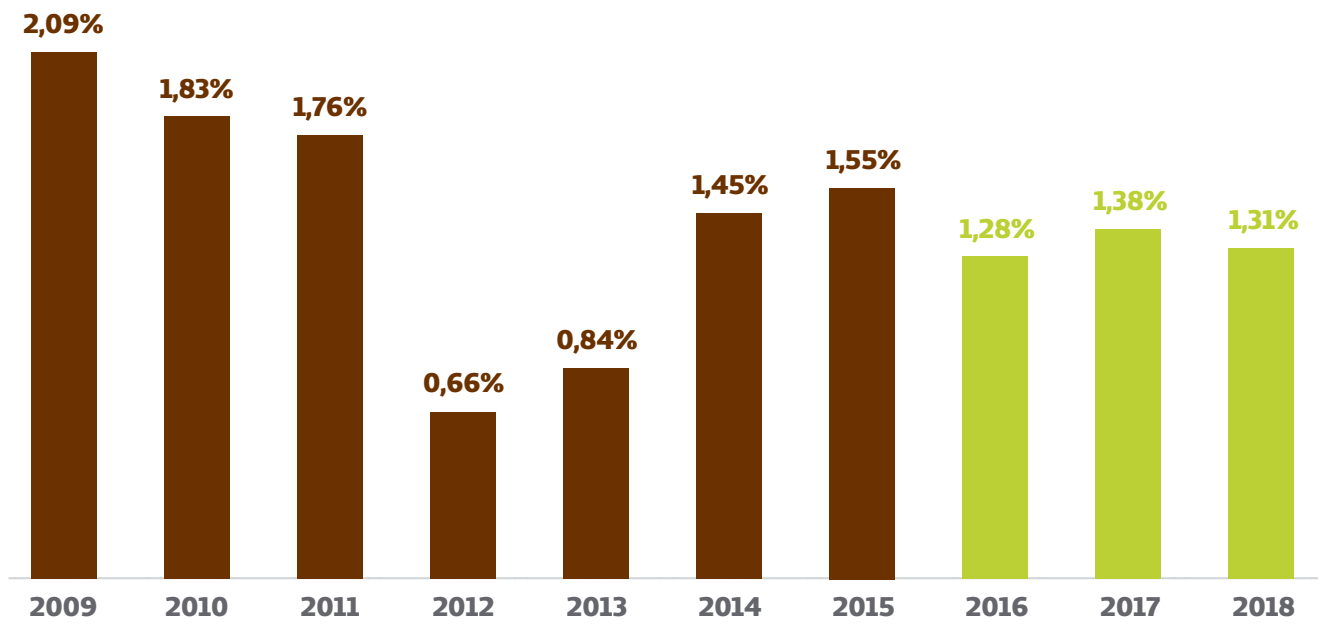
TAXA MÉDIA DE OCUPAÇÃO (TMO)



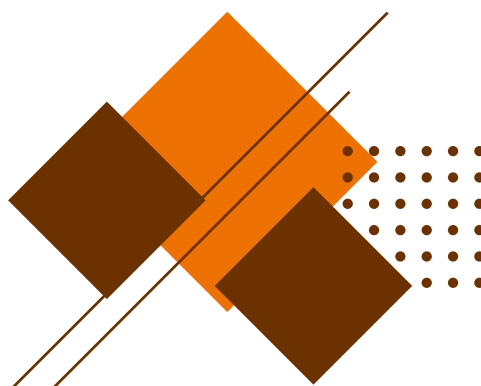
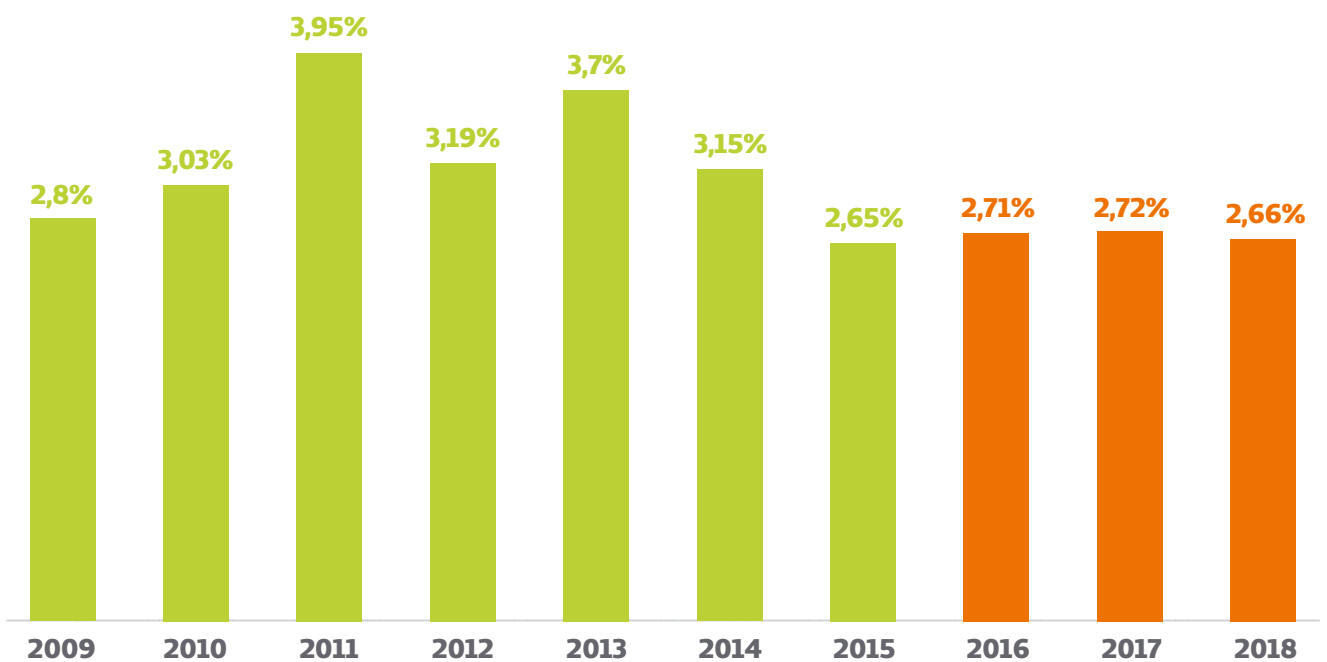
TAXA MÉDIA DE PERMANÊNCIA (TMP - EM DIAS)



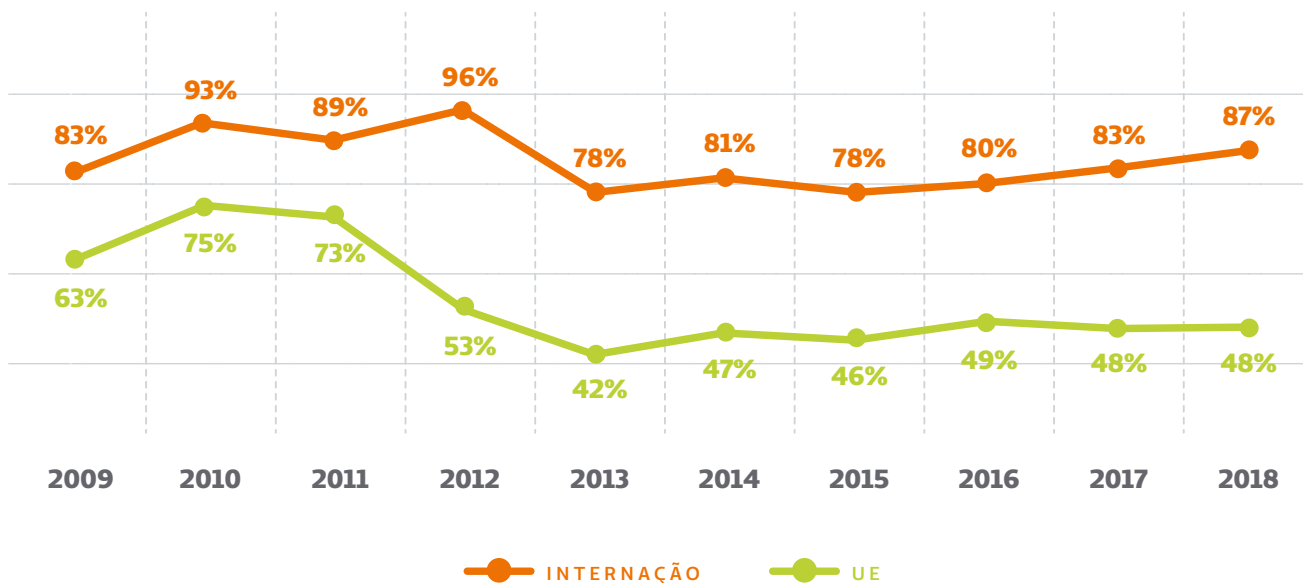
TAXA MÉDIA DE INFECÇÃO HOSPITALAR



TAXA MÉDIA DE MORTALIDADE



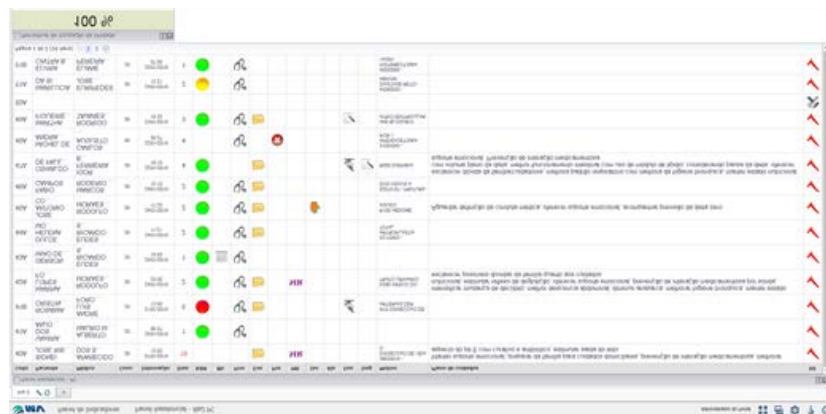
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES



INOVAÇÕES ASSISTENCIAIS

NOVO MODELO DE PLANO TERAPÊUTICO

Com participação efetiva das equipes de Qualidade, Enfermagem e Tecnologia da Informação, desenvolvemos um novo e moderno modelo de Plano Terapêutico. Agora, todos os dados estão devidamente organizados e preenchidos nos prontuários eletrônicos dos pacientes. A equipe multidisciplinar acompanha diariamente a evolução dos pacientes, com foco nas necessidades para melhorar a qualidade assistencial e otimizar a alta hospitalar, evitando diárias desnecessárias.



Nova tela do Sistema MV, para acompanhamento e elaboração do Novo Plano Terapêutico.

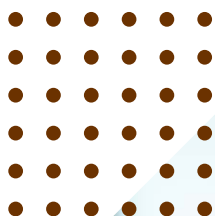
NOVO MODELO DE ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM

Realizamos mudanças que eram necessárias para que os serviços de enfermagem saíssem da estagnação em que se encontravam. Adotamos um modelo mais novo de gestão, baseada na integração das enfermeiras e com liderança inovadora.

Novas ferramentas de gestão assistencial, com utilização do método KanBan, foram implantadas na Unidade 2 e no Centro Cirúrgico, trazendo uma otimização na utilização dos recursos para a assistência aos pacientes. Em 2019, todas as alas de internação serão submetidas a este novo modelo.

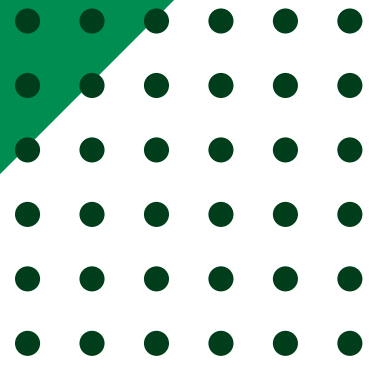


Quadro KanBan do Centro Cirúrgico





7



UNILAR

Em 2018, a Unilar manteve o **trabalho de desospitalização**, que representa impacto no gerenciamento dos leitos do HSJM. Desta forma, possibilitou a **otimização dos leitos hospitalares**.

Ressalta-se também o impacto do trabalho com foco nas **internações evitadas**, resultando na **redução da sinistralidade** e do **custo assistencial**.

Outro destaque é o

ENCONTRO DE CUIDADORES: DA UNILAR,

que possibilitou melhor adesão aos cuidados por parte das famílias de pacientes inseridos no programa, bem como estreitamento de laços com as famílias, trazendo **mais humanização ao trabalho da equipe**.

A **Assistência Farmacêutica** foi integrada ao Unilar, com visitas para analisar as medicações dos pacientes, bem como realizar a **reconciliação medicamentosa**, com foco na **adesão medicamentosa** do paciente e interações medicamentosas.

A gestão de indicadores com meta de desospitalização e a intensificação da **visita médica do Serviço de Atendimento Domiciliar nos pacientes acima de cinco dias internados**, permitiram maior participação do Unilar nos processos hospitalares (desospitalizações, intervenções na Unidade de Emergência para evitar internações, gerenciamento de protocolos, visitas horizontais diárias, captação de intercâmbios/particulares, dentre outros).

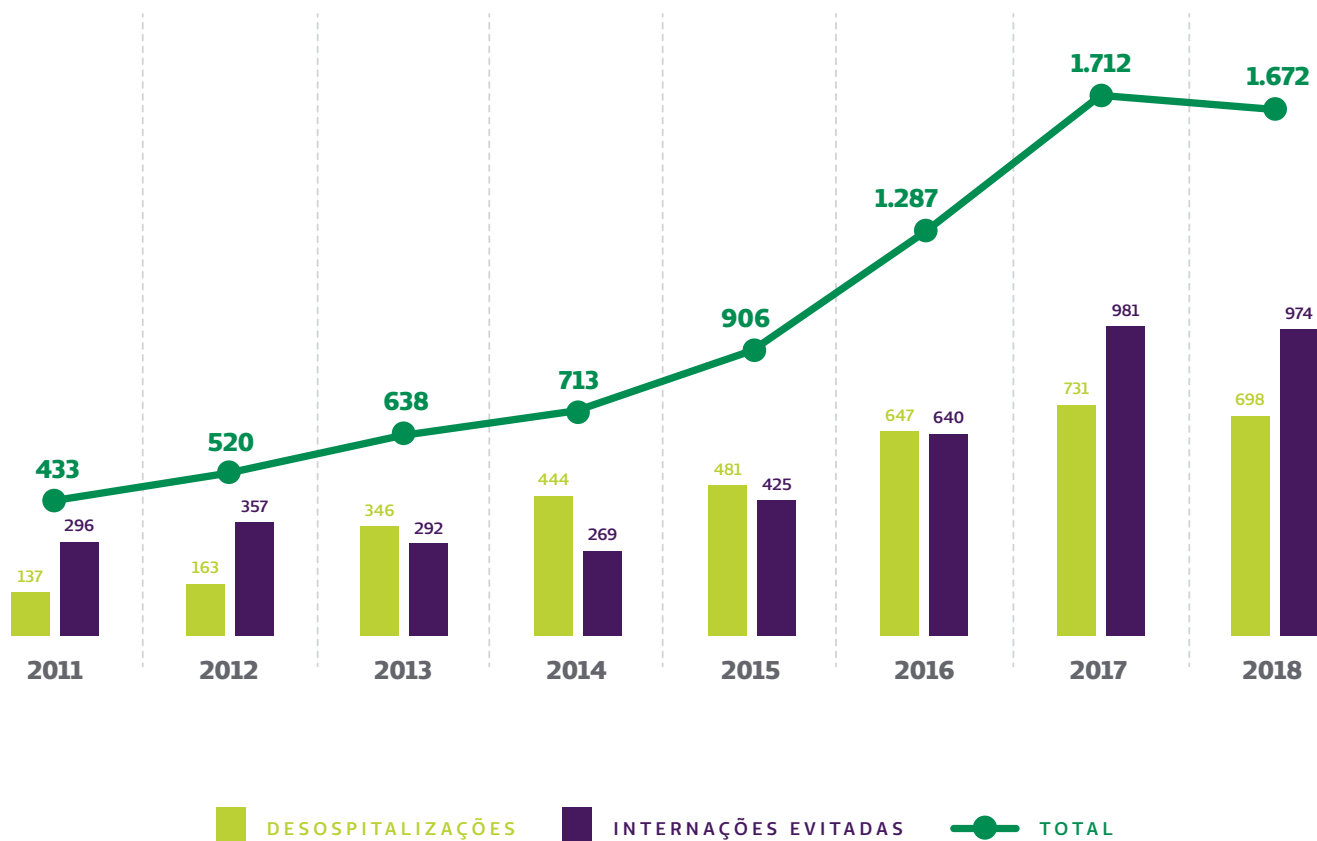
ENCONTRO DE CUIDADORES: MAIS HUMANIZAÇÃO E QUALIDADE ASSISTENCIAL.



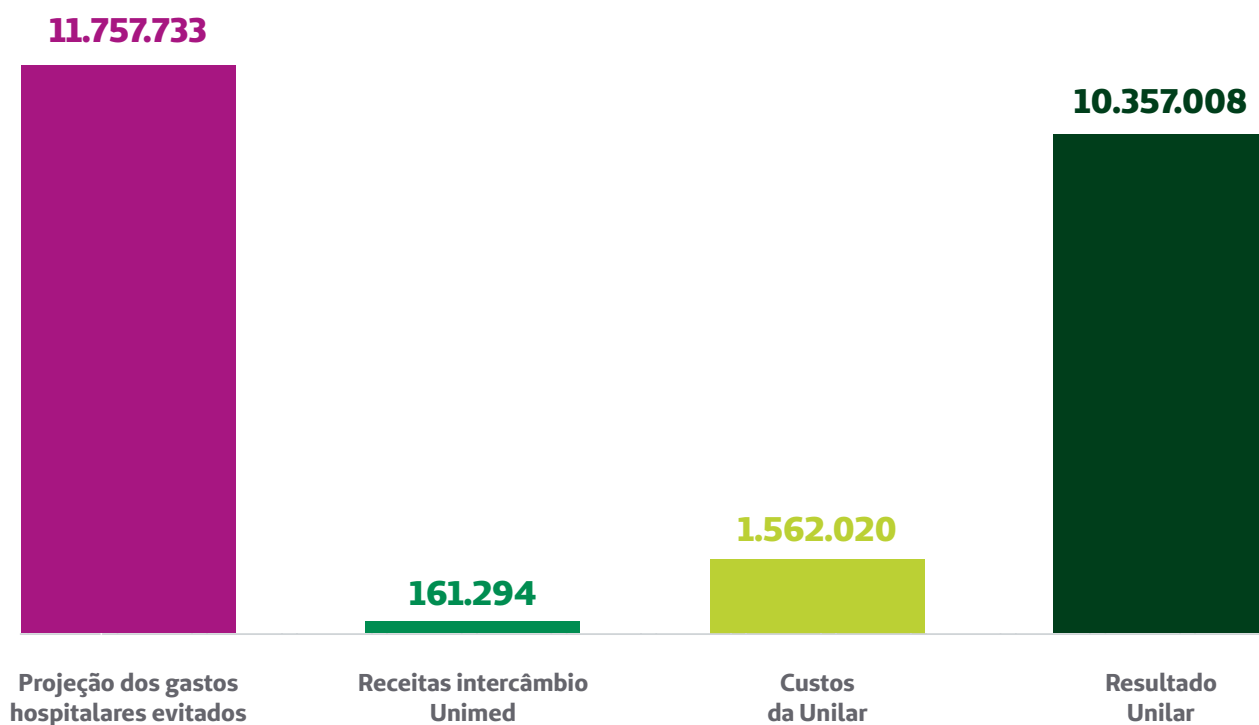


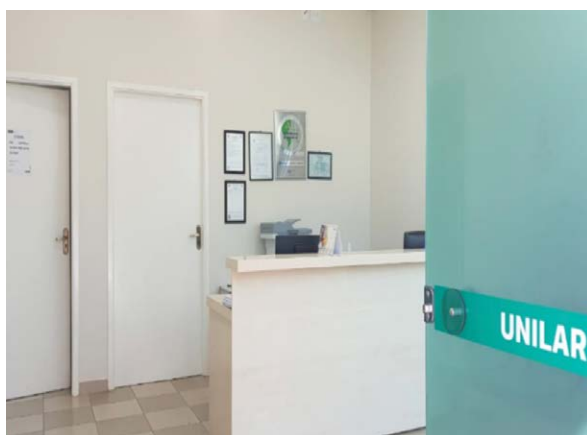
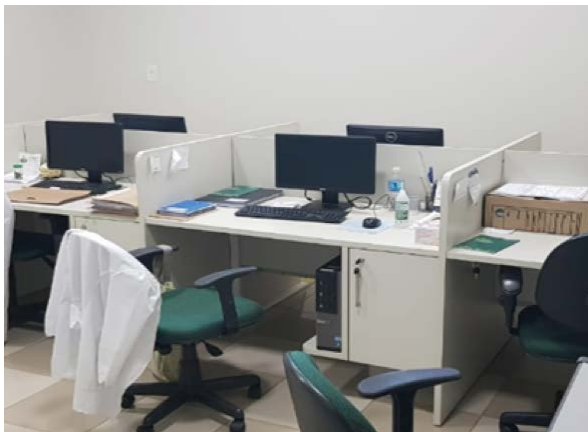
NOSSOS RESULTADOS SÃO SIGNIFICATIVOS E NOSSO
MODELO DE TRABALHO É DESTAQUE
ENTRE AS UNIMEDS DO PAÍS.

EVOLUÇÃO UNILAR



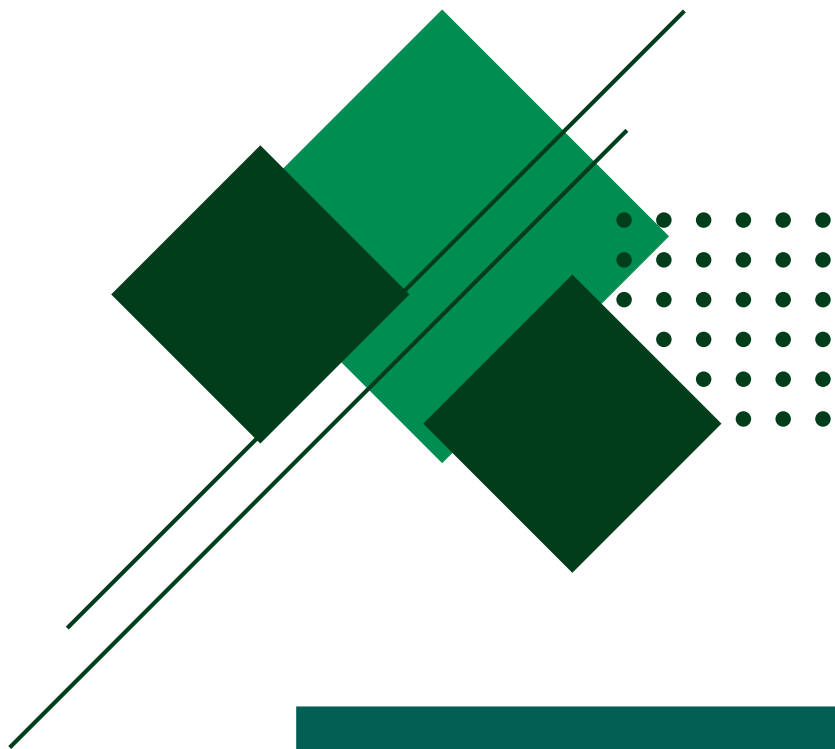
RESULTADO UNILAR EM 2018 (EM R\$)





UNILAR NOVAS INSTALAÇÕES

Em 2018, a sede operacional do Unilar recebeu uma nova estrutura, possibilitando melhor acessibilidade aos seus usuários e facilidade de localização. O novo espaço é estruturado em recepção, ambulatório de medicação, sala de supervisão, sala administrativa da equipe multidisciplinar, copa e banheiros convencionais e adaptados para portadores de deficiência.



UNILAR

APRESENTAÇÕES DE TRABALHOS EM EVENTOS CIENTÍFICOS

.....

■ 17º Congresso Interdisciplinar de Assistência Domiciliar – realizado em São Paulo, em novembro de 2018.

Tema: Monitoramento de pacientes portadores de doenças crônicas: experiência de sucesso no setor privado.

.....

■ Congresso Nacional de Gestão em Saúde – realizado em São Paulo, de 18 a 21 junho de 2018.

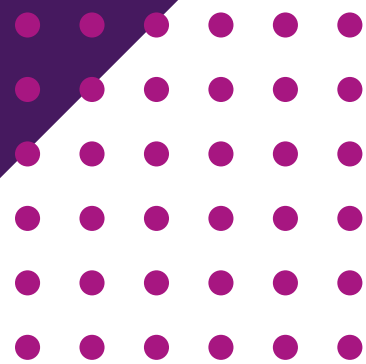
Tema: Efetividade assistencial do serviço de atendimento domiciliar da Unimed Franca.

Tema: Rastreamento do câncer colorretal na Unimed Franca.

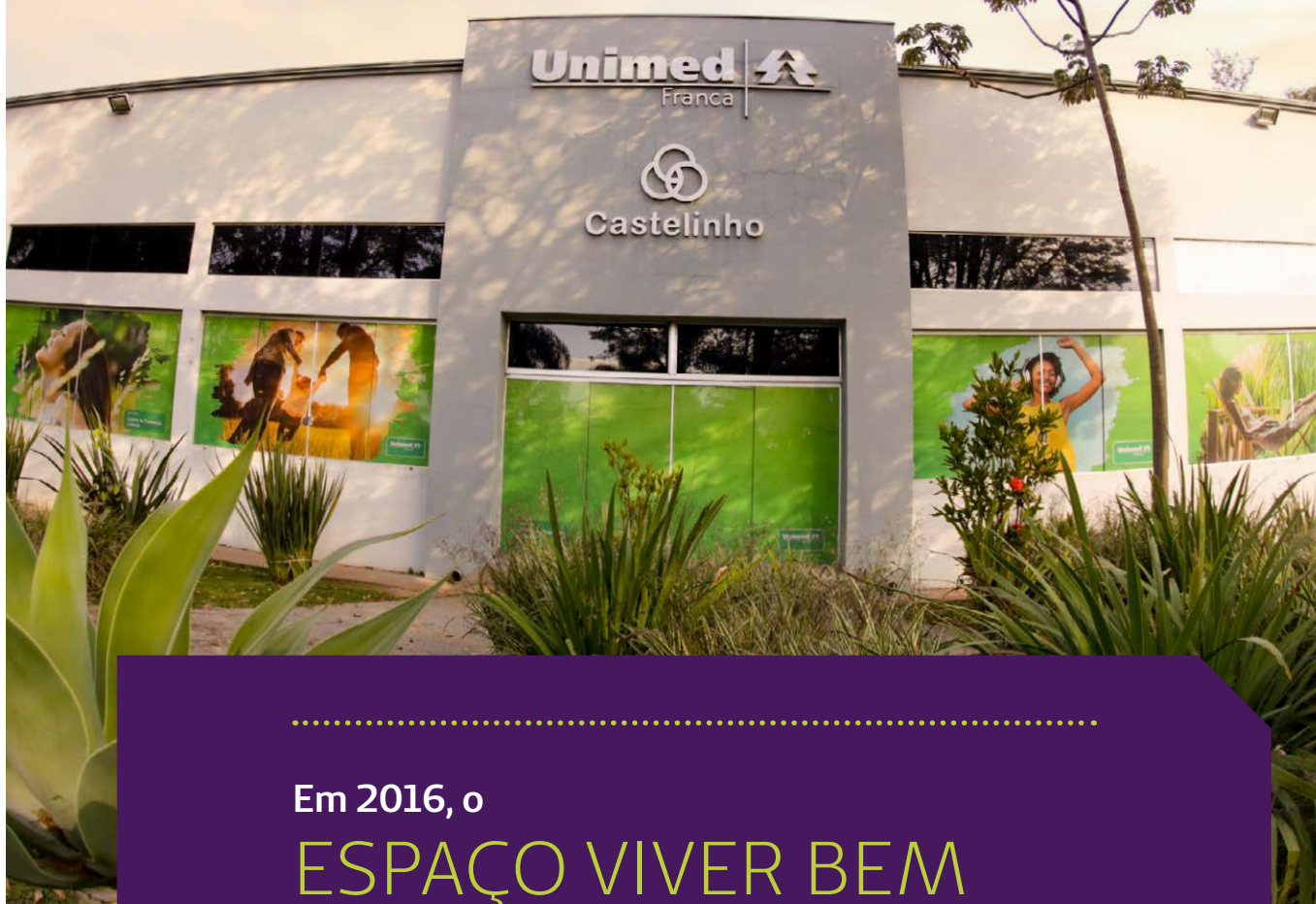




8



ESPAÇO
VIVER BEM



Em 2016, o

ESPAÇO VIVER BEM

foi reformulado, com o objetivo de atender um número maior de beneficiários e promover hábitos e estilo de vida mais saudáveis. A iniciativa garantiu o crescimento do programa, que hoje engloba ações de educação, promoção e prevenção em saúde.

De 2016 a 2018, houve um **crescimento significativo do número de pacientes ativos** nos programas. Para atingir esse objetivo, foram realizados processos de adequação na estrutura organizacional e intensificação do trabalho da equipe para inserção de novos pacientes.

Para promover o crescimento, foram desenvolvidas **estratégias e novas diretrizes de atendimento**. Essa reestruturação do Espaço Viver Bem foi realizada no decorrer dos anos (2016 a 2018). Inclusive com a implantação de **atendimentos de acordo com a classificação de risco dos pacientes**.

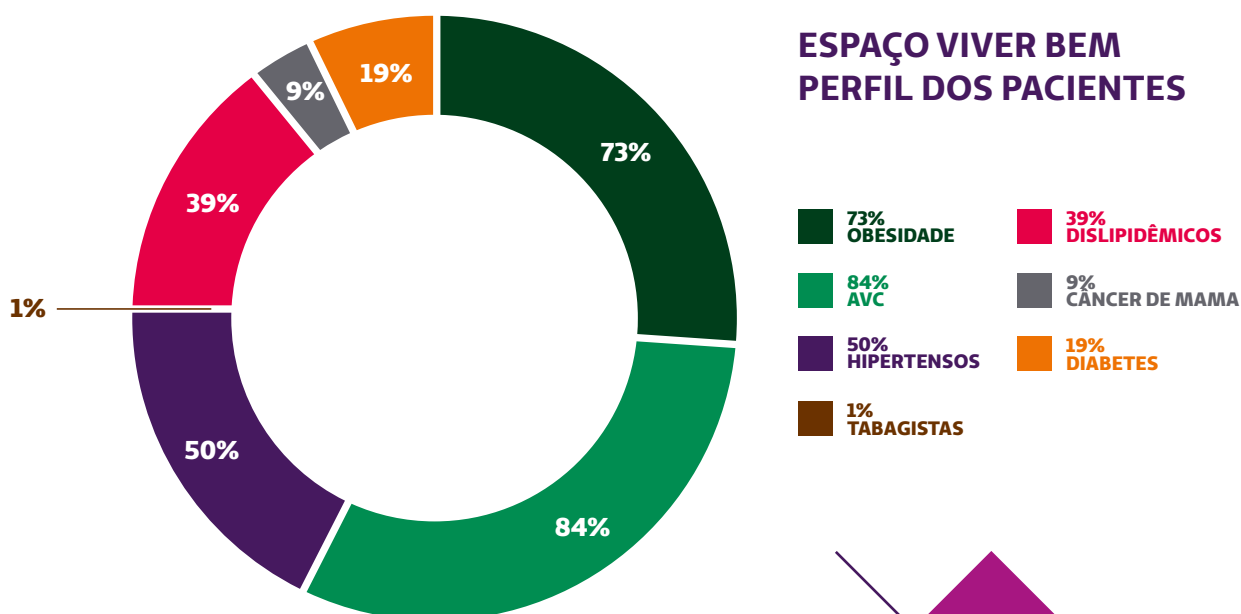
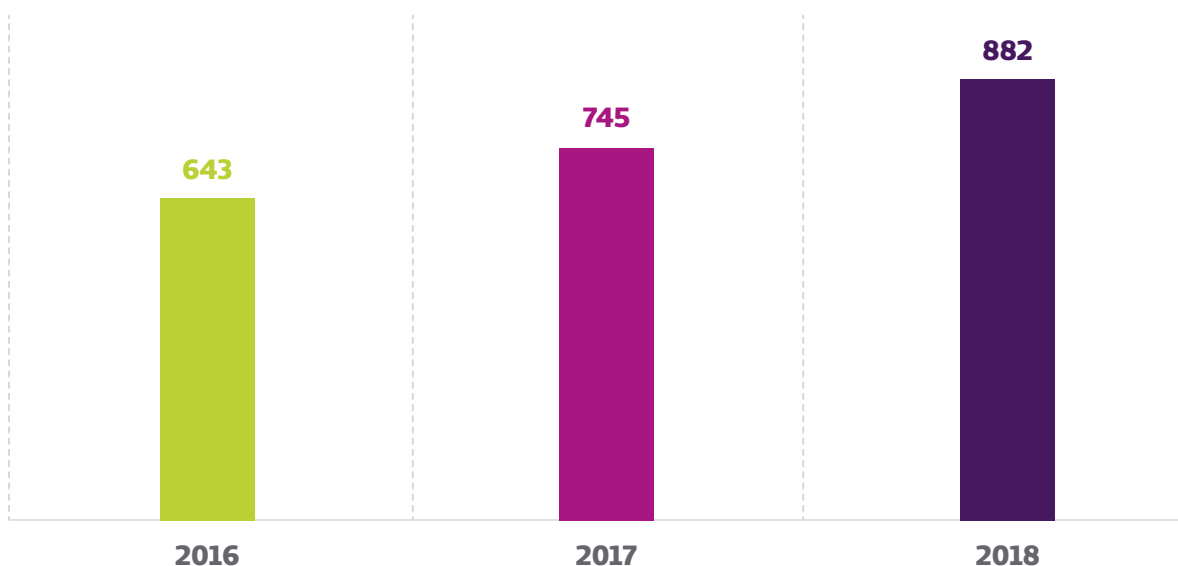
O foco no atendimento dos pacientes gerou a criação de novos horários e modalidades de atividades. Essa foi a meta no decorrer do trabalho e, para alcançá-la, foi realizado um trabalho integrado junto à equipe multidisciplinar, com intuito de **oferecer aos pacientes melhores opções de tratamento**.

Foram **criadas novas aulas**, dentro das seguintes modalidades: hidroginástica, funcional, alongamento, ginástica sentada, idoso frágil e grupo para fibromialgia.

Entre **2017 e 2018, foram implantados seis novos programas no Espaço Viver Bem, além da reformulação de quatro já existentes**, o que possibilitou a captação de novos pacientes.

O OBJETIVO DESTES PROGRAMAS É PROPORCIONAR A MANUTENÇÃO DA SAÚDE, POR MEIO DE PREVENÇÃO DE RISCOS, INTERVENÇÃO E MONITORAMENTO DE PATOLOGIAS E MELHORA DA QUALIDADE DE VIDA.

ESPAÇO VIVER BEM - PACIENTES ATIVOS



SEMANA DA CESSAÇÃO DO TABAGISMO



GRUPO DE ARTETERAPIA



SEMANA DAS CRIANÇAS



SETEMBRO AMARELO PREVENÇÃO DO SUICÍDIO

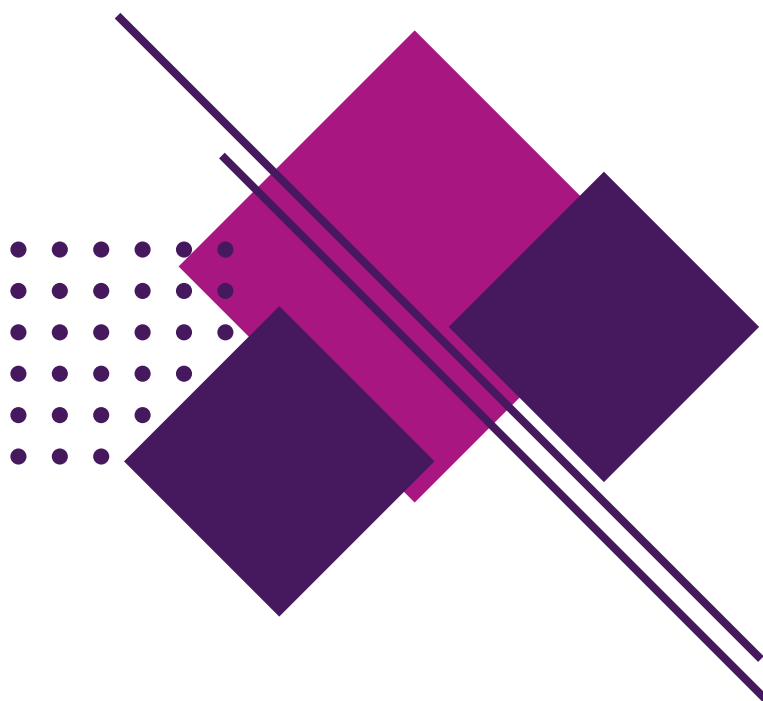


ARRAIÁ DO ESPAÇO VIVER BEM



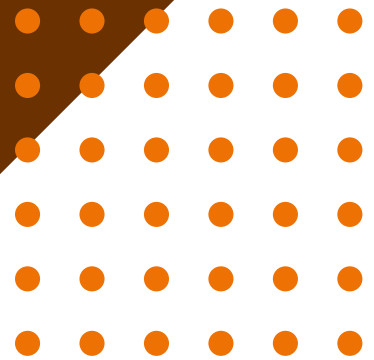
SEMANA MOVIMENTE-SE







9

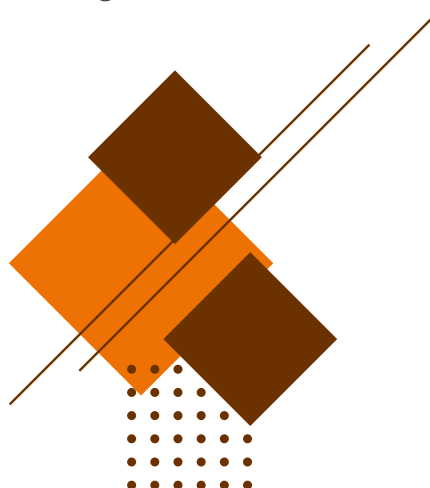


CMU - CENTRO
MULTIDISCIPLINAR
UNIMED

Reinaugurado em de Janeiro de 2016 e em constante reestruturação, **o Centro Multidisciplinar se consolida e amplia seus serviços. Oferece ao beneficiário da Unimed Franca atendimento e atenção à saúde, através de especialidades médicas e equipe multidisciplinar qualificada** para acolher, gerenciar e solucionar os mais diversos casos.

SÃO OFERECIDOS OS SERVIÇOS:

- Protocolo pré-operatório e pós-operatório para cirurgia bariátrica.
- Ambulatório para tratamento clínico de obesidade.
- Ambulatório de cuidados paliativos.
- Ambulatório da Dor e Ambulatório da Coluna.
- Ambulatório de Desenvolvimento e Aprendizagem (ADA).
- Centro de Psicologia, Centro de Nutrição, Ambulatório de Curativos e Estomias.
- Exames de eletroencefalograma e eletroneuromiografia.
- Unidade de medicação.
- Idoso Bem Cuidado.
- Atenção Primária em Saúde.
- Ambulatório de Diabetes.
- Ambulatório de Doenças Renais.



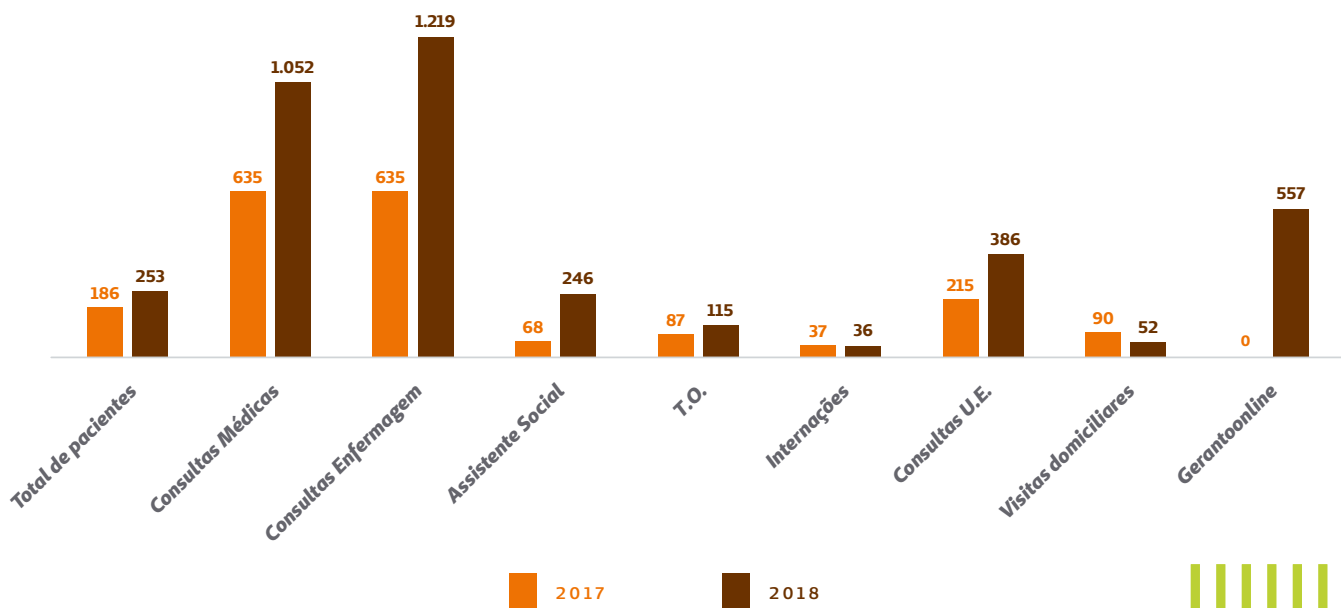
PROGRAMA IDOSO BEM CUIDADO

Modelo de cuidado diferenciado para idosos frágeis, clientes da Unimed Franca. Implantado no início de 2017, visa o gerenciamento de condições crônicas de saúde, reabilitação e prevenção de condições clínicas desfavoráveis.

Desenvolve ações preventivas na faixa etária com maior sinistralidade. A partir de novembro de 2018, com a adesão do segundo médico geriatra, foi ampliado o programa com expectativa de atingirmos **500 idosos frágeis gerenciados, até o final de 2019.**

Estatísticas internacionais e nacionais, sobre projetos de gerenciamento de saúde de idosos frágeis, mostram **redução de 18 a 20 % no custo assistencial, redução de 35 a 40% na taxa de internações, 20 a 25% nas readmissões hospitalares e redução em 9% nas consultas de urgência e emergência.** Além deste impacto financeiro, há um evidente **ganho de valor para o paciente e para a Cooperativa**, que passa a ter mais um produto de alta qualidade de serviço médico.

AMBULATÓRIO IDOSO BEM CUIDADO



Os idosos de alta dependência ou com múltiplas patologias são referenciados ao **CMU para Avaliação Geriátrica Ampla (AGA)** e avaliação da equipe multidisciplinar.

É formulado um **Plano de Cuidado específico para paciente.** Em seguida, são iniciados o **monitoramento e o gerenciamento** na rede assistencial da Unimed Franca.

Consultas com **médico geriatra** são instituídas e é feita uma visita domiciliar direcionada a avaliação ambiental, para **prevenção de quedas e aderência medicamentosa.**

Para os clientes com **déficit cognitivo leve ou demência instalada**, oferecemos **grupo de estímulo cognitivo**, com terapeuta ocupacional, exercícios de memória e grupo de apoio para os cuidadores e familiares.

O programa tem se mostrado efetivo na redução de número de consultas em pronto-socorro, redução das internações e da sinistralidade da carteira gerenciada. O grau de satisfação dos clientes do Programa Idoso Bem Cuidado é excelente, o que agrega valor à nossa Cooperativa.

CLÍNICA DE SAÚDE INTEGRAL (ATENDIMENTO PRIMÁRIO EM SAÚDE)

Seguindo a tendência das operadoras de planos de saúde, este é **um novo e promissor produto da Unimed Franca**. Auxilia no uso racional dos serviços e no controle dos custos assistenciais, através de um atendimento focado no cliente.

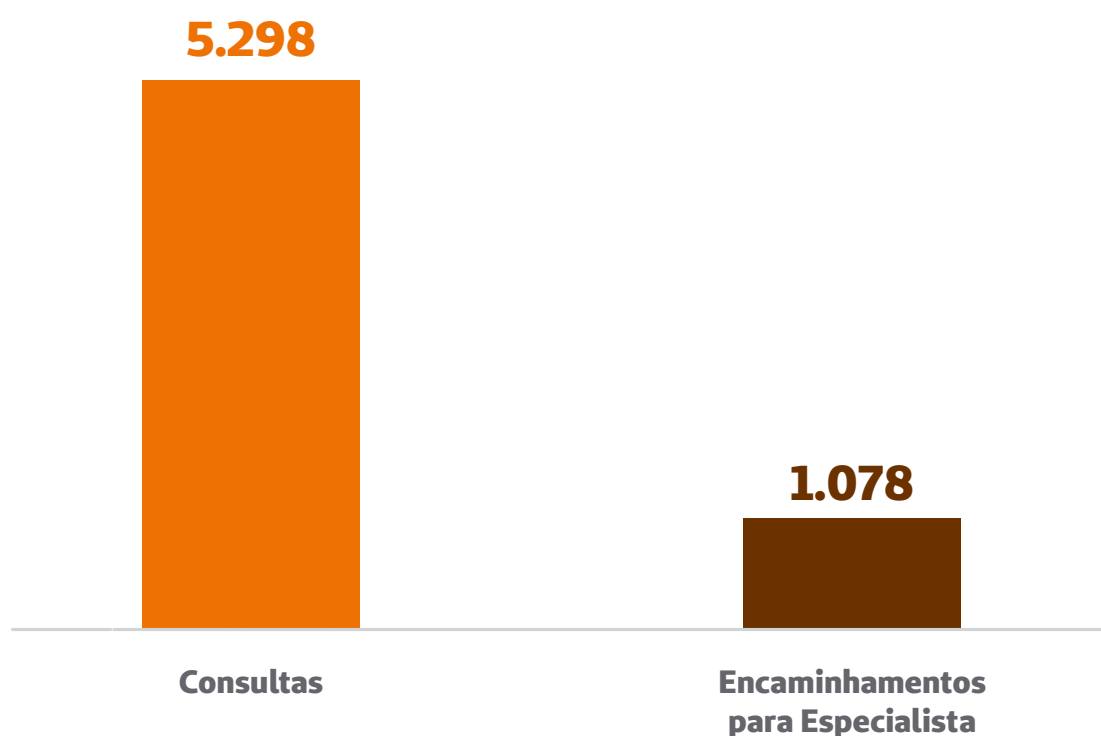
ATUALMENTE, POSSUÍMOS QUASE 2.300 VIDAS NESTE PROGRAMA.

Na maioria dos meses, foi possível disponibilizar **consulta médica num prazo de dois dias**.

Esse número é importante e vem contribuindo para o aumento na quantidade de pessoas que buscam o serviço para resolver situações agudas, **ao invés de procurarem a Unidade de Emergência do SJHM**.

A RESOLUÇÃO DOS CASOS EM 2018 ATINGIU 80%.

ATENDIMENTOS APS EM 2018





AMBULATÓRIO DE DESENVOLVIMENTO E APRENDIZAGEM (ADA)



O ambulatório voltado ao atendimento multidisciplinar para os pacientes com **TEA (TRANSTORNO DO ESPECTRO AUTISTA)** iniciou suas atividades em **abril de 2018**.

Tem uma equipe de 2 psicólogos, 1 terapeuta ocupacional, 1 fonoaudióloga, 2 pedagogas e 1 **psiquiatra da infância e adolescência, especialista em autismo**.

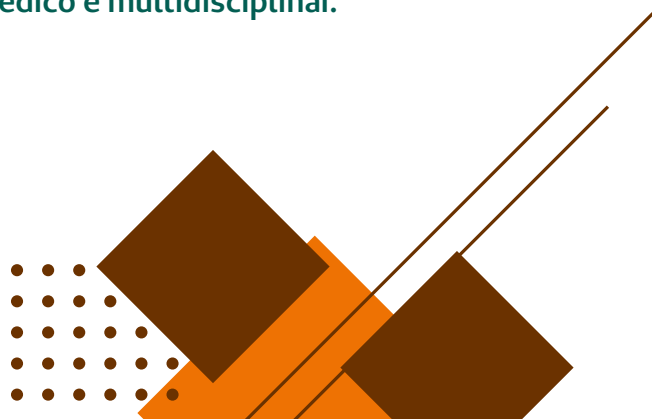
Utiliza o **Método ABA**, que atualmente é mais reconhecido e embasado cientificamente para o tratamento do espectro.

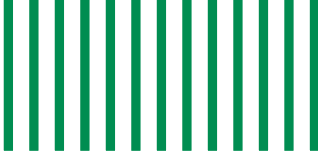
Semanalmente, são realizadas reuniões, durante as quais são discutidos os casos mais graves, com toda a equipe. É desenvolvido um projeto terapêutico, com orientações dirigidas aos pais.

O método principal de **intervenção baseada em evidência** é o princípio de intervenção da análise do comportamento aplicada (ABA), que é uma técnica comportamental em que se aprende com a experiência.

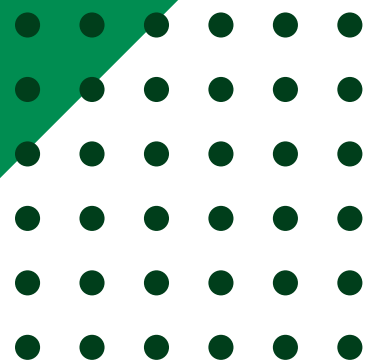
RESULTADOS ALCANÇADOS:

- Melhora no desenvolvimento das crianças, que, a cada dia, se tornam mais independentes.
- Ganhos nas habilidades sociais, comunicação e cognição, evoluindo com prognóstico positivo.
- Redução de número de consultas em pronto-socorro, por crises de agitação e agressividade.
- Ganho de valor para o paciente, familiares e a Cooperativa, que passa a ser uma das **pioneiras em um ambulatório especializado em TEA e a ter mais um produto de alta qualidade de serviço médico e multidisciplinar**.





10



ATENDIMENTO
AOS CLIENTES FORA
DA REDE PRÓPRIA
UNIMED FRANCA

O Departamento de Provisão em Saúde trabalha incessantemente para prestar toda a assistência aos nossos clientes, **dentro da nossa rede própria.**

Quando encaminhamos clientes para fora, estamos **tirando recursos que poderiam ficar com nossos cooperados ou dentro dos nossos serviços.**

Em **alguns casos**, precisamos encaminhar nossos clientes para o **atendimento de demandas específicas, que não possuímos em nossa Unimed.**

Muitas vezes, os **próprios cooperados encaminham nossos clientes para fora, mesmo quando dispomos do serviço necessário.**

Isto é péssimo para nossa empresa. **Uma vez que o cliente sai da nossa rede própria, dificilmente conseguimos fazê-lo retornar para a continuidade do tratamento.**

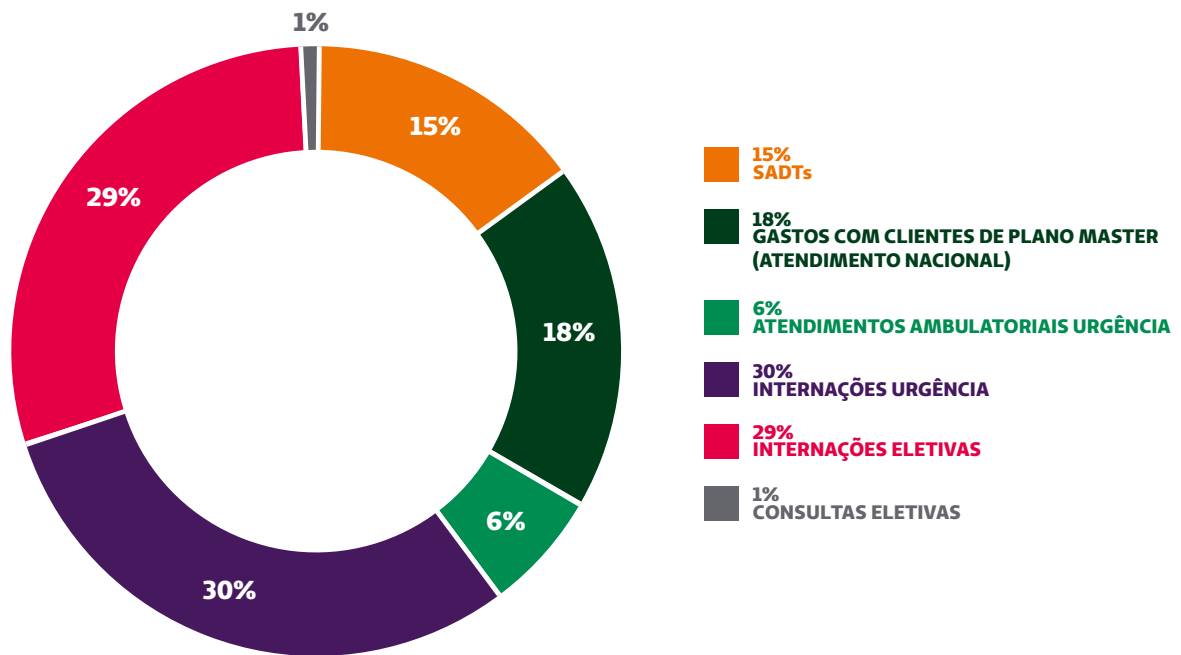
As solicitações dos pacientes estão cada vez maiores e é realizado um controle rigoroso nestas despesas.

ATENDIMENTO CLIENTES UNIMED FRANCA NO SISTEMA INTERCÂMBIO UNIMED

Muitos pacientes da nossa Unimed são encaminhados para a realização de procedimentos pelo Sistema Intercâmbio (outras Unimed). Na maioria das vezes, estes encaminhamentos são necessários pois não dispomos da necessidade do paciente, seja por questões técnicas ou por questões de cumprimento de prazos da ANS.

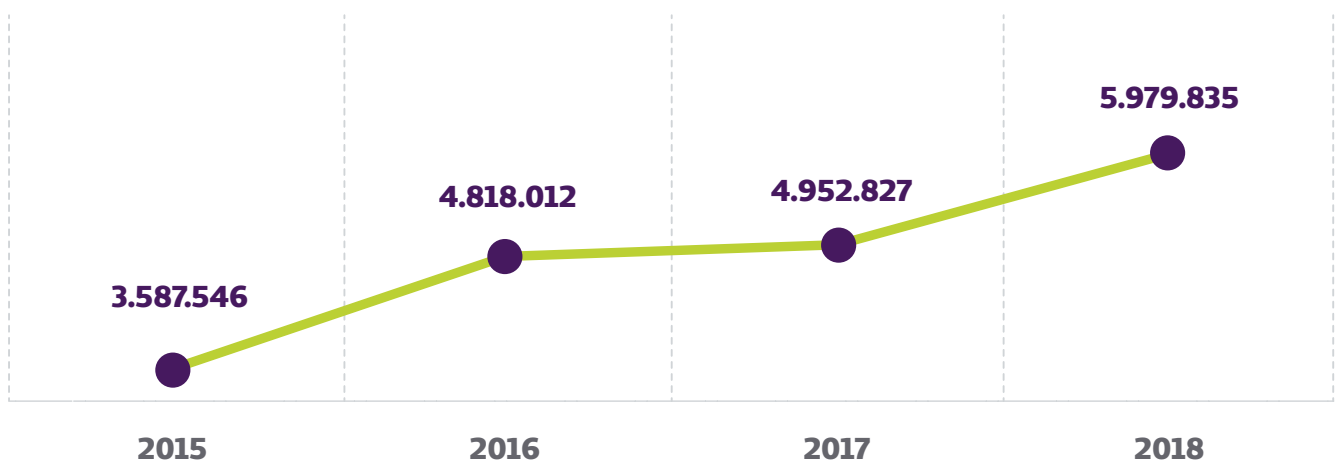
Entretanto, em alguns casos, os próprios cooperados encaminham para outras Unimed, mesmo quando dispomos dos recursos para atendimento em nossa Unimed.

DISTRIBUIÇÃO DAS DESPESAS COM SISTEMA INTERCÂMBIO UNIMED



DESPESAS DA UNIMED FRANCA COM PACIENTES FORA DA REDE LOCAL, PELO SISTEMA UNIMED INTERCÂMBIO

DESPESAS COM INTERCÂMBIO UNIMED (EM R\$)



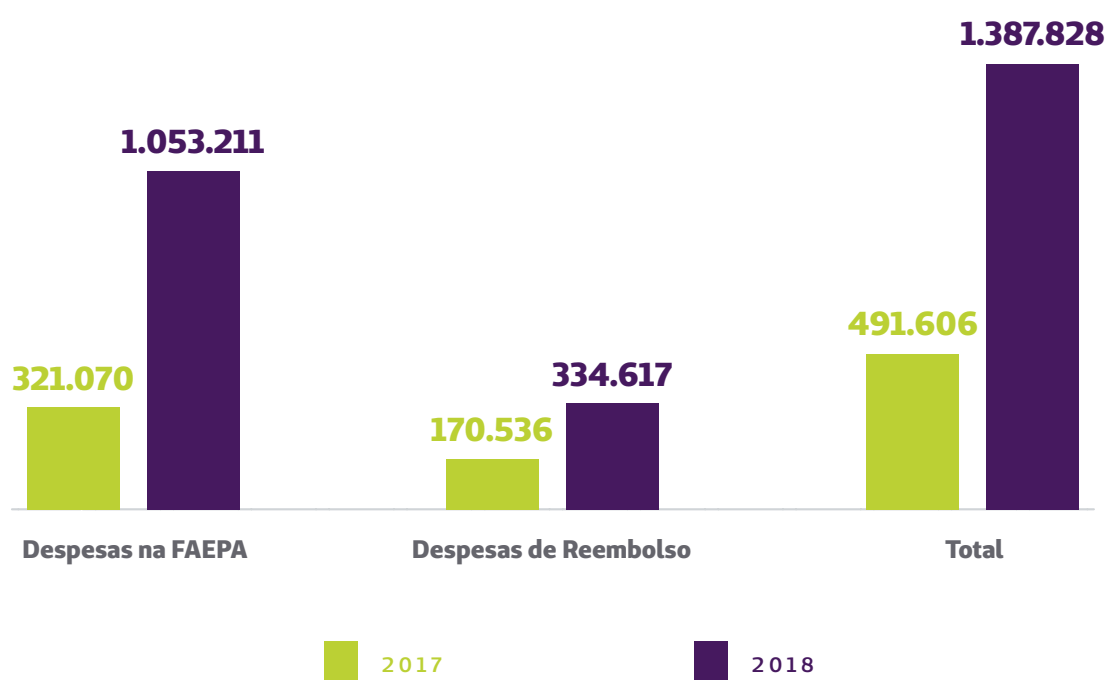
1 • REEMBOLSO DE PACIENTES:

São valores pagos por procedimentos realizados fora do sistema Unimed, por pacientes que, na modalidade do contrato, somente teriam direito ao atendimento na rede credenciada (por exemplo: cliente optou realizar cirurgia em hospital de alto custo, é apurado o valor que seria gasto na rede e reembolsado). Cliente paga a conta particular e solicita o reembolso.

2 • FAEPA - RIBEIRÃO PRETO:

Atendimento de casos complexos, com necessidade de equipe multidisciplinar.

DESPESAS COM PACIENTES FORA DO SISTEMA UNIMED (EM R\$)

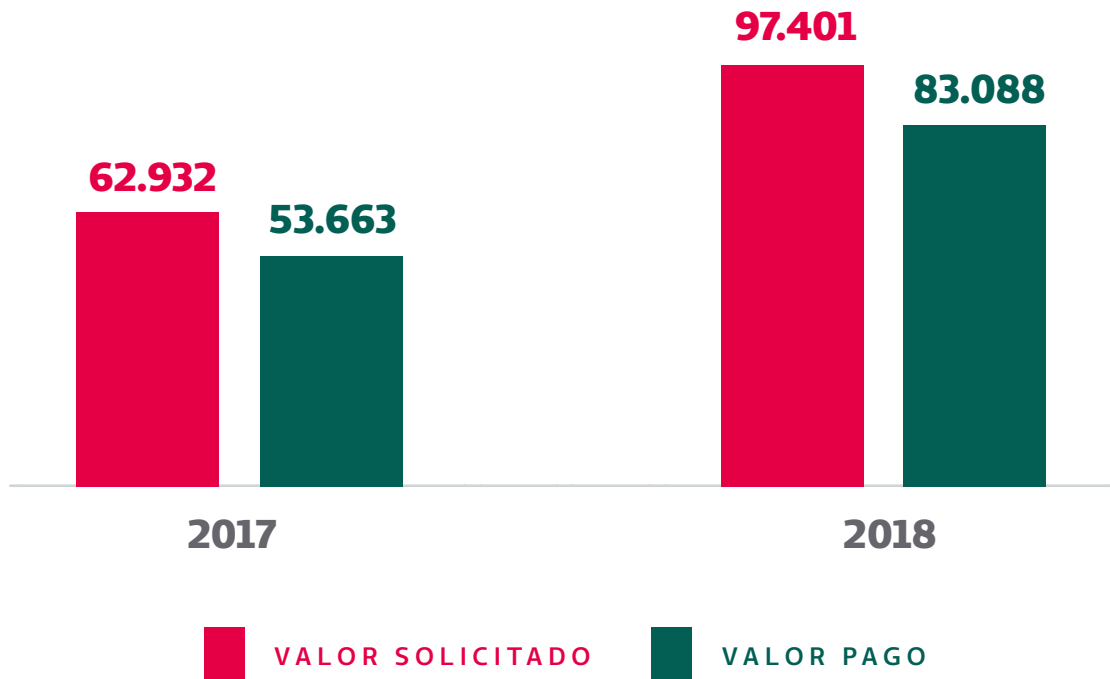


TRANSPORTE DE PACIENTES

A operadora deve garantir o transporte de seus beneficiários, quando não há possibilidade de atendimento em sua rede. Exemplo: ausência, inexistência ou impossibilidade de atendimento nos prazos estabelecidos pela ANS.

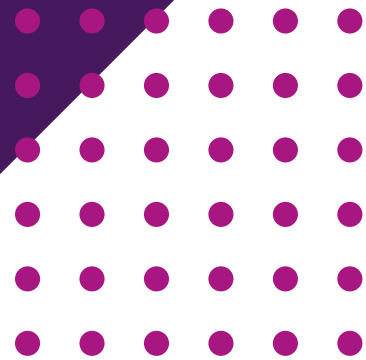
Em 2018, os principais motivos de reembolso de transporte foram: consultas (alergologista adulto, ortopedista oncológico, endocrinologista infantil, nutrólogo e hepatologista), radioterapia IMRT e RNM em pacientes obesos.

PAGAMENTO DE TRANSPORTE PARA PACIENTES (EM R\$)





11



UNIAGENDE

O **Uniagende Unimed Franca** é uma importante ferramenta que oferecemos aos nossos clientes. **Sua função primordial é fazer a ponte entre cliente e consultório médico.** Atualmente, dispomos do telefone e do WhatsApp para o atendimento ao cliente. Em 2019, iniciaremos a utilização do aplicativo dos clientes, o **App Minha Unimed**, para facilitar ainda mais esta comunicação.

A comunicação com os consultórios é facilitada pela utilização do **Prontuário Eletrônico Unimed Franca**, através da **Agenda Eletrônica**. A **evolução e o aprimoramento das ferramentas de comunicação do Uniagende** são fundamentais para que possamos atender as necessidades dos pacientes e dos médicos cooperados.

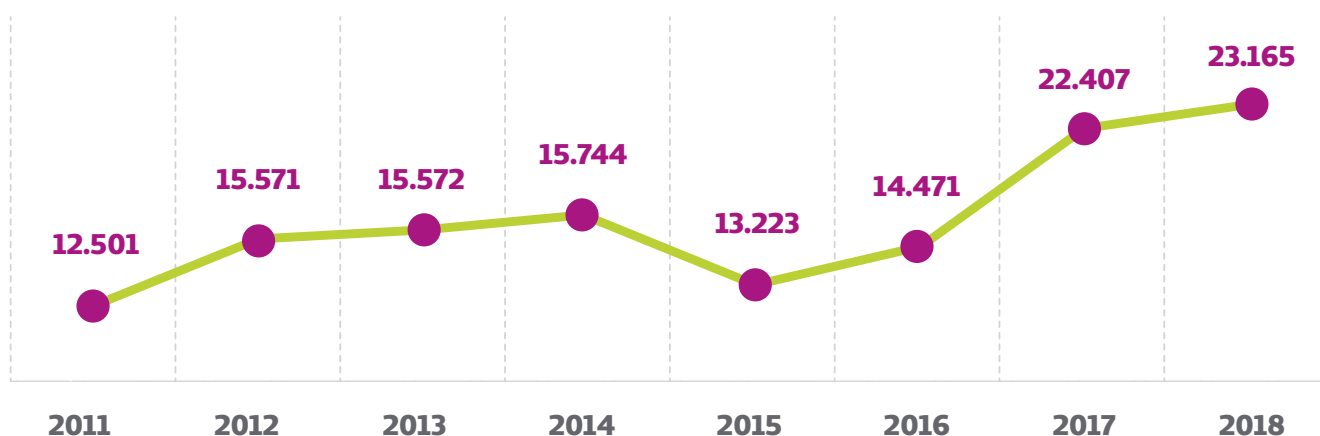
MAIS CONFORTO

MAIS PRATICIDADE

MENOS ESPERA



EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE CONSULTAS AGENDADAS PELO UNIAGENDE

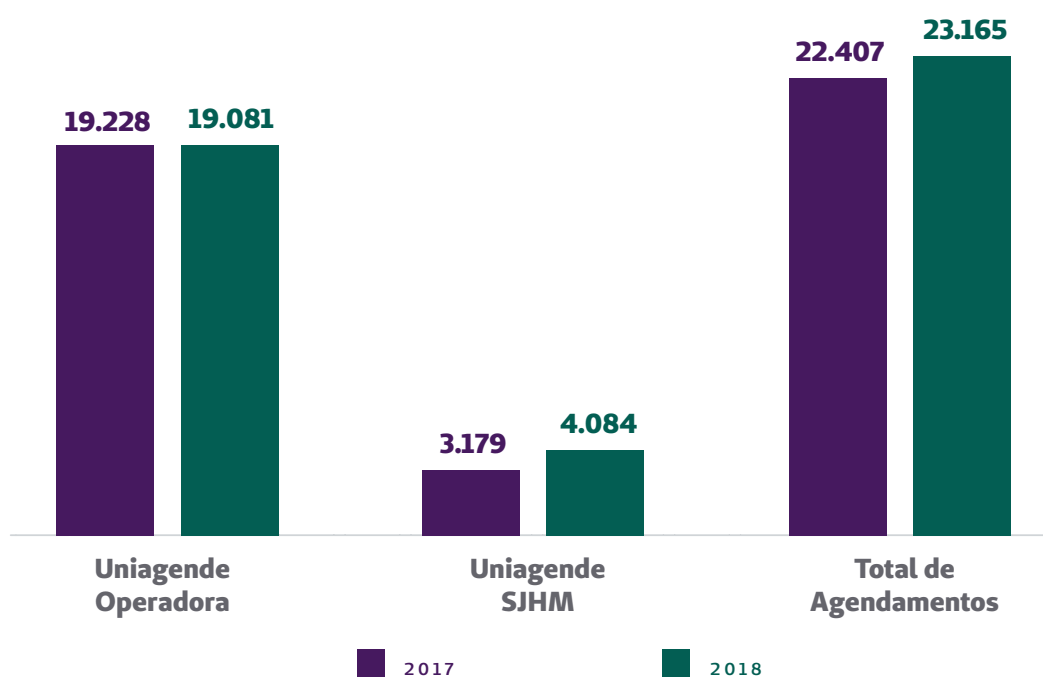


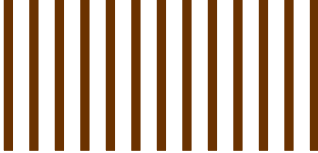


Desde 2017, o **Uniagende está presente na Unidade de Emergência do SJHM**. Desta forma, os pacientes que passam em consulta e são encaminhados aos especialistas têm maior facilidade no agendamento, evitando reconsultas na Unidade de Emergência.

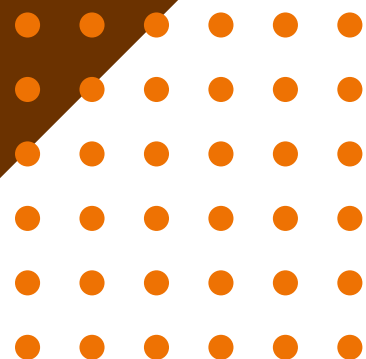
A partir de 2019, **iniciamos um novo modelo de agendamento na UE do SJHM**. Como mais de 90% dos atendimentos são casos simples (verde, pela classificação de Manchester) e que poderiam ser atendidos fora desta unidade, passaremos a **oferecer a consulta direto com o especialista, antes de ser consultado na UE**. O agendamento será opcional aos clientes.

UNIAGENDE - NÚMERO DE AGENDAMENTO POR SETOR





12



OUVIDORIA



MISSÃO

Reestabelecer o equilíbrio das relações empresa/cliente, recebendo, registrando, respondendo, encaminhando e/ou solucionando as manifestações, dos beneficiários da Unimed Franca, quando os demais canais de acesso estiverem esgotados, preservando, assim, a imagem empresarial.



VISÃO

Atuar como um eficiente elo estratégico de transformação na Unimed Franca, através da mediação nas relações de conflito, proporcionando a otimização dos serviços na compreensão das reais necessidades do cliente. Assim atuando como importante elo na satisfação e fidelização dos usuários, além de exercer um diferencial competitivo na preservação da imagem e expansão da Unimed Franca.



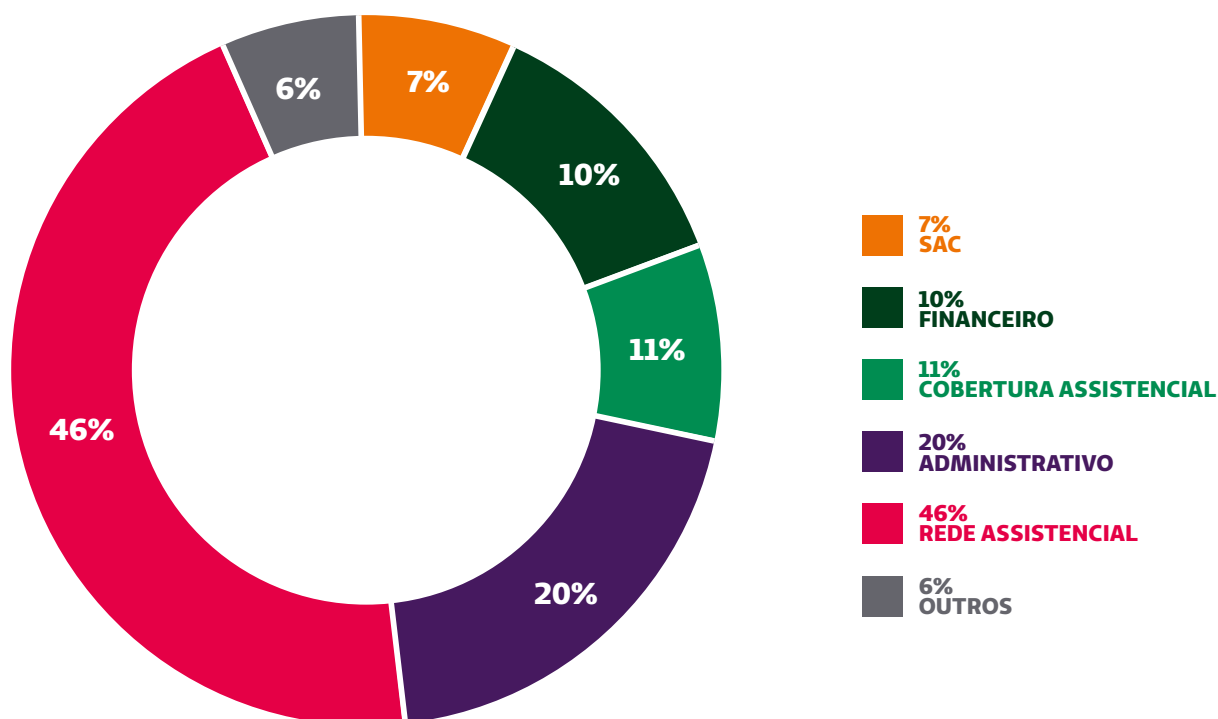
VALORES

Ser um instrumento de cidadania, estabelecendo canais de comunicação individuais entre a empresa e o cliente, objetivando a humanização, transparência, ética e respeito ao usuário Unimed Franca.



Em 2018, o setor atendeu 1.858 solicitações dos clientes Unimed Franca.

OUVIDORIA UNIMED - ASSUNTOS DAS RECLAMAÇÕES



Estes indicadores apresentam as principais estatísticas dos atendimentos realizados pela Ouvidoria em 2018, garantindo, assim, a visibilidade de seus resultados e a **transparência no seu relacionamento com os usuários da Unimed Franca**.

A Ouvidoria é um componente organizacional voltado para ser um **interlocutor entre os clientes e a empresa**, realizando a tratativa mais adequada e individual sobre todas as manifestações registradas sob a forma de reclamação, sugestões, críticas, consultas e elogios.

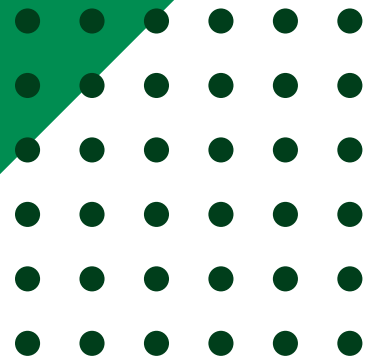
Os canais de entrada para atendimento são de forma presencial, telefone, site, e-mail, carta, redes sociais e sites coletivos de reclamação.

A escuta qualificada pela empresa da visão de seu cliente permite conhecer melhor o seu produto ou serviço, na ótica de quem dele se utiliza, já que a Ouvidoria possui uma importante base de dados e informações a respeito dos serviços oferecidos, sobre a imagem e o nível de excelência da empresa, o que facilita e orienta nas tomadas de decisão.





13



CENTRAL
DE COMPRAS
DE OPME

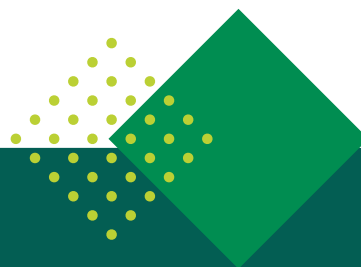
Durante 2018, foram mantidas ações para melhor controle de utilização de OPME (órteses, próteses e materiais especiais). Dentre elas, destacamos:

- Restrição de circulação de fornecedores e instrumentadores, que tinham acesso livre ao centro cirúrgico e que poderiam induzir utilização de OPME dispensáveis.
- Controle rígido sobre o uso de novas OPME disponíveis na forma de reprocessados.
- Proibição de preenchimento de requisições por instrumentadores.
- Solicitações com direcionamento exclusivo ao setor de auditoria em OPME, para evitar utilização de OPME não padrão ou de alto custo.

Em 2018, através de revisões de auditoria, negociações, contatos com cirurgiões, avaliações de auditores de especialidade, houve

UMA ECONOMIA DE 12%

entre a OPME solicitada e o material liberado.



CENTRAL DE COMPRAS DE OPME

As **quatro grandes Unimed da nossa região** (Franca, Ribeirão Preto, Araraquara e São Carlos) se uniram para realizar **compras conjuntas de OPME**.

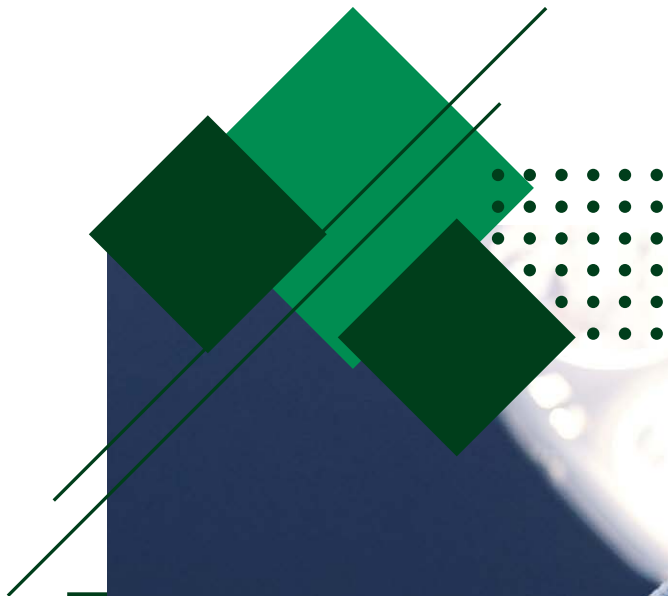
As compras de OPME eram descentralizadas. Havia um núcleo de compra na Unimed Franca e outro no SJHM.

Tudo foi **centralizado em um único setor**, para que todas as compras sejam feitas em conjunto.

A **Central de Compras de OPME** irá realizar as cotações e as compras por um **portal de cotações on-line**, através de um **“leilão reverso”**.

Desta forma, as maiores Unimed da nossa região se unem para tentar controlar este importante item do custo assistencial.

Em um projeto piloto com a Unimed São Carlos, negociamos a compra conjunta de kits para cirurgia bariátrica. O valor pago por cada kit ficou **40% menor** que o valor pago habitualmente.





14



COMITÊ DE ESPECIALIDADES



O COMITÊ DE
ESPECIALIDADES
FOI REATIVADO EM
2016

Em 2018, teve importante papel para a discussão de muitos temas estratégicos para nossa empresa. **Entre os principais podemos citar:**

ELABORAÇÃO DO CÓDIGO DE
CONDUTA DA UNIMED FRANCA

PLANO TERAPÊUTICO

PROGRAMA DE CUIDADOS
PALIATIVOS

DIÁRIA SEMIGLOBAL

HOSPITAL DIA

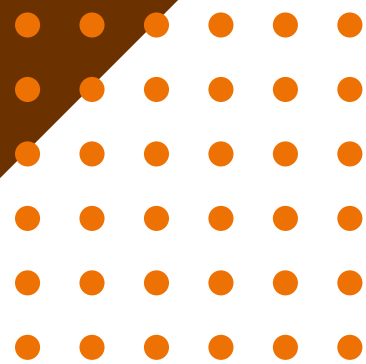
HOSPITAL DIGITAL

ALTERAÇÃO DO FUNDO DE
ASSISTÊNCIA À SAÚDE DO COOPERADO

REMUNERAÇÃO VARIÁVEL
POR PERFORMANCE



15



COMPLIANCE
UNIMED FRANCA/
SJHM

ÉTICA, INTEGRIDADE E TRANSPARÊNCIA

são palavras-chave do Programa de Compliance Unimed Franca.

Este programa faz parte do novo ciclo de geração de valores, que busca promover o alinhamento estratégico, a integração das políticas e normas e a implantação das melhores práticas em toda a organização.

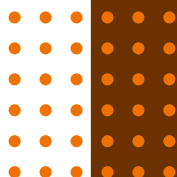
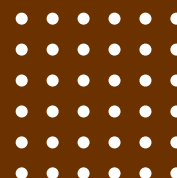
O conceito abrange todas as políticas, regulamentações, leis, controles internos e externos aos quais a empresa precisa se adequar. Assim como todas as pessoas envolvidas no negócio, incluindo fornecedores, clientes, terceiros, cooperados e colaboradores.



O Programa de Compliance foi lançado oficialmente em 24 de maio de 2018, com a presença de centenas de convidados, no auditório do Dan Inn Hotel. Na ocasião, foram entregues exemplares do Manual de Conduta. O evento foi um sucesso e obteve uma repercussão muito positiva diante dos nossos clientes internos e externos.

Manual de Conduta

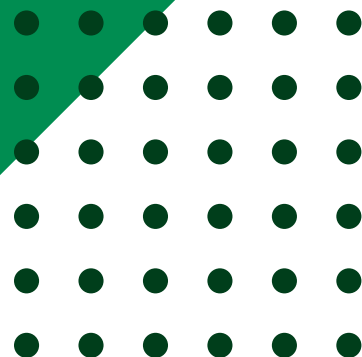
UNIMED FRANCA E
SÃO JOAQUIM HOSPITAL
E MATERNIDADE



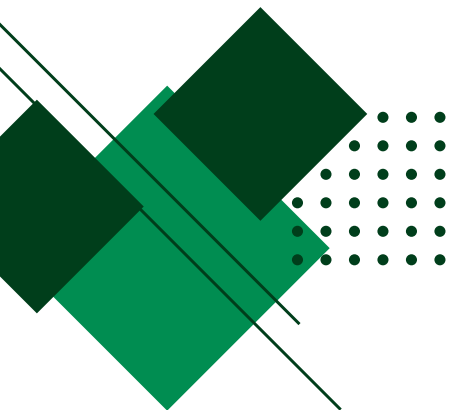
Em 2018, foram realizados 38 eventos para treinamento dos nossos colaboradores. No total, foram 807 colaboradores diretos e 118 colaboradores terceirizados treinados.



16



CURSO NOVOS
COOPERADOS
UNIMED FRANCA



Foi aprovado, em AGE, que os novos cooperados deverão, obrigatoriamente, ser aprovados no Curso Novos Cooperados, antes de iniciar suas atividades como sócios-cooperados.

Realizamos o **primeiro curso em outubro de 2018** e os novos cooperados puderam entender e compartilhar as seguintes premissas:

MODELO DE NEGÓCIO UNIMED FRANCA.

SINISTRALIDADE E ITENS DO CUSTO ASSISTENCIAL.

MERCADO DOS PLANOS DE SAÚDE E PERSPECTIVAS CONCORRENCIAIS NA NOSSA REGIÃO.

ESTRUTURA FINANCEIRA E CONTÁBIL DA UNIMED FRANCA E DO SÃO JOAQUIM HOSPITAL E MATERNIDADE.

BENEFÍCIOS AOS COOPERADOS, MANUAL DE CONDUTA DE COOPERADOS E FERRAMENTAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO.

● ENGAJAMENTO COM AS NECESSIDADES DA UNIMED FRANCA E DO SÃO JOAQUIM HOSPITAL E MATERNIDADE.

● NECESSIDADE DE DISPONIBILIDADE DE CONSULTAS PARA ATENDIMENTO AOS NOSSOS CLIENTES.

● FOCO EM UM ATENDIMENTO RESOLUTIVO, COM USO RACIONAL DOS RECURSOS.

Os novos cooperados entenderam que não são prestadores da Unimed, mas sim sócios do nosso negócio.

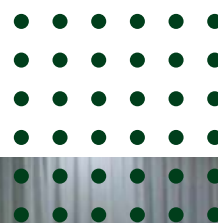
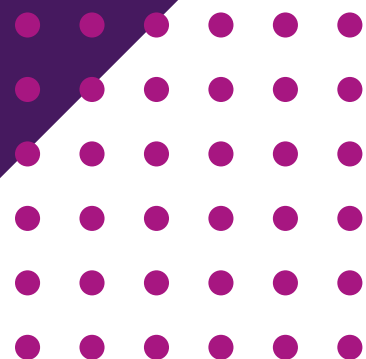


Foto do 1º Curso Novos Cooperados Unimed Franca, realizado em 2018





17



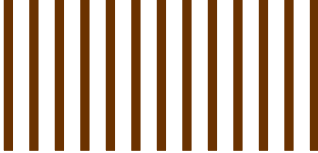
JORNADA DE
RADIOLOGIA SJHM



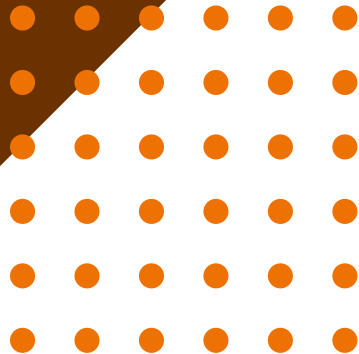
A **Jornada de Radiologia do São Joaquim Hospital e Maternidade** aconteceu em 24 de novembro de 2018, no anfiteatro do SJHM. Estiveram presentes **médicos cooperados** da Unimed Franca e de outras instituições, residentes, enfermeiros e colaboradores.



Foram ministradas palestras com os temas
“INOVAÇÕES EM MÉTODOS
TECNOLÓGICOS PARA
PROCEDIMENTOS
EM TOMOGRAFIA
COMPUTADORIZADA” E
“RESSONÂNCIA NUCLEAR
MAGNÉTICA”.



18



CURSO PALS

SUORTE AVANÇADO DE VIDA EM PEDIATRIA



Em 26 e 27 de outubro de 2018, foi realizado o curso “PALS”, para médicos pediatras e enfermeiros da **Unimed Franca**, do **São Joaquim Hospital e Maternidade** e da **Unimed Norte Paulista (Ituverava)**.

Em **parceria com a FESP e o SESCOOP**, foi possível viabilizar a realização do curso, com **certificação internacional pela American Heart Association**.

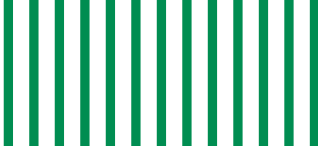




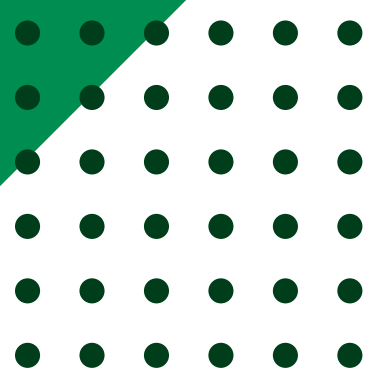
O objetivo do curso foi reforçar conceitos importantes de avaliação sistemática do paciente pediátrico, suporte básico de vida, algoritmos de tratamento do PALS, ressuscitação efetiva e dinâmica de equipe.

O treinamento foi baseado na **simulação de situações reais** em estações práticas, nas quais os profissionais podem aprofundar suas competências, tanto como líderes quanto como membros de uma equipe de atendimento de emergência de alto desempenho.

Com este treinamento, **os nossos médicos cooperados e colaboradores puderam aprimorar seus conhecimentos, visando proporcionar aos nossos pacientes a melhor chance possível de sobrevivência nos casos graves.**



19



TECNOLOGIA
DA INFORMAÇÃO

TRANSFORMAÇÃO DIGITAL NA SAÚDE

A cada dia novas tecnologias tem transformado a forma de trabalho dos profissionais médicos. Inteligência Artificial, Telemedicina, Testes Genéticos, Monitoramento de Pacientes, Biometria Facial e outras tecnologias têm invadido a área da saúde.

Em busca dessa transformação digital, a área de Tecnologia da Informação tem trabalhado em projetos específicos, junto aos nossos Cooperados e clientes.

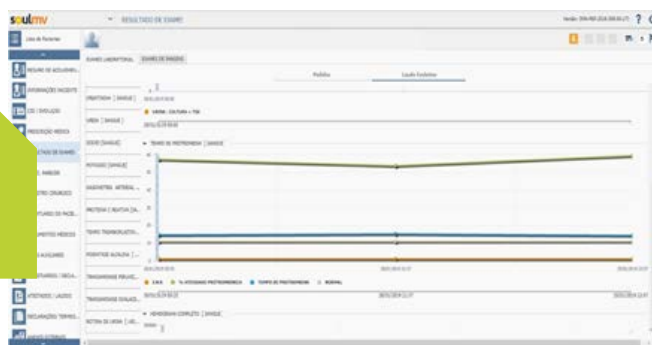
No ano de 2018 foram implementados 33 projetos voltados para automação de rotinas, aprimoramento de processos e estudos de novas tecnologias.

Em destaque a implantação do MV PEP no São Joaquim Hospital e Maternidade e o aprimoramento da ferramenta de Prontuário Eletrônico Unimed, que está em uma nova fase, que será base para a implementação da “Remuneração por Performance do Cooperado”.



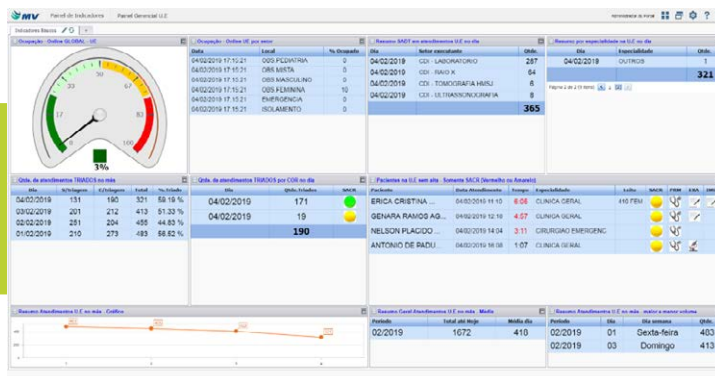
Apresentação analítica das aferições do paciente

Exames laboratoriais com comparativo através de gráfico



Exames de imagem com histórico anterior

Painel gerencial com dados assistenciais



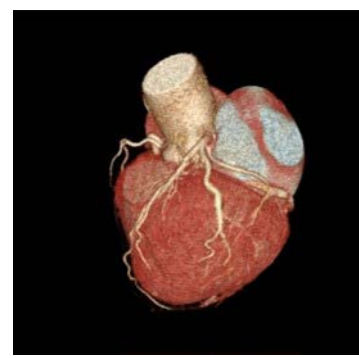
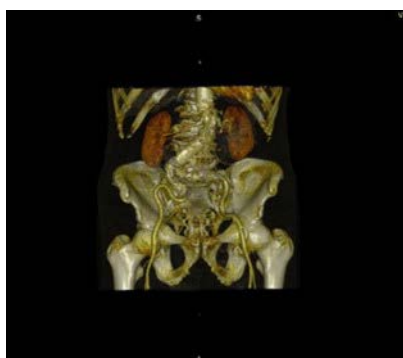
The interface shows a list of patients with columns for name, date, and status. A summary at the bottom indicates 100% completion.

Painel para acompanhamento do plano terapêutico

Com a implantação desta ferramenta na Unidade de Emergência, muitos benefícios já foram obtidos: **maior segurança para o paciente; redução do consumo de papel; acompanhamento em tempo real dos cuidados prestados ao paciente; agilidade no atendimento ao cliente; e a certeza de que o sistema alertará sobre qualquer alergia ou interação medicamentosa.**

Para o acompanhamento dos cuidados realizados aos pacientes **foram criados painéis assistenciais**, para que **médicos e enfermeiros monitorem todos os procedimentos e intervenções, em tempo real.**

Para o profissional médico, o **MV PEP traz agilidade no atendimento, ao disponibilizar, com poucos cliques, todas as informações**, permitindo a visão integral do paciente, através dos históricos de atendimentos e resultados de exames.



Exames de imagem visualizados pelo PACs e pelo MV PEP



Equipe responsável pela implantação do MV PEP na Unidade de Emergência do SJHM

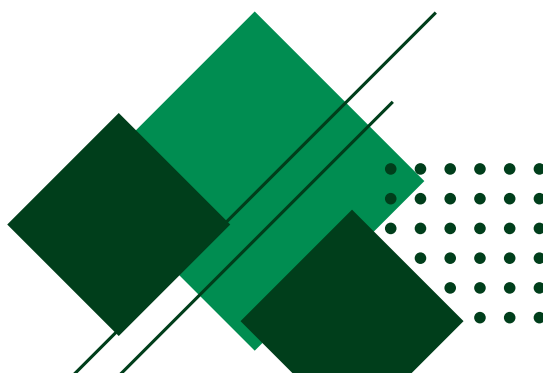
PROJETO HOSPITAL SEM PAPEL

Projeto aprovado em 2017 pela atual diretoria, o **MV PEP é o primeiro passo do projeto “Hospital sem Papel”, com meta estabelecida para toda a área assistencial até 2020.**

A ferramenta **MV PEP** possui recursos para transformar a instituição em um hospital digital por meio de: **medicina baseada em evidências, eliminação do papel, foco no aumento da produtividade e aumento na segurança do paciente.**

Para 2019, serão trabalhadas as áreas de internação, oncologia, centro cirúrgico, CCIH e recepções.

Serão realizados investimentos em certificado digital, equipamentos de última geração para **dispensação beira-leito** e aplicativos mobile, para dar ao nosso paciente maior segurança e ao nosso cooperado mobilidade e agilidade, durante a assistência médica. Tudo isso e muito mais faz parte do **“Hospital sem Papel”, um projeto inovador, que já é uma realidade em nossa instituição.**



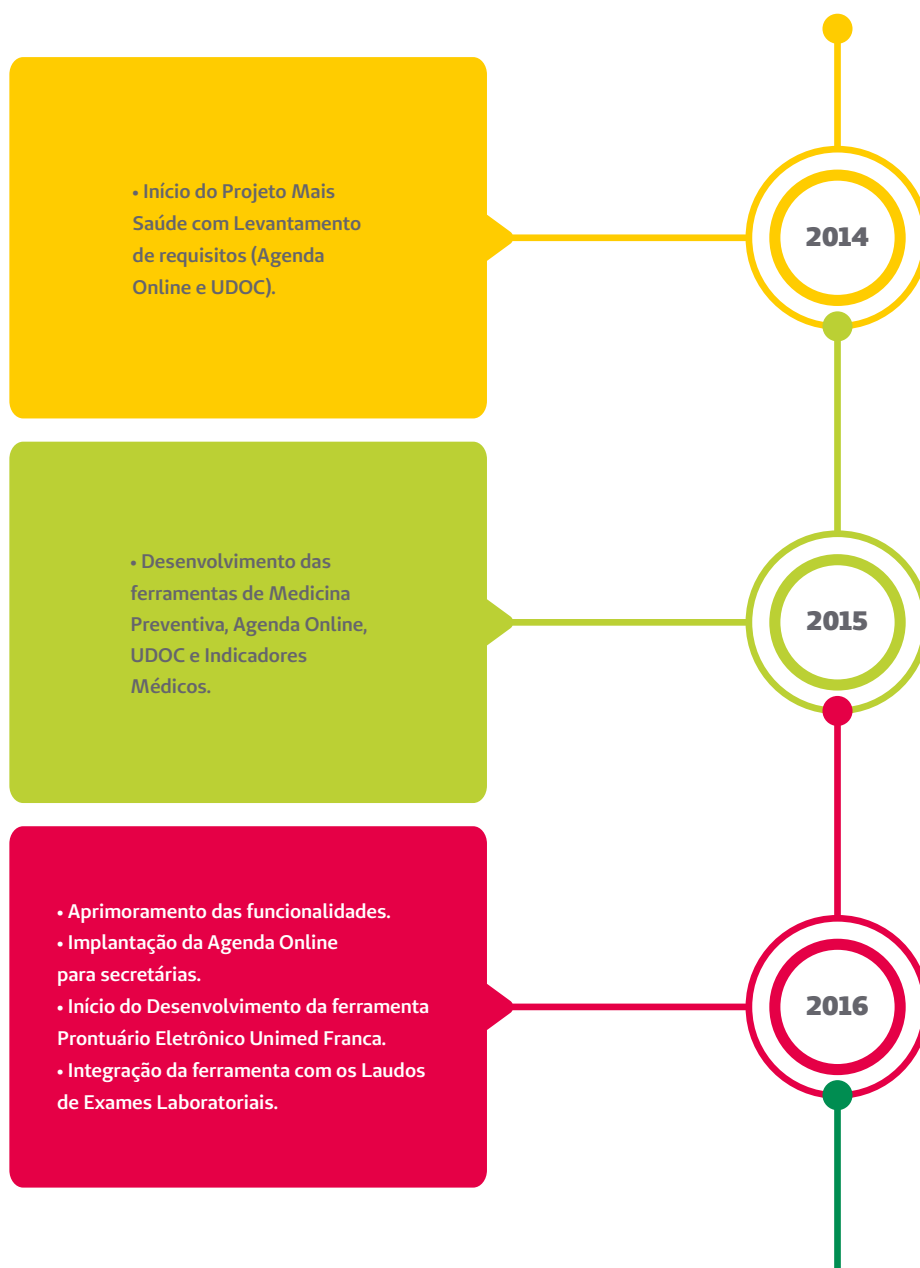
PRONTUÁRIO ELETRÔNICO UNIMED FRANCA

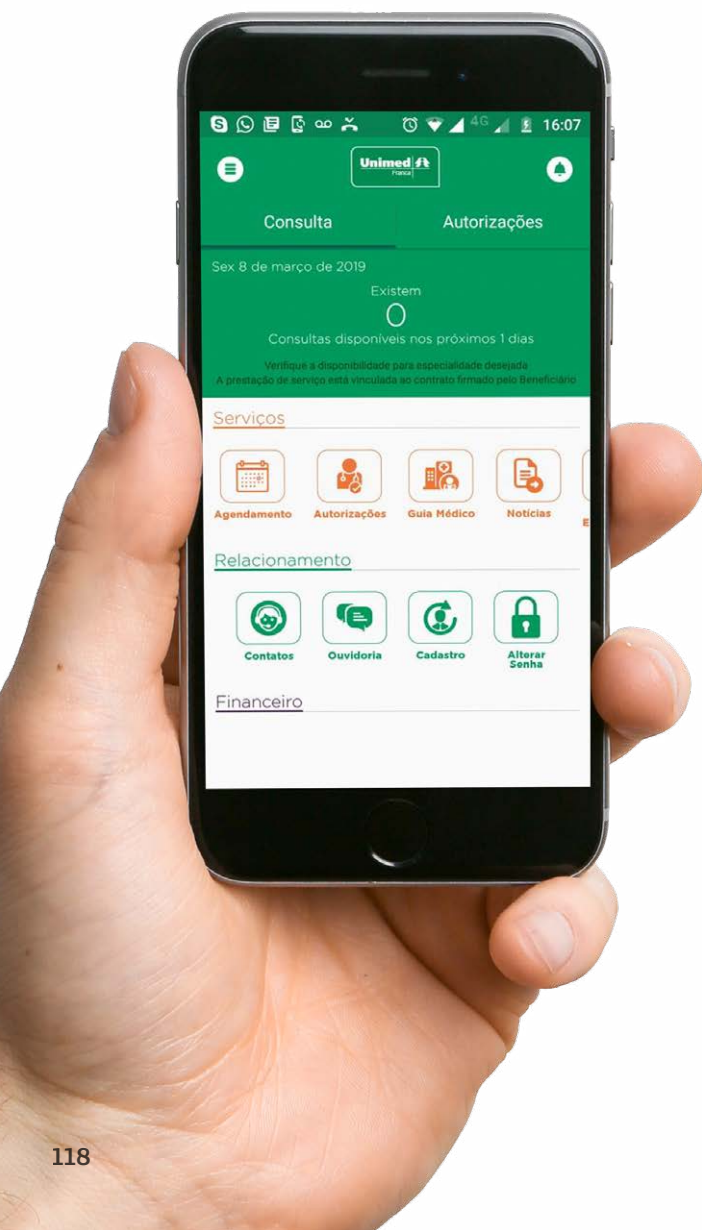
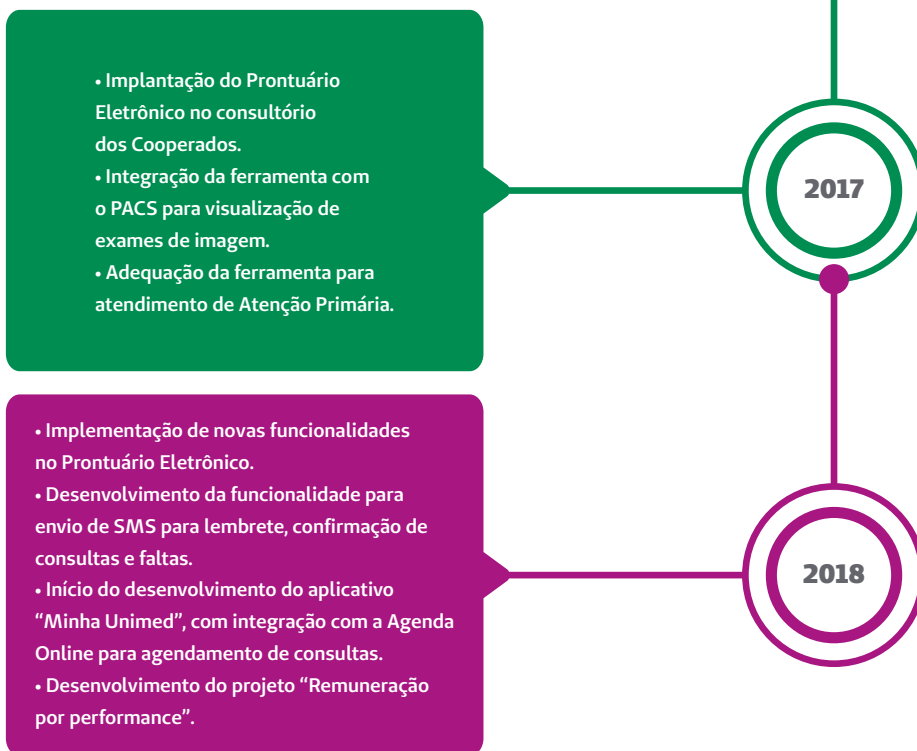
O Prontuário Eletrônico Unimed Franca é uma ferramenta projetada internamente pela área de Tecnologia da Informação, com o apoio de alguns cooperados, em conjunto com o Sistema Solus.

Atualmente, **252 cooperados** e outros profissionais da saúde utilizam a ferramenta, contribuindo de forma significativa para o **controle de solicitações de exames e trazendo maior comodidade e segurança ao paciente.**

Além de todas as **funcionalidades médicas**, está atrelada a **Agenda Online**, que permite o envio de **notificações via SMS ao paciente, com lembretes de agendamento, confirmação de consultas com atualização na agenda e notificação de faltas.**

Em 2019, o **prontuário eletrônico será ferramenta essencial** para a mudança no modelo assistencial, através da **Remuneração por performance para o cooperado.** Toda a ferramenta já está preparada para extração de dados, compondo os **indicadores médicos que serão acompanhados através da ferramenta de BI desenvolvida pela área de Inteligência.**

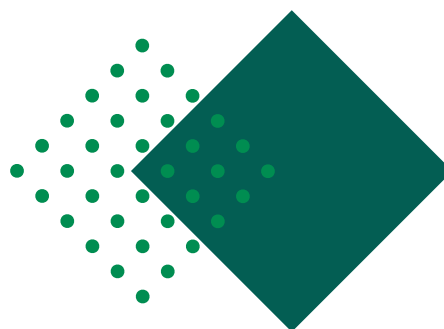




APLICATIVO MINHA UNIMED

Pensando no nosso cliente, a Unimed Franca está desenvolvendo o aplicativo “Minha Unimed Franca”.

Além das funcionalidades como atualização cadastral, histórico de autorizações, segunda via de boleto, extrato, coparticipação e carteira on-line, o aplicativo permitirá agendamento de consultas, com médicos de várias especialidades, trazendo ao nosso cliente agilidade e comodidade e, aos nossos cooperados, o acesso ao paciente da Rede Unimed.

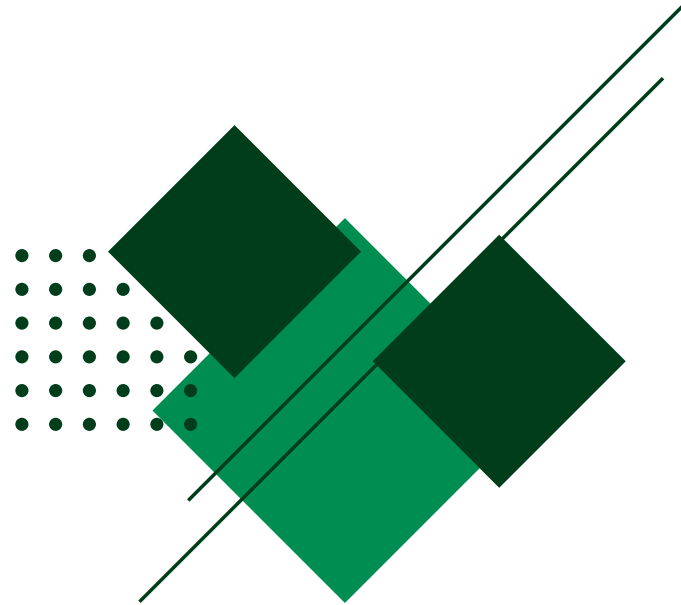





BIOMETRIA FACIAL

A biometria facial é uma ferramenta utilizada para realizar a sua identificação.

É uma maneira rápida e segura de evitar que alguém utilize as suas informações e se passe por você.



NOVOS PROJETOS

Com estudos voltados para telemedicina, inteligência artificial e testes com biometria facial, a TI da Unimed Franca terá um ano repleto de novos projetos, seguindo as tendências de mercado, com foco nos nossos clientes e cooperados.

Em processo de reestruturação, o setor contará com uma área voltada para inovação tecnológica e escritório de projetos em TI.

Aliada às práticas de governança, a TI da Unimed Franca, com bases sólidas, segue em frente, buscando novos desafios, rumo à Unimed do Futuro!



COMO FUNCIONA:

- 

Link para Selfie
Ao ser agendado com um dos médicos da Saúde Integral (APS), você receberá um SMS e um e-mail com as instruções para iniciar o cadastro facial antes de chegar ao consultório.
- 

Hora da Foto
Encontre um ambiente iluminado e posicione o seu rosto nas marcações da tela para realizar a selfie.
- 

Checagem de Documento
Tire uma foto frente e verso do seu RG ou CNH.
- 

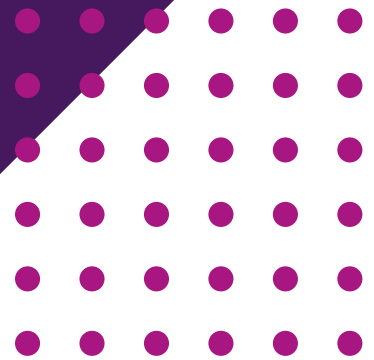
Pronto!
Você fez a validação biométrica e dentro de minutos, receberá um e-mail com a confirmação do procedimento.

 Fique tranquilo. As suas informações não serão compartilhadas com ninguém.

Caso você tenha dificuldades ou não consiga realizar o processo, não se preocupe! Sua consulta continuará agendada normalmente.



20



MARKETING

Desenvolvemos ações conscientes, otimizamos as ferramentas de marketing e o consumo de recursos, exploramos melhor as mídias e redes sociais e **potencializamos os resultados alcançados.**

Levamos **informações úteis, com dicas de saúde e rede de serviços** aos nossos públicos de relacionamento (cliente, mercado, cooperado e colaborador), de **forma ética e transparente.** Estabelecemos, em 2018, o **setor de assessoria de imprensa.** Essa é uma das atividades de comunicação corporativa que visam a conquista de mídia espontânea, por meio de relacionamento entre marca e jornalistas/repórteres de veículos de comunicação. Esse trabalho vem sendo feito nos últimos meses e também dá suporte ao nosso marketing institucional interno.

Todos esses esforços da área de Marketing e Comunicação da Unimed Franca e do São Joaquim Hospital e Maternidade foram concentrados para a **conquista de uma marca mais uniforme, gerando mais impacto e dando mais visibilidade às ações das empresas.**

8ª SÃO JOAQUIM RUN 10K E 6ª SÃO JOAQUIM KIDS

A mais tradicional corrida de rua da nossa cidade e região foi, mais uma vez, um sucesso absoluto. Foram 4 dias de feira esportiva no Franca Shopping, durante os quais o público pôde realizar avaliações clínicas e participar de diversas atividades.



PALESTRA EMPRESARIAL COM MERVAL PEREIRA

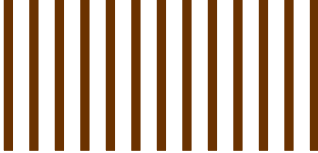
Um evento exclusivo para empresários, clientes e cooperados da Unimed Franca. Merval Pereira abrangeu, de forma coesa, o crítico cenário do período de campanhas eleitorais.



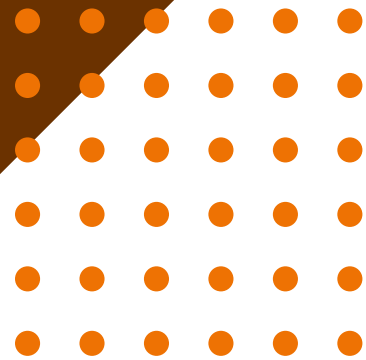
PATROCÍNIO FRANCA BASQUETE

A Unimed Franca, há mais de 25 anos, está ao lado do mais importante esporte de nossa cidade. Sempre estivemos com o time mais tradicional do basquete brasileiro. Temos orgulho em ser de Franca e de estar sempre ao lado da nossa população. Não abrimos mão desse compromisso.





21



REMUNERAÇÃO
VARIÁVEL POR
PERFORMANCE

- Sistema em que os prestadores recebem incentivos financeiros, de acordo com seus indicadores de desempenho e eficiência, estimulando o investimento em qualidade dos serviços e segurança do paciente.
- Além da remuneração fixa ou por serviço, é estabelecido um percentual variável para profissionais que alcançarem metas pré-definidas.
- O conceito de performance varia caso a caso, mas geralmente avalia a relação

**CUSTO
+ EFETIVIDADE
= EFICIÊNCIA.**

- O novo modelo foi apresentado e aprovado pelos Conselhos de Administração e Fiscal, Comitê de Especialidades e, por unanimidade, na Assembleia Geral Extraordinária, de 11 de dezembro de 2018.
- A participação dos cooperados nestas reuniões e na AGE foi fundamental para aprimorarmos a proposta inicial, de acordo com as importantes sugestões dos cooperados participantes.
- O novo modelo será implantado gradualmente, a partir de janeiro de 2019. Esperamos que, até julho de 2019, esteja funcionando de forma plena.
- Este modelo foi implantado com sucesso pela Unimed BH.
- Nossa equipe (diretores e gestores) esteve na Unimed BH em 2018, para avaliar o novo modelo.
- Em 2019, será realizada uma nova etapa de aprimoramento do modelo, com a inserção dos itens de Custo Assistencial.

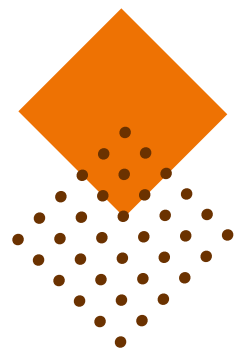




Equipe Unimed Franca, durante visita à Unimed BH, para o desenvolvimento da Remuneração Variável por Performance

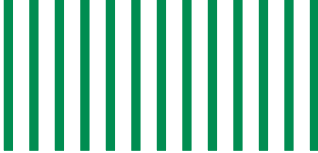


- Remuneração Variável por Performance Unimed Franca será dividida em duas performances, separadas e independentes: a Performance Corporativa e a Performance Individual.
- No caso de cumprimento das metas estabelecidas (corporativas e individuais), poderá haver um aumento de até 5% na produção médica global (atos cooperativos) dos cooperados.
- As metas foram amplamente discutidas pelos membros dos Conselhos de Administração e Fiscal, pelos cooperados do Comitê de Especialidades e na AGE, em 11 de dezembro de 2018.

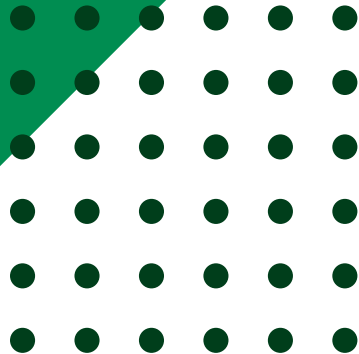


IMPORTANTE

O reajuste de até 5% nos honorários médicos (atos cooperativos), a partir de janeiro de 2019, depende do cumprimento das metas estabelecidas.



22



CENTRO MÉDICO
UNIMED FRANCA



Em AGE, realizada em maio de 2018, foi aprovada a construção do Centro Médico Unimed Franca. Trata-se de um **empreendimento moderno, com localização privilegiada**, voltado para a área da saúde, seguindo a **tendência dos grandes centros, com referência médica de qualidade**.

Desta forma, integramos ainda mais o atendimento aos nossos clientes e passamos a **oferecer vários serviços em um mesmo local**. Conforme aprovado na AGE, todo o investimento da Unimed Franca será distribuído na cota capital dos cooperados.



Toda a contratação do projeto foi rigorosamente acompanhada e aprovada pelo nosso Departamento Jurídico, trazendo mais segurança para nossa empresa.



Devido a um atraso para cumprimento das exigências legais, o início das obras no Centro Médico Unimed Franca foi adiado e deve começar em março de 2019.

Entretanto, mesmo com este atraso, a Unimed Franca continua em **pleno desenvolvimento das atividades no novo e mais moderno centro médico da região**.

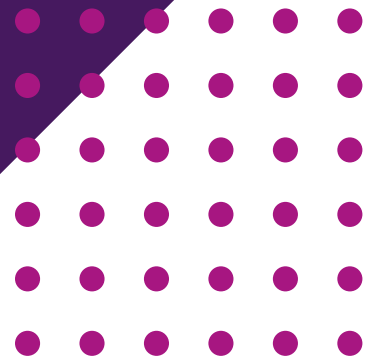
Além da estruturação dos serviços a serem instalados, estudos estão sendo realizados para avaliar a viabilidade da formação de um **Fundo de Investimentos Imobiliários (FII)**, para o custeio deste grande empreendimento.

O FII tem sido **utilizado com sucesso por outras Unimeds, para expansão dos recursos próprios**. Podemos citar a construção (em andamento) de dois hospitais com esta modalidade: o **Hospital Unimed Sul Capixaba (ações já estão na Bolsa de Valores)** e o **Hospital Unimed Salto Itu**.

Contratamos uma consultoria especializada neste assunto, para que seja apresentada a proposta aos cooperados.



23



VALORIZAÇÃO DOS COOPERADOS



A VALORIZAÇÃO DO TRABALHO DOS COOPERADOS É FOCO DA GESTÃO.

Esta valorização só é possível com o engajamento dos próprios cooperados nas necessidades e demandas da cooperativa. A empresa é dos sócios-cooperados e todo o resultado atingido será direcionado para o benefício dos sócios. Em relação ao valor que recebemos dos nossos clientes (receita per capita), temos o maior CH da nossa região.

Além de praticarmos o **maior CH da região**, nossos cooperados ainda contam com **muitos benefícios**:

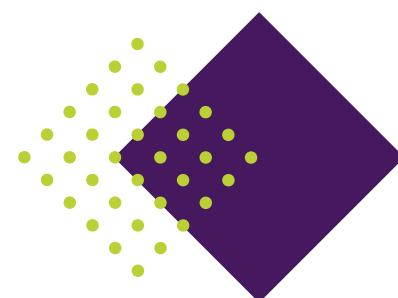
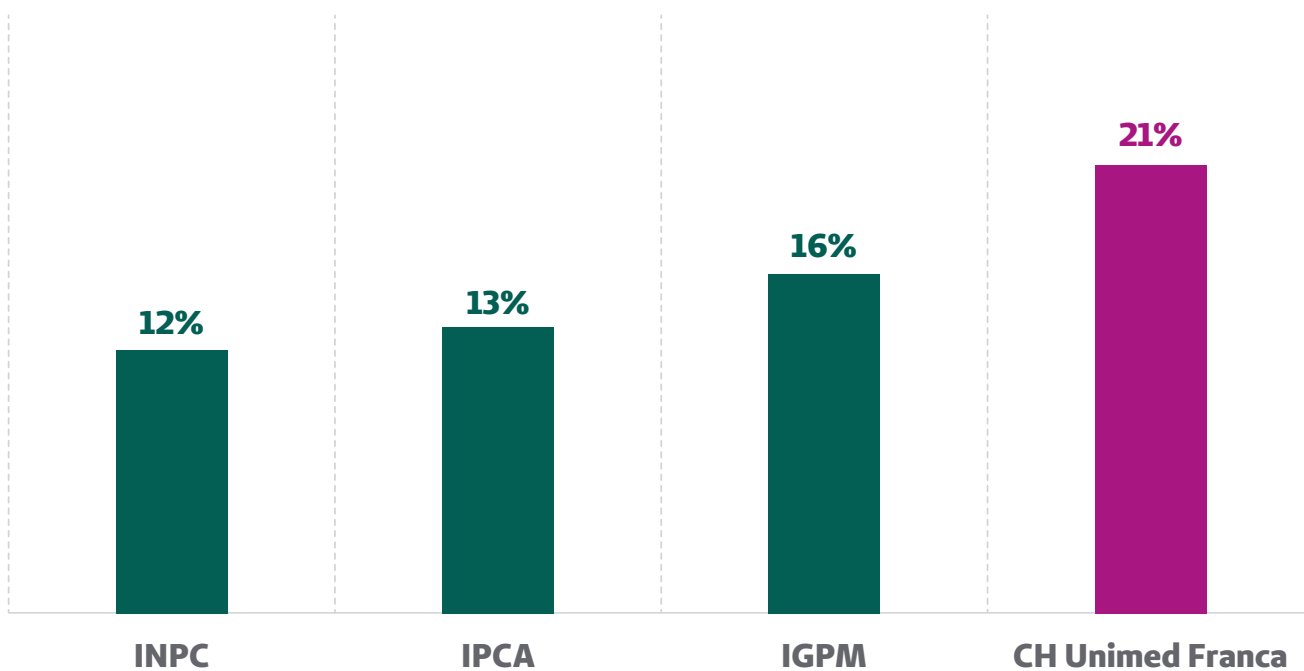
- Seguros subsidiados;
- Previdência Privada Unimed Franca;
- Plano de Saúde;
- Ajuda de custo para cursos, congressos e eventos científicos.
- Fundo de Assistência à Saúde;
- “Férias Remuneradas”;

INVESTIMENTOS NOS COOPERADOS EM 2018 (EM R\$)

SEGUROS COOPERADOS	910.095
PLANO DE SAÚDE	1.384.436
CURSOS / SEMINÁRIOS / CONGRESSOS	196.230
PREVIDÊNCIA PRIVADA UNIMED FRANCA	4.019.003
HONORÁRIOS MÉDICOS (INCLUI FÉRIAS)	66.731.567
TOTAL	73.241.331

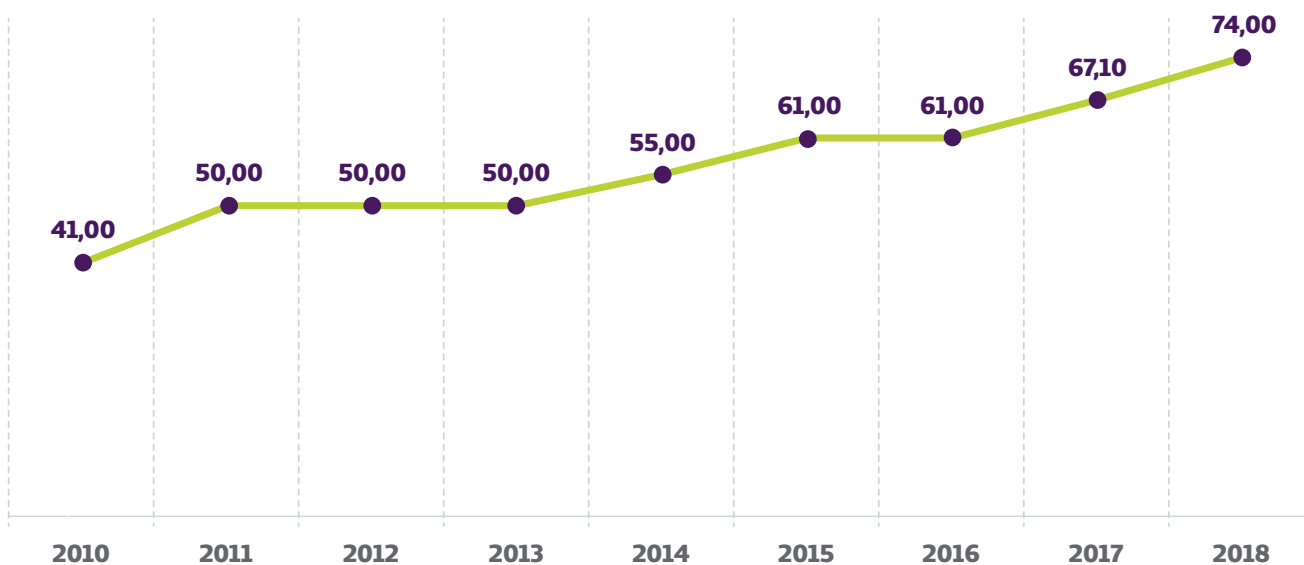
Nos últimos 3 anos, a valorização do trabalho médico foi muito superior a todos os índices financeiros do mercado.

VARIAÇÃO ACUMULADA ENTRE JANEIRO 2016 E DEZEMBRO 2018



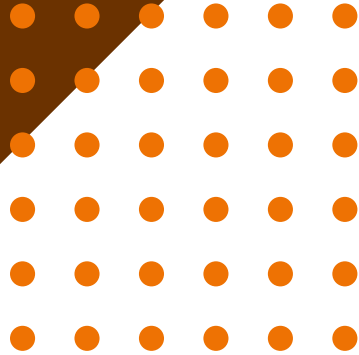
Somados os investimentos nos Benefícios aos Cooperados, o nosso CH teria uma valorização de 10%.

VALOR DA CONSULTA BÁSICA UNIMED FRANCA (EM R\$)



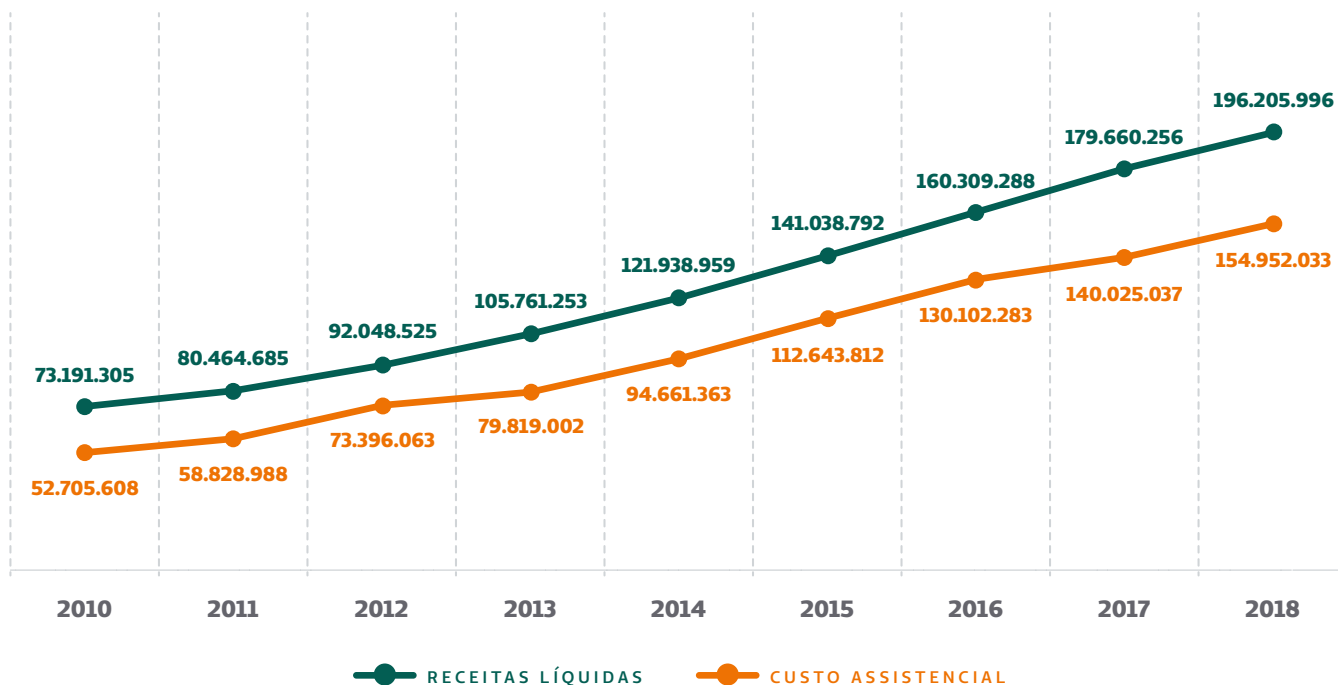


24

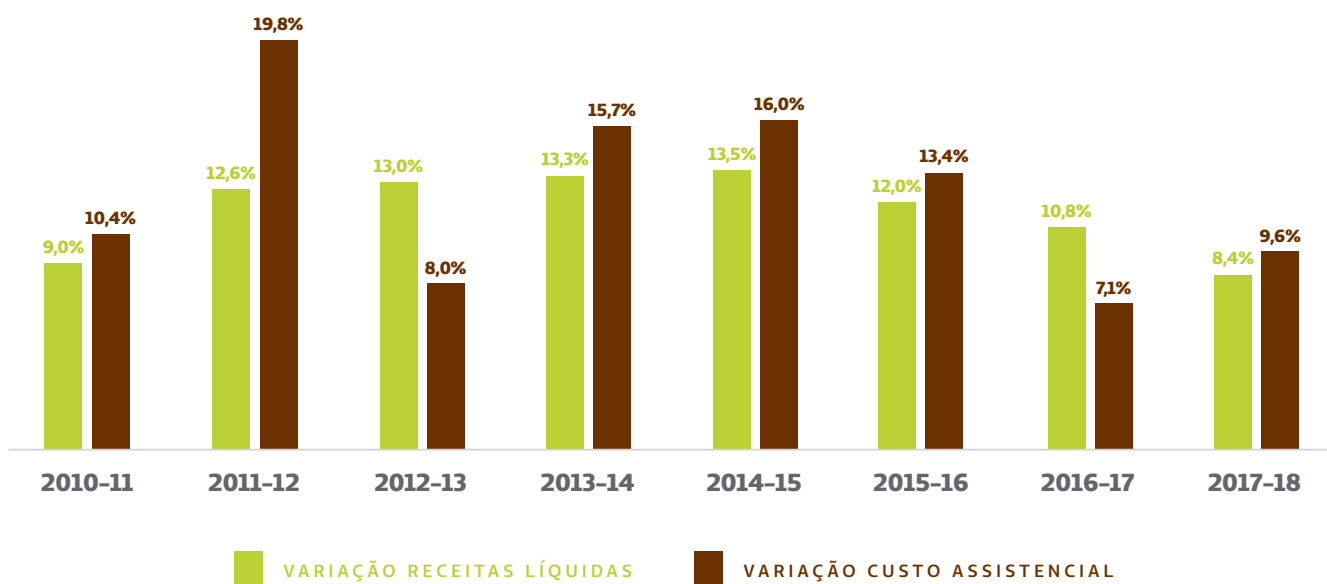


DESEMPENHO
ASSISTENCIAL

EVOLUÇÃO RECEITAS LÍQUIDAS X CUSTO ASSISTENCIAL UNIMED FRANCA (EM R\$)



VARIAÇÃO ANUAL DAS RECEITAS LÍQUIDAS E CUSTO ASSISTENCIAL



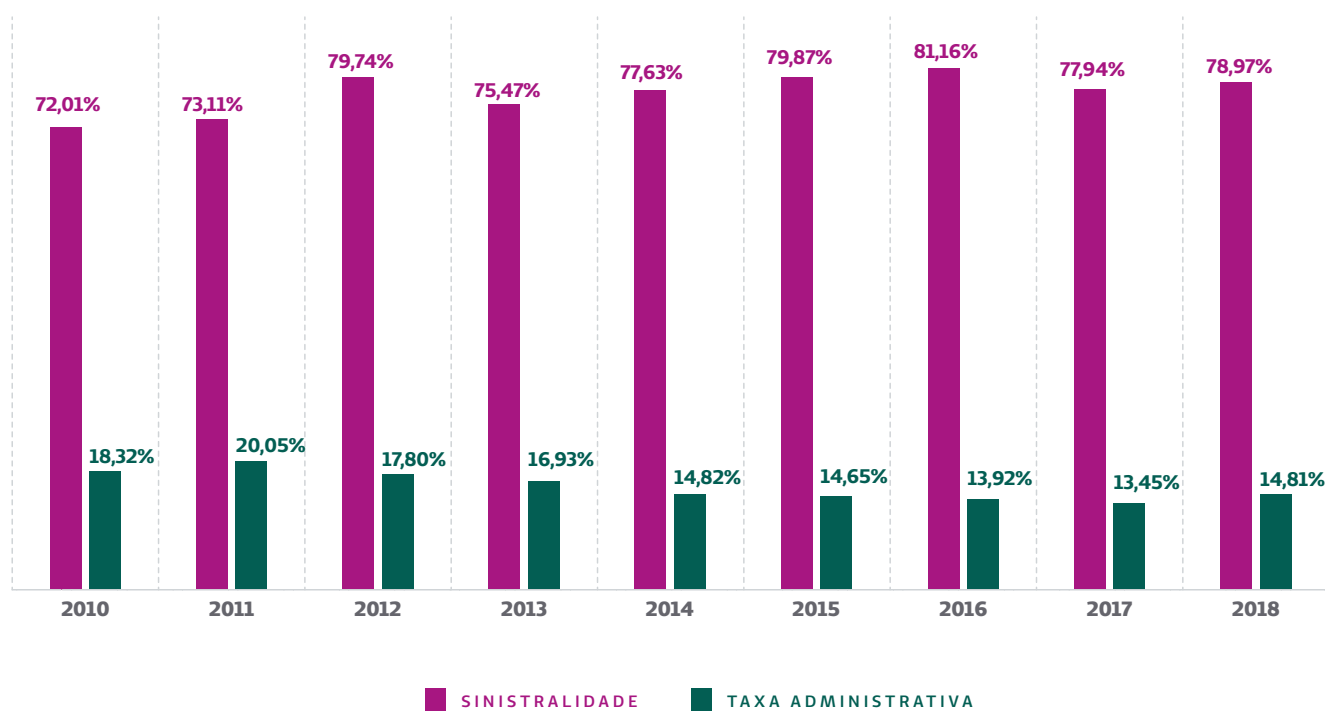


O controle de sinistralidade é um dos focos da nossa gestão. Todo trabalho tem sido direcionado para a **utilização racional dos recursos, evitando desperdícios.**

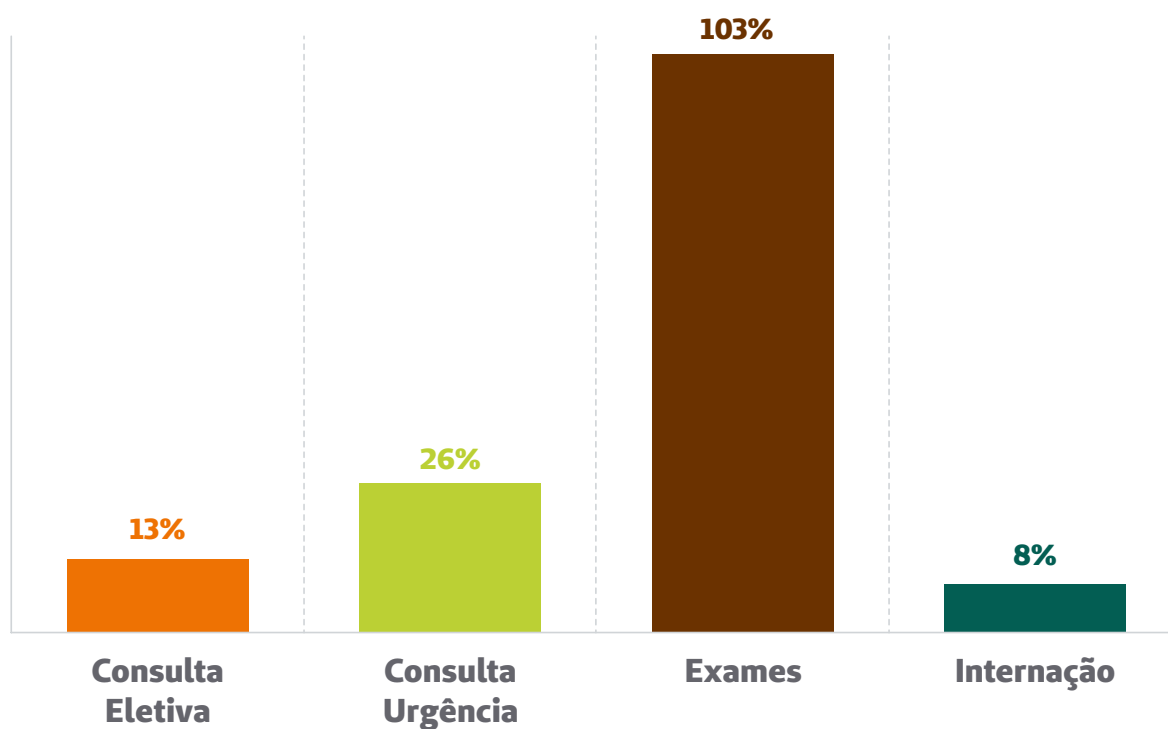
Conseguimos controlar o crescimento do custo assistencial para índices inferiores a 12% ao ano. Até 2016, a média era de 18% ao ano.

O **aumento da taxa administrativa** é explicado pela criação de mais um importante benefício aos cooperados, a **Previdência Privada Unimed Franca**. Só em 2018, foram investidos pela Unimed, mais de R\$ 4 milhões neste benefício.

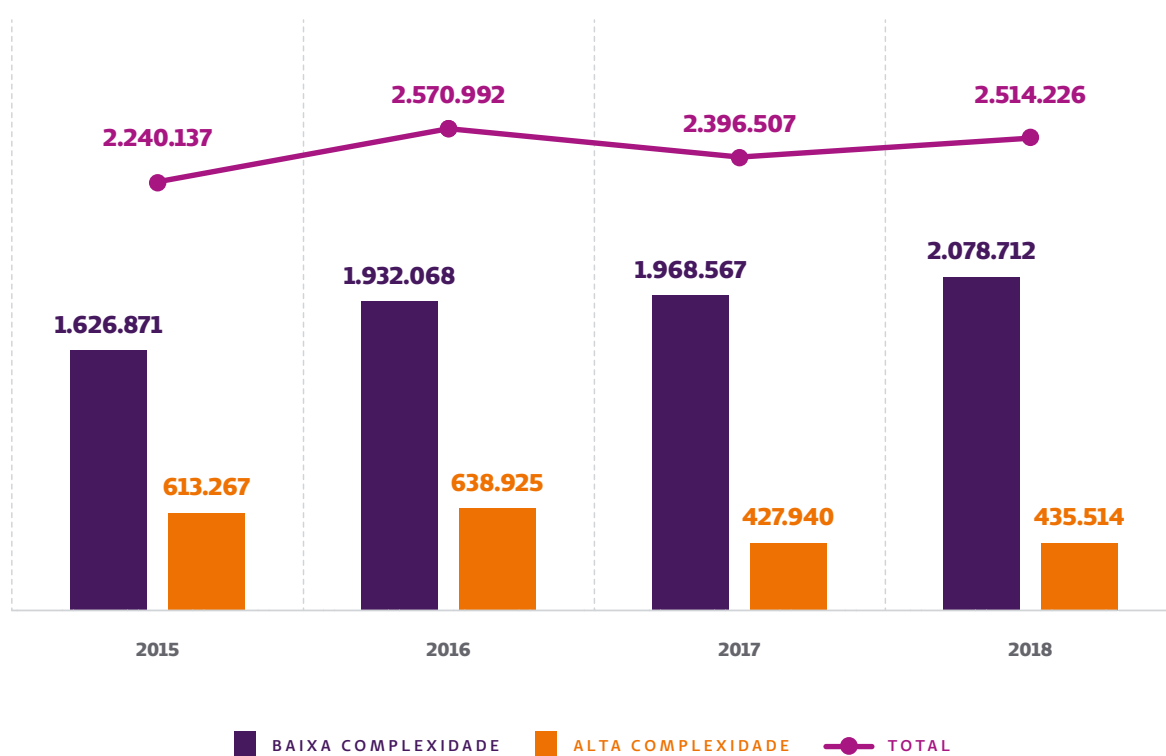
EVOLUÇÃO DA SINISTRALIDADE E TAXA ADMINISTRATIVA DA UNIMED FRANCA



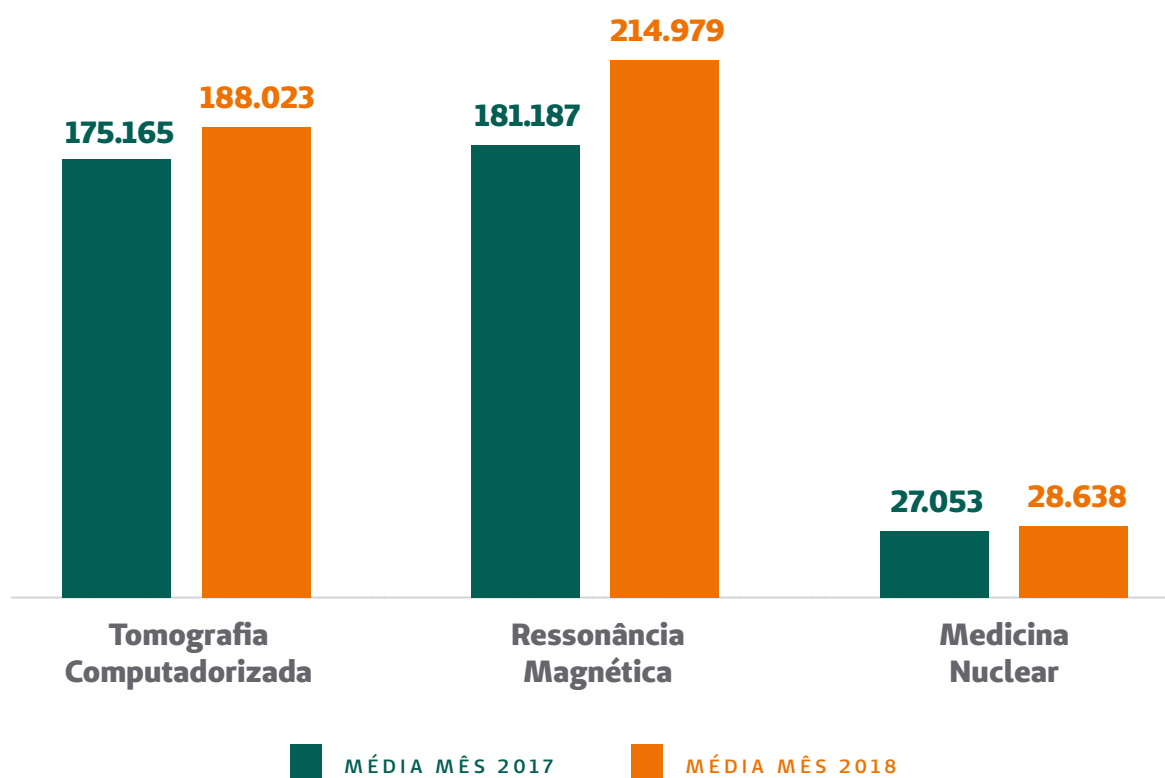
VARIAÇÃO DOS INDICADORES ASSISTENCIAIS DE 2010 A 2018 (AJUSTADA AO NÚMERO DE BENEFICIÁRIOS)

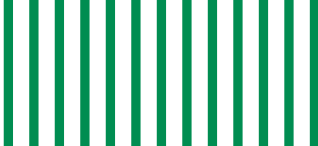


MÉDIA MENSAL DO CUSTO COM EXAMES (EM R\$)

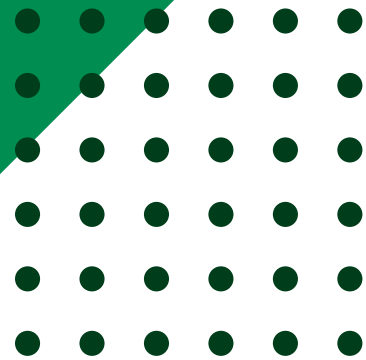


PRINCIPAIS CUSTOS COM SADTs DE ALTA COMPLEXIDADE





25



DESEMPENHO ECONÔMICO- FINANCEIRO

PERT – PROGRAMA ESPECIAL DE REGULARIZAÇÃO TRIBUTÁRIA

- Conforme apresentado na AGE de 19/07/17, a Unimed Franca aderiu ao PRT (Programa de Regularização Tributária), pelos benefícios fiscais da Medida Provisória (MP) 766/2017 de janeiro de 2017.
- Em junho de 2017, a Receita Federal instituiu o PERT (Programa Especial de Regularização Tributária), através da Instrução Normativa 1.711.
- Este último, apresenta benefícios ainda melhores que o PRT de janeiro de 2017, ao qual a Unimed Franca havia aderido.
- O PERT ofereceu, como benefício, o desconto de 90% nas multas e 50% de juros de dívidas tributárias federais, previamente reconhecidas pelo programa anterior (PRT).
- Desta forma, através de um intenso trabalho do nosso Setor de Contabilidade e do nosso Departamento Jurídico, fizemos uma adesão ao novo Programa Especial de Regularização Tributária.

DÍVIDA ATUALIZADA (IRPJ/CSLL, PIS/COFINS)	14.859.896,01
REDUÇÃO MULTA	-1.688.646,32
REDUÇÃO JUROS	-5.938.571,47
PAGAMENTOS REALIZADOS (ANTECIPAÇÕES)	-742.994,80
PERT A PAGAR	6.489.683,42
COMPENSAÇÃO PREJUÍZOS SJHM (ACUMULADOS DESDE O ANO 1.996)	-1.779.627,33
PAGAMENTOS MENSAS 2018	-1.268.215,93
SALDO FINAL A PAGAR	3.441.840,16
BENEFÍCIO PELA ADESÃO AO PERT	8.370.212,59

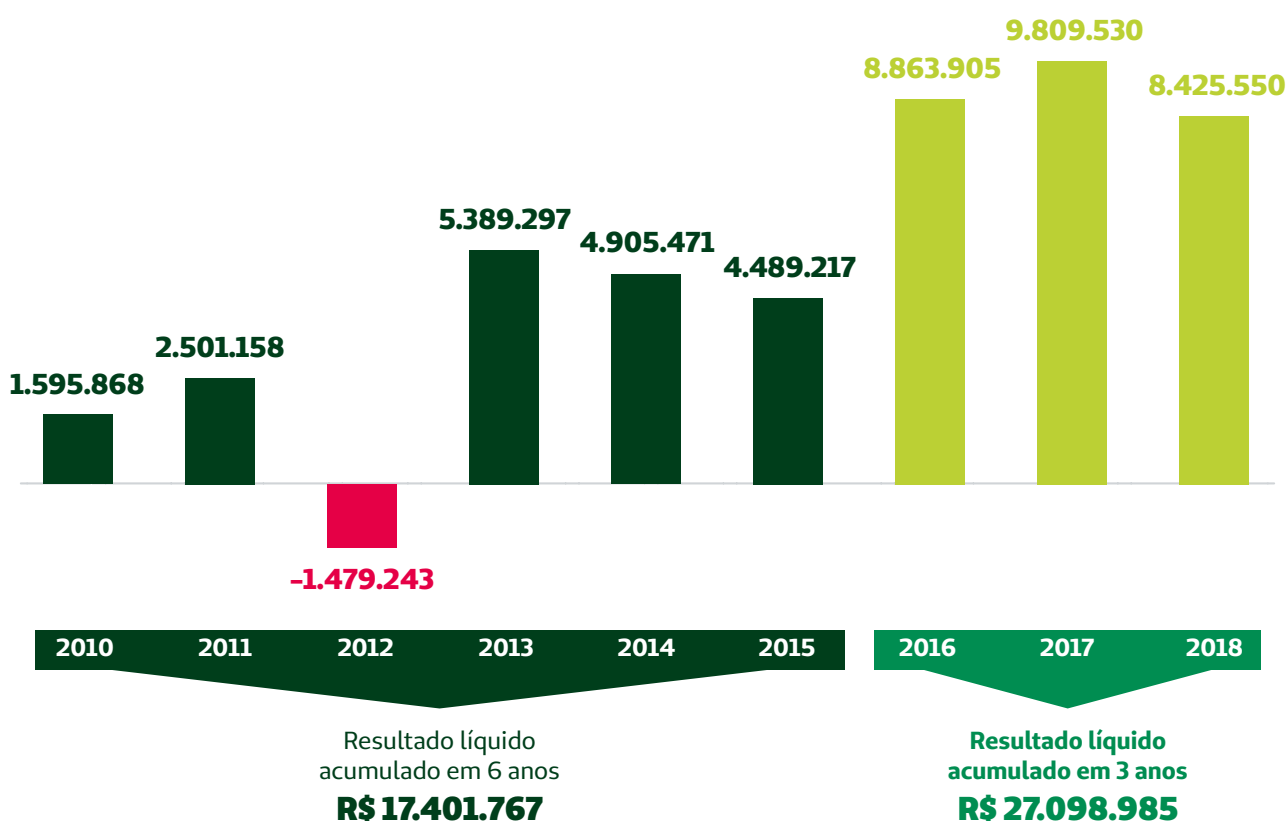
RESULTADO LÍQUIDO

Nos últimos três anos, tivemos resultados líquidos que demonstram a **força da nossa empresa**.

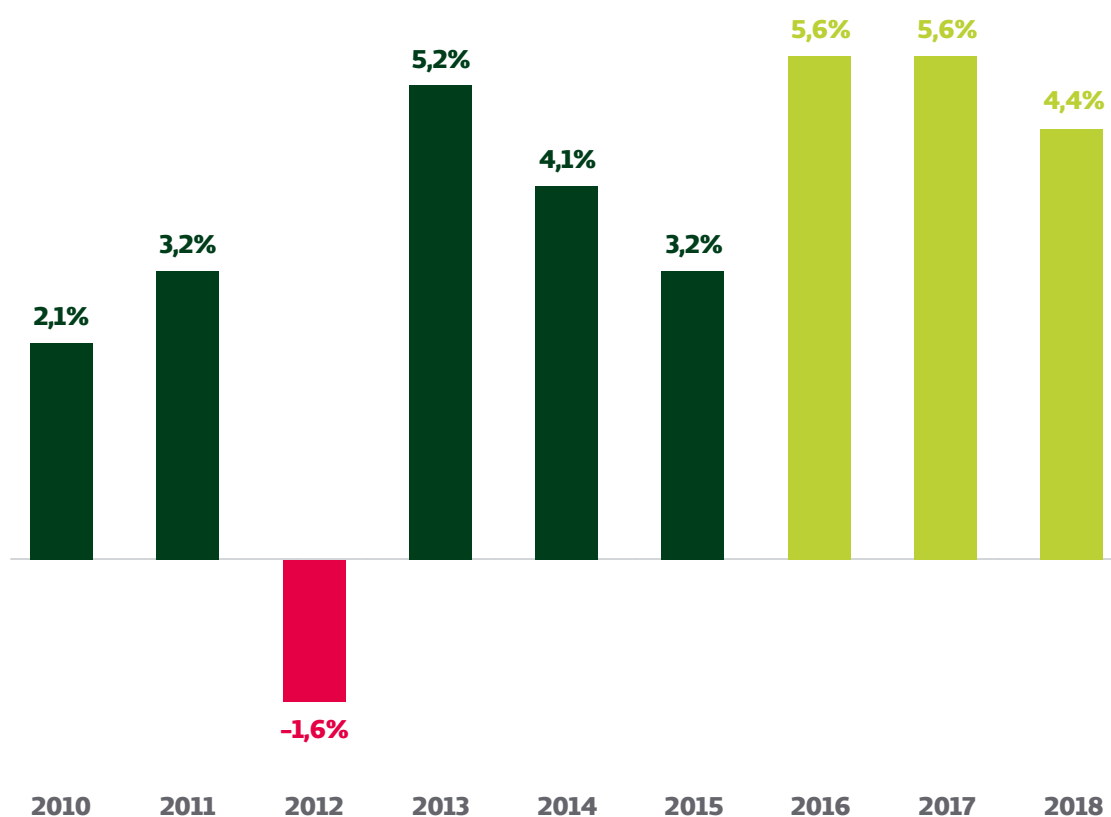
Mesmo diante de um cenário de **crise sem precedentes em nosso país**, apresentamos **resultados muito acima da média das operadoras de plano de saúde**.

Tudo isto, mantendo a **valorização do trabalho médico**, os investimentos nos cooperados, os investimentos nos nossos recursos próprios e a **valorização dos nossos colaboradores**.

EVOLUÇÃO DO RESULTADO LÍQUIDO DA UNIMED FRANCA



RENTABILIDADE LÍQUIDA PROJETADA COM DISTRIBUIÇÃO DE R\$ 3 MILHÕES EM SOBRAS PARA A PREVIDÊNCIA PRIVADA

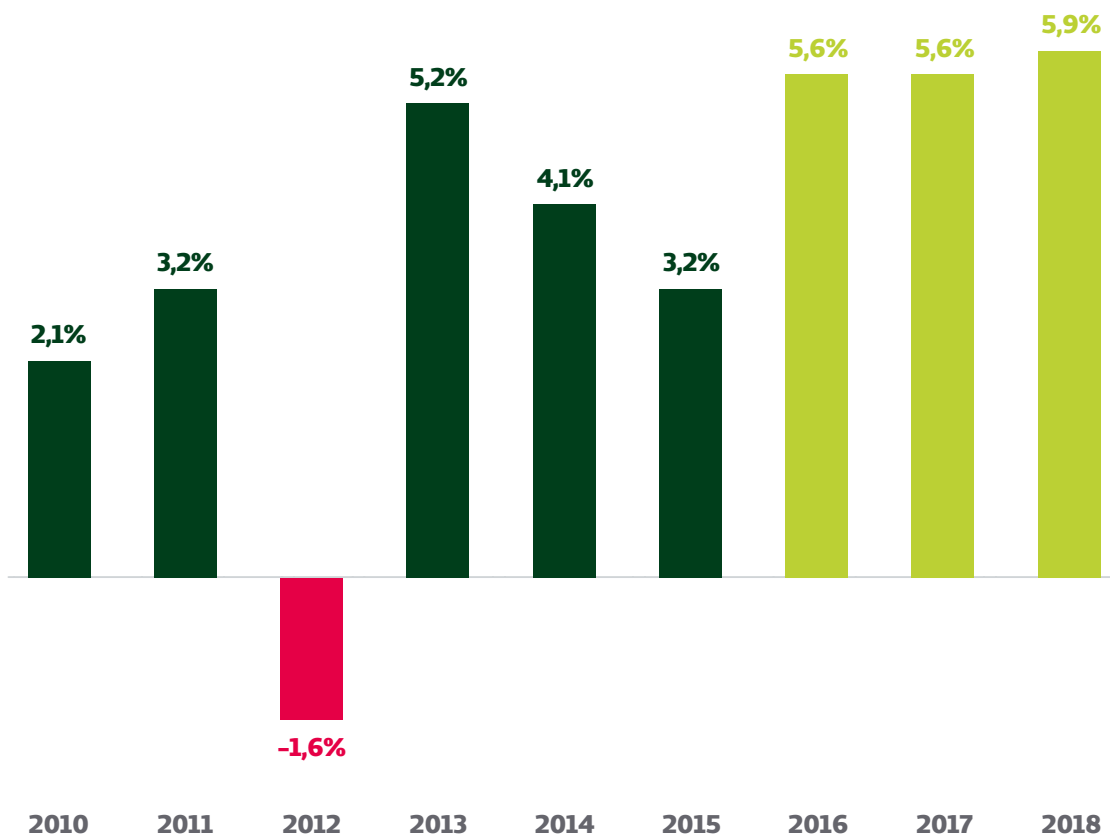


Conforme compromisso assumido pela Diretoria e pelos cooperados, na última AGO (2018), foram distribuídos R\$ 3 milhões para os cooperados, através do Benefício Previdência Privada Unimed Franca.

Caso a opção fosse não distribuir estas sobras, a Unimed Franca teria uma rentabilidade líquida recorde em 2018, de 5,8%.

Entretanto, mais importante que qualquer índice, é a **VALORIZAÇÃO DOS COOPERADOS**. Esta é a forma com que nossa empresa reconhece a dedicação e o empenho dos seus sócios!

RENTABILIDADE LÍQUIDA PROJETADA SEM DISTRIBUIÇÃO DE R\$ 3 MILHÕES EM SOBRES PARA A PREVIDÊNCIA PRIVADA



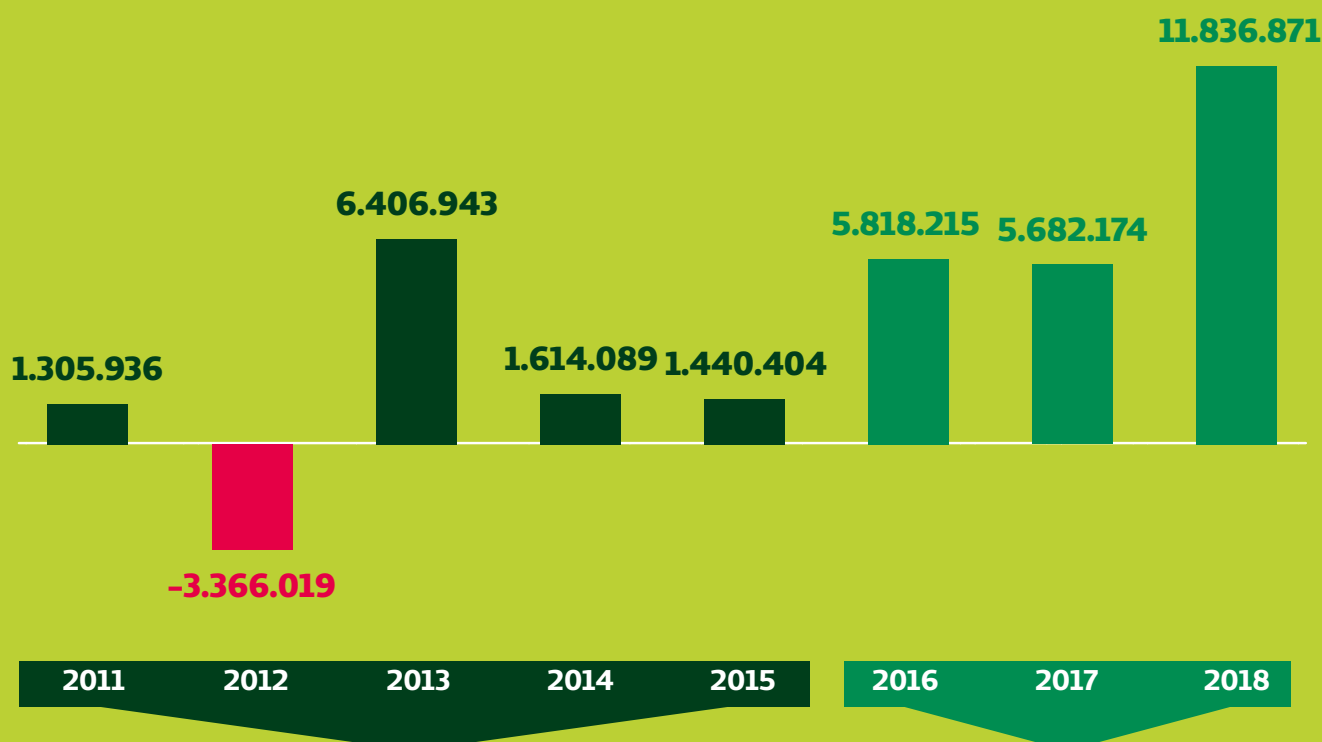
UM RECORDE PARA SER COMEMORADO!

Em 2018, nossa cooperativa obteve um fechamento recorde na geração de caixa.

Isto é de extrema importância para mantermos todas as nossas obrigações em dia e também para as constantes exigências da ANS.

Demonstra a força da nossa cooperativa. Estamos mais fortes e mais preparados para qualquer desafio!

RESULTADO DE CAIXA ANUAL DA UNIMED FRANCA



Caixa acumulado no período

R\$ 7.401.353

Caixa acumulado no período

R\$ 23.337.260



UNIMED FRANCA – DESEMPENHO

No início da atual gestão, a Unimed Franca possuía pouco mais de **R\$ 22 milhões em reservas financeiras**.

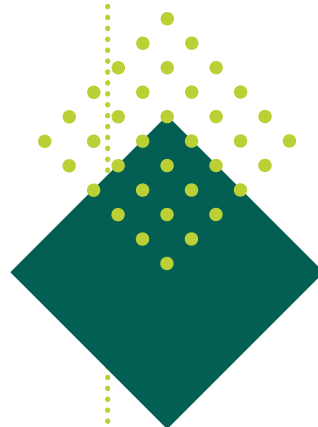
Depois de 3 anos de trabalho da Diretoria e de colaboradores e da adesão dos sócios-cooperados às mudanças implementadas, **nossos resultados mais que dobraram as nossas reservas**.

Nos últimos três anos, acumulamos mais de **R\$ 23 milhões em saldo de caixa**. Ou seja,

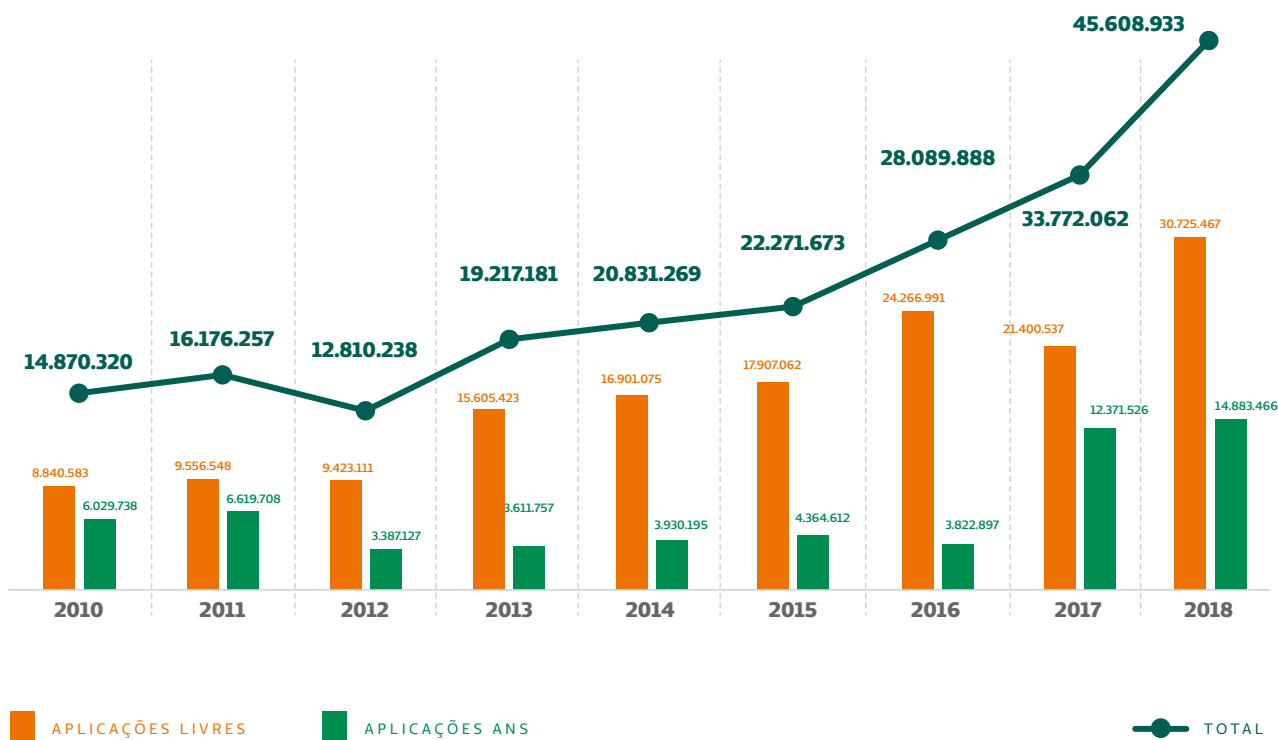
**ALCANÇAMOS,
EM TRÊS ANOS, UM
RESULTADO MAIOR
DO QUE A EMPRESA
HAVIA ATINGIDO
EM TODA A SUA
HISTÓRIA, ATÉ 2015.**

Com isto, atingimos um total de **R\$ 45,6 milhões em reservas financeiras**, no final de 2018.

Temos a nota máxima em sustentabilidade pela Unimed do Brasil e os mais altos índices de análise de sustentabilidade da ANS.



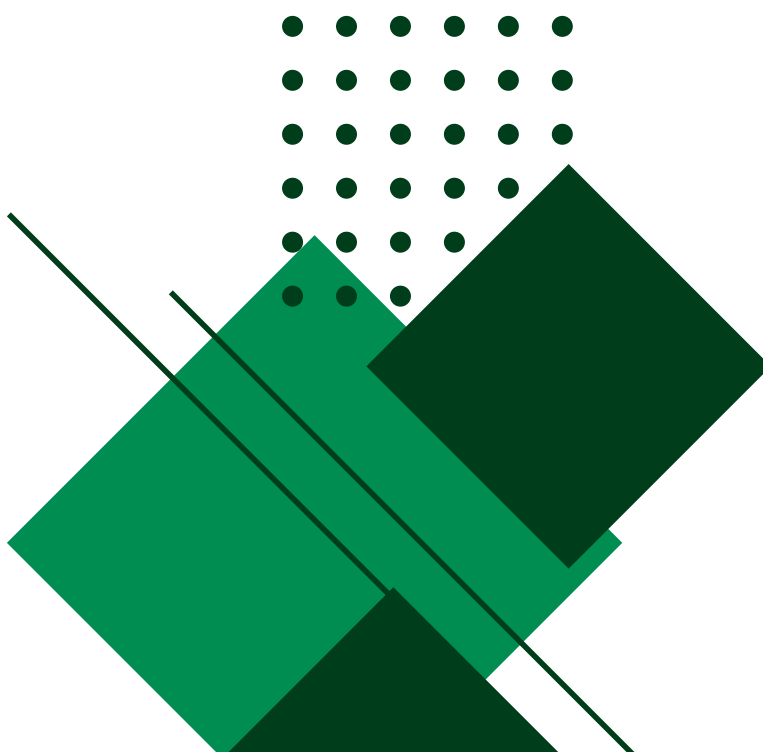
EVOLUÇÃO DAS DISPONIBILIDADES FINANCEIRAS DA UNIMED FRANCA



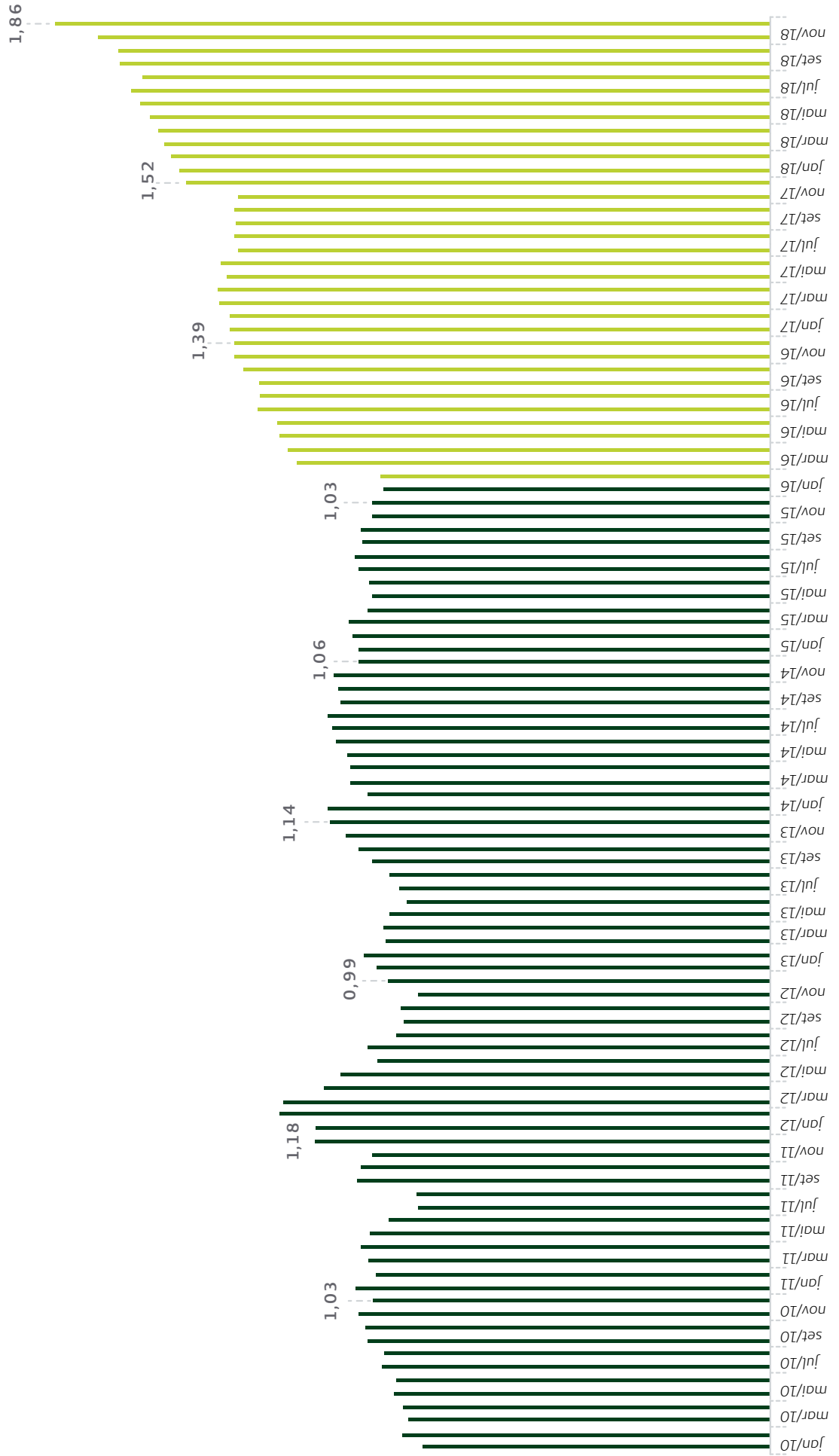
CAIXA ACUMULADO PELA UNIMED FRANCA NOS ÚLTIMOS 3 ANOS

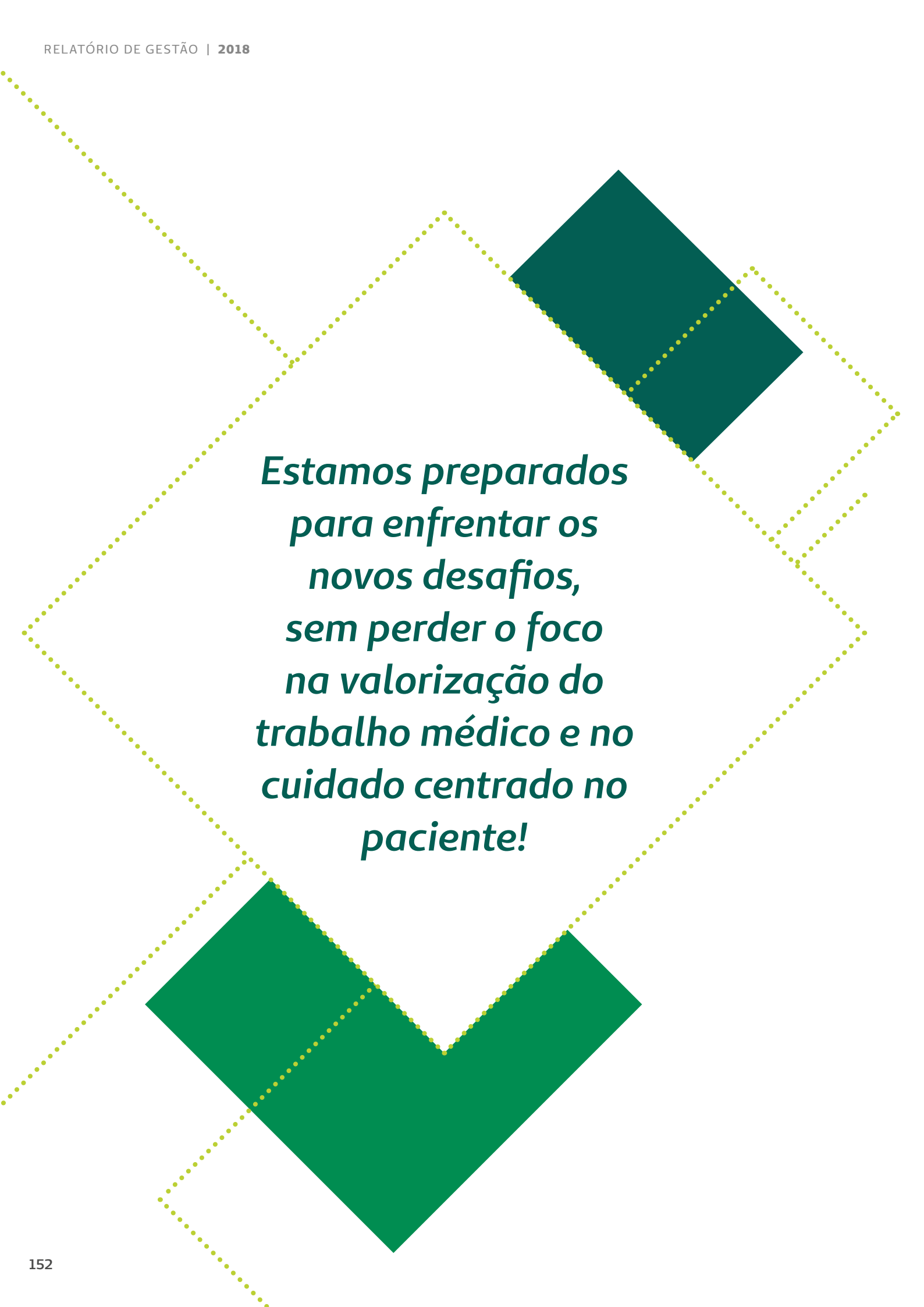
R\$ 23.337.260

SUPERA A SOMA DE TODAS AS RESERVAS FINANCEIRAS ACUMULADAS ATÉ 2015



**VARIAÇÃO MENSAL DA LIQUIDEZ CORRENTE DA UNIMED FRANCA DE 2010 ATÉ DEZEMBRO DE 2018;
TODOS OS NÚMEROS MARCADOS SÃO REFERENTES AOS MESES DE DEZEMBRO:**





*Estamos preparados
para enfrentar os
novos desafios,
sem perder o foco
na valorização do
trabalho médico e no
cuidado centrado no
paciente!*

MOMENTO DE REFLEXÃO

AI DE TI, UNIMED!

*“Ai de ti, Copacabana, porque eu já fiz o sinal bem claro de que é chegada a véspera do teu dia, e tu não viste; porém a minha voz te abalará até as entranhas.”
Rubem Braga*

Ai de ti, Unimed. São tantos os contrários e minguem os que de ti gostam.

Até quando suportará, de pé, sem dobrar, sem cair? Por forte agora ainda sois, tens joelhos, um dia, vergarão.

Ai de ti. Donos teus, não todos e ainda não a maioria, não te reconhecem como bem. És vista e tida, apenas como inesgotável fonte de recursos, ignorando tua capacidade limitada de provimento. Sois vítima de atitudes dilapidadoras e tuas defesas, tão fracas, tuas reações são tênues.

Ai de ti. Donos teus, alguns, porém o bastante para sugarem forças tuas, para arranhar e minar tua confiança no futuro, correndo tuas defesas estratégicas bandeando para o adversário e a ele dão muito mais atenção e cuidados que a ti.

Ai de ti. Clientes teus, a quem tu dedicas tanto e que reconheces, com acerto, serem a razão da tua existência, não te consideram. Não todos, mas muitos. Crescem a intolerância, a avidez pelo direito que não têm, a ganância por dinheiro indevido, as exigências descabidas. Poucos aqueles que reconhecem em ti as corretas e rígidas condutas que te norteiam, o serviço prestado e incontestável resultado de resoluções médicas, volume e presteza nos atendimentos, urbanidade e competência quando comparados estatisticamente com qualquer outro tipo de serviço de assistência médica, público ou privado.

Ai de ti. Não tens defensores institucionais. Aqueles que deveriam manter-se equânimes estão quase sempre muito apressados nas decisões, quase sempre não têm conhecimento suficiente das questões postas, dão sentenças togadas ou emitem normativas estapafúrdias e jamais se preocupam com a tua saúde, com os teus direitos que deveriam ser garantidos por contratos e leis federais e que são, com assustadora frequência, ignorados. Há um grande descaso por ti, por tua história, pela dignidade do teu trabalho, pela tua importância na vida de tantos. Teu regulador, impostos, é aparelhado com pessoas cuja missão é matar-te. És forte, mas não és invencível. Muitas irmãs tuas caíram e ainda outras cairão. Para todos estes não há nunca riscos pessoal ou profissional pelos desacertos, erros, omissões e inconsequência e assim as esperanças se esvaem.

Ai de ti, Unimed. Teu exército e arremedo de Brancaleone. Donos teimosos, colaboradores aguerridos, clientes fiéis e reconhecidos ainda são teus defensores, ainda creem e de pé, mantêm a posição.

Ai de ti. Teus joelhos, por existirem, vergarão um dia? Tua existência, até quando irá?

Ai de ti, Unimed. Ainda sois forte. Ainda andas com os teus pés e com tua cabeça erguida.

Tua única esperança é o amor, comprometimento e o reconhecimento dos teus.

Dr. Paulo Sérgio Faleiros

Ex-presidente da Unimed Franca - Gestões 1994/1997 e 2000/2001
Atual diretor superintendente da Unimed Franca

www.unimedfranca.com.br

Rua General Carneiro, 1595
Centro - CEP 14400-500
Franca/SP
Telefone: (16) 3711-6677

SAC 24 horas:

0800 940 1177

Central de informações:

segunda a sexta das 8h às 18h.
(16) 3711-6677

Unimed 
Franca

ANS - nº 354783