

# EXCELÊNCIA EM **GESTÃO E SAÚDE**



**Unimed**   
Franca

RELATÓRIO DE GESTÃO  
**2017**



# ÍNDICE

PALAVRA DO PRESIDENTE .....	03
ESTRUTURA DA GESTÃO .....	04
IDENTIDADE ORGANIZACIONAL .....	07
SELOS DE ACREDITAÇÃO .....	09
UNIMED FRANCA NÍVEL EXCELÊNCIA PELA ANS .....	15
PREVIDÊNCIA PRIVADA UNIMED FRANCA .....	16
VALORIZAÇÃO DO TRABALHO MÉDICO .....	17
MEDICINA PREVENTIVA E UNILAR .....	18
DADOS UNILAR .....	20
ESPAÇO VIVER BEM – MEDICINA PREVENTIVA .....	23
SOS UNIMED FRANCA .....	24
CENTRO MULTIDISCIPLINAR UNIMED – CMU .....	25
OUVIDORIA .....	26
MARKETING .....	26
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO .....	27
DEPARTAMENTO JURÍDICO .....	35
AUDITORIAS MÉDICA E DE ENFERMAGEM .....	37
ATENDIMENTO AO CLIENTE UNIMED .....	38
CLÍNICA DE SAÚDE INTEGRAL	
ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE .....	39
FISIOTERAPIA .....	39
DEPARTAMENTO DE COMPRAS	
UNIMED FRANCA E SJHM .....	40
HOSPITAL E MATERNIDADE SÃO JOAQUIM .....	42
DADOS ASSISTENCIAIS E	
ECONÔMICO-FINANCEIROS .....	47
NOSSO FUTURO .....	52

# PALAVRA DO PRESIDENTE:

Terminamos um ano de muito trabalho com resultados positivos. O intenso comprometimento da diretoria e dos nossos assessores foi fundamentais para nossas conquistas. Nossas ações são planejadas e organizadas de forma detalhada com intuito de manter a sustentabilidade da nossa empresa. Somase a isto o objetivo de prestar um serviço de alta qualidade aos nossos clientes e valorizar o trabalho dos nossos sócios cooperados.

Os desafios para atingir estas metas são enormes e não seriam possíveis sem o envolvimento da maioria dos cooperados, que tem entendido nosso trabalho e têm nos apoiado em nossas decisões. Convivemos com inúmeros obstáculos como a crise ética e econômica pela qual nosso país passa, além daqueles específicos da nossa área com o rol da ANS, ressarcimento ao SUS, desperdícios, fraudes, judicialização, entre outros.

As ações desenvolvidas nestes dois últimos anos são inúmeras e algumas delas merecem especial destaque como acompanhamento rigoroso de doentes crônicos e mudança no modelo assistencial que foram fundamentais para o controle da nossa sinistralidade. A integração destes serviços com as atividades do São Joaquim Hospital e Maternidade (SJHM) foi importante para atingirmos nossos objetivos.

No SJHM temos evoluído com importantes mudanças para tornar nosso hospital mais eficiente. Os ajustes realizados na área econômico-financeira com controle do endividamento e correção do fluxo de caixa foram importantes conquistas neste período.

**Nossas ações foram reconhecidas nacionalmente ao conquistarmos a Acreditação máxima da Agência Nacional de Saúde (ANS) através do Programa de Acreditação de Operadoras de Planos de Saúde. Este feito foi destaque em todo o Sistema Unimed.**

Termino esta mensagem agradecendo a todos que colaboraram para mais este ano de sucesso: sócios-cooperados, assessores e colaboradores da Unimed Franca e São Joaquim Hospital e Maternidade.



Dr. Nilson Ricardo Salomão  
Diretor Presidente Unimed Franca

“ Nossas ações foram reconhecidas nacionalmente ao conquistarmos a Acreditação máxima da Agência Nacional de Saúde (ANS) ”

# ESTRUTURA DA GESTÃO:

## DIRETORIA EXECUTIVA



**Diretor Presidente**  
Dr. Nilson Ricardo Salomão



**Diretor Superintendente**  
Dr. Paulo Sérgio Faleiros



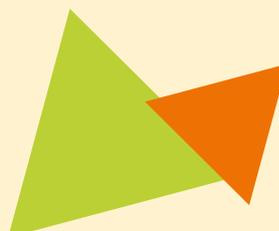
**Diretor Financeiro**  
Dr. Daniel Martiniano Haber



**Diretor de Mercado**  
Dr. Lúcio Cossi Filho



**Diretor Hospitalar**  
Dr. Elson Rodrigues



## VOGAIS



Dr. Alexandre Henrique Martori



Dr. Giovanni Donato Collani



Dr. Henrique PucciAnawate



Dr. Marcelo Morickochi



Dr. Marcos Bruxelas de Freitas Neves



Dr. Wilson Fernandes Marchini

## CONSELHO TÉCNICO



Dr. Flávio  
Gaspar Tozatti



Dra. Maria  
Engrácia Ribeiro



Dr. Omar  
Ramos Borges



Dr. Alexan  
Icbaci



Dr. Eduardo Guerra  
Barbosa Sandoval

## CONSELHO FISCAL



Dr. Carlos Eduardo  
Martins Barcelos



Dr. Ulisses Gianecchini



Dr. Gustavo Trajano  
de Freitas Barão



Dr. Helton Vila  
Real dos Santos

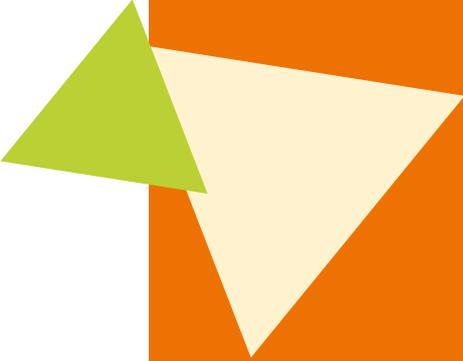


Dra. Talita Soares



Dr. Antônio  
Eustáquio Soares





## IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

### NEGÓCIO:

Soluções em saúde.

### MISSÃO:

Promover soluções em saúde, superando as expectativas do cliente.

### VISÃO:

Em 2018, ser uma das melhores operadoras de plano de saúde do país, reconhecida pela excelência do serviço prestado.

### VALORES:

Ética

Competência

Valorização das pessoas

Inovação

Sustentabilidade

# UNIMED

# A ÚNICA OPERADORA DE FRANCA CERTIFICADA COM EXCELÊNCIA PELA ANS.

© 2017 - SBC Comunicação



A Unimed Franca acaba de conquistar o nível máximo do Programa de Acreditação da ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar). Com esse título, entrou para o seleto grupo de 23 operadoras acreditadas pela ANS, entre as mais de 800 operadoras do país. E a Unimed Franca é a única da cidade a conquistar a Acreditação em nível 1.

**Entendeu o tamanho do título?  
Ele tinha que expressar o tamanho do nosso orgulho.**

A diretoria e equipe da Unimed Franca são partes fundamentais desta conquista que simboliza o empenho diário em busca da máxima qualidade no atendimento.

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.





**CERTIDÃO DE ACREDITAÇÃO**  
Certificate of Accreditation  
Nº: AS.17.02.0011



**Solicitante / Endereço:**  
Applicant / Address  
UNIMED FRANCA Soc. e Coop. de Serv. Médicos e Hospitalares  
Rua General Carneiro, 1595 - Centro - CEP 14400-500 - Franca/SP  
CNPJ: 45.309.606/0001-41

**Escopo de Acreditação:**  
Accreditation Scope  
Serviço de Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde

**Normas Aplicáveis:**  
Applicable Standards  
Resolução Normativa de ANS - RN Nº 277 de 07/11/2011

**Portaria Inmetro Nº:**  
Inmetro Decree n° / Scope  
Não Aplicável

**Concessão para:**  
Concession for  
Uso do Selo de Identificação da Conformidade sobre o(s) Serviço(s) relacionado(s) nesta Certidão

O Instituto Nacional da Qualidade e Desenvolvimento Social - ISOPOINT, CNPJ: 10.541.582/0001-77, Rua Dr. Antônio Bento, 560 – Conj. 903, Santo Amaro - São Paulo – SP, CEP 04750-001, Organismo de Certificação de Produto acreditado pela Coordenação Geral de Acreditação – Cgcre, sob o registro Nº OCP-0081, confirma que o serviço está em conformidade com a(s) Norma(s), Procedimento(s) e/ou Portaria acima descritas.

**Nível de Acreditação:** I (um)  
**Accreditation Level**

**Primeira Concessão:** 03/10/2017  
**First Concession**

**Período de Validade:** 03/10/2017 a 02/10/2020  
**Period of Validity**

  
Assinado de forma digital por  
INSTITUTO NACIONAL DA QUALIDADE  
E DESENVOLVIMENTO 10541582000177  
DN: c=BR, st=SP, o=SAO PAULO, ou=CP-  
Brasil, ou=Secretaria da Receita Federal  
do Brasil - RFB, ou=RSB e CNPJ A1,  
ou=AR-RIOCH, ou=INSTITUTO  
NACIONAL DA QUALIDADE E  
DESENVOLVIMENTO 10541582000177  
Dados: 2017.10.03 10:25:53 -0300

Evandir de L. Rodrigues  
Diretoria Executiva  
Executive Board/Authorized signatory

Emissão: 03/10/2017  
Emission

Esta Certidão de Acreditação somente pode ser reproduzida em sua totalidade e sem qualquer alteração

# CERTIFICAÇÃO ISO UNIMED FRANCA



FUNDAÇÃO VANZOLINI

## CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

A FUNDAÇÃO CARLOS ALBERTO VANZOLINI

certifica que a organização

UNIMED FRANCA SOCIEDADE E COOPERATIVA DE SERVIÇOS MÉDICOS E HOSPITALARES  
Rua General Carneiro, 1595 - Franca - SP - Brasil  
Rua Abílio Coutinho, 331 - Franca - SP - Brasil  
Rua Monsenhor Geraldo, s/n - Cássia - MG - Brasil

para o seguinte 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 São Joaquim Hospital e Maternidade e posto de Cássia, bem como promover a integração entre setores para atender às exigências da ANS.

implementou e mantém um

Sistema de Gestão da Qualidade

Através de auditoria da Fundação Vanzolini foi comprovado que este Sistema de Gestão cumpre os requisitos da norma:

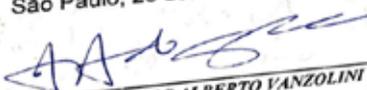
**NBR ISO 9001: 2008**

Sistemas de Gestão da Qualidade - Requisitos

Este certificado é válido até: 14 de Setembro de 2018

Número do Certificado: SQ-18471

São Paulo, 28 de Abril de 2017

  
FUNDAÇÃO CARLOS ALBERTO VANZOLINI  
Rua Camburiá, 255  
Alto da Laje - São Paulo - SP - Brasil

A validade deste documento poderá ser confirmada em:  
<http://vanzolinicert.org.br/validade/>



PAPEL 100% NATURAL 90% RECICLADO



SQ-M03916

ms



Mirrored text: FUNDAÇÃO CARLOS ALBERTO VANZOLINI

Mirrored text: São Paulo, 28 de Abril de 2017



Mirrored text: PAPEL 100% NATURAL 90% RECICLADO



MEDICINA PREVENTIVA  
UNIMED FRANCA **ACREDITAÇÃO**  
**EXCELÊNCIA PELA ONA**



# ATENDIMENTO DOMICILIAR UNIMED – UNILAR – ACREDITAÇÃO EXCELÊNCIA PELA ONA





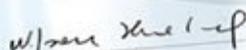
A **Sociedade Brasileira de Patologia Clínica / Medicina Laboratorial** confere este Certificado de Acreditação à(ao) **Laboratório São Joaquim - Unimed Franca**, sito à Rua Abílio Coutinho, 331, São Joaquim, Franca - SP, sob a direção do(a) **Dra. Laila Mellem Sallum Mello Marcos**, por ter demonstrado conformidade com os requisitos da qualidade do Programa de Acreditação de Laboratórios Clínicos PALC.

01 - Posto de Coleta Sede

Unidades de coleta pertencentes ao escopo:



Esta Acreditação é válida por **3 anos** a partir de **26 de março de 2015**.

  
Wilson Shcolnik  
Diretor de Acreditação e Qualidade da SBPC/ML  
Belo Horizonte 2017

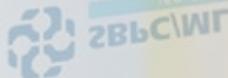
  
César Alex Galoro  
Presidente da SBPC/ML  
Belo Horizonte 2017

QR Code



Para conferir a autenticidade deste certificado acesse o site da SBPC/ML, [www.sbpc.org.br/palac](http://www.sbpc.org.br/palac) ou utilize um leitor de QR Code no seu smartphone ou tablet.

NÚMERO DE CONTROLE: 130551 | DATA: 10/11/2016 | HORA: 14:54:29 | REGISTRO DE SEGURANÇA: 65c917704c020a2240af5330a4092d8011201614542917919810008



QR Code

Certificado de Acreditação

# UNIMED FRANCA NÍVEL EXCELÊNCIA PELA ANS

A Unimed Franca está entre os 32 melhores planos de saúde do Brasil. A avaliação é da ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar) que, a partir de 2013, criou o “**Programa de Acreditação de Operadoras de Planos de Saúde**”, tendo como objetivo certificar a **qualidade assistencial**. E em outubro de 2017, concedeu à Unimed Franca **CERTIFICAÇÃO DE EXCELÊNCIA (NÍVEL I)**. Em todo território nacional, das mais de 800 operadoras de planos de saúde, apenas 4% contam com esse atestado de qualidade. No Estado de São Paulo, são apenas cinco.



*Unimed Franca recebe a auditoria independente certificada pelo Inmetro para Certificação da Agência Nacional de Saúde*

Para obter a certificação, foi preciso obedecer aos **critérios de qualidade** estabelecidos pela ANS em **mais de 147 itens** relacionados à gestão administrativa, à estrutura assistencial, à operação dos serviços de saúde oferecidos, ao desempenho da rede de profissionais e de estabelecimentos de saúde prestadores de serviço e ainda ao nível de satisfação dos usuários do plano.

A avaliação é feita por empresas de **auditorias independentes e certificadas pelo Inmetro** (Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia).

A mudança do modelo assistencial vivida pela Unimed nos últimos anos foi decisiva para que a empresa alcançasse a excelência. **A cooperativa tem investido cada vez mais em um atendien-**

**to humanizado e em medicina preventiva. A certificação é uma conquista que legitima o compromisso da Unimed Franca com o aprimoramento contínuo da gestão e eficiência nos processos.** Os grandes resultados que conquistamos até aqui e a posição de referência que temos no mercado de saúde suplementar nos coloca em destaque no âmbito nacional.

Todo o investimento realizado na busca pela acreditação da ANS foi realizado com o objetivo de **aprimorar o atendimento e a prestação de serviços aos nossos clientes e parceiros.**

O fato desta acreditação ser concedida após a **avaliação de auditores externos e independentes traz mais credibilidade para nossas ações e avaliações.**

# PREVIDÊNCIA PRIVADA UNIMED FRANCA

**Os planos de previdência privada complementam a renda para quem recebe acima do teto do INSS, como a maioria dos médicos cooperados.** Após o fim do ciclo profissional, o nível de gastos se mantém no mesmo patamar ou até aumenta.

Pensando que nosso cooperado irá enfrentar este problema após o término do seu ciclo profissional e após a realização de estudos atuariais, consultorias jurídicas especializadas e estudos de viabilidade financeira, a Unimed Franca instituiu a **PREVIDÊNCIA PRIVADA UNIMED FRANCA**.

O **trabalho da diretoria** foi intenso para proporcionar um **novo benefício** que trouxesse **reconhecimento ao tempo de dedicação** de cada cooperado à Unimed Franca, e que fosse **juridicamente legal e economicamente sustentável**.

Este benefício foi aprovado em AGE no dia 05 de Setembro de 2017 e foi criado em parceria com a Seguros Unimed. Neste novo benefício os cooperados recebem um subsídio financeiro mensal da Unimed Franca além da possibilidade de realizar aportes durante o ano.



Descanso anual remunerado



Fundo de Assistência à Saúde



Cursos e Congressos



Plano de Saúde para cooperados e familiares



Seguro de Vida



Serit



Mútua dos cooperados por morte ou invalidez



Seguro de Responsabilidade Civil



**Previdência privada Unimed Franca**

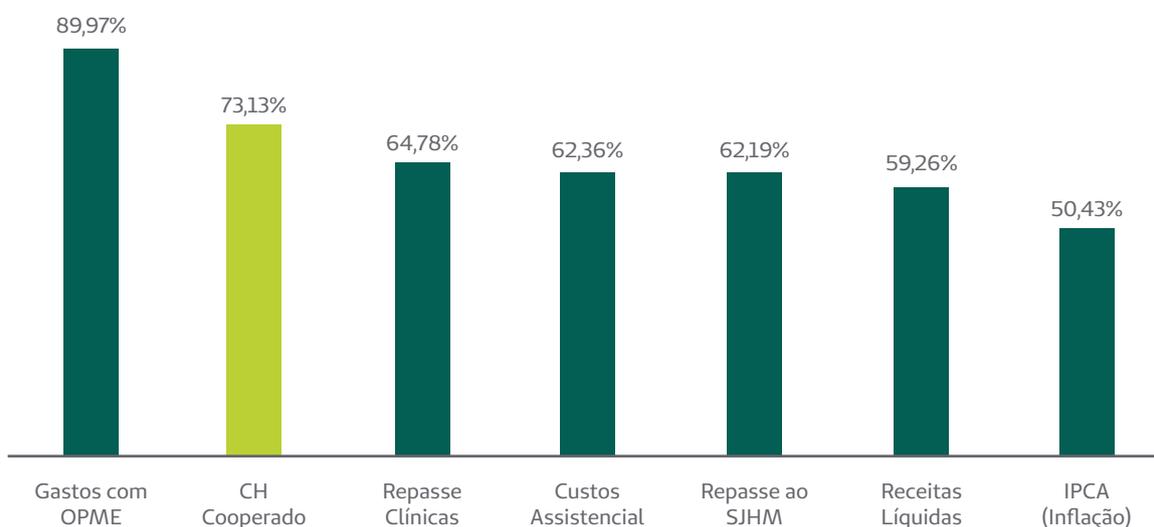
# VALORIZAÇÃO DO TRABALHO MÉDICO

Diante de um cenário de crise econômica e política, com retração do número de empregos e índices financeiros ruins, foi possível **valorizar o trabalho dos nossos cooperados**. No mês de Julho de 2017 a Unimed Franca concedeu um **aumento linear dos honorários médicos em 10%**.

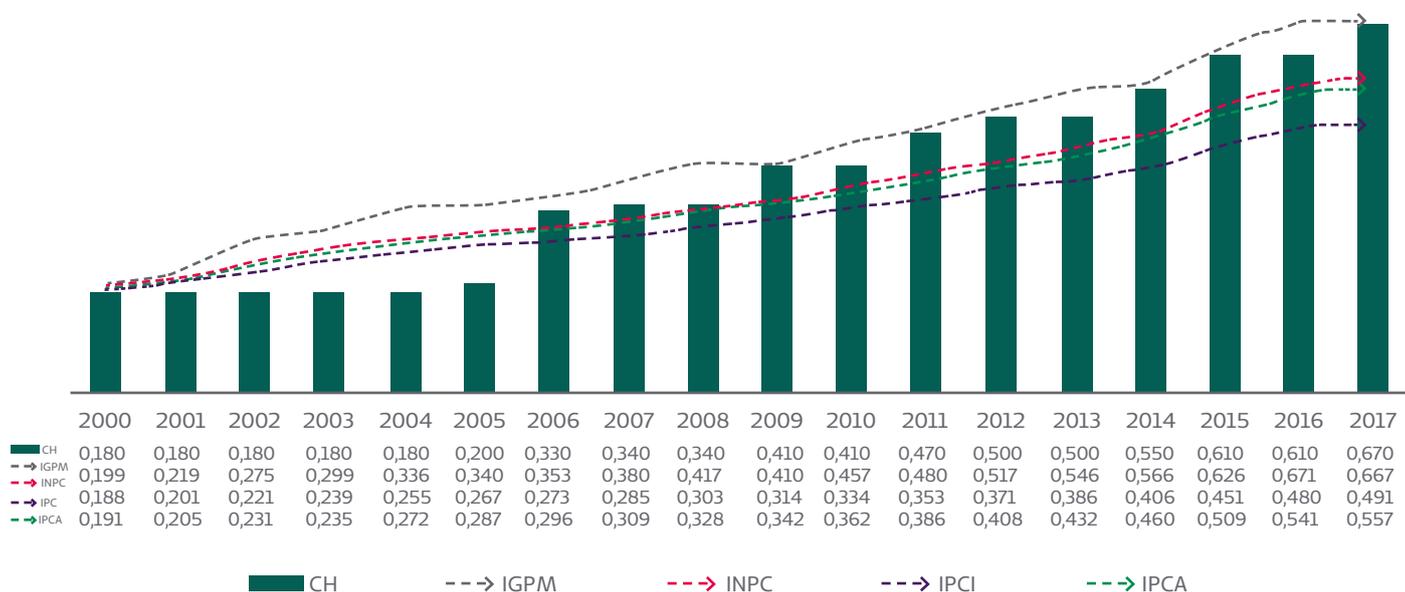
A valorização do trabalho dos cooperados com **crescimento corporativo sustentável** é um **princípio fundamental** da gestão de nossa empresa

## VARIAÇÃO PERCENTUAL ACUMULADA DE 2010 A 2017 DOS NOSSOS INDICADORES E DA INFLAÇÃO

Varição Acumulada 2010 a 2017



Valorização Anual do CH x Indicadores Financeiros



# MEDICINA PREVENTIVA E UNILAR

## ACREDITAÇÕES

Os serviços de Medicina Preventiva (Espaço Viver Bem) e Unilar, desde 2011, são acreditados com Excelência pela ONA. Define-se Acreditação como um sistema de avaliação e certificação da qualidade de serviços de saúde.

### Sendo as principais vantagens da acreditação:

- Segurança para os pacientes e profissionais
- Qualidade da assistência
- Construção de equipe e melhoria contínua
- Útil instrumento de gerenciamento
- Critérios e objetivos concretos adaptados à realidade brasileira
- O caminho para a melhoria contínua.

### Os principais interessados pelo processo de Acreditação:

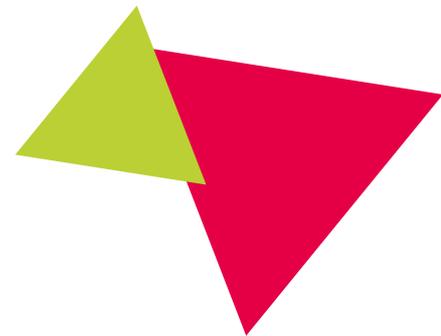
- Líderes e administradores
- Profissionais de saúde
- Organizações de saúde
- Sistemas compradores
- Governo;
- Cidadão.



# PROCESSO DE AVALIAÇÃO

Dentro do Sistema Brasileiro de Acreditação, o processo de avaliação para certificação é de responsabilidade das **Instituições Acreditoras Credenciadas pela ONA**. Essa atividade é desempenhada pela equipe de avaliadores das Instituições Acreditoras Credenciadas, tendo como referência as **Normas do Sistema Brasileiro de Acreditação e o Manual Brasileiro de Acreditação** - ONA específico.

A avaliação para certificação pode resultar em **três níveis de acreditação**, sendo que o **Espaço Viver Bem e a Unilar são acreditadas com excelência**, ou seja, o **nível mais alto** na escala da certificação. Salientando que o **Espaço Viver Bem foi o primeiro serviço a ser certificado no Brasil** e a **Unilar no estado de São Paulo**.



O foco do setor de Provimento em Saúde está voltado para as ações de desospitalização e a prevenção das doenças. O controle dos crescentes Custos Assistenciais e da Sinistralidade estão diretamente relacionados ao sucesso dos nossos programas da Medicina Preventiva e da Unilar.

Além disto, um trabalho conjunto com o Departamento Jurídico da Unimed Franca e a Unilar permitiu uma redução nos casos de judicialização relacionados aos pacientes crônicos internados. Lideranças presentes, engajadas e comprometidas nestes setores trouxeram resultados excelentes para a nossa empresa. Esses profissionais foram reconhecidos em âmbito nacional.



*Unimed Franca apresenta trabalho no Encontro Nacional de Unimeds com o tema Atenção Domiciliar*



*Unimed Franca recebe o prêmio de melhor trabalho do SUESP 2017 com tema sobre Desospitalização e redução do Custo Assistencial*

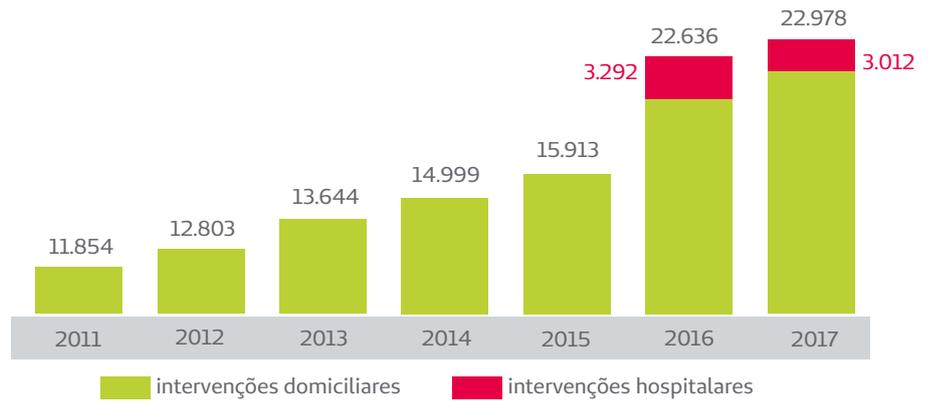
# DADOS UNILAR



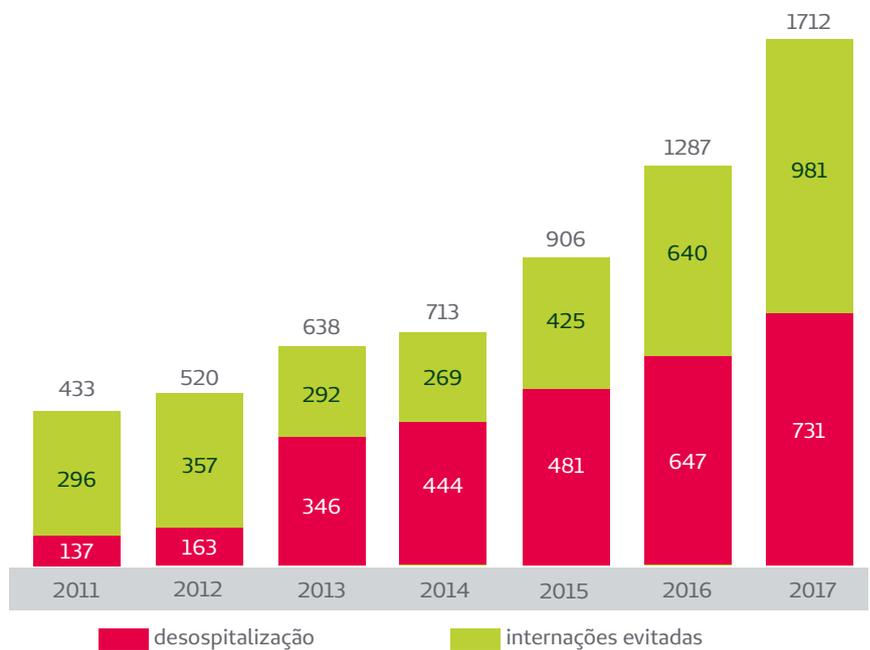
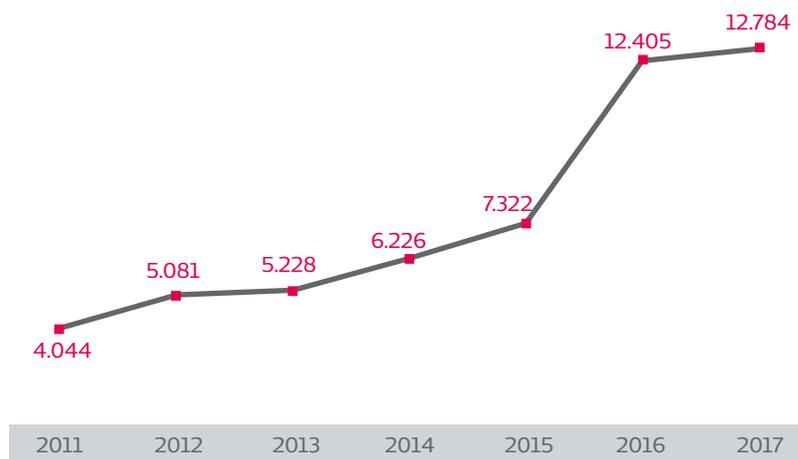
A criação de indicadores com meta de desospitalização e a intensificação da visita médica do Serviço de Atendimento Domiciliar nos pacientes acima de 5 dias internados, permitiram maior participação do Unilar nos processos hospitalares (desospitalizações, intervenções na Unidade de Emergência para evitar internações, gerenciamento de protocolos, visitas horizontais diárias, captação de intercâmbios/particulares, dentre outros).

# EVOLUÇÃO ASSISTENCIAL DO UNILAR DE 2011 A 2017

## 25.990 atendimentos em 2017



## Aplicação de medicações em domicílio

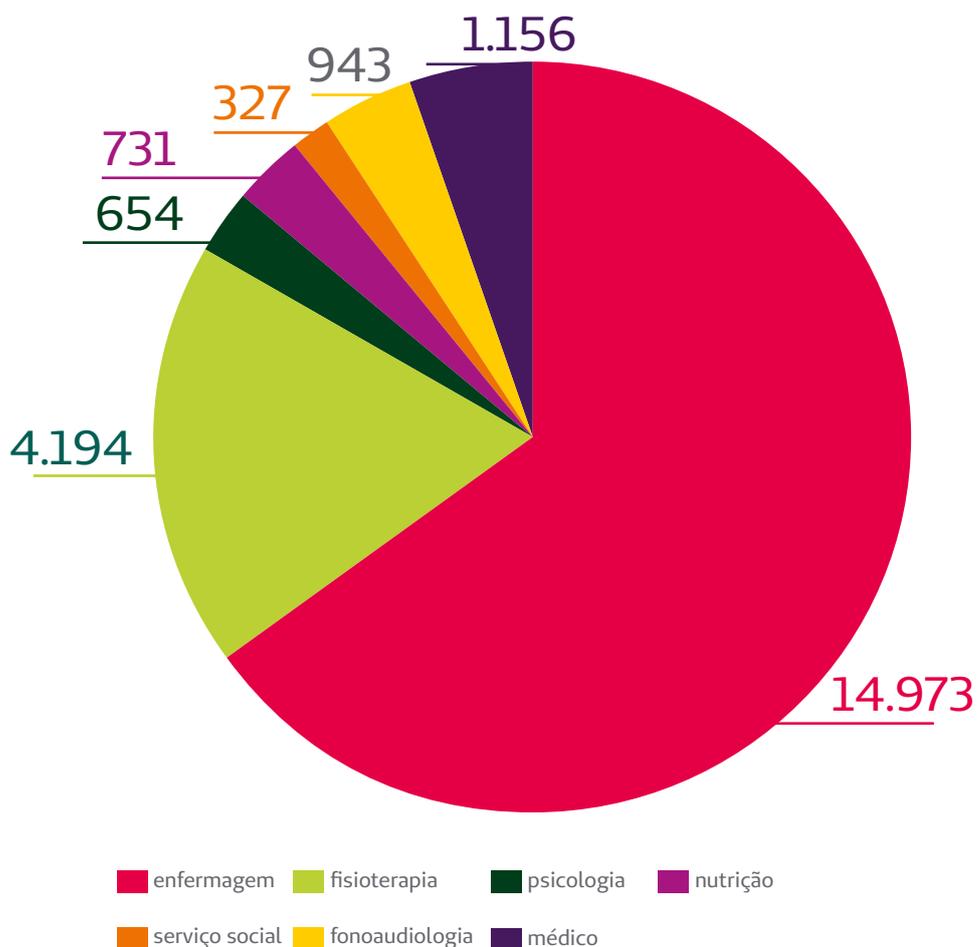


ITEM DE VERIFICAÇÃO  
Assistência Multiprofissional do UNILAR em 2017

98,1% de efetividade nos protocolos de prevenção;

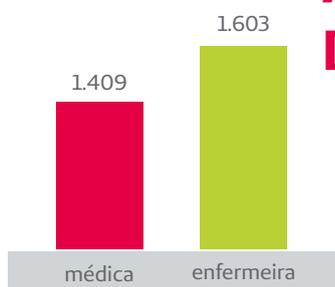
92,5% dos pacientes gerenciados foram mantidos em casa, evitando assim a internação hospitalar.

3.012 VISITAS  
HOSPITALARES  
(DESOSPITALIZAÇÃO)



91,1% de efetividade nos processos de desospitalização.

22.978  
ATENDIMENTOS  
DOMICILIARES



# ESPAÇO VIVER BEM – MEDICINA PREVENTIVA

**73.140**

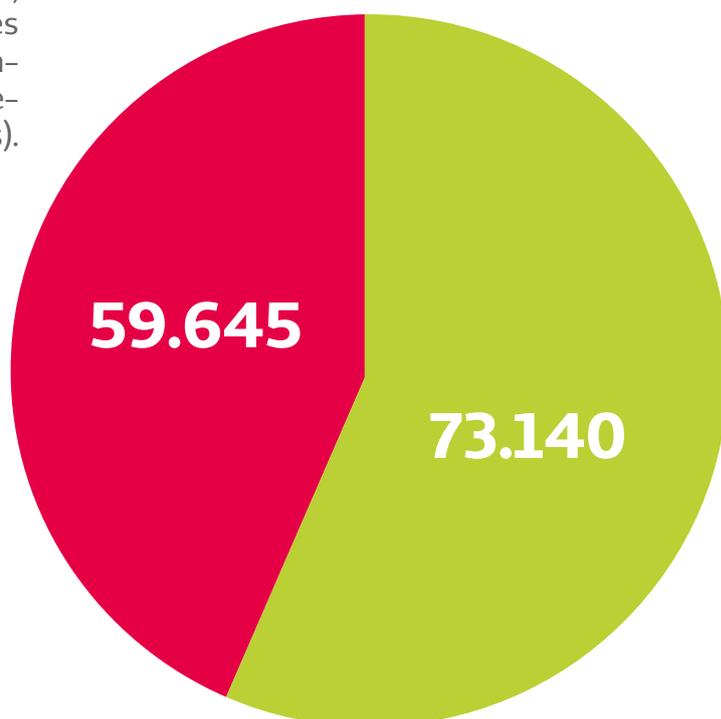
atendimentos  
em 2017

Áreas de atuação: nutrição, psicologia, Uniama, Planejamento familiar, ações empresariais, ações públicas, palestras educativas, curso de gestantes, grupo de cessão do tabagismo, exercícios terapêuticos e físicos (cooperados e colaboradores).

## NÚMEROS DE ATENDIMENTOS

AUMENTO DE  
**23%**  
NO NÚMEROS  
DE ATENDIMENTO

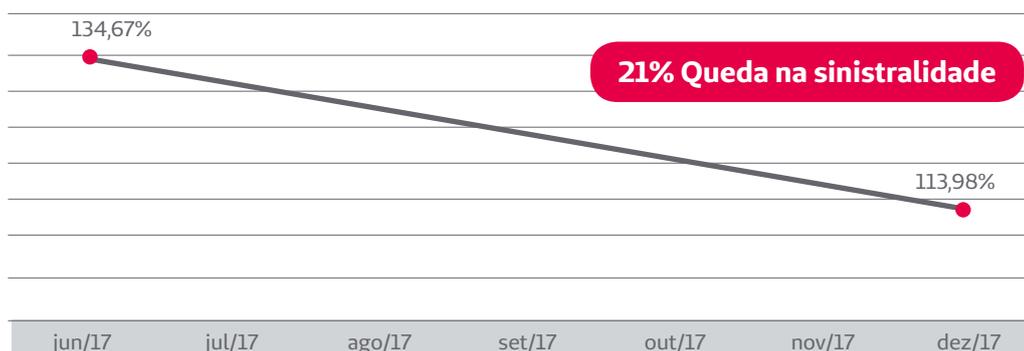
2016 ■ 2017 ■



O programa Espaço Viver Bem realizou **atendimento com foco no paciente de Alto Risco**, com uma assistência presencial junto a esses pacientes com adequações em protocolos de atendi-

mento para melhores resultados. Com este trabalho foi possível observar uma **significativa redução da Sinistralidade** neste grupo de pacientes nos 6 meses do programa.

### Acompanhamento da Sinistralidade pacientes de Alto Risco



# SOS UNIMED FRANCA

Abrangência de **94,6%** da carteira Unimed Franca;  
**38 estabelecimentos com o produto Áreas Protegidas**, além dos consultórios médicos e das estruturas que contemplam o Grupo Econômico Unimed Franca;

## 2.144 SOLICITAÇÕES ATENDIDAS

Índice de satisfação médio de **97,4%**

Tempo de resposta dentro do padrão estabelecido pelo Ministério da Saúde;  
Urgências - o maior percentual de ocorrências médicas, favorecendo o rápido atendimento no local da ocorrência com intuito de evitar e/ou minimizar as sequelas dos agravos sofridos pelos beneficiários;

### 229

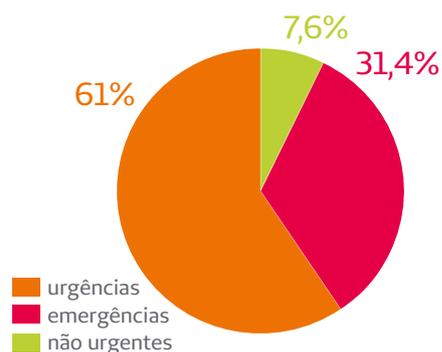
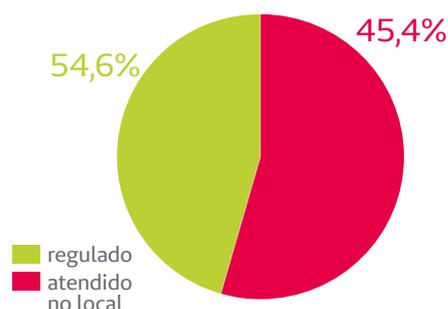
atendimentos de  
pacientes **UNILAR**

foram resolvidos no local da  
ocorrência pelo SOS

evitando internações e acessos à unidade de emergência do hospital, contribuindo para **melhor resolutividade dos casos**, satisfação do cliente e **redução dos custos assistenciais**.

## TEMPO MÉDIO DE RESPOSTAS EM EMERGÊNCIAS DE 2011 À 2017

média (em minutos) do tempo  
de resposta em emergências



# CENTRO MULTIDISCIPLINAR UNIMED – CMU

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

## NOSSOS NÚMEROS EM 2017:

- **Protocolo Pré e Pós-Operatório para a Cirurgia Bariátrica:** 156 pacientes no pré-operatório e 92 pacientes no pós-operatório. Totalizando 3.139 atendimentos no pré e 1.246 atendimentos no pós-operatório;
- Ambulatório para Tratamento Clínico da Obesidade;
- Ambulatório de Cuidados Paliativos
- **Ambulatório da Dor:** 259 atendimentos realizados;
- Ambulatório da Coluna;
- **Centro de Psicologia:** 17.914 atendimentos;
- **Centro de Nutrição:** 3.848 atendimentos;
- **Ambulatório de Curativos e Estomias:** 15.930 procedimentos;
- **Exames de Eletroencefalograma:** 654 exames realizados;
- **Eletroneuromiografia:** 548 atendimentos realizados;
- **Unidade de Medicação:** 365 procedimentos;
- **Programa Idoso Bem Cuidado:** 215 idosos incluídos no programa com a realização de 732 atendimentos no programa e mais 1.066 atendimentos pelo AGA;
- **Atenção Primária em Saúde:** 1.541 atendimentos.



# OUVIDORIA

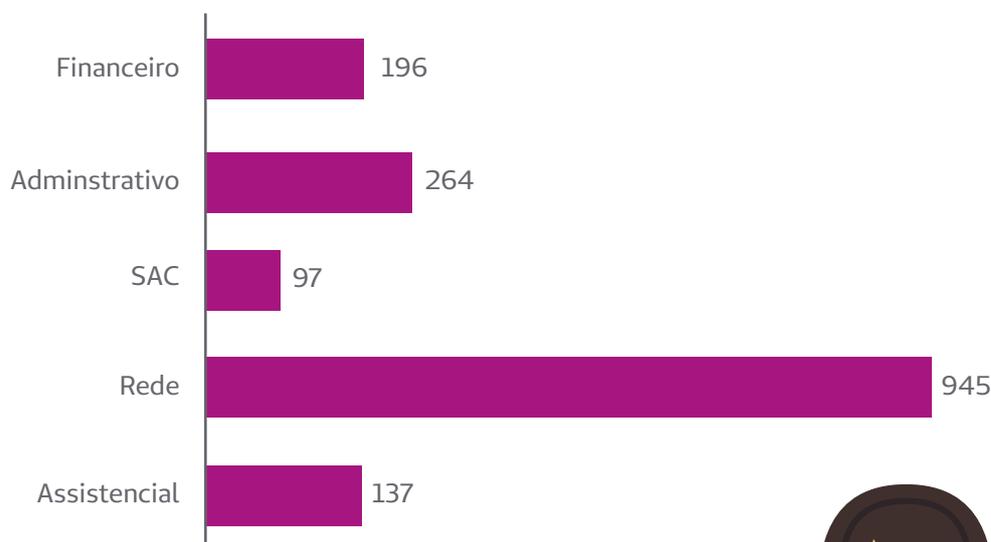
A Ouvidoria é um **componente organizacional** voltado para ser o **interlocutor entre os consumidores e a instituição**, representando os legítimos interesses dos cidadãos no ambiente em que atua, acolhendo manifestações não solucionadas por outros canais de atendimento, analisando e atuando na busca por soluções definitivas de **forma isenta e independente, com caráter mediador, pedagógico e estratégico**; e contribuindo para a melhoria com sugestões de mudanças, agregando valor à cooperativa.

Vemos as manifestações dos beneficiários como uma grande oportunidade para trabalharmos o relacionamento com os clientes, melhorando os processos de trabalho e **aperfeiçoando ao máximo nossas capacidades de entrega de resultados**.

Em 2017 foram **1689 atendimentos**, dos quais 722 foram feitos de forma presencial, 204 por meio de contato telefônico, 724 através de e-mail, 4 por correspondência e 35 por redes sociais.

Com a **Resolução Normativa nº 395/2016 da ANS**, as Ouvidorias passaram a ser um canal institucional para **reanálise do atendimento às solicitações de cunho assistencial**. Neste mesmo ano, foram solicitadas 71 reanálises e liberadas 11, com isso evitando processos judiciais e reclamações na ANS.

Tema da manifestação Janeiro a Dezembro 2017



**Total: 1689**



# MARKETING

A área de Marketing e Comunicação da Unimed Franca e do São Joaquim Hospital e Maternidade implementou ferramentas e ações que contribuíram de **forma eficaz no fortalecimento de ambas as marcas**. Assuntos como prevenção, dicas de saúde, novidades, novos investimentos, os novos serviços, benefícios, deveres, enfim, levamos informações aos nossos públicos de relacionamento (cliente, mercado, cooperado e colaborador) de **forma ética e transparente**.

Em 2017, conseguimos otimizar os investimentos em mídia. **A Unimed e o São Joaquim Hospital e Maternidade** estiveram presentes **veiculando vídeos específicos no canal EPTV**, enquanto que, com o apoio da Federação Nordeste Paulista, vídeos com imagens das 17 singulares rodaram em outras emissoras da região. A divulgação da marca **Unimed nas redes sociais também foi um marco**, seja com post orgânico ou patrocinado; em uma das campanhas chegamos à marca de **1 milhão de visualizações**.

As mudanças e rotinas da área sempre são reavaliadas e reestruturadas, o mercado cada vez mais rápido exige mudanças de postura, de planejamento e estratégias. Todas as demandas foram avaliadas de forma coesa e profissional, sempre norteadas pelo planejamento estratégico da empresa, na busca do melhor resultado. Todos esses esforços da área de Marketing e Comunicação da Unimed Franca e do São Joaquim Hospital e Maternidade foram concentrados para a conquista de uma marca mais uniforme, gerando mais impacto e dando mais visibilidade às ações das empresas.



# 7º São Joaquim Run 10K e 5º São Joaquim Kids e Feira Esportiva

Incentivo ao esporte, qualidade de vida e exposição da marca, a corrida de rua do São Joaquim é parte do calendário de eventos da cidade. Em 2017, contamos com a presença do renomado **médico Dr. Dráuzio Varella**, que ministrou palestra para cerca de **3.500 pessoas** e um bate papo com He-  
linho, técnico do Franca Basquete. O evento aconteceu em abril, na sede social do Clube Castelhino. Sucesso de público e **exposição espontânea na mídia, inclusive na TV Record.**



# Palestra e Festa do Secretariado

Em setembro, a **homenagem é para as secretárias**, e não medimos esforços para agradá-las. Trouxemos uma palestra motivacional ministrada pelo professor Juscelino Neves e, claro, uma grande festa. Afinal, são essas pessoas que organizam a administração dos nossos consultórios e estão à **frente dos nossos clientes**.



# Festa dos Cooperados

Exclusiva aos médicos e familiares, a **Festa dos Cooperados de 2017** trouxe o conceituado músico e compositor Kiko Zambianchi e a banda Conexão Nacional. **A participação dos médicos cooperados foi expressiva, com momentos de descontração, amizade e conversas.** Além da festa, com sorteio de viagens e iPhones, todos os médicos foram presenteados com uma **cafeteira Nespresso**, reconhecimento pelos excelentes resultados do período.



# Festa dos Colaboradores

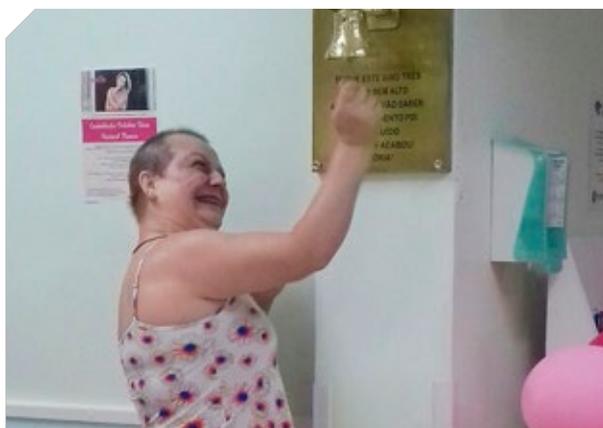
Investimos nos profissionais que estão à frente dos nossos clientes. São horas de treinamentos, consultorias, cursos, palestras, enfim, acreditamos que a equipe faz toda a diferença no resultado. E claro, não poderíamos deixar de celebrar! Com muita energia e descontração a **Festa dos Colaboradores** contou com a participação de mais de **800 profissionais**, entre colaboradores e terceiros, duas bandas e sucesso de satisfação.



## Atendimento Humanizado



No São Joaquim Hospital e Maternidade, muitas ações contribuíram para a excelência no atendimento e, em especial, na **humanização com nossos clientes**. Destaque para o **Ritual do Sino**, cujo intuito é no momento da **alta do tratamento quimioterápico, o paciente tocar o sino que irradia nos corredores do hospital**, momentos de muita emoção para colaboradores, paciente e familiares.



# Palestra Empresarial com Miriam Leitão

Um evento exclusivo para os cooperados e empresários clientes da Unimed Franca. É importante essa aproximação com nossos clientes, são trocas de experiências, encontro de amigos e compartilhamento com conteúdo informativo de economia, política e futuro no setor empresarial. **Miriam Leitão** atendeu a proposta do evento e em 2018 nossos clientes poderão contar com mais eventos neste formato





# Tecnologia da Informação

## **PROJETO MAIS SAÚDE – PRONTUÁRIO ELETRÔNICO UNIMED FRANCA**

O projeto de Prontuário Eletrônico Unimed Franca finalizou em 2017 a fase de implantação nos consultórios médicos. Foram treinados 260 profissionais in loco para utilização desta nova e moderna ferramenta.

O prontuário eletrônico foi desenvolvido internamente com a contribuição de alguns médicos cooperados. A mesma possui as funcionalidades convencionais de um Prontuário Médico, o Histórico de Autorizações realizadas pelo paciente em toda a rede Unimed Franca e os resultados de exames. Essas funcionalidades trazem maior segurança e agilidade nos diagnósticos, além da redução de custos com exames.

Em 2018 novas funcionalidades serão disponibilizadas, entre elas, o acesso aos exames radiológicos (laudos e imagens), exames de patologia cirúrgica e outros exames realizados em nosso hospital.

## **MV PEP SÃO JOAQUIM HOSPITAL E MATERNIDADE**

O Sistema MV 2000 implantado no São Joaquim, já está desatualizado e o nosso hospital está em fase de implantação do sistema de Prontuário Eletrônico – MV PEP, mais moderno, seguro e confiável.

A implantação da nova ferramenta irá abranger as áreas de Unidade de Emergência, Unidades de Internação, Unidades de Terapia Intensiva e Centro Cirúrgico.

Informações clínicas e assistenciais estarão disponíveis em um único local, simplificando a rotina dos profissionais médicos e enfermeiros.

Informações em tempo real podendo ser acessadas de qualquer lugar, com a segurança da informação para profissionais médicos com a implantação do certificado digital.

Todos esses benefícios e novas funcionalidades irão contribuir para a qualidade do atendimento ao cliente.

O sistema tem a data prevista para entrada em produção em Março de 2018.

Para os próximos dois anos a área de Tecnologia irá trabalhar com o projeto “Hospital Digital” que tem como objetivo a renovação de toda a versão do sistema MV, aprimorando processos para retirada de papel.

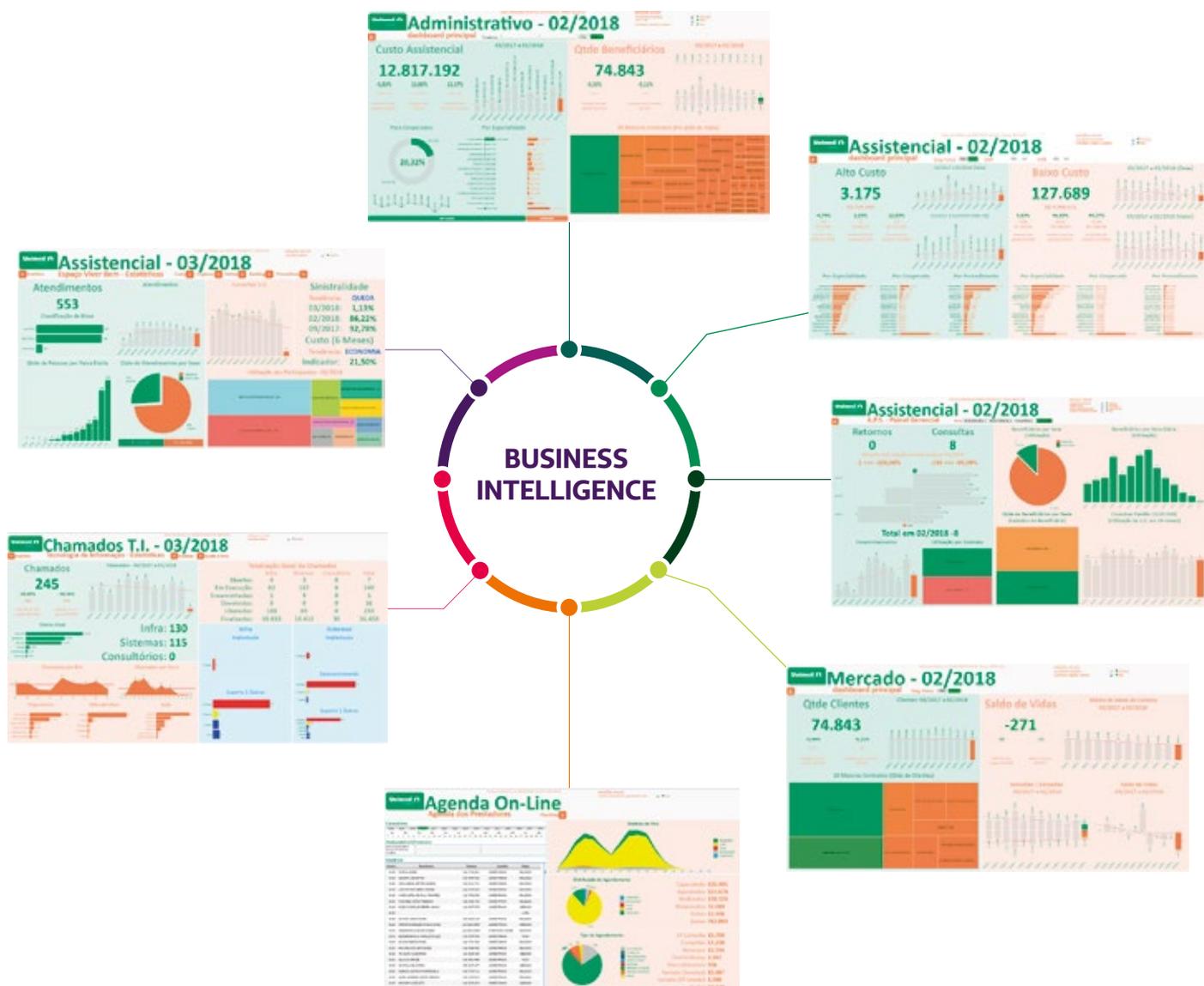
## BI – “BUSINESS INTELLIGENCE” “Informação acessível a um click”

Diariamente, milhões de dados são processados nos sistemas utilizados pela Unimed Franca e São Joaquim Hospital e Maternidade. Transformar esses dados em informações inteligentes agregando conhecimento à Gestão para tomada de decisão é o desafio do setor de BI.

Em março de 2017, a área foi reestruturada, incluindo novo capital humano, consultoria de apoio e nova metodologia de trabalho, envolvendo de forma significativa várias áreas da empresa. O mais importante é que após esta reestruturação temos uma base de dados confiável e sem vieses de avaliação.

Foram desenvolvidos 12 “Dashboards” que desdobram mais de 30 visões diferentes onde Diretores, Gestores e Coordenadores podem acompanhar, planejar e reagir rapidamente sobre os mais variados aspectos do negócio, alcançando mais controle sobre a empresa e proporcionando uma gestão diferenciada.

Em novembro, a área se tornou corporativa iniciando os trabalhos de BI para a área hospitalar, tendo como primeiro “Dashboard”, o “Painel Assistencial” que permitirá às Unidades de Interação acompanhar todas as tratativas assistenciais prestadas ao paciente.



## PROJETO “+ SEGURANÇA”

Confidencialidade, integridade e disponibilidade são os três pilares da Segurança da Informação. Hoje esse é um dos temas mais importantes dentro das organizações, em função do grande número de ataques virtuais orquestrados por cibercriminosos no mundo todo.

Assim, a área de Tecnologia da Informação trabalhou durante 2017 no projeto “+Segurança”. Uma das ações de maior relevância foi a implantação da tecnologia Oracle Rac (Oracle Real Application Cluster). Essa tecnologia visa oferecer sistemas de bancos de dados 100% disponíveis e escaláveis.



# DEPARTAMENTO JURÍDICO

As demandas judiciais na área de saúde suplementar são crescentes em todo o nosso país. As judicializações com solicitações que não estão incluídas nos contratos e no rol de procedimentos da ANS são cada vez mais frequentes. O nosso setor jurídico tem buscado uma postura cada vez mais contestadora deste tipo de ação e isto tem trazido êxitos frequentes nestes casos. Um trabalho conjunto com o Departamento Pessoal de nossas empresas visa manter a regu-

laridade e correção das obrigações trabalhistas, evitando demandas e também a ocorrência de passivos que possam ser objeto de reclamações judiciais.

Além disto, o departamento jurídico desenvolveu um trabalho integrado com a Medicina Preventiva e Unilar com a realização de avaliações da equipe multidisciplinar e aplicação de escores para reduzir a Judicialização.

## COMPLIANCE UNIMED FRANCA

O desenvolvimento do Manual de Conduta da Unimed Franca e do São Joaquim Hospital e Maternidade e do Programa de Compliance Unimed Franca foram grandes avanços no ano de 2017. Tratam-se de importantes mecanismos de aprimoramento da Governança Corporativa que são referência para as Unimed's do estado de São Paulo.



*Unimed Franca participa do Congresso Internacional de Compliance realizado em São Paulo 9, 10 e 11 de Maio de 2017*

A FESP (Federação das Unimed's do Estado de São Paulo) convidou a Unimed Franca para auxiliar na disseminação e implantação de um programa de Compliance nas Unimed's do estado. Foram realizadas apresentações nos seguintes eventos da FESP:

- Reunião Mensal de Presidentes  
25 de Agosto de 2017;
- Programa Qualificare (Qualificação da Rede Própria) – 06 de Dezembro de 2017;



*Unimed Franca realiza apresentação sobre Compliance na Reunião de Presidentes das FESP*

# AUDITORIAS MÉDICA E DE ENFERMAGEM

## Principais ações:

- Aprimoramento do controle de utilização de materiais especiais;
- Restrição da circulação de fornecedores e instrumentadores que tinham acesso livre ao centro cirúrgico;
- Proibição de preenchimento de requisições de OPMEs por instrumentadores;
- Aprimoramento do controle de solicitações com direcionamento exclusivo ao setor de auditoria de enfermagem / OPME para evitar utilização de OPME não padronizada ou de alto custo;
- Auditoria de OPME Concorrente (in loco) no Centro Cirúrgico: economia de R\$ 201.147 com controle adequado do uso das OPMEs;
- Correção de inconsistências de pagamentos de Honorários Médicos na Unidade de Emergência.



O valor total de OPMEs solicitado em 2017 foi de **R\$ 5.755.475**. Com as negociações para o uso de materiais padronizados e de preço com os fornecedores foram gastos **R\$ 4.531.429**, gerando uma economia entre o que foi solicitado e o que foi gasto de **R\$ 1.244.046**.



# ATENDIMENTO AO CLIENTE UNIMED

Em Maio de 2017 foi implantado o setor de Uniagende no SJHM, o mesmo tem por finalidade auxiliar a Unidade de Emergência como facilitador de Consultas Eletivas, após triagem realizada pelo médico assistente.

## EVOLUÇÃO DOS AGENDAMENTOS DE CONSULTAS PELO UNIAGENDE:

ANO 2015		ANO 2016		ANO 2017	
Total	<b>13.223</b>	Total	<b>14.471</b>	Total	<b>22.407</b>
Uniagende Operadora	13.223	Uniagende Operadora	14.471	Uniagende Operadora	19.228
				Uniagende SJHM	3.179

## EVOLUÇÃO DAS 10 ESPECIALIDADES MAIS AGENDADAS:

ANO 2015	QUANT.	ANO 2016	QUANT.	ANO 2017	QUANT.
1. Dermatologia	1.243	1. Otorrinolaringoscopia	1.585	1. Otorrinolaringoscopia	2.262
2. Urologia	1.073	2. Ginecologia Obstetrícia	1.412	2. Ginecologia Obstetrícia	2.156
3. Ginecologia Obstetrícia	1.042	3. Dermatologia	1.313	3. Oftalmologia	2.006
4. Neurologia	990	4. Neurologia	1.076	4. Dermatologia	1.829
5. Oftalmologia	937	5. Oftalmologia	1.000	5. Urologia	1.814
6. Otorrinolaringoscopia	913	6. Urologia	951	6. Neurologia	1.584
7. Cardiologia	494	7. Cardiologia	748	7. Ortopedia e Traumatologia	1.343
8. Psiquiatria	471	8. Clínica Médica	615	8. Cardiologia	1.266
9. Gastroenterologia	443	9. Ortopedia e Traumatologia	613	9. Psiquiatria	1.119
10. Ortopedia e Traumatologia	434	10. Psiquiatria	542	10. Gastroenterologia	1.057

# CLÍNICA DE SAÚDE INTEGRAL - ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE

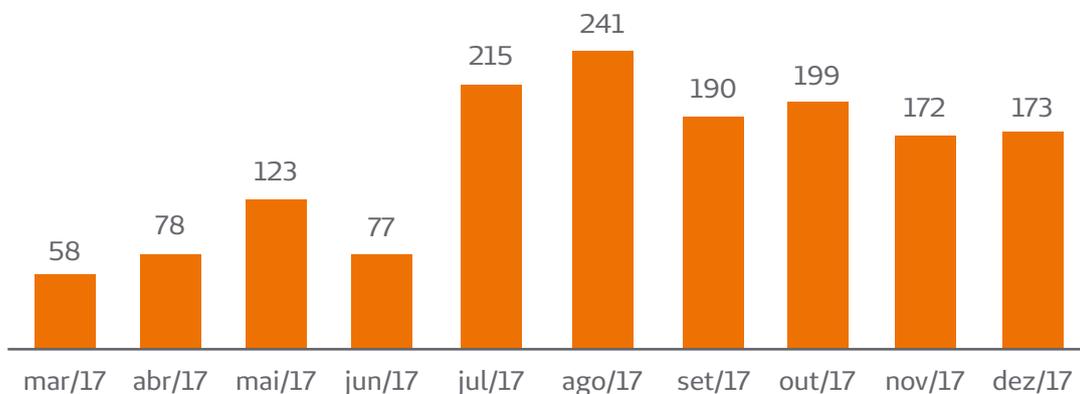
Seguindo a tendência nacional, a Unimed Franca inovou mais uma vez e inaugurou em março de 2017, a Clínica de Saúde Integral com atendimento de Atenção Primária à Saúde (APS).

A Clínica de Saúde Integral tem a missão de oferecer cuidados essenciais de promoção e prevenção em saúde com excelência. Estes cuidados seguem os princípios da Atenção Primária (equidade, integralidade, longitudinalidade, primeiro contato, coordenação e responsabilização do cuidado). Conta com equipe qualificada de profissionais atualizados e capacitados, que estão alinhados e em constante treinamento junto à Federação das Unimeds do Estado de São Paulo (Fesp) e Unimed Brasil.

Ao longo de 2017, a equipe participou do Curso de Ciência da Melhoria da Atenção Primária à Saúde, em parceria com a Fesp e Institute for Healthcare Improvement (IHI). Participou também da Oficina de APS da Intrafederativa Nordeste Paulista apresentando o case de Implantação da APS e das reuniões mensais do Comitê de Atenção à Saúde da Fesp, que contou com a participação de mais de 20 Unimeds do nosso estado.

Com o cuidado voltado para a prevenção, a Clínica de Saúde Integral identificou e quantificou problemas de saúde como Hipertensão Arterial, Diabetes e Obesidade. Realizar exames de rastreamento de câncer considerados fundamentais para uma detecção precoce pela Organização Mundial de Saúde (OMS). Com isto, é possível planejar estratégias de cuidado mais eficazes.

Clínica de Saúde Integral - Atendimento Médico



## FISIOTERAPIA

### PRINCIPAIS AÇÕES:

- Aplicação do Protocolo de Mobilização Precoce nos pacientes do SJHM: impacta de forma significativa na redução dos custos hospitalares e processo de desospitalização;
- Melhora do fluxo de agendamento dos pacientes, principalmente, no casos de ortopedia: diminuição do prazo de agendamento de 10 para 2 dias úteis na clínica própria;
- A terceirização do atendimento uroginecológico com cumprimento rigoroso de regras internas previstas no termo de Adesão ao Tratamento e otimização de alta fisioterapêutica

# DEPARTAMENTO DE COMPRAS UNIMED FRANCA E SJHM

A integração entre o Setor Corporativo de Compras com o Almoxarifado e com a Farmácia do SJHM foi fundamental para tornar nossa operação mais eficiente. Estes fatores são essenciais para auxiliar no controle do fluxo de caixa de nossas empresas. Quanto melhor for o desempenho destes setores, melhor será o nosso fluxo de caixa. Equipes engajadas, comprometidas e trabalhando em parceria são decisivas para esta evolução.

## FARMÁCIA

Ações da Gestão dos Estoques com o objetivo de reduzir o tempo de cobertura de estoque. Em 2016, a média foi de 17 dias e no ano de 2017 superamos a meta (15 dias) e atingimos 14 dias de cobertura de estoque e com o giro de estoque de 2%;

- Média mês: R\$ 1.130.640,00
- Média dia: R\$ 37.688,33

Economia de 17 dias de cobertura de estoque para 14 dias:  
 $3 \text{ dias} \times \text{R\$ } 37.688,33 = \text{R\$ } 113.064,99$   
 $\times 12 \text{ meses} = \text{R\$ } 1.356.779,88$   
**ECONOMIA ANUAL PROJETADA.**

## ALMOXARIFADO

No Almoxarifado a Gestão dos Estoques trabalhou com o mesmo objetivo: reduzir o tempo de cobertura de estoque. Em 2016, a média foi de 20 dias e no ano de 2017 atingimos 16 dias de cobertura de estoque e com o giro de estoque de 1,89%;

- Média mês: R\$ 334.385,00
- Média dia: R\$ 11.479,50

Economia de 20 dias de cobertura de estoque para 16 dias:  
 $4 \text{ dias} \times \text{R\$ } 11.479,50 = \text{R\$ } 45.918,00$   
 $\times 12 \text{ meses} = \text{R\$ } 551.016,00$   
**ECONOMIA ANUAL PROJETADA.**

**Economia total** anual projetada com **gerenciamento eficiente** dos estoques de materiais médico-hospitalares e medicamentos de **R\$ 1.907.795,98**. Sem esta gestão de estoques este **dinheiro estaria parado em nossos estoques e fora do nosso caixa**.

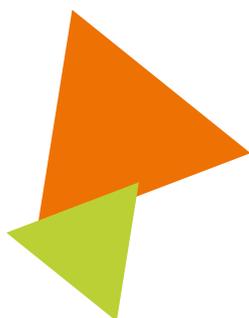
## COMISSÃO DE PADRONIZAÇÃO DE MATERIAIS E MEDICAMENTOS

- Despadronização de produtos, substituição de marcas e apresentações farmacêuticas, substituição de princípios ativos de mesma classe terapêutica;
- Valor dos produtos despadronizados em 2017: **R\$ 8.587,05**

- Economia de **R\$ 168.963,00** em 2017 com troca de marcas de produtos padronizados;
- Economia de **R\$ 14.642,85** em novas apresentações de produtos padronizados.

## APRIMORAMENTO NO SETOR DE COMPRAS CORPORATIVAS

- Inclusão no Portal Bionexo de Insumos de Laboratório para cotações e compras, assim tendo mais opções de fornecedores e preços;
- Acordo comercial com fabricante 3M, tendo valores de contrato bem mais atrativos do que os cotados via portal Bionexo;
- Acordo comercial com o fornecedor Cremer S.A. tendo valores bem mais atrativos do que os cotados via portal Bionexo;
- Negociação na aquisição do Raio-X Multix B – Siemens para a Unidade de Emergência do SJHM;
- Negociação na aquisição do CR – Digitalizador de Imagem para o novo Raio-X Siemens;
- Compras conjuntas pela Unimed Brasil de Papel A4, Agendas, Cadernos e Fita determinação de Glicose Abbott;
- Compra semanal de medicamentos de alto custo (Otimização do giro do estoque);
- Acompanhamento das compras conjuntas de medicamentos da curva ABC pela Central de compras Unimed Brasil.



# HOSPITAL E MATERNIDADE SÃO JOAQUIM

O ano de 2017 foi fundamental para consolidar um novo modelo de gestão em que é possível haver crescimento sustentável do nosso hospital associado ao crescimento da Unimed Franca. Conseguimos fazer resultados positivos nas empresas e, com isto, crescer de forma equilibrada. O ano de 2017 foi um marco na redução do endividamento financeiro do hospital. Foi o ano em que houve o maior pagamento do endividamento bancário e, mesmo assim, o nosso hospital obteve um considerável resultado econômico. Seguimos o plano de quitar o endividamento bancário de capital de giro até o final de 2019. Foi possível implementar novos serviços e in-

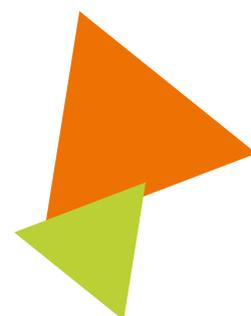
vestir, sem a necessidade de recorrer a bancos para controle do fluxo de caixa. Pela primeira vez desde 2010, o nosso hospital conseguiu fazer uma reserva de caixa suficiente para arcar com as suas obrigações, sem a necessidade de novos empréstimos.

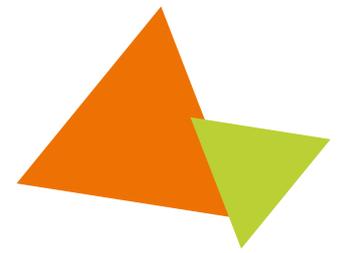
Este fato traz mais tranquilidade para que possamos continuar evoluindo na maneira em que se relacionam nossa operadora e o nosso hospital. Em 2018, o modelo será o de compartilhamento de riscos entre as 2 empresas. Nossa busca pela EFICIÊNCIA OPERACIONAL no hospital será o objetivo principal daqui em diante.

## ATENDIMENTO AOS CLIENTES NO SJHM

### ATENDIMENTO DO TIPO CONSULTA + PROCEDIMENTO POR CONVÊNIO

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Unimed	88.979	93.908	106.025	104.787	112.128	131.212	142.081	143.097	143.152
Intercâmbio	11.734	15.807	18.079	17.131	19.811	24.777	29.434	29.100	29.248
Custo operacional	3.145	1.653	1.096	1.007	1.138	367	23	6	4
Conv. Ext.	609	6.728	7.887	10.197	10.513	15.317	12.961	11.343	12.125
Particular	112	1.182	1.281	1.559	1.562	2.598	3.047	2.270	2.486
<b>Total</b>	<b>104.579</b>	<b>119.278</b>	<b>134.368</b>	<b>134.681</b>	<b>145.152</b>	<b>173.766</b>	<b>187.546</b>	<b>185.816</b>	<b>187.015</b>
Taxa de internação pela unidade de emergência	1,61%	2,42%	2,27%	2,20%	2,03%	2,2%	2,0%	2,1%	2,1%





## INTERNAÇÕES

- Média de 780 Internações mês, sendo que destas 63% são cirúrgicas;
- Das internações cirúrgicas: 76% adulto geral, 22% Obstétricas e 2% infantil;
- Das internações clínicas, mais de 44% são de pacientes com faixa etária superior a 60 anos;
- Média de permanência geral inferior a 3 dias (2,5);
- Maior parte das internações são Convênios Unimed de Franca (70%).

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Taxa de ocupação geral	53%	50%	54%	55%	58%	68%	70%	70%	66%
Tempo médio de permanência	2,52	2,65	2,65	2,52	2,56	2,57	2,61	2,58	2,52
Volume de internações	8.229	7.875	7.706	7.747	7.585	9.169	9.091	9.460	9.662
Taxa de mortalidade	3,49%	3,34%	3,95%	3,19%	3,71%	3,4%	3,2%	3,3%	3,4%

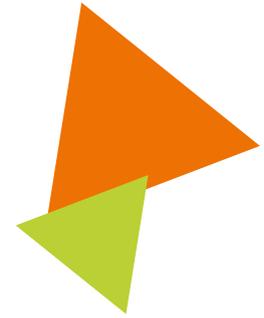
## SERVIÇO DE QUIMIOTERAPIA

Produção Média Mês	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Pacientes em quimioterapia	46	54	58	84	131	179	230	287	290
Sessões realizadas	123	115	120	204	285	307	344	365	390



# UNIDADE DE EMERGÊNCIA

Buscando um modelo de atendimento mais resolutivo e ágil, o fluxograma de atendimento na Unidade de Emergência foi alterado em 2017.





## PROJETO HOSPITALISTA

- Otimização da ocupação hospitalar;
- Melhor gerenciamento de diárias do plano 26, auxiliando na desospitalização;
- Melhoria acentuada da atenção ao paciente internado;
- Forte interação com os médicos da U.E. quanto à avaliação das internações;
- Melhoria da qualidade dos registros em prontuários;
- Melhor resultado nos protocolos assistenciais já implantados;
- Aprimoramento da governança clínica;
- Melhoria das condições de desenvolvimento das atividades assistenciais do hospital;
- Melhora da remuneração;
- Redução do custo com internações;
- Garantia da continuidade dos cuidados.

## CONTROLE DE INFECÇÕES NO SJHM

Observamos que a média das taxas de infecção hospitalar (IH) no Hospital e Maternidade São Joaquim encontram-se, no geral, abaixo da média da taxa de infecção hospitalar do CQH (Controle de Qualidade Hospitalar), durante todo o ano de 2017. Este resultado agrega participação de todos os colaboradores, usuários e voluntários. O Hospital São Joaquim utiliza metodologia NISS para classificação das infecções hospitalares, através de busca ativa diária em todas as unidades do hospital, sendo as mesmas analisadas e compiladas mensalmente.

# CUIDANDO DOS NOSSOS COLABORADORES

## CURSOS E TREINAMENTOS REALIZADOS EM PARCERIA COM O SESCOOP:

- Excel Básico e Intermediário;
- NR 32;
- Ouvidoria;
- Desenvolvimento de Lideranças;
- Programação Neurolinguística;
- Relacionamento com o cliente
- Trabalho sob pressão;
- Administração do tempo;
- Deficiência e o mundo do trabalho;
- Coaching e Feedback;
- Como falar em público;
- Gestão de Custos na Área da Saúde;
- NR 17;
- Reanimação Cardiorespiratória;
- Inteligência Emocional.
- Curso de Libras;
- Treinamento prático de brigadistas.



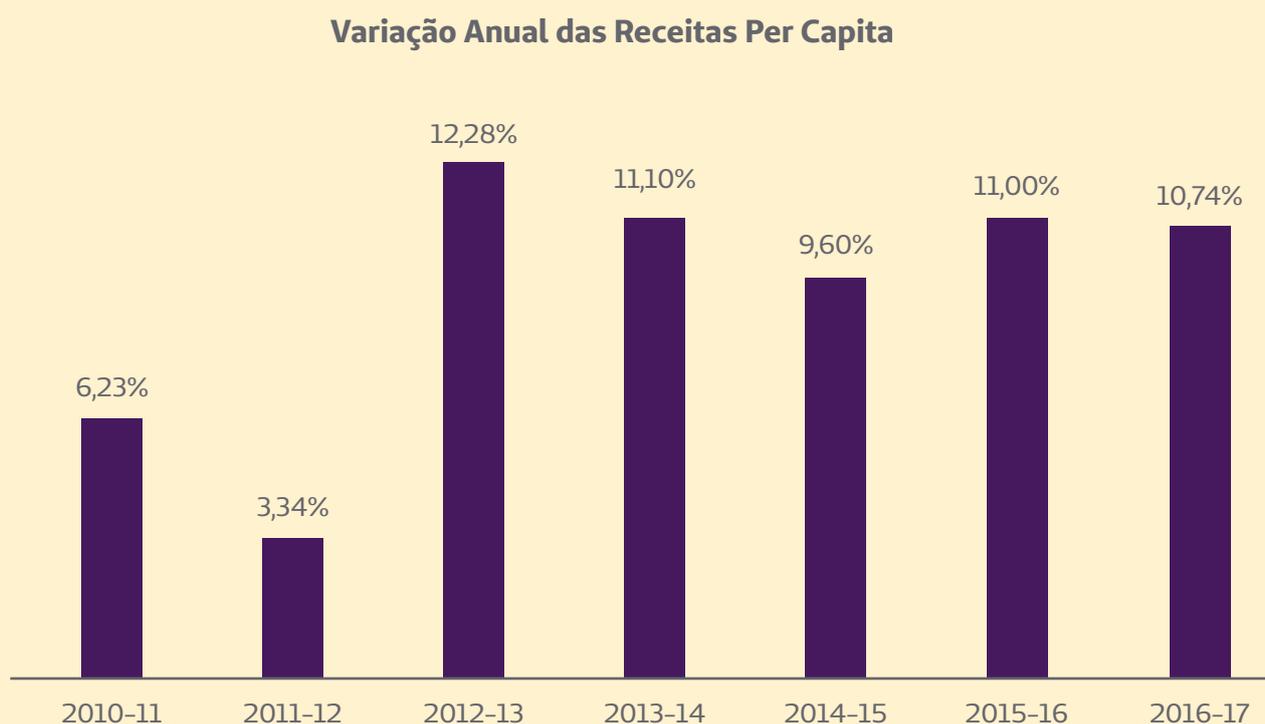
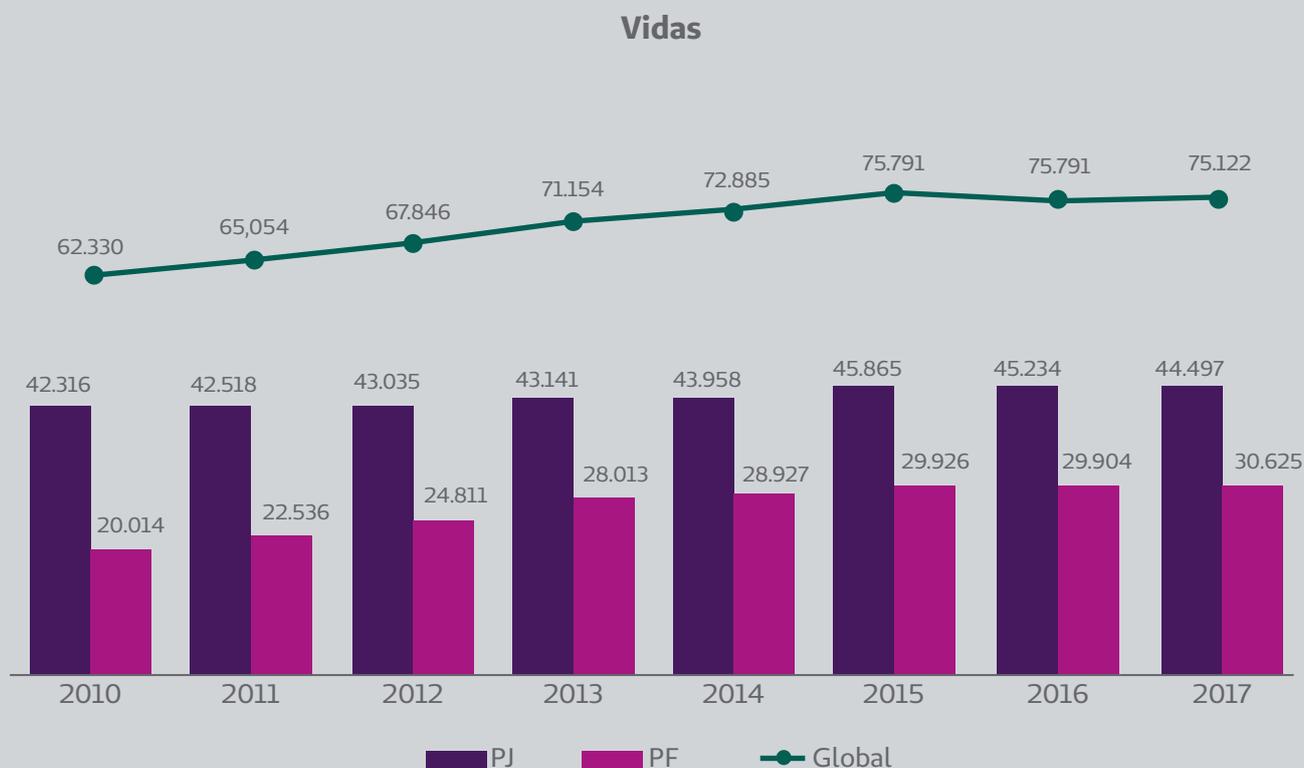
Semana da Campanha de Amamentação



Confraternização Laboratório - Dia do Biomédico

# DADOS ASSISTENCIAIS E ECONÔMICO-FINANCEIROS

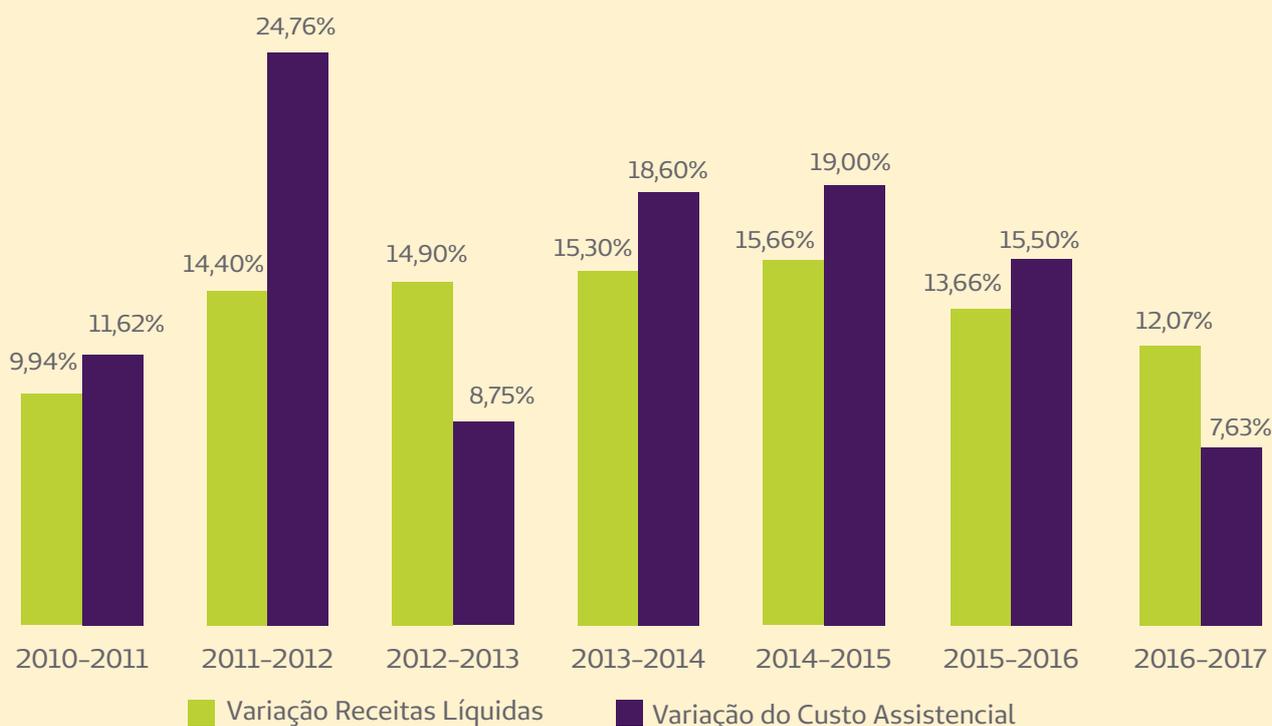
Diante do cenário nacional em que houve perda de clientes na saúde suplementar (mais de 2,5 milhões de clientes em 2017), a Unimed Franca conseguiu manter o número de clientes estabilizado e com aumento das receitas.



No ano de 2017, a nossa empresa manteve sua solidez econômica-financeira. A nova forma de repasse, com aumento das receitas ao São Joaquim Hospital e Maternidade não impediu a Unimed Franca de manter seu crescimento e valorizar os ganhos dos nossos cooperados. Desde 2010, o crescimento anual do nosso Custo Assistencial foi menor que o crescimento

anual de nossas Receitas Líquidas - apenas entre 2012-13 e 2016-17. E mesmo com aumento linear de 10% para os atos médicos (atos cooperativos), foi possível manter um inédito controle do Custo Assistencial. Temos uma gestão comprometida em diminuir os custos assistenciais e valorizar o trabalho dos cooperados.

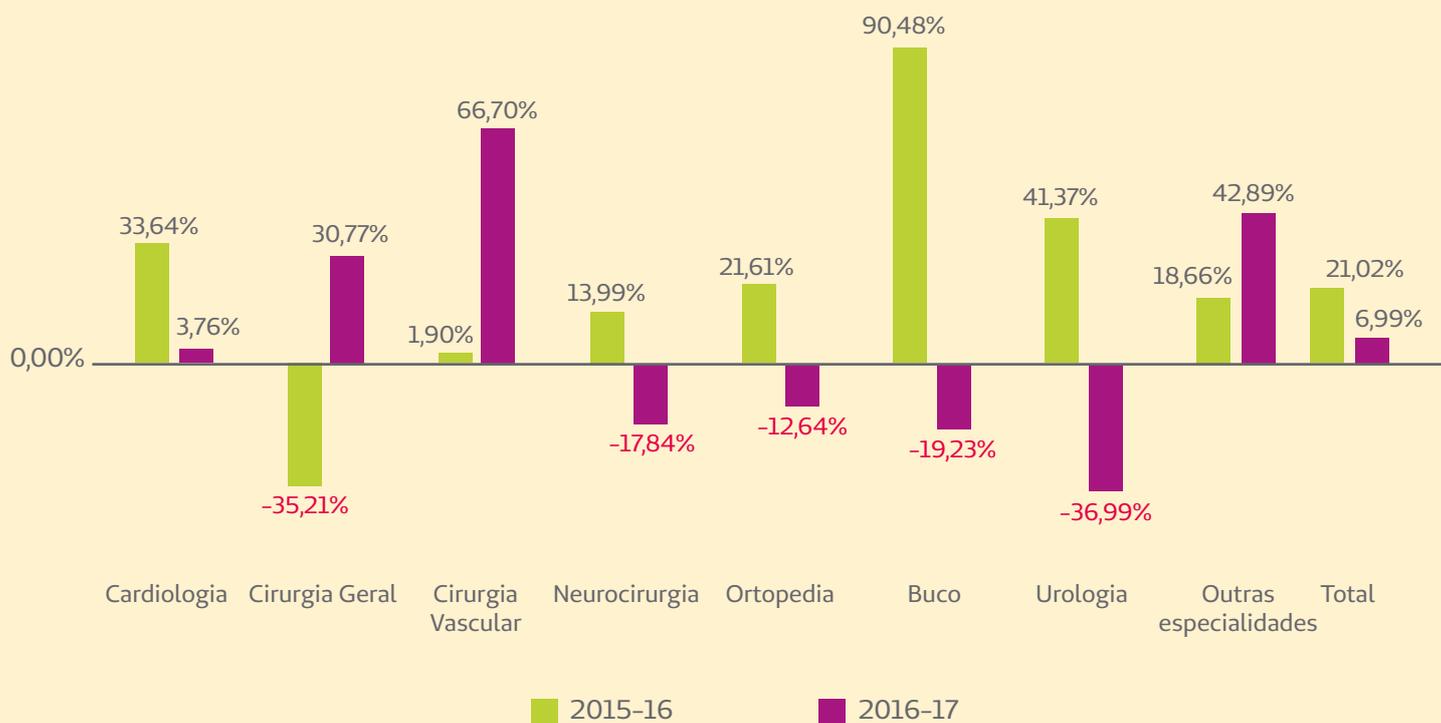
### Varição Anual das Receitas Líquidas x Custos Assistencial



### Varição Anual de Gastos com SADTs

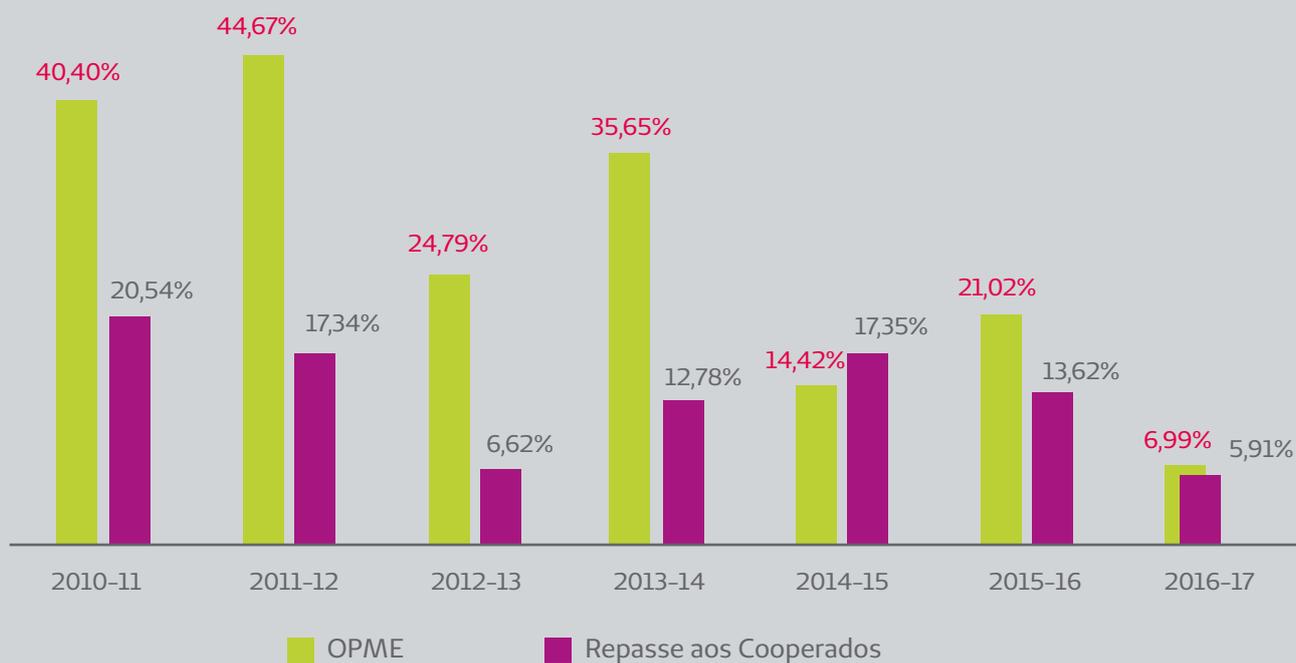


## Varição Anual de Gastos com OPME



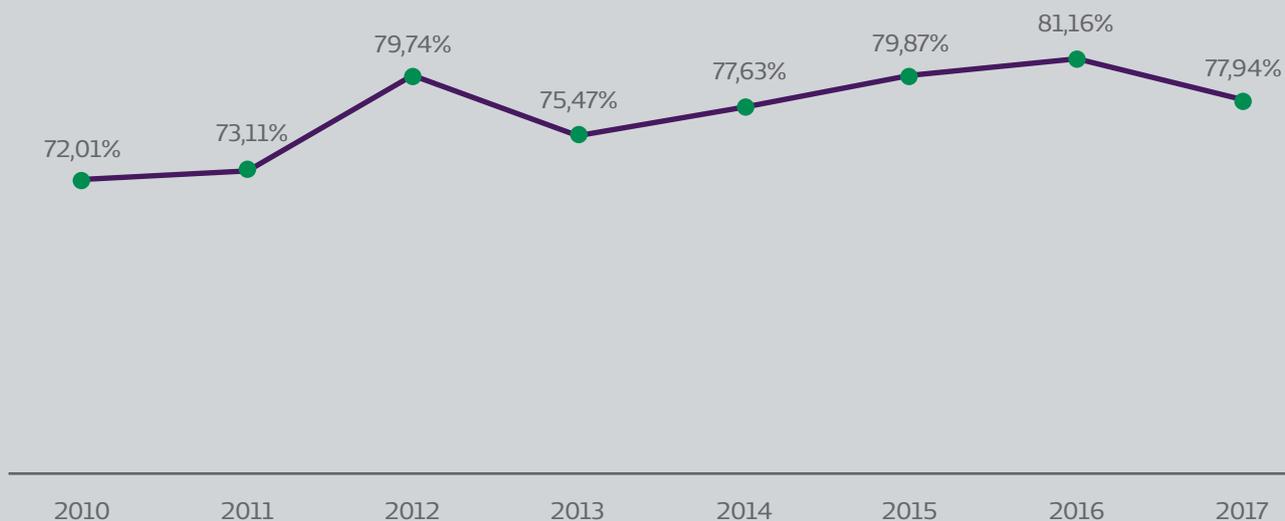
Um dos importantes fatores para diminuir os custos assistenciais é o controle rigoroso dos gastos com OPME. Seu crescimento anual supera o crescimento do ganho dos médicos cooperados. Em 2018 serão implementadas novas medidas para que seja possível valorizar ainda mais o trabalho dos cooperados.

## Varição Anual de Despesas com OPME e Repasse aos Cooperados

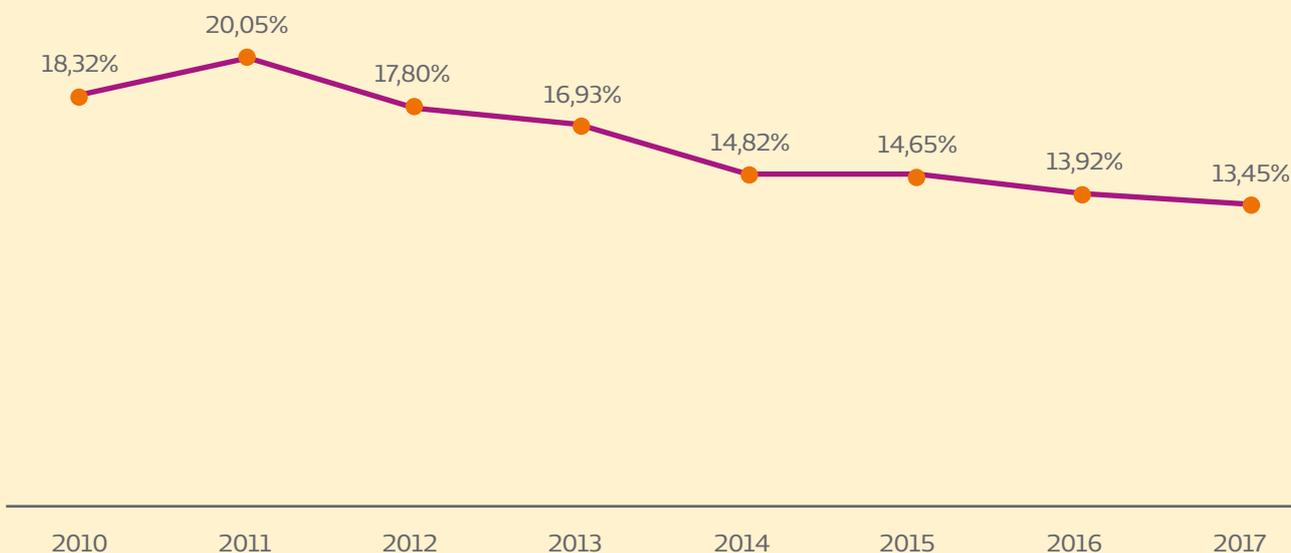


O crescimento das nossas receitas e, principalmente, o controle dos nossos gastos e do desperdício possibilitaram uma RENTABILIDADE RECORDE para o nosso negócio. As mudanças no setor de Provimento em Saúde realizadas no início do ano de 2016 trouxeram um excelente resultado que, agora, podem ser comprovados

### Sinistralidade



### Despesas Administrativas



O controle do Custo Assistencial, da Sinistralidade e das Despesas Administrativas possibilitou uma rentabilidade recorde. Além disto, o controle dos custos assistenciais impacta diretamente no valor da Margem de Solvência.

Este recorde de rentabilidade ocorreu também pelo equilíbrio econômico entre a Unimed Franca e o SJHM. Isto proporciona mais condições para que o hospital possa fazer seus investimentos, sem alterar o fluxo de caixa.

### SJHM - Rentabilidade Anual



Com a melhora expressiva da Rentabilidade Líquida da Unimed Franca e do SJHM, foi possível atingir elevados níveis de Líquidez Corrente e de

Líquidez Geral para o segmento de Saúde Suplementar. Tudo isto foi possível sem qualquer tipo de alavancagem financeira.

### SJHM - Índices de Liquidez



## Unimed - índices de Liquidez



## NOSSO FUTURO

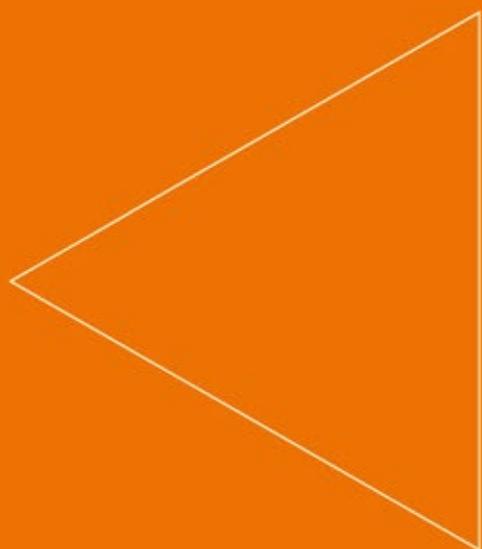
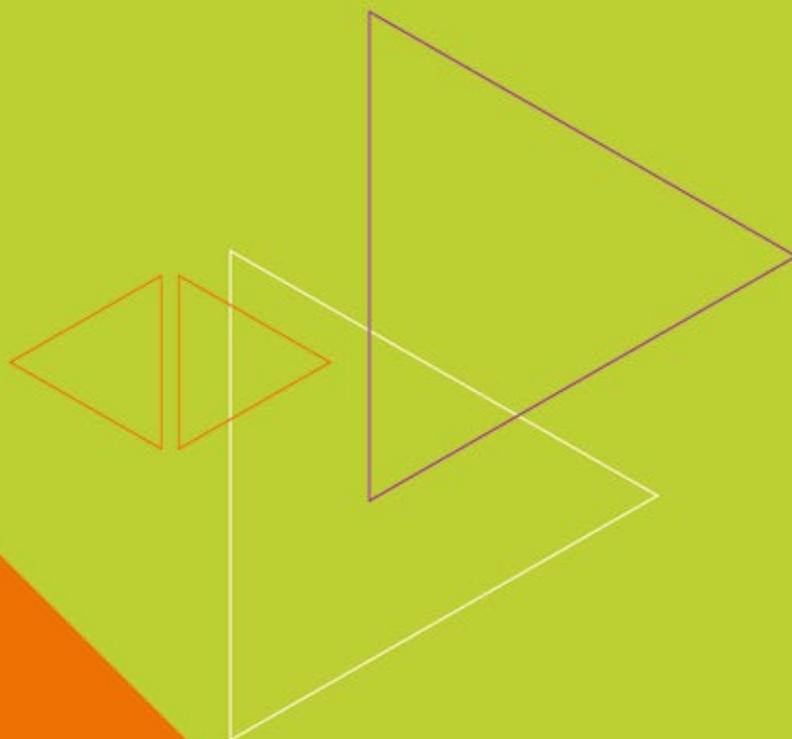
A Unimed Franca mantém o compromisso de prestar um serviço de qualidade diferenciada, com atendimento humanizado, investimentos em tecnologia e em infraestrutura para que nossos clientes tenham um atendimento seguro e com acolhimento.

Além disto, valorizar o trabalho médico é o foco da nossa cooperativa. Precisamos cuidar e valorizar aqueles que cuidam dos nossos clientes e são os responsáveis por tornar nossa empresa maior e justa.



“Sempre entregue  
mais do que  
o esperado”

*Larry Page – co-fundador do Google*



**SAC 24 horas:**  
0800 940 1177

**Central de informações:**  
segunda a sexta das 8h às 18h.  
(16) 3711-6677

**[www.unimedfranca.com.br](http://www.unimedfranca.com.br)**  
Rua General Carneiro, 1595 - Centro  
CEP 14400-500 - Franca/SP  
Telefone: 16 3711-6677



ANS - Nº 35478-3