



# RELATÓRIO DE GESTÃO

GESTÃO  
SUSTENTÁVEL,  
SOLIDEZ E  
CONFIABILIDADE.

RELATÓRIO  
DE GESTÃO

**Unimed**   
Franca



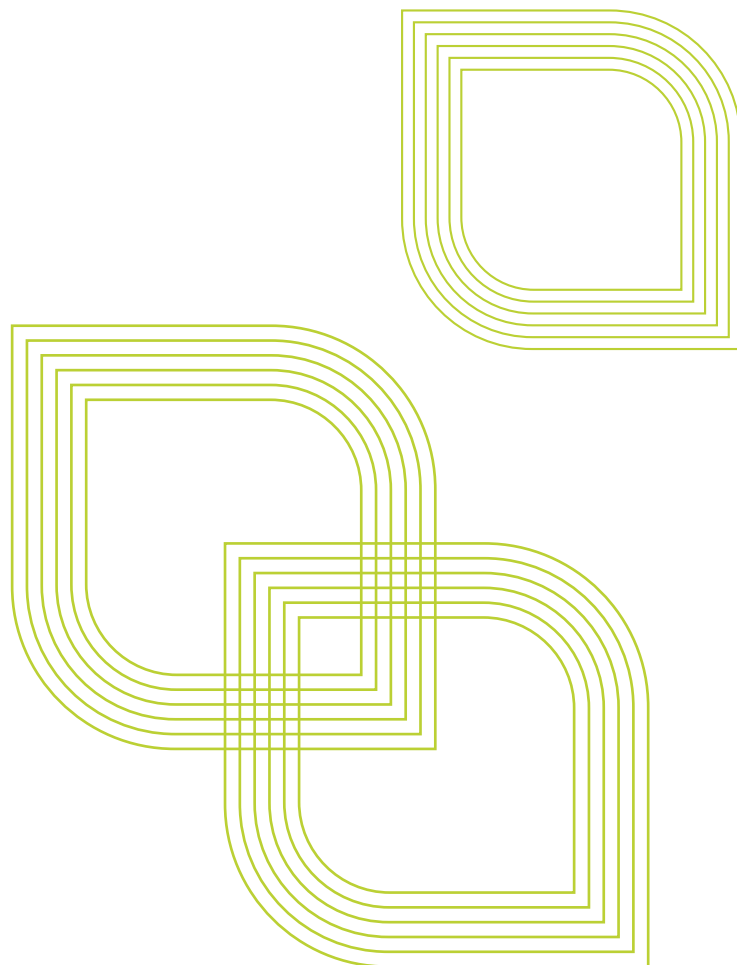
# ÍNDICE

<b>1. MENSAGEM DO PRESIDENTE</b>	<b>04</b>
<b>2. A UNIMED FRANCA</b>	<b>08</b>
2.1 Identidade e Estrutura Organizacional	10
2.1.1 A Marca Unimed	12
2.1.2 A Unimed Franca no Mercado Regional	13
2.1.3 Matriz de Identidade da Marca Corporativa	13
<b>2.2 Pessoas</b>	<b>15</b>
2.2.1 Colaboradores	15
2.2.2 Secretariado	18
2.2.3 Cooperados	19
<b>2.3 Infraestrutura</b>	<b>21</b>
2.3.1 São Joaquim Hospital e Maternidade	21
2.3.1.1 Unidade de Emergência	44
2.3.2 Provimento	51
2.3.3 Viver Bem e Fisioterapia	64
2.3.4 Unilar	76
2.3.5 CMU • Centro Multidisciplinar Unimed	84
2.3.6 DSO • Departamento de Saúde Ocupacional	93
2.3.7 Centro Médico	95
<b>2.4 Mercado</b>	<b>96</b>
2.4.1 Comercial e Relacionamento com o Cliente	96
2.4.2 Marketing	100
<b>2.5 T.I. • Tecnologia da Informação</b>	<b>106</b>
2.5.1 Inspira o Mundo	106
2.5.2 Crescimento Exponencial	109
<b>2.6 Educação Corporativa</b>	<b>115</b>

**3. GOVERNANÇA E INDICADORES  
FINANCEIROS 118**

3.1	Programa de Compliance	120
3.2	LGPD • Lei Geral de Proteção de Dados	121
3.3	Certificações e Acreditações	122
3.4	Indicadores Financeiros	129

**4. ATENDIMENTO AO CLIENTE 132**





1





# MENSAGEM DO PRESIDENTE



## Caro Cooperado,

Ao finalizar o ano de 2019, estou também finalizando o quarto ano de mandato na presidência da Unimed Franca. Este relatório de gestão, portanto, mostra os principais números de nossa Cooperativa neste período, que encerra o ciclo desta diretoria.

Considero-me um privilegiado por ter ocupado o cargo de presidente e, mais ainda, por ter conseguido implantar as mudanças necessárias e ter conseguido os resultados alcançados ao longo desse período.

A diretoria foi incansável na busca de promover o melhor atendimento ao nosso cliente, dar sustentabilidade à empresa, dar ao médico a melhor condição de trabalho possível, com remuneração adequada, e criar um ambiente colaborativo e saudável ao nosso colaborador.

Somos hoje uma das melhores Unimeds de todo o Sistema, reconhecida pelo monitoramento da Unimed do Brasil e temos a certificação máxima da Agência Nacional de Saúde (RN 277). Demos um salto enorme, como todos poderão observar, nos indicadores de gestão presentes neste relatório.

Nosso São Joaquim Hospital e Maternidade recebeu, ao longo deste mandato, volume recorde de investimentos em tecnologia e cursos de capacitação, sendo referência regional de qualidade e eficiência.

Compramos o terreno no qual estamos iniciando a construção do nosso Centro Médico, obra que será um marco na história da Unimed Franca e de nossa cidade.



*Somos hoje uma das  
melhores Unimeds  
de todo o Sistema,  
reconhecida pelo  
monitoramento da  
Unimed do Brasil e  
temos a certificação  
máxima da Agência  
Nacional de Saúde  
(RN 277).*



As mudanças no modelo assistencial e de remuneração foram muito importantes para a modernização da gestão, assim como nossa evolução na área de Tecnologia da Informação - T.I., que tem trazido enormes benefícios aos nossos clientes e muita segurança à nossa gestão. Inúmeros outros avanços poderiam ser citados aqui, mas tornariam este texto muito longo.

Para resumir nossa evolução neste período: os últimos 4 anos foram **OS MELHORES 4 ANOS CONSECUTIVOS DA HISTÓRIA DA UNIMED FRANCA.**

Minhas ações como presidente foram baseadas em honestidade, lealdade e justiça. Todas as discussões e ações mais importantes foram amplamente e democraticamente discutidas. Jamais coloquei interesses pessoais acima dos projetos da Cooperativa. Acatei as decisões da maioria e as cumpri, mesmo sendo voto vencido em algumas delas, sem jamais desrespeitar um diretor, cooperado ou colaborador.

Neste momento, tenho um sentimento exacerbado: **GRATIDÃO.**

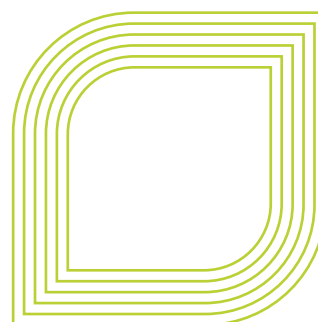
Agradeço aos clientes da Unimed Franca pela confiança e fidelidade, afinal, são nossa razão de ser. Agradeço a todos os cooperados indistintamente, vocês são a Cooperativa, me apoiaram e incentivaram de uma forma ímpar. Agradeço à minha diretoria pela parceria, pelo trabalho, pelo comprometimento, pela eficiência e pelas horas intermináveis de trabalhos dedicados. Agradeço aos assessores médicos da diretoria, que iniciaram ou terminaram essa jornada. Vocês foram

diretamente responsáveis pelos nossos resultados. Agradeço aos colaboradores da Unimed Franca e do São Joaquim Hospital e Maternidade, independente do cargo que ocupam, pelo trabalho em prol do nosso cliente e da Cooperativa. Por fim, agradeço à minha família pelo suporte, compreensão e paciência.

Tenho certeza de que irão gostar do conteúdo deste relatório.

Boa leitura!

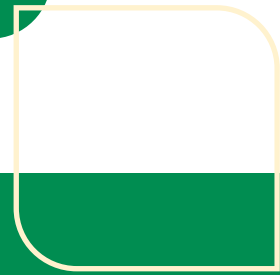
**Dr. Nilson Ricardo Salomão**  
Diretor-Presidente





2





A UNIMED  
FRANCA



## 2.1

## IDENTIDADE E ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

A estrutura da Unimed Franca é composta pelos cooperados:



### 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

**Jairo Eliezer Galvão Pinto**  
Emergencialista

**Talita Fernanda S. F. Andrade**  
Emergencialista

**Homero Antônio Rosa Júnior**  
Pediatria

**Rafael Vieitez Reis**  
Anestesiologia

**Ulisses Marquez Gianecchini**  
Cardiologia



## CONSELHO TÉCNICO

**Antônio Eustáquio Soares**  
Pediatría

**Flávio Gaspar Tozati**  
Ginecologia/Obstetrícia

**Maria Engracia Ribeiro**  
Pediatría

**Fabiana Fadel Ribeiro**  
Clínica Médica/Nefrologia

**Francisco Leite dos Santos**  
Otorrinolaringologia

**Saul Luiz Cavalcanti**  
Radiologia



## CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

**Alexandre Martori**  
Neurologia

**Henrique Pucci Anawate**  
Ginecologia/Obstetrícia

**Marcos Bruxelas de Freitas**  
Ortopedia e Traumatologia

**Giovani Donato Colani**  
Pediatría

**Marcelo Morickochi**  
Urologia

**Wilson Fernandes Marchini**  
Cirurgia Geral/Gastroenterologia/  
Cirurgia Torácica



## COMITÊ DE ESPECIALIDADES

**Ana Lúcia Novelino**  
Dermatologia

**Eliane Pereira Ribeiro Dib**  
Ginecologia e Obstetrícia

**José Osiel de Almeida**  
Anestesiologia

**André Luis de Paula Tasso**  
Oncologia Clínica, Oncologia  
Cirúrgica, Radioterapia e  
Hematologia

**Eurípedes José  
Florentino Motta**  
Cirurgia Plástica

**Maisa Moscardini  
Moreira Herker de Souza**  
Pediatría

**André Luis Foroni Casas**  
Cirurgia Vasculár

**Fabiana Fadel Ribeiro**  
Nefrologia, Infectologia e  
Endocrinologia

**Marco Antônio  
Benedetti Filho**  
Representante das  
Especialidades Clínica Médica  
(inclui Homeopatia, Nutrologia,  
Acupuntura, Atenção Primária à  
Saúde e Medicina do Trabalho)

**Breno de Siqueira**  
Cardiologia

**Francisco Cesar Furtado**  
Cirurgia do Aparelho Digestivo/  
Geral (inclui Proctologia e  
Cirurgia Torácica)

**Marcos Rogério Mazer**  
Ortopedia e Traumatologia

**Ciro de Castro Botto**  
Pneumologia

**Francisco Leite dos Santos**  
Otorrinolaringologia e Cirurgia  
de Cabeça e Pescoço

**Raquel Mariana  
Liporoni de Toledo**  
Oftalmologia

**Daniella Maria  
Peliciari Sardini**  
Reumatologia, Fisiatria e Geriatria

**Herculano Roberto  
Ricordi Barbosa**  
Neurologia e Neurocirurgia

**Rogério Campos  
Cintra Volpe**  
Unidade de Emergência

**Domingos Cassis Neto**  
Urologia

**João Soares Leite Filho**  
Serviços Diagnósticos  
(Radiologia, Medicina Nuclear  
e Patologia)

**Thales Leoncio Paim**  
Psiquiatria

Vocação não é uma escolha.

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



2.1.2

## A UNIMED FRANCA NO MERCADO REGIONAL

# 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 região 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.

2.1.3

## MATRIZ DE IDENTIDADE DA MARCA CORPORATIVA

### PROPOSIÇÃO DE VALOR

Cuidar de você.  
Esse é o plano.

### CORE DE MARCA

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

### EXPRESSÃO

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

### RELACIONAMENTOS

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

## 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.

## COMPETÊNCIAS

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

Promovemos o cuidado com a saúde e seu completo restabelecimento. 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.

## POSIÇÃO

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

## PERSONALIDADE

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

## 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.

## 2.2

## PESSOAS

## 2.2.1

## COLABORADORES

Fazer a gestão de pessoas é um desafio diário, não só para o setor de Gestão de Pessoas, mas também para todos os líderes e gestão da Cooperativa. A competitividade do mercado de trabalho atual, a busca pela eficiência, resultados e sustentabilidade do negócio, os avanços tecnológicos, as novas gerações, a diversidade e o desenvolvimento das pessoas exigem da organização uma busca contínua pela inovação e transformação da cultura, com o desafio de manter seus valores e objetivos.

Em busca dessa inovação para se adaptar e atender todas essas demandas e desafios, o setor de Gestão de Pessoas passou por várias mudanças nesses últimos anos, em termos de gestão, projetos e modelo de trabalho, com a contratação de consultoria e profissionais externos. A Unimed Franca realizou muitas ações, projetos efetivos e outros que não tiveram continuidade por não atenderem às necessidades da Cooperativa.

Com foco no desenvolvimento e no aprimoramento das pessoas, muitas ações foram desenvolvidas. Veja a seguir.

## TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO



Muitos cursos de formação e treinamentos foram realizados por meio da parceria com o Sescoop, Unimed Brasil e Faculdade Unimed, abrangendo todas as áreas da Cooperativa e algumas especialidades médicas, como por exemplo: libras, Excel, redação empresarial,

humanização, educação financeira, hotelaria, normas regulamentadoras, gestão de indicadores, relacionamento interpessoal, comunicação, PALS, ouvidoria, desenvolvimento de lideranças, PNL, relacionamento com o cliente, trabalho sob pressão, administração do tempo, coaching e feedback, como falar em público, gestão de custos na área da saúde, gestão de resíduos, reanimação cardiopulmonar, inteligência emocional, dentre outros.

Nos anos de 2018 e 2019, a nossa cooperativa participou do MBA em Gestão de Negócios em Saúde pela Faculdade Unimed, com uma turma de 14 pessoas, entre colaboradores, líderes e cooperados.



## AÇÕES E EVENTOS

Por meio da parceria entre os setores de Gestão de Pessoas, Marketing, SESMT e Qualidade, foram realizadas várias ações internas em datas comemorativas, como Dia das Mulheres, Dia das Mães, Dia dos Pais, Semana da Sustentabilidade e SIPAT, entre outras. Um evento sempre muito esperado por todos é a Festa dos Colaboradores, realizada no final de cada ano, em comemoração e valorização dos nossos colaboradores pelos resultados obtidos no decorrer do ano. Um momento de muita diversão e integração.

## EDUCAÇÃO CORPORATIVA

No ano de 2019, foi instituído o setor de Educação Corporativa, com a contratação de uma consultora, para agregar valor no desenvolvimento de todos os profissionais envolvidos em nosso negócio. Na página 115, apresentamos mais informações a respeito de “Educação Corporativa”.

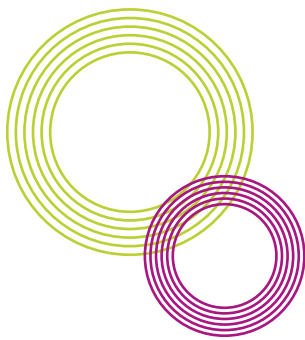


## JEITO DE CUIDAR UNIMED

No ano de 2019, o setor de Gestão de Pessoas iniciou a implementação do Jeito de Cuidar Unimed. Um programa que tem como objetivo promover uma transformação cultural, na qual as estratégias e ações têm as pessoas e o cuidado como o centro do negócio e devem ser pautadas em 7 pilares: estratégias, informação e conhecimento, infraestrutura, lideranças, pessoas, processos e sociedade. Por meio da Unimed Brasil, em setembro de 2019, foi realizada a capacitação para nossas lideranças.



Em novembro, foi formado o Grupo Integrador Jeito de Cuidar, responsável pelo planejamento das ações.



As reuniões de planejamento do GI tiveram início em janeiro de 2020 e, na primeira semana de fevereiro, foram realizados os treinamentos de sensibilização do Jeito de Cuidar, com todos os colaboradores da empresa. Várias ações voltadas ao cuidado já foram realizadas em 2019, como:

**Carinho com Melodia,  
serenata com um grupo  
musical para os pacientes.**





**Dia das Crianças  
para as crianças  
internadas.**

**Serenata de Natal  
para os pacientes.**

**Entrega de um kit  
especial de Natal para  
os colaboradores e  
secretárias.**



Para os próximos anos, os desafios são grandes para a área de Gestão de Pessoas, mas o foco continua no desenvolvimento e no aprimoramento das pessoas e na busca por inovações.

## 2.2.2 SECRETARIADO

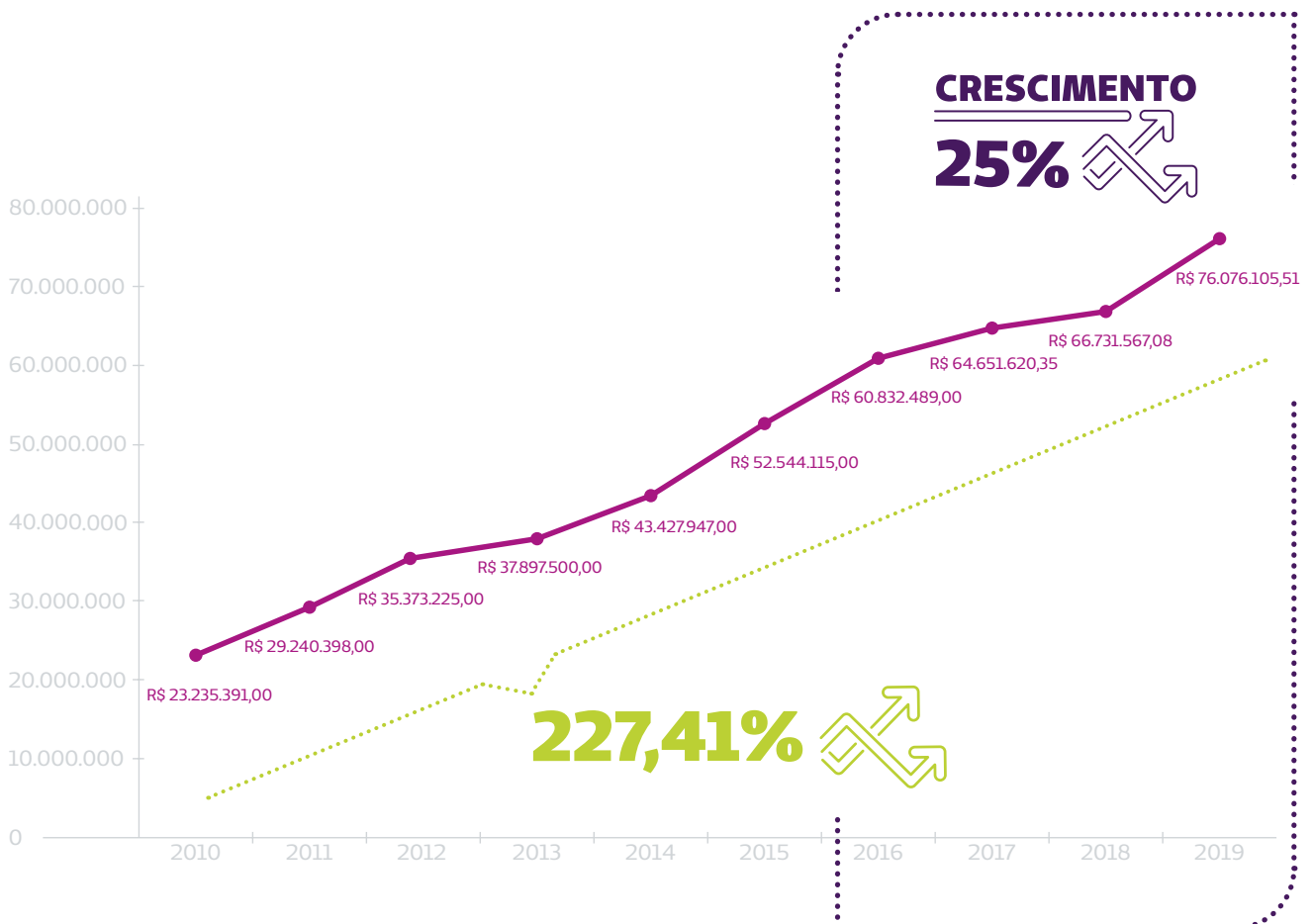
Em 2019, a Unimed Franca ativou um importante serviço para os clientes: o aplicativo “Minha Unimed Franca”. Todo o secretariado de médicos cooperados foi convidado a participar de um treinamento sobre as funcionalidades do aplicativo. Um dos itens abordados foi o agendamento de consultas. O treinamento foi aplicado na sede da Unimed Franca, com horários flexíveis, para viabilizar a participação. Essa iniciativa foi de extrema importância para que o Secretariado pudesse utilizar o “Minha Unimed Franca” – mais um recurso digital desenvolvido pela Cooperativa.





### 2.2.3 COOPERADOS

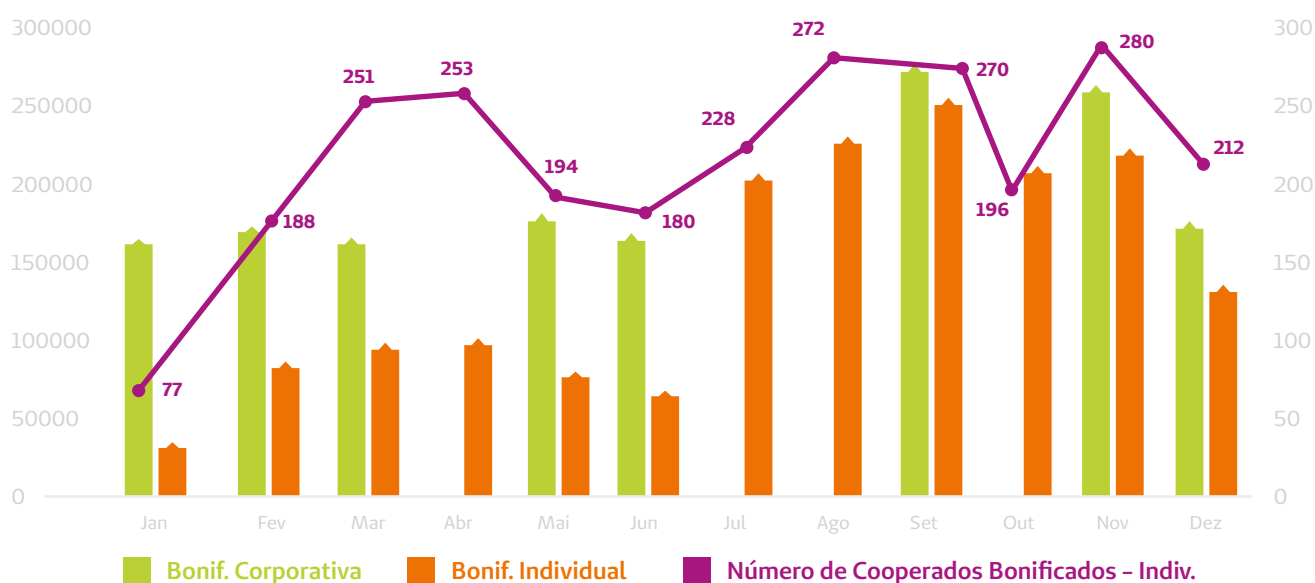
A valorização do trabalho dos cooperados foi um objetivo constante na gestão de 2016 a 2019, como podemos observar nos gráficos a seguir:



## NOVO MODELO DE REMUNERAÇÃO VARIÁVEL POR PERFORMANCE

Em 2019, implantamos o modelo de Remuneração Variável por Performance (RVP), pelo qual nossos cooperados receberam incentivos financeiros de acordo com seus indicadores de desempenho e eficiência.

Além da valorização do trabalho médico, buscamos melhoria na satisfação do cliente, gerando resultados positivos e retorno ao cooperado da economia gerada, na forma de ganhos adicionais sobre a tabela de honorários.



## 2.3

## INFRAESTRUTURA

## 2.3.1

## SÃO JOAQUIM HOSPITAL E MATERNIDADE

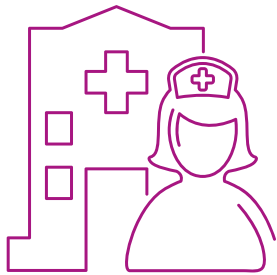


A natureza do trabalho do São Joaquim Hospital e Maternidade é o que o diferencia do contexto das demais áreas de prestação de serviços dentro da Cooperativa.

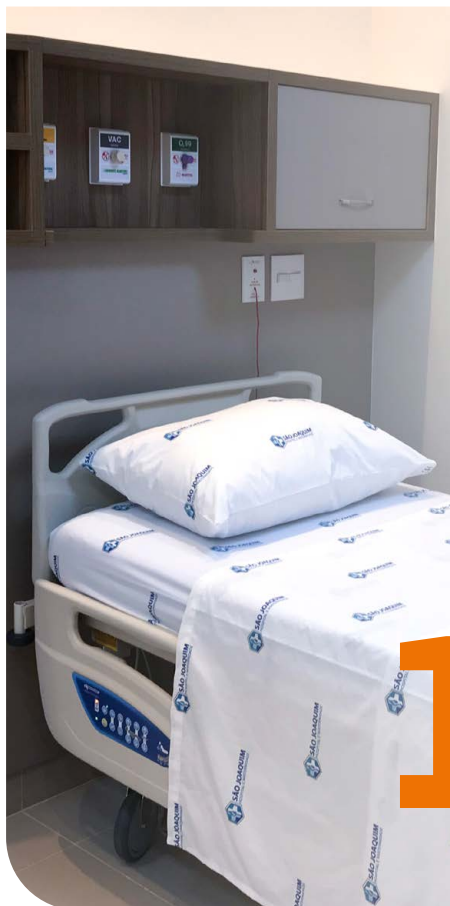
A harmonia entre o pensamento gerencial e a concepção médica da instituição hospitalar constituiu o principal desafio no qual se expõe o São Joaquim Hospital e Maternidade nesta gestão.

Além de toda a atenção na linha do cuidado assistencial, o gerenciamento de custos hospitalares, com vistas à otimização dos recursos, foi necessário como um importante fator para o tão almejado equilíbrio financeiro e o aumento da qualidade, com conseqüente satisfação do paciente (cliente).

## ESTRUTURA



**12.061,71 m<sup>2</sup>**  
Área construída



### Número de leitos

**90**

Abertos (Unidades de Internação)

**10**

UTI Infantil

**12**

Hospital Dia

**10**

UTI Adulto

**122**

Operacionais

Número de salas cirúrgicas

**8**

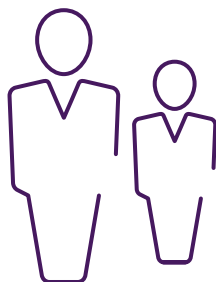
### Funcionários

**693**

próprios

**131**

terceirizados



### Serviços terceirizados

- Nutrição e Dietética
- Segurança Patrimonial
- Higiene e Limpeza
- Hemodinâmica
- CDC
- Engenharia Clínica

## ESTATÍSTICAS DOS SERVIÇOS • ESTRUTURA DO ATENDIMENTO

Serviços	Média Mês			
	2016	2017	2018	2019
Unidade de Internação	788	805	836	873
Unidade de Emergência	15.485	15.584	14.926	15.766
Cirurgias	1.076	1.141	1.245	1.323
Partos	112	117	121	109
Exames por Imagem (RNM, Tomo, US, Raios X, HD)	6.567	6.360	5.967	5.813
Exames Laboratoriais	85.068	91.482	72.526	62.505
Sessões de Quimioterapia	365	390	438	449

Indicadores Operacionais	Média Mês			
	2016	2017	2018	2019
Média de Permanência	2,58	2,52	2,52	2,97
Taxa de Ocupação	66%	66%	66%	68%
Taxa de Mortalidade	2,71%	2,72%	2,66%	2,59%
Índice de Giro de Leitos	8,00	7,85	7,87	6,21
Índice de Intervalo de Substituição de Leitos	1,29	1,31	1,30	1,40
Taxa de Internação via U.E.	2,1%	2,1%	2,5%	2,49%
Taxa de Pacientes Residentes (> 90 dias)	0,03%	0,06%	0,03%	0,02%

Média Mês

Indicadores de Segurança	2016	2017	2018	2019
Taxa de Infecção Hospitalar Geral	1,28%	1,38%	1,31%	1,69%
Taxa de Infecção em Cirurgia Limpa	1,11%	1,58%	0,74%	0,75%
Percentual de Utilização de Antibióticos	10,00%	8,00%	16,00%	5,18%

## ESTATÍSTICAS DOS SERVIÇOS • ESTRUTURA POR CARTEIRA DE ATENDIMENTO

	Volume de Internações				%			
	2016	2017	2018	2019	2016	2017	2018	2019
Unimed Franca	6.834	7.073	7.469	7.554	72%	73%	74%	72%
Intercâmbio	1.166	1.139	1.178	1.392	12%	12%	12%	13%
Convênio Externo	875	830	775	881	9%	9%	8%	8%
Particular	585	620	606	647	6%	6%	6%	6%
<b>Total</b>	<b>9.460</b>	<b>9.662</b>	<b>10.028</b>	<b>10.474</b>				
<b>Média Mês</b>	<b>788</b>	<b>805</b>	<b>836</b>	<b>873</b>				

	Volume de Cirurgias				%			
	2016	2017	2018	2019	2016	2017	2018	2019
Unimed Franca	9.127	9.803	10.729	11.348	71%	72%	72%	71%
Intercâmbio	1.653	1.677	1.823	2.043	13%	12%	12%	13%
Convênio Externo	1.125	1.136	1.268	1.190	9%	8%	8%	7%
Particular	1.011	1.073	1.123	1.293	8%	8%	8%	8%
<b>Total</b>	<b>12.916</b>	<b>13.689</b>	<b>14.943</b>	<b>15.874</b>				
<b>Média Mês</b>	<b>1.076</b>	<b>1.141</b>	<b>1.245</b>	<b>1.323</b>				



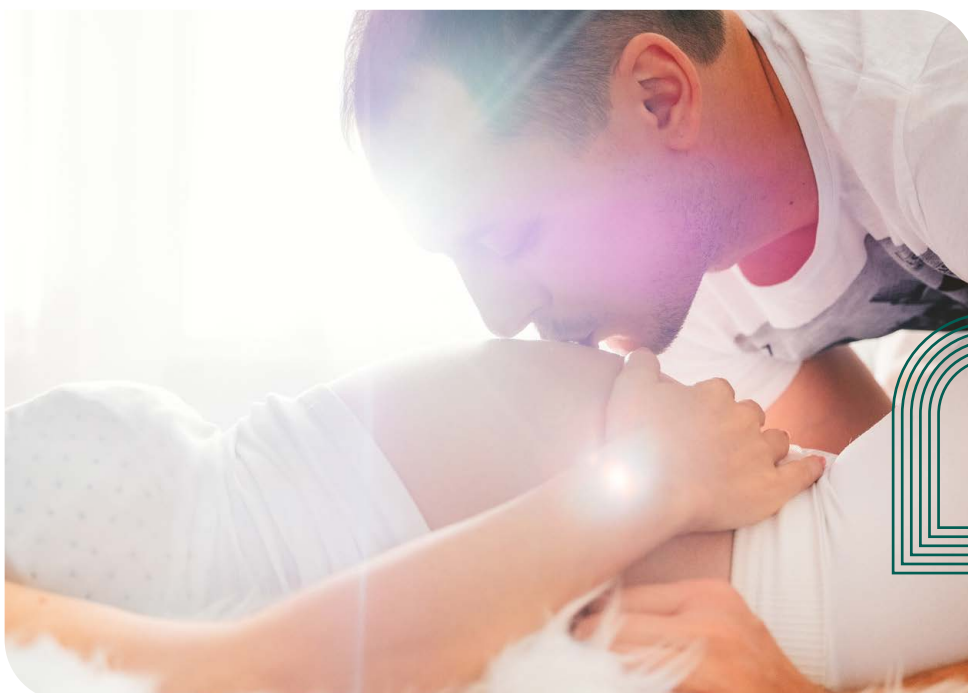
	Volume por Convênio na Unidade de Emergência				%			
	2016	2017	2018	2019	2016	2017	2018	2019
Unimed Franca	143.096	143.147	137.726	142.423	77%	77%	77%	75%
Intercâmbio	29.102	29.260	28.331	32.108	16%	16%	16%	17%
Convênio Externo	2.274	2.486	2.479	2.916	1%	1%	1%	2%
Particular	11.343	12.113	10.574	11.740	6%	6%	6%	6%
<b>Total</b>	<b>185.815</b>	<b>187.006</b>	<b>179.110</b>	<b>189.187</b>				
<b>Média Mês</b>	<b>15.485</b>	<b>15.584</b>	<b>14.926</b>	<b>15.766</b>				

## DESEMPENHO ASSISTENCIAL

- Projeto Parto Adequado: participação na fase 2 do Projeto Parto Adequado (PPA) da ANS.

O Projeto Parto Adequado (PPA) é uma iniciativa da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) juntamente com o Institute for Healthcare Improvement (IHI)\* e o Hospital Israelita Albert Einstein (HIAE) para que haja a diminuição das taxas de parto cesárea no país, em especial das instituições privadas de saúde.

Em concordância com esses fatos e a busca pela melhoria na assistência dispensada às mulheres, tanto o São Joaquim Hospital e Maternidade quanto a operadora de saúde Unimed Franca aderiram ao projeto em 2017, participando ativamente dos encontros mensais, buscando a capacitação dos seus profissionais e a reestruturação do espaço



físico da maternidade, com a finalidade de promover o parto natural, assegurando a assistência ao parto sem intervenções desnecessárias e propiciando um ambiente acolhedor, tanto ao binômio quanto à família.

O ano de 2018 foi marcado pelas ações de acolhimento à gestante, cujo desejo é o parto normal humanizado, com a visita de atendimento ao plano de parto.

- Implantação da metodologia Kanban nas Unidades de Internação, para melhor acompanhamento da permanência hospitalar. Introdução de elementos para alta responsável e gestão da clínica.



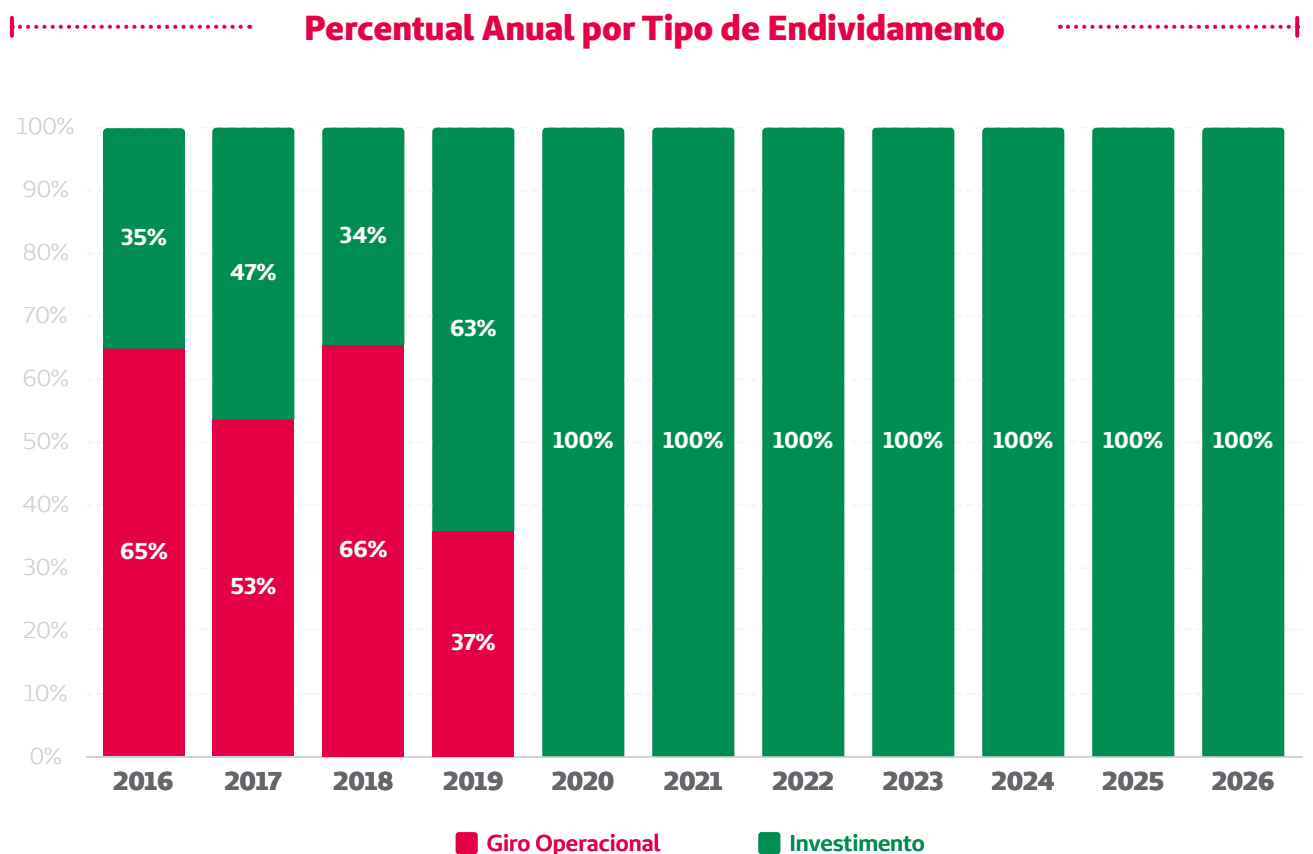
- Implantação de metodologia Lean na Unidade de Emergência, no centro cirúrgico e demais áreas assistenciais e de apoio do hospital, com a extensão da realização do round em todos os setores.
- Realização KAISEN no Centro Cirúrgico, com representantes de todas as áreas de interação das atividades.
- Introdução do painel de plano de cuidados para elaboração e aprimoramento do plano terapêutico preenchido pelo médico.
- Implantação da Sistematização da Assistência de Enfermagem (SAE) - histórico, necessidades básicas, exame físico - e do diagnóstico de enfermagem.
- Dupla checagem de medicamentos de alto risco no PEP.
- Implantação do protocolo de jejum.
- Projeto de uso racional do enxoval, com a troca, a cada 48 horas e/ou sujidade.

- Passagem de plantão de enfermagem, com uso de beira a leito, para aproximação da equipe com o paciente e aprimoramento das práticas.
- Redimensionamento do quadro de enfermagem na UTI Neonatal e Pediátrica na ala 3 do Centro Cirúrgico e na Unidade de Emergência.
- Implantação do plantonista horizontal nas UTIs Neonatal e Pediátrica.
- Implantação do hospitalista pediatra e na ala de Pediatria.
- Implantação de serviço odontológico aos pacientes do Setor de Quimioterapia.

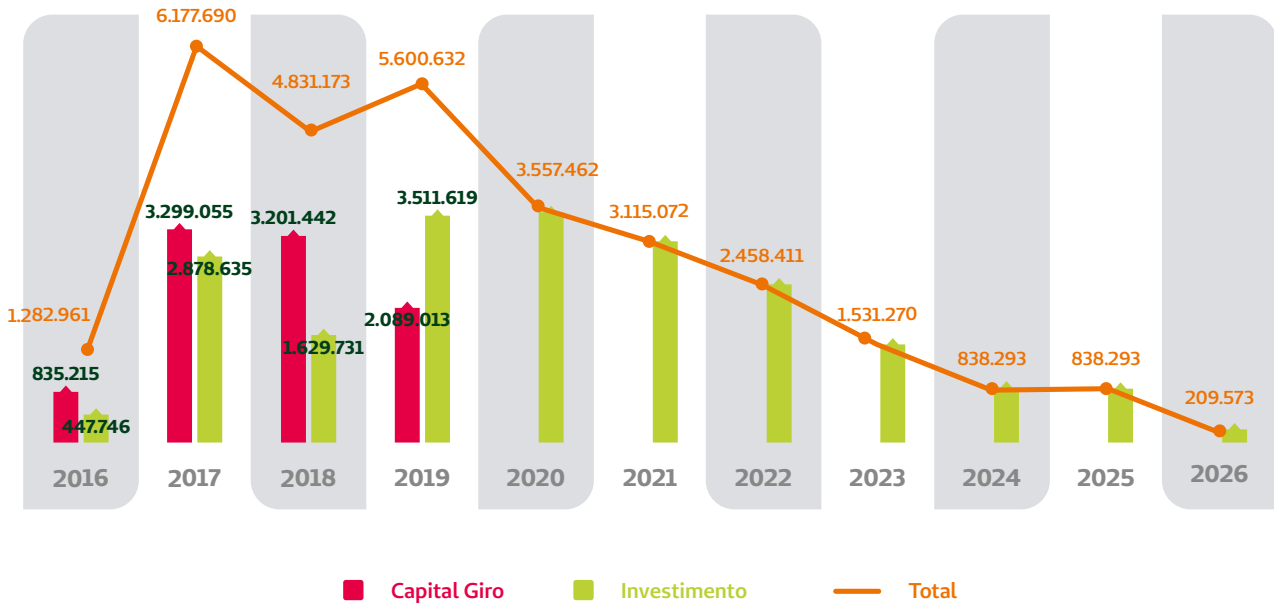
## GESTÃO ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA

### Evolução do endividamento do São Joaquim Hospital e Maternidade

Conforme mencionado nos relatórios de gestão anteriores (2016–2018), em maio de 2016 foi captado um empréstimo no valor de 1 milhão de dólares, com juros baixo e com o objetivo de quitar as dívidas das Contas Garantidas, com juros elevados de até 12% ao mês e ainda todas as dívidas com fornecedores. Como foi mencionado, a previsão de quitação desse empréstimo seria no mês de abril de 2019. Conquistamos essa meta como podemos comprovar no gráfico abaixo:



## Endividamento Hospital (Anual)



## Projeto Centro Cirúrgico / Hospital Dia

Regime de assistência intermediária entre a internação e o atendimento ambulatorial, para realização de procedimentos clínicos, cirúrgicos, diagnósticos e terapêuticos, que requeiram a permanência do paciente na unidade por um período máximo de 12 horas (Portaria nº 44/GM/2001). Estrutura funcional de acordo com Resolução CFM nº 1.886/2008. Estrutura física atendendo integralmente à RDC 50. A inauguração dos 6 primeiros leitos e a disponibilização de mais 4 leitos na ala cirúrgica, já apresentaram o resultado esperado de otimização do Centro Cirúrgico, aumentando a produtividade e melhorando o gerenciamento de outros leitos cirúrgicos e clínicos.



## Projeto ampliação de leitos de terapia intensiva infantil

Ampliação de dois leitos operacionais para atendimento da demanda, com melhoria e adequação da estrutura física para a busca de receita de intercâmbio. A estrutura física e funcional tem como referência a legislação pertinente:

- ANVISA – RDC 50 de 21 de fevereiro de 2002.
- MS – RDC 7 de 24 de fevereiro de 2010.
- Portaria 895 de 31 de março de 2017.

## READEQUAÇÃO DO LABORATÓRIO

	Volume de Exames Laboratoriais				%			
	2016	2017	2018	2019	2016	2017	2018	2019
Unimed Franca	552.029	559.446	574.350	599.215	54,1%	51,0%	66,0%	79,9%
Intercâmbio	79.494	80.326	82.620	93.455	7,8%	7,3%	9,5%	12,5%
Convênio Externo	379.813	448.004	202.077	45.048	37,2%	40,8%	23,2%	6,0%
Particular	9.532	10.007	11.263	12.336	0,9%	0,9%	1,3%	1,6%
<b>Total</b>	<b>1.020.868</b>	<b>1.097.783</b>	<b>870.310</b>	<b>750.054</b>				
<b>Média Mês</b>	<b>85.072</b>	<b>91.482</b>	<b>72.526</b>	<b>62.505</b>				

- Encerramento da parceria público-privada em 2018 pelo desequilíbrio econômico financeiro.
- Redimensionamento da equipe técnica de acordo com o volume de exames.

	2016	2017	2018	2019
Exames/Ano	1.020.868	1.097.783	870.310	750.054
Receita Total	R\$ 8.207.788	R\$ 9.276.788	R\$ 7.801.720	R\$ 8.189.784
Nº de Colaboradores	82	82	72	67

- Revisão de metodologias de exames existentes no mercado, garantindo a qualidade com redução de custos.
- Revisão de exames encaminhados para laboratórios de apoio, avaliando custo-benefício.
- Redirecionamento da demanda de coleta de material biológico para o Posto de Coleta localizado no CMU (Centro Multidisciplinar Unimed).
- Segregação do centro de custo do laboratório da Unidade de Emergência.

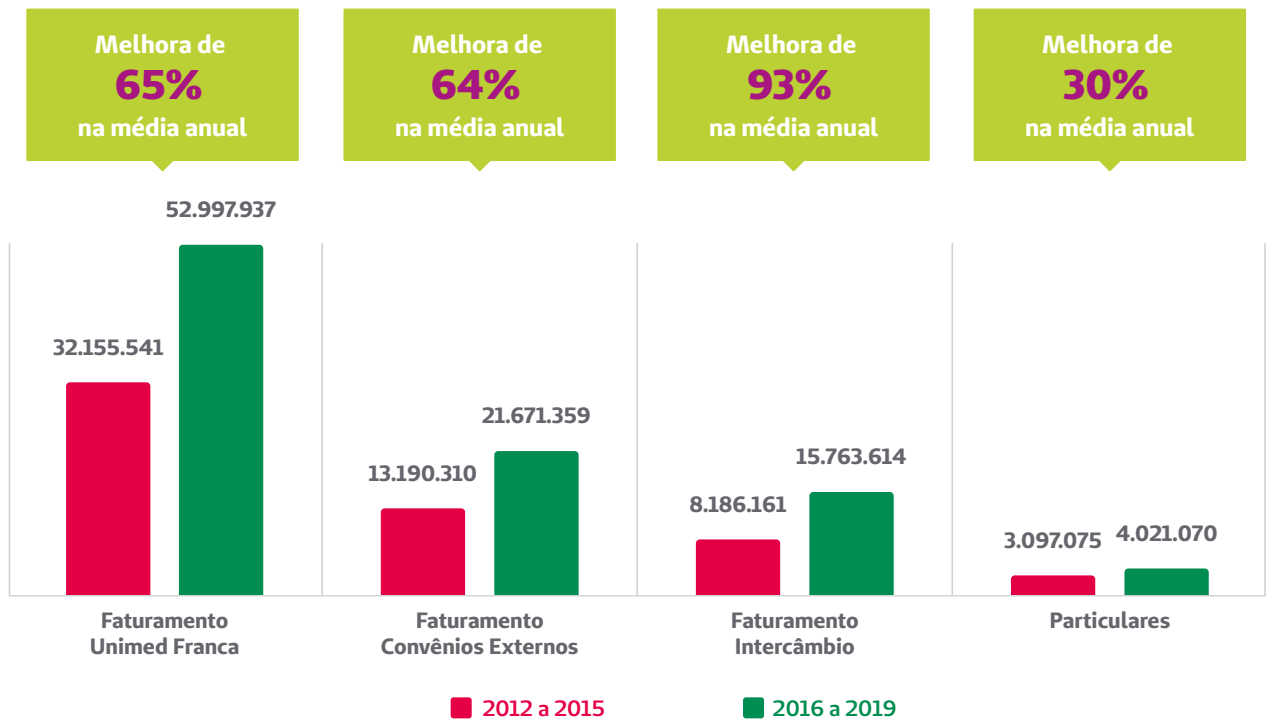


- Aprimoramento da gestão orçamentária e financeira do hospital e da operadora, gerando equilíbrio econômico-financeiro, por meio de estudo e implantação da diária semiglobal. A Unimed Franca foi pioneira na metodologia, já discutida e sugerida pela Unimed do Brasil.

- Análise e verticalização de serviços ligados à área de Diagnóstico por Imagem (Ressonância Magnética, Raios X).
- Evolução do faturamento bruto de convênios externos e particulares.

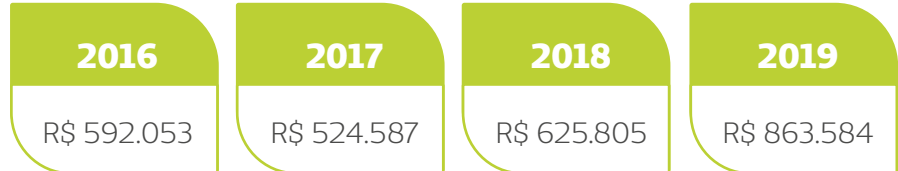
	2016	2017	2018	2019
Convênios Externos	R\$ 19.765.550	R\$ 23.113.331	R\$ 22.085.722	R\$ 23.683.513
Clientes Particulares	R\$ 3.807.609	R\$ 4.127.643	R\$ 4.150.486	R\$ 4.381.817
	<b>R\$ 23.573.159</b>	<b>R\$ 27.240.974</b>	<b>R\$ 26.236.208</b>	<b>R\$ 28.065.330</b>

## Média Anual de Faturamento no São Joaquim Hospital e Maternidade, por Tipo de Convênio (em R\$)



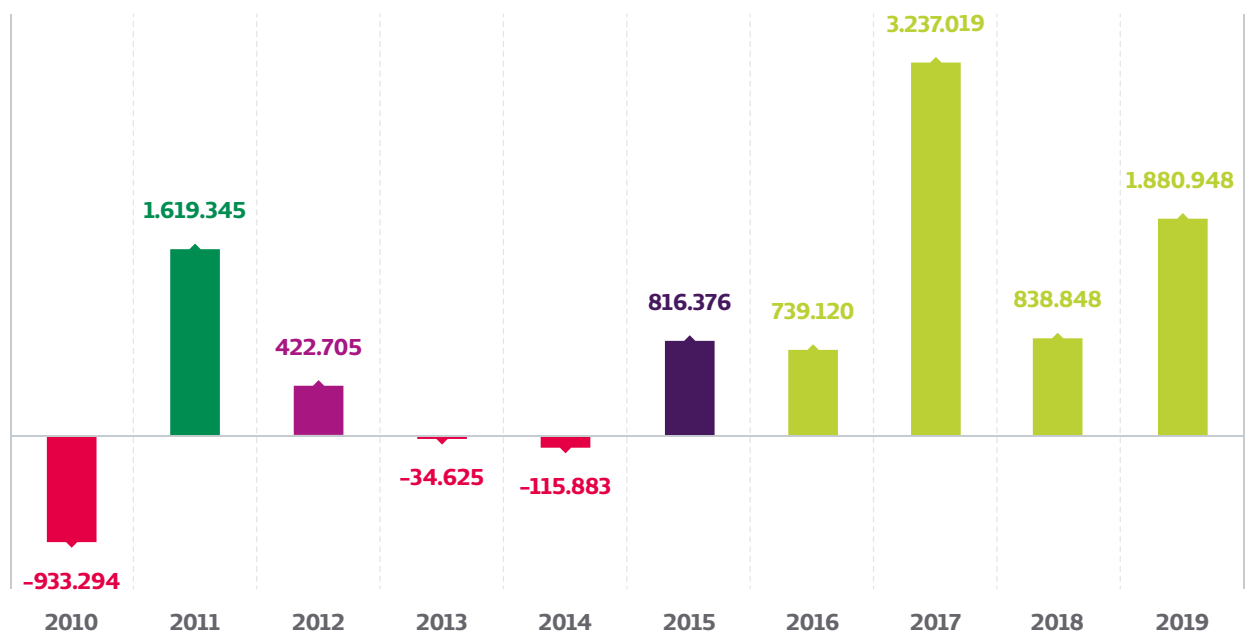
### Acompanhamento de glosas de convênios externos

Valor Glosas Recuperadas



### Resultado econômico

## Resultado Líquido do São Joaquim Hospital e Maternidade em R\$



## BIOENGENHARIA INFRAESTRUTURA • OBRAS, ELÉTRICA, GASES, EQUIPAMENTOS

Por Tipo de Investimento	2016	2017	2018	2019	Total gestão
Investimento em Infraestrutura	R\$ 2.176.778	R\$ 176.332	R\$ 801.044	R\$ 2.932.328	<b>R\$ 6.086.482</b>
Aparelho e Equipamento Médico/ Laboratório e Outros	R\$ 1.213.395	R\$ 500.649	R\$ 5.501.654	R\$ 1.466.757	<b>R\$ 8.682.456</b>
Instrumentos Médicos Cirúrgicos	R\$ 107.568	R\$ 145.909	R\$ 365.277	R\$ 118.012	<b>R\$ 736.766</b>
Móveis e Utensílios	R\$ 303.084	R\$ 13.400	R\$ 442.914	R\$ 395.658	<b>R\$ 1.155.056</b>
Softwares e Aplicativos	R\$ 82.595	R\$ 0	R\$ 1.474	R\$ 291.638	<b>R\$ 375.707</b>
Equipamentos de Informática	R\$ 55.192	R\$ 111.944	R\$ 170.230	R\$ 85.486	<b>R\$ 422.853</b>
<b>TOTAL</b>	<b>R\$ 3.938.611</b>	<b>R\$ 948.234</b>	<b>R\$ 7.282.595</b>	<b>R\$ 5.289.879</b>	<b>R\$ 17.459.320</b>

### Destaque nos Investimentos para os Serviços

	Inauguração	Infraestrutura	Equipamentos / Instrumentais / Mobiliário	TOTAL
 Berçário Maternidade Infraestrutura	Em Fase Final	R\$ 185.674	R\$ 123.886	<b>R\$ 309.560</b>
 Ressonância Magnética	Mar/2019	R\$ 456.619	R\$ 4.614.177	<b>R\$ 5.070.797</b>
 UTIs Neonatal e Pediátrica	Jul/2019	R\$ 142.848	R\$ 474.920	<b>R\$ 617.769</b>
 Farmácia Quimioterapia - CAF - Unidades de Internação	Ago/2019	R\$ 680.942	R\$ 273.965	<b>R\$ 954.907</b>
 Telhado Centro Cirúrgico	Nov/2019	R\$ 385.910	R\$ 0	<b>R\$ 385.910</b>
 Sala Triagem U.E.	Nov/2019	R\$ 23.477	R\$ 6.000	<b>R\$ 29.477</b>
 Reforma de 2 quartos a cada 45 dias	Início em Dez/2019	R\$ 66.853	R\$ 18.987	<b>R\$ 85.840</b>
 Hospital Dia	Out/2018	R\$ 434.288	R\$ 366.468	<b>R\$ 800.756</b>
 Raios X	Dez/2018	R\$ 82.400	R\$ 341.690	<b>R\$ 424.090</b>



## Alguns equipamentos

Ao longo desta gestão, o São Joaquim Hospital e Maternidade realizou adequações em sua infraestrutura, para atender as necessidades de seus pacientes e, assim, posicionar-se na vanguarda em saúde privada na cidade de Franca e região.


QUANT.	BENS ADQUIRIDOS	VALOR
1	APARELHO DE RESSONÂNCIA MAGNÉTICA SYGNA VOYAGER 1,5T	R\$ 4.249.189,00
1	MONITOR DE RESSONÂNCIA MR 400	R\$ 258.649,00
1	CHILLER IHA 60 RI 380	R\$ 180.000,00
1	APARELHO DE RAIOS X FIXO, FAB SIEMENS, MOD POLYMAT	R\$ 96.754,09
1	APARELHO DE ANESTESIA -MARCA DRAGER-MODELO FABI	R\$ 109.593,20
2	APARELHO DE EMISSÃO OTOACÚSTICA OTOREAD TE+PD (OR	R\$ 22.000,00
1	APARELHO PARA TERAPEUTICA DE ALTO FLUXO-FISHER &	R\$ 11.397,00
1	ARCO CIRURGICO MÓVEL OEC BRIVO ESSENTIAL	R\$ 230.000,00
2	BERÇO AQUECIDO -MARCA FANEM-AMPLA MOD 2085	R\$ 13.900,00
1	BILIRRUBINOMETRO MODELO AG	R\$ 16.400,00
4	BISTURI ELETRÔNICO MICROPROCESSADO SS-501LX	R\$ 90.400,00
1	BIOIMPEDANCIA - ANALISADOR DE COMPOSIÇÃO CORPORAL	R\$ 16.000,00
2	BIPAP SYNCHRONY	R\$ 19.000,00
2	BOMBA EXTRATORA ELETRICA DE LEITE MATERNO MEDELA	R\$ 24.125,00
1	CAMERA DE VIDEO FLEXVISION	R\$ 49.000,00
1	CARDIOTOCOGRAFO PORTATIL MT 516 TOITU	R\$ 30.000,00

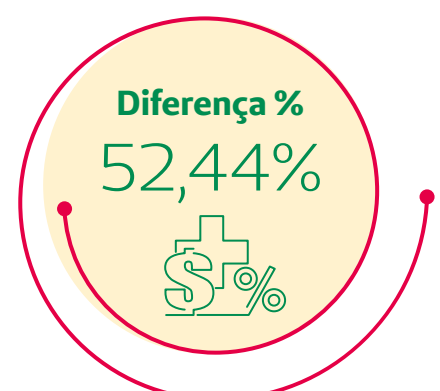
1	CENTRAL DE MONITORIZAÇÃO FISIOLÓGICA C/ 2 TELA LCD	R\$ 28.000,00
1	CENTRAL PROCESSADORA DE VIDEO CV- 170	R\$ 104.500,00
1	CONJUNTO RADIOLOGICO - MOD.MULTIX B-MARCA SIEMENS	R\$ 120.000,00
1	CAMARA FANEM-MOD.3347/4P/ MEDICAMENTOS -500L	R\$ 12.500,00
5	CAMARA REFRIGERADA CIENTIFICA	R\$ 83.215,00
3	DESFIBRILADOR C/ MARCAPASSO + DEA DFM 100	R\$ 74.121,92
2	DETECTOR FETAL - TOITU FD-491	R\$ 17.096,00
3	ELETROCARDIOGRAFO PORTATIL	R\$ 27.910,00
5	FOCO CIRURGICO TETO LED DUPLEX 4LE/4LE POR (SISMA	R\$ 133.386,00
1	FONTE DE LUZ FLEXVISION LED 200	R\$ 28.700,00
7	FOTOTERAPIA BILITRON SKY MODELO 5006	R\$ 43.000,00
1	FREEZER MOD. 349FV C/ CONTROLE MICROPROCESSADO- T	R\$ 11.934,00
2	GRAVADOR P/ VIDEOCIRURGIA- MED CAPTURE MEDTRONIC	R\$ 41.700,00
8	INCUBADORA P/ RECEM NASCIDO - MARCA FANEM- MODELO	R\$ 117.000,00
1	INSULFLADOR DE CO2 MODELO 40L KARL STORZ	R\$ 46.500,00
1	LAMPADA DE FENDA 3 AUMENTOS LED- APRAMED SLL3M	R\$ 12.155,00
1	MICROCAMERA STORZ	R\$ 24.500,00
1	MICROSCOPIO MC- M1232 LED- FILTRO VERDE	R\$ 26.250,00
4	MONITORES DE VIDEO	R\$ 45.459,00
18	MONITORES MULTIPARAMÉTRICOS	R\$ 388.891,58
5	RESPIRADOR PULMONAR	R\$ 366.759,98

1	ULTRASSOM ACUSON NX3 ELITE SIEMENS	R\$ 132.164,09
1	TERMODESINFECTORA 104/2P/E/TS/SV/ - 220V 60HZ + GABINETE	R\$ 213.000,00

Substituição do sistema de gases medicinais e vácuo, passando de estrutura própria para módulos pré-fabricados pela Air Liquide – Regularização de acordo com a legislação, com economia de 52% na conta de gases medicinais.

### Gases Medicinais

2019	 Gases Medicinais	Consumo	Per Capita
<b>Janeiro</b>	87.767	5.661	R\$ 15,50
<b>Fevereiro</b>	61.952	5.417	R\$ 11,44
<b>Março</b>	80.256	7.033	R\$ 11,41
<b>Abril</b>	85.386	5.574	R\$ 15,32
<b>Mai</b>	86.904	5.967	R\$ 14,56
<b>Junho</b>	100.265	6.838	R\$ 14,66
<b>Julho</b>	98.046	5.972	R\$ 16,42
<b>Agosto</b>	66.809	6.188	R\$ 10,80
<b>Setembro</b>	45.590	5.942	<b>R\$ 7,67</b>
<b>Outubro</b>	50.790	5.674	<b>R\$ 8,95</b>
<b>Novembro</b>	34.808	7.785	<b>R\$ 4,47</b>
<b>Dezembro</b>	36.150	7.101	<b>R\$ 5,09</b>
<b>Total</b>	<b>834.722</b>	<b>75.149</b>	<b>R\$ 11,11</b>
<b>Média</b>	<b>69.560</b>	<b>6.262</b>	<b>R\$ 11,11</b>



## GESTÃO DE MATERIAIS HOSPITALARES

### Criação do setor: Núcleo de OPME

- Instalação de software – Inpart Saúde, ferramenta específica e segura para realização de cotações de OPME de forma transparente.
- Negociação em conjunto com três Singulares, realizando compra direta com fornecedor ou fabricante, reduzindo o custo dos materiais em até 60%.
  - Compra conjunta com as singulares de Ribeirão Preto, Araraquara, São Carlos, Birigui e Presidente Prudente de medicamentos e materiais médico-hospitalares com redução de custos, em especial dos medicamentos oncológicos.
  - Redução do tempo médio de estocagem de materiais, medicamentos, insumos da agência transfusional, laboratório e manutenção de 22 para 15 dias.

	2016	2017	2018	2019
Farmácia CAF	16	15	11	9
Almoxarifado	20	16	19	15
Agência Transfusional	42	41	28	27
Laboratório	18	19	17	14
Manutenção	21	21	13	17

> Aumento do Giro de Estoque

	2016	2017	2018	2019
Farmácia CAF	2,0	2,3	4,1	4,0
Almoxarifado	1,5	1,9	1,6	1,9
Agência Transfusional	0,9	0,9	1,3	1,5
Laboratório	1,8	2,0	1,9	2,6
Manutenção	1,65	1,51	2,41	1,87

## TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- **Implantação do PEP** – Prontuário Eletrônico do Paciente na Unidade de Emergência e nas demais unidades assistenciais.
- Desenvolvimento dos indicadores em plataforma de B.I.
- Extensão da instalação NetPACs para áreas de diagnóstico por imagem: RNM, Raios X e Hemodinâmica.

## PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS



### Certificação ONA

Recertificação do selo de acreditação pela certificadora Instituto Qualisa de Gestão (IQG) em julho de 2018 e visita de manutenção anual.



### Certificação PALC

Certificação PALC realizada no laboratório de Análises Clínicas São Joaquim – Unimed Franca, em Março/2018, com metodologia diferenciada para avaliação (auditoria interna assistida), com foco nas dificuldades e não conformidades identificadas por meio de auditoria interna realizada pelo próprio setor, contribuindo para a melhoria na realização delas, bem como auxílio de forma educativa dos profissionais que atuam no setor como auditores internos.

## Selo Hospital Unimed de Sustentabilidade



Em junho de 2018, o São Joaquim Hospital e Maternidade – Unimed Franca, foi congratulado com o Selo Unimed de Governança e Sustentabilidade, na categoria Ouro, fornecido pela Unimed do Brasil, em reconhecimento às ações desenvolvidas voltadas às práticas de sustentabilidade em sua gestão, com base no tripé sustentável.

**CERTIFICADO**

A Unimed do Brasil confere ao

**São Joaquim Hospital e Maternidade**

a categoria **Ouro** no **Selo Hospital Unimed de Sustentabilidade 2018**, em reconhecimento ao importante trabalho realizado pela prática da sustentabilidade em sua gestão, fortalecendo os princípios do cooperativismo e a construção de uma sociedade mais justa e sustentável.

São Paulo, junho de 2018

  
Darival Bríngel de Olinda  
Diretor de Desenvolvimento de Mercado da Unimed do Brasil

  
Orlando Fittipaldi Junior  
Diretor de Gestão de Saúde da Unimed do Brasil



## DESTAQUE PARA OS ACONTECIMENTOS

### 14ª edição da Semana da Qualidade e SIPAT

Entre os dias 4 e 8 de novembro, com o tema “Ouvir também é uma forma de cuidar”.



### 5º Ciclo de Palestras de Educação Ambiental

Aconteceu de 24 a 26 de julho de 2019, palestras e ações com temas associados ao tripé da sustentabilidade (ambiental, econômico e social).



### Eu Ajudo na Lata

Adesão ao Programa “Eu ajudo na Lata” da Unimed do Brasil, em novembro de 2019, com várias ações que proporcionaram a coleta de aproximadamente 32 kg de lacres de alumínio, vendidos e revertidos em itens de acessibilidade a serem doados a instituições de caridade.

## 1ª Semana de Sensibilização à Prematuridade

Realizada em novembro, mês mundial de conscientização da prematuridade, envolvendo pacientes, ex-pacientes, médicos e equipe multidisciplinar, com proposta de orientação aos profissionais e sensibilização aos familiares, palestras com profissionais capacitados sobre o assunto, música e mural de fotos das histórias que passaram pela UTI Neonatal e Pediátrica.



## Campanha de Higienização das Mãos

Em 5 de maio de 2019, o tema da Campanha Mundial Salve Vidas: Higienize suas Mãos, estimulado pela Organização Mundial da Saúde (OMS) e apoiado pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) foi: **“CUIDADO SEGURO PARA TODOS ESTÁ NAS SUAS MÃOS”**.







A campanha objetivou sensibilizar os colaboradores e cooperados sobre a importância da higienização das mãos para a prevenção e o controle de infecções no ambiente hospitalar. Foi realizada a dinâmica da Caixa Preta – uma caixa com luz negra dentro e com aberturas laterais para colocar as mãos e, na parte superior, para observação.

Durante a dinâmica foi passado Luminol – produto que, quando exposto à luz negra, ilumina as áreas atingidas nas mãos dos participantes e orientados a realizar a higienização simples das mãos com água e sabão, como normalmente o fazem. Com a prática, foi possível perceber as falhas na higienização, pois as regiões não iluminadas representam as não higienizadas.

Após a dinâmica, foi exposto um painel com fotos dos profissionais, com frases de incentivo à higiene das mãos.

## Dia Mundial da SEPSE

O Dia Mundial da Sepse, 13 de setembro de 2019, teve como tema a Campanha Mundial, estimulada pela Organização Mundial da Saúde (OMS) e apoiada pelo Instituto Latino Americano da Sepse (ILAS): “**PENSE: PODE SER SEPSE**”.

Para marcar o Dia Mundial da Sepse, 13 de setembro, o São Joaquim Hospital e Maternidade e a Unimed Franca realizaram, entre os dias 9 a 13 de setembro, uma campanha interna, divulgando entre os colaboradores, cooperados, pacientes e

visitantes a importância de se conhecer mais a respeito dessa síndrome, que é caracterizada por um conjunto de manifestações graves em todo o organismo e que tem uma infecção como causa.

A programação da semana de campanha de conscientização da Sepse incluiu

ações para despertar os cooperados e colaboradores para a adesão ao protocolo de Sepse nas unidades de internação, incentivar a educação continuada e orientar os pacientes e acompanhantes sobre o que é Sepse, seus sinais de alerta e medidas de prevenção.

### • Ações

Gravação e publicação do vídeo institucional no sites do hospital e da Unimed Franca e nas mídias internas de atendimento ao público.

Incentivando os colaboradores para assistirem um vídeo online sobre higienização das mãos e precauções de isolamento, presente no curso:

[https://ensino.einstein.br/seguranca\\_do\\_paciente\\_-\\_prevencao\\_e\\_control\\_p2597/p](https://ensino.einstein.br/seguranca_do_paciente_-_prevencao_e_control_p2597/p)

Realização de um QUIZ com o objetivo de avaliar os conhecimentos dos profissionais sobre os temas discutidos no vídeo – higiene das mãos, precauções de isolamento e sepse. Os profissionais participantes foram beneficiados com brindes e prêmio em dinheiro.

Participaram  
da Campanha

**137**  
profissionais e

**150**  
clientes.



## PERCEPÇÃO DO CLIENTE SÃO JOAQUIM

O setor de **Ouvidoria** do Hospital tem a função de ser o porta-voz do cliente, proporcionando um ciclo de melhoria contínua por meio das análises e resolução de casos que fogem aos processos normais da empresa.

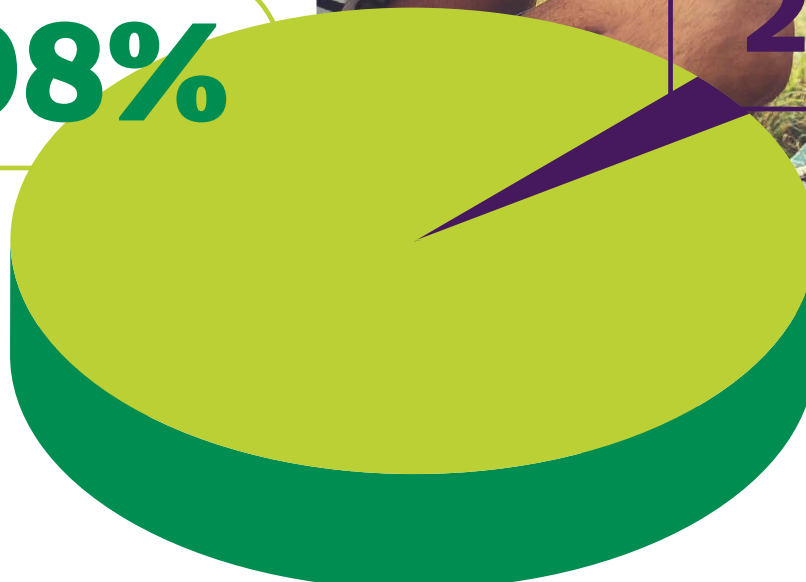
Com o objetivo de aprimorar a assistência em todo o seu processo, o São Joaquim Hospital e Maternidade aplica, sistematicamente, pesquisa ativa e passiva para pacientes internados e ambulatoriais.

### Recomendaria • 2019

**Recomendaria o Hospital a outras pessoas em 2019?**

**98%**

**2%**



Sim

Não

### ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

Ações de redirecionamento de atendimento da Unidade de Emergência:

- Abertura do ambulatório de doenças sazonais no Centro Multidisciplinar Unimed (CMU), com redirecionamento e acompanhamento dos pacientes com dengue, nos meses de março, abril e maio.
- Encaminhamento dos pacientes de aplicação de medicamento ambulatorial para o Centro Multidisciplinar Unimed (CMU).

2016

Com o objetivo de prestar um atendimento mais resolutivo e ágil, o fluxograma de atendimento da Unidade de Emergência foi modificado.

2017

### MUDANÇAS

- Atendimento encaminhado para o clínico.
- A enfermeira da triagem informa o tempo de espera e oferece agendamento de consulta com especialista pelo Uniagende.
- Colaborador fica atento ao atendimento.
- Realiza busca ativa de paciente que já está aguardando e está incomodado com a demora.
- Acolhe o paciente encaminhado pela triagem.
- Instituir o médico triagista (médico de atendimento primário que atenderá os casos triados como VERDES).
- Instituir o atendimento médico secundário para pacientes de convênio externo, particular e os direcionados do atendimento primário.
- Após consulta do caso agudo, conduz o paciente para o Uniagende, com necessidade de encaminhamento.



## Triagem pelo enfermeiro

- Atendimento de emergência.
- Atendimento encaminhado para o clínico.
- A enfermeira da triagem informa o tempo de espera e oferece agendamento de consulta com especialista pelo Uniagende.



## Uniagende

- Colaborador fica atento ao atendimento.
- Realiza busca ativa de paciente que já está aguardando e está incomodado com a demora.
- Acolhe o paciente encaminhado pela triagem.



## Médico

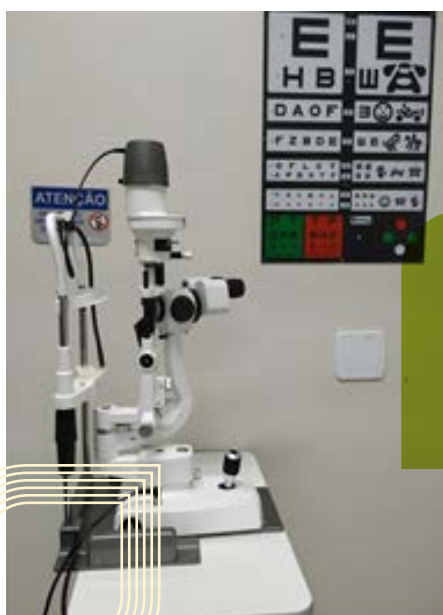
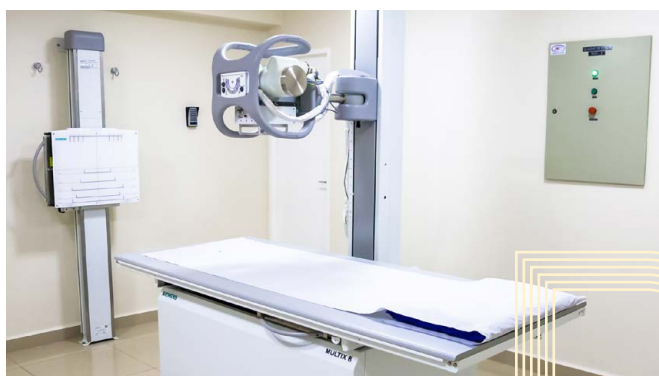
- Instituir o médico triagista (médico de atendimento primário que atenderá os casos triados como VERDES).
- Instituir o atendimento médico secundário para pacientes de convênio externo, particular e os direcionados do atendimento primário.
- Após consultas do caso agudo, conduz o paciente para o Uniagende, com necessidade de encaminhamento para especialista.



## NOVO EQUIPAMENTO DE RAIOS X COM DIGITALIZADOR DE IMAGENS

2018

Seguindo a tendência de verticalização dos serviços de diagnósticos, o serviço de Raios X do São Joaquim Hospital e Maternidade também foi verticalizado. Em 2018, o São Joaquim Hospital e Maternidade adquiriu um moderno aparelho de Raios 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 colaboradores fazem parte da equipe do São Joaquim Hospital e Maternidade e os laudos são fornecidos por uma equipe a 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.



2019

Visando a melhoria contínua dos serviços prestados e o acolhimento humanizado de seus pacientes, o São Joaquim Hospital e Maternidade investiu em reformas e adequações da estrutura física da Unidade de Emergência, bem como em aquisição de equipamentos para proporcionar maior conforto do paciente e melhoria de qualidade na assistência prestada.

## AQUISIÇÕES

Fraldário



Cinco Cadeiras de Rodas



**Painéis de Indicadores e Direcionamento do Paciente:** possibilitam tomada de decisão rápida e maior assertividade das ações.



Antes



### Sala de Espera do Raios X:

ampliação do número de poltronas e maior conforto para o paciente.



Depois



**Adequação das salas de observação masculina para utilização como unidade mista:** possibilitando maior disponibilidade de leitos e melhor atuação da equipe técnica.

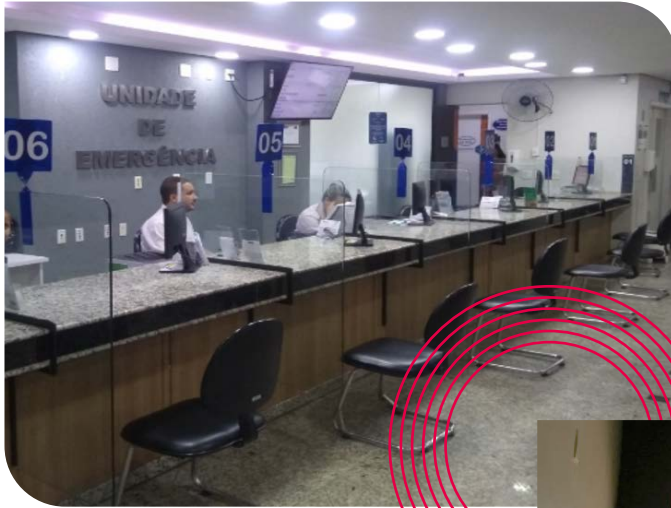
Depois



Antes

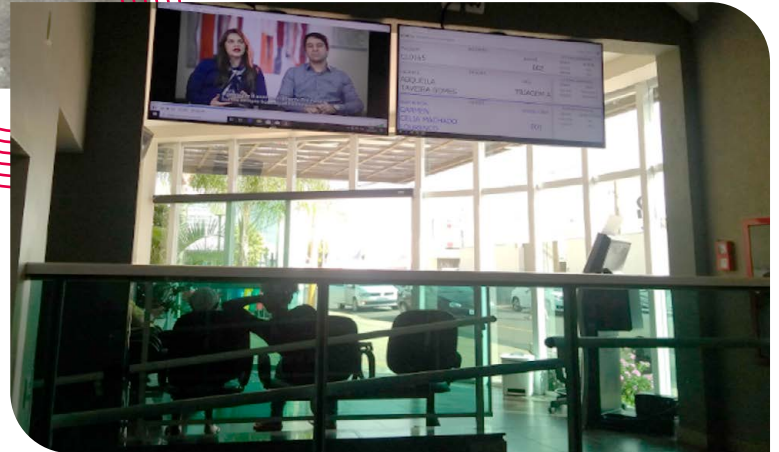






**Adequação da disposição dos mobiliários e identificação visual do balcão de atendimento da recepção:** facilitando o acesso do paciente aos guichês.

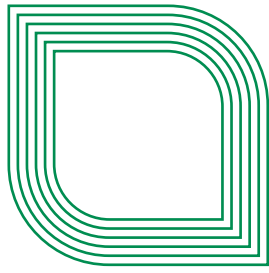
**Adequação dos painéis de chamada da recepção e implantação de vídeos institucionais da Unimed Franca com foco na orientação e prevenção de doenças.**



### **Reforma da sala de emergência:**

possibilitando melhor conforto da equipe e ampla visualização dos pacientes que estão sendo assistidos.



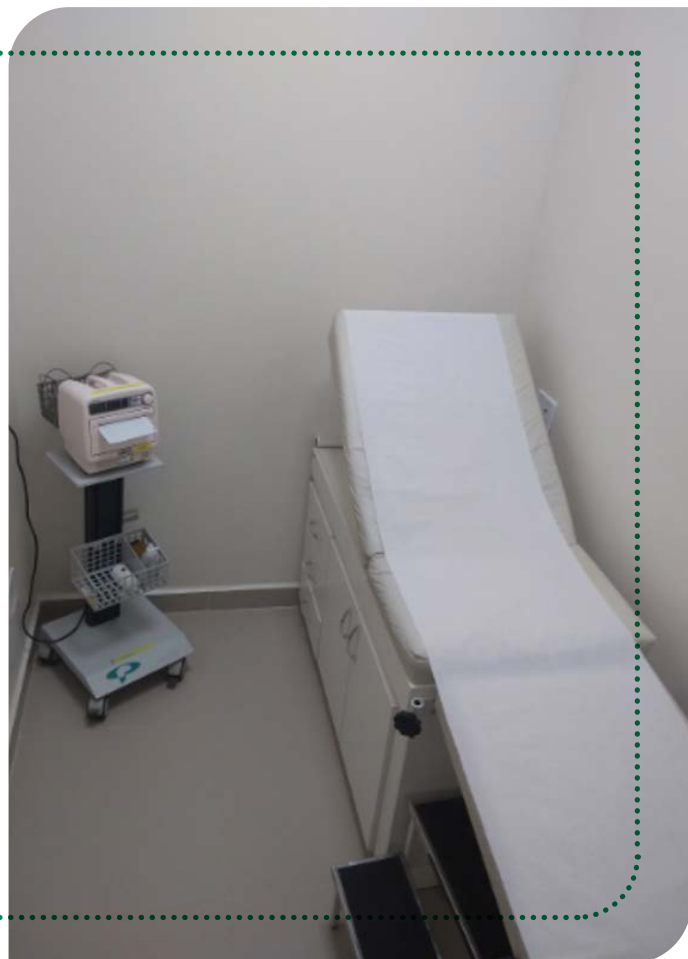


### Reforma e ampliação da sala de triagem:

passando a ter duas salas funcionando da 10h às 22h, para maior agilidade do atendimento.

### Reforma da sala de cardiocardiografia:

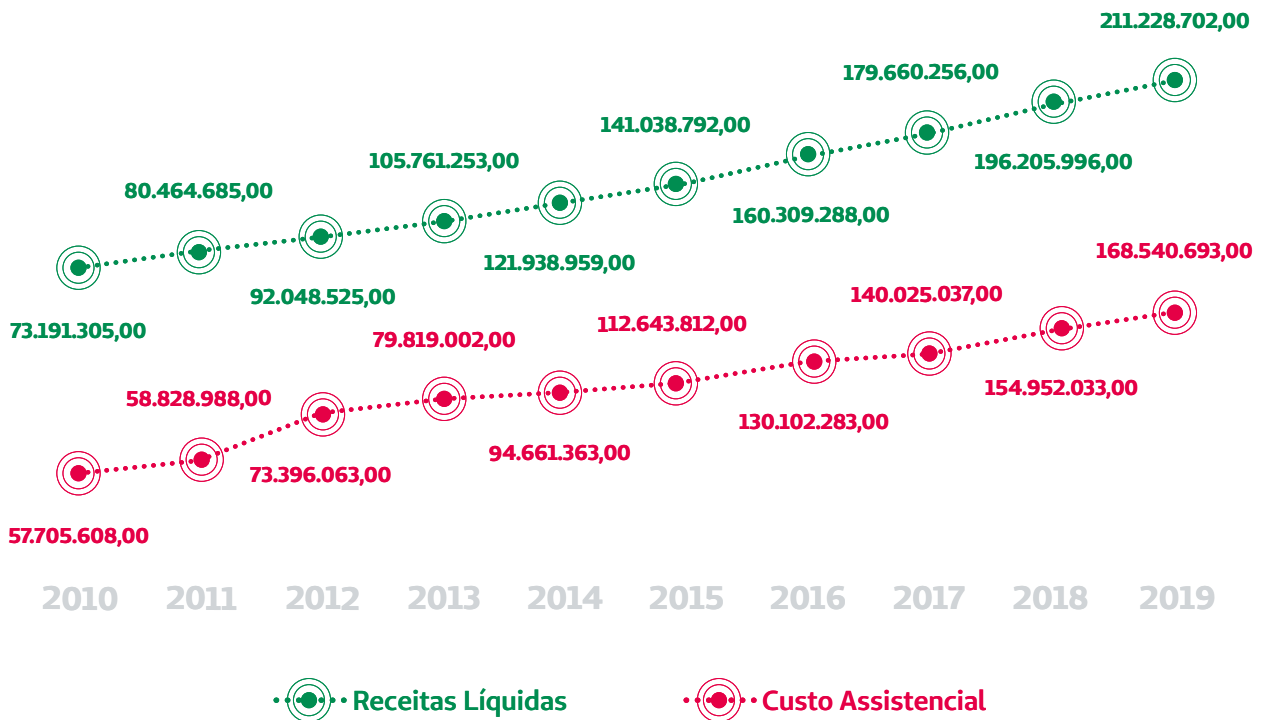
melhoria do acolhimento à gestante, bem como a garantia da sua preservação durante a realização do exame, tornando esse momento muito mais humanizado.



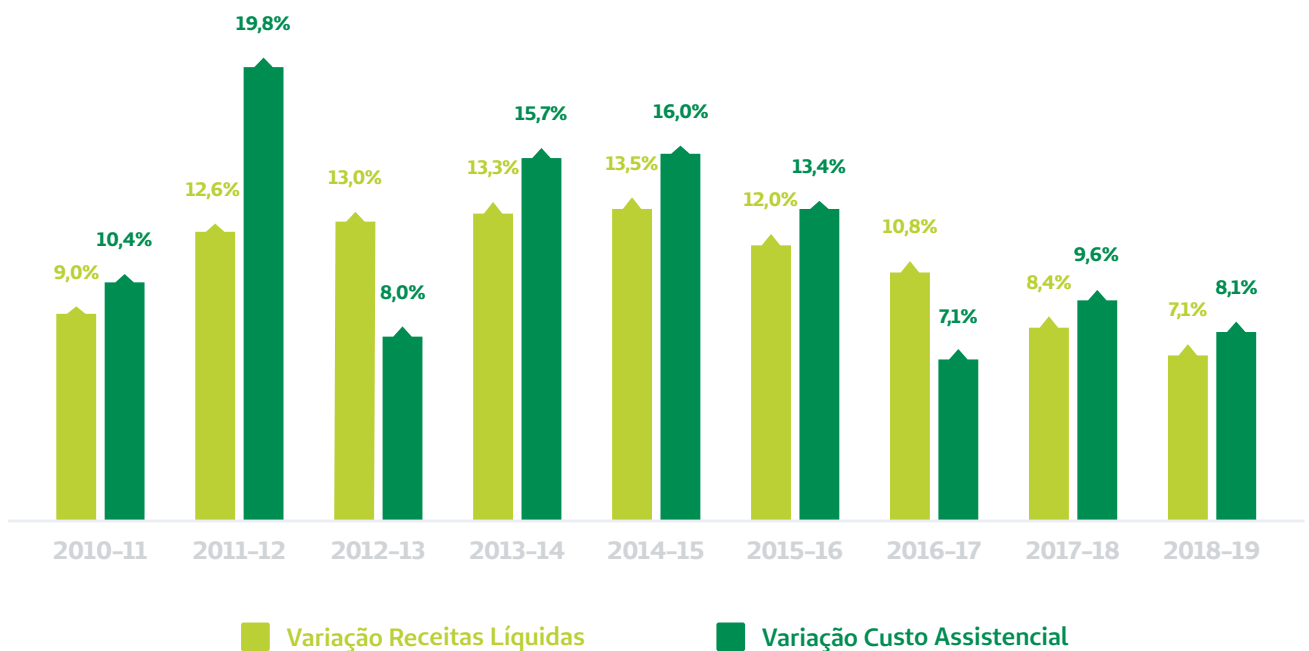
## 2.3.2

## PROVIMENTO

## Evolução Receitas Líquidas x Custo Assistencial Unimed Franca (em R\$)

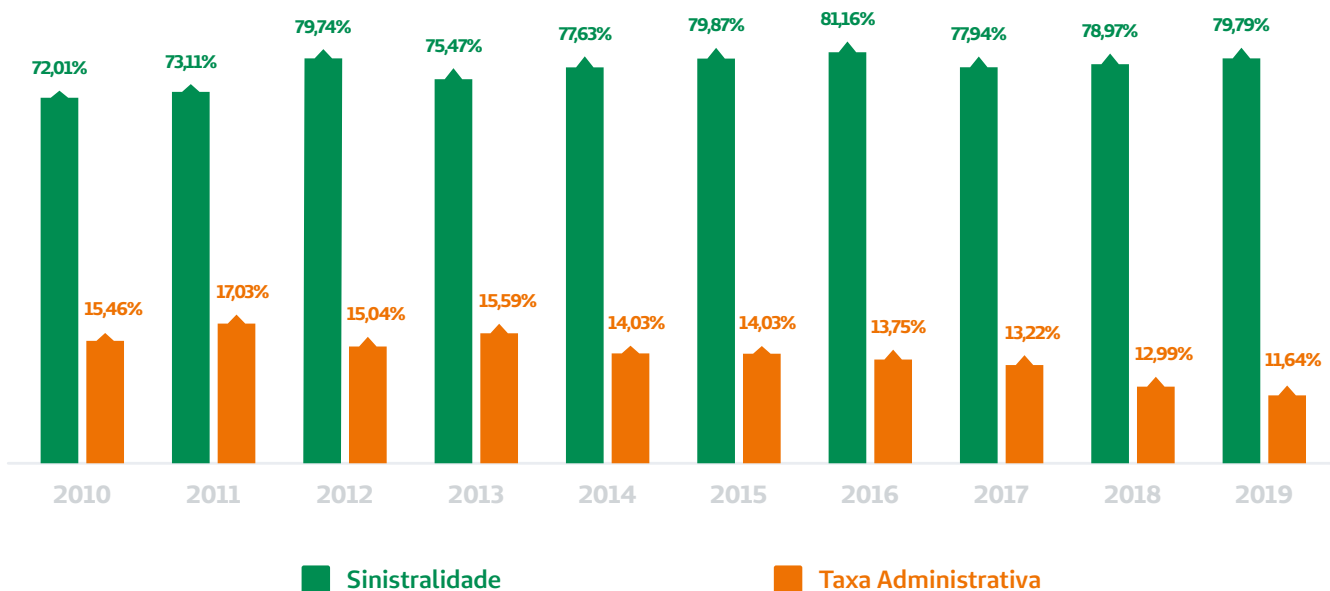


## Variação Anual das Receitas Líquidas e Custo Assistencial



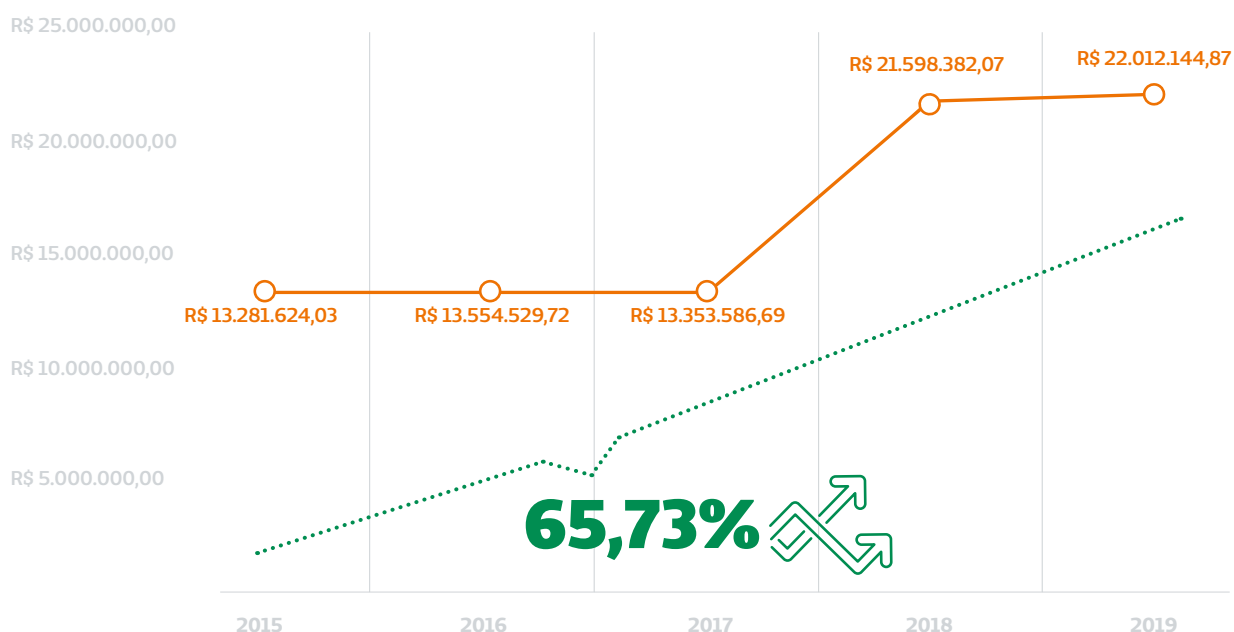
Sabemos da importância do controle da sinistralidade, que é durante a nossa gestão foi um dos objetivos. Por isso, direcionamos a utilização racional dos recursos.

### Evolução Sinistralidade x Taxa Administrativa

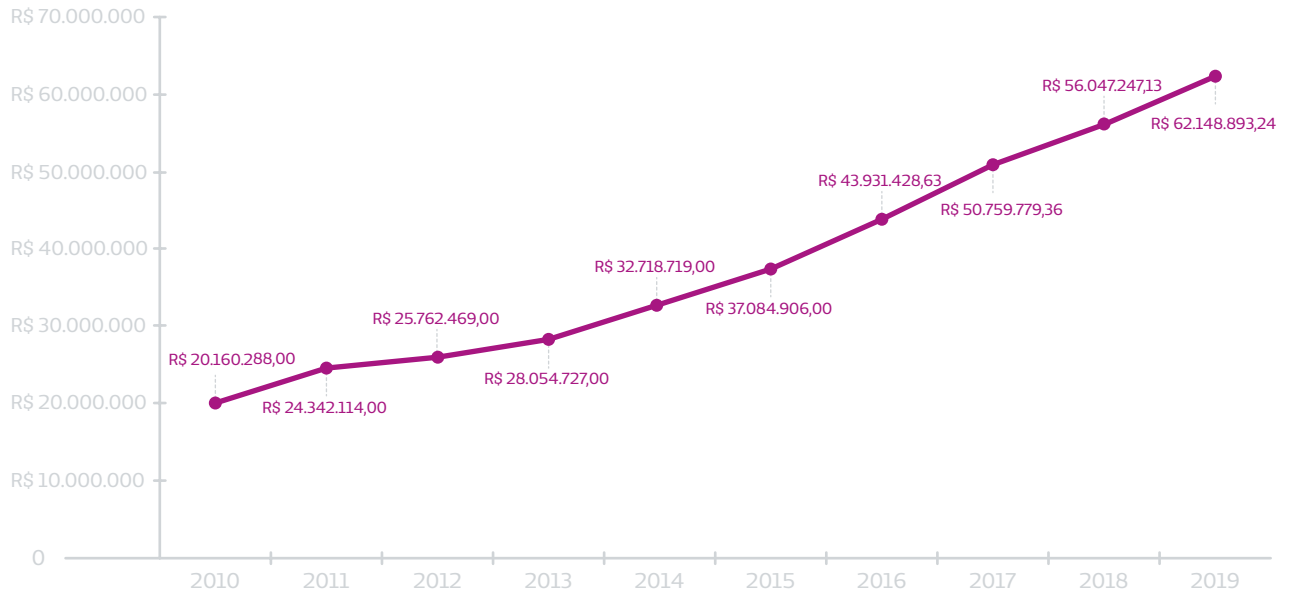


O nosso departamento de Provimento em Saúde trabalha, diariamente, para prestar toda a assistência aos nossos clientes, dentro da nossa própria rede. Quando encaminhamos clientes para fora, retiramos os recursos dos nossos cooperados ou dos serviços próprios. Sabemos que, em alguns casos, há a necessidade desse encaminhamento por não possuímos demandas específicas. Mas, em alguns casos, há esse encaminhamento indevido.

### REPASSE PARA AS CLÍNICAS



## REPASSE PARA O SÃO JOAQUIM HOSPITAL E MATERNIDADE



## EVOLUÇÃO DOS EVENTOS ASSISTENCIAIS

### Evolução de Carteira 2010 a 2019

#### Total de Clientes

<b>2010</b>	61.470
<b>2011</b>	63.645
<b>2012</b>	66.197
<b>2013</b>	70.689
<b>2014</b>	72.890
<b>2015</b>	75.910
<b>2016</b>	75.135
<b>2017</b>	75.111
<b>2018</b>	74.368
<b>2019</b>	73.470

**Evolução do Período 2010 x 2019**

**20%**

### Eventos Assistenciais 2010 a 2019

	Consulta Eletiva	Consulta Urgência	SADT	Internação
<b>2010</b>	251.340	91.309	419.467	6.312
<b>2011</b>	268.302	108.098	523.446	6.475
<b>2012</b>	287.104	113.932	574.597	6.260
<b>2013</b>	296.961	115.874	678.412	6.699
<b>2014</b>	305.634	125.454	752.927	7.537
<b>2015</b>	324.638	126.851	1.020.772	7.319
<b>2016</b>	341.099	146.476	1.073.644	7.431
<b>2017</b>	334.899	143.433	1.010.417	7.584
<b>2018</b>	343.274	139.640	1.028.611	8.277
<b>2019</b>	349.135	147.468	1.106.582	8.048

**39%**

**62%**

**164%**

**28%**

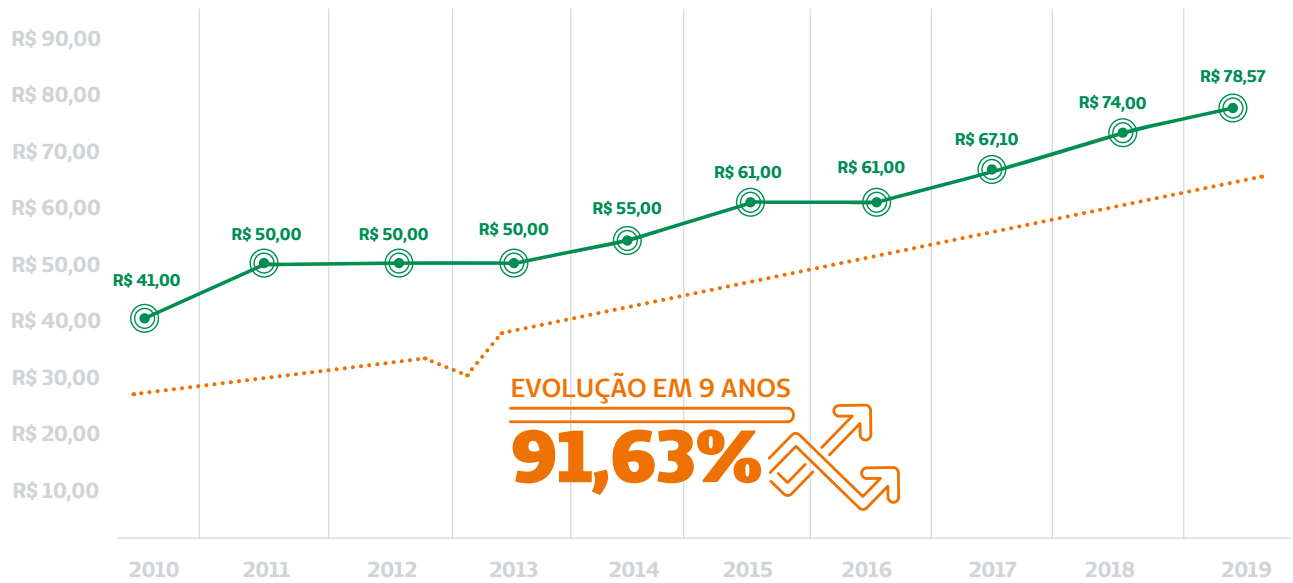
## Número de Consultas, SADT e Internação por Beneficiário

	Consulta Eletiva	Consulta Urgência	SADT	Internação
<b>2010</b>	4,09	1,49	6,82	0,10
<b>2011</b>	4,22	1,70	8,22	0,10
<b>2012</b>	4,34	1,72	8,68	0,09
<b>2013</b>	4,20	1,64	9,60	0,09
<b>2014</b>	4,19	1,72	10,33	0,10
<b>2015</b>	4,28	1,67	13,45	0,10
<b>2016</b>	4,54	1,95	14,29	0,10
<b>2017</b>	4,46	1,91	13,45	0,10
<b>2018</b>	4,62	1,88	13,83	0,11
<b>2019</b>	4,75	2,01	15,06	0,11
<b>Evolução do Período 2010 x 2019</b>	<b>16%</b>	<b>35%</b>	<b>121%</b>	<b>7%</b>

## Número de Procedimentos e Internações por Consulta Eletiva

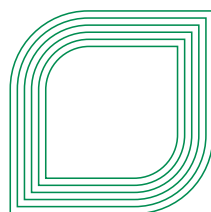
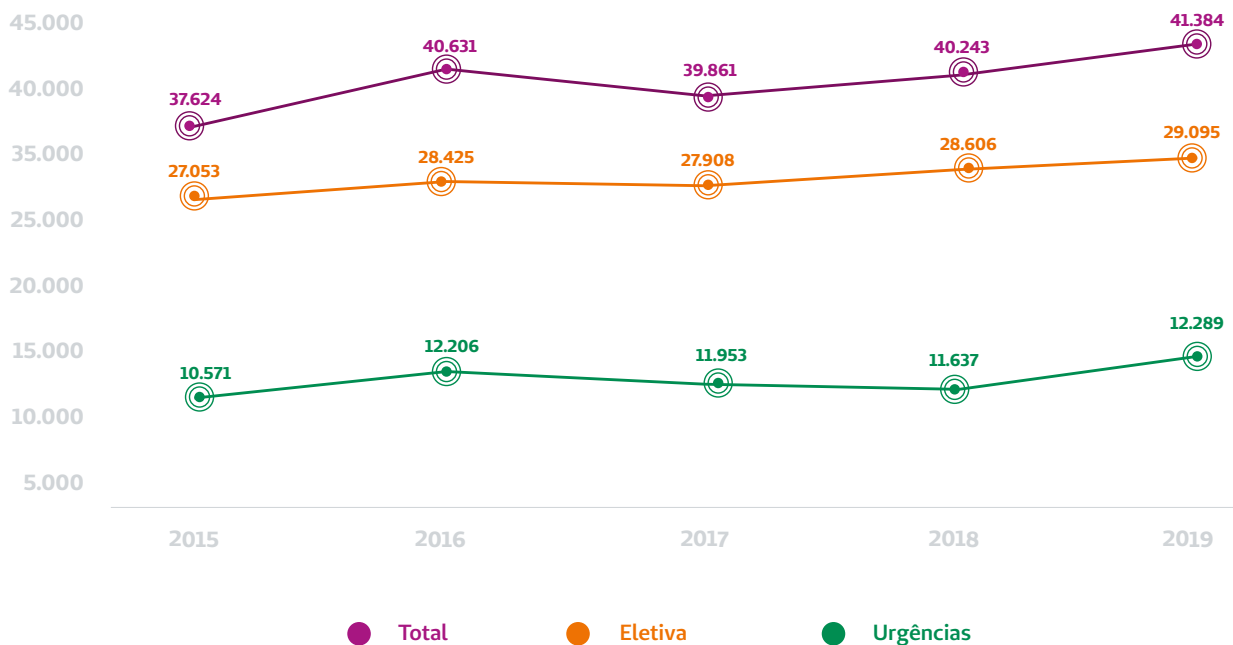
	SADT	Internação
<b>2010</b>	1,67	0,03
<b>2011</b>	1,95	0,02
<b>2012</b>	2,00	0,02
<b>2013</b>	2,28	0,02
<b>2014</b>	2,46	0,02
<b>2015</b>	3,14	0,02
<b>2016</b>	3,15	0,02
<b>2017</b>	3,02	0,02
<b>2018</b>	3,00	0,02
<b>2019</b>	3,17	0,02
<b>Evolução do Período 2010 x 2018</b>	<b>90%</b>	<b>-8</b>

## EVOLUÇÃO DO CUSTO DA CONSULTA

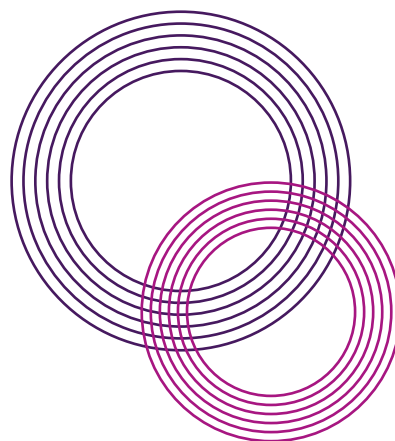
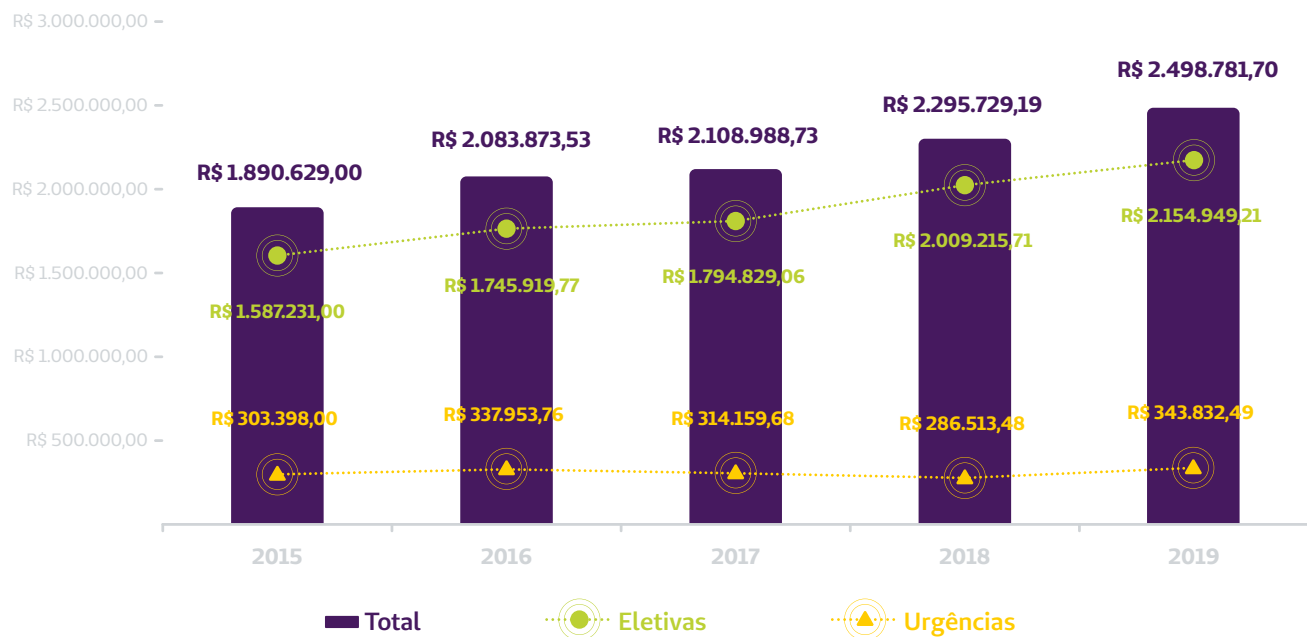


É importante ressaltar que o valor da consulta está congelado devido ao programa de Remuneração Variável por Performance (RVP), que foi implantado em janeiro de 2019.

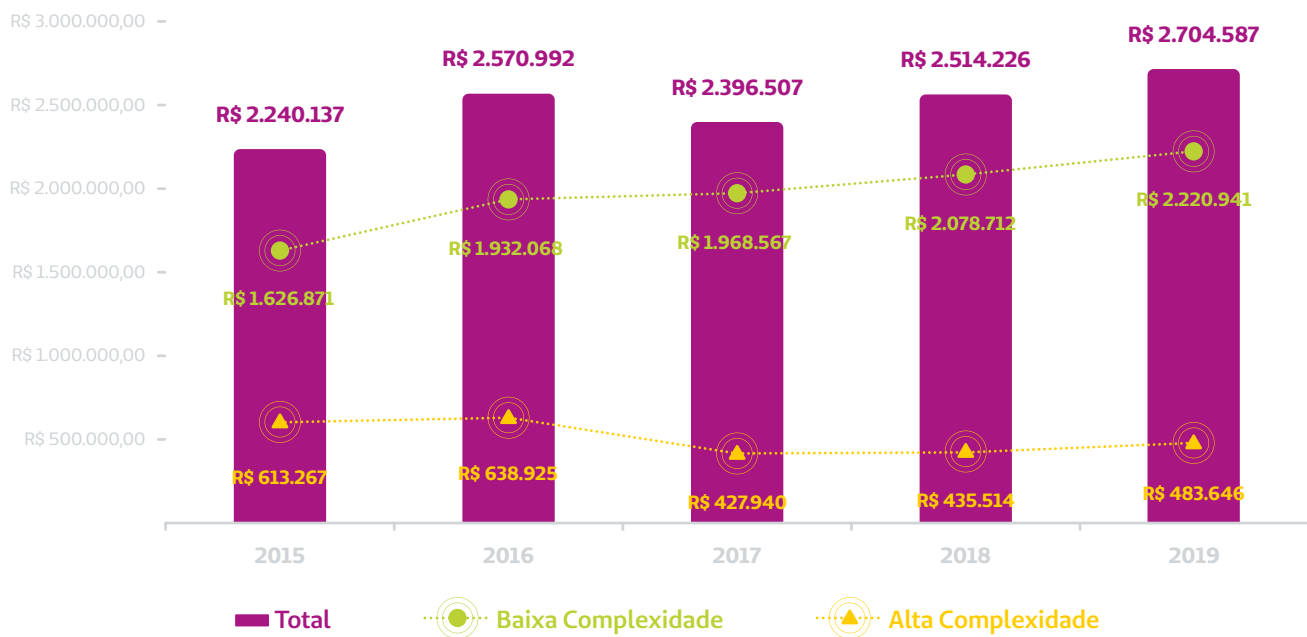
## MÉDIA DO NÚMERO DE CONSULTAS



## CUSTO COM CONSULTAS



## MÉDIA GASTO COM SADT





## ASSISTÊNCIA EM SAÚDE • GASTO COM SADT

## I... Procedimentos SADT • Carteira Franca • Média Mensal de Gastos 2018–2019 ...I

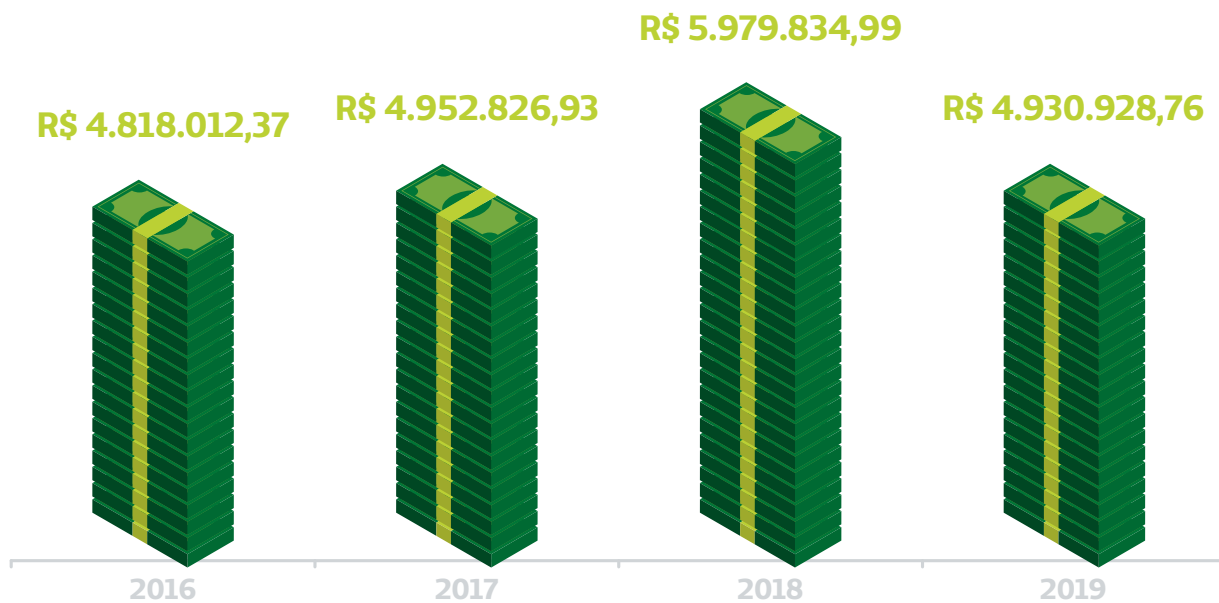
<b>Baixa Complexidade</b>	<b>Média 2018</b>	<b>Média 2019</b>	<b>%</b>
Laboratório e Patologia	R\$ 532.570,22	R\$ 566.564,95	6,38%
Anatomia Patológica	R\$ 135.539,76	R\$ 145.538,98	7,38%
Radiologia	R\$ 206.676,23	R\$ 203.348,46	-1,61%
Ultrassonografia	R\$ 310.559,39	R\$ 335.073,32	7,89%
Fisioterapia	R\$ 241.894,48	R\$ 263.259,45	8,83%
Cardiologia	R\$ 151.869,29	R\$ 172.075,05	13,30%
Endoscopias	R\$ 106.206,53	R\$ 109.965,44	3,54%
Diagnósticos	R\$ 127.726,22	R\$ 149.862,62	17,33%
Oftalmologia	R\$ 196.880,91	R\$ 204.439,52	3,84%
Otorrinolaringologia	R\$ 20.851,85	R\$ 20.867,78	0,08%
Terapia Inalatória	R\$ 635,84	R\$ 477,43	-24,91%
Nutrologia	R\$ 3.409,05	R\$ 3.827,16	12,26%
Urologia	R\$ 2.686,11	R\$ 2.461,64	-8,36%
<b>Total Baixa Complexidade</b>	<b>R\$ 2.037.505,88</b>	<b>R\$ 2.177.761,80</b>	<b>6,88%</b>

<b>Alta Complexidade</b>	<b>Média 2018</b>	<b>Média 2019</b>	<b>%</b>
Tomografia	R\$ 189.371,00	R\$ 212.096,35	12,00%
Ressonância Magnética	R\$ 216.865,00	R\$ 240.949,14	11,11%
Medicina Nuclear	R\$ 29.284,00	R\$ 30.601,62	4,50%
<b>Total Alta Complexidade</b>	<b>R\$ 435.520,00</b>	<b>R\$ 483.647,11</b>	<b>11,05%</b>

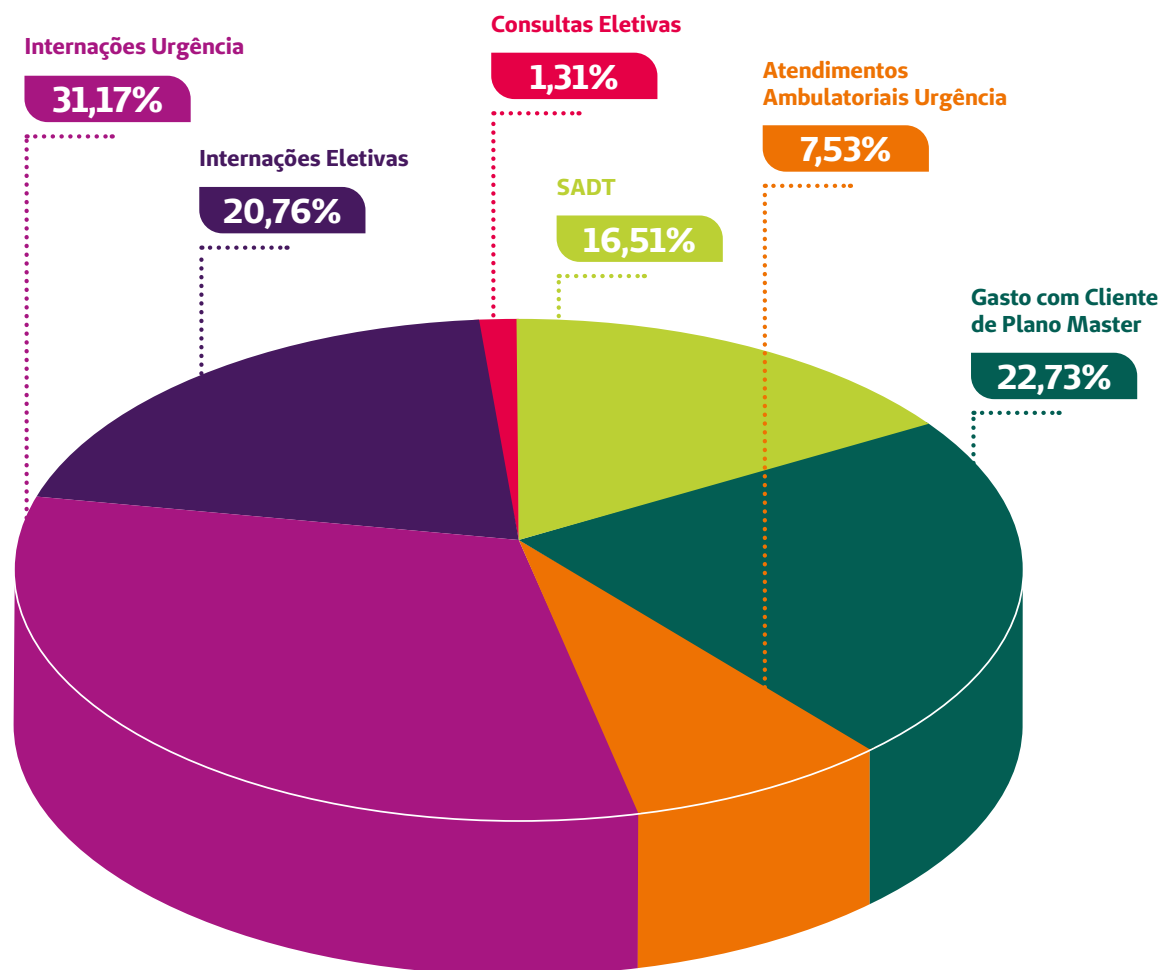
<b>Procedimentos</b>	<b>Média 2018</b>	<b>Média 2019</b>	<b>%</b>
Quimioterapia	R\$ 759.008,18	R\$ 760.996,00	0,26%
Hemodiálise	R\$ 188.745,15	R\$ 209.778,38	11,14%
Radioterapia	R\$ 35.411,95	R\$ 23.805,76	-32,77%
<b>Total</b>	<b>R\$ 983.165,28</b>	<b>R\$ 994.580,14</b>	<b>1,16%</b>

## GASTOS COM OUTRAS UNIMEDS

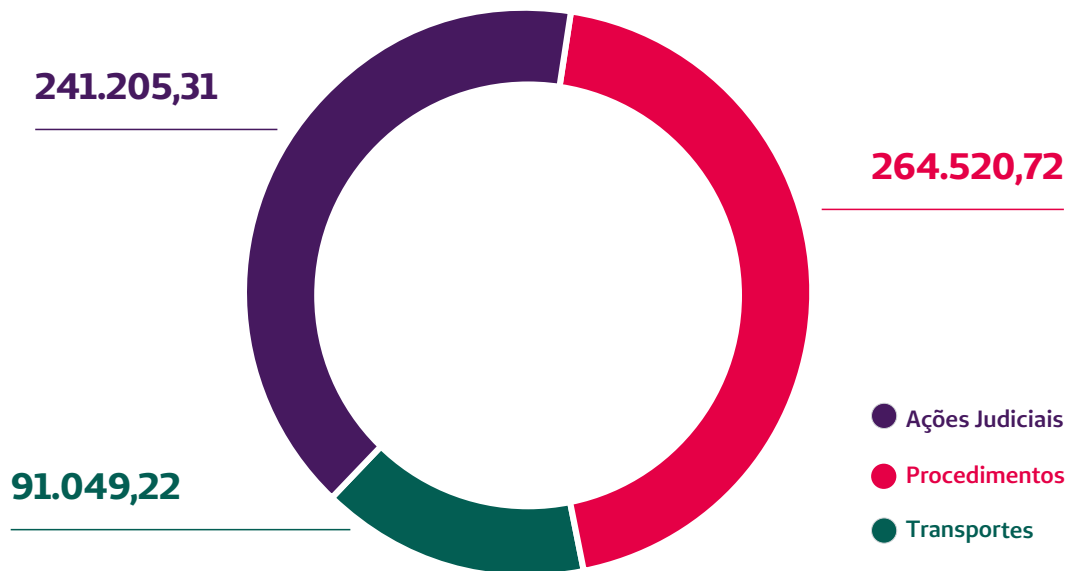
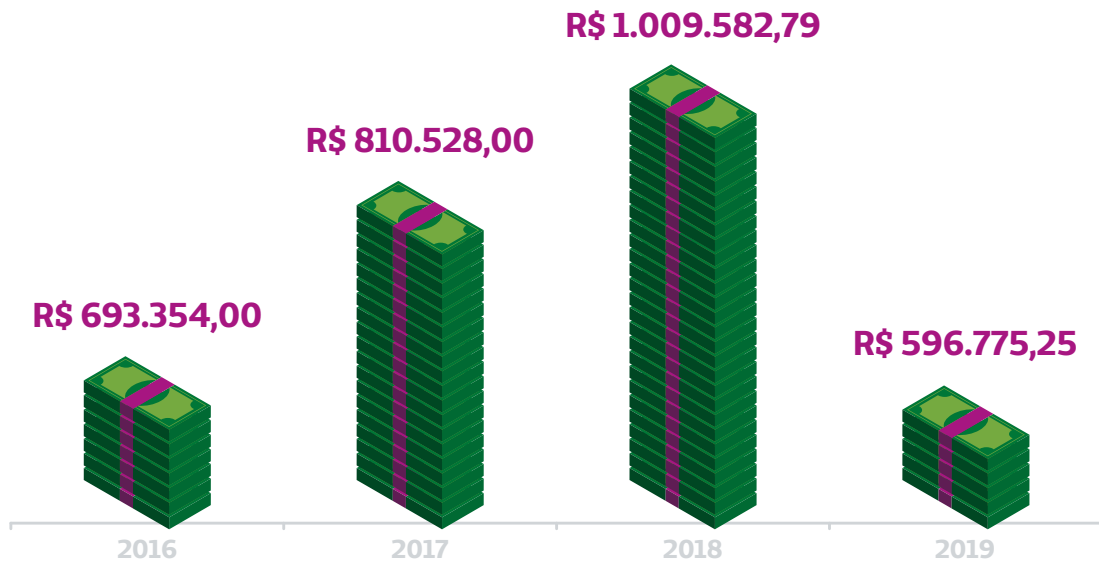
Evolução dos gastos de beneficiários da Unimed Franca em outras Unimeds:



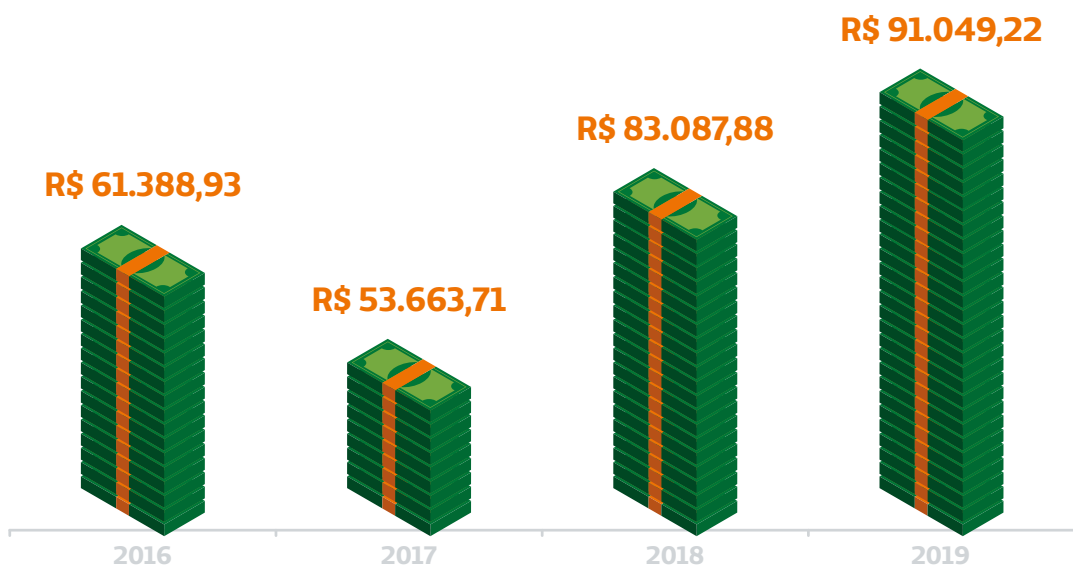
## DISTRIBUIÇÃO DE GASTOS COM OUTRAS UNIMEDS EM 2019



## REEMBOLSOS

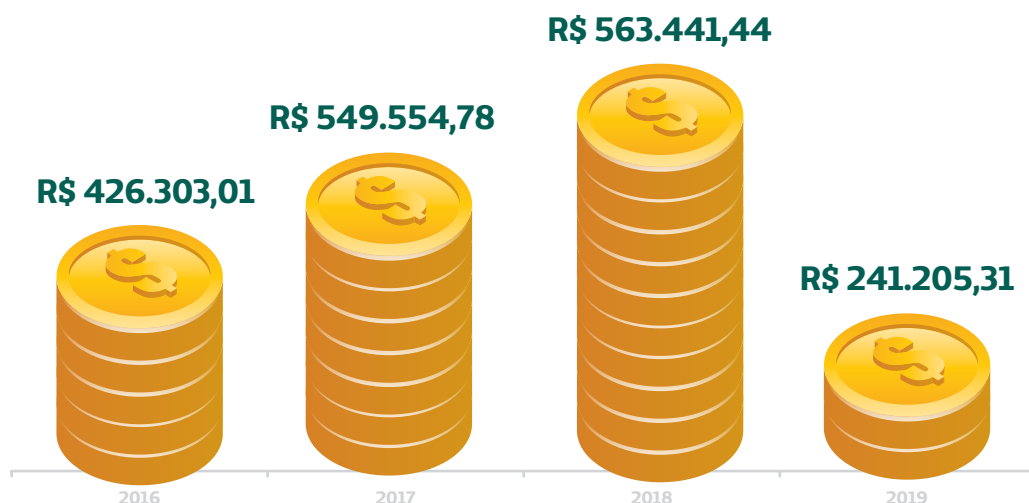


## EVOLUÇÃO DE REEMBOLSO DE TRANSPORTES



## EVOLUÇÃO DE REEMBOLSO EM AÇÕES JUDICIAIS

São custos de liminares judiciais ou ações concluídas, que geram reembolso ao beneficiário. Desde 2016, as solicitações com ameaças judiciais foram analisadas pontualmente, oferecendo a cada beneficiário soluções dentro da cobertura contratual. Porém alguns casos foram de difícil reversão, acarretando judicializações.



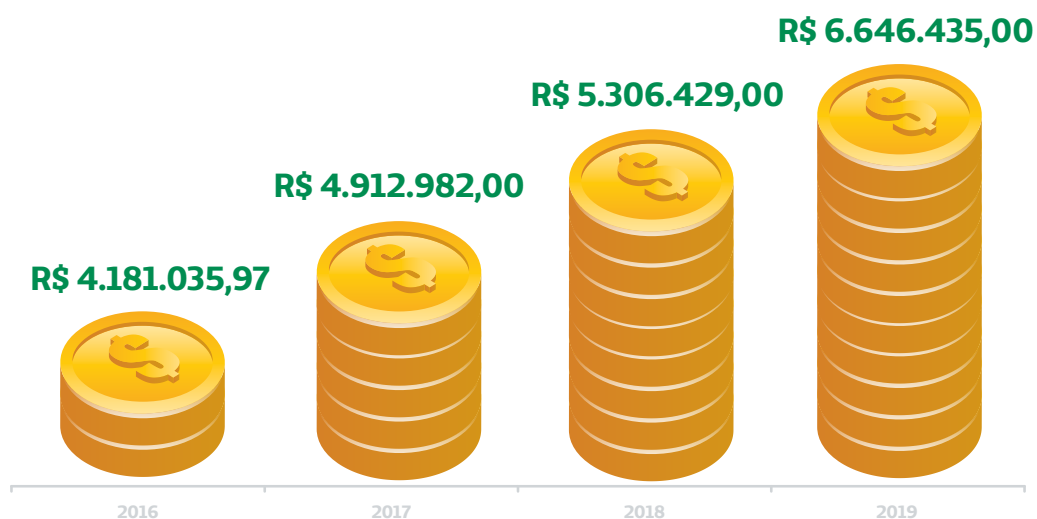
Segundo o nosso **Setor Jurídico**, podemos fazer uma análise das judicializações:



## AUDITORIA EM ENFERMAGEM

Atuação de auditoria no centro cirúrgico, com análise de divergências, indicação de necessidade de relatórios médicos, autorizações e correções de OPME, agilizando o processo de faturamento.

## Evolução dos gastos com OPME



Foi implantada a plataforma Inpart Saúde, em junho de 2019, para compra de OPME. Deixamos de utilizar o Portal da Federação e passamos a fazer negociações diretas com os fornecedores. Com essa nova ferramenta, a Unimed Franca teve uma economia de 3% sobre o valor pago de OPME nos últimos 5 meses, sendo o valor de R\$ 107.870,70. Com a utilização desta ferramenta, 100% dos procedimentos realizados com OPME no São Joaquim Hospital e Maternidade são anexados na plataforma, as requisições dos gastos de sala e pós-cirúrgicos dos fornecedores, e antes de liberação de faturamento todos são conferidos pela auditoria de enfermagem em OPME.

Promovemos melhoria no processo de acompanhamento de internações de clientes Unimed em outros serviços. Realizamos um trabalho junto ao beneficiário de intercâmbio para a confirmação da real necessidade do que a coirmã solicita no sistema WSD intercâmbio e apuramos várias situações que pediram liberação de diárias e constatamos junto ao paciente que ele não permaneceu internado. Sendo assim, evitamos solicitações indevidas de diárias e liberações desnecessárias e até mesmo o pagamento em conta.

Em atendimentos de intercâmbio, houve a recuperação de R\$ 1.236.081,57, referente a recursos de glosas realizadas, com um aproveitamento de 48,86% de recuperação de valores de glosas.



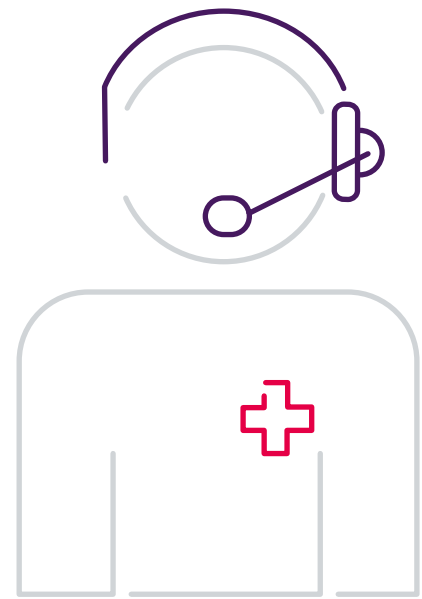
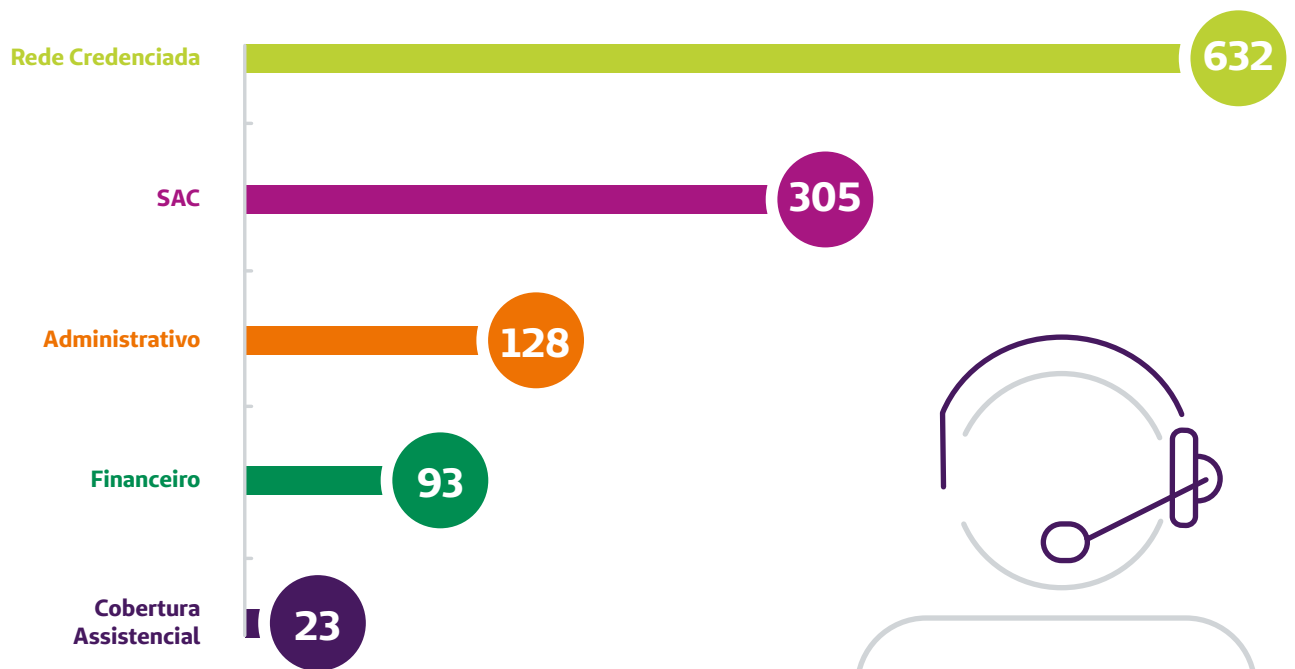
## FONOAUDIOLOGIA

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Sessões Período Anual	7.984	9.996	13.361	15.900	20.885	26.031
Sessões Média Mês	665	833	1.113	1.325	1.740	2.169
Pacientes Período Anual	521	654	820	1.261	1.635	1.960
Pacientes Média Mês	43	54	68	105	136	163
Valor Pago Período Anual	R\$ 199.600,00	R\$ 267.557,90	R\$ 378.722,32	R\$ 466.727,00	R\$ 612.497,00	R\$ 762.732,00
Valor Pago Média Mês	R\$ 16.633,00	R\$ 22.296,00	R\$ 31.560,19	R\$ 38.894,00	R\$ 51.041,00	R\$ 63.561,00
Quantidade Sessões Utilizadas por Paciente Anual	15	15	16	13	13	13



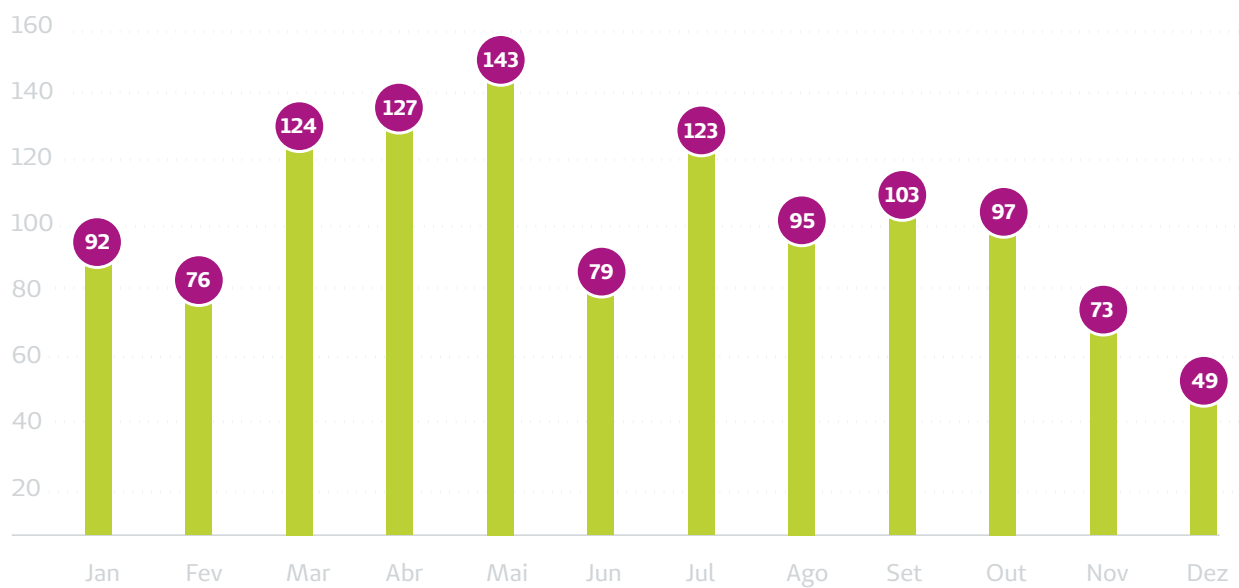
## OUVIDORIA

## Tema da Manifestação



## Atendimento das Manifestações

Durante o ano de 2019, foram contabilizados 1.181 manifestos no setor de Ouvidoria da Unimed Franca.

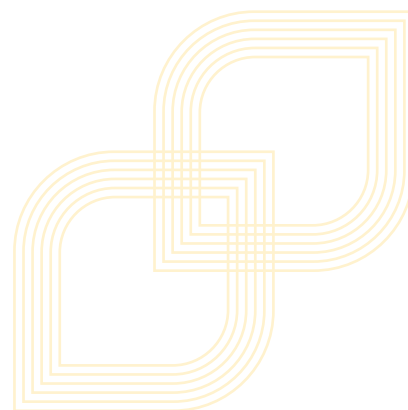
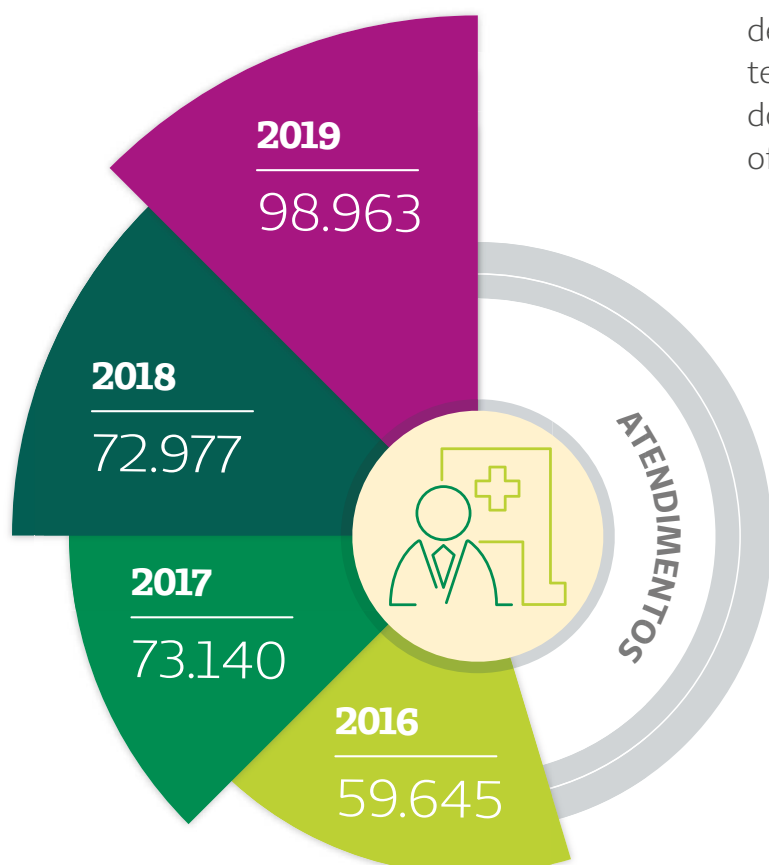




O Espaço Viver Bem oferece uma variedade de serviços aos seus clientes, com o objetivo de promover qualidade de vida por meio de ações que contribuem para a mudança de estilo de vida, por meio de hábitos saudáveis e estimulando tanto a prevenção quanto o controle de doenças crônicas.

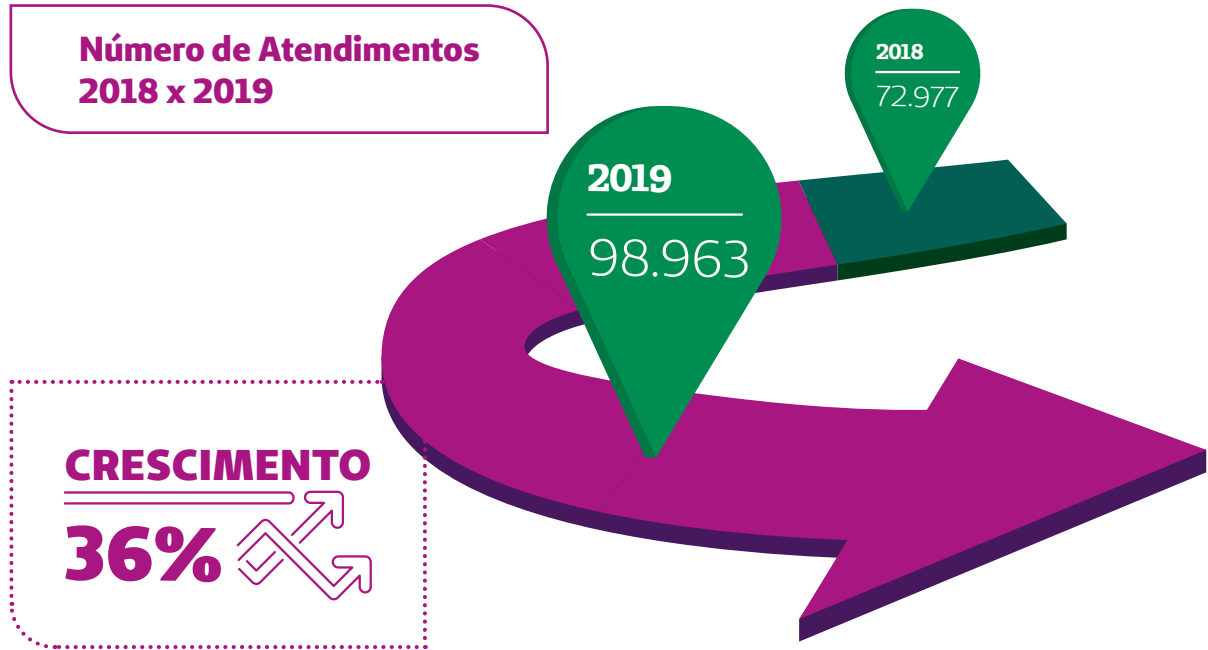
### ATENDIMENTOS

O programa realizou, no ano de 2019, o total de 98.963 atendimentos, durante o ano, com média de **8.997** atendimentos mensais, contemplando as áreas de nutrição, psicologia, atendimento a beneficiárias mastectomizadas, enfermagem, planejamento familiar, ações empresariais, ações públicas, palestras educativas, curso de gestantes, grupo de cessão do tabagismo, exercícios terapêuticos, exercícios físicos, aula do cooperado, aula do colaborador e oficina de papas.



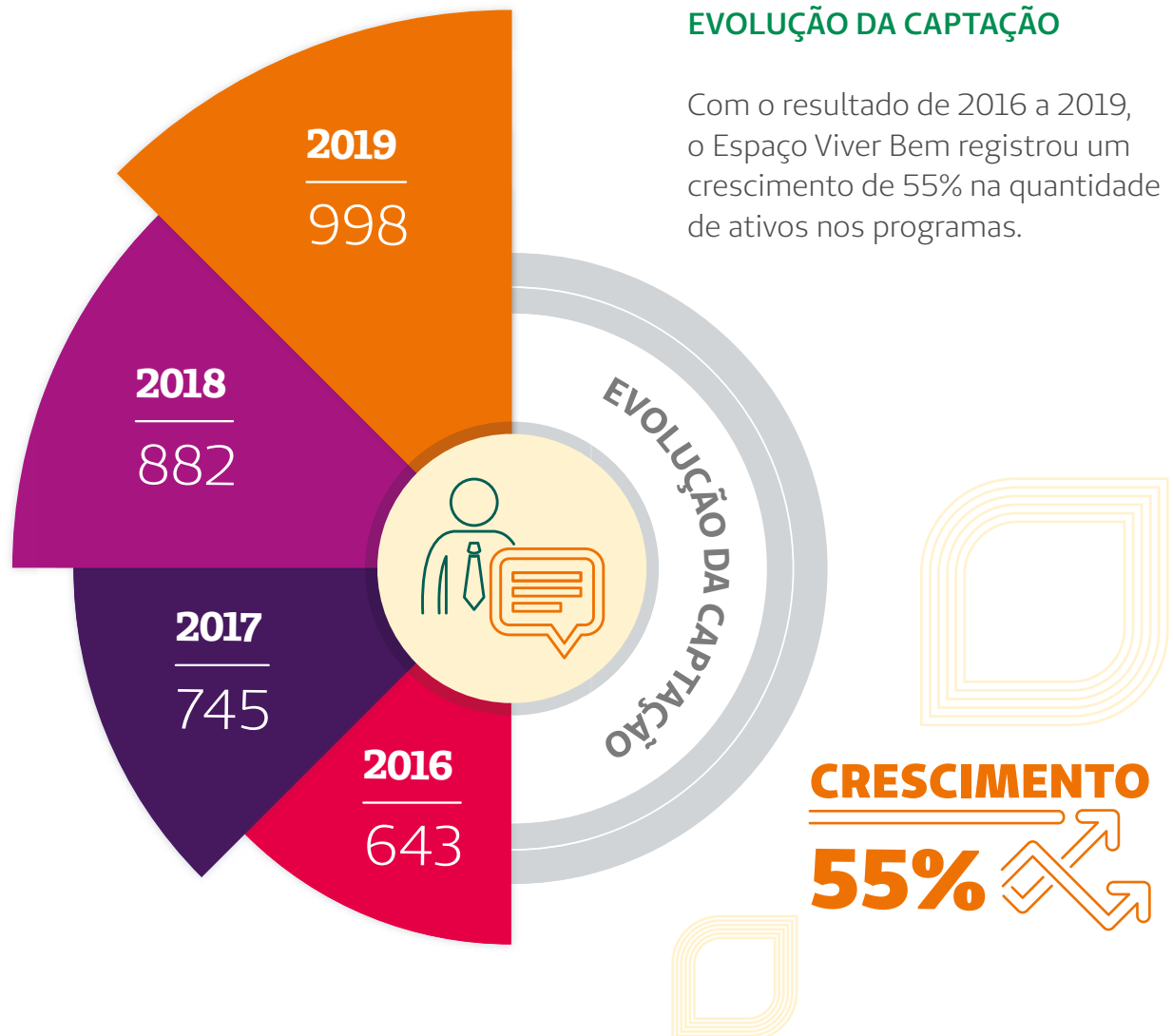


### Número de Atendimentos 2018 x 2019



### EVOLUÇÃO DA CAPTAÇÃO

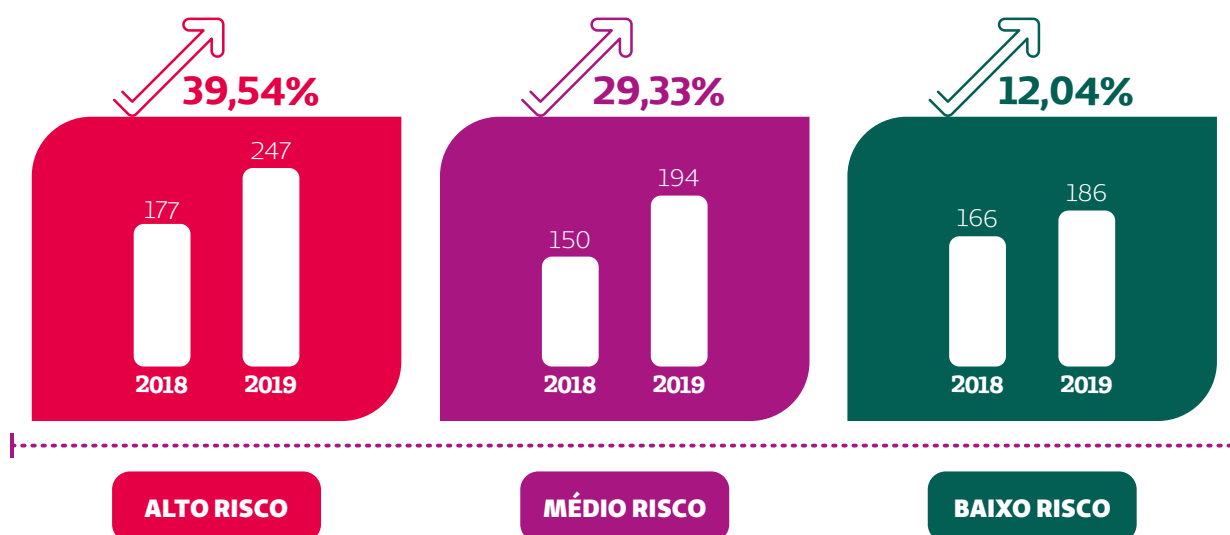
Com o resultado de 2016 a 2019, o Espaço Viver Bem registrou um crescimento de 55% na quantidade de ativos nos programas.



## CLASSIFICAÇÃO DE RISCO

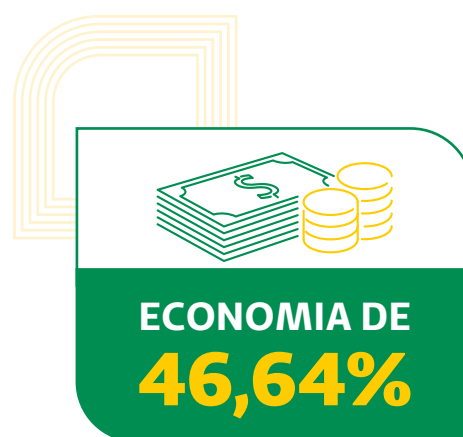
A classificação de risco é uma ferramenta utilizada para inserção de clientes no programa de medicina preventiva. No decorrer do ano de 2019, o Espaço Viver Bem atendeu beneficiários com diferentes classificações de risco, sendo elas: risco alto, médio e baixo.

O foco do programa para reduzir os custos assistenciais da operadora é no alto risco e, no ano de 2019, houve um aumento de pacientes nesta modalidade, em relação ao ano de 2018. Sendo assim, foi elaborado um plano de melhora da sua saúde e da qualidade de vida destes beneficiários, com foco na redução dos custos assistenciais.



## CUSTO ASSISTENCIAL

A prevenção e promoção de saúde é uma estratégia, tendo em vista que as utilizações de forma adequada do plano de saúde têm impacto direto na redução dos custos assistenciais, refletindo nos resultados dos índices de sinistralidade da operadora.



**R\$ 3.090.062,02**



**VALOR INICIAL**

**R\$ 1.648.723,77**



**VALOR APÓS 12 MESES**

**R\$ 1.441.338,25**



**REDUÇÃO DE GASTOS**

## Acompanhamento da redução do custo assistencial de beneficiários de alto risco.

Houve redução na sinistralidade dos beneficiários de alto risco, com queda de 50,64%. Esses beneficiários receberam tratamentos estabelecidos de acordo com a classificação de risco.



**R\$ 1.366.625,27**



**VALOR INICIAL**

**R\$ 674.550,68**



**VALOR APÓS 12 MESES**

**R\$ 692.074,59**

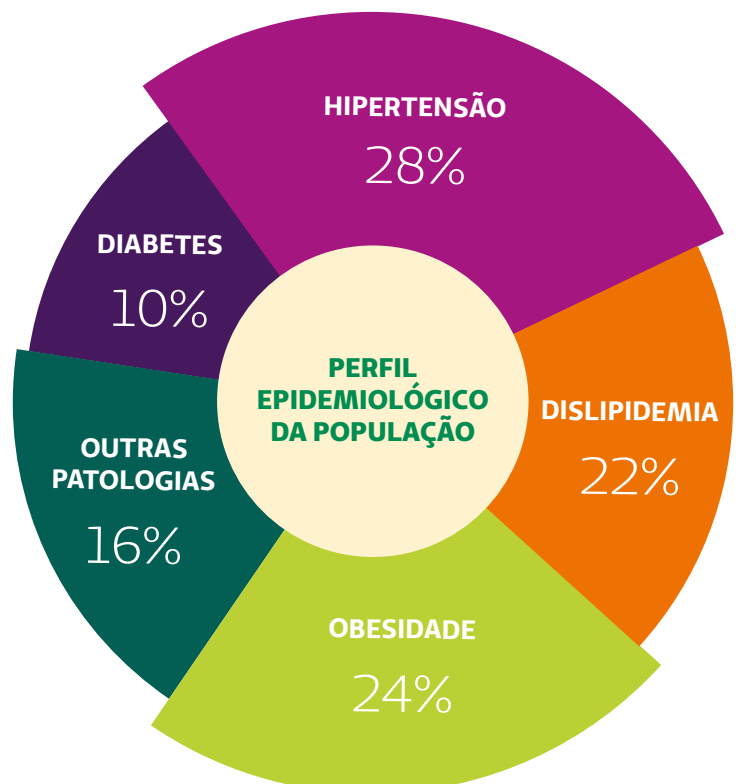


**REDUÇÃO DE GASTOS**

Fonte: <http://bi.unimedfranca.com.br/Espaço Viver Bem/> beneficiários avaliados: 191/Periodicidade: 12 meses

## PERFIL EPIDEMIOLÓGICO DA POPULAÇÃO

A identificação da população nos permite acompanhar a prevalência das patologias, ter informações epidemiológicas adequadas para implantar ações específicas para autocontrole da população. Atualmente, o Espaço Viver Bem tem em sua população maior abrangência em algumas patologias, sendo elas: hipertensão (28%) obesidade (24%), dislipidemia (22%) e diabetes (10%).



## AÇÕES

No ano de 2019, o Espaço Viver Bem investiu tanto na inovação quanto na dinâmica dos eventos realizados, que receberam um novo formato (bate-papo), mala-direta e outros meios de comunicação. Os eventos seguiram o “calendário de saúde”.

### Realizações:

- Palestras de Cuidados Paliativos.
- Campanha de Rastreamento e Prevenção de Câncer de Cólon.
- Setembro Amarelo (palestra de prevenção ao suicídio).
- Pocket Unimed Mais Saúde, na corrida São Joaquim Run.
- Semana Movimento-se (projeto anual que une todas as Singulares da Federação Nordeste Paulista).



- Vídeos de orientação (Unimed Orienta), com foco em patologias crônicas.
- Oficina de Papas (orientação aos pais sobre tipos alimentares para bebês).
- Mural informativo (informação aos beneficiários sobre patologias, acompanhando o calendário de saúde da OMS).
- Palestra de orientação aos pais com o tema “Os desafios de ser pai nos dias de hoje”.
- Participação na Jornada de Fisioterapia (apresentação dos programas e interação do serviço com a fisioterapia nas patologias atendidas).

## PROGRAMAS CREDENCIADOS NA ANS

**VIVER BEM**

Programa de promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças.

**UNIAMA**

Programa de acolhimento de pacientes submetidas a intervenção cirúrgica após diagnóstico de câncer de mama.

**AQUARELA**

Programa de tratamento da obesidade infantil.

**CURSO DE GESTANTE**

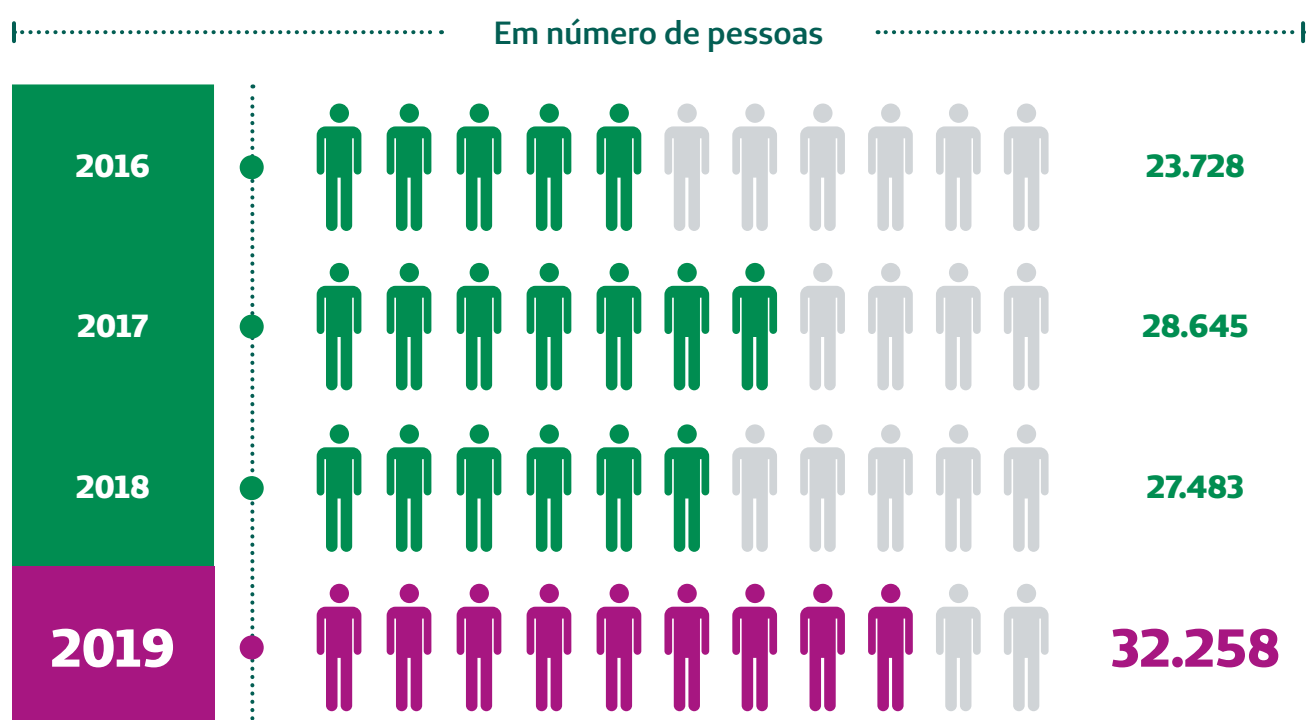
Programa de orientação às gestantes.

## FISIOTERAPIA HOSPITALAR

Em 2019, tivemos um aumento de quadro na equipe, para adequação da RDC nº 07, que exige a exclusividade de fisioterapeutas na UTI neopediátrica. Antes da adequação, os fisioterapeutas atendiam não somente a UTI, mas também o setor da Pediatria, ausentando-se do setor com frequência, dificultando a otimização dos atendimentos de ambos os setores, devido às necessidades pertinentes de cada um. Atualmente, os atendimentos pediátricos ficam sob responsabilidade das fisioterapeutas da enfermaria e a UTI neopediátrica conta com fisioterapeuta exclusivo, 18 horas por dia.

### Atendimentos

Quanto ao número de atendimentos, houve um crescimento de 14,80% no atendimento hospitalar de uma forma geral, o que pode ser observado no gráfico abaixo.



### SpO<sub>2</sub> alvo

Seguindo o guideline de recomendação para utilização de oxigênio, publicado no *The Lancet*, em outubro de 2018, foram confeccionadas placas de alerta sobre a Saturação Alvo de Oxigênio para utilização em pacientes com suplementação de O<sub>2</sub> e que se enquadram nas recomendações citadas.

Tal medida visa inibir o uso indiscriminado do O<sub>2</sub>, hipercapnia por CO<sub>2</sub> e manipulação do fluxo por indivíduo não habilitado, bem como a redução dos custos com o gás.

O *bundle* é fixado no leito do paciente e identificado com o nome e o leito dele, sendo uma iniciativa da Equipe de fisioterapia hospitalar, em ação conjunta com a enfermagem.



## Dia D Mobilização Precoce

No dia 14 de outubro de 2019, foi realizada uma ação de conscientização sobre a importância da saída do leito e seus efeitos diretos e indiretos na desospitalização.

Foi realizado um trabalho de divulgação e promoção da ação junto aos colaboradores e cooperados, com adesivos divulgando a mensagem com a #mobilizeessaideia.

A ação movimentou as unidades de internação e reuniu pacientes na área externa da Unidade II para atividades ao ar livre, sob observação e cuidados da Equipe de Fisioterapia. Foi realizada com outros 23 hospitais próprios do Sistema Unimed.



## FISIOTERAPIA CLÍNICA

Os últimos três anos foram de ajustes e reformulações em todo o serviço de fisioterapia clínica. O cumprimento dos parâmetros assistenciais exigidos pelo conselho de classe (Crefito) promoveu melhora nas condições de atendimento e maior qualidade no serviço prestado.

Em 2019, o serviço proporcionou atendimento a uma média de 934 beneficiários por mês, gerando um total de 50.755 atendimentos no ano, observando-se um crescimento de 6%, quando comparado ao ano anterior e 48% maior que o atendido em toda a rede credenciada em Franca.

O atendimento individualizado na ortopedia, iniciado em setembro de 2018, atende uma média de 32 beneficiários por mês e é responsável por absorver grande parte dos beneficiários encaminhados do Unilar – aproximadamente 2 (dois) pacientes por mês.

O gráfico se refere ao comparativo de atendimentos no serviço próprio nos últimos 4 anos.

Em número de pessoas



### Evento • Jornada de Fisioterapia e Reabilitação 2019

Nos dias 28 e 29 de outubro de 2019, aconteceu a I Jornada de Fisioterapia e Reabilitação da Unimed Franca, no anfiteatro do São Joaquim Hospital e Maternidade, que contou com a presença de fisioterapeutas do Serviço Próprio e cooperados do Serviço de Ortopedia. A iniciativa promoveu uma mesa redonda entre os convidados, com assuntos direcionados ao atendimento médico e fisioterapêutico sobre as especialidades de coluna, ombro, quadril e joelho.

Na ocasião, cooperados e fisioterapeutas puderam estreitar relacionamentos, promovendo discussões sobre a conduta, os tratamentos oferecidos aos beneficiários e propostas para o futuro.



Dr. Rodolfo Bartocci,  
Dr. Antonio Adnor,  
Dr. Anderson Nascimento,  
Dr. Eudes Ricardo,  
Dr. Renato Bruxelas,  
Dr. Bruno Almeida  
e Dr. Marcos Mazer  
os médicos cooperados  
participaram do evento.





## PESQUISA DE SATISFAÇÃO 2020

**Está em fase final** de implantação, com previsão para início em janeiro de 2020, a Pesquisa de Satisfação sobre o Serviço Próprio de Fisioterapia Clínica.

Será enviado ao beneficiário que receber alta fisioterapêutica um link com 4 (quatro) questões de múltipla escolha sobre o serviço, por meio da ferramenta digital Onzap.

O intuito é poder identificar fragilidades e promover melhorias contínuas no atendimento, bem como poder mensurar a satisfação do beneficiário em ser atendido no Serviço Próprio.

A pesquisa conta com uma pergunta no modelo NPS (Net Promoter Score®), utilizada mundialmente e que visa mensurar o quanto os consumidores/clientes são promotores da marca e dos seus serviços.



$$\text{Net Promoter Score} = \% \text{ Promotores} - \% \text{ Detratores}$$

Será implantado também a opção de manifestação escrita sobre o Serviço, caso o beneficiário queira fazer críticas ou sugestões.

Estará disponível um púlpito no corredor da clínica, com o impresso ao lado, a partir de janeiro de 2020.

### Queremos ouvir você!

CRÍTICAS, DÚVIDAS, ELOGIOS E SUGESTÕES SÃO IMPORTANTES PARA APRIMORAR NOSSA ATUAÇÃO E ELEVAR O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS. COM SUA COLABORAÇÃO CONSTRUIREMOS UMA UNIMED CADA VEZ MELHOR PARA VOCÊ, SUA FAMÍLIA E SUA EMPRESA.

SETOR DE ATENDIMENTO: ( ) FISIOTERAPIA ( ) MEDICINA PREVENTIVA DATA: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

NOME COMPLETO: \_\_\_\_\_

NOME COMPLETO (Paciente): \_\_\_\_\_ DATA DE NASCIMENTO: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

TELEFONE PARA CONTATO: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

ANS - Nº 33.478/3

Diretor Técnico: Dr. Paulo Sérgio Faleiros CRM 24033

Unimed  
Franca

## AUDITORIA

Foram auditadas uma média de 564 guias por mês para atendimentos fisioterapêuticos diversos, sendo que o acompanhamento do atendimento fisioterapêutico geral da Unimed Franca pode ser observado abaixo:

### Total de Atendimentos Realizados

# 2019

	<b>Serviço Fisioterapia Próprio</b> (clínica + hospital)	<b>Clínicas Credenciadas Franca</b> (Dr. Utuni, Dra. Daniela, Plenna, credenciadas uro)	<b>Outros Municípios</b> (Cássia, Capetinga e Pedregulho)	<b>Unilar</b>
• Janeiro	6.324	2.020	526	327
• Fevereiro	6.703	2.297	570	403
• Março	6.610	1.965	719	455
• Abril	6.618	2.311	686	365
• Maio	6.973	2.251	624	413
• Junho	6.977	2.251	624	327
• Julho	7.522	1.834	822	387
• Agosto	7.652	2.385	629	495
• Setembro	7.235	1.929	657	435
• Outubro	7.593	2.584	538	499
• Novembro	6.464	2.091	619	409
• Dezembro	5.717	1.859	413	427

<b>Total</b>	<b>82.388</b>	<b>25.777</b>	<b>7.424</b>	<b>4.942</b>
<b>Média</b>	<b>6.866</b>	<b>2.148</b>	<b>619</b>	<b>412</b>

Em número de pessoas



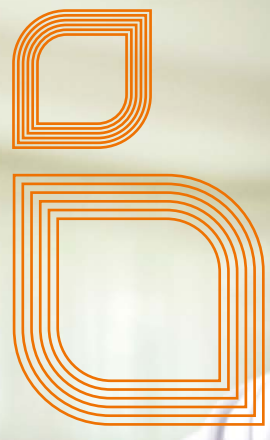
### Em andamento

Está em fase de implantação, em parceria com o setor de T.I., a ferramenta para Prescrição Fisioterapêutica *on-line*. O cooperado poderá solicitar fisioterapia, por meio do sistema, diretamente do consultório, enviando automaticamente para auditoria.

O agendamento poderá ser realizado por meio de ferramenta de *WhatsApp* (Onzap), não havendo necessidade de preenchimento da guia física e deslocamento do beneficiário à Operadora para liberação do procedimento e agendamento.

Com tal ação, otimizaremos o tempo de agendamento (atualmente a média é de 2,5 dias), melhoraremos a descrição da indicação clínica na guia e reduziremos o fluxo no atendimento presencial na Operadora.

2019  
**4.300**  
visitas médicas



Em 2019, o Unilar promoveu a manutenção e o fortalecimento do processo de desospitalização, com mais de 4.300 visitas médicas e de enfermagem realizadas a pacientes com período superior a 5 dias de internação, sendo 432 pacientes desospitalizados. Destes, 141 apresentavam um quadro de alta complexidade, com perfil de elegibilidade para o Serviço de Assistência Domiciliar, sendo encaminhados ao Unilar para continuidade de tratamento com antibioticoterapia endovenosa. A medida fundamentada em alta precoce e segura, além de promover mais conforto e qualidade de vida aos clientes e suas famílias, busca mais eficiência, reduzindo os custos da assistência, impactando no gerenciamento e otimização de leitos, permitindo maior atuação do Unilar nos processos hospitalares.

Destaca-se também o impacto do trabalho com foco nas internações evitadas, resultando na redução da sinistralidade e do custo assistencial, representando resultados financeiros satisfatórios.

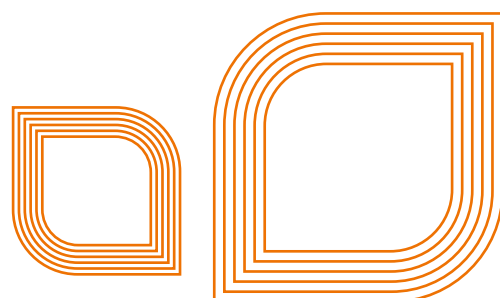
A consolidação do Protocolo de Cuidados Paliativos e a incorporação de médica especialista intensificaram a implantação da cultura paliativista dentro da instituição, por meio de capacitações de equipes e promoção de discussões, envolvendo o corpo clínico.

Também foi incorporado ao Unilar o Protocolo de Hipodermóclise, como via alternativa para administração de medicações aos pacientes em final de vida. Estas medidas visam evitar procedimentos e tratamentos inapropriados nestas situações, buscando aprimorar a qualidade de vida ao longo do tratamento da doença crônica e evolutiva, desde o seu diagnóstico até o seu desfecho final.

Também é possível evidenciar o “Encontro de Cuidadores do Unilar”, que possibilita melhor adesão aos cuidados pelas famílias de pacientes inseridos no programa, bem como estreitamento de laços entre as famílias e equipe.

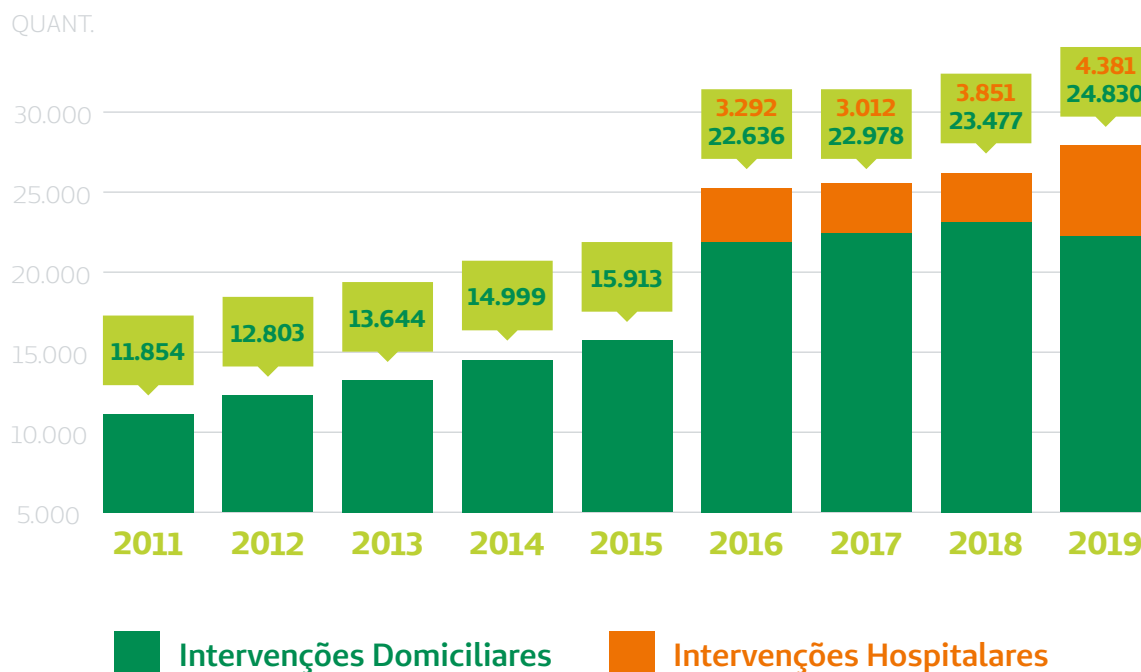
Ainda em 2019, foi incorporada a Assistência Farmacêutica aos pacientes Unilar, com visitas à domicílio e implantação da avaliação aos pacientes do ambulatório de medicação que estão em uso de medicações nefrotóxicas, para identificar o possível risco de desenvolvimento de alterações, por meio de avaliação do antibiótico que o paciente está em uso, juntamente com medicações de uso contínuo.

A pesquisa de satisfação foi incorporada ao serviço, por meio da utilização de recursos próprios, com a premissa de prezar pela imparcialidade na obtenção das informações – ação esta apreciada pela auditoria da RN 277, por resultar em sustentabilidade e otimização de recursos, sendo sugerida como case de sucesso à Operadora.

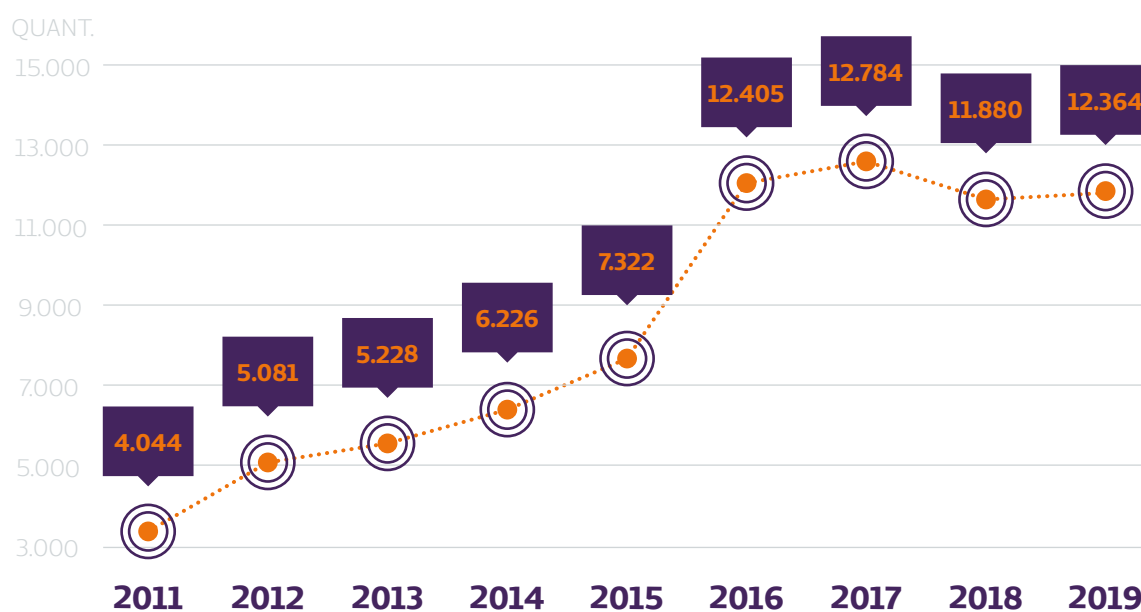


## EVOLUÇÃO ASSISTENCIAL DO UNILAR DE 2011 A 2019

29.211 atendimentos em 2019



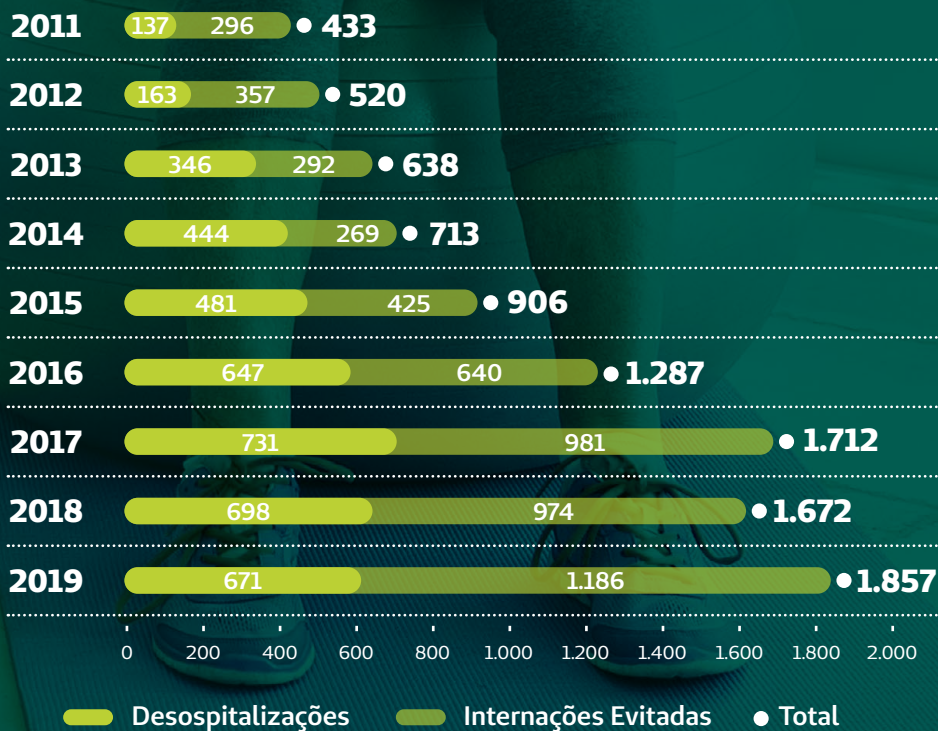
Aplicações de Medicamentos em Domicílio



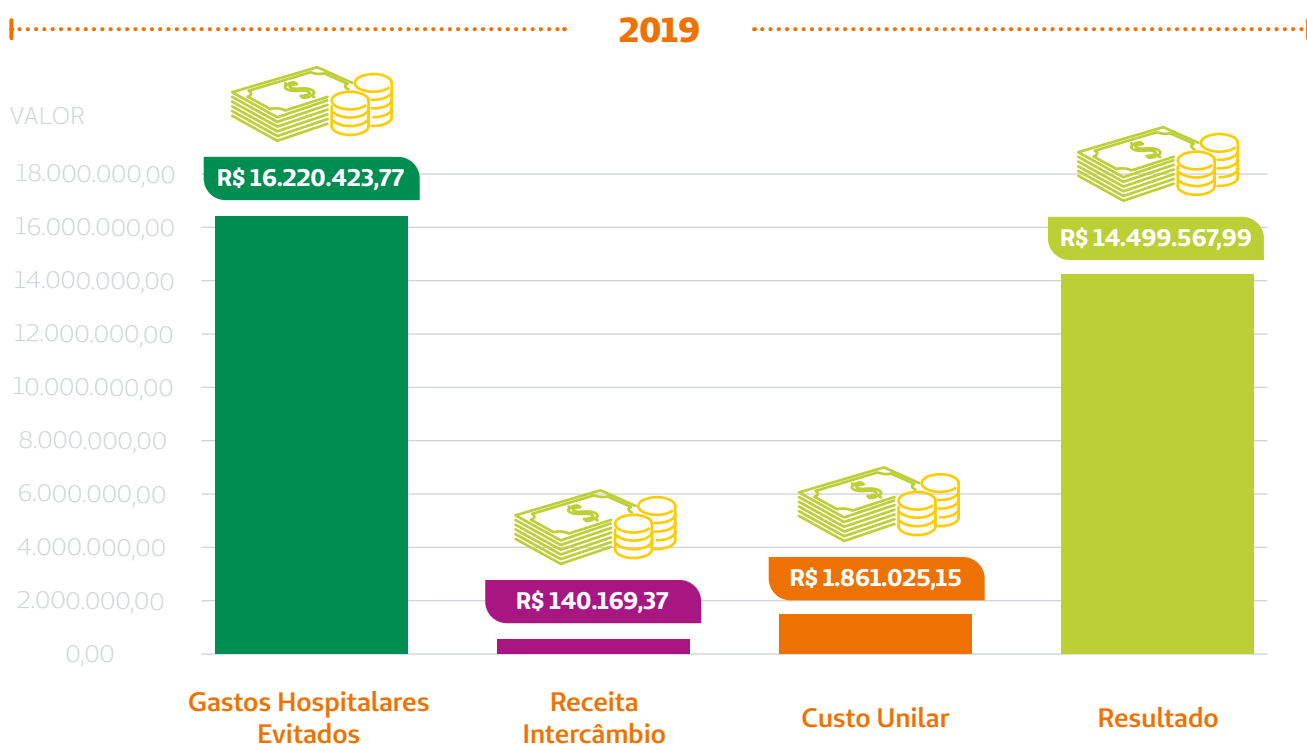
**Desospitalizações e Internações Evitadas**

**1.857**  
2019

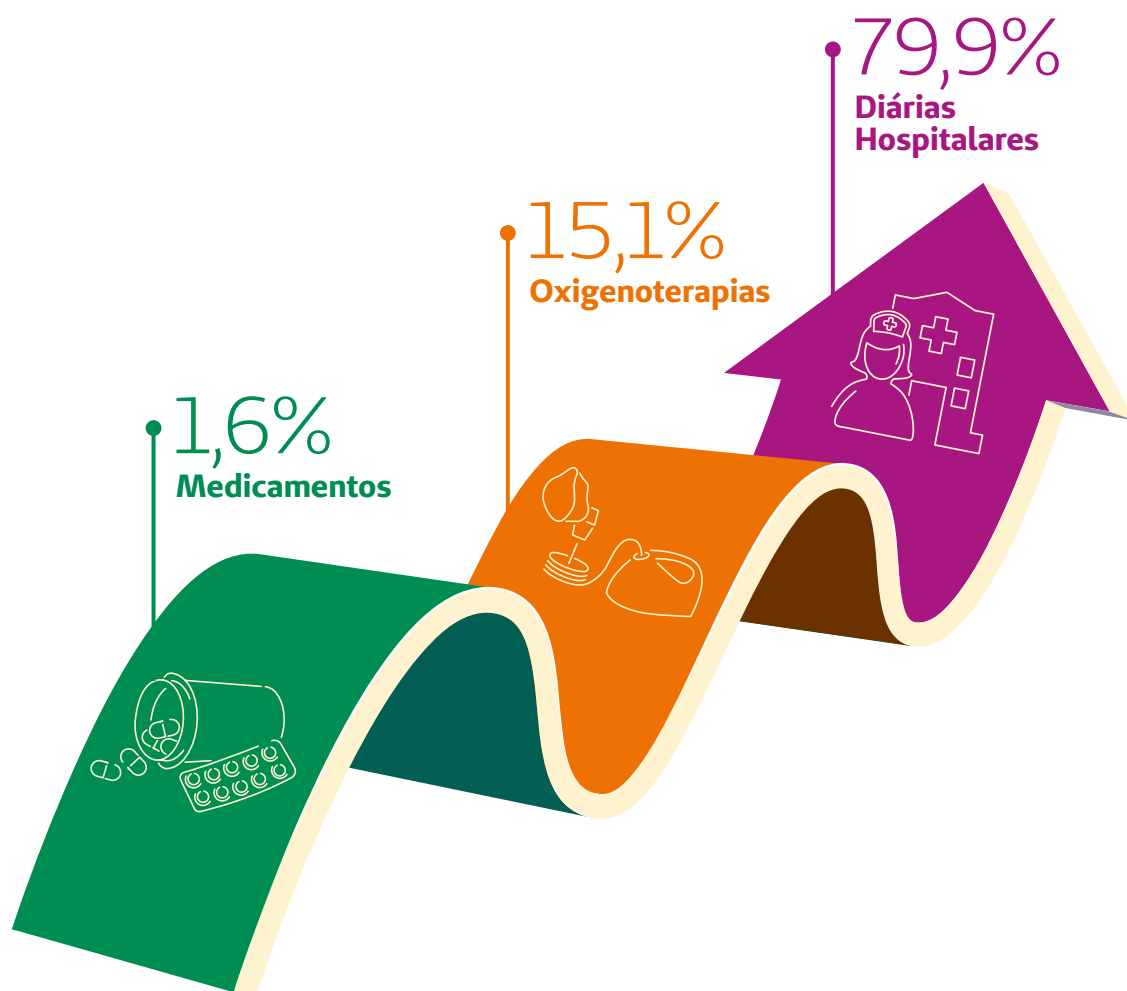
**433**  
2011



## DEMONSTRATIVO DO RESULTADO DO UNILAR EM 2019 (ACUMULADO)



### Origem dos Gastos Evitados (R\$ 14.499.567,99)





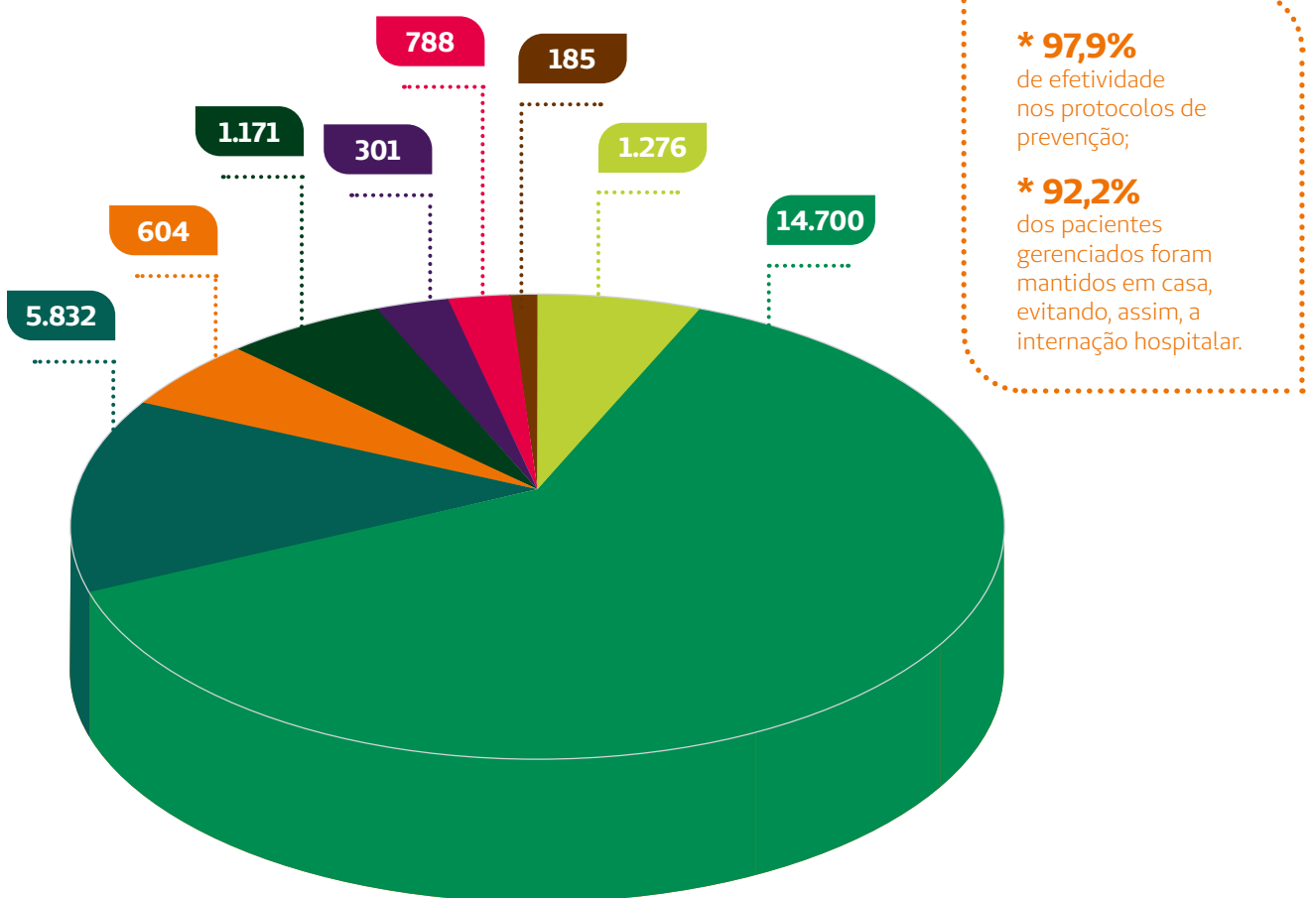
Ao longo do ano, alguns resultados expressivos foram observados, com destaque para a economia de **11.624** diárias hospitalares, evitando-se **R\$ 16.220.423,77** de gastos hospitalares, além da arrecadação de **R\$ 140.169,37** de receitas de intercâmbios e particulares. O custo para a operacionalização do serviço foi de **R\$ 1.861.025,15**. Considerando todos esses valores, no ano de 2019, o resultado do Serviço de Atendimento Domiciliar da Unimed Franca gerou uma economia proporcional de **R\$ 14.499.567,99**.

Conclui-se então que, **para cada R\$ 1,00 investido, foram revertidos R\$ 7,79 em economia**.

O Gerenciamento de Crônicos, programa de captação ativa e monitoramento dos maiores gastadores e utilizadores via *BI (Business Intelligence)*, propiciou a elegibilidade de **130** pacientes de risco para o telemonitoramento – que se dá por meio de ligações periódicas e, quando necessário, encaminhamento aos serviços correspondentes aos respectivos perfis clínicos.

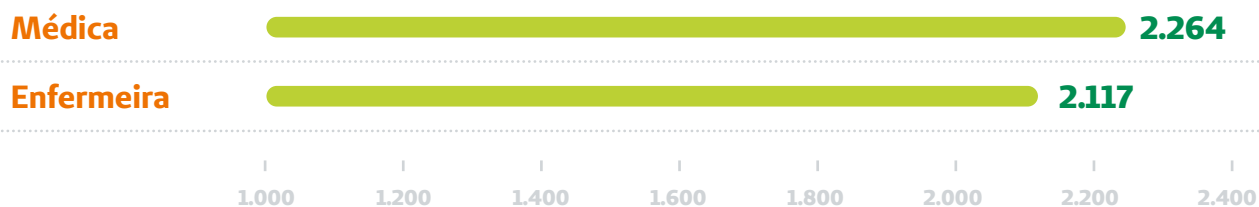
## ASSISTÊNCIA MULTIPROFISSIONAL DO UNILAR EM 2019

22.810 atendimentos domiciliares



## 4.381 Visitas Hospitalares (Desospitalização)

\* **84,6%** de efetividade nos processos de desospitalização.



O fortalecimento da integração com a Comissão de Controle de Infecções Hospitalares (CCIH), representada pela Dra. Gabriela Ravagnani, propiciou a manutenção da análise conjunta de conformidades e não conformidades de culturas e medicações realizadas no ambulatório de medicação do Unilar – medida esta que visa a melhoria dos processos, proporcionando maior segurança aos pacientes, evitando o uso abusivo e inapropriado desses fármacos.

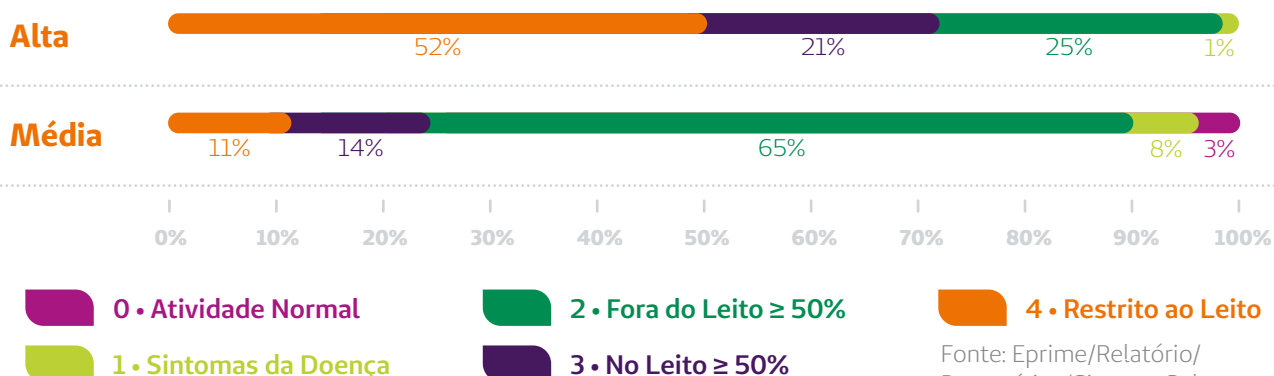
A manutenção do Controle de Vigilância dos pacientes MR promoveu o monitoramento destes pacientes e a análise do perfil de bactérias multirresistentes.

Ainda no processo de desospitalização, destaca-se a implantação de escalas para a obtenção do perfil dos pacientes acompanhados, por meio da avaliação das comorbidades e funcionalidades. As ferramentas utilizadas foram a Escala de Comorbidade de Charlson (ECC) e a Escala Performance Status do *Eastern Cooperative Oncology Group* (PS-ECOG), que propiciaram a análise de sobrevida e a predição do óbito hospitalar em internações (ECC), além da avaliação da capacidade funcional desses pacientes (PS-ECOG).

Estas ferramentas também foram implantadas na avaliação de pacientes do Unilar e, associadas à Escala de Performance Paliativa (PPS), promoveram o mapeamento dos pacientes acompanhados em complexidade.

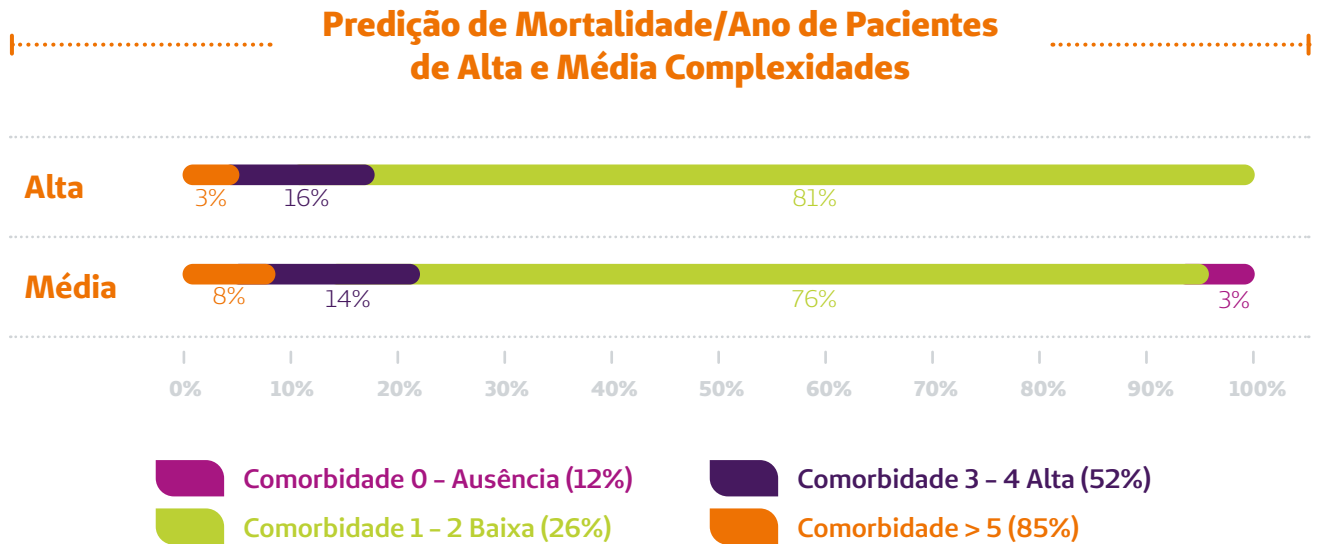
### ACOMPANHAMENTO DE FUNCIONALIDADE • 2019

#### Funcionalidade de Pacientes de Alta e Média Complexidades

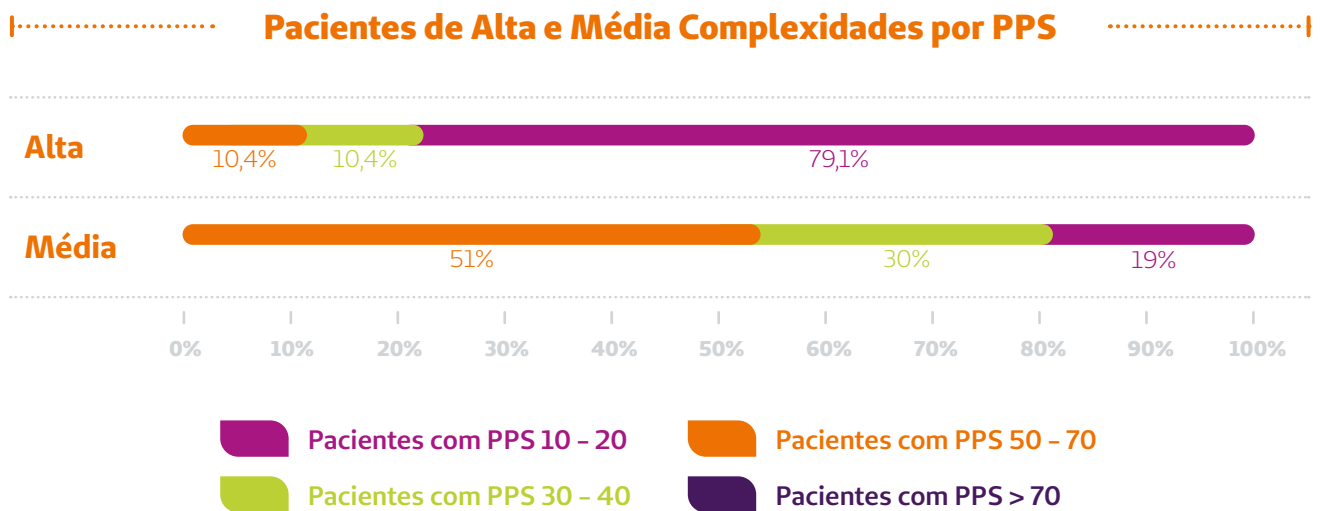


Fonte: Eprime/Relatório/Prontuários/Sistema Solus

## ACOMPANHAMENTO DE COMORBIDADES • 2019



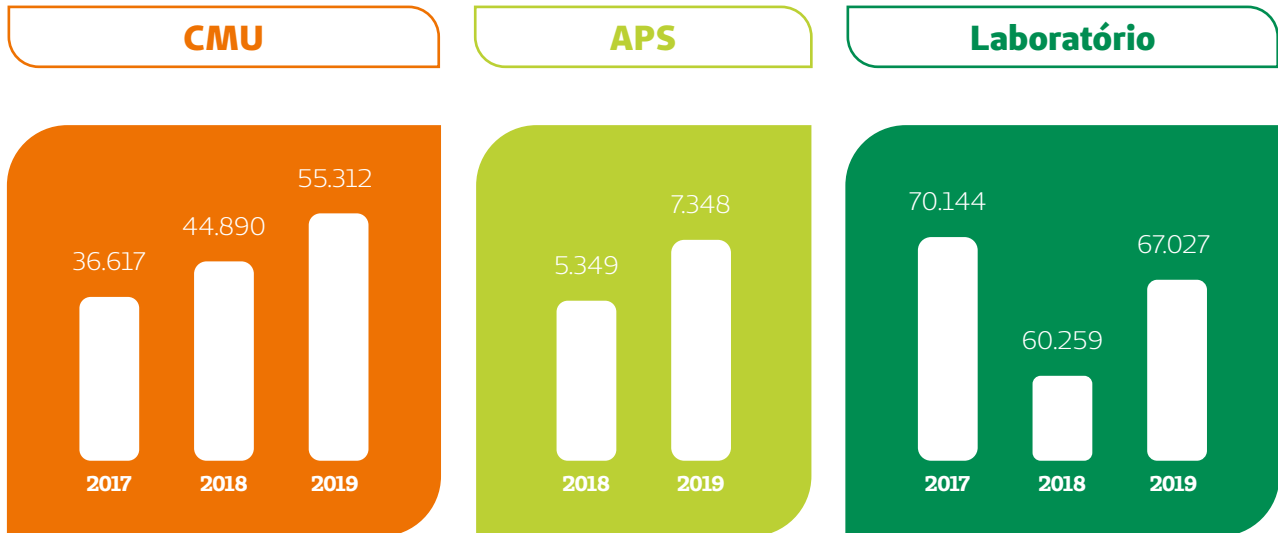
## ACOMPANHAMENTO DE PPS • 2019



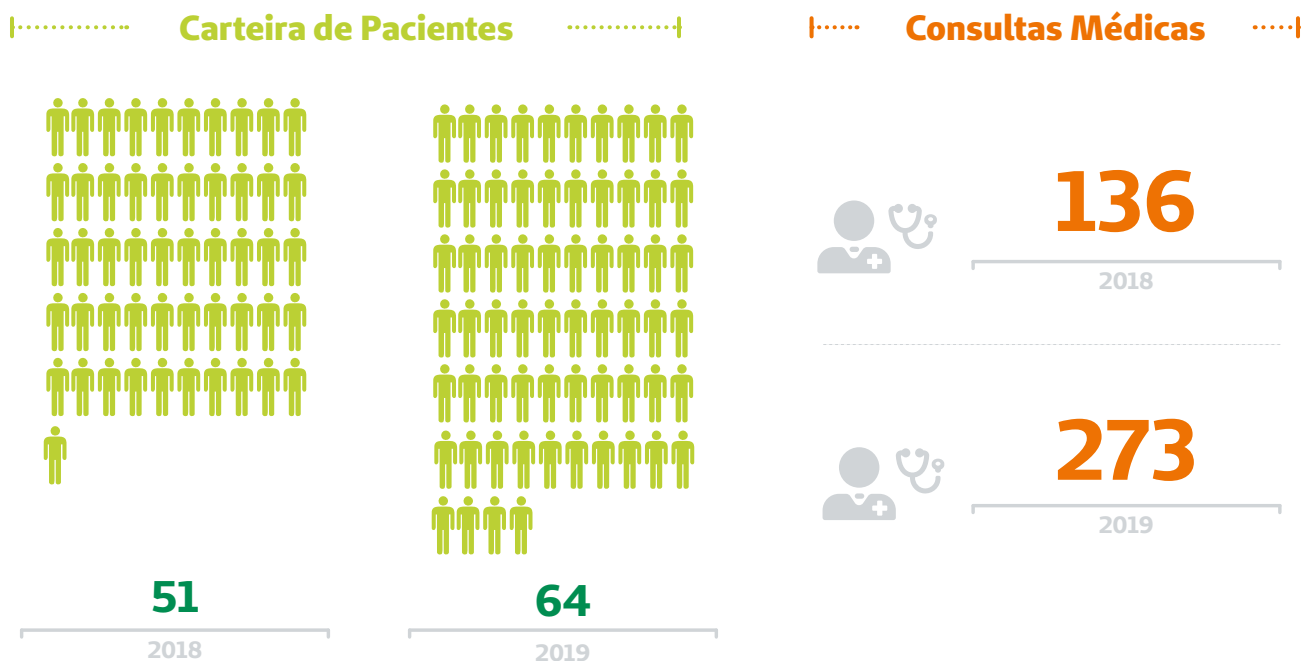
Realizados “Encontros com os Cuidadores”, com participação efetiva das famílias, com o intuito de aprimorar os cuidados domiciliares aos pacientes, bem como promover maior integração dos cuidadores com o Unilar e demais serviços. Realizamos 4 eventos no ano de 2019, com média de 20 participantes, entre eles cuidadores e familiares.



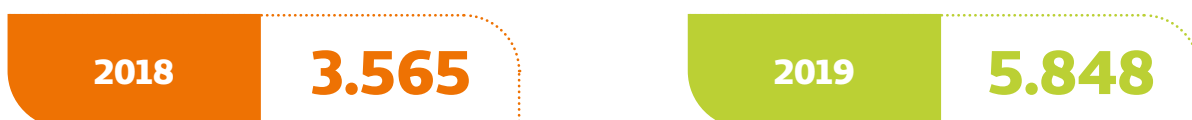
## FLUXO DE PACIENTES



## ADA • AMBULATÓRIO DE DESENVOLVIMENTO E APRENDIZAGEM

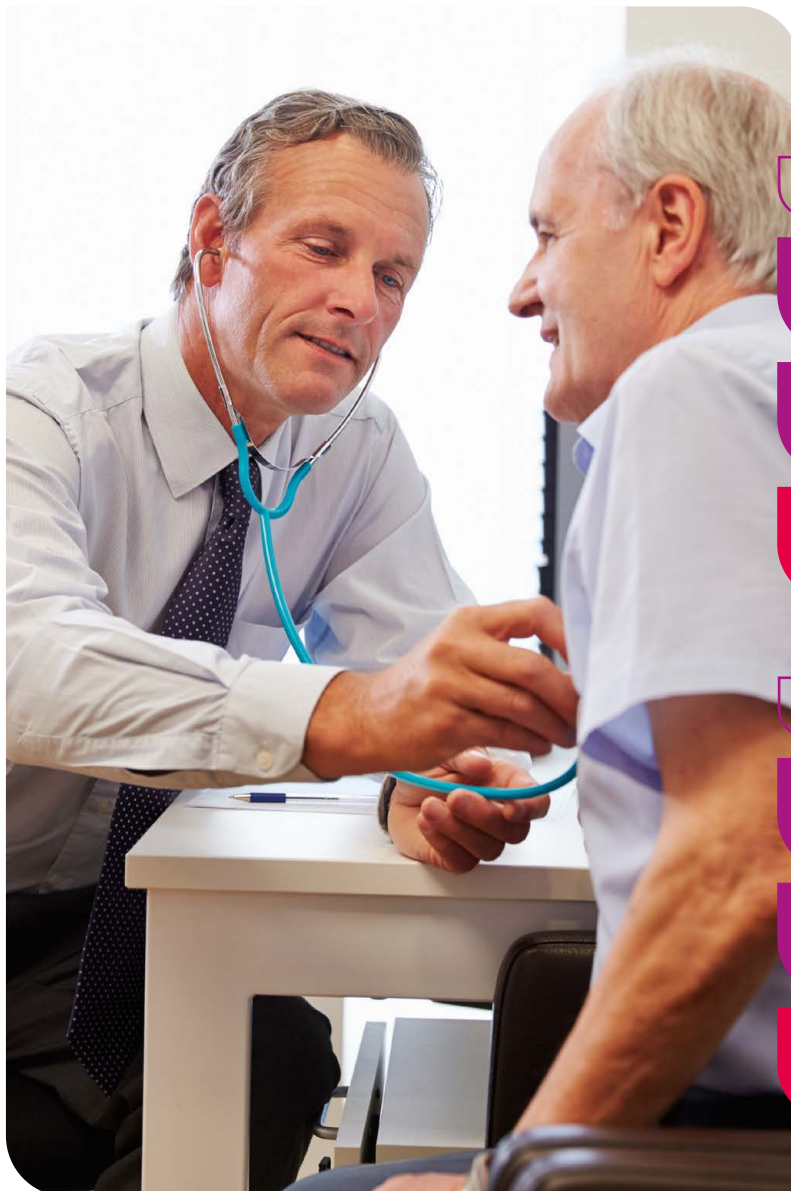


## ADA • Sessões realizadas



## IDOSO BEM CUIDADO

## Carteira de clientes



## Dados

## Consultas Médicas • Programa IBC

2017	635
------	-----

2018	1.052
------	-------

2019	1.419
------	-------

## Consultas Médicas • Geriatria

2017	94
------	----

2018	1.101
------	-------

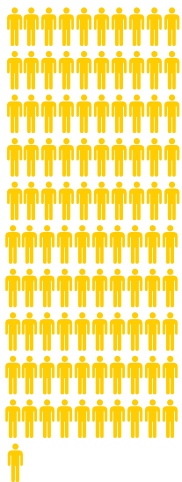
2019	1.880
------	-------

Equipe Multidisciplinar	2017	2018	2019
Enfermagem	812	1.219	4.702
Assistente Social	245	246	483
Terapeuta Ocupacional	87	115	192
Visitas Domiciliares	90	52	84
Gerontoline	-	557	1.403



**PROGRAMA DE DIABETES**

**Carteira de Pacientes**



**101**

2018



**99**

2019

**Consultas Médicas**



**262**

2018



**298**

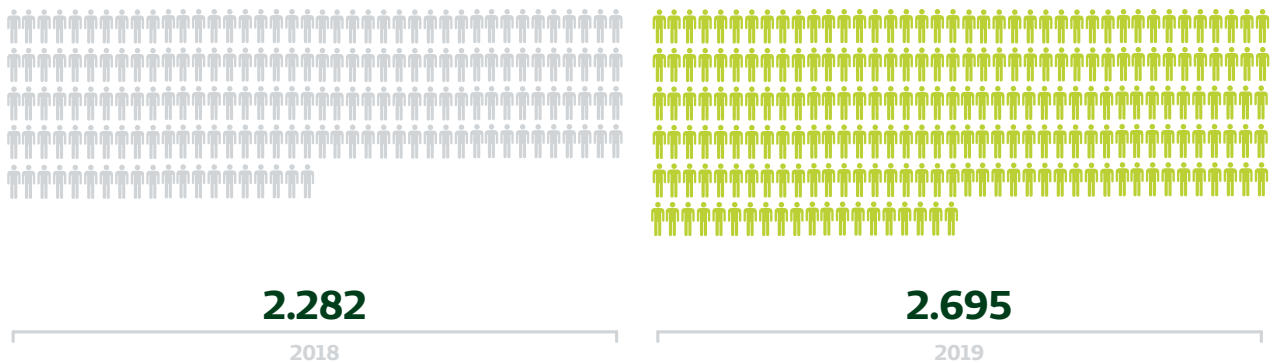
2019

## Dados

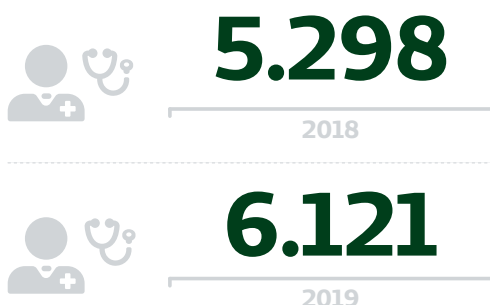
Equipe Multidisciplinar	2018	2019
Nutrição	232	204
Psicologia	246	159
Enfermagem	262	282
Assistente Social	262	327
<b>Total</b>	<b>1.002</b>	<b>972</b>

## PERSONAL (APS)

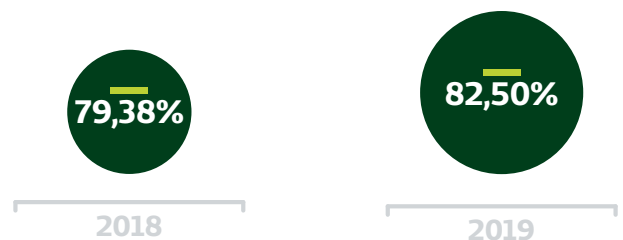
## Carteira de Pacientes



## Consultas Médicas



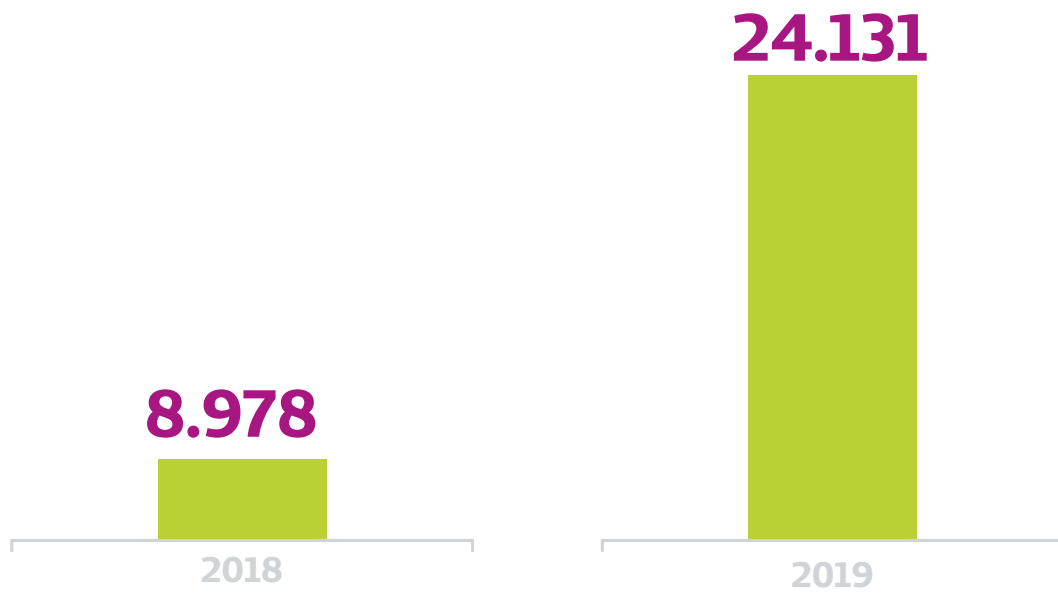
## Resolutividade



## EQUIPE DE ENFERMAGEM

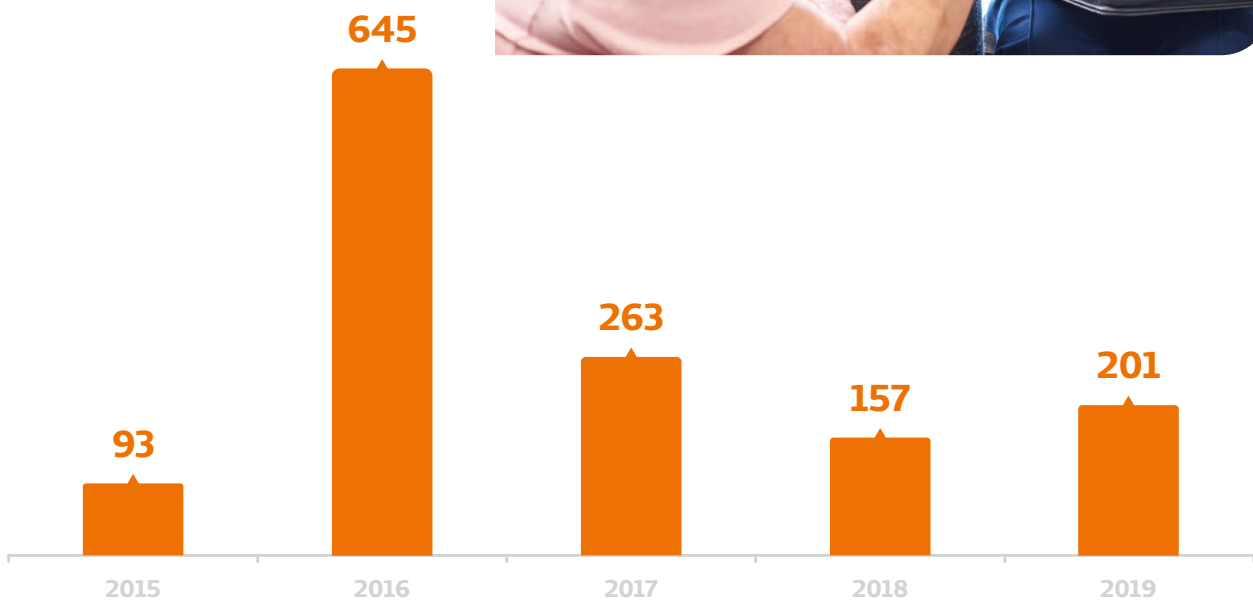
O atendimento da equipe de enfermagem compõe: busca ativa de pacientes, busca ativa na U.E., monitoramento de enfermagem, pré-consulta, pós-consulta, procedimentos de enfermeiros e técnicos, consultas de enfermagem e visitas domiciliares.

## Equipe de Enfermagem



## AMBULATÓRIO DA DOR

### Atendimentos Realizados



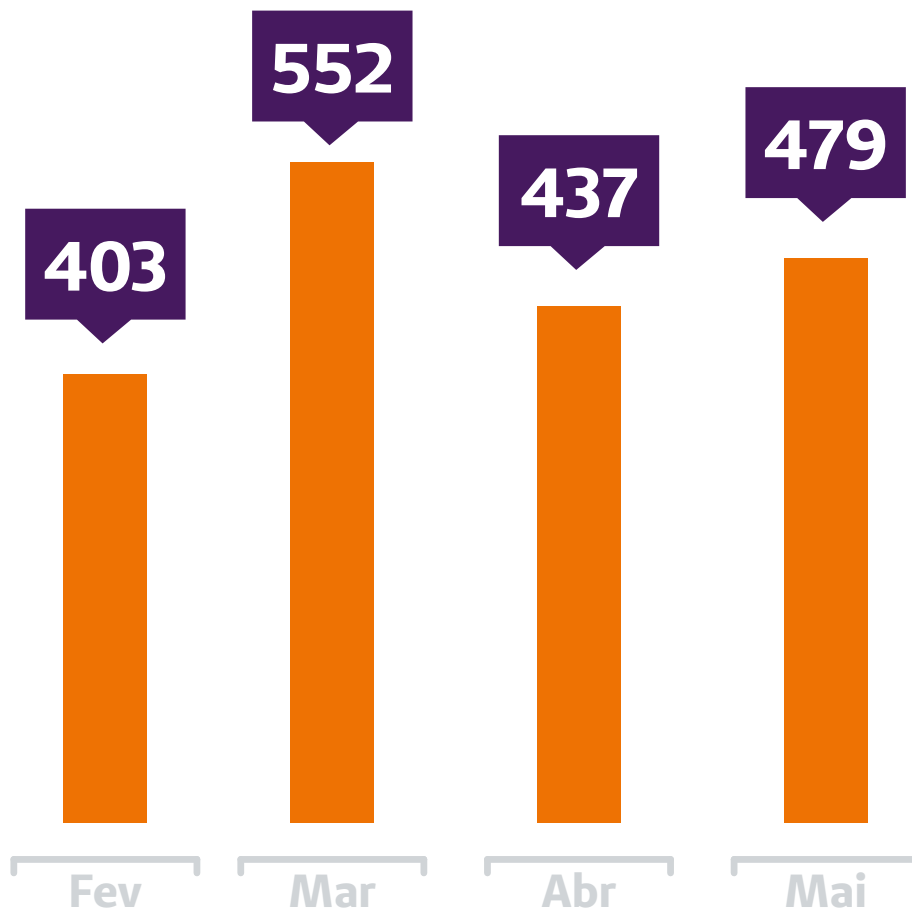


## OUTROS AMBULATÓRIOS

## Ambulatório Renal

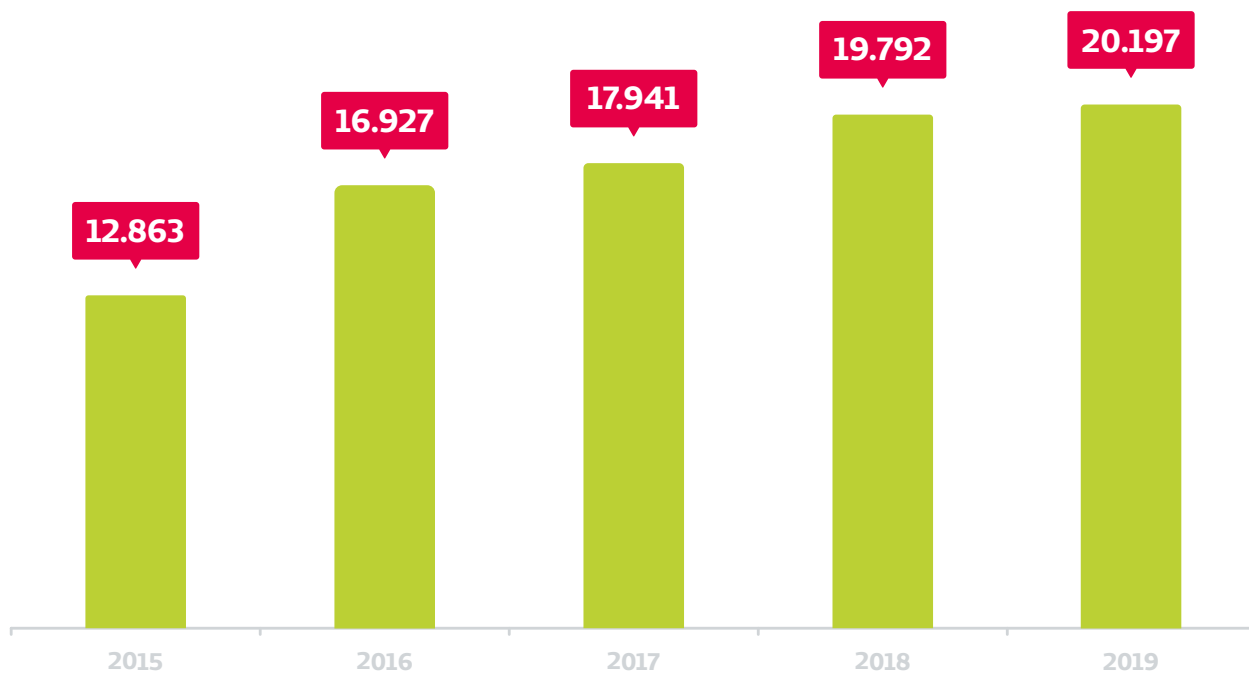


## Ambulatório de Doenças Sazonais • 2019



## PSICOLOGIA

### Sessões Realizadas



### Sessões Realizadas • Psicologia On-line



## NUTRIÇÃO

### Sessões Realizadas



## BARIÁTRICA

### Evolução de Pacientes • Pré-Bariátrica

	2019	2018	2017
Quantidade de Grupos	7	12	10
Total de Pacientes Inclusos no Grupo	126	162	156
Desistências	53	71	86
<b>Pacientes Ativos</b>	<b>73</b>	<b>91</b>	<b>70</b>
Clínico	2 (2,73%)	23 (25,27%)	4 (5,71%)
Cirúrgico	15 (20,54%)	63 (69,23%)	51 (72,85%)
Acompanhamento	56 (76,71%)	5 (5,49%)	15 (21,42%)

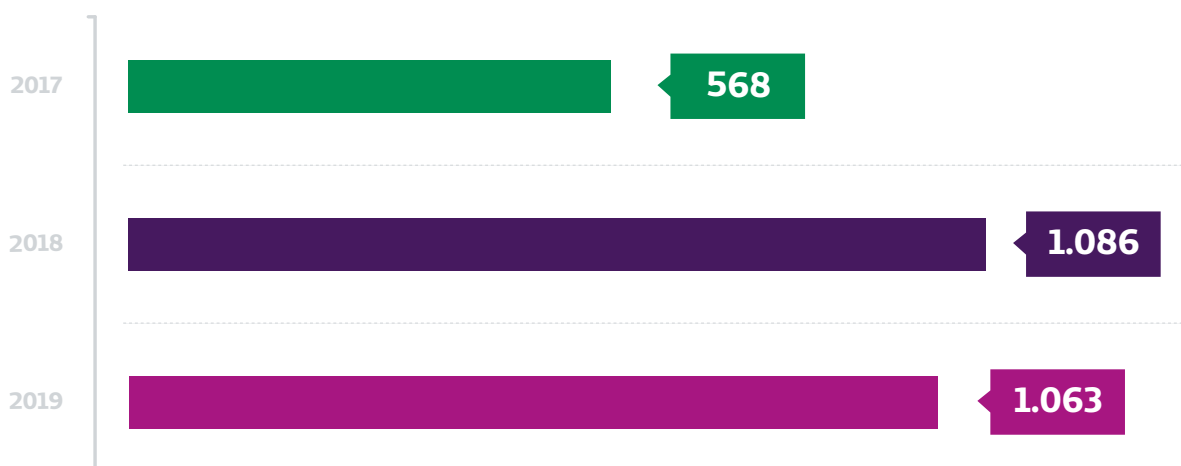
### Evolução de Pacientes • Pós-Bariátrica

	2018	2019
Pacientes Cirúrgicos	63	15
<b>Pacientes Pós</b>	<b>53</b>	<b>13</b>
Alta do Pós	20	0
Evolução para Clínico	23	2
Em Acompanhamento	10	11

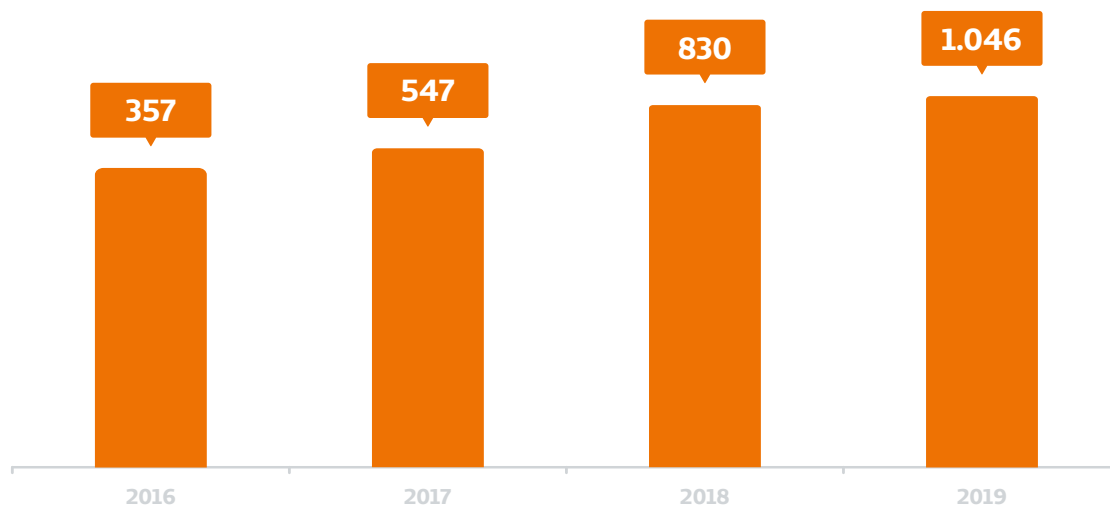
## CURATIVOS

	2015	2016	2017	2018	2019
Curativo e Retirada de Pontos	10.991	12.871	12.712	12.536	12.599
Medicação e Aerossol	101	401	447	410	776
Monitoramento PA e Glicemia	3.169	2.672	2.587	2.237	2.542
Ajuste de Banda	10	7	6	0	4
Avaliação Estomia	0	37	177	120	173
	<b>14.271</b>	<b>15.988</b>	<b>15.929</b>	<b>15.303</b>	<b>16.094</b>

## ELETROENCEFALOGRAMA



## ELETRONEUROMIOGRAFIA



2.3.6

## DSO • DEPARTAMENTO DE SAÚDE OCUPACIONAL

O DSO fechou o ano de 2019 com uma carteira de

**654**  
empresas  
clientes

**16.503**  
vidas

Sendo:

**PRÉ-PAGAMENTO:**  
**330 EMPRESAS**  
**E 8.379 VIDAS.**

**CUSTO OPERACIONAL:**  
**326 EMPRESAS**  
**E 8.124 VIDAS.**

O departamento conta com 9 colaboradores e presta serviços como plantão de audiometria, eletrocardiograma e espirometria.



## DSO - EVOLUÇÃO DE 2013 A 2019

Informações	Quantidade de Consultas	VR Pago	Custo Médio de Consulta
<b>2013</b>	22.695	R\$ 652.404,00	R\$ 29,93
<b>2014</b>	19.398	R\$ 670.935,00	R\$ 36,69
<b>2015</b>	17.984	R\$ 712.628,00	R\$ 41,15
<b>2016</b>	16.997	R\$ 687.324,00	R\$ 48,95
<b>2017</b>	15.204	R\$ 618.189,00	R\$ 43,29
<b>2018</b>	15.752	R\$ 809.214,39	R\$ 51,94
<b>2019</b>	17.035	R\$ 923.869,61	R\$ 54,92

Informações	Receita Bruta	Custo Assistencial	Despesa Administrativa	Resultado Pro Rata
<b>2013</b>	R\$ 1.803.513,00	R\$ 409.999,00	R\$ 641.881,00	R\$ 607.972,00
<b>2014</b>	R\$ 1.760.000,00	R\$ 330.127,00	R\$ 643.391,00	R\$ 643.193,00
<b>2015</b>	R\$ 1.791.438,00	R\$ 305.474,00	R\$ 649.342,00	R\$ 694.055,00
<b>2016</b>	R\$ 1.763.981,00	R\$ 318.509,00	R\$ 620.415,00	R\$ 685.320,00
<b>2017</b>	R\$ 1.809.937,00	R\$ 304.228,00	R\$ 735.586,00	R\$ 625.144,00
<b>2018</b>	R\$ 1.996.791,83	R\$ 281.677,98	R\$ 682.861,18	R\$ 806.715,33
<b>2019</b>	R\$ 2.185.349,83	R\$ 313.300,92	R\$ 785.203,58	R\$ 909.270,71

## 2.3.7

## CENTRO MÉDICO



Um marco para a nossa cidade na prestação de serviço em saúde e investimentos financeiros. O Centro Médico Unimed Franca iniciará as obras no início de 2020, movimentando, ainda mais, a economia local.

Esse grande avanço beneficiará os clientes, cooperados e colaboradores, oferecendo uma experiência moderna, acolhedora em uma localização privilegiada e de fácil acesso.

## 2.4.1

## COMERCIAL E RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

A área de mercado da Unimed Franca tem como objetivo principal atuar na evolução das receitas da Cooperativa, trabalhando em 3 focos:



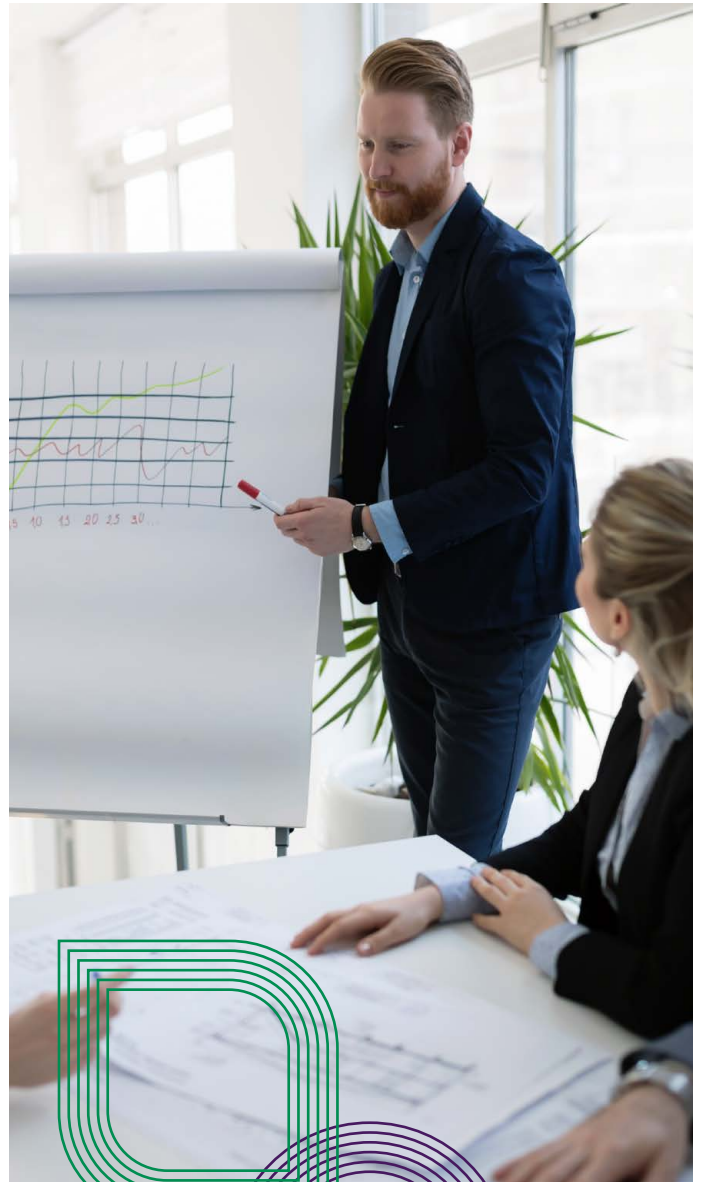
O ano de 2019, sem dúvida alguma, apresentou como grande desafio para a Unimed Franca a chegada de um novo concorrente, em decorrência da compra do Hospital Regional pelo Grupo São Francisco e, posteriormente, da aquisição desta operadora pela Hapvida. Nesse sentido, desde o último semestre de 2018, nossa área desenvolveu um planejamento estratégico, visando posicionamento para essa nova realidade.

Já conhecendo a forma de atuação dessas empresas no mercado de saúde suplementar, prevíamos que nossos clientes seriam permanentemente assediados, com propostas de redução de preços. A estratégia da Unimed Franca foi proteger e ampliar sua carteira de clientes, com um posicionamento que demonstrasse ao mercado a Unimed como uma operadora de excelência na prestação de seus serviços, sempre buscando inovação.



**Para desenvolver esse posicionamento foi necessário um planejamento comercial, que teve como principais ações:**

- Reorientação da equipe de relacionamento empresarial, que passou a ter o foco em negócios, cujo objetivo foi a maior presença junto aos clientes corporativos.
- Foco na divulgação do novo produto “Personal”, que tem como objetivo a Atenção Primária à Saúde, com melhor gerenciamento de custos, viabilizando melhores preços aos clientes.
- Uma maior atenção no desenvolvimento de negociações personalizadas com clientes físicos e jurídicos.
- Reorientação de toda a equipe de vendas para prospecção permanente dos clientes da concorrência, com propostas e condições especiais.
- Aproximação da diretoria junto aos grandes clientes corporativos da Unimed Franca e concorrente.



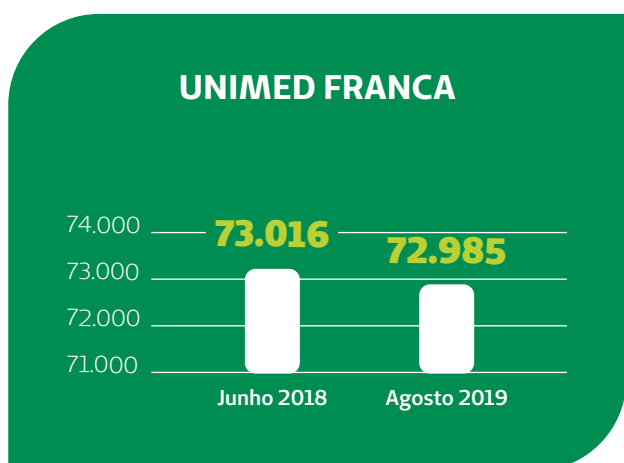
Estes processos de aquisições do Hospital Regional geraram várias oportunidades para a Unimed Franca, tendo em vista a insegurança causada junto aos beneficiários quanto à perda de qualidade na prestação dos serviços e alterações do modelo de atendimento. Desta forma, a Unimed Franca, buscando aproveitar esse ambiente e juntamente com as ações acima, conquistou mais de 1.000 vidas da concorrência, atraindo algumas grandes empresas para sua carteira (Galo Branco, Carmen Steffens, Chock Doce, entre outros).

Esta disputa de mercado tem sido favorável para a Unimed Franca, como se pode observar nos números a seguir, quando comparamos a evolução da carteira das duas empresas nos dados oficiais da Agência Nacional de Saúde, até agosto de 2019, ocasião em que o Hospital Regional foi incorporado pelo Grupo São Francisco.

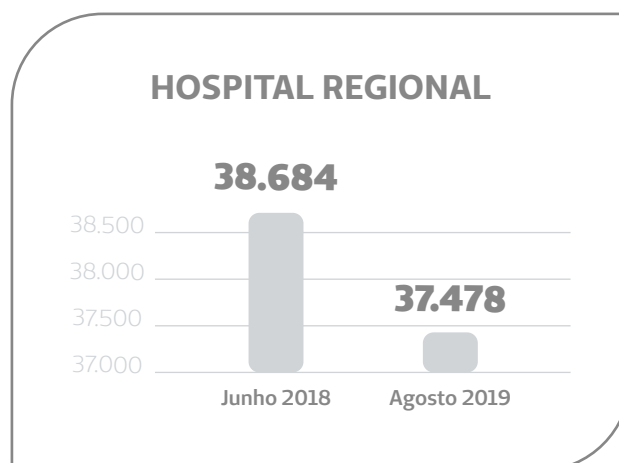


## GRÁFICO I • EVOLUÇÃO DE BENEFICIÁRIOS UNIMED E HOSPITAL REGIONAL

..... Número de Beneficiários de Planos de Saúde .....



**QUEDA DE 0,04%**  
 NO NÚMERO DE BENEFICIÁRIOS  
 - 31 VIDAS



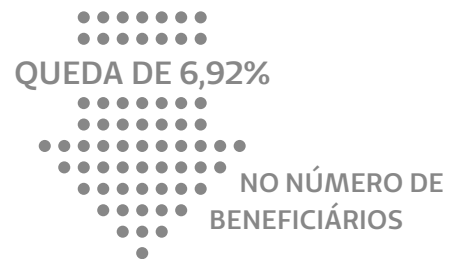
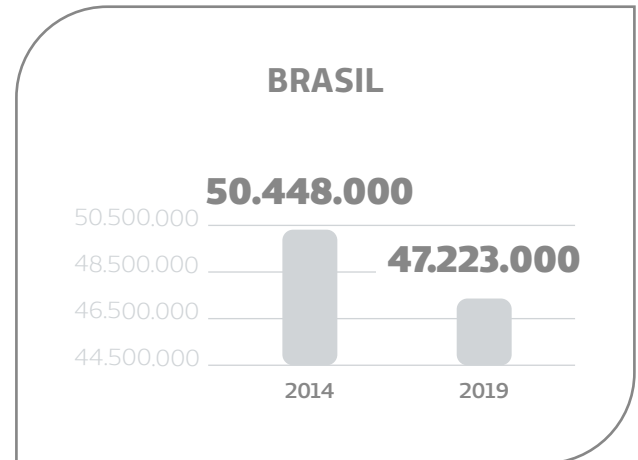
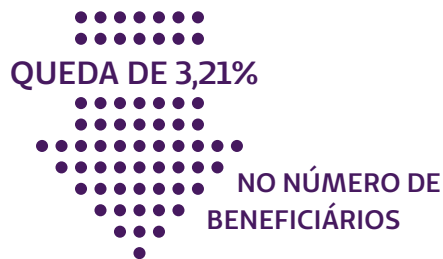
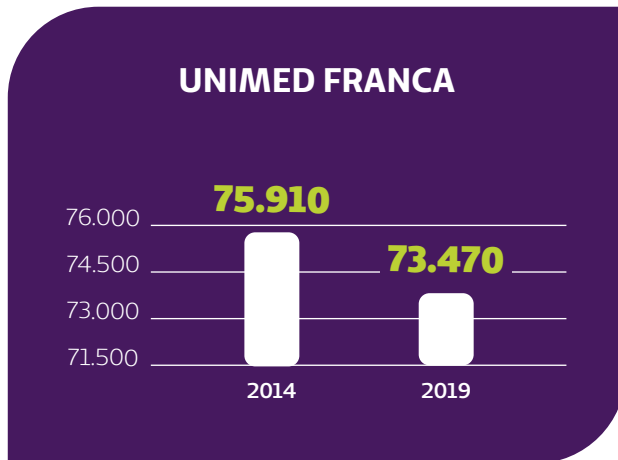
**QUEDA DE 3,22%**  
 NO NÚMERO DE BENEFICIÁRIOS  
 - 1.206 VIDAS

Apesar desse processo de aquisições dentro do mercado de saúde suplementar, o desempenho acima tem se demonstrado permanentemente, com quedas de beneficiários causadas por dificuldades de continuidade de pagamento das mensalidades, reclamações quanto aos altos reajustes, desemprego e cenário recessivo nas empresas. Essas são questões que impactam diretamente no crescimento do nosso setor.

Ao final de 2019, a carteira de clientes da Unimed Franca, apesar de ter gerado um crescimento financeiro de 7,65%, teve uma ligeira queda no número de beneficiários, conforme demonstrado no gráfico a seguir, reflexo dos cenários já apresentados. Vale observar que, quando comparamos nossa carteira com o mercado de saúde suplementar em geral, verificamos que tal retração tem demonstrado ser menor na Unimed Franca.

## GRÁFICO II • NÚMERO DE BENEFICIÁRIOS DE PLANOS DE SAÚDE NO BRASIL

## Número de Beneficiários de Planos de Saúde



## ENCONTRO EMPRESARIAL

A Unimed Franca realiza, anualmente, um encontro empresarial, que aproxima e intensifica nossas ações de fidelização junto aos clientes corporativos. Em 2019, o evento teve grande destaque, com a presença de mais de 300 profissionais de Recursos Humanos, aprimorando seus conhecimentos no que há de mais moderno nas gestões de RH. Foram apresentadas 3 palestras, por renomados profissionais desta área, e um painel de debates entre alguns de nossos clientes, que puderam expor suas metodologias de gestão aos demais participantes.



Em 2019, o Setor de Marketing recebeu reforços de mais colaboradores, com o objetivo de tornar as decisões mais estratégicas e ágeis, devido ao volume de trabalho exigido pelas áreas da Unimed Franca e do São Joaquim Hospital e Maternidade.

O Setor de Marketing adquiriu duas ferramentas de gestão de marketing digital: a RD Station, com foco em trabalho de *Inbound Marketing*, com a migração de leads para um CRM de monitoramento do retorno sobre o investimento (ROI), e a Buzzmonitor, com foco em dados comportamentais nas mídias sociais da Unimed Franca.



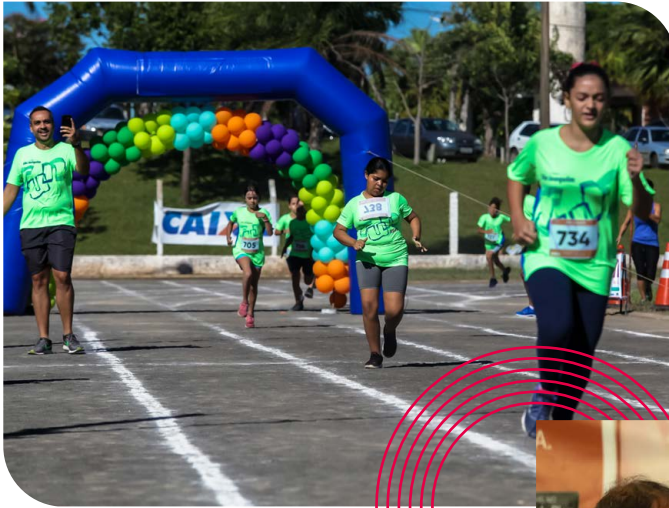
## IMPORTANTES EVENTOS PROMOVIDOS

### 9ª São Joaquim Run 10K e 6ª São Joaquim Run Kids

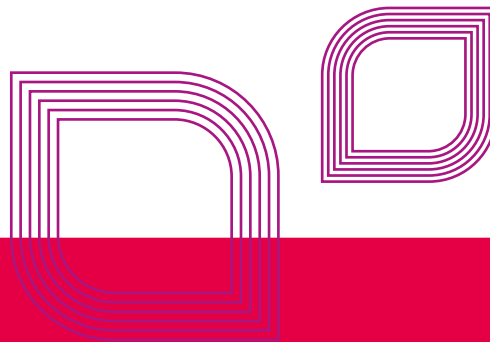
Tradicional e um dos eventos esportivos mais aguardados do ano, que na edição de 2019 contou com 1.339 inscritos nas duas corridas, além da exposição das marcas Unimed Franca e São Joaquim Hospital e Maternidade por, pelo menos, 60 dias em Franca.



De forma inédita, os primeiros dois dias de evento aconteceram no Poliesportivo da cidade de Franca "Pedrocão". Em 26 de abril, foi promovida a entrega dos kits e realizadas palestras sobre a promoção da saúde, com especialistas multidisciplinares.



Em 27 de abril, foi realizada a corrida para as crianças, com uma grande participação de familiares e centenas de pessoas. Na sequência, foi promovida uma divertida recreação para as crianças presentes.



### **48º Aniversário Unimed Franca**

Evento realizado no anfiteatro do SENAI, com a presença de cooperados, diretoria, gestores e coordenadores, com o objetivo de ouvir a consultora Kelly Cristina Rodrigues sobre “Experiência Centrada no Paciente”.

## Encontro e Festa do Secretariado

Em uma divertida apresentação, um comediante trouxe para o Encontro do Secretariado o cotidiano do atendimento e a importância de prestarmos um excelente serviço.



A festa do secretariado foi divertida e contou com centenas de pessoas que estiveram presentes, ao som da Banda Téed, com sorteios de presentes para os participantes.

## 1º Encontro de Cooperados Unimed Franca

Falar sobre inovação na área da saúde, esse foi o grande objetivo da Unimed Franca ao convidar dois especialistas para compor um painel sobre esse importante assunto do nosso mercado. Evento realizado no mês de outubro.





## Festa dos Cooperados

O encerramento de 2019 foi em grande estilo para a nossa Cooperativa, com a tradicional Festa dos Cooperados, que contou com as presenças da renomada banda Rod Hanna e do grupo The Beto's, em tributo aos The Beatles.

## NOVOS CONTEÚDOS DIGITAIS

### Unimed Orienta

Falar sobre saúde e prevenção essa é a plataforma de comunicação da Unimed Franca. E nada melhor do que utilizarmos os conhecimentos dos nossos cooperados, para levar à população informações relevantes para o dia a dia.

**UNIMED ORIENTA**  
PROTEÇÃO NA ÁREA DE RADIOLOGIA INFANTIL

Foram mais de  
**300.000**  
visualizações em  
apenas 6 meses  
de trabalho.



## Histórias

Casos de superação e que inspiram outras pessoas a repensar nos hábitos diários. Foi por meio do conteúdo que a Unimed Franca pôde sensibilizar os fãs e seguidores das redes sociais, com histórias reais dos nossos próprios clientes.



## Curso de Gestante

A Unimed Franca convidou um casal para falar sobre a importância do curso de gestante, principalmente na primeira gestação.



## Endomarketing

O Setor de Marketing criou conteúdos internos para promover as ações realizadas pela Unimed Franca e pelo São Joaquim Hospital e Maternidade.





## Sepse 2019



Conteúdo de conscientização sobre Sepsé e higienização das mãos, para os colaboradores e clientes Unimed Franca e São Joaquim Hospital e Maternidade.

## Basquete

Cuidar do nosso basquete. Esse é o plano. Ser francano é estar próximo a uma das maiores paixões da cidade e, em 2019, a Unimed Franca renovou o contrato, com o objetivo de criar mais laços com os cliente e torcedores.

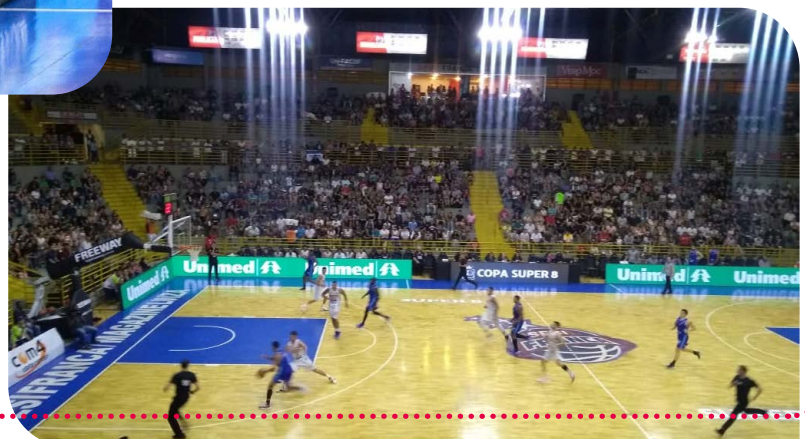


Além de ser uma ótima oportunidade de exposição da marca Unimed em vários cantos do país, inclusive nos Estados Unidos, em um jogo em Nova Iorque, com o Brooklyn Nets.



Imagem: Sesi Franca Basquete

Exposição da marca em dias de jogos e ação promocional com a torcida.





Inspira o Mundo Unimed com novas tecnologias e trabalhar as pessoas para o pensamento inovador, além de fortalecer a marca são os principais objetivos do núcleo “Inspira o Mundo”.

A partir de 2017, houve uma mudança na forma de atuação da área de Tecnologia da Unimed Franca. Buscando soluções inovadoras e parceria com *Hubs de Inovação*, foi possível evoluir de forma exponencial nas tecnologias utilizadas pela instituição.

Inovações foram incorporadas ao escopo de serviços da empresa, mas ainda era preciso trabalhar as pessoas para que atualizações em serviços, processos e tecnologias fossem realizadas de forma integral.

Por isso, em outubro de 2019, durante o 1º Encontro de Cooperados, foi lançado o núcleo “Inspira o Mundo” para o corpo de cooperados, gestores e coordenadores, com o convite:

**O que vamos inovar hoje?**



Composto pelas áreas de T.I., Marketing e Recursos Humanos, o núcleo vem trabalhando por meio do conceito de *Squads*, estimulando novas ideias, para que a inovação faça parte do DNA da Unimed Franca.

*Squad* é um modelo organizacional utilizado pelas *startups* e grandes grupos, como Spotify e Google. O modelo separa profissionais multidisciplinares em pequenos grupos, com a missão de desenvolverem ideias e soluções inovadoras para problemas propostos, com autonomia suficiente para tomar decisões.

Para que os colaboradores fossem envolvidos foi realizado o evento “*Meeting de Inovação*”, formado por seis *Squads*, estimulando a formação de ideias e a melhoria da experiência do paciente em nossa instituição.

Foi utilizada a metodologia Canvas para padronização da ideia, viabilidade, processo, base científica e investimentos, formando, assim uma incubadora de ideias, tais como:



**Projeto:** trabalha o processo de acolhimento do paciente de forma personalizada, proporcionando o primeiro contato com o profissional de enfermagem, que será sua referência durante as primeiras horas de internação, entendendo as necessidades imediatas deste paciente, para direcionar o cuidado de forma a atender as expectativas, trazendo maior segurança e encantamento.



## Cuidando com a Canção



**Squad responsável: Salva-Vidas**

**Projeto:** humanizar o atendimento para realização de exames e internações por meio da música personalizada, tornando mais tranquila e diferenciada a experiência do paciente.

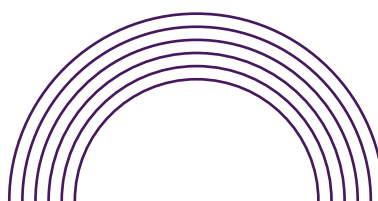


## Tech Kids



**Squad responsável: Tango**

**Projeto:** plataforma de jogos em ambiente personalizado para crianças, nos atendimentos da Unidade de Emergência e das internações pediátricas. Foi desenvolvido um padrão para o atendimento infantil da Unimed Franca.





**Projeto:** ainda em processo de incubação, temos o projeto “Zap Baby”, para fortalecer o vínculo entre hospital e familiares, com fotos e informações padronizadas a respeito dos nascimentos de bebês, proporcionando aos familiares uma experiência inesquecível nesse momento tão importante para toda a família.

Ainda estão sendo trabalhadas as *Squads*, como: padronização do atendimento via *WhatsApp*, novos produtos para telemedicina, integração de colaboradores, inovação dos serviços para aplicativo de cooperados, entre outras ideias.

***Inspirar o mundo dos nossos clientes, dos nossos cooperados e colaboradores. Esse é o plano. Mas, acima de tudo, inspirar as pessoas a fazer o bem.***

***O que vamos inovar hoje?***

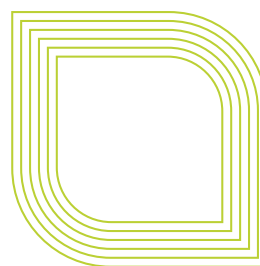
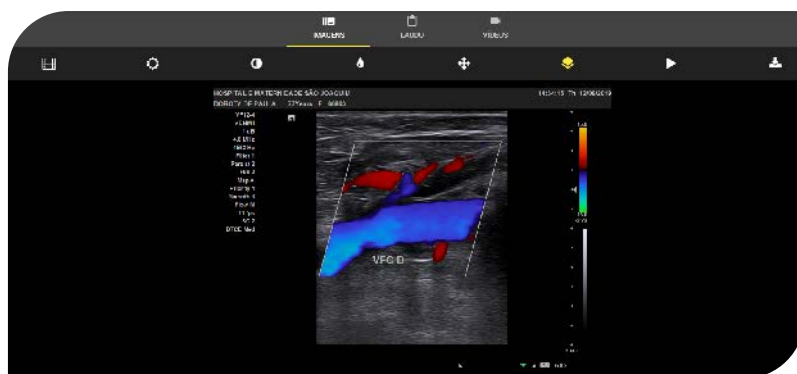
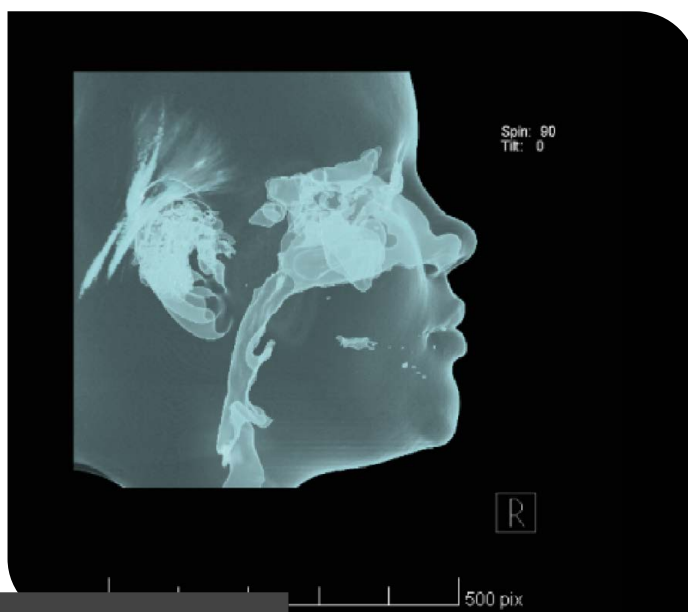
## 2.5.2

## CRESCIMENTO EXPONENCIAL

### PRONTUÁRIO ELETRÔNICO

Entre as principais ações realizadas no São Joaquim Hospital e Maternidade foi a implantação do **MV PEP**, que, em todas as suas unidades, abre um leque de oportunidades para a continuidade desse projeto, que tem como objetivo final a implantação dos processos digitais, trabalhando o conceito de “Hospital Digital”.

Projeto iniciado em 2018, com a implantação do prontuário na Unidade de Emergência e, posteriormente expandido, em 2019, para todas as suas unidades. O Hospital Digital já é uma realidade em nossa instituição. Mais controle, mais segurança, mais tecnologia e maior acesso a informações, com a integração de todos os serviços de imagem e resultados laboratoriais, facilitando o diagnóstico e o cuidado de nosso cliente.



Para 2020, serão investidos cerca de 1 milhão de reais em tecnologias para a implantação do MV Soul, renovando, desta forma, todo o sistema utilizado hoje pela empresa. Estão previstos também a finalização dos projetos de Beira-Leito e certificação digital para médicos e colaboradores.

Em paralelo a esse projeto, houve o desenvolvimento e a implantação do Prontuário Eletrônico em todos os consultórios de médicos cooperados e de outros profissionais, para facilitar o acesso a informações importantes, contribuindo para melhorar a jornada

do cuidado do paciente, agilizando o tempo de cuidado e guiando a tomada de decisões das equipes. Contribuindo, para facilitar o cuidado médico, evitando que, a cada novo procedimento, o paciente precise repetir informações ou exames.

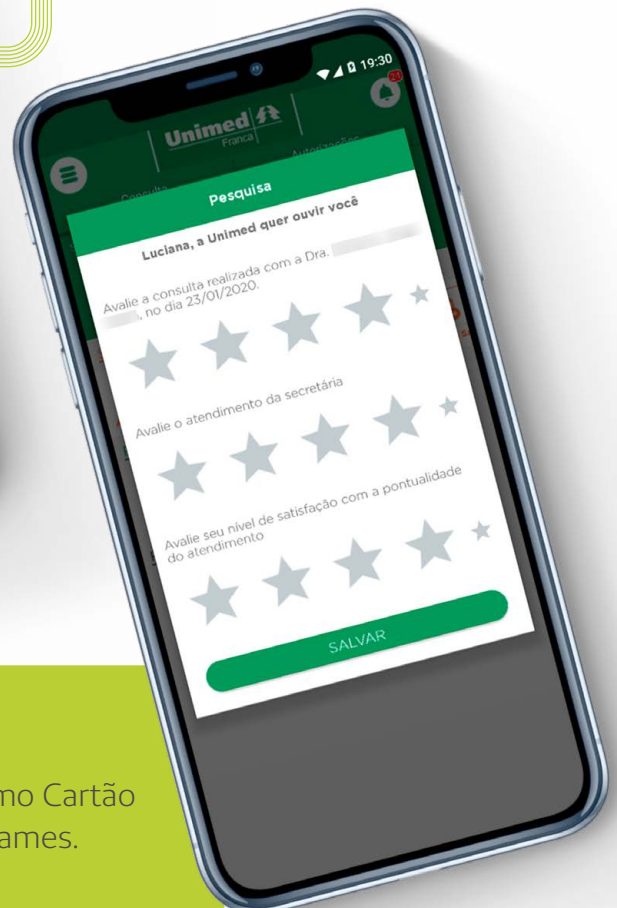
Para 2020, o desafio é unificar as informações do Prontuário Hospitalar com o Prontuário de Médicos em seus consultórios, tendo assim, um registro único.

## APLICATIVO “MINHA UNIMED FRANCA”

O aplicativo Minha Unimed Franca contém várias funcionalidades essenciais para o cliente Unimed. Ele permite o agendamento on-line com a disponibilidade de vagas em várias especialidades, facilitando o acesso do cliente no agendamento, uma vez que dispensa a necessidade de contato telefônico, pois, além do agendamento, o cliente recebe lembretes via SMS para confirmação de horário e comunicados no caso de faltas.



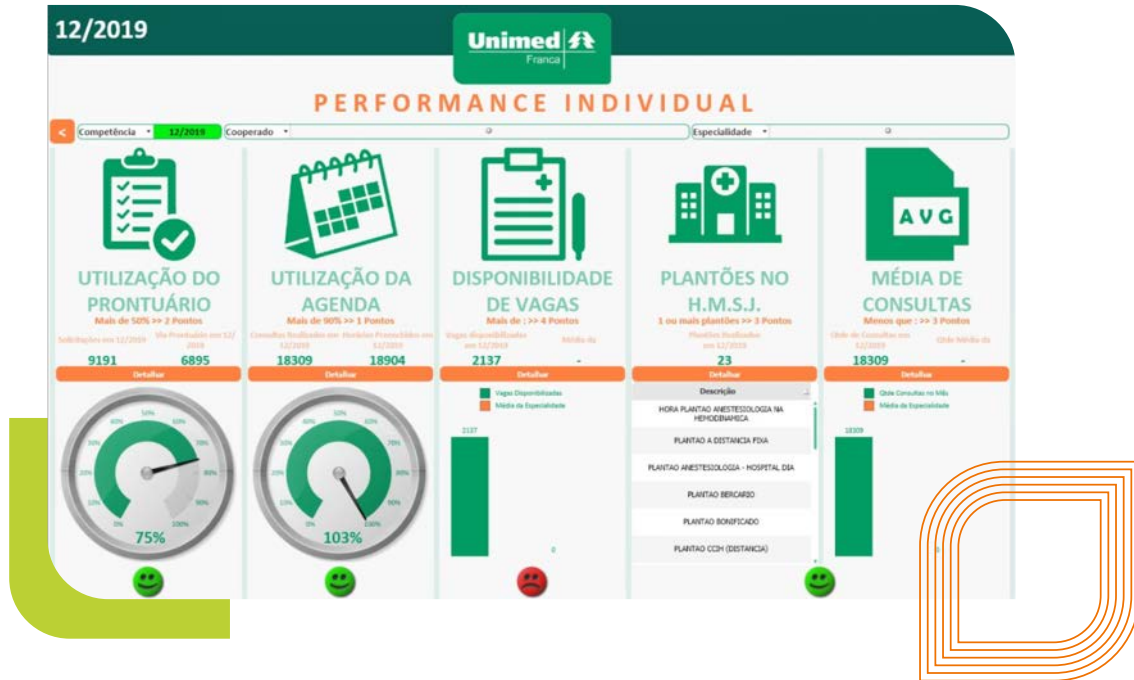
A mais nova funcionalidade do aplicativo é a pesquisa de satisfação, que permite ao cliente avaliar o grau de satisfação com o atendimento médico, da secretária e com o horário de atendimento.



Para 2020, estão previstas novas funcionalidades, como Cartão Virtual e Resultados de Exames.

## REMUNERAÇÃO VARIÁVEL

Buscar novos modelos para valorização do profissional médico é essencial à sustentabilidade do sistema de saúde. Antenada com essa necessidade, a Unimed Franca desenvolveu o projeto Remuneração Variável.



O projeto, iniciado em janeiro de 2019, mas com estudos prévios desde 2018, tem como premissa remunerar o cooperado a partir de indicadores que estimulem a dedicação, a sustentabilidade, a eficiência e a educação.

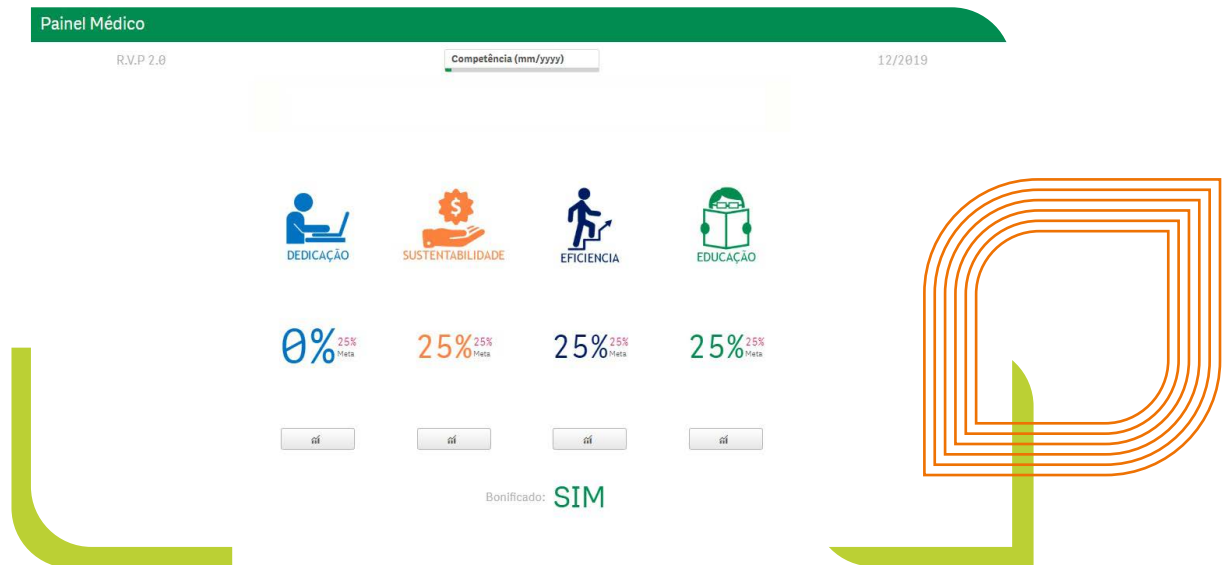
A partir desses pilares, vários indicadores foram desenvolvidos, visando a acessibilidade do cliente por meio de agendamento de consultas via aplicativo “Minha Unimed Franca”, indicadores de eficiência, satisfação do cliente e participação em cursos e eventos, entre outros.





Para sustentar todo esse sistema, a T.I. desenvolveu uma estrutura de *BI* utilizando a tecnologia *Qlik View* e *Qlik Sense*, para que fossem feitos todos os acompanhamentos de indicadores e seus resultados.

A segunda versão desse projeto entrou no ar em julho de 2019. Em dezembro do mesmo ano foi finalizado o Painel, onde todos os cooperados poderão acompanhar seus indicadores, via UDOC.



## TELEMEDICINA

A telemedicina consiste no uso de recursos tecnológicos para promover a troca de dados e informações entre profissionais da saúde e pacientes.



As realizações de acompanhamento pós-consulta e sessões de psicologia já são realidade em nossa instituição.

Atrelada aos serviços “idoso bem cuidado”, “Atenção Primária à Saúde - APS”, “monitoramento do cliente pós-unidade de emergência” e “sessões com psicólogos”, as novas tecnologias vêm agradando aos clientes Unimed Franca.

Por meio de plataformas modernas e seguras, médicos e pacientes trocam informações sobre saúde com maior flexibilidade de horário, facilidades de acesso e maior comodidade, uma vez que o paciente não precisa se deslocar ao consultório.

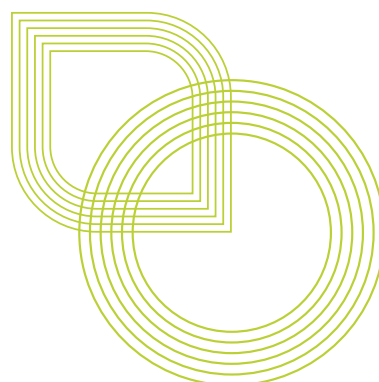
A Unimed Franca é pioneira no Estado de São Paulo a adotar essas tecnologias de cuidados com pacientes.

Para 2020, novos produtos para esses tipos de tecnologia estão sendo estudados, proporcionando uma melhor experiência médica.



### NOVOS OBJETIVOS A PARTIR DE 2020

Vivenciando o momento histórico da digitalização da medicina e da saúde, a T.I. tem um plano de trabalho para os próximos anos, que reúne, de forma desafiadora, tecnologias, como *Big Data*, inteligência artificial, internet das coisas, novas tecnologias em prontuário eletrônico e novos serviços em telemedicina, trabalhando pilares essenciais da revolução digital: qualidade de vida, satisfação do paciente e sustentabilidade em saúde.



## 2.6

## EDUCAÇÃO CORPORATIVA

Conhecimento atualizado faz parte de uma excelente gestão. Por isso, a Unimed Franca, em 2019, desenvolveu o setor de Educação Corporativa, com o convite de uma especialista da área para uma atuação contínua e parcerias com importantes instituições de ensino tradicional e na área da saúde.

Apresentamos, a seguir as principais conquistas promovidas pelo setor de Educação Corporativa.

## UNI-FACEF

- Visitas técnicas dos alunos da instituição ao São Joaquim Hospital e Maternidade.
- Empréstimo de salas para eventos da Unimed Franca.
- Curso para Enfermagem.

O curso EMPODERA-SE ENFERMAGEM surgiu da parceria entre o Departamento de Enfermagem da Uni-FACEF e a Unimed Franca. A aula inaugural do curso aconteceu em 18 de novembro de 2019. O objetivo do curso é capacitar e empoderar o desempenho da equipe de enfermagem nos diversos setores de cuidados com os pacientes. Segundo a Profa. Dra. Lívia M. Lopes, chefe do Departamento de Enfermagem da Uni-FACEF, o Departamento de Enfermagem valoriza a saúde da população e, por isso, tem uma responsabilidade social muito importante. A Unimed Franca e o São Joaquim Hospital e Maternidade apoiam a iniciativa do curso, que proporcionará mais qualidade de vida e saúde à população.



## UNIFRAN

- Visita da reitora Profa. Kátia ao São Joaquim Hospital e Maternidade para início de parcerias.
- Contato com o coordenador de radiologia: indicação de nomes para processo seletivo em vaga do São Joaquim Hospital e Maternidade e disponibilidade para apoio no processo seletivo.
- Organização de agenda para visita do Dr. Nilson à Cruzeiro do Sul, em São Paulo/SP, com o mantenedor Prof. Renato.
- Reunião com a coordenação de enfermagem: estágio no São Joaquim Hospital e Maternidade e capacitação.

## FATEC: FACULDADE DE TECNOLOGIA PAULA SOUZA

- Visita à Fatec para futuras parcerias.
- Recebemos o diretor da Fatec no São Joaquim Hospital e Maternidade para tratativas com o Comercial e sobre cursos gratuitos de extensão aos nossos colaboradores, além de outras capacitações gratuitas.

## LUIZALABS

- Visitas com gestores da Unimed Franca e do São Joaquim Hospital e Maternidade às instalações e apresentação das principais áreas de atuação, para futuras parcerias.
- Visita com gestores do atendimento da Unimed Franca, para conhecerem os programas de atendimento ao consumidor do LuizaLabs.
- Visitas dos diretores da Unimed Franca.

Estivemos próximos também de grandes hospitais que promovem uma educação corporativa atualizada e compartilhada.

## SÍRIO LIBANÊS • SÃO PAULO/SP

- Reunião com os gestores do Instituto de Educação Sírio Libanês.
- Possibilidades de parcerias para cursos in company, *on-line*, presenciais e visitas guiadas.
- Disponibilidade de palestrantes para os eventos da Unimed Franca e do São Joaquim Hospital e Maternidade.

## INSTITUTO DE EDUCAÇÃO EINSTEIN • SÃO PAULO/SP

- Reunião com os gestores do Instituto de Educação Einstein.
- Possibilidades de parcerias para atualização médica *on-line*, para capacitações de profissionais da saúde e gestores *in company*. Descontos em cursos oferecidos pelo Instituto.
- Oferta de um programa de capacitação e qualificação profissional com descontos para a Unimed Franca. Inclui parceria em todas as áreas educacionais.
- Portfólio de cursos rápidos *on-line* gratuitos: foi enviado a todos os setores do São Joaquim Hospital e Maternidade e CMU, para participação dos colaboradores, de acordo com orientação de suas lideranças.

## HOSPITAL ALEMÃO OSWALDO CRUZ • SÃO PAULO/SP

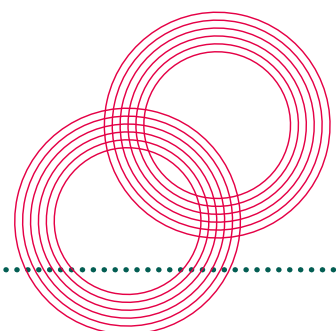
- Reunião com os gestores do Instituto de Educação e Pesquisa Oswaldo Cruz.
- Possibilidade de parcerias em todas as áreas (capacitações, gestão, farmácia).
- Recebemos o diretor Kenneth Almeida para uma palestra sobre inovação no 1º Encontro de Cooperados da Unimed Franca, promovido em outubro de 2019.
- Visita ao Centro de Inovação.
- Reunião com a gestora de Educação Corporativa e apresentação de todo o trabalho desenvolvido pelo HOC nesta área.

## FACULDADE UNIMED • BELO HORIZONTE/MG

Em março de 2020, daremos início à primeira turma de MBA em Gestão da Inovação em Saúde para colaboradores e cooperados, no modelo *in company* da Unimed Franca.

Em parceria com a Faculdade Unimed, foram disponibilizados cursos de EAD aos colaboradores de forma gratuita.

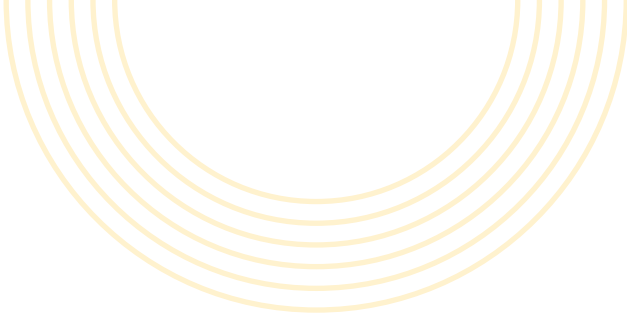
**Outras ações e parcerias foram realizadas em 2019, fortalecendo o objetivo de estarmos próximos aos avanços da medicina e da gestão na área da saúde.**





3





GOVERNANÇA  
E INDICADORES  
FINANCEIROS



## 3.1

## PROGRAMA DE COMPLIANCE

Visando agregar valor e garantir a integridade do negócio, o Programa de Compliance e o Manual de Conduta Unimed Franca foram lançados em 24 de maio de 2018, com a presença de colaboradores, lideranças, empresas parceiras e convidados, no auditório do Dan Inn Hotel.

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.

Após o grande sucesso do seu lançamento, foi dada sequência à sua implantação na empresa, por meio de um plano de ações elaborado pelo Comitê de Compliance.

O tema foi trabalhado em assembleias, reuniões de conselhos, reuniões com as lideranças e, em agosto de 2018, foi realizado um cronograma de treinamentos internos em todas as unidades, contemplando todos os colaboradores, inclusive os terceirizados.

### **Vejam os números:**



36

turmas  
realizadas

807



**colaboradores Unimed Franca e  
São Joaquim Hospital e Maternidade treinados**





# 118

**colaboradores  
terceirizados treinados**

# 100%

**dos novos colaboradores treinados em sua  
admissão, por meio do Programa de Integração**

## 3.2

## LGPD • LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

A área de segurança da informação da Unimed Franca, em conjunto com o Setor Jurídico, vem atuando, na conformidade de seus processos, a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD, Lei nº 13.853, de 8 de julho de 2019).

Prevista como obrigatoriedade a partir de agosto de 2020, a legislação prevê uma série de mudanças, que irão impactar na forma de armazenamento, gerenciamento de risco e controle de dados pessoais.

Mudanças na cultura da instituição envolvendo pessoas, processos e investimentos em tecnologia estão sendo implementadas com a capacitação de colaboradores que, em conjunto com consultorias jurídicas e de segurança, serão responsáveis por estruturar essa nova realidade na forma de condução desses dados pela instituição.

### SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

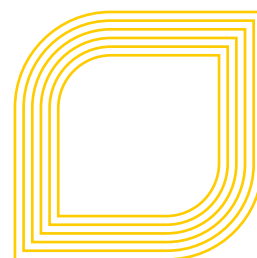
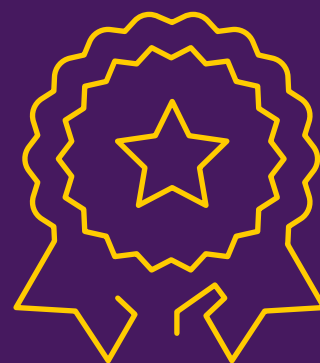
A Unimed Franca tem como foco a excelência no atendimento a seus clientes e, para isso, assumiu o compromisso de investir em Gestão da Qualidade.

### 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 promoção da integração entre setores, para atender às 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, por meio da melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade - SGQ, bem como dos controles administrativos e do gerenciamento da rede credenciada de assistência.



**RN 277**

Em 2011, por meio 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.



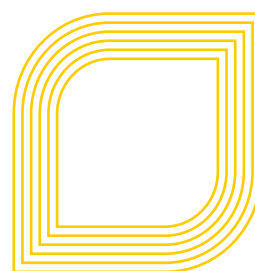
São três diferentes níveis de acreditação, de acordo com a pontuação alcançada. Dentro do nosso planejamento estratégico, fazia parte conquistar a acreditação da ANS até o final de 2018.

Após a visita da auditoria externa, com a empresa acreditadora Isopoint, em 2017, a ANS concedeu à Unimed Franca o **nível I de acreditação (nível máximo)**, mantido pela comprovação da qualidade assistencial. Entramos no seletor grupo de operadoras acreditadas pela ANS, entre as mais de 700 operadoras de planos de saúde.



## 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, da **certificação ISO 9001**. Em 2019, a Operadora passou por auditoria e obteve a manutenção da certificação.



### ONA

Para completar, o Espaço Viver Bem (Medicina Preventiva) e o Unilar (Serviço de Assistência Domiciliar) possuem, desde 2011, a acreditação ONA e, em 2015, conquistaram a **classificação máxima (nível 3)**, que corresponde à "excelência em gestão".



**Excelência em Gestão**



Graças a uma completa estrutura, a certificação de excelência concedida pela ONA mostra que o Espaço Viver Bem 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.

O Espaço Viver Bem da Unimed Franca foi o primeiro do Brasil a dispor desse referencial de qualidade. E o Unilar foi, também, o primeiro serviço no sistema Unimed a conquistar tal distinção.



ONA

**UNIMED FRANCA -  
MEDICINA PREVENTIVA -  
ESPAÇO VIVER BEM**

CERTIFICADO nº 002/007/011  
VALIDADE: 21/09/2021



ONA

**UNIMED FRANCA - ASSISTÊNCIA  
DOMICILIAR**

CERTIFICADO nº 007/007/014  
VALIDADE: 21/09/2021



## SELO OURO DE GOVERNANÇA E SUSTENTABILIDADE 2018/2019

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 da gestão, visando a conduta ética e à equidade, frente à crescente competitividade do mercado e às exigências dos órgãos regulatórios. Em 2019, a Unimed Franca manteve o **Selo Ouro**.





**79%**

DOS CLIENTES ESTÃO  
SATISFEITOS COM A  
UNIMED FRANCA

A Unimed Franca realizou, entre os dias 8 de janeiro e 11 de março de 2019, uma Pesquisa de Satisfação com seus clientes, visando a melhoria contínua dos serviços prestados. Foram entrevistados 400 beneficiários com mais de 18 anos, de planos empresariais e individuais, que utilizaram algum serviço da Unimed Franca nos últimos 12 meses.

Durante as entrevistas, realizadas pela Zoom Agência de Pesquisas e auditada pela Bureau Projetos e Pesquisa, foram abordadas questões que atendem às normativas técnicas da Agência Nacional de Saúde.

**79% dos beneficiários qualificaram a Unimed Franca como um plano de saúde BOM ou MUITO BOM e 77,75% com certeza recomendariam nossos serviços.**

**Os resultados da Pesquisa de Satisfação da Unimed Franca comprovam a dedicação de todos os médicos cooperados, equipe administrativa e assistencial, com foco no cliente e na sua satisfação.**

Todos esses 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.



## IDSS • ÍNDICE DE DESENVOLVIMENTO DA SAÚDE SUPLEMENTAR

Os resultados das avaliações de operadoras são traduzidos pelo Índice de Desempenho da Saúde Suplementar. O IDSS é um índice composto por um conjunto de indicadores, agrupados em quatro dimensões:



PONTUAÇÃO  
**0,9837**  
ANO-BASE 2018

O IDSS é calculado com base nos dados extraídos dos sistemas de informações da ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar) ou coletados nos sistemas nacionais de informações em saúde, variando de 0 a 1. A Unimed Franca obteve a pontuação 0,9837, no ano-base 2018.

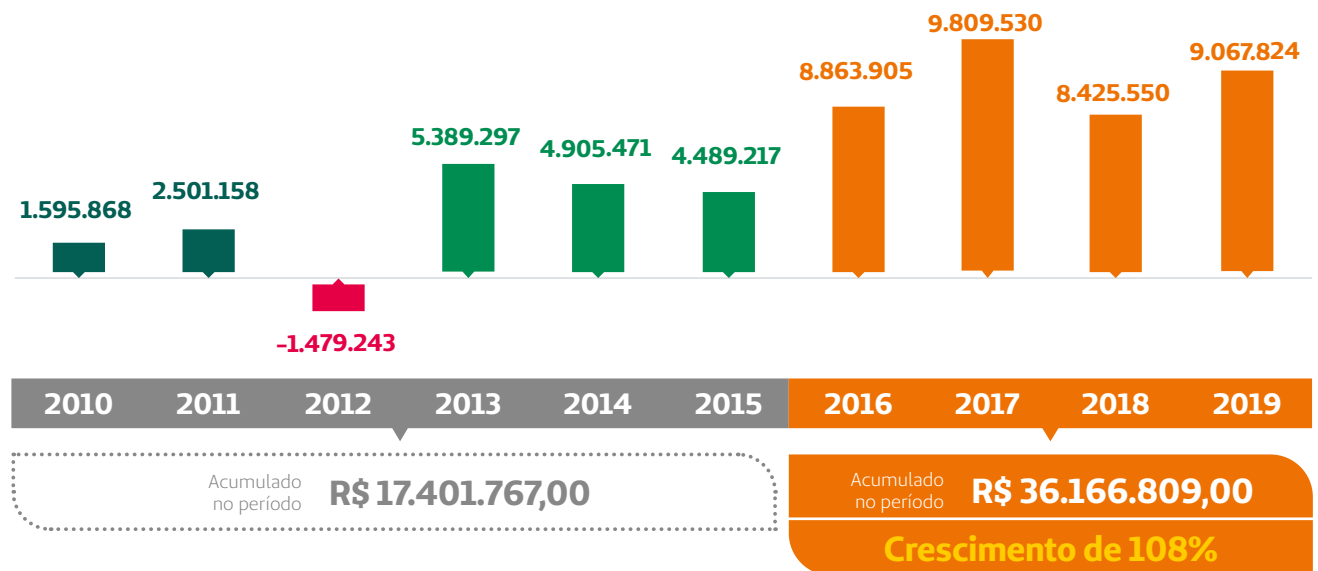


## 3.4

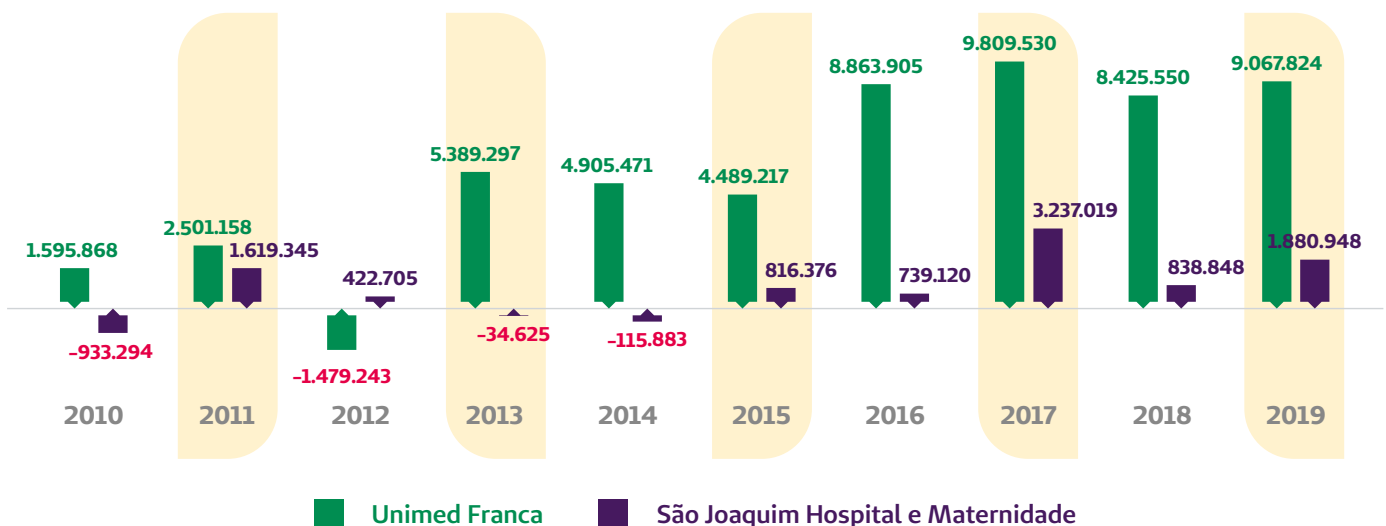
## INDICADORES FINANCEIROS

Diante de um cenário econômico imprevisível e com mudanças no cenário político, a Unimed Franca manteve a valorização da prestação de serviços médicos, investimentos em pessoas, estrutura e tecnologia, para oferecer ainda mais uma experiência aos clientes e cooperados. Isso comprova que a Unimed Franca é destaque na gestão, comparada a outras operadoras de planos de saúde.

## Evolução Resultado Líquido

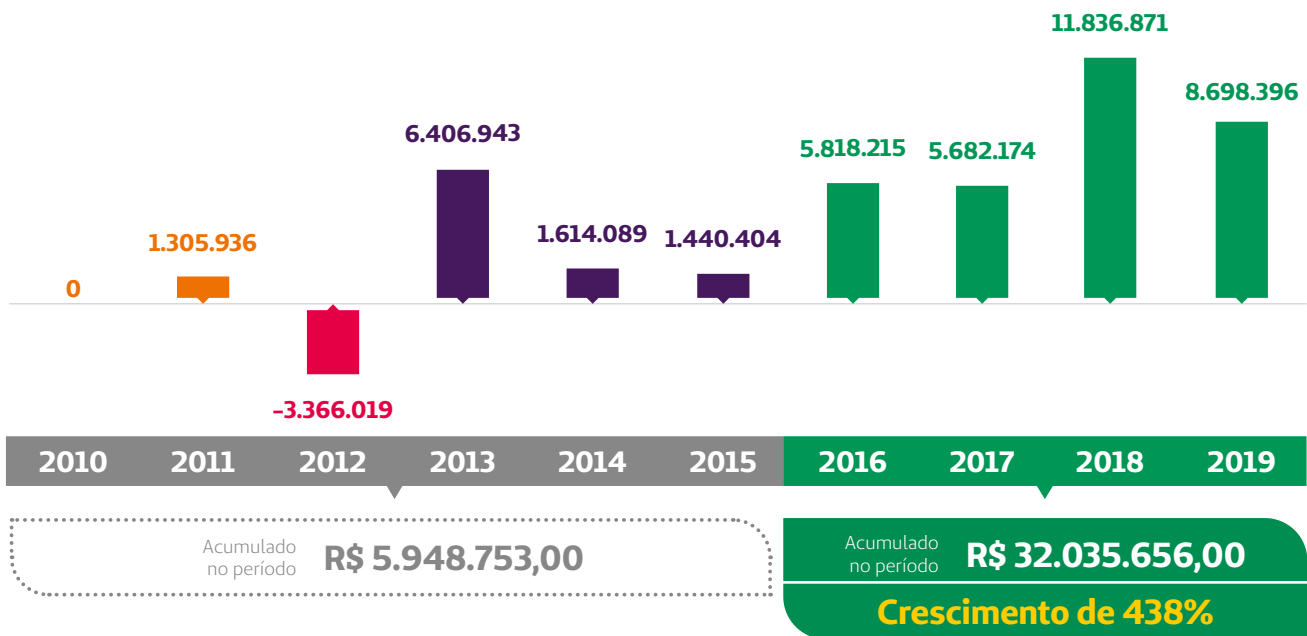


## Resultados Líquidos

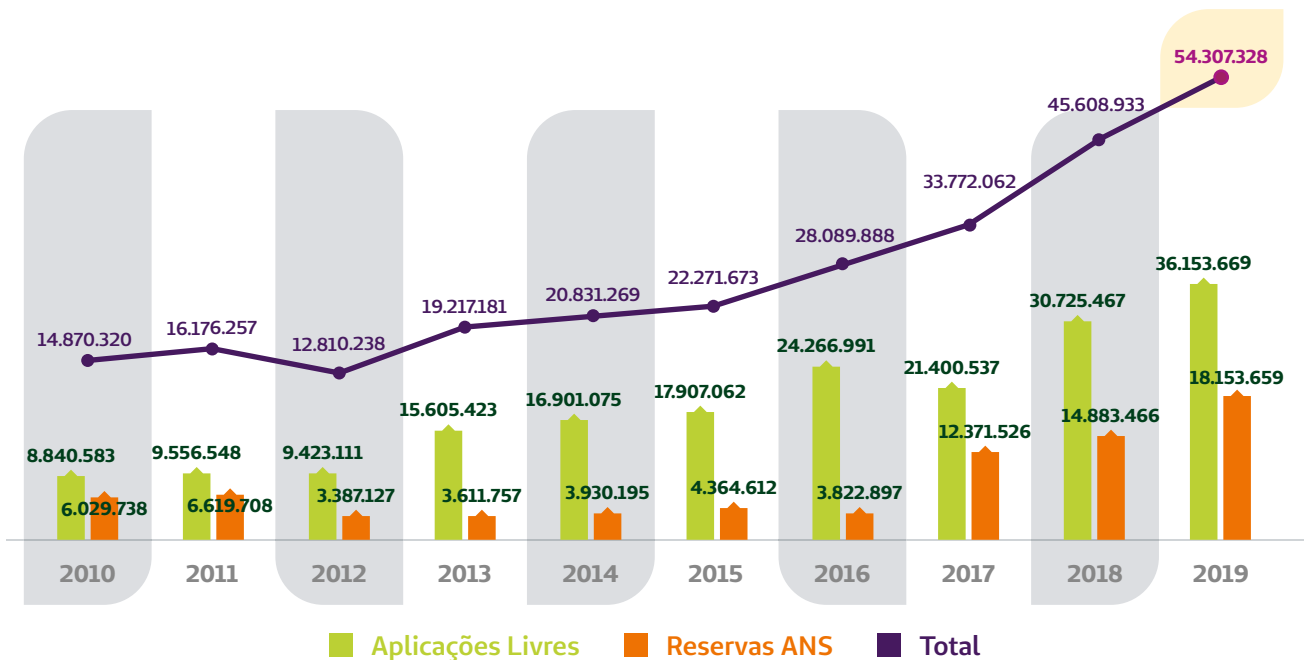


Em 2019, a Unimed Franca investiu 4 milhões de reais na compra do terreno para a construção do Centro Médico, com recursos próprios, reforçando o patrimônio ativo da Cooperativa, além de valorizar mais a prestação de serviços de saúde aos clientes. Sem esse investimento, o valor líquido em 2019 teria se aproximado dos 13 milhões de reais.

### Resultado Caixa Líquido



### Evolução das Disponibilidades

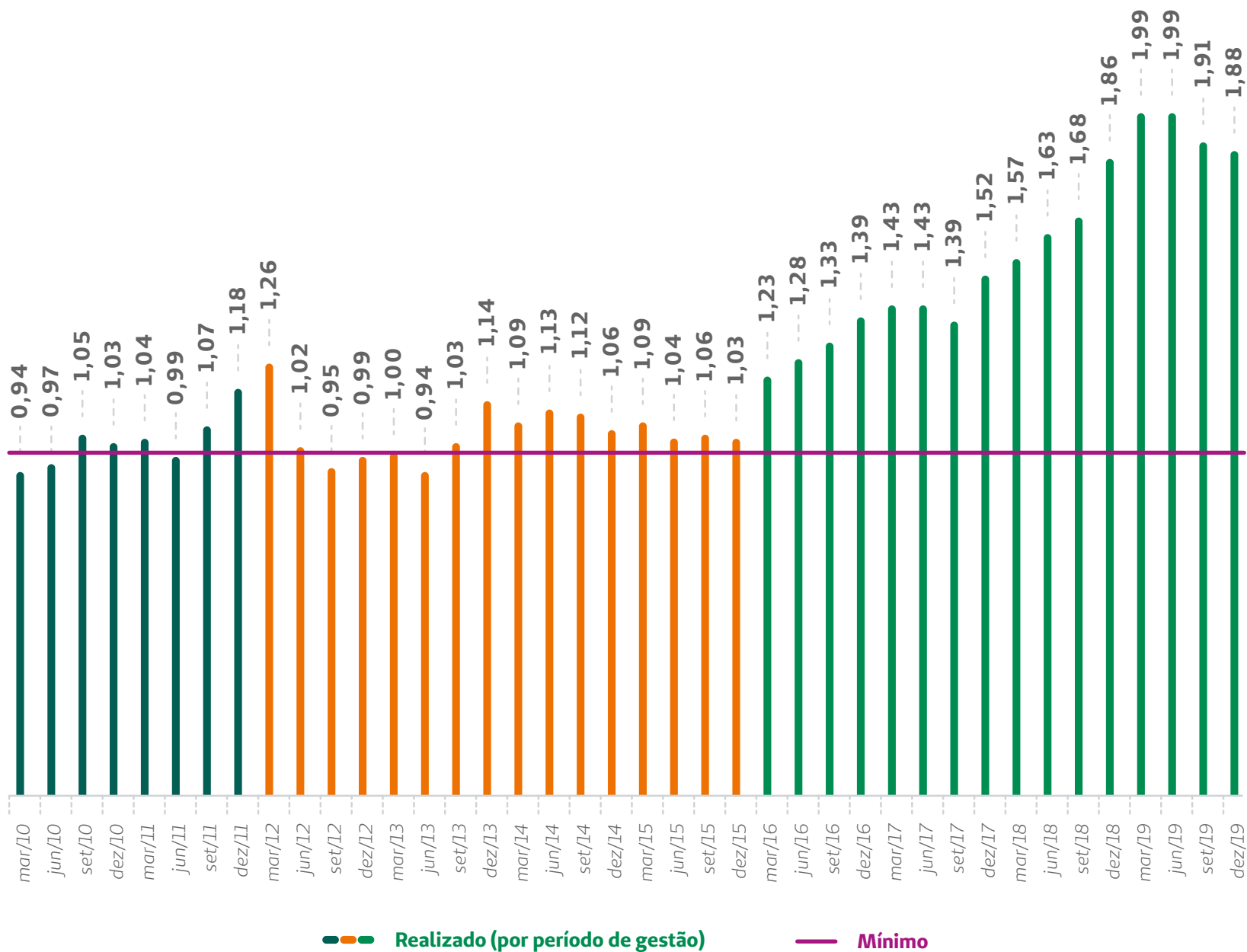


As reservas financeiras são recordes na história da nossa operadora, reforçando a nota máxima de sustentabilidade da Unimed do Brasil e da ANS.

**R\$ 54.307.328,00**  
 acumulados nos últimos 4 anos

**144%** maior que o resultado de 2015

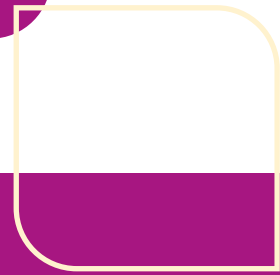
## Evolução Liquidez Unimed Franca, de acordo com as entregas DIOPS ANS





4





# ATENDIMENTO AO CLIENTE



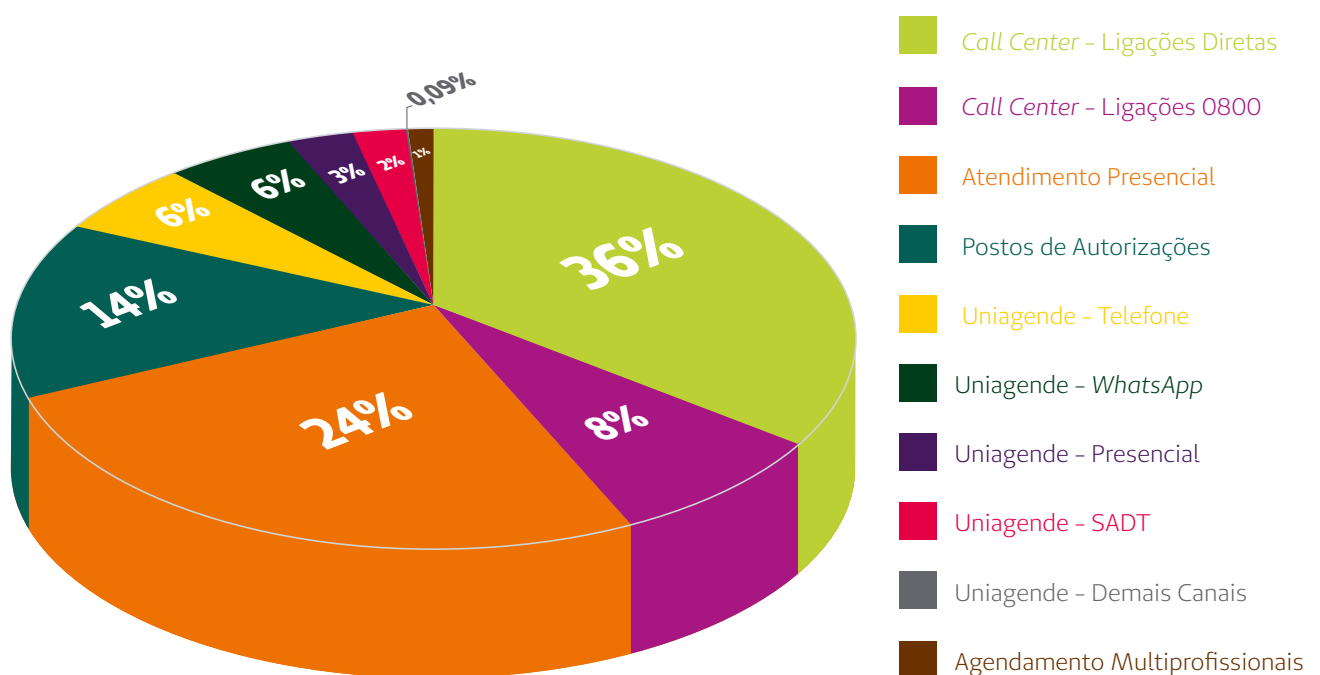
**238.551**

atendimentos em 2019



### Canais de Atendimento

Call Center • Ligações Diretas	85.860	36%
Call Center • Ligações 0800	18.457	8%
Atendimento Presencial	57.281	24%
Postos de Autorizações	34.360	14%
Uniagende • Telefone	14.645	6%
Uniagende • WhatsApp	13.164	6%
Uniagende • Presencial	6.657	3%
Uniagende • SADT	5.333	2%
Uniagende • Demais Canais	214	0,09%
Agendamento Multiprofissionais	2.580	1%
<b>Total de Atendimentos</b>	<b>238.551</b>	<b>100%</b>



Canais de Atendimento	2016	2017	2018	2019
Call Center • Ligações Diretas	0	53.059	62.760	85.860
Call Center • Ligações 0800	0	5.179	9.840	18.457
Atendimento Presencial	73.551	58.907	57.510	57.281
Postos de Autorizações	30.037	34.337	36.817	34.360
Uniagende • Telefone	9.855	10.657	9.307	14.645
Uniagende • WhatsApp	1.884	5.798	7.794	13.164
Uniagende • Presencial	2.204	2.499	5.875	6.657
Uniagende • SADT	4.699	5.152	5.327	5.333
Uniagende • Demais Canais	528	274	189	214
Agendamento Multiprofissionais	1.328	3.940	3.839	2.580
<b>Total de atendimentos</b>	<b>124.086</b>	<b>179.802</b>	<b>199.258</b>	<b>238.551</b>

**Obs.:** As ligações através de relatórios junto ao sistema Easycall (Call Center – ligações diretas e 0800) foram implantados no ano de 2017.

## UNIAGENDE

### Histórico do Uniagende

Até 2011, a Unimed Franca realizava os agendamentos de consultas por meio do setor de SAAP (Setor de Agendamento e Atendimento ao Prestador). Em 19 de dezembro de 2011, entrou em vigor a Resolução Normativa da ANS – RN Nº 259, a qual a operadora deveria garantir o acesso do beneficiário aos serviços e procedimentos definidos no Rol de Procedimentos dentro dos prazos estipulados, conforme descrito a seguir:





- Consulta básica (pediatria, clínica médica, cirurgia geral, GO) em até 7 dias úteis.
- Consulta nas demais especialidades médicas em até 14 dias úteis.
- Consulta/sessão com multiprofissionais (Fonoaudiologia, Nutrição, Psicologia, Terapia Ocupacional e Fisioterapia), em até 10 dias úteis.
- Consulta com cirurgião-dentista em até 7 dias úteis.
- Laboratório de análises clínicas em regime ambulatorial em até 3 dias úteis.
- Demais serviços de diagnóstico e terapia em regime ambulatorial em até 10 dias úteis.
- Procedimentos de alta complexidade - PAC em até 21 dias úteis.
- Atendimento em regime de hospital-dia em até 10 dias úteis.
- Atendimento em regime de internação eletiva em até 21 dias úteis e Urgência e Emergência: imediato.

Após a homologação da RN, o setor de SAAP foi adequado para atender aos prazos. Em 2012, o nome foi alterado de SAAP para Uniagende.

2016

Em 2016, a Unimed Franca iniciou uma nova reestruturação no setor de Uniagende com objetivo de remodelá-lo para que seja uma central de informações e agendamentos, e não somente de agendamentos, como era o antigo processo.

Em maio de 2016, foi disponibilizado um novo canal de agendamento por meio do *WhatsApp*, ferramenta de comunicação prática com uma aceitação excelente.

Em outubro de 2016, o setor obteve 5 novas contratações para melhorar os atendimentos realizados. Além disso, o nome do departamento foi subdividido, como:

**Uniagende e Teleatendimento/Call Center.**

2017

Em maio de 2017, foi implantado o Uniagende no São Joaquim Hospital e Maternidade, com a finalidade de auxiliar a Unidade de Emergência como facilitador de Consultas Eletivas, após triagem.



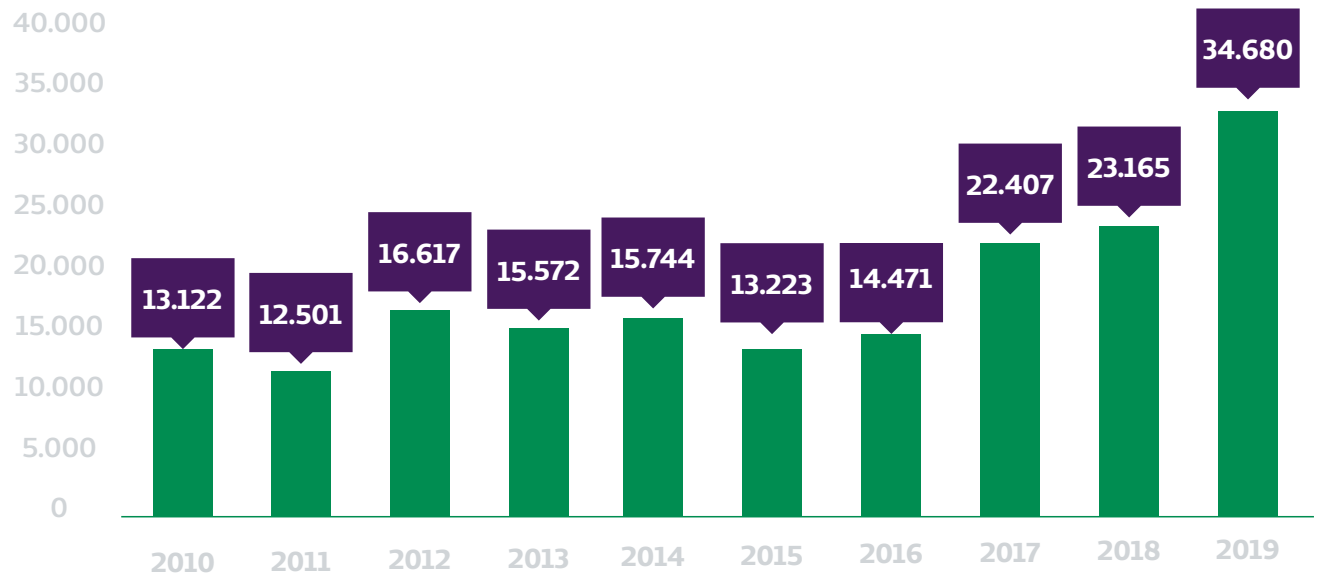
2019

Em janeiro de 2019, foi implantada a ferramenta Agenda On-line, que proporcionou ao setor um aumento de 11 mil consultas, em comparação com o ano anterior. A ferramenta facilita e agiliza o atendimento ao cliente, que pode ser realizado de imediato.

Em agosto de 2019, foram encerradas as atividades do Uniagende no São Joaquim Hospital e Maternidade. Todos os agendamentos estão sendo realizados por meio da central, na Operadora.

## DADOS

## Agendamento de Consultas Eletivas

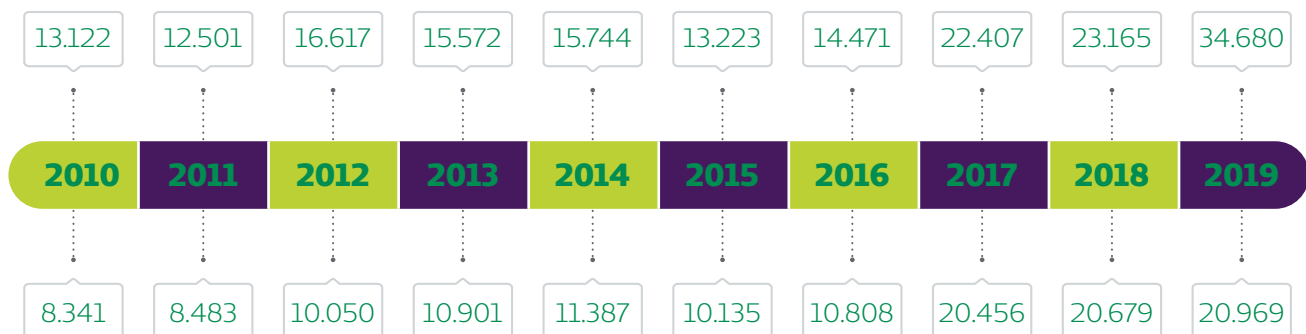
**Obs.:**

Até 2011, o setor conhecido como SAAP (Setor de Agendamento e Atendimento ao Prestador) tinha por finalidade auxiliar os beneficiários com dificuldades de acesso aos consultórios médicos, além de oferecer orientações e treinamentos a secretárias de consultórios e a prestadores da rede credenciada. No final de 2011, entrou em vigor a Resolução Normativa RN 259, que regula os prazos de agendamento. Para garantir esses prazos e não caracterizar o setor como uma central de atendimento (evitando, assim, processos trabalhistas), em 2012 ele passou a se chamar Uniagende, atuando conforme as normas da ANS. Devido ao aumento significativo de agendamentos (consultas, SADT e multiprofissionais), em maio de 2016 foi implantada ferramenta pelo WhatsApp e adotada a mudança da nomenclatura do setor, que passou a se chamar Teleatendimento.

## Origem do Atendimento

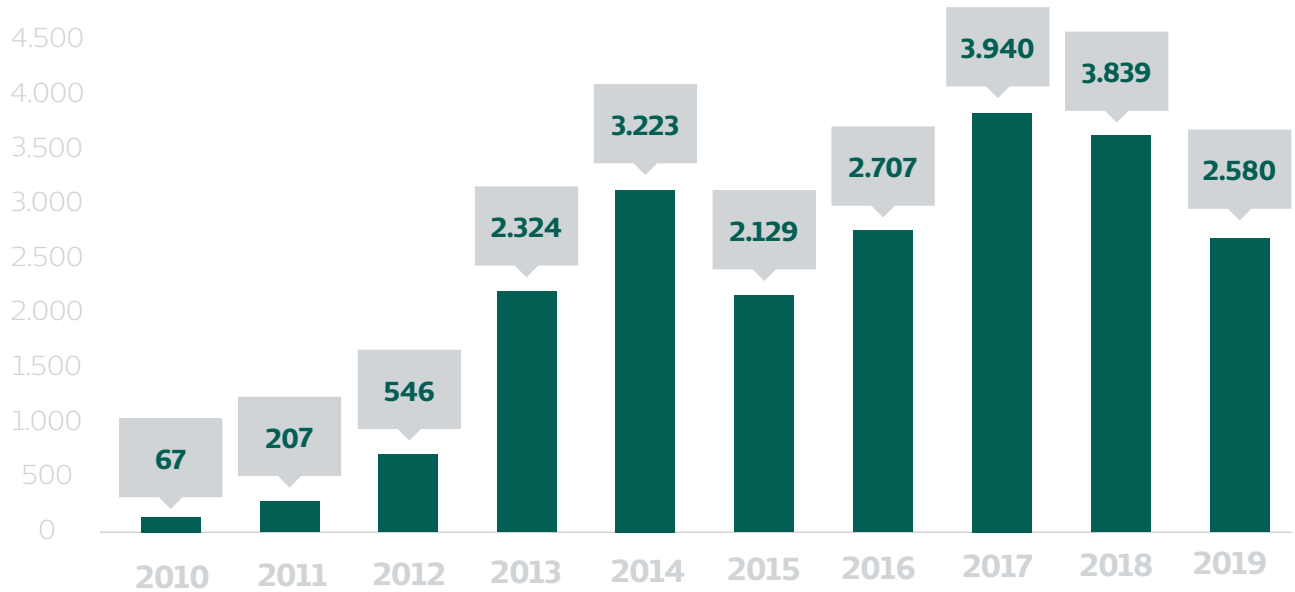
	Telefone	Presencial	WhatsApp	E-mail	Back Office	Skype	Site	TOTAL
<b>2010</b>	13.122	-	-	-	-	-	-	<b>13.122</b>
<b>2011</b>	12.501	-	-	-	-	-	-	<b>12.501</b>
<b>2012</b>	15.864	710	-	15	-	13	15	<b>16.617</b>
<b>2013</b>	12.834	2.601	-	71	-	21	45	<b>15.572</b>
<b>2014</b>	11.302	3.797	-	362	-	8	275	<b>15.744</b>
<b>2015</b>	9.308	3.142	-	208	-	21	531	<b>13.210</b>
<b>2016</b>	9.855	2.204	1.884	331	-	30	167	<b>14.471</b>
<b>2017</b>	10.657	2.499	5.798	184	44	19	27	<b>19.228</b>
<b>2018</b>	9.307	5.875	7.794	98	71	8	12	<b>23.165</b>
<b>2019</b>	14.645	6.657	13.164	80	111	14	9	<b>34.680</b>

### Consultas Agendadas



### Quantidade de Beneficiários

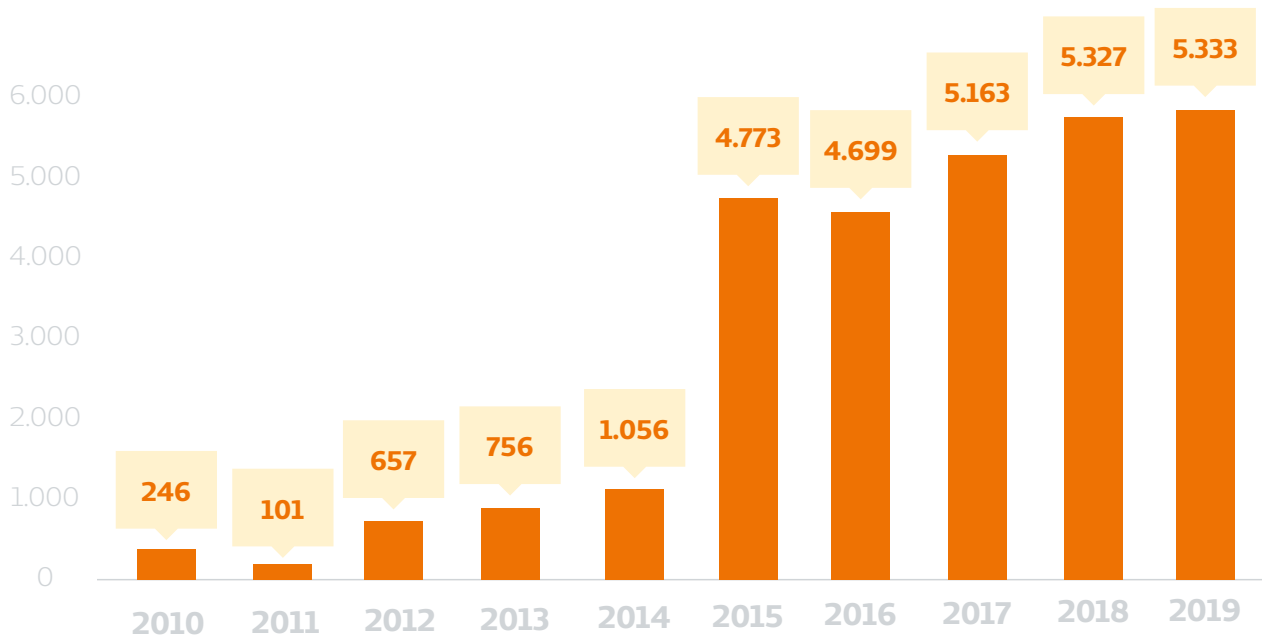
## Agendamento Multiprofissionais



**Obs.:** As sessões multiprofissionais entraram na cobertura do Rol em 2010. Em julho de 2013 foi criado o Ambulatório de Psicologia, no Centro Multidisciplinar Unimed (CMU), para atender a demanda desta área, uma vez que tínhamos na rede credenciada somente clínicas PJ, que não trabalhavam com balizadores de alta. Havia uma demanda reprimida junto ao setor de atendimento e à rede. Sendo assim, foi realizado um estudo junto aos gestores e diretoria, no respectivo ano. A decisão foi descredenciar todas as clínicas. Os psicólogos passaram a ser contratados por CLT, pela Unimed. Inicialmente, houve a contratação de seis psicólogos. Em 2014, sentimos o reflexo específico da alta demanda nesta área e foi necessário realizar a contratação de uma clínica PJ para atendimento exclusivo da carteira Intercâmbio (Ser e Sentir Clínica de Psicologia). Em 2016, o CMU absorveu os atendimentos de intercâmbio e a clínica foi descredenciada. Em 2013, a gestão sentiu a necessidade de um controle específico para as autorizações de fonoaudiologia. Sendo assim, foi realizada a contratação para Auditoria de Fonoaudiologia, com a fonoaudióloga Fabiana Ceron. A partir deste ano, os agendamentos de fonoaudiologia passaram a ser de responsabilidade do Uniagende.

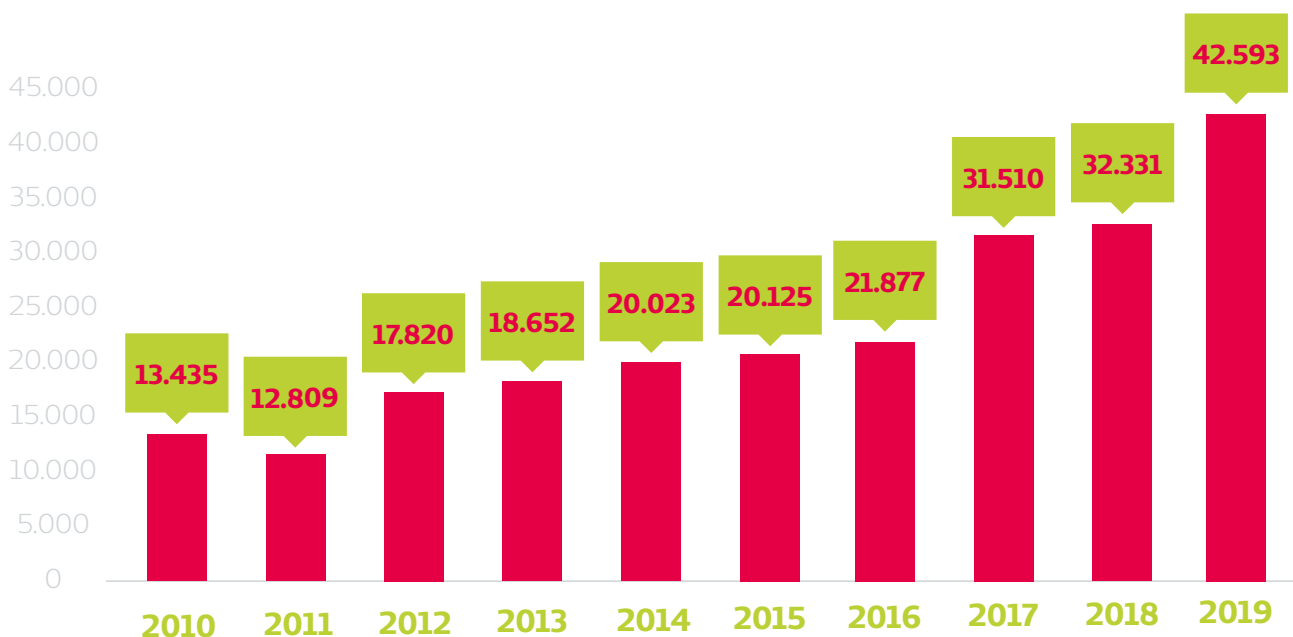


## Agendamento SADT

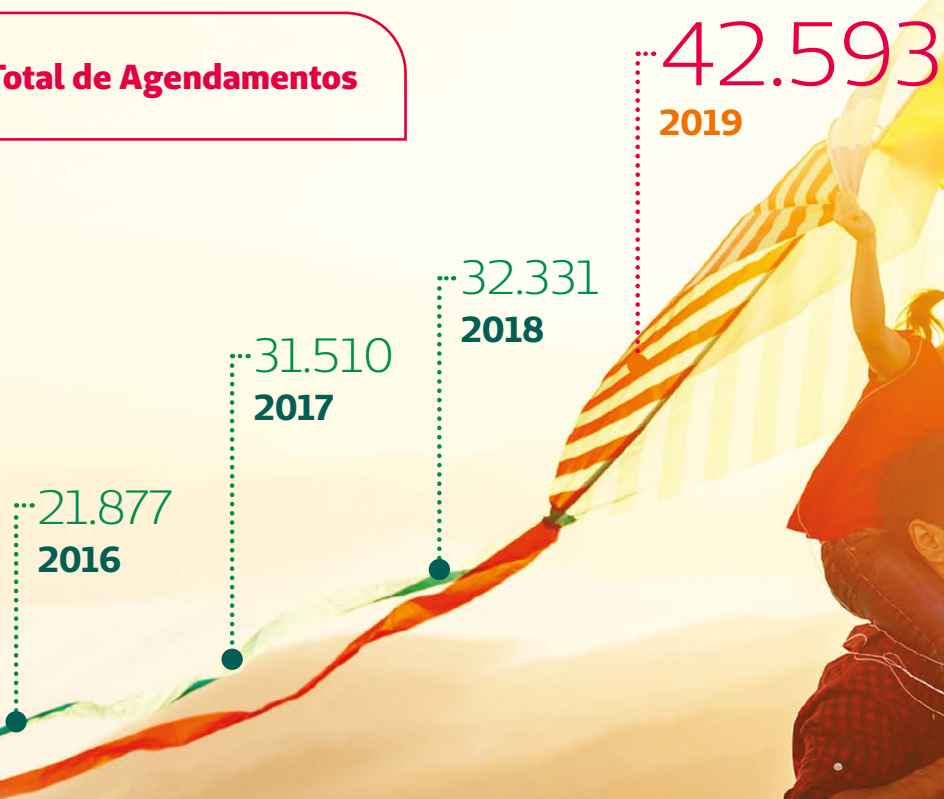


**Obs.:** Os agendamentos de fisioterapia eram realizados in loco, junto às clínicas credenciadas, após autorização. Para atender o prazo de agendamento estipulado pela RN 259 e a análise das codificações realizadas pelos cooperados, principalmente aqueles com autogerado (Clínicas Utuni, Dainezi e Mrozinski), a gestão iniciou, em 2014, projeto com a contratação da Auditoria de Fisioterapia - primeiramente com a fisioterapeuta Luma e, posteriormente, com Mariana (sócia da Nova Fisio). Atualmente, trabalhamos com Angélica (supervisora de fisioterapia da Unimed Franca e do São Joaquim Hospital e Maternidade). Todas as profissionais citadas desenvolveram junto à clínica da Unimed Franca atuação efetiva de balizadores de alta, verificação de códigos autogerados para as clínicas PJ e indicadores de acompanhamento. Sendo assim, para garantir o acesso aos beneficiários dentro do prazo, os agendamentos passaram a ser de responsabilidade da Unimed Franca para as sessões realizadas em nossa clínica. Este processo permanece até a presente data.

## Total de Agendamentos



**Total de Agendamentos**



**Aumento de  
10.262  
consultas  
em 2019,  
comparado  
com o ano  
anterior.**



## ATENDIMENTO PRESENCIAL

### Histórico do atendimento presencial

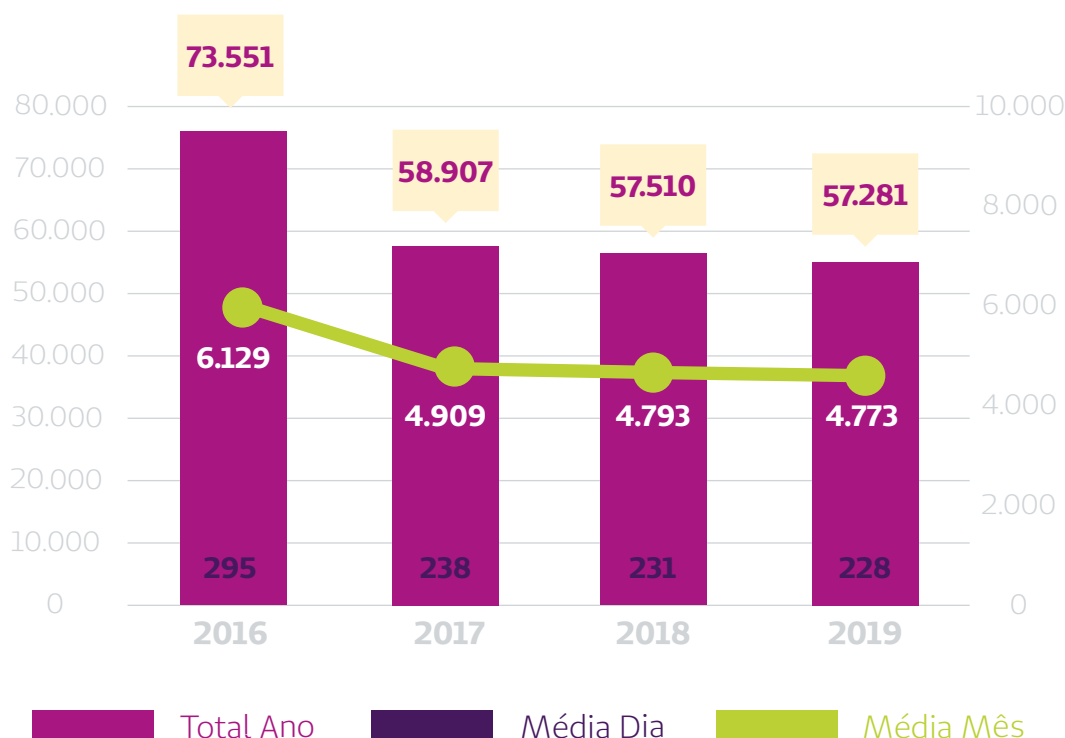
Em 2019, a Unimed Franca realizou 57.281 atendimentos presenciais para os clientes da carteira Franca, sendo a média mensal de 4.773, e a média diária de 228 atendimentos.

Com o início do projeto de autorização junto aos consultórios médicos, a partir de março de 2016, o qual disponibilizou a permissão para as secretárias realizarem as autorizações de alguns procedimentos simples, houve um impacto positivo e significativo no ano de 2017, em comparação com o ano da implantação.

Em janeiro de 2018, iniciou o projeto do Prontuário Eletrônico nos consultórios médicos, que retirou a permissão das secretárias para realizar autorizações. A responsabilidade foi destinada aos médicos cooperados. Porém, a expectativa era um número de atendimento menor junto à operadora e aos postos de autorizações, fato este que não ocorreu.

Em comparação entre 2018 e 2019, houve um pequeno progresso, não satisfatório, na demanda de atendimento do setor. Mesmo com a implantação do Prontuário Eletrônico, o número de beneficiários junto ao setor é considerado alto. A média de atendimento diário em 2018 foi de 231 clientes e a média de 2019 foi de 228 clientes.

### Total de Atendimentos





## Total de Atendimentos

	2016	2017	2018	2019
<b>Janeiro</b>	8.806	5.068	5.322	5.001
<b>Fevereiro</b>	8.383	4.355	4.391	4.832
<b>Março</b>	9.229	5.913	5.304	4.786
<b>Abril</b>	6.825	4.434	5.505	5.068
<b>Mai</b>	6.630	5.620	5.052	5.352
<b>Junho</b>	6.283	5.119	4.728	4.315
<b>Julho</b>	5.395	4.952	4.782	4.926
<b>Agosto</b>	5.459	5.651	5.347	5.173
<b>Setembro</b>	4.816	4.935	4.492	4.862
<b>Outubro</b>	4.579	5.365	5.258	5.558
<b>Novembro</b>	4.287	4.497	4.143	4.224
<b>Dezembro</b>	3.579	2.998	3.186	3.184
<b>Total Ano</b>	<b>73.551</b>	<b>58.907</b>	<b>57.510</b>	<b>57.281</b>
<b>Média Mês</b>	<b>6.129</b>	<b>4.909</b>	<b>4.793</b>	<b>4.773</b>
<b>Média Dia</b>	<b>295</b>	<b>238</b>	<b>231</b>	<b>228</b>

**Obs.:** Pelo levantamento de atendimento presencial, é possível mensurar somente a partir de 2016, devido à implantação do sistema de senha automatizado - Sigamanager. Anteriormente a esse ano, os dados não eram fidedignos, visto que a contagem das autorizações era realizada via sistema Solus. As demais atividades realizadas pelo setor e não registradas em sistema não eram computadas. O aparelho de senha era simples, por meio de bobina, sem relatórios.

## POSTOS DE AUTORIZAÇÕES

### Histórico dos postos de autorizações

Os postos de autorizações foram criados para auxiliar e facilitar os atendimentos dos clientes da carteira da Unimed Franca, nos diversos canais de atendimento da empresa.

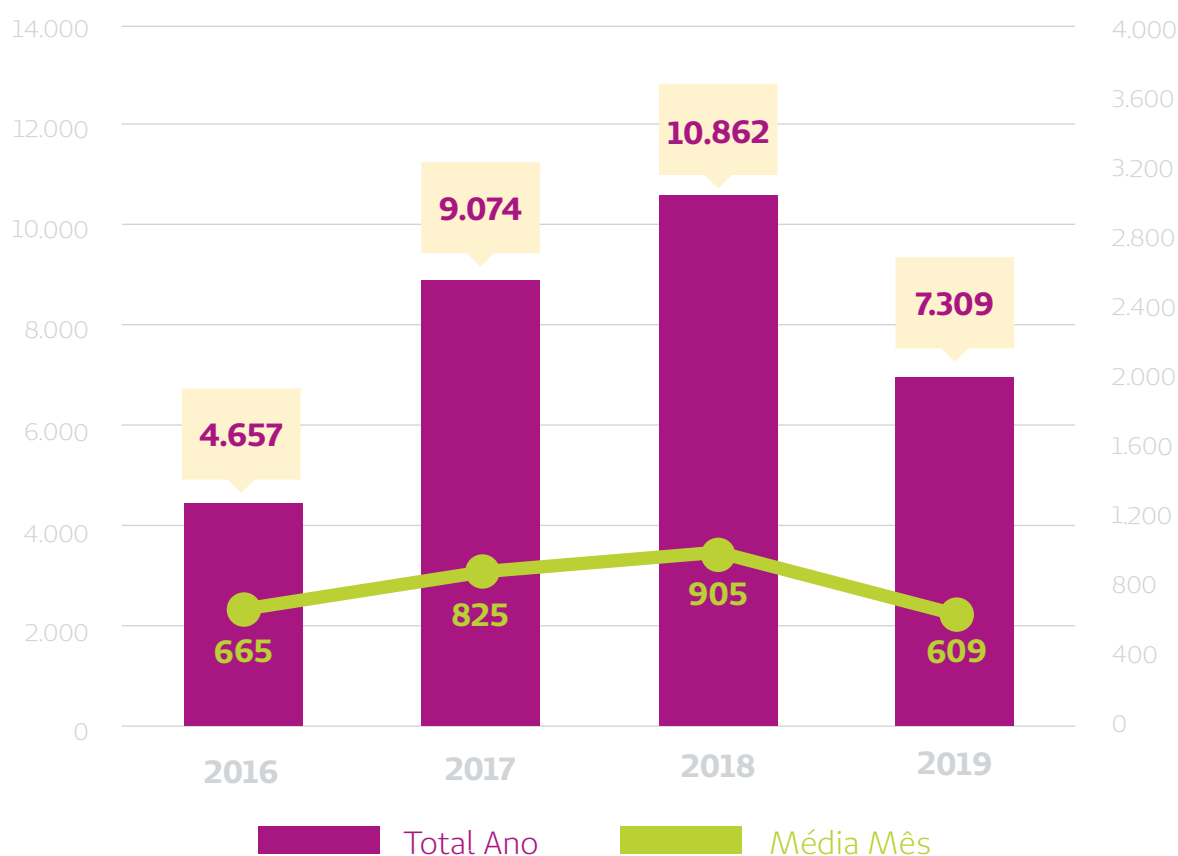
Posto CMU: realiza as autorizações prévias de atendimento aos clientes da carteira da Unimed Franca e intercâmbio, que utilizam os serviços prestados pelos profissionais do Centro Multidisciplinar Unimed.

Posto São Joaquim Hospital e Maternidade: realiza as autorizações de todo o atendimento realizado aos beneficiários internados da carteira da Unimed Franca, bem como consultas e procedimentos realizados na Unidade de Emergência.

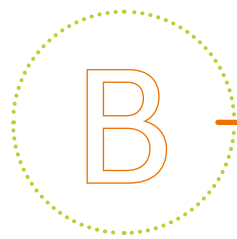
Posto Cássia: realiza as autorizações prévias de atendimento aos clientes da carteira Unimed Franca e intercâmbio, que residem na cidade de Cássia e Capetinga.



### Autorizações via sistema Solus – Quantitativo

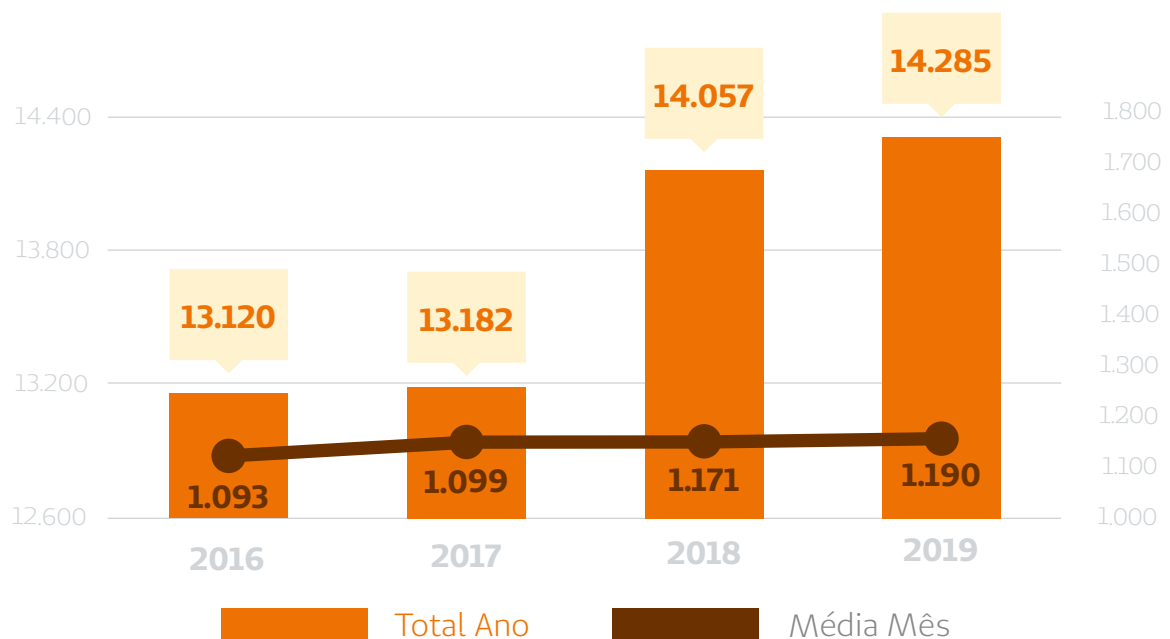


**Obs.:** O posto de autorizações do CMU iniciou as atividades em junho de 2016. Em janeiro de 2017, a colaboradora Fabiana entrou em período de férias e as autorizações foram realizadas pela Operadora.

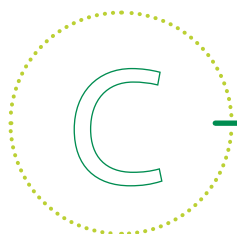


## São Joaquim Hospital e Maternidade

### Autorizações via sistema Solus - Quantitativo

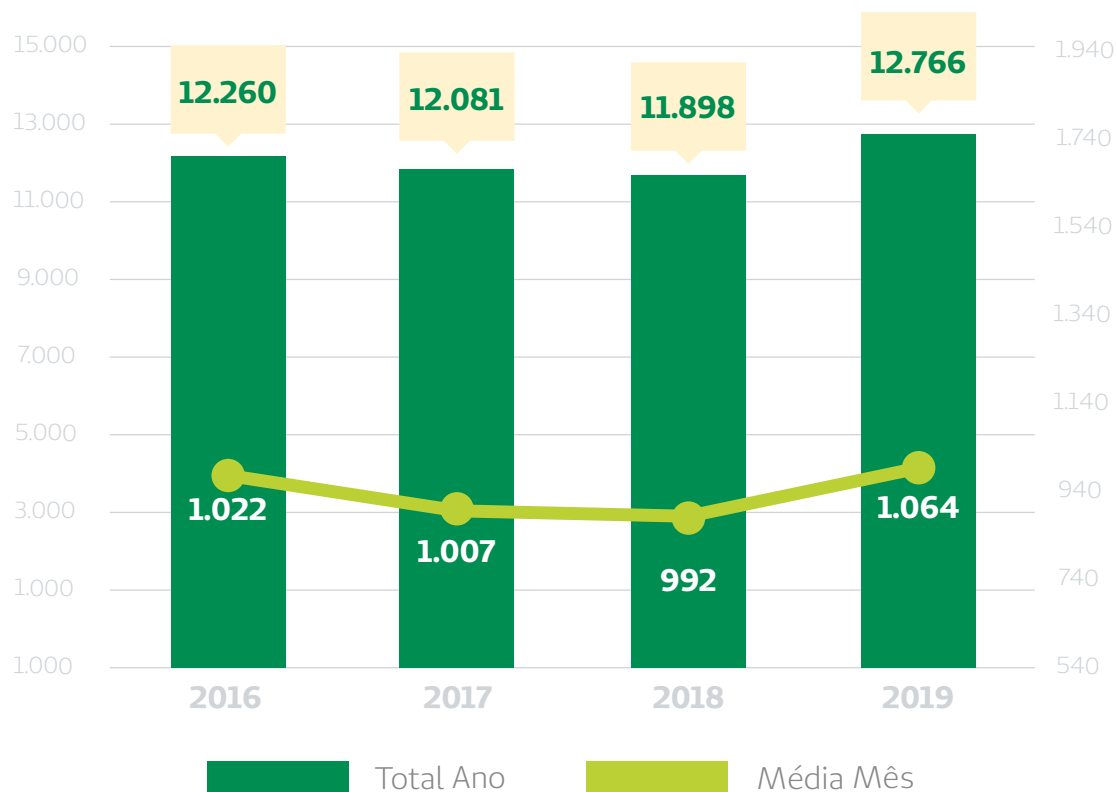


**Obs.:** O posto São Joaquim Hospital e Maternidade realiza autorizações para beneficiários internados e procedimentos realizados na Unidade de Emergência. As correções das contas BCC e BCA não são computadas nesses números.



## Cássia/MG

### Autorizações via sistema Solus - Quantitativo



**Obs.:** O posto de Cássia realiza autorizações das carteiras Franca e Intercâmbio. Porém, os números apresentados são referentes somente à carteira Unimed Franca.



[www.unimedfranca.com.br](http://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