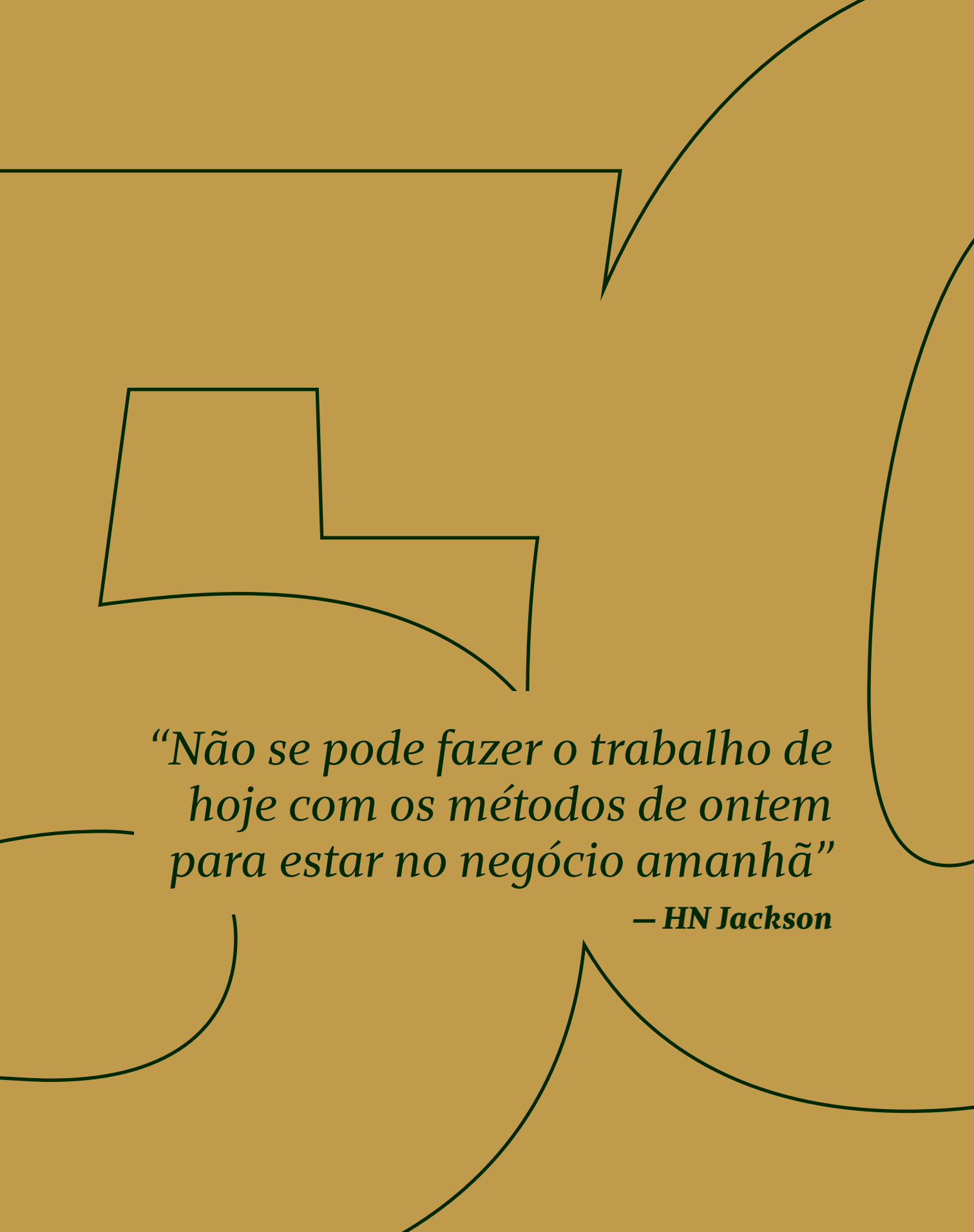


# RELATÓRIO DE GESTÃO

Unimed Franca  
2021

50  
ANOS

**Unimed**   
Franca



*“Não se pode fazer o trabalho de  
hoje com os métodos de ontem  
para estar no negócio amanhã”*

**– HN Jackson**

# ÍNDICE

## 01

### MENSAGEM DO PRESIDENTE

**06** Mensagem do Presidente

## 02

### 50 ANOS UNIMED FRANCA

- 09** Os 50 anos da Unimed Franca
- 10** Tempo de Casa
- 11** Mês do Cliente
- 12** Mercado de Saúde Suplementar e o Sistema Unimed
- 13** Nossas conquistas
- 14** O valor à sociedade
- 16** As mídias sociais

## 03

### DIVERSIDADE

- 18** Equidade
- 19** Gerações

## 04

### GOVERNANÇA CORPORATIVA

- 21** Missão, visão e valores
- 22** Diretoria Executiva
- 23** Conselhos
- 24** Programa de *Compliance*
- 24** Departamento Jurídico

## 05

### CUIDANDO DE QUEM CUIDA

- 26** Membros eméritos
- 27** Plano de Saúde Integral
- 27** Desenvolvimento de lideranças
- 28** Jeito de cuidar: Programa Saúde do Colaborador
- 29** Jeito de cuidar: Zoom da gratidão
- 29** Dia Mundial da não-violência contra a mulher
- 30** Pesquisa Satisfação, Bem-Estar e Saúde do Colaborador
- 31** Pesquisa da Felicidade
- 31** Kit Natalino

## 06

### EDUCAÇÃO

- 33** Política da Educação Corporativa da Unimed Franca 2021
- 33** Pacerias
- 33** Trilhas de Desenvolvimento
- 34** Nossas iniciativas em 2021
- 34** Reuniões Clínicas

## 07

### INOVAÇÃO

- 36** Transformação Digital
  - 36** Cliente Unimed Franca cada vez mais digital
  - 37** Os novos aplicativos
- 38** Casa do Colaborador
- 39** Amplimed
- 39** Escritório de Projetos, Processos e Inovação
- 41** Segurança do Paciente: Projeto Beira Leito
- 44** Governança de Dados
  - 44** Jornada do paciente
  - 45** Campanha “Câncer de Mama”
  - 46** Acompanhamento Covid-19
  - 46** Gestão e suprimentos
  - 47** Programa de Segurança da informação e privacidade

# 08

## SÃO JOAQUIM HOSPITAL E MATERNIDADE

- 49** Reconhecimento: Entre os 50 melhores hospitais do país
- 50** Segurança do paciente
- 51** 1º Simpósio Internacional de Segurança do Paciente
- 53** Desempenho financeiro
- 57** Pandemia da Covid-19
- 63** Perfil assistencial
- 69** Serviços próprios
  - 69** Laboratório São Joaquim
  - 73** Telemedicina

# 09

## SERVIÇOS PRÓPRIOS UNIMED FRANCA

- 80** Unilar
- 82** Atendimento ao cliente
  - 82** Telefonia
  - 82** Uniagende
- 82** Atendimento de Psicologia - CMU
- 85** Programa Idoso Bem Cuidado
- 87** Espaço Viver Bem: Medicina Preventiva
- 91** Fisioterapia

# 10

## CLIENTES UNIMED FRANCA

- 95** Clientes Unimed Franca
- 97** Satisfação dos Clientes

# 11

## COOPERADOS UNIMED FRANCA

- 100** Dados Financeiros
- 101** Honorários Médicos

# 12

## RESULTADOS ASSISTENCIAIS E ECONÔMICOS

- 105** Resultados Assistenciais e Econômicos
- 106** Dados Econômicos e Financeiros Consolidados

# 13

## RECONHECIMENTO

- 108** Qualificação Hospitalar
- 108** Política de Qualidade
- 109** Nossas Certificações

# 14

## DESTAQUE PARA 2022

- 111** Acréscimo na Remuneração do Cooperado
- 111** SJHM – Qualiss



**MENSAGEM DO PRESIDENTE**

## Mensagem do Presidente

*Prezados sócios da Unimed Franca,*

O ano de 2021 foi marcado pelos **50 anos da nossa cooperativa**, importante data que trouxe **inúmeras conquistas para a Unimed Franca**. A confiança das pessoas em nossos médicos, colaboradores e qualidade assistencial, alinhada a uma excelente performance comercial, trouxe quase **5 MIL NOVOS CLIENTES** para nossa empresa.

Nossos controles e desempenho em relação aos custos assistenciais permitiram manter a **sinistralidade controlada**, em um ano marcado por índices elevados em muitas operadoras de planos de saúde. Também mantivemos total controle dos custos administrativos e atingimos a **menor taxa administrativa dos últimos 10 anos**.

Nosso hospital foi exigido no limite pela pandemia e manteve a **excelência na qualidade assistencial**. A dedicação dos médicos

e colaboradores **é motivo de orgulho para todos nós**. Nossos índices de sucesso no tratamento de pacientes com Covid-19 são excelentes.

Durante os períodos mais críticos de lockdown, foi possível manter os rendimentos dos médicos. **Poucas cooperativas médicas realizaram este benefício**, o que reforça o papel da Unimed Franca em manter **o foco na valorização da classe médica**. Isso só foi possível graças ao **trabalho, dedicação e comprometimento** do Conselho de Administração, Assessores Médicos e do nosso time de gestores. Fomos submetidos a situações delicadas e difíceis, além de inimagináveis antes da Covid-19. Tais situações fizeram com que Diretoria, Conselho de Administração e Assessores Médicos mantivessem um **importante alinhamento**.



***Nossa meta de curto-prazo era o enfrentamento da pandemia, mantendo a valorização dos sócios.***

*Prova disso são os repasses que foram realizados e também o valor da consulta, que foi reajustada a partir de janeiro de 2022, e agora pode chegar a R\$ 102 com a Remuneração Variável por Performance.*



Nossa cooperativa **teve a solidez econômica** durante esses quase 2 anos de pandemia. Foi possível **manter equilíbrio entre os resultados da Unimed Franca, São Joaquim Hospital e Maternidade e repasse aos médicos**. Somos uma cooperativa geradora de milhares de empregos e **impactamos famílias, direta e indiretamente**. Nossos colaboradores vestem a camisa e têm orgulho de pertencer à Unimed Franca e ao São Joaquim Hospital e Maternidade.

Nossas metas de médio e longo-prazo têm o propósito de trabalhar o **Quádruplo Aim do Institute of Health Care Improvement**: Aprimoramento de Desfechos Clínicos, Controle de Custos, Experiência do Paciente e Cuidado com os Profissionais da Saúde. Para isso, temos trabalhado em **projetos inovadores desde o Planejamento Estratégico realizado em março de 2020**.

Temos uma marca forte e desejada segundo pesquisas, mas precisamos **evoluir ainda mais**, proporcionando acesso aos nossos clientes. Isso inclui a **expansão do nosso hospital** e a **ampliação da rede prestadora de serviços ambulatoriais e consultas médicas**. Precisamos crescer de forma coordenada e organizada. Não podemos desassistir nossos clientes. Vamos trabalhar com a **Experiência do Cliente em toda a nossa rede**.

### **DR. DANIEL MARTINIANO HABER**

Diretor-presidente da Unimed Franca.

Vamos evoluir no nosso modelo assistencial através da implantação de modelos de **Saúde Baseada em Valor, Diagnosis Related Groups (DRG), implantação do Amplimed** (novo prontuário eletrônico) nos consultórios, ampliação da nossa **Telemedicina** e uso de **Inteligência Artificial (IA)** para análise de risco da carteira.

Temos uma **oportunidade única** de crescer a nossa carteira e evoluir no nosso modelo assistencial, gerando mais valor aos clientes, colaboradores e sócios-cooperados. Não podemos perder o foco estratégico na sustentabilidade econômica, na transparência das informações, nas decisões compartilhadas, na evolução com as inovações e nos interesses coletivos.



A large, thin black outline of the number '50' is centered on the page. The '5' is on the left and the '0' is on the right. The text '50 ANOS UNIMED FRANCA' is printed in white, bold, uppercase letters across the middle of the number.

**50 ANOS UNIMED FRANCA**



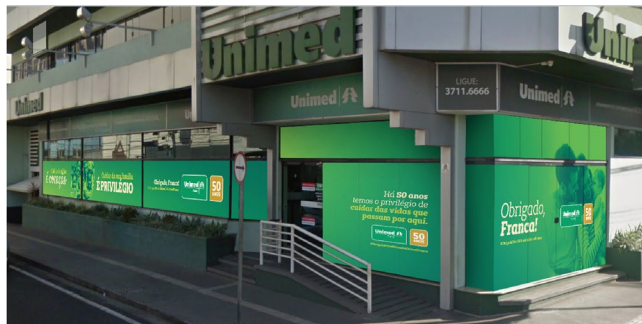
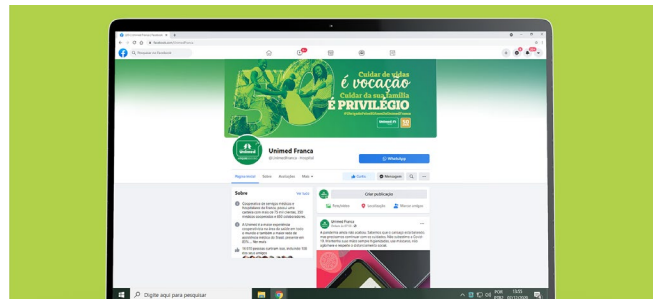
# Os 50 anos da Unimed Franca

Em 2021, a Unimed Franca completou **50 anos de mercado**, sendo a nona singular do sistema Unimed desde a sua fundação, em 1967 na cidade de Santos.

Começamos as comemorações com uma campanha institucional que reforçou a importância da cidade de Franca e da nossa região para o crescimento da singular 009 do Sistema Unimed.



Em tom de agradecimento, a campanha apresentou o mote **“Cuidar de vidas é vocação. Cuidar da sua família é privilégio”**, veiculado em meios de comunicações convencionais e digitais, como outdoors, TV, rádio, site de parceiros, revista, mídias sociais, fachada da sede da cooperativa, entre outros.



TEMPO	TÉCNICA	TEXTO
0"	NARRAÇÃO MASCULINA, VOZ AMIGÁVEL, MENOS COMERCIAL E MAIS EMOTIVA.	ESTE É UM AGRADECIMENTO DA UNIMED FRANCA A VOCÊ, FRANCAO. ACREDITAMOS QUE SE CUIDAR DE VIDAS É A NOSSA VOCACÃO, CUIDAR DE FAMILIAS É O NOSSO GRANDE PRIVILÉGIO. POR ISSO, AGRADECIMOS A OPORTUNIDADE DE FAZER PARTE DA HISTÓRIA DAS PESSOAS DESSE CIDADE, HÁ 50 ANOS. MUITO OBRIGADO A CADA UM DOS MILHARES DE FRANCAOS QUE CONFIAM EM NOSSA CAPACIDADE DE CUIDAR DE VIDAS, DESDE 1971.
24"		
25"	NESTE TRECHO A ENTONAÇÃO MUDA PARA UM TOM DE DESTAQUE	OBRIGADO PELOS 50 ANOS DA UNIMED FRANCA.
26"		
27"	ACRESCENTAR O JURÍDICO.	DIRETOR TÉCNICO: DR. RICARDO DE OLIVEIRA BESSA - CRM 52.643
30"		

## Tempo de Casa

Outra ação vinculada à campanha dos 50 anos da Unimed Franca foi a “**Tempo de Casa**”. Uma forma de valorizar colaboradores com **25 e 30 anos de empresa**. Essa ação contou com vídeos publicados nos canais de comunicação digital, com mensagens dos próprios colaboradores homenageados, além de vídeos distribuídos na comunicação interna com membros da atual diretoria executiva, contando um pouco do trabalho por trás dos 50 anos de mercado.



Assista aos vídeos:



*Cada pessoa envolvida com o nosso negócio, faz a diferença na vida dos nossos clientes. O valor é a base dessa relação*



## Mês do cliente

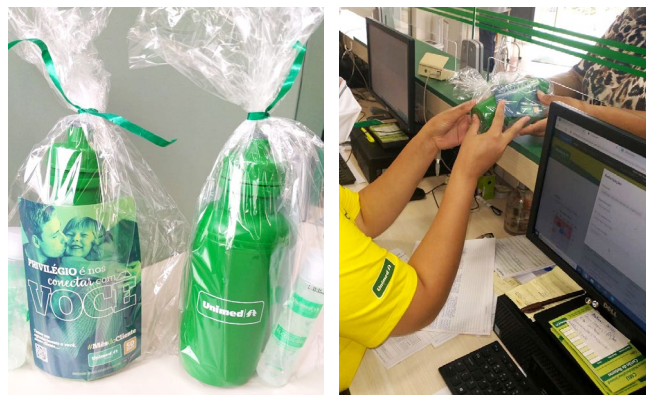
Em paralelo, mas ainda dentro do mote de agradecimento aos clientes pela rica história da cooperativa, dedicamos um tempo na elaboração da campanha para o **“Mês do Cliente 2021”**. Foram três linhas de comunicação:

### 1. Para quem já era cliente:

O mote central **“Privilégio é nos conectar a você”** levaria o cliente a uma hotpage no site [unimedfranca.com.br](http://unimedfranca.com.br) que contaria com um agradecimento em nome da cooperativa, através de links e QR Codes localizados em publicações nas redes sociais e outdoors.

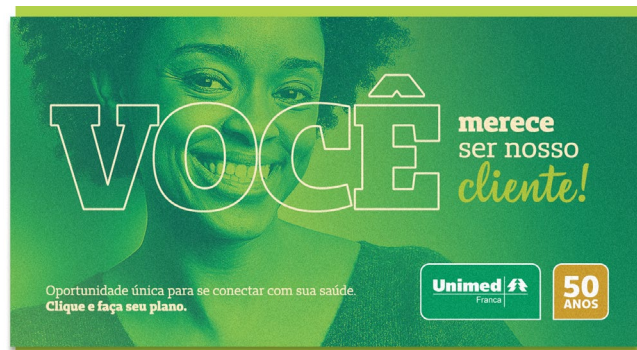


**Dia do Cliente:** No Dia do Cliente, em 21 de setembro de 2021, preparamos uma distribuição de kits para presentear os clientes que passavam pelo prédio da operadora.



### 2. Para atrair novos clientes

Com apoio do setor comercial, a campanha do mês do cliente ainda contou com um outro desmembramento com o mote **“Você merece ser nosso cliente”**. Essa etapa foi veiculada em rádio, TV e mídias sociais para atrair novos clientes com vantagens exclusivas no mês de setembro.



### 3. Para colaboradores, cooperados e secretárias

Enviamos “cartas” a colaboradores, médicos e suas secretárias. Nessas cartas, que simulavam a escrita dos clientes, haviam mensagens de carinho e sugestões que demonstravam o apreço pela dedicação desses profissionais.



## Mercado de Saúde Suplementar e o Sistema Unimed

No dia **11 de maio de 2021**, um importante evento digital foi organizado para avaliar o posicionamento da cooperativa frente ao Sistema Unimed, além de avaliar as perspectivas de futuro do mercado de Saúde Suplementar.

Participaram do evento, que foi um marco do posicionamento da cooperativa, o diretor-presidente da Unimed Franca, **Dr. Daniel Haber**, o presidente da Unimed do Brasil, **Dr. Omar Abujamra Jr.**, e o **Dr. Helton Freitas**, diretor-presidente da Seguros Unimed.

O evento era fechado a convidados do Sistema Unimed e da Singular Unimed Franca, mas mesmo assim contou com **876 espectadores simultâneos**.

Na abertura do evento, além do discurso do Dr. Omar Abujamra Jr., houve uma introdução em vídeo com a participação de **Luiza Helena Trajano**, presidente do Conselho de Administração do Magazine Luiza.

**MERCADO DE SAÚDE SUPLEMENTAR E O SISTEMA UNIMED**

Evento ao vivo sobre os **novos rumos** do modelo cooperativista e o futuro da singular que completa **meio século** em maio de 2021.

**11 05**  **19H 30**

Inscrições: <http://bit.ly/UnimedFranca50Anos>

		
<b>Abertura</b> <b>Dr. Omar Abujamra Jr.</b> Presidente da Unimed Brasil	<b>Convidado</b> <b>Dr. Helton Freitas</b> Diretor Presidente da Seguros Unimed	<b>Mediação</b> <b>Dr. Daniel Haber</b> Diretor Presidente da Unimed Franca

 Assista ao vídeo:

**MERCADO DE SAÚDE SUPLEMENTAR E O SISTEMA UNIMED**

Unimed 47 **50 ANOS**

**Dr. Omar Abujamra Jr.**  
Presidente da Unimed Brasil

**Dr. Daniel Haber**  
Diretor Presidente da Unimed Franca



## Nossas conquistas

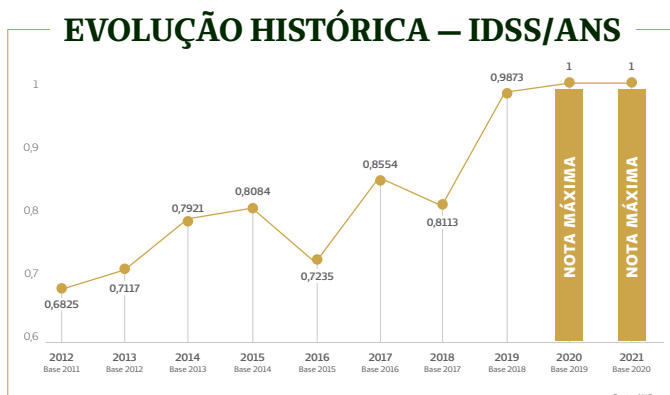
Em 2021, ano do nosso jubileu de ouro, conquistamos importantes reconhecimentos diante do mercado de saúde suplementar e do próprio Sistema Unimed.

### IDSS

Foram históricos **dois anos consecutivos com nota máxima** no principal índice avaliativo da Agência Nacional de Saúde Suplementar.

A cooperativa se manteve no topo do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar, por conta da avaliação da ANS nos anos-base de 2019 e 2020 e que referem-se respectivamente aos índices de 2020 e 2021.

Essa manutenção da nota máxima reflete os esforços da singular na transparência e atuação durante a pandemia da Covid-19.



### Prêmio Unimed Comkt 2021

A atuação e a transparência frente à pandemia também trouxeram à cooperativa um **segundo lugar na categoria “Ações com a imprensa”** do Prêmio Unimed Comunicação e Marketing 2021. Este foi um feito inédito para a singular.



*“O reconhecimento pelos nossos 50 anos completados em 2021, demonstra a grandiosidade da história desta cooperativa”.*



## O valor à sociedade

A cooperativa **marcou presença** ainda em eventos que demonstram preocupação social e de sustentabilidade, como:

### APAE FRANCA

#### 9º Leilão União de Forças

Além da participação e arremate de uma **TV** e um **automóvel Volkswagen Fusca**, que teve seu valor revertido para auxílio à **APAE de Patrocínio Paulista**, a cooperativa enviou representantes durante o lançamento do evento e teve seu diretor-presidente, **Dr. Daniel Haber**, nomeado como um dos embaixadores.

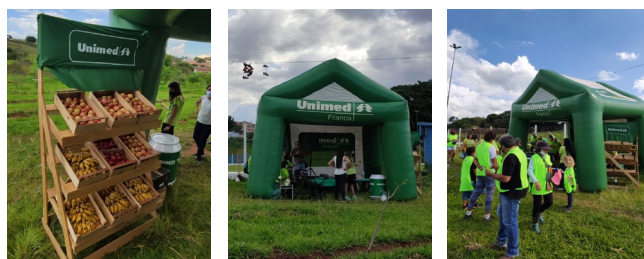
Imagem: Folha de Franca



Imagem: APAE Franca

### VERDEJAR, Grupo Mulheres do Brasil Plantio de 500 mudas de árvores

Mais uma ação de plantio junto ao **Instituto Verdejar do Grupo Mulheres do Brasil**. Mas, desta vez o plantio foi comemorativo ao jubileu de ouro da cooperativa. Foram **500 mudas plantadas** em referência aos **50 anos**.



### ACIF | UNI-FACEF

#### V Fórum Internacional Cidades Criativas

A cooperativa patrocinou ainda, o **V Fórum Internacional Cidades Criativas**, com intuito de valorizar o crescimento da cidade de Franca e apresentar os avanços a personalidades e administradores brasileiros e internacionais.

O patrocínio vai ao encontro das ações da campanha de 50 anos de **valorização e agradecimento** ao povo de Franca e região.



## SESI FRANCA BASQUETE

### Ações com o esporte

A Unimed Franca continuou com sua parceria com o **SESI Franca Basquete** em 2021. No ano referenciado, porém, além das ações tradicionais e de conscientização junto aos espectadores do Pedrocão para a prática de esporte e prevenção à Covid-19, **criamos uma camisa comemorativa aos 50 anos.**



Jogadores e comissão técnica **autografaram as camisas especiais** para ações de marketing, além de usarem a vestimenta durante ocasiões especiais.



## UNIMED ORIENTA

### Ações com os médicos nas redes sociais

Em 2021 aprofundamos a criação de conteúdos relevantes para a sociedade em nossas redes sociais.

Mensalmente, convidamos um médico da cooperativa para uma **live no Instagram e YouTube da Unimed Franca**. Nessa live os especialistas falam de **prevenção a doenças** como diabetes, câncer de pele, dependência química, amamentação, entre outros, de acordo com o mês referente (Agosto Dourado, Setembro Amarelo, Outubro Rosa, Dezembro Laranja).

Além da live, textos são criados para o blog da Unimed Franca no site da cooperativa.



## As mídias sociais

**E**m 2021 aprofundamos nossa presença nos canais digitais (**Facebook, Instagram, YouTube, LinkedIn, E-mail Marketing e aplicativo**). Impulsionado pelos 50 anos e pelas novas ideias da equipe de marketing digital, elevamos nossos números consideravelmente:



A cada **8 PESSOAS ALCANÇADAS**, 1 deixava uma  reação,  comentário ou  compartilhamento

**50.561 visualizações**  
nos vídeos do YouTube e

**607 novos inscritos**  
Dos atuais 1.521 inscritos no canal,  
**39% foram conquistados em 2021**



**1.515 novos seguidores**

Dos atuais 4.909 seguidores,  
**30% foram conquistados em 2021**

## BASE DE DADOS (leads/mailling)



## CRESCIMENTO ANUAL DA BASE DE DADOS

SET/19 ————— **807** ————— DEZ/19  
novos contatos

JAN/20 ————— **10.852** ————— DEZ/20  
novos contatos - 1.244%

JAN/21 ————— **20.106** ————— DEZ/21  
novos contatos - 167%

Obs. Nossa base de dados é de 25mil contatos. Portanto, os valores referem-se a o número total de novos contatos, não a base aproveitada. Descartamos contatos que não aceitam receber comunicação e e-mails errados e/ou repetidos.



The background features large, hollow outline letters 'OSB' in a dark green color. The 'O' is on the left, the 'S' is in the middle, and the 'B' is on the right. The word 'DIVERSIDADE' is centered over the 'S' in white.

**DIVERSIDADE**

## Equidade

**A** Unimed Franca promove e valoriza iniciativas em prol da diversidade e da igualdade no ambiente de trabalho, proibindo todas as formas de discriminação, sejam elas por etnia, crença, gênero, orientação sexual, idade, convicções políticas, nacionalidade, posição social, deficiência, entre outras.



**75% do quadro de colaboradores são mulheres**

**29% do quadro de cooperados são mulheres**

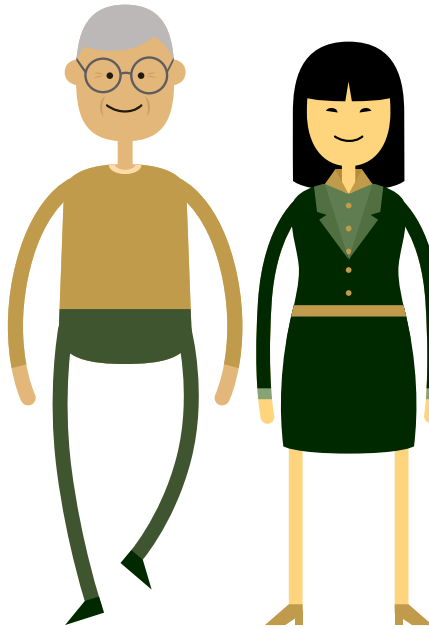
**72% dos cargos de liderança são ocupados por mulheres**

**85% chegaram aos cargos de liderança através das promoções internas**



## Gerações

Entre os  
cooperados,  
**43% corresponde**  
à Geração  
**Baby Boomers**  
acima de 59 anos



Entre os  
colaboradores,  
**40% corresponde**  
à Geração **Y**  
**Millenials**  
entre 25 e 40 anos



A large, thin black outline of the number '10' is centered on the page. The '1' is a simple vertical line, and the '0' is a large circle with a smaller circle inside it. The background is a solid, muted gold color.

# **GOVERNANÇA CORPORATIVA**

# Missão, visão e valores

## VALORES

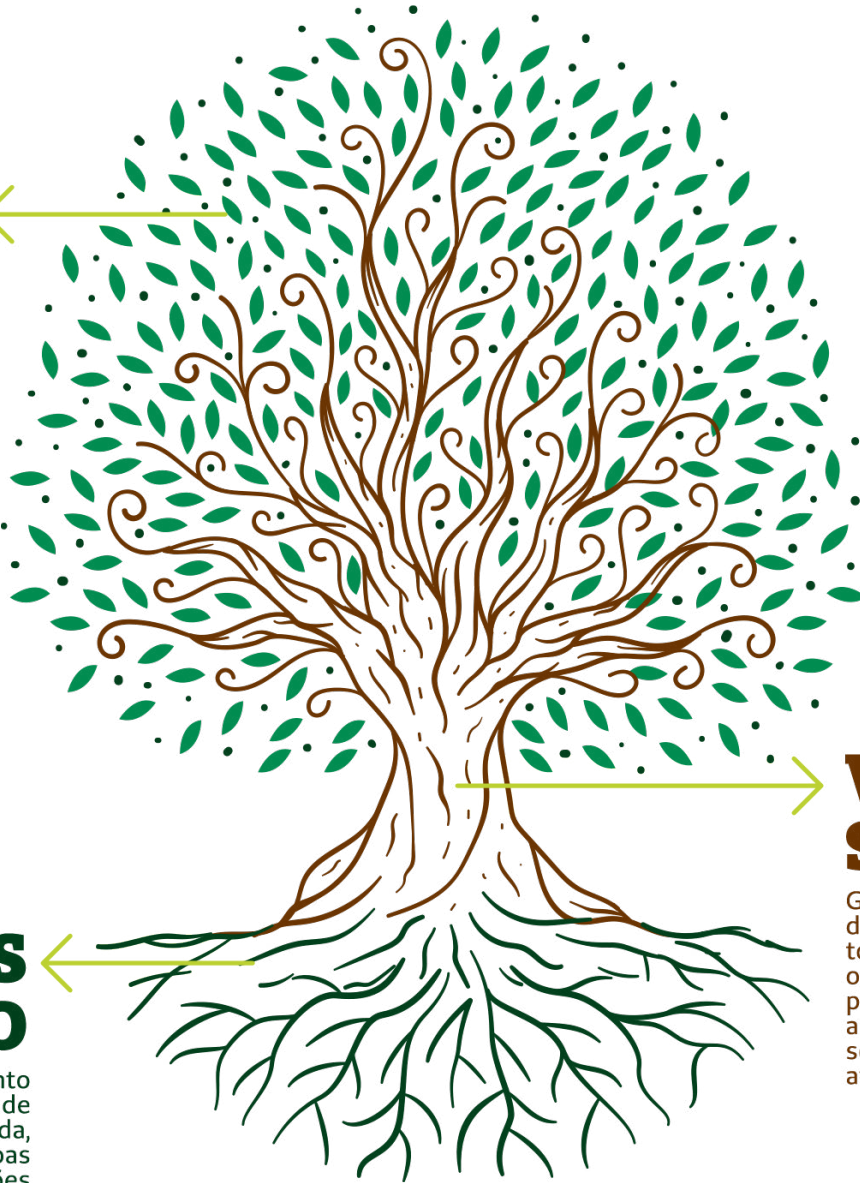
Integridade  
Respeito  
Transparência  
Empatia  
Segurança

## MISÃO

Comprometimento com a saúde de forma integrada, valorizando pessoas com soluções inovadoras e sustentáveis.

## VISÃO

Garantir a liderança do mercado tornando-se uma operadora de grande porte, fortalecendo a verticalização de serviços estratégicos até 2024.



## Diretoria Executiva



**DR. DANIEL MARTINIANO HABER**  
Diretor-presidente da Unimed Franca.



**DR. RICARDO DE OLIVEIRA BESSA**  
Diretor-superintendente



**DR. LÚCIO COSSI FILHO**  
Diretor de Mercado



**DR. MARCO AURÉLIO DAINEZI**  
Diretor Financeiro



**DR. PAULO SÉRGIO FALEIROS**  
Diretor Administrativo Hospitalar

## Conselhos

### ADMINISTRAÇÃO

#### MEMBROS – DELEGADOS

Dr. Daniel Martiniano Haber  
 Dr. Ricardo de Oliveira Bessa  
 Dr. Lúcio Cossi Filho  
 Dr. Marco Aurélio Dainezi  
 Dr. Paulo Sérgio Faleiros

#### MEMBROS - VOGAIS

1º Dr. Wilson Fernandes Marchini  
 2º Dra. Rita Ap. S. S. Moscardini  
 3º Dr. Eduardo Ruas M. Batista  
 4º Dr. Marcelo Pinho Bittar  
 5º Dr. Zainer Renato Gonzaga  
 6º Dr. Antonio Adnor da S. Filho

### FISCAL

#### Membros Efetivos

Dr. Adriano Pimenta Faleiros  
 Dr. Anderson Luís do Nascimento  
 Dr. Rogério Pavani

#### Membros Suplentes

Dr. Homero Antônio Rosa Jr.  
 Dr. Gustavo Nero Mitsushiki  
 Dr. Antônio Eustáquio Soares

### TÉCNICO

#### Membros Efetivos

Dr. Fabiana Fadel Ribeiro  
 Dr. Francisco Leite dos Santos  
 Dr. Helton Vila Real dos Santos

#### Suplentes

Dr. Marcos Rogério Mazer  
 Dr. Fernando Tritto Misto  
 Dr. José Bernardes de Pádua

#### Assessores

Dr. Carlos Eduardo M. Barcelos  
 Dr. Gislaine Floricena F. Almeida  
 Dr. Marco Antonio Benedetti Filho

### ESPECIALIDADES

Dra. Ana Lúcia Novelino  
 Dr. André Luis de Paula Tasso  
 Dr. André Luis Faroni Casas  
 Dr. Breno de Siqueira  
 Dr. Ciro de Castro Botto  
 Dra. Daniella Maria Peliciari Sardini  
 Dr. Domingo Cassis Neto  
 Dr. Edson Alves Margarido  
 Dra. Eliane Pereira Ribeiro Dib  
 Dr. Eurípedes José Florentino Motta  
 Dra. Fabiana Fadel Ribeiro  
 Dr. Francisco Cesar Furtado  
 Dr. Francisco Leite dos Santos  
 Dr. Herculano Roberto R. Barbosa  
 Dr. João Soares Leite Filho  
 Dr. José Osiel de Almeida  
 Dra. Maisa Moscardini M. H. de Souza  
 Dr. Marco Antônio Benedetti Filho  
 Dr. Marcos Rogério Mazer  
 Dra. Raquel Mariana L. de Toledo  
 Dr. Rogério Campos Cintra Volpe  
 Dr. Thales Leoncio Paim

Diretor Clínico: Dr. Rodolfo Bartoci  
 Vice: Dr. Júlio Cesar Bastista Lucas

## Programa de *Compliance*

O Programa de Integridade e *Compliance* da Unimed Franca tem por objetivo o **cumprimento consciente da legislação e normas internas**, orientado pelos valores que integram a cultura e identidade organizacional. Ao longo do ano de 2021, o referido programa desenvolveu **ações de treinamento e comunicação**, a fim de aumentar o engajamento dos colaboradores, cooperados e stakeholders. Foram criados **novos formatos de comunicação**, com ações e linguagem simples, atrelados à realidade cotidiana do ambiente de trabalho. As ações de aculturação tiveram início com a

gravação de vídeo e apresentações, necessárias à divulgação dos pilares e princípios do Programa de Integridade e *Compliance*. O material foi criado e desenvolvido internamente e será disponibilizado na plataforma online para integrar a trilha de desenvolvimento dos colaboradores.

Merecem destaque as ações de monitoramento do **Canal de Denúncias**, realizadas pelo Comitê de Integridade e *Compliance*, que garantiram que assuntos relevantes fossem apresentados e discutidos com apoio da Alta Direção.

### Tirinha: Direitos e Deveres



Saiba mais sobre o princípio do respeito, consulte a página 15 do manual de conduta: <https://bit.ly/ManualDeCondutaUF>

## Departamento Jurídico

### DESTAQUES

Obtivemos êxitos relevantes que interessam, não só à Unimed Franca, como também ao Sistema Nacional Unimed. Dentre eles, há a sentença proferida no processo nº 1017407-98.2020.8.26.0196, que tramita perante a 2ª Vara Cível da Comarca de Franca/SP e que reconheceu como legítima a exigência de aprovação em processo seletivo de provas e títulos para ingresso no quadro de filiados da cooperativa;

Outra importante decisão foi proferida no processo nº 5001975-43.2020.4.03.6113, que tramita perante a 3ª Vara da Justiça Federal de Franca e que reconheceu como indevido o desconto de valores referentes às contribuições previdenciárias dos cooperados, além do reconhecimento ao direito de repetição de indébito do valor recolhido aos cofres públicos.



The background features the large, hollow outline letters 'OSAS' in a dark green color. The 'O' is on the left, followed by 'S', 'A', and 'S' on the right. The text 'CUIDANDO DE QUEM CUIDA' is centered horizontally across the middle of the 'S' and 'A' characters.

**CUIDANDO DE QUEM CUIDA**

## Membros eméritos

**E**m uma ação do **Departamento Jurídico** implantada pela atual diretoria, foi criada em decisão assemblear, a categoria **Membro Emérito**.

Essa foi uma solução inovadora que possibilitou que os sócios-cooperados que se encontram no final do ciclo profissional, **consigam manter um vínculo social com a Unimed Franca** e tenham acesso aos benefícios do **Plano de Saúde dos Cooperados** e ao **Fundo de Assistência à Saúde**.

No ano de 2021, os médicos que se tornaram Membros Eméritos foram:

1. Jonas Antônio Lopes (foto 3)
2. José Carlos de Freitas (foto 3)
3. Edson Alves Margarido (foto 1)
4. Amilton Florentino Franco (foto 2)
5. Joaquim Pereira Ribeiro
6. Fátima Maria Cassis Ribeiro Santos
7. Antônio Fernando Bersani
8. Maria Dulce Florido Seco.



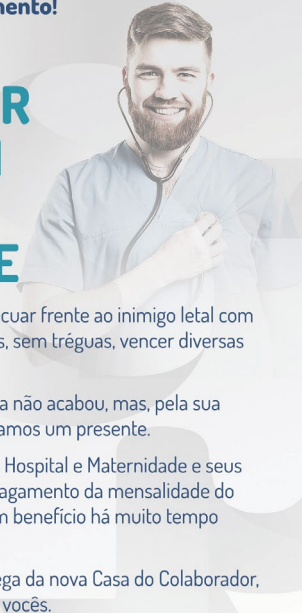
## Plano de Saúde Integral

Foi identificado, através das ferramentas de **Gestão de Pessoas**, a necessidade de melhoria do benefício do **Plano de Saúde aos colaboradores do São Joaquim Hospital e Maternidade**.

Após estudos e análises junto à **Diretoria Executiva**, no mês de julho de 2021 esses colaboradores passaram a ter o seu plano de saúde e de seus dependentes **integralmente subsidiado** (isentos de mensalidade).

Pelo privilégio de ter você lutando ao nosso lado, um presente como agradecimento!

### OBRIGADO, COLABORADOR SÃO JOAQUIM HOSPITAL E MATERNIDADE



Com o seu apoio conseguimos não recuar frente ao inimigo letal com quem estamos lutando. Conseguimos, sem trêguas, vencer diversas batalhas diárias.

Claro, a guerra contra a Covid-19 ainda não acabou, mas, pela sua dedicação e esforço contínuo, preparamos um presente.

Agora os colaboradores São Joaquim Hospital e Maternidade e seus dependentes legais têm isenção do pagamento da mensalidade do plano de saúde da Unimed Franca. Um benefício há muito tempo pedido e agora conquistado.

Ainda estamos empenhados na entrega da nova Casa do Colaborador, um espaço de descanso e lazer só de vocês.

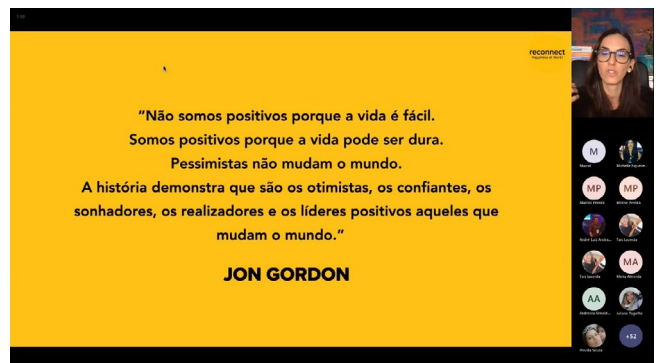
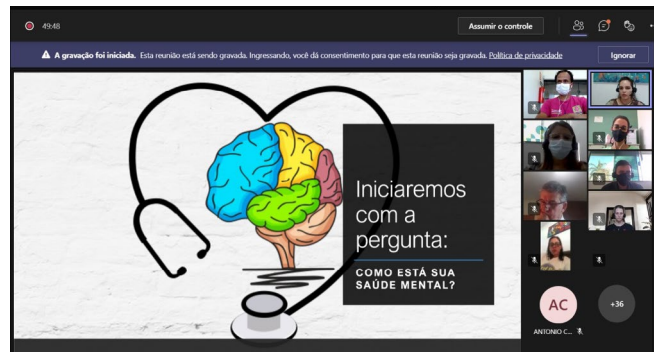
## Desenvolvimento de lideranças

A pandemia e as medidas de isolamento social tiveram **um impacto enorme nas pessoas**, principalmente na **esfera emocional**. Pensando nisso, o setor de Gestão de Pessoas formatou um **treinamento exclusivo para as lideranças**, com foco em **saúde mental e liderança positiva**.

O treinamento contou com **6 encontros** com os seguintes temas:

- Saúde Mental
- Felicidade Corporativa & Liderança Positiva
- Avaliação de Desempenho & Feedback

Este último como preparação para a implantação da **Avaliação de Desempenho em 2022**.



## JEITO DE CUIDAR: Programa Saúde do Colaborador

A atenção com nossos profissionais é tão importante quanto a atenção voltada ao paciente.

Em 2021, implantamos em parceria com o **Sesmt**, o **Programa Saúde do colaborador**, proporcionando aos nossos profissionais um cuidado integral através da **ginástica laboral**, **avaliações físicas**, **atendimento psicológico** e **check-up anual**.

**Números de colaboradores que foram beneficiados pelo programa:**

- **Check-up:** 451
- **Atendimento Psicológico:** 219



**SAÚDE DO COLABORADOR**

**Vamos juntos cuidar do que é mais valioso para você?**

**Do seu corpo:**  
No seu aniversário de empresa, você ganha um Check Up

**Da sua mente:**  
Disponibilizamos um serviço de apoio psicológico

**Mais informações**  
(16) 99193-7194 (Opção 1 ou 5)

**Unimed Franca** | **SÃO JOAQUIM HOSPITAL E MATERNIDADE**

ANS Nº 35473 | DIRETOR TÉCNICO DR. RICARDO DE OLIVEIRA BESSA (CRM 52.841) | DIRETOR TÉCNICO DR. PAULO SÉRGIO FALCÃO (CRM 24.031)

- **Ginástica laboral:** média de 200 colaboradores /semana



- **Avaliação Física:** 238



## JEITO DE CUIDAR: Home Office

Intensificamos nossas atividades em **Home Office** para algumas áreas. Trabalho executado em parceria com o **Departamento Pessoal, SESMT e TI**, para garantir segurança, cuidado físico, emocional e ferramentas e equipamentos adequados para manter o bom desempenho das atividades.

O mesmo trabalho foi estruturado para nossas **colaboradoras gestantes**, que desde a comunicação da gestação foram afastadas das atividades presenciais, garantido a elas a **estrutura adequada para segurança**.

## JEITO DE CUIDAR: Zoom da Gratidão

Em 2021, demonstrando a gratidão, o cuidado e o respeito pelos nossos profissionais, fizemos uma homenagem especial à toda equipe da **Ala Covid**, através de vídeos com depoimentos de pacientes que ficaram internados e receberam seus cuidados durante o período.

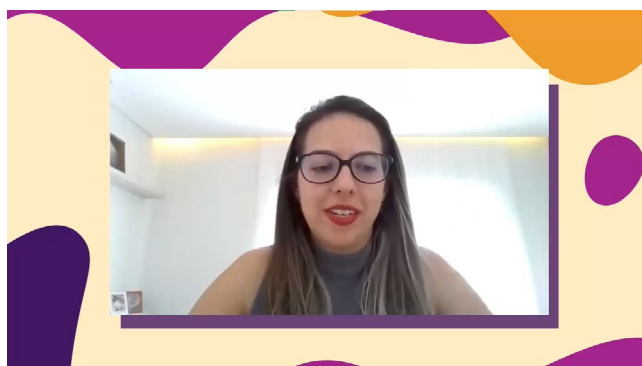
Os vídeos foram transmitidos de surpresa, diretamente no setor e durante o trabalho, em todas as escalas.



## Dia Mundial da não-violência contra a mulher

O dia **25 de novembro** é lembrado como o **Dia Mundial da Não-Violência contra a mulher**. Para orientar nossas colaboradoras sobre prevenção da violência doméstica, como **denunciar esses casos e identificá-los nas colegas de trabalho**, foi criado o evento **“A pauta é: Dia da não-violência contra a mulher”**.

Durante o evento online foi realizada uma live com os representantes do **Instituto Escuta Ativa**, que executa um importante trabalho nesse sentido em toda a região, a **Dra. Carolina Gonçalves de Oliveira Escavassini**, advogada e coordenadora da comissão de combate à violência contra a mulher da OAB Franca, e o **Dr. Cláudio Luiz Watanabe Escavassini**, promotor de justiça do estado de São Paulo.



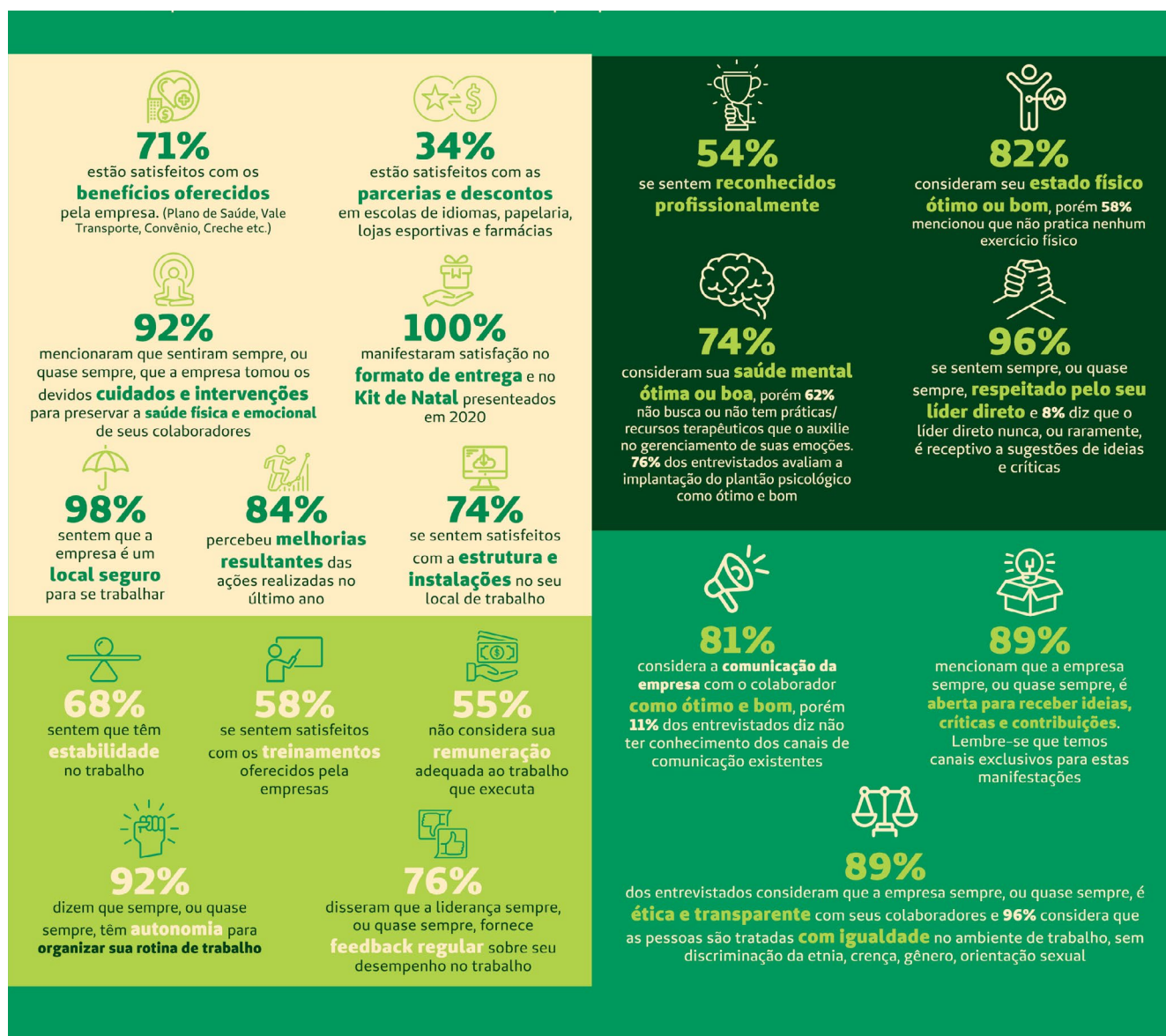
# Pesquisa Satisfação, Bem-Estar e Saúde do Colaborador

O grau de satisfação, bem-estar e saúde dos colaboradores **é uma bússola para nortear a gestão da empresa**. Quanto mais positiva for a experiência dos colaboradores, melhores serão os níveis de engajamento e, conseqüentemente, de produtividade.

A pesquisa foi realizada no período de **03/03 a 31/03/2021**, de forma online e disponibilizada em todos os canais de comunicação

interna. Tivemos uma adesão de **73% de entrevistados** e o índice do NPS foi de **66% de satisfação**, ou seja, um crescimento de **10% se comparado com 2020**.

No geral, **tivemos resultados muito positivos** e alguns pontos de atenção que já estão sendo trabalhados. Esses são os resultados alcançados:



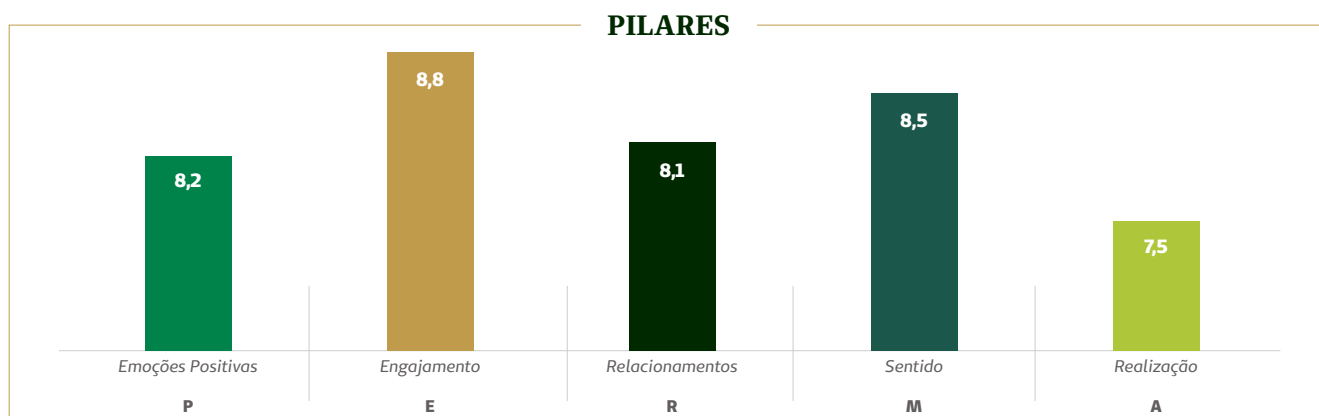
## Pesquisa da Felicidade

### O que é o índice de felicidade no trabalho?

Felicidade, nesse caso, vai além de alguns momentos gratificantes durante o expediente. É um conceito mais amplo, que envolve **um estado complexo de emoções positivas em relação ao emprego** e que vem se tornando uma prioridade nas organizações em todo o mundo. Isso se deve ao índice estar diretamente relacionado ao **desempenho dos colaboradores**.

O **índice de felicidade no trabalho** (IFT) é usado na pesquisa **“As 150 Melhores Empresas para Trabalhar”**, do Guia Você S/A.

Após nossa pesquisa de 2021, o índice de felicidade registrado foi de **8,1**.



Assista ao vídeo



## Kit Natalino

Para finalizar nosso calendário de datas comemorativas, e novamente agradecer e reconhecer o esforço e o trabalho de cada profissional que lutou **para manter vivo nosso Jeito de Cuidar em 2021**, em parceria com o **Marketing** e setor de **Compras**, preparamos um lindo evento para a entrega dos **Kits Natalinos** aos nossos colaboradores.

A novidade é que nesse evento, também foram contemplados **todos os colaboradores terceirizados**, que muito contribuíram com seu trabalho.



Foram entregues **1732 kits** em sistema de Drive Thru e arrecadados **1600kg de alimentos** para distribuição a famílias carentes. **Os alimentos foram destinados para o Franca Contra a Fome.**

The image features a large, stylized outline of the number '2023' in a dark green color, centered on a solid gold background. The number is composed of simple, clean lines. The word 'EDUCAÇÃO' is written in white, bold, uppercase letters across the middle of the number, specifically between the two zeros.

**EDUCAÇÃO**



**A** Educação Corporativa alcançou novos patamares em 2021, colocando o conhecimento e o aperfeiçoamento de habilidades soft e hard skills no dia a dia de colaboradores da Unimed Franca e São Joaquim Hospital e Maternidade, além é claro de alcançar os cooperados que dependem das ferramentas educacionais para pontuar em

alguns critérios da Remuneração Variável por Performance, e de colaboradores terceirizados de nossas empresas.

Tanto a plataforma EaD, quanto a equipe de Educação Continuada trabalham com o intenso desenvolvimento de novos cursos, trilhas, notícias e outras frentes.

## Política da Educação Corporativa da Unimed Franca 2021

**A** política da Educação Corporativa da Unimed Franca, idealizada segundo seus objetivos institucionais, foi definida num trabalho conjunto com a **Diretoria Executiva e as Lideranças**, em atenção aos seus Pilares: **Programas Educacionais; Relacionamento com a Comunidade, Inovação e Serviços.**

## Parcerias

**F**echamos algumas parcerias com **instituições de ensino** com o intuito de aperfeiçoar nossos cursos e capacitações:

**Uni-FACEF** UniFacef para oferta de capacitações certificadas, como AXLS, PALS, ATLS; uso dos laboratórios de simulação realística e uso de espaços para cursos e capacitações.



Unifran para oferta de estágio eletivo em medicina; apoio e orientação de projetos de pesquisas e para uso do Comitê de Ética em Pesquisas.

## Trilhas de Desenvolvimento

**A**s trilhas são uma forma linear de organizar o conhecimento para desenvolver as competências necessárias para o desempenho de diferentes níveis ocupacionais.

2021		Trilha de Desenvolvimento- LABORATÓRIO																				
LABORATÓRIO		SISTEMAS INTERNOS					NEGÓCIO UNIMED				DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL											
LEGENDA		ROLES	INF	INF/INT	EQUIPAMENTO DE ANÁLISE	INSTRUMENTAL DE ANÁLISE	COLABORADORES	RECURSOS E POLITICAS DE QUALIDADE	ARTES DE CUIDAR	COORDENADOR	GOVERNANÇA CORPORATIVA	SEGURANÇA INFORMATICA	COMPLIANCE	INFORMÁTICA (BÁSICO/INTERMEDIÁRIO/AVANÇADO)	ATENDIMENTO TELEFÔNICO	ATENDIMENTO EM PREGIAC	GESTÃO DE TIPO	GERENCIAMENTO DE EQUIPES	GERENCIAMENTO DE FINANÇAS	ATENDIMENTO DE EXCELÊNCIA	PROCEDIMENTO DE COLETA	
Coordenador de Laboratório	D	O	D	D	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	D	D	D	D	D	D	D	D
Supervisor de Laboratório	D	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	D	D	D	D	D	D	D	D
Líder de Atendimento	D	O	D	N/N	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	D	D	D	O	O	O	D	D
Biométrico / atendente / atendente	D	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	N/N	O	D	O
Técnico de Laboratório	D	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	N/N	D	O	O	N/N	O	D	D
Auxiliar de Laboratório	D	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	N/N	O	D	D
Auxiliar Preparação de Material	N/N	N/N	N/N	N/N	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	N/N	N/N	O	N/N	O	N/N	O	N/N
Recepcionista	O	O	D	N/N	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	N/N
Telefonista	O	O	D	N/N	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	N/N
Apprentiz	O	O	D	N/N	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	N/N

## Nossas iniciativas em 2021

Resumo dos eventos educacionais promovidos pela Educação Corporativa:

Eventos	Nº de ações	Nº de participantes
<b>SESCOOP</b>	11	511
<b>FESP / CESEC</b>	27	101
<b>EXERNOS / PARCEIROS</b>	04	46
<b>INTERNOS / PRESENCIAIS</b>	46	3398 (excluindo capacitações setoriais)

## Reuniões Clínicas

As Reuniões Clínicas são **essenciais** para a **troca de experiência** entre nossos médicos cooperados, credenciados e demais profissionais da Unimed Franca e São Joaquim Hospital e Maternidade.

Foram **15 temas tratados em 2021** para o aperfeiçoamento profissional dos participantes, através de contato direto com relatos de experiências cotidianas dos colegas, novas pesquisas e aperfeiçoamento de tecnologias implantadas no nosso Hospital, consultórios e cooperativa.

**REUNIÃO CLÍNICA DE PNEUMOLOGIA**  
COORDENAÇÃO E MEDIÇÃO: DR. MARCO A. BENEDETTI

07 jan  
20 horas

Apresentação de 3 casos clínicos em pneumologia, sendo 01 caso por médico.

Dr. Gisele Castro Bello  
Médica pneumologista  
Assessora de Medicina

Dr. Igor Ferreira Bello  
Médico pneumologista  
Assessora de Medicina

Dr. Carlos Lobo Bello Rosa  
Médico pneumologista  
Assessora de Medicina

Tema:  
Pneumologia

Apresentação do Serviço de Reabilitação Pulmonar pela Intensiva de São Joaquim Hospital.

Unimed Franca | SÃO JOAQUIM HOSPITAL

**REUNIÃO CLÍNICA DE PEDIATRIA**  
COORDENAÇÃO E MEDIÇÃO: DR. MARCO A. BENEDETTI

21 jan  
20 horas

Apresentação de caso clínico em cardiologia infantil.

Julia Desembrenho  
serviço mastologia

Dr. Erica Salvo Trujillo  
Cardiologista infantil

Dr. Marcelo Pinho Bitar  
Endocrinologista infantil

Tema:  
Reunião da Pediatria

Unimed Franca | SÃO JOAQUIM HOSPITAL

**REUNIÃO CLÍNICA EM PEDIATRIA**  
TEMA: TESTE DO PEZINHO  
COORDENAÇÃO E MEDIÇÃO: DR. MARCO A. BENEDETTI

18 maio  
20 horas

Dra. Cecília Micheletti  
Médica pediatra, geneticista e pesquisadora do Infênix. Consultora científica do DLF/Hermes Pardini.

Unimed Franca | SÃO JOAQUIM HOSPITAL

**REUNIÃO CLÍNICA DE NEUROLOGIA**  
COORDENAÇÃO E MEDIÇÃO: DR. MARCO A. BENEDETTI

18 tev  
20 horas

Caso clínico do atendimento ao AVC (Stroke) em ambulância (Dr. Ricardo Barbosa).

Apresentação do serviço de Neurologia da Unimed.

Check-up dos exames genéticos disponíveis no HST.

Dr. Heroldo Roberto Ricardo Barbosa  
Neurologista

Angélica Ticianelli  
Fisioterapeuta

Dr. Marco A. Benedetti  
Assessor Médico CHM

Tema:  
Estado de casos clínicos

Unimed Franca | SÃO JOAQUIM HOSPITAL

**REUNIÃO CLÍNICA DE ASMA**  
COORDENAÇÃO E MEDIÇÃO: DR. MARCO A. BENEDETTI

22 abr  
20 horas

Dr. Maiza Moscardini Moreira  
Pneumologista infantil

Dr. Rita de Cássia F. Fontes  
Internista infantil

Assim: Manuseio na sala de emergência

Assim: Manuseio na UTI

Unimed Franca | SÃO JOAQUIM HOSPITAL

**REUNIÃO CLÍNICA OUTUBRO ROSA**  
COORDENAÇÃO E MEDIÇÃO: DR. MARCO A. BENEDETTI

30 setembro  
20 horas

Dr. Márcio Haber  
Médico Mastologista

Dr. Saulo Brito  
Médico Oncologista

Dr. Julio César Batista Lucas  
Endocrinologista e Médico do Tratamento de Saúde da Unimed Franca

Tema: Câncer de Mama

Unimed Franca | SÃO JOAQUIM HOSPITAL



**INOVAÇÃO**

**A** inovação é um dos pontos-chave do desenvolvimento das nossas instituições. A Unimed Franca e o São Joaquim Hospital e Maternidade têm em seus respectivos cerne, a necessidade de investimentos constantes para o aperfeiçoamento do atendimento assistencial, da experiência do colaborador e do acesso às informações pelos cooperados.

A inovação vem colocando a Unimed Franca e o São Joaquim Hospital e Maternidade na vanguarda em nossa região.

Em 2021, as seguintes novidades mereceram um destaque extra.

## Transformação Digital

**A** era digital traz a necessidade de novas abordagens e formas diferentes de **pensar a atenção à saúde**. Não se trata apenas de tecnologias, mas de transformar modelos, considerando um cliente **cada vez mais participativo**, com entregas personalizadas e sob demanda, com mudanças constantes e relacionamentos **em tempo real**.

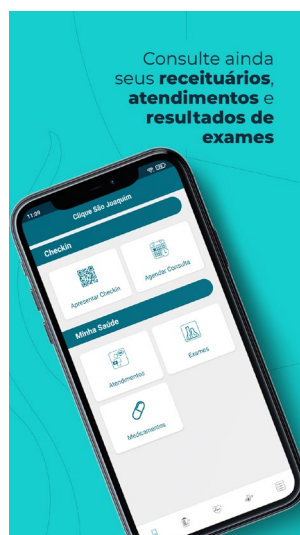
Transformando processos e pessoas, a Unimed Franca **implantou vários projetos em 2021** com a finalidade de facilitar o acesso aos serviços, além de oferecer maior agilidade e segurança no atendimento aos nossos clientes.

### CLIENTE UNIMED FRANCA CADA VEZ MAIS DIGITAL.

Pensando na comodidade e acesso do cliente Unimed Franca aos serviços de saúde, foram trabalhadas iniciativas com frentes voltadas a aplicativos. O **“Clique São Joaquim”** e o **“Unimed SP Clientes”** disponibilizam serviços, como o **agendamento de consultas em consultórios e telemedicina**, acesso direto via aplicativo às **consultas de telemedicina, resultados de exames de laboratório, documentos de atendimentos médicos** (receituários e atestados), **recursos para o cuidado com a saúde** e funções administrativas, como **2ª via de boleto, extrato de utilização**, entre outras funcionalidades que irão facilitar a vida do nosso cliente.

Além disso, o cliente fica por dentro de tudo o que acontece na cooperativa e hospital, através de notícias, campanhas, comunicados e programas de cuidado à saúde.

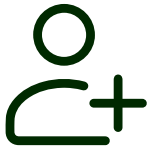
A Unimed Franca está **cada vez mais voltada para a transformação digital**, sem perder a qualidade, o cuidado integrado e o jeito de cuidar.



## OS NOVOS APLICATIVOS



Clique São Joaquim



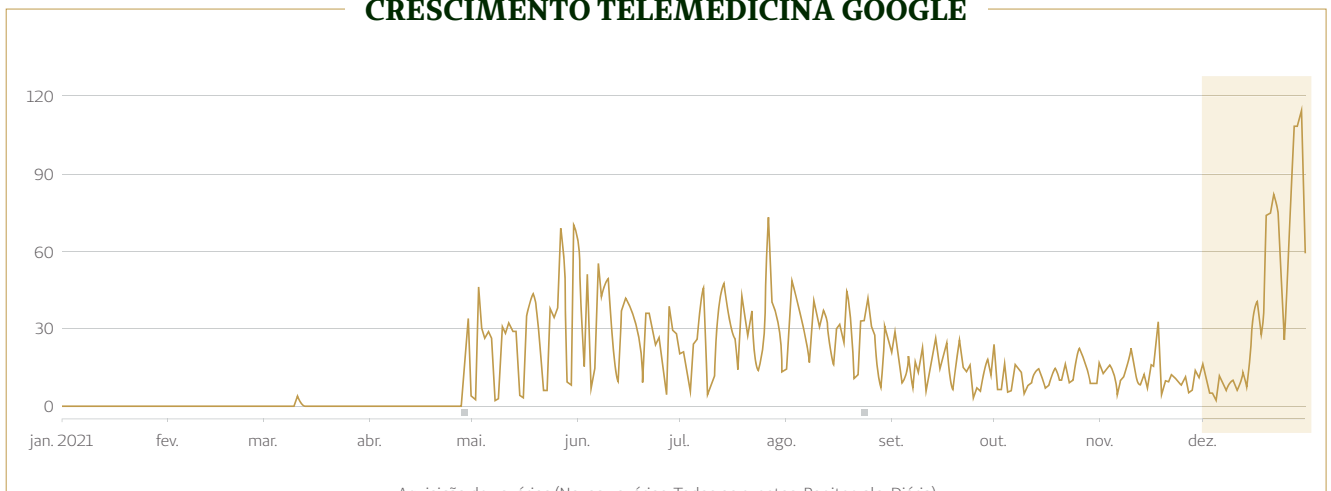
**7.808**

**novos usuários**

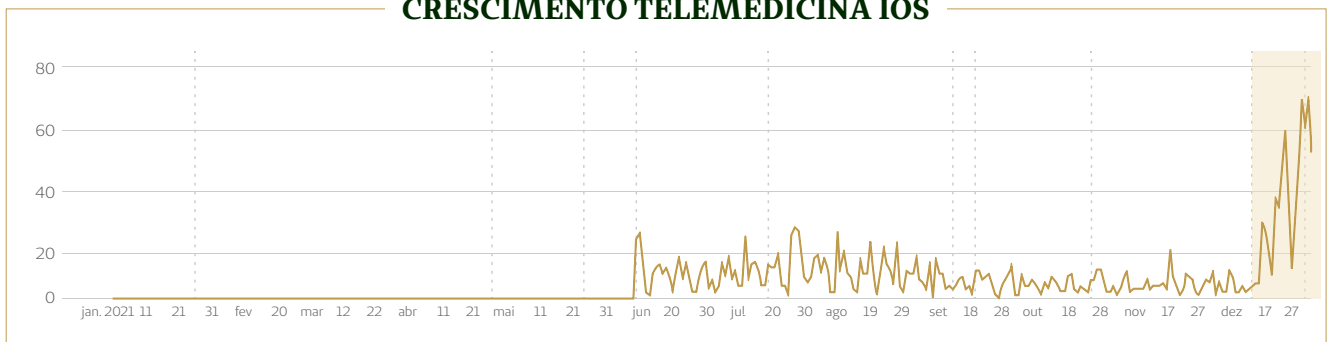
sendo **5.979 no android** e **1.829 no iOS**.

Na segunda quinzena de dezembro de 2021, as altas exponenciais nos casos de Covid-19 atendidos pelo plantão do São Joaquim Hospital e Maternidade, estimularam a utilização da **Telemedicina pelos beneficiários**. No mesmo período, **houve um reforço de comunicação** informando que o aplicativo também oferecia esse serviço. Os gráficos demonstram o tamanho do impacto da Telemedicina nos downloads do Clique São Joaquim:

### CRESCIMENTO TELEMEDICINA GOOGLE



### CRESCIMENTO TELEMEDICINA IOS



## Casa do colaborador

Uma das grandes conquistas de 2021 foi a Casa do Colaborador. Uma demanda que aparecia anualmente nas pesquisas de clima e que foi concretizada.

O projeto foi idealizado e executado por um grupo de colaboradores voluntários e hoje proporciona às pessoas que atuam nas dependências do hospital, um espaço de lazer, descanso, estudo e interação.

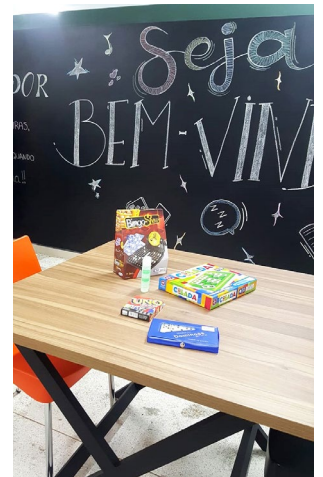


**CASA DO COLABORADOR**

**Um espaço, centenas de ideias. Dê a sua e transforme nosso novo ambiente colaborativo.**

Temos um novo imóvel de 270m<sup>2</sup>, bem ao lado do São Joaquim Hospital, que será o exclusivo **Espaço do Colaborador**.

Mas, para deixá-lo agradável a todos, queremos te fazer um desafio: monte sua equipe e **crie ideias** para dar um toque inovador ao novo local.



## Amplimed

Mais que um prontuário, **uma estratégia de gestão!**

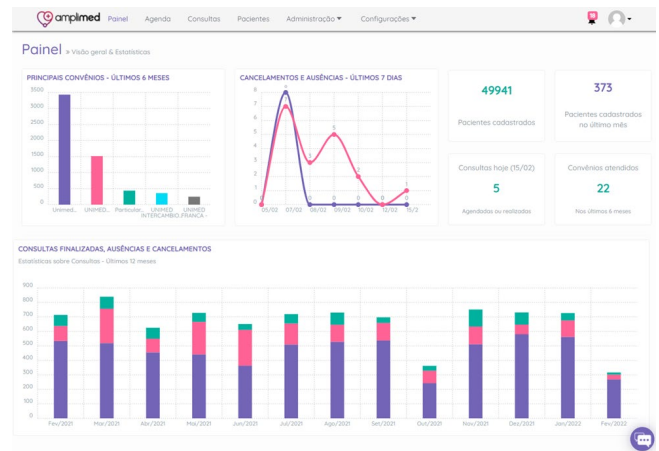
### NOSSO JEITO DE CUIDAR CADA VEZ MAIS DIGITAL

**T**erminada a fase de implementações e testes, a área de TI em conjunto com o Provimento de Saúde, têm iniciado o plano de implantação do **sistema Amplimed** nos consultórios médicos. Alguns médicos já estão utilizando a ferramenta de prontuário eletrônico, com todas as novas funcionalidades que deixaram o Amplimed **ainda melhor**:

- Acesso aos resultados de exames
- Confirmação de agendamento via WhatsApp
- Agendamento cirúrgico
- Telas personalizadas
- Histórico de Atendimento
- Telemedicina
- Biometria facial
- Disponibilização de vagas para aplicativo Unimed e Central de atendimento
- BI próprio da ferramenta com Gestão do consultório.

Essas são algumas das funcionalidades que irão enriquecer ainda mais a rotina de atendimento nos consultórios, trazendo maior agilidade e comodidade na relação médico e paciente.

Pensando ainda em Interoperabilidade de dados, foi desenvolvida toda a parte de Gestão de Programas que irá permitir que os negócios Medicina Preventiva e Unilar estejam integrados aos consultórios médicos.



## Escritório de Projetos, Processos e Inovação

**“No mundo atual, não é o peixe grande que come o peixe pequeno. É o peixe ágil que come o peixe lento”**

(Klaus Schwab, Davos, 2016)

**E**m um mercado cada vez mais competitivo e dinâmico, ter **agilidade, planejamento, formalização e aprimoramento** na condução de seus projetos, é fator determinante de **sucesso**. Nesse contexto, a Unimed

Franca investe **fortemente na estrutura do Escritório de Projetos**, que traz a conformidade com metodologias de mercado, contribuindo para o alinhamento dos objetivos estratégicos da organização, demonstrando **valor a cada projeto desenvolvido**. Criado em outubro de 2020, o Escritório de Projetos é composto pelas frentes de **Projetos, Processos e Inovação**.



O Escritório de projetos hoje possui **mais de 20 projetos rodando em paralelo**. A área utiliza o guia **PMBOK** (Guia do Conhecimento em Gerenciamento de Projetos) que, entre vários benefícios, promove a padronização das atividades do gerenciamento do projeto, melhoria no fluxo de comunicação entre as partes envolvidas, redução da negligência de atividades importantes, ênfase no uso dos recursos de maneira eficiente, controle sobre o andamento do projeto com transparência para alta gestão, tratamento otimizado de riscos, potencialização das chances de sucesso do projeto.

Outra frente de trabalho é o **Gerenciamento de Processos de Negócio** (Business Process Management ou BPM), conceito que une **gestão de negócios** e **tecnologia da informação** na busca por otimização dos resultados das organizações. Nesse contexto, foram mapeados mais de **50 processos** nas diversas áreas da instituição, com o intuito de melhorar a eficiência operacional, padronizar condutas e aprimorar a experiência do cliente Unimed Franca e São Joaquim Hospital e Maternidade.

E, para completar essa estratégia de sucesso, pensando na sustentabilidade do negócio, na busca por competitividade e inovação tecnológica, a área de Projetos possui uma frente em inovação que, além de buscar parcerias e novas tecnologias, também busca **engajar os colaboradores**, contribuindo para o desenvolvimento da **Cultura de Inovação** da instituição.



## Segurança do Paciente: Projeto Beira Leito

Pensando na **segurança do paciente** e em **criar barreiras eletrônicas de segurança** para reduzir, de forma gradativa, os erros relacionados à administração de medicamento, e assim proporcionar uma maior atividade assistencial no cuidado, aplicamos o **Projeto Beira Leito**.

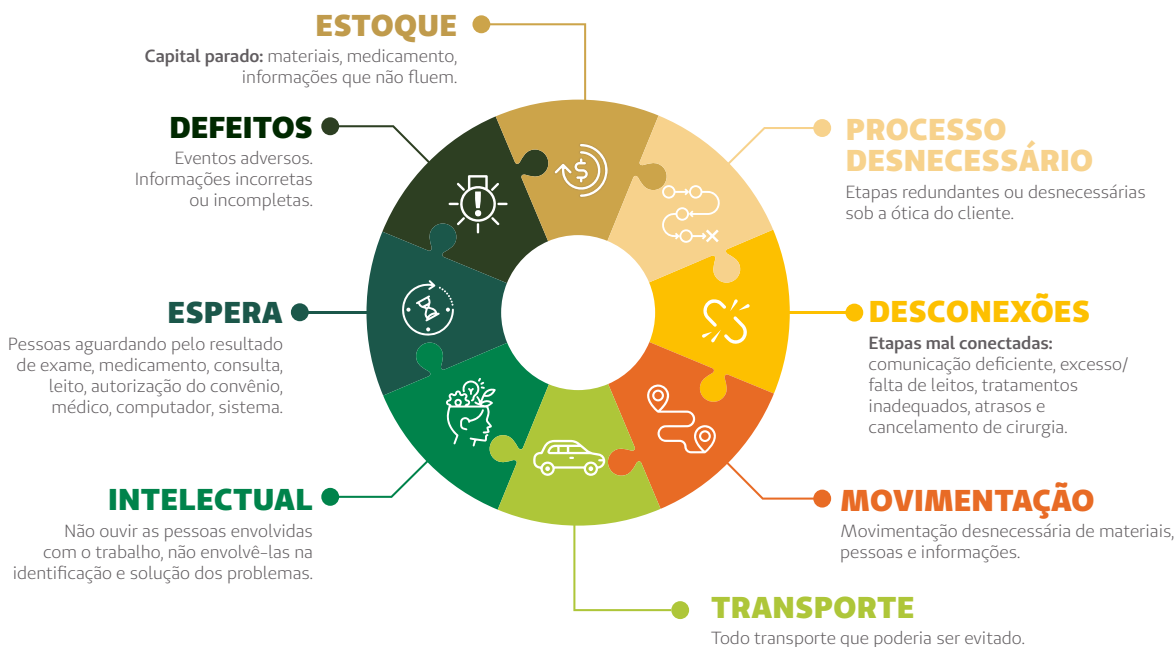
Com a implantação de **carrinhos para administração de medicamentos a beira leito**, foi possível alcançar os seguintes resultados:

- **100% das anotações de enfermagem** realizadas ao final de cada administração de medicamento
- **Checagem eletrônica de medicamentos** através da leitura de Código de barra/QR Code (em tempo real)
- **Barreiras eletrônicas de segurança:** alertas no sistema que bloqueiam o avanço do processo quando houver inconsistências

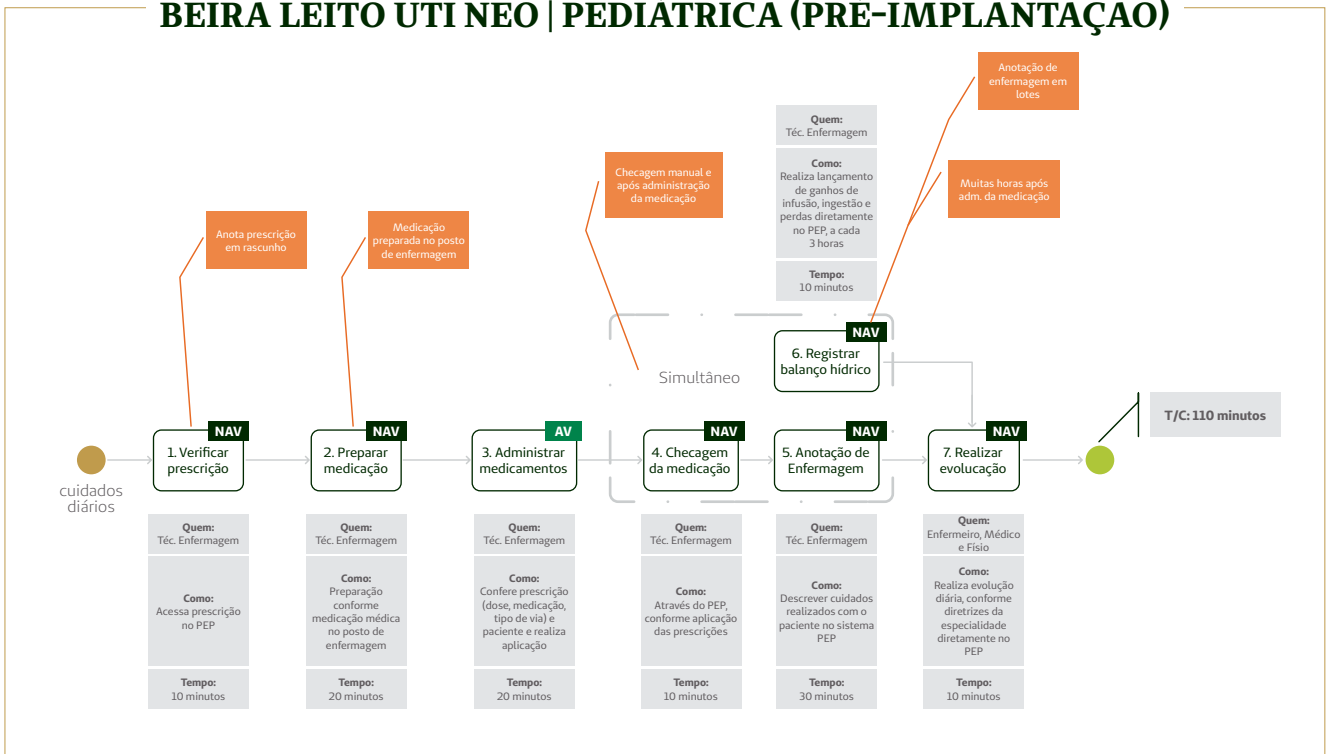
- **Preparo da medicação a beira leito** (paciente e familiar acompanham todo o processo)
- **Conferência eletrônica** do medicamento prescrito e dispensado ao respectivo paciente
- **Redução de 40%** no tempo de ciclo do processo
- **Redução da movimentação da equipe assistencial** (Mais tempo para cuidar e assistir o paciente)

O **projeto Beira Leito** é um dos mais de 20 projetos trabalhados na instituição em 2021. Em parceria com a Coordenação de Enfermagem, foi inicialmente implantado nas **Unidades de Terapia Intensiva (Adulto e Neonatal)** e **Pediatria**. Para 2022 tem cronograma fechado para expansão **em todo o São Joaquim Hospital e Maternidade**.

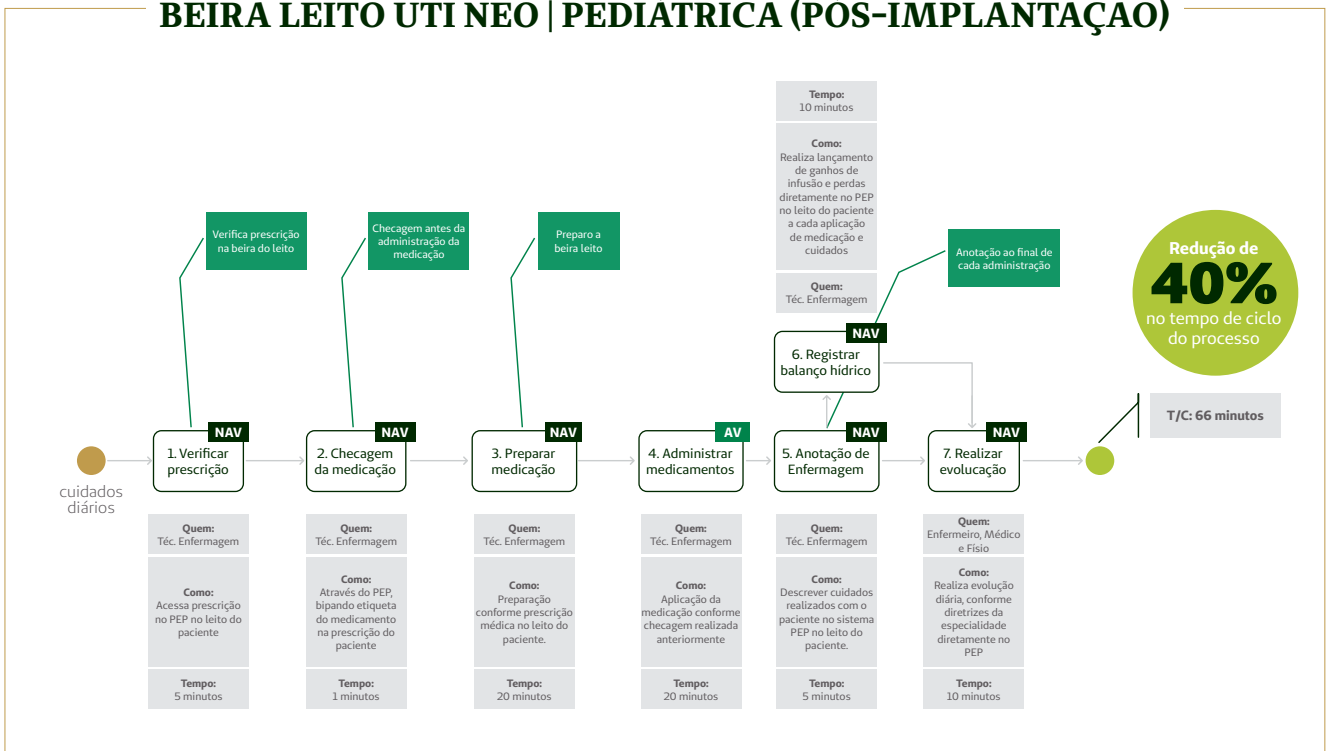
### DESPERDÍCIOS NA SAÚDE TUDO QUE CONSUME RECURSOS E NÃO AGREGA VALOR



## BEIRA LEITO UTI NEO | PEDIÁTRICA (PRÉ-IMPLANTAÇÃO)



## BEIRA LEITO UTI NEO | PEDIÁTRICA (PÓS-IMPLANTAÇÃO)



**BEIRA LEITO UTI NEO | PEDIÁTRICA**  
**DIAGRAMA DE ESPAGUETE (PRÉ-IMPLANTAÇÃO)**

Movimentação da enfermagem para assistência ao paciente antes da implantação do projeto.



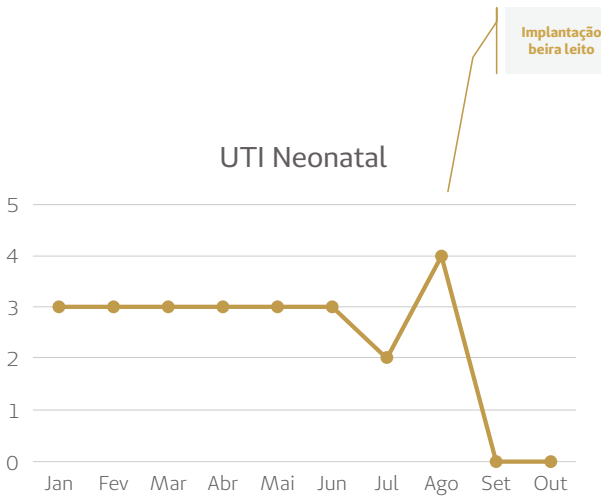
**BEIRA LEITO UTI NEO | PEDIÁTRICA**  
**DIAGRAMA DE ESPAGUETE (PÓS-IMPLANTAÇÃO)**

Movimentação da enfermagem para assistência ao paciente pós da implantação do projeto.

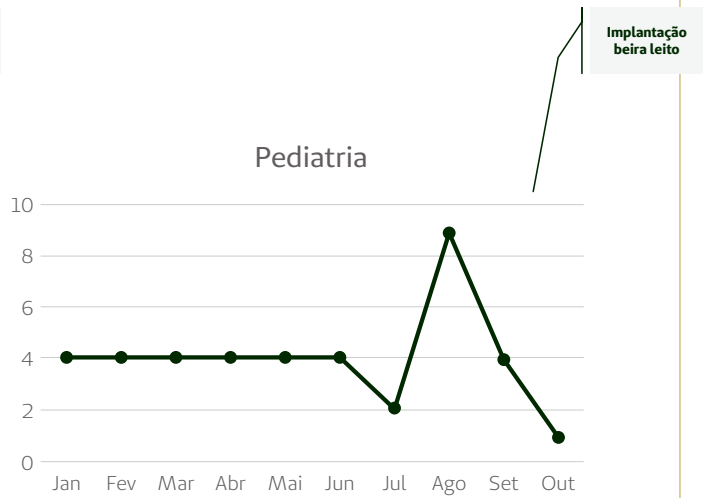


**BEIRA LEITO UTI NEO | PEDIÁTRICA – EVENTOS ADVERSOS**

UTI Neonatal



Pediatria



## Governança de Dados

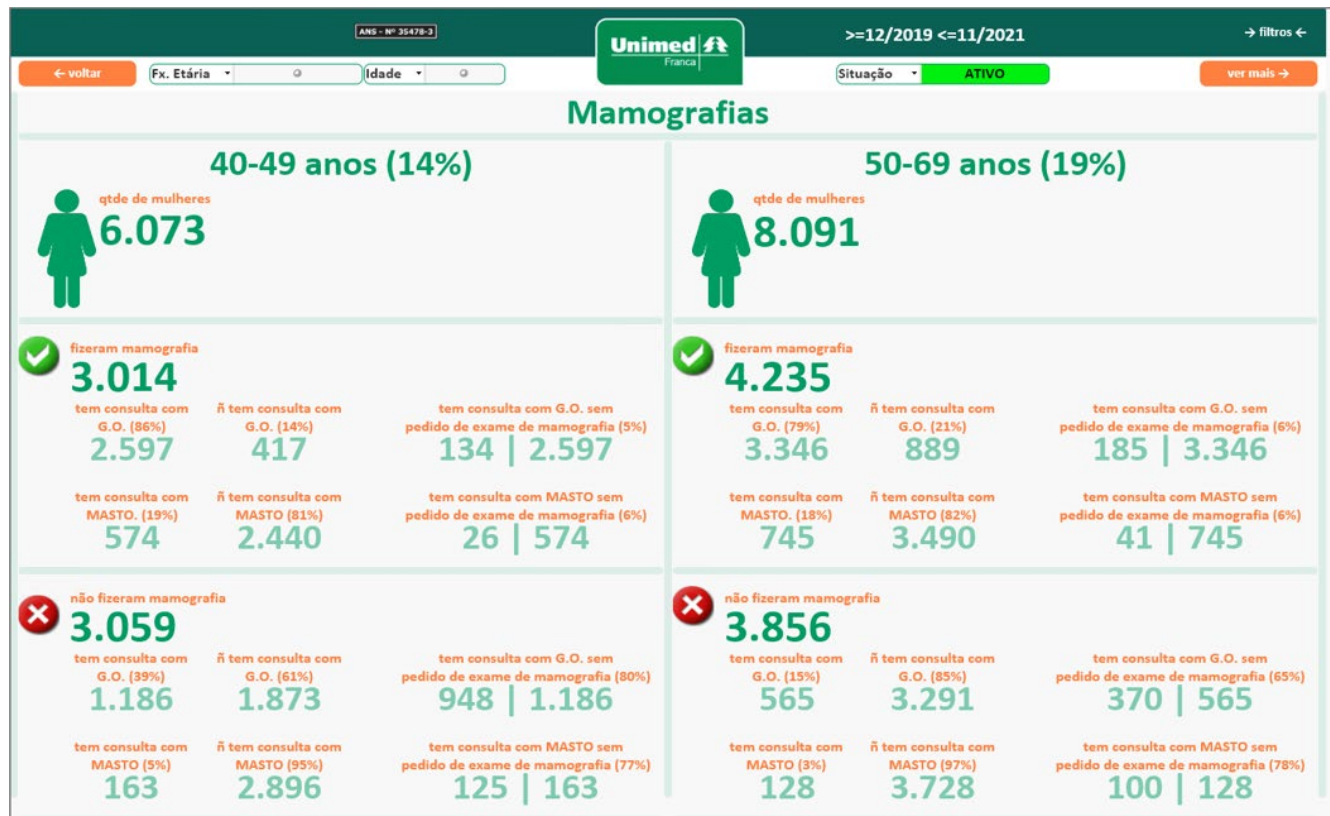
Em 2021, foram criados mais de **56 painéis de B.I.** contendo informações e cruzamento de dados que sustentaram ações estratégicas.

Informações confiáveis e em tempo real, visualizadas através de dashboards customizados para facilitar a interpretação dos dados, são importantes ferramentas que a gestão utiliza no dia a dia.

Podemos destacar as seguintes:

### JORNADA DO PACIENTE:

Importante dashboard que vem sendo utilizado para busca ativa na nossa carteira de clientes. Aqueles que possuem alguma condição clínica específica, ou que não realizaram os exames preventivos de acordo com a idade e sexo, **são destacados em nosso painel.**

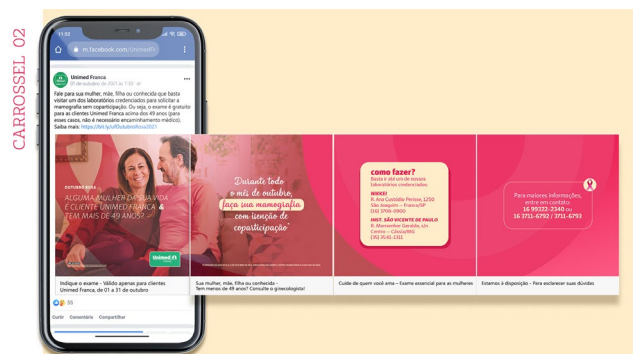


## CAMPANHA “CÂNCER DE MAMA”:

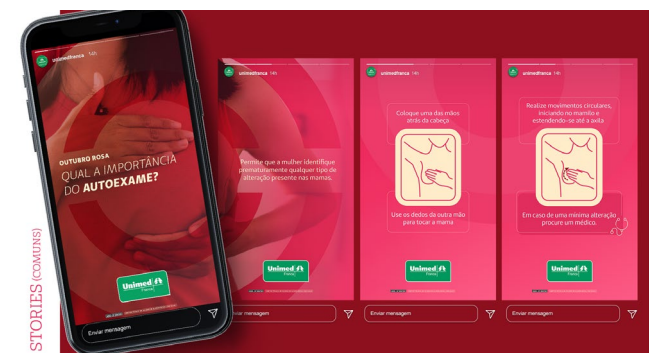
Através dos dados captados, por exemplo, foi realizada uma campanha de **prospecção ativa de clientes** mulheres acima dos 49 anos e que não realizaram sua mamografia há mais de 12 meses da data do início da campanha. A ação durou de outubro a dezembro do ano referenciado.



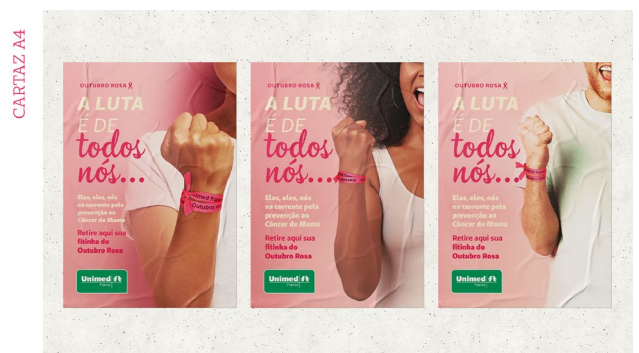
10 X 21 CM



CARROSSEL 02



STORIES (COMENS)



CARTAZ A4

### ACOMPANHAMENTO COVID-19:

Avaliação **em tempo real** da quantidade de pacientes atendidos no Centro de Triagem, interações e exames com os respectivos resultados.



### GESTÃO E SUPRIMENTOS:

Nos momentos mais críticos da pandemia houve **racionamento de vários itens**, como materiais e medicamentos. A ferramenta possibilitou a **correta visualização dos estoques** que, alinhados ao consumo, possibilitou a predição de possíveis faltas. Com isso pudemos antecipar tal dificuldade e **não tivemos falta de nenhum insumo** para atendimento de qualidade aos nossos clientes.

dados atualizados em 28/02/2022 06:33:16

**SÃO JOAQUIM**  
HOSPITAL E MATERNIDADE

limpar filtros

Estoque

Tipo

Espécie

Produto

→ início ←
→ resumo ←
→ histórico ←

Suprimentos

→ entrada\saída ←
→ A B C ←
→ serviços ←

Data da Solicitação de Compra

2020			2021												2022																															
jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31				
1	3	5	7	9	11	13	15	17	19	21	23	25	27	29	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31

Total de Solicitações

## 15.478

FECHADA	PARCIALMENTE ATENDIDA	ABERTA	CANCELADA
14.734	666	67	0

Atendidas **95%**

Pendentes **587**

Urgentes **905**

SERVIÇOS: 16%

Data da Ordem de Compra

2019			2020												2021			2022																												
jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31				
1	3	5	7	9	11	13	15	17	19	21	23	25	27	29	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31

Valor Total

## R\$ 117.383.551

Qtde Itens

## 54.052

Qtde Total

## 21.737

Evolução Mensal (Itens)

Ranking Fornecedores (Qtde Itens\Valor)

Fornecedor	Qtde Itens	Valor
CM HOSPITALAR S.A.	1	R\$ 19.193.421,79
ONCOPROD DISTRIBUIDORA DE PROD...	2	R\$ 8.140.251,07
CM HOSPITALAR S.A.	3	R\$ 5.976.512,35
ONCO PROD DISTRIBUIDORA DE PROD...	4	R\$ 3.572.036,55
ORTHO CLINICAL DIAG DO BRAS PRO P...	5	R\$ 3.325.985,91
ZAFALON SOLUCOES HOSPITALARES LT...	6	R\$ 2.973.343,76
NACIONAL COMERCIAL HOSPITALAR LTDA	7	R\$ 2.789.581,95
UNIMED NORD PTA FED.INTRA.COOP...	8	R\$ 2.730.401,77

→ analítico de solicitações de compra ←
→ analítico de ordens de compra ←
→ desconto comercial ←

## PROGRAMA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PRIVACIDADE

A Unimed Franca possui um **Programa de Segurança da Informação e Privacidade** com diretrizes definidas e foco em **Educação e Conscientização**.

Em 2021, foram trabalhadas ações para **sustentação da LGPD** que possuem plano de ação que engloba todas as áreas para mapeamento, tratamento e proteção de dados sensíveis. Também foram implementadas ações de Segurança de TI através de Pentest, análise de vulnerabilidades, monitoramentos, desenvolvimento de processos, políticas e normas para padronizar ações que possibilitam a cultura de segurança, com o objetivo de propiciar um ambiente mais seguro.

Para 2022 serão implementadas **rotinas de auditorias internas e externas** para manter a conformidade nas melhores práticas em segurança, garantindo o cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados e das Resoluções Normativas com a RN-452.





**SÃO JOAQUIM  
HOSPITAL E MATERNIDADE**



## São Joaquim Hospital e Maternidade

Os resultados do São Joaquim Hospital e Maternidade em 2021, mais uma vez, têm ligação direta com a nossa política de **investimento constante**.

No referido ano, continuamos com os esforços de combate à pandemia, com dados importantes demonstrando nossa evolução na luta contra a Covid-19. Os mesmos dados colocaram o hospital como **referência na região no combate à doença**, o que foi explicado, por exemplo, nas mídias regionais:



Hospital tem 110 funcionários afastados com coronavírus em Franca, SP

O Hospital São Joaquim, referência no tratamento do coronavírus em Franca (SP), afastou 110 profissionais de saúde diagnosticados com Covid-19 desde o início de janeiro. Segundo o diretor-presidente da Unimed Franca, Daniel Haber, tudo indica que o contágio ocorreu no convívio social, e não na unidade.

“Temos toda a estrutura, mas sem profissionais de saúde, isso não vai adiantar nada. Hoje, temos mais de 110 profissionais de saúde da nossa instituição afastados por Covid. Tudo indica que essa contaminação não se deu aqui, mas no nosso convívio social. Isso é importante porque

## Reconhecimento: Entre os 50 melhores hospitais do país, após pesquisa internacional

O São Joaquim Hospital e Maternidade alcançou **um reconhecimento inédito em 2021**. Fomos eleitos, segundo pesquisa encomendada pela revista norte-americana Newsweek à empresa Statista, como o **47º melhor hospital do Brasil**. Essa colocação nos marcou também como o melhor colocado em toda a região de Franca e Ribeirão Preto.

Para divulgar essa conquista aos clientes e potenciais novos pacientes, foi criada a campanha com o mote **“Um dos 50 melhores hospitais do Brasil e o melhor da região de Franca e Ribeirão Preto”**, para ser veiculada em outdoor, revista, sites de parceiros, publicidades e redes sociais.

### Resultados da campanha digital:



**65.470**  
pessoas alcançadas

A página com a notícia da conquista foi a 19ª mais acessada no site do SJHM em 2021, com 1.228 visualizações de página e 1.054 visitantes únicos.



## Segurança do paciente

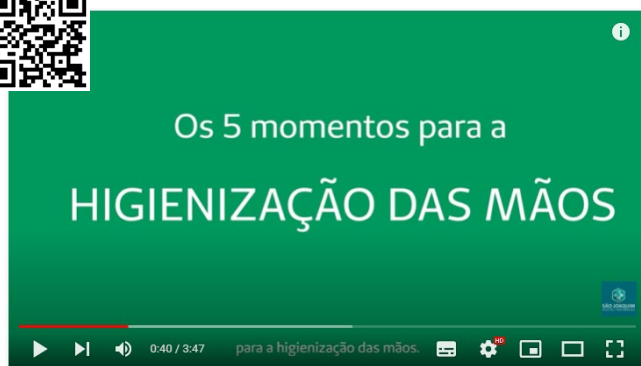
Mantendo a cultura do São Joaquim Hospital e Maternidade sobre **Segurança do Paciente**, algumas ações foram colocadas em prática em 2021.

As ações tiveram como públicos-alvo tanto os colaboradores da nossa instituição, quanto os pacientes e a população em geral.

Utilizamos a pandemia da Covid-19 como base para algumas das ações, **estimulando a higienização das mãos e o distanciamento social**.

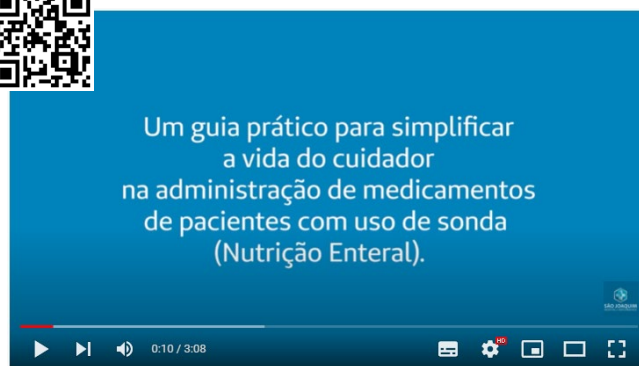


As mídias digitais também foram **importantes ferramentas** para as orientações nesse sentido:

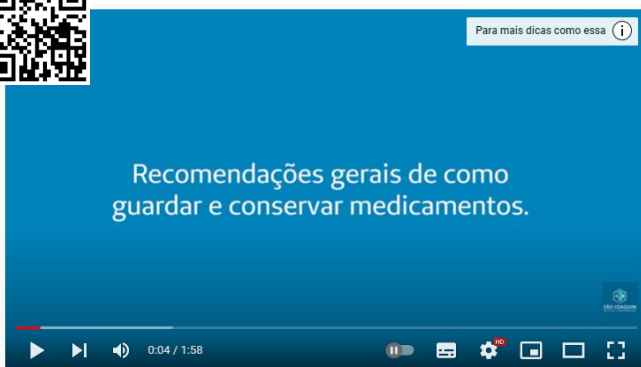


HOSPITAL E MATERNIDADE SÃO JOAQUIM

Orientações para a Higienização das Mãos: os 05 momentos.

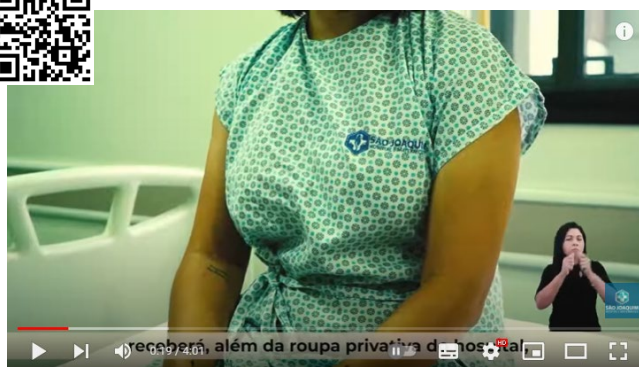


Guia Prático: como administrar medicamentos via sonda



#Medicamentos #ComoArmacenar #ComoArmacenarMedicamentos

Recomendações Gerais: como guardar e armazenar medicamentos



#OrientaçõesAoPaciente #SegurançaDoPaciente

Segurança do Paciente: orientações para internação

# 1º Simpósio Internacional Unimed Franca de Segurança do Paciente

Foi realizado, no dia 17 de setembro de 2021, **Dia Mundial da Segurança do Paciente**, o 1º Simpósio Internacional Unimed Franca de Segurança do Paciente.

O evento contou com **especialistas na área como convidados**, dentre eles:

- **Dr. Roberto Falvo**, médico no Ministério da Saúde da Itália. Coordenou diversas estratégias para o enfrentamento da Covid-19.
- **Dra. Maria Carolina Moreno**, criadora do Portal Qualificação, avaliadora da ISQUA e ex-superintendente da ONA.
- **Dra. Maria Magalhães**, Improvement Advisor do IHI, Gestora Corporativa da Qualidade e Segurança do Paciente do SPDM.
- **Dr. Carlos Hiran Goes**, expert e avaliador da ISQua, membro fundador da Academia Internacional de Qualidade e Segurança em Saúde (IAQS/ISQua), VP e CEO de Portugal e Brasil da AACI.
- **Clemente Nóbrega**, físico e engenheiro nuclear, especialista em ciência da complexidade e inovação em saúde. Autor de 9 livros voltados para ciência da inovação.
- **Suzini Werner**, graduada em Enfermagem pela Univali – SC, possui MBA em Lean Six Sigma pela PUC Paraná. Atua na coordenação da Qualidade e Epidemiologia no Hospital da Unimed Litoral.
- **Dra. Claudia Zenesi Cafalli**, possui residência Médica em Otorrinolaringologia no Hospital das Clínicas da FMUSP e

Doutorado em Imunologia Básica e Aplicada no Instituto de Ciências Biomédicas da USP. É gestora responsável pelo Núcleo de Segurança do Paciente da Unimed Fesp.

- **Gilvane Lolato**, graduada em Administração pela Universidade Gama Filho, especialista em gestão em saúde e controle de infecções pela CCI MED, especialista em qualidade e segurança do paciente. Gerente educacional ONA.

## Resultados do evento

Foram **694 inscritos prévios** no evento e **1.447 espectadores simultâneos**, entre inscritos e convidados.



SIMPÓSIO INTERNACIONAL  
**UNIMED FRANCA**  
SEGURANÇA DO PACIENTE

**SAVE THE DATE** | **17 SET**  
9H ÀS 16H40

A Unimed Franca convida você para o  
**SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE SEGURANÇA DO PACIENTE**,  
um evento online e gratuito transmitido via  
YouTube, com inscrições que  
podem ser feitas pelo link:  
<https://bit.ly/Simposio17-09>

Entre os temas abordados estão os  
“Resultados e desfecho com foco na  
segurança do paciente” e “Acreditação e  
Segurança do Paciente – Desafios Globais”,  
além da apresentação dos casos do  
São Joaquim Hospital e Maternidade,  
Unimed Litoral e Unimed FESP.



**17SET**  
9H ÀS 16H40



**DRA. MARIA CAROLINA MORENO**

Criadora do Portal Qualificação, avaliadora da ISQUA e ex-superintendente da ONA.



**DR. ROBERTO FALVO**

Médico no Ministério da Saúde da Itália. Coordenou diversas estratégias para o enfrentamento da Covid-19.



**DRA. MARIA MAGALHÃES**

Improvement Advisor do IHI, Gestora Coop. da Qualidade e Seg. do Paciente do SPDM.



**CLEMENTE NÓBREGA**

Físico e engenheiro nuclear, especialista em ciência da complexidade e inovação em saúde. Autor de 9 livros voltados para ciência da inovação.



**GILVANE LOLATO**

Especialista em gestão em saúde e controle de infecções pela CCI MED, especialista em qualidade e seg. do paciente. Gerente educacional ONA.



**DR. CARLOS HIRAN GOES**

Expert e avaliador da ISQua, membro fundador da Academia Internacional de Qualidade e Seg. em Saúde (IAQS/ISQua), VP e CEO de Portugal e Brasil da AACI.



**DR. DANIEL M. HABER**

Médico otorrinolaringologista. Dir. Presidente Unimed Franca e São Joaquim Hospital e Maternidade.



**SUZINI WERNER**

É graduada em Enfermagem pela Univali - SC, possui MBA em Lean Six Sigma pela PUC Paraná. Atua na coordenação da Qualidade e Epidemiologia no Hospital da Unimed Litoral.



**DR. MARCO ANTÔNIO BENEDETTI FILHO**

Médico hematologista Formado pela Universidade Federal de Juiz de Fora, MBA empresarial em gestão de serviços em saúde pela FAAP em São Paulo. Foi Diretor do Núcleo de Hemoterapia de Franca ex-presidente da Unimed Franca e atual assessor médico do Hospital São Joaquim de Franca



**DRA. GISLAÍNE FLORICENA FERREIRA ALMEIDA**

Possui residência Médica em Cardiologia na Santa Casa de Ribeirão Preto, título de Especialista em Cardiologia e Medicina Intensiva, MBA em Gestão de Negócios em Saúde e MBA em Gestão e Inovação em Medicina. Cooperada na Unimed Franca, pertence ao Corpo Clínico do Hosp. São Joaquim de Franca desde 1996.



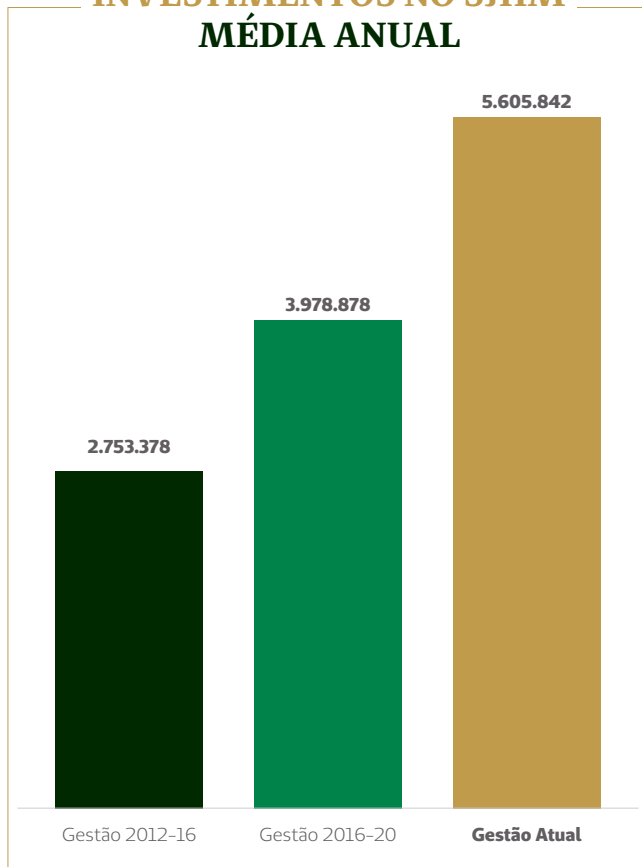
**DRA. CLAUDIA ZENESI CAFALLI**

Possui residência Médica em Otorrinolaringologia no Hosp. das Clínicas da FMUSP e Doutorado em Imunologia Básica e Aplicada no Instituto de Ciências Biomédicas da USP. É gestora responsável pelo Núcleo de Seg. do Paciente da Unimed Fesp.

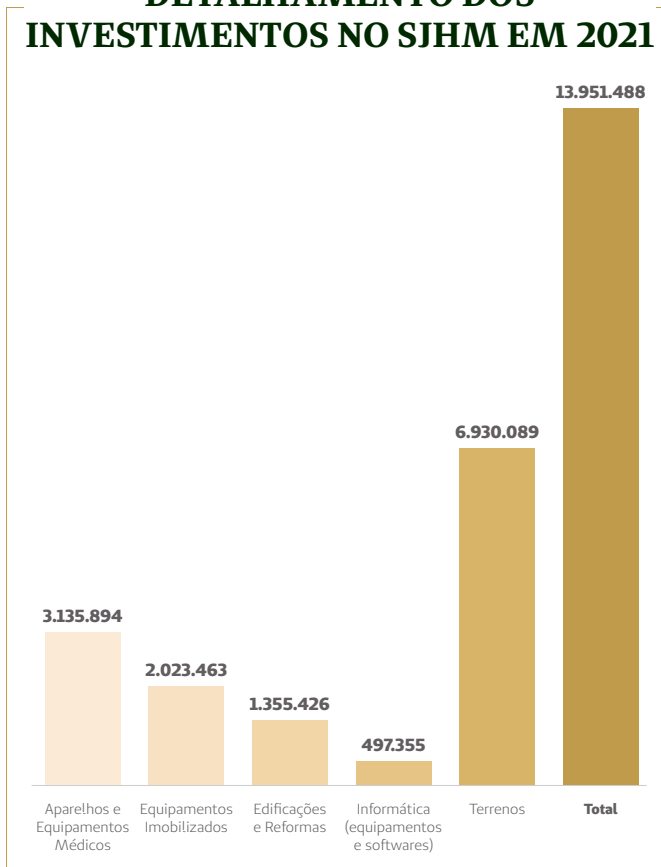
## Desempenho financeiro

Para manter a **qualidade assistencial** e o **nosso padrão de qualidade**, os investimentos no São Joaquim Hospital e Maternidade devem ser constantes:

### INVESTIMENTOS NO SJHM MÉDIA ANUAL

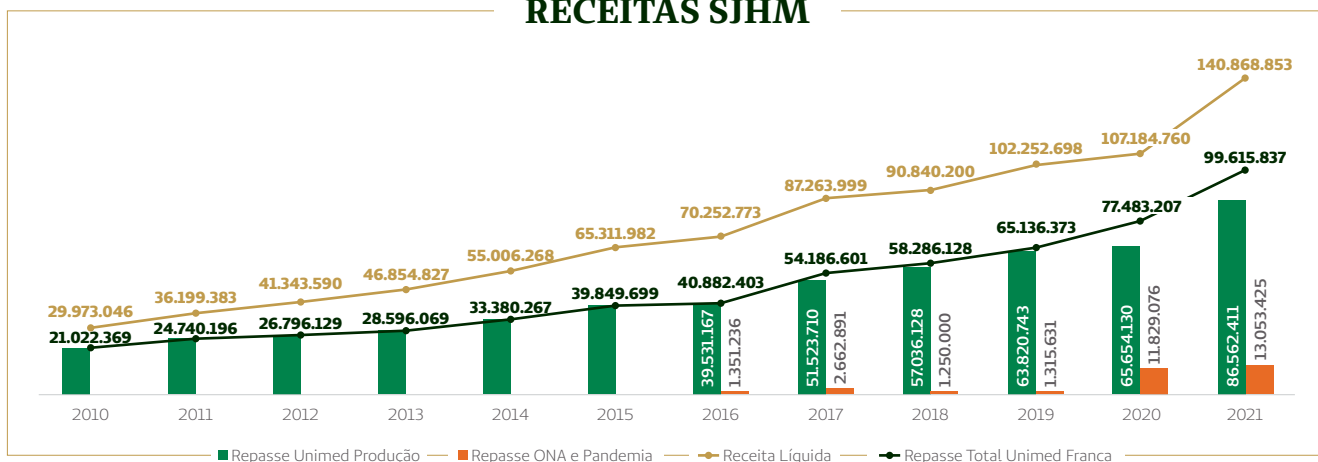


### DETALHAMENTO DOS INVESTIMENTOS NO SJHM EM 2021

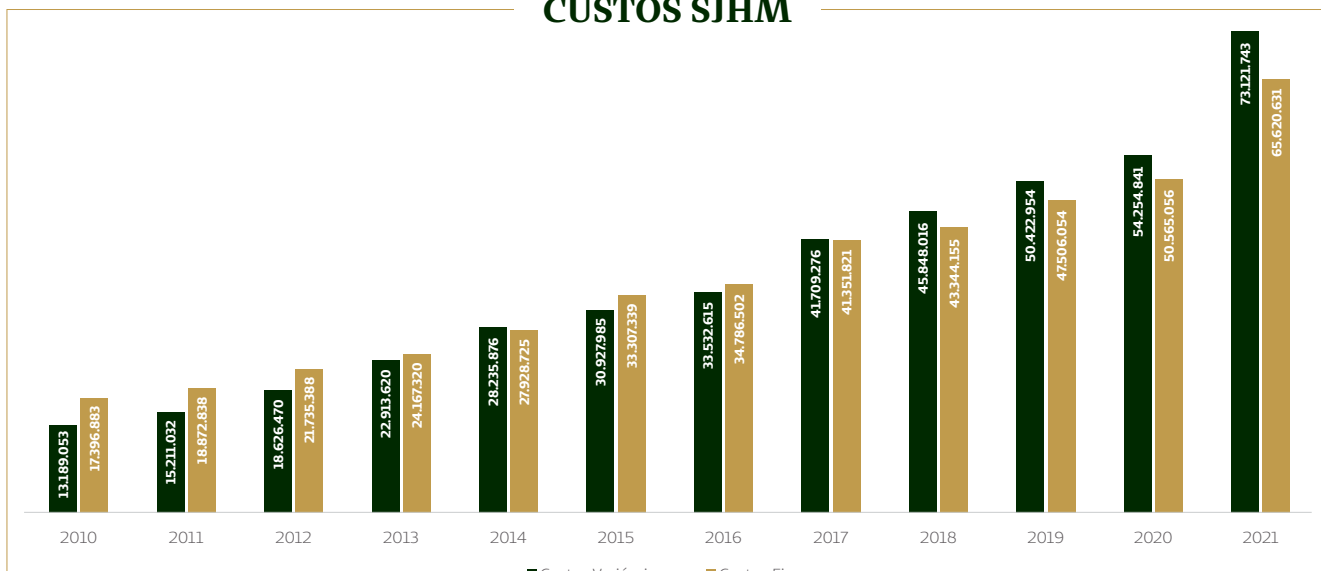


## DADOS ECONÔMICOS SJHM

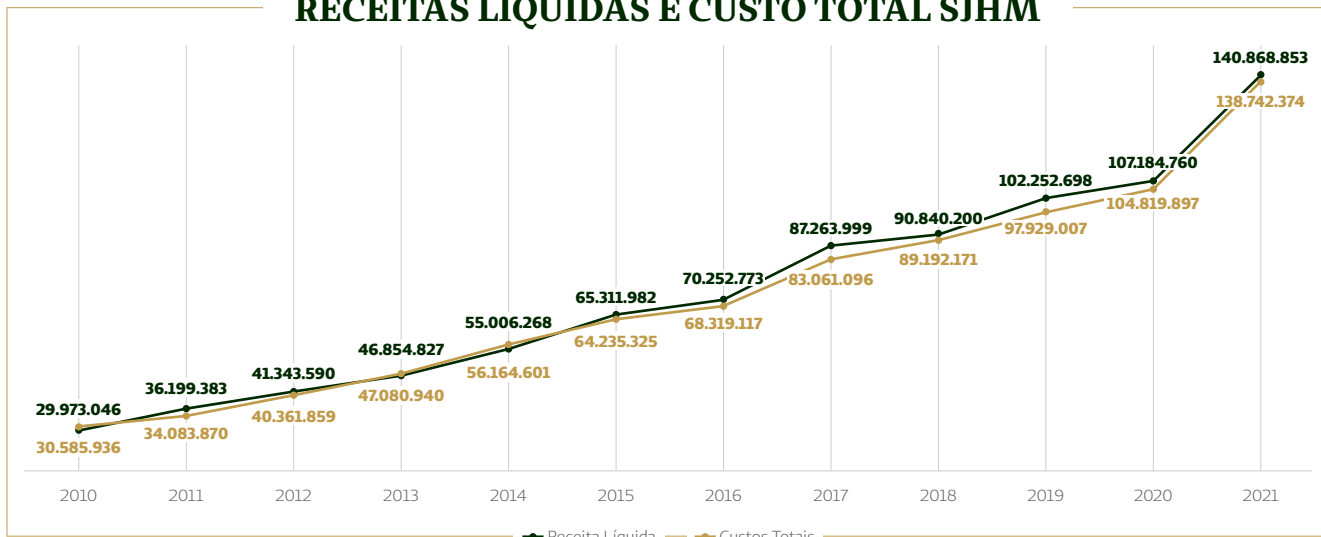
### RECEITAS SJHM



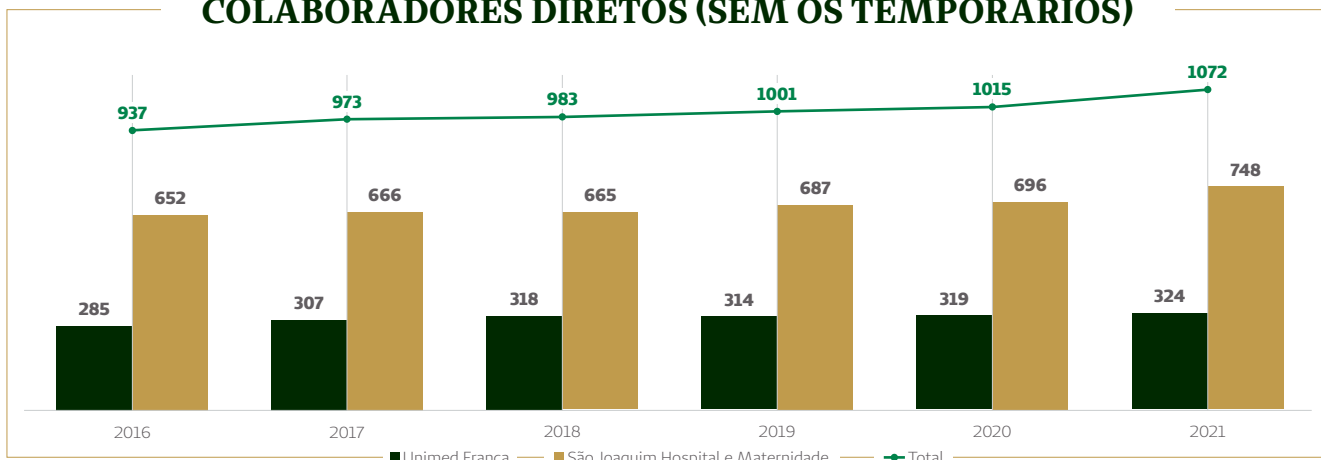
### CUSTOS SJHM



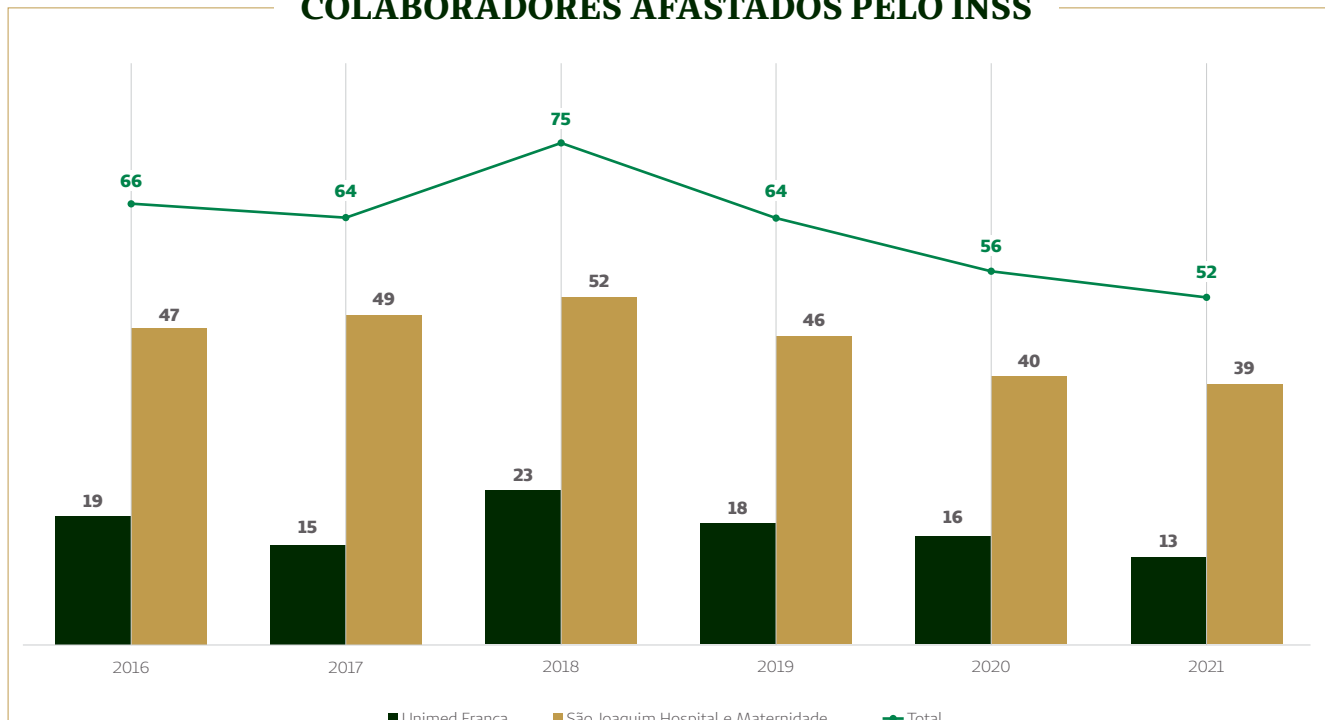
### RECEITAS LÍQUIDAS E CUSTO TOTAL SJHM



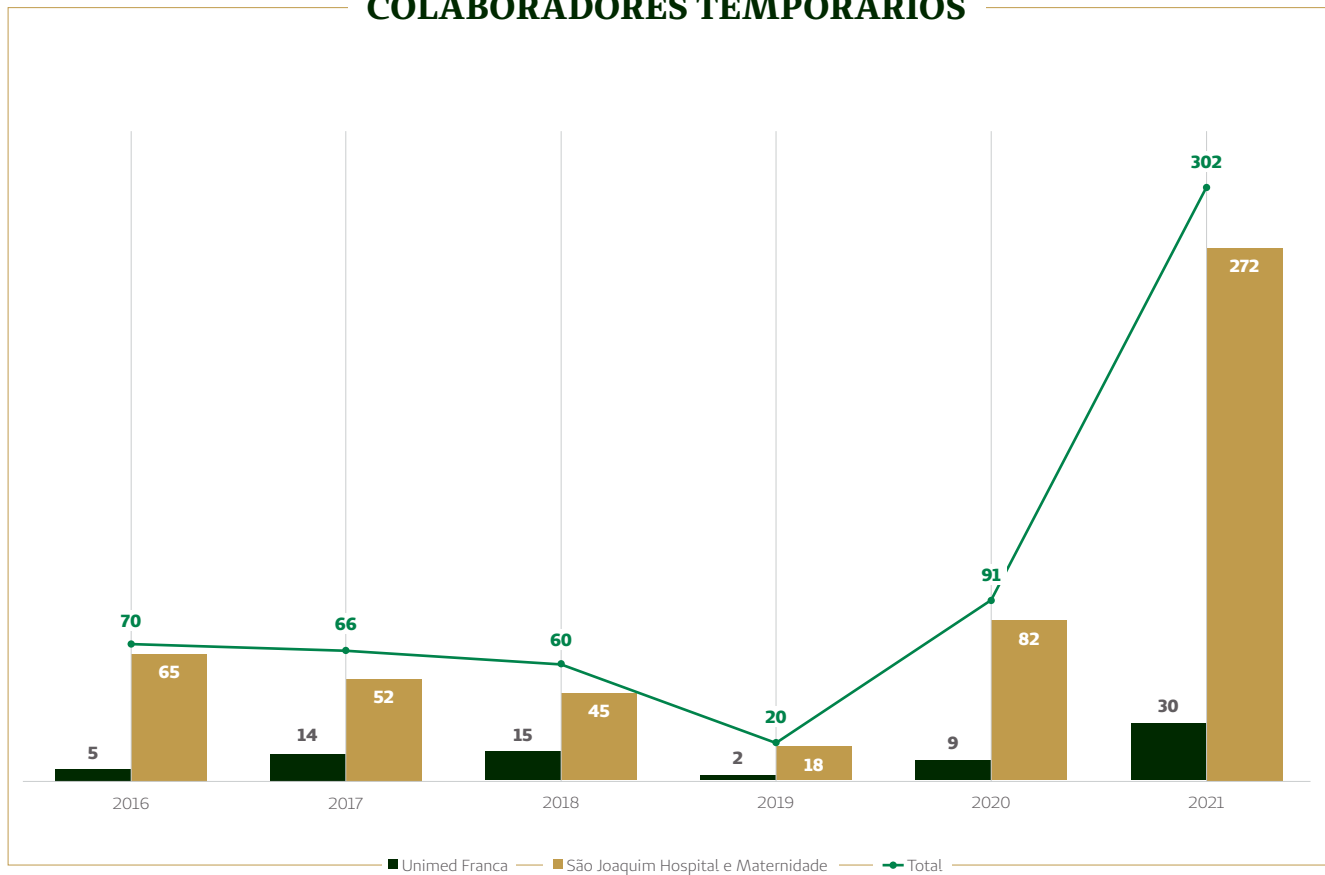
### COLABORADORES DIRETOS (SEM OS TEMPORÁRIOS)



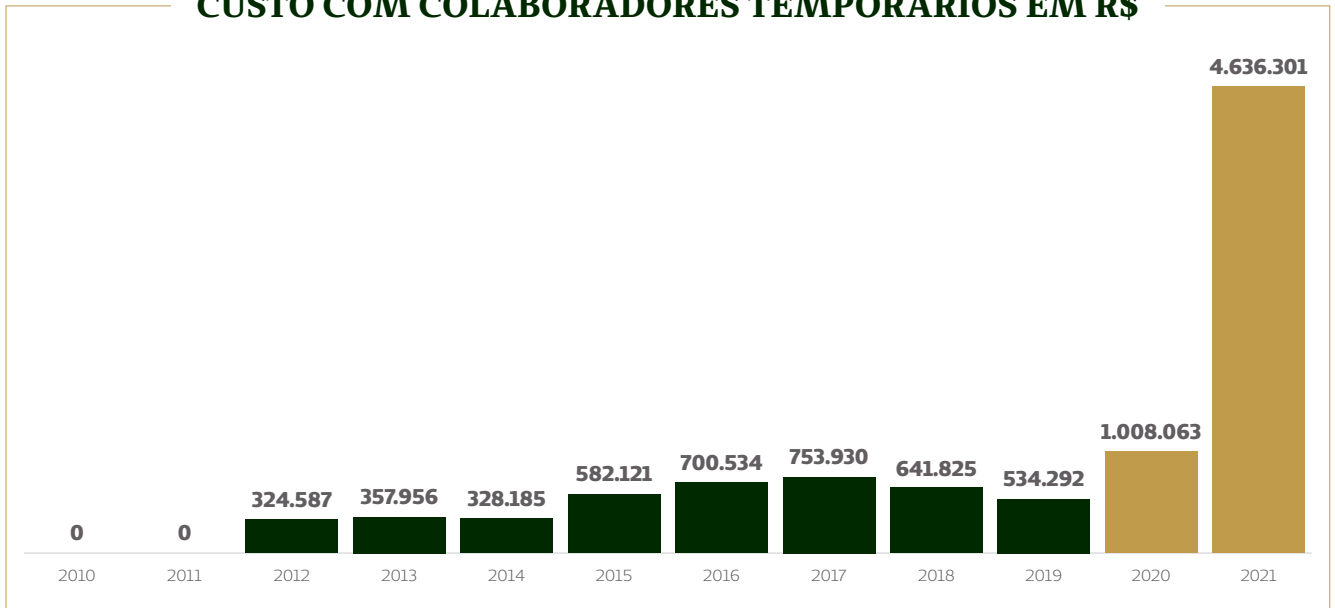
## COLABORADORES AFASTADOS PELO INSS



## COLABORADORES TEMPORÁRIOS



## CUSTO COM COLABORADORES TEMPORÁRIOS EM R\$



O ano de 2021 **foi muito desafiador** para o nosso hospital. Enfrentar a pandemia mantendo atendimento de excelência, manter os investimentos necessários para a implantação de mais 20 novos leitos de CTI, operacionalizar estes leitos, enfrentar com aumentos inéditos de materiais e medicamentos e manter as estruturas funcionantes com aumento no número de colaboradores temporários, fizeram que o resultado econômico fosse negativo em **R\$ 208.191**.

O mais importante é que, quando este resultado é levado para a Unimed Franca (Equivalência Patrimonial), **fechamos com excelente resultado**. Nosso hospital é o principal responsável pela sustentabilidade da nossa empresa e nosso **Resultado Consolidado** (Unimed e SJHM), o que demonstra a **relação sustentável entre as empresas**:

## RESULTADO LÍQUIDO HOSPITAL



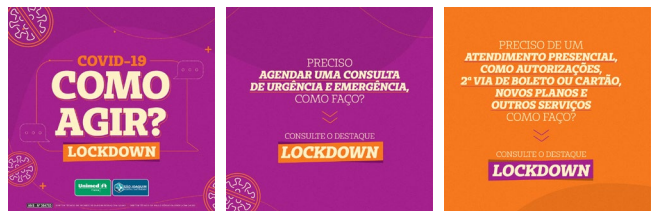


# Pandemia da Covid-19

O ano de 2021 foi marcado pela continuidade das ações contra a Covid-19. Com a **imunização em massa** dos brasileiros e a **chegada da variante Ômicron** ao país, os números tiveram **drásticas variações durante o ano**, entretanto, o São Joaquim Hospital e Maternidade **manteve suas ações de forma consistente**, não desamparando pacientes com informações e atendimentos.

## AÇÕES INFORMATIVAS

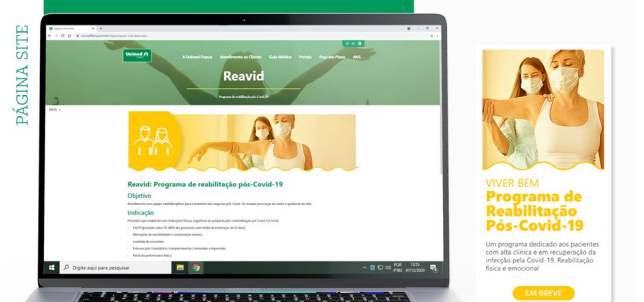
Para conscientizar os pacientes sobre como proceder em caso de sintomas de Covid-19 e suas variantes, continuamos nas redes sociais com a campanha **“Como agir?”**, através de postagens informativas com orientações de atendimento no SJHM e prédios da Unimed Franca:



Houve ainda a divulgação de campanhas criadas pela **Unimed do Brasil**. Esses conteúdos falavam de informações sobre vacinas, higienização das mãos, entre outros.



A divulgação do serviço **“Pós-covid”** do Espaço Viver Bem ainda foi realizada nas mídias sociais, orientando os pacientes a procurarem o serviço oferecido pela operadora.



## Resultados:

 **R\$ 5.786,21**  
Investimentos totais  
nas campanhas Covid-19

 **4.591.910**  
pessoas alcançadas

Custo a cada mil pessoas alcançadas: **R\$1,20**

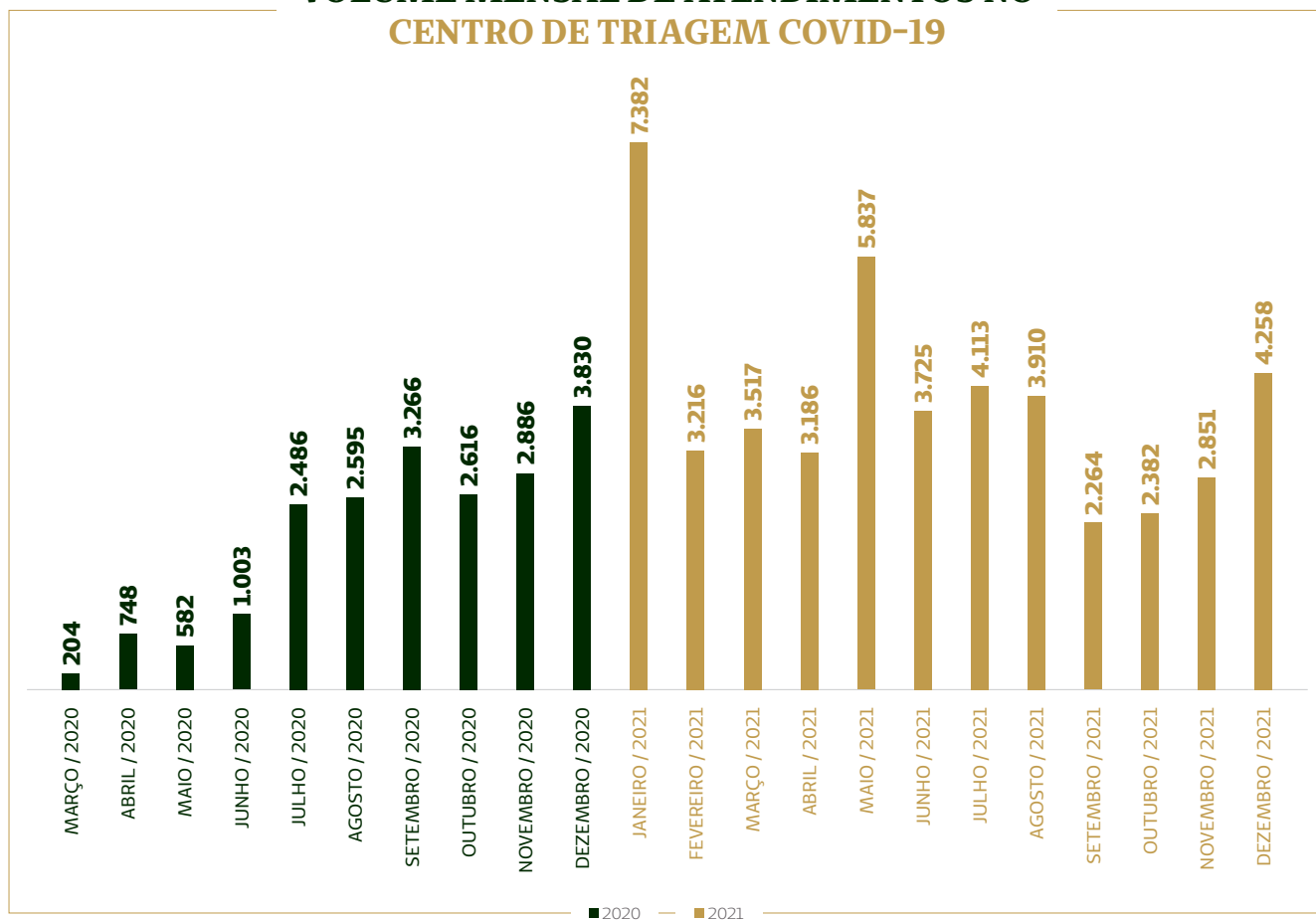
## DADOS ASSISTENCIAIS

A instalação de locais específicos para atendimento aos pacientes com suspeita de Covid-19 é condição básica de segurança para todos os pacientes e profissionais de saúde. Isso possibilitou manter o nosso padrão de qualidade mesmo nos períodos

mais críticos, como em janeiro 2021, em que foram atendidos mais de 7 mil pacientes com suspeita da doença.

De março de 2020 até dezembro 2021, foram realizados **66.857 atendimentos** em nosso Centro de Triagem:

### VOLUME MENSAL DE ATENDIMENTOS NO CENTRO DE TRIAGEM COVID-19

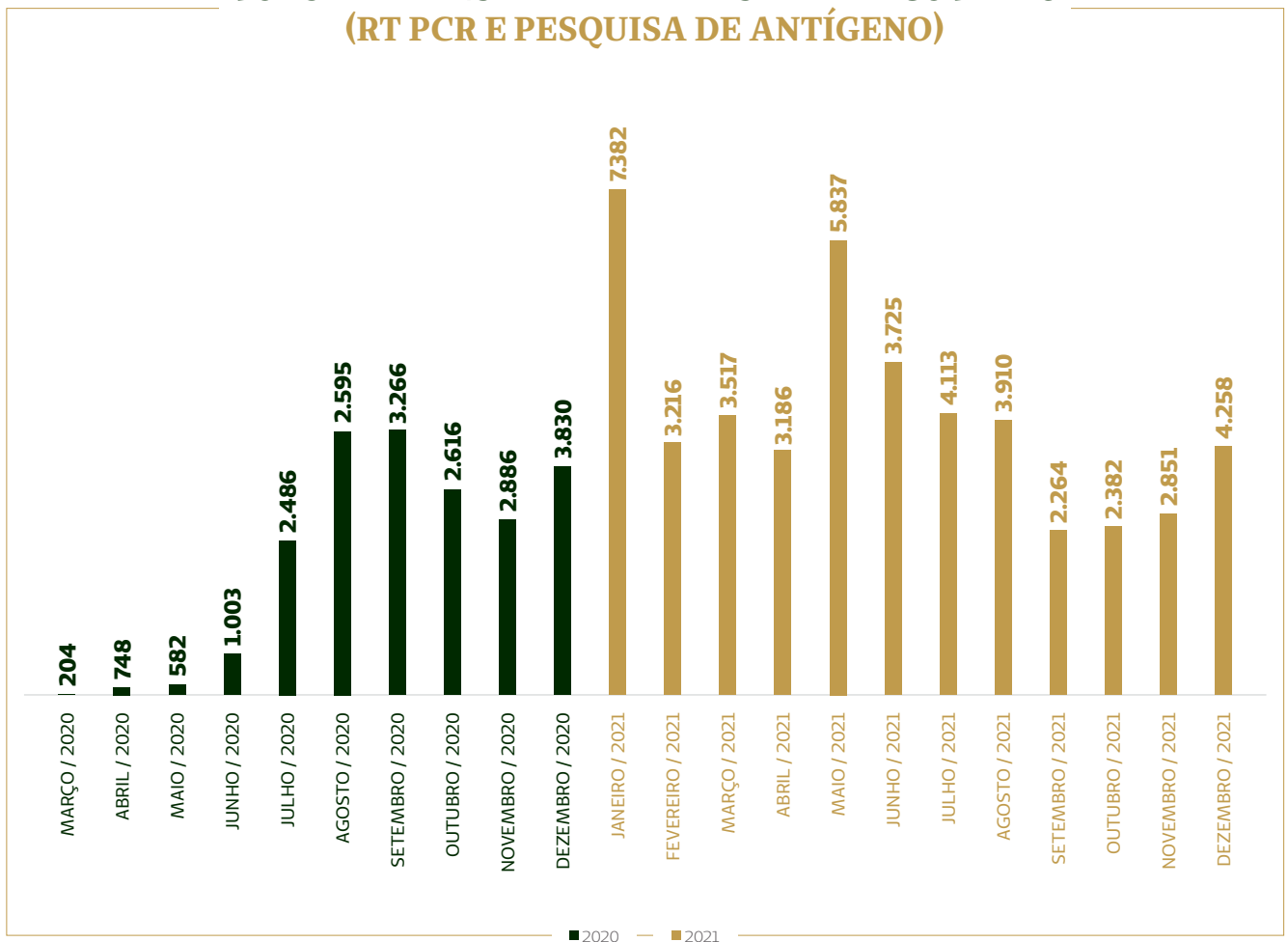


A atual gestão está investindo no **Laboratório São Joaquim**. Agora dispomos da tecnologia de **Biologia Molecular** que permite que exames como o **RT-PCR SARS Cov-2** sejam processados no nosso próprio serviço. Além de **aprimorar a qualidade da nossa unidade**, permitiu um incremento importante na quantidade de exames reali-

zados para clientes externos (outros convênios e particulares).

De março de 2020 até dezembro 2021, foram realizados **83.678 exames de RT-PCR ou Antígeno** para SARS Cov-2. A taxa média de positividade foi de **19%** neste período:

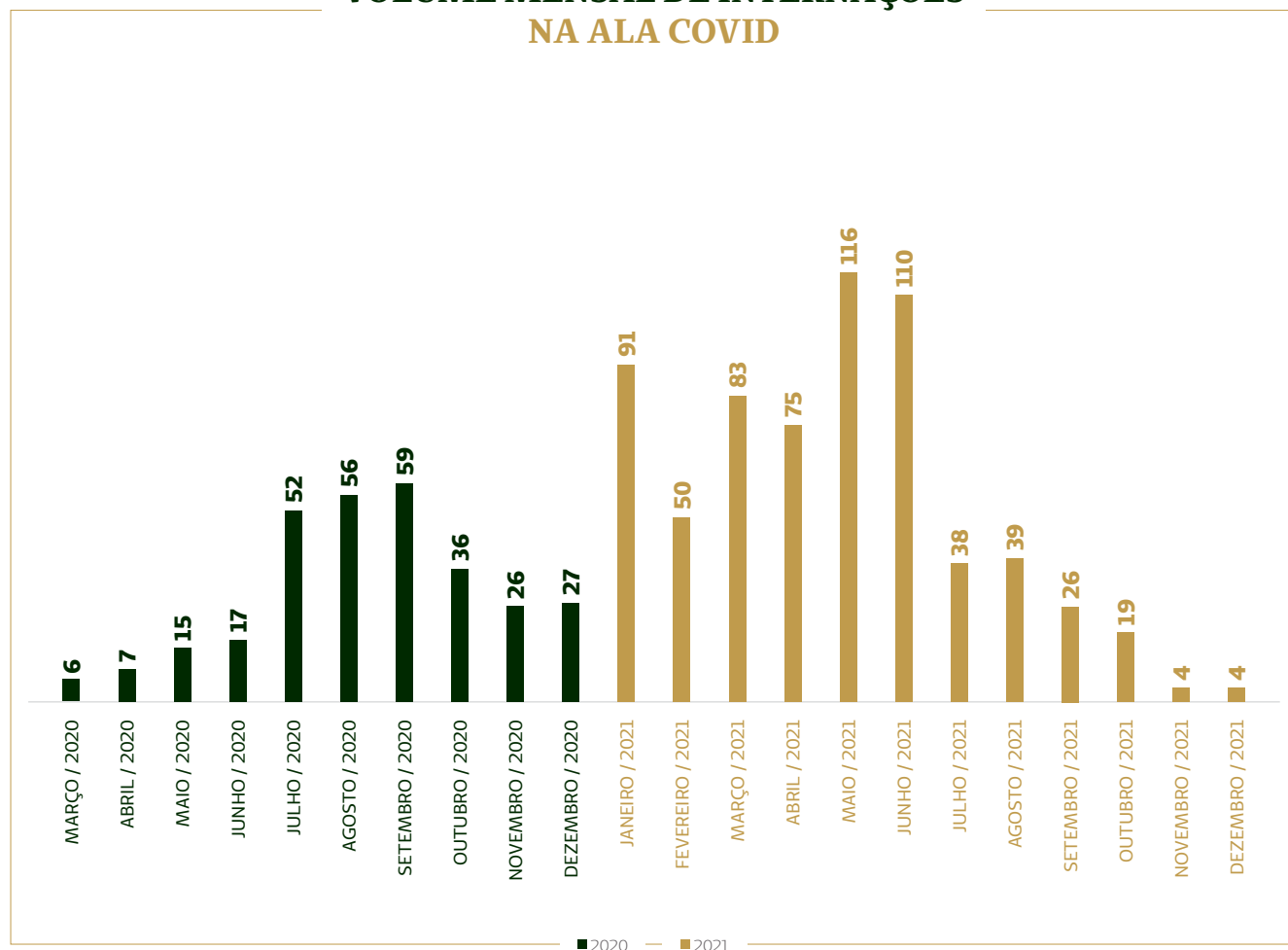
### VOLUME MENSAL DE EXAMES PARA A COVID-19 (RT PCR E PESQUISA DE ANTÍGENO)



As **internações relacionadas à Covid-19** apresentam 2 variáveis de influência direta: **tipo de cepa do vírus** e **vacinação da população**. Em relação ao número de internações, observamos que o maior número delas ocorreu nos meses de maio e junho de 2021.

Lembramos que, conforme demonstrado anteriormente, o maior fluxo de pacientes suspeitos ocorreu em janeiro 2021, mas **este período não foi o mais impactante em relação às internações**.

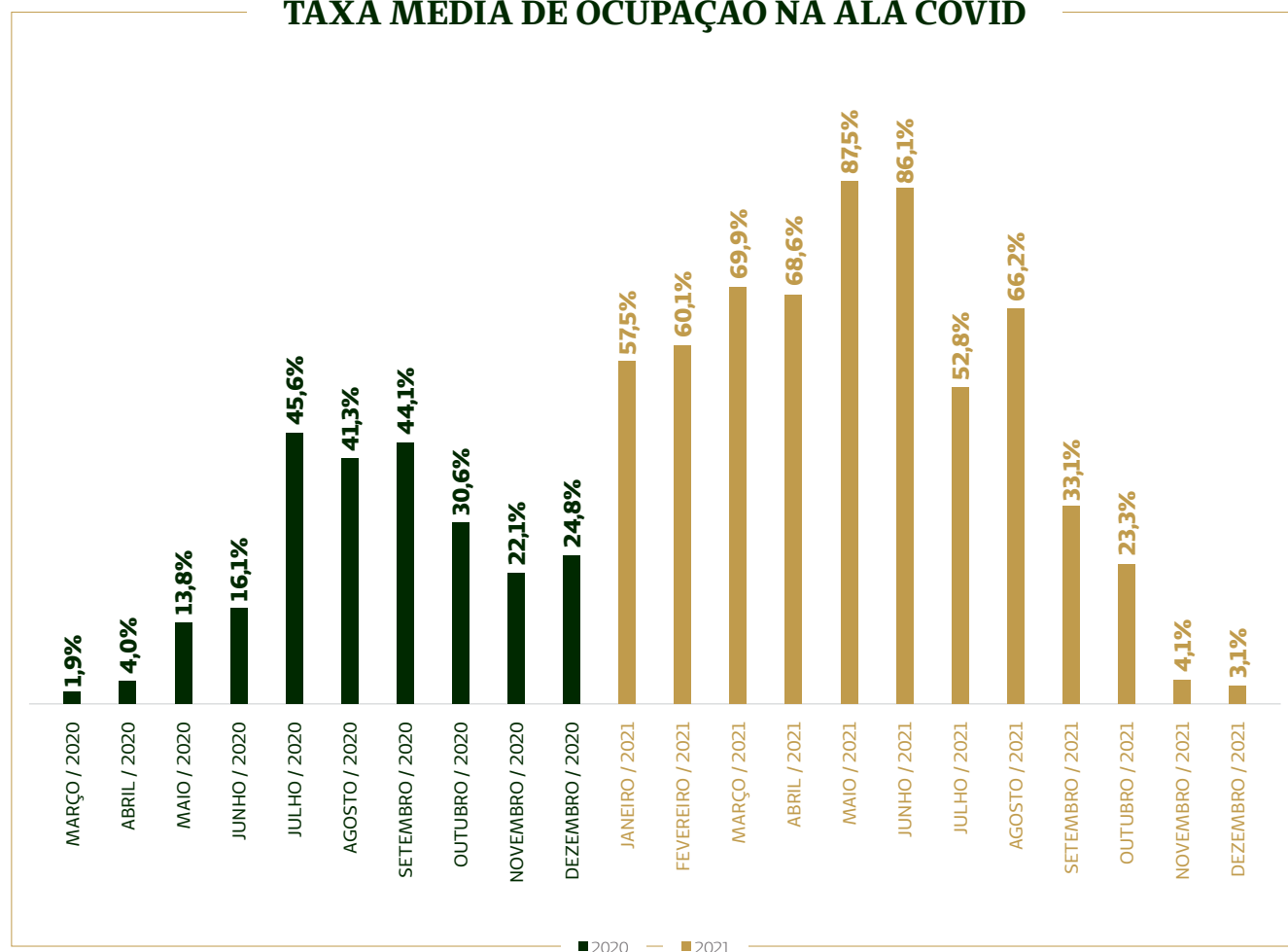
## VOLUME MENSAL DE INTERNAÇÕES NA ALA COVID



As diferentes ondas de piora exigiram da gestão um **grande empenho** para manter a **qualidade assistencial a todos os pacientes**. A imprevisibilidade em relação ao cenário de curto prazo foi um desafio constante na rotina da gestão. Foi necessário trabalhar com **leitos flexíveis** e com **equipes multi-**

**disciplinares competentes e comprometidas** para que pudéssemos entregar um cuidado de excelência. Nossos profissionais estavam **sempre preparados** para aumentar as equipes de trabalho e operacionalizar os leitos já disponíveis e equipados para receber os pacientes.

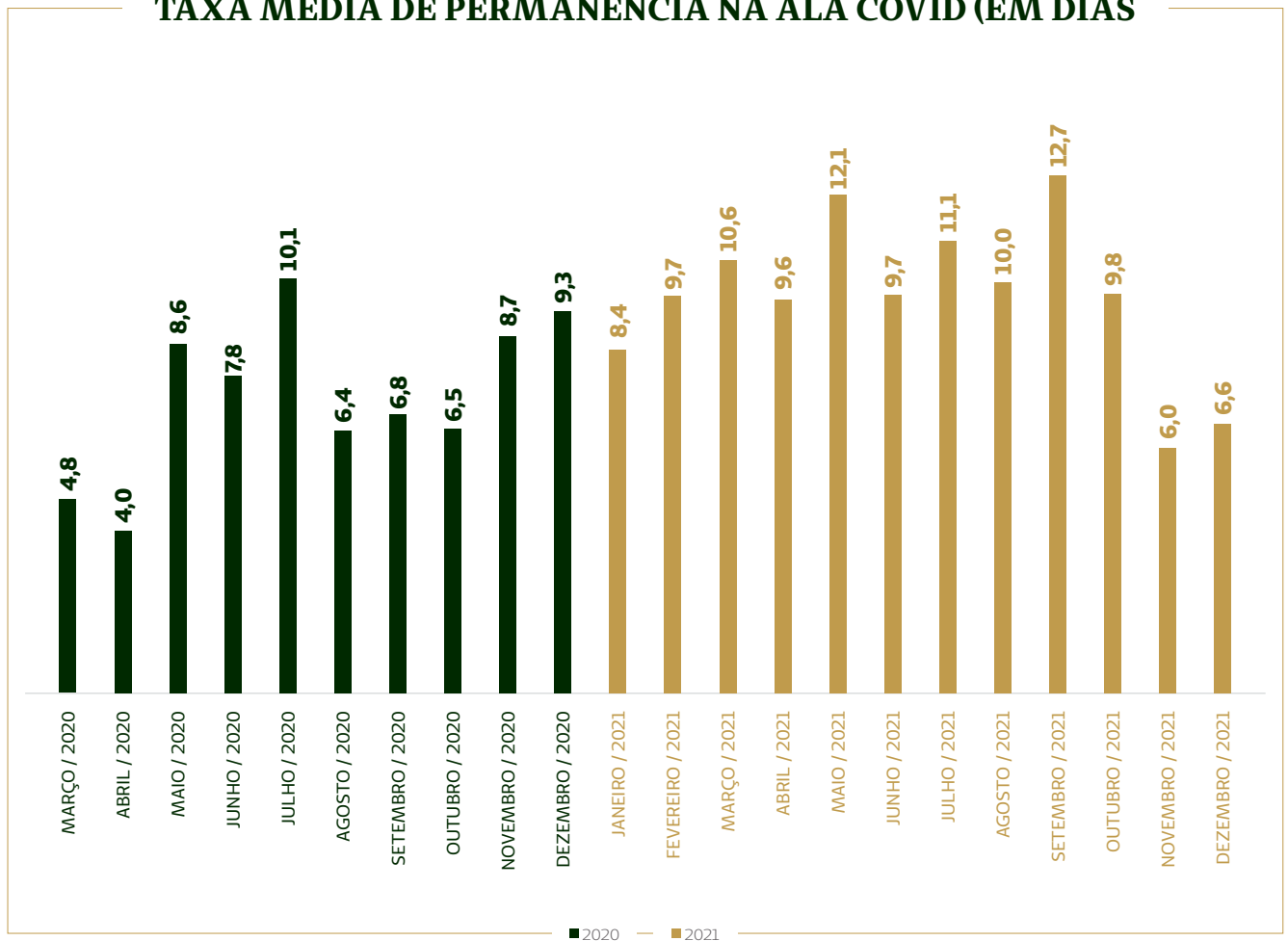
## TAXA MÉDIA DE OCUPAÇÃO NA ALA COVID



A **Taxa Média de Permanência dos pacientes com Covid-19** é muito superior àquelas observadas antes da pandemia. Nossa TMP em 2019 foi **2,97 dias**, e para os pacientes com a Covid-19 chegou até a **12,7 dias**, conforme demonstrado abaixo.

De acordo com o site **UTI Brasileiras** ([www.utisbrasileiras.com.br](http://www.utisbrasileiras.com.br)), a **TMP para pacientes com Covid-19** é de **23 dias** nos hospitais privados, número muito superior à média de **8,6 dias do Hospital São Joaquim**.

### TAXA MÉDIA DE PERMANÊNCIA NA ALA COVID (EM DIAS)



\* Comparação (benchmarking) entre 642 hospitais públicos e privados no Brasil.

## Perfil assistencial

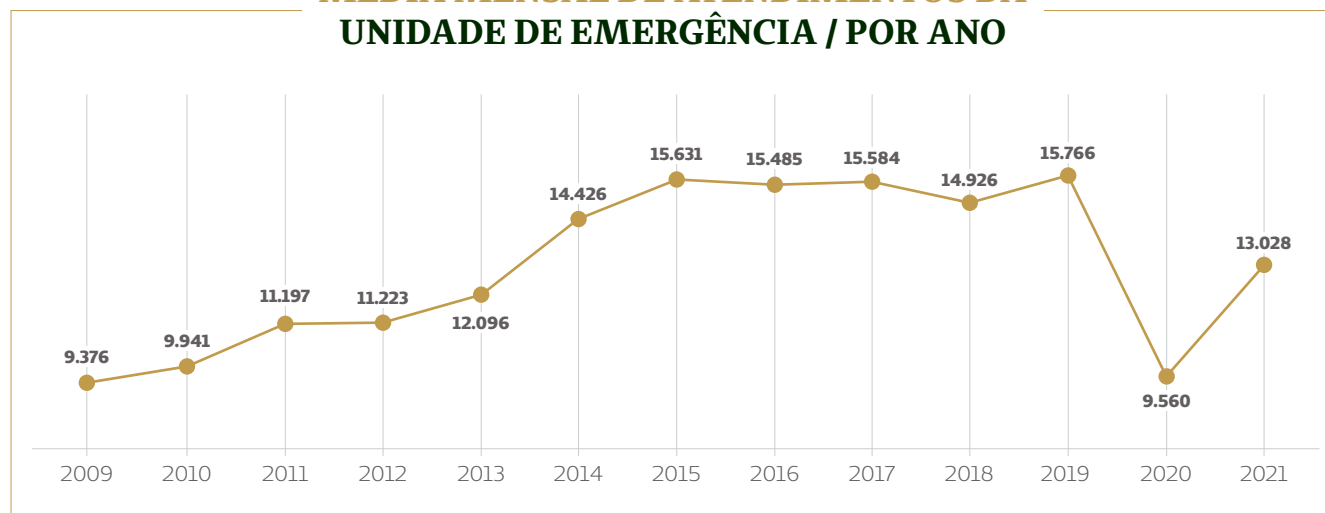
No ano de 2021, o atendimento de pacientes na Unidade de Emergência voltou a aumentar. As principais razões foram **a piora da pandemia da Covid-19**, a epidemia de **Gripe Influenza A H3N2** e o expressivo **aumento da carteira de clientes** da Unimed Franca.

Pelo grande número de **novos clientes**, a facilitação do acesso dos clientes aos consultórios médicos será **um dos focos estratégicos para o ano de 2022**. Além disso, a Telemedicina está se mostrando uma importante ferramenta para auxiliar os pacientes nos casos de menor complexidade.

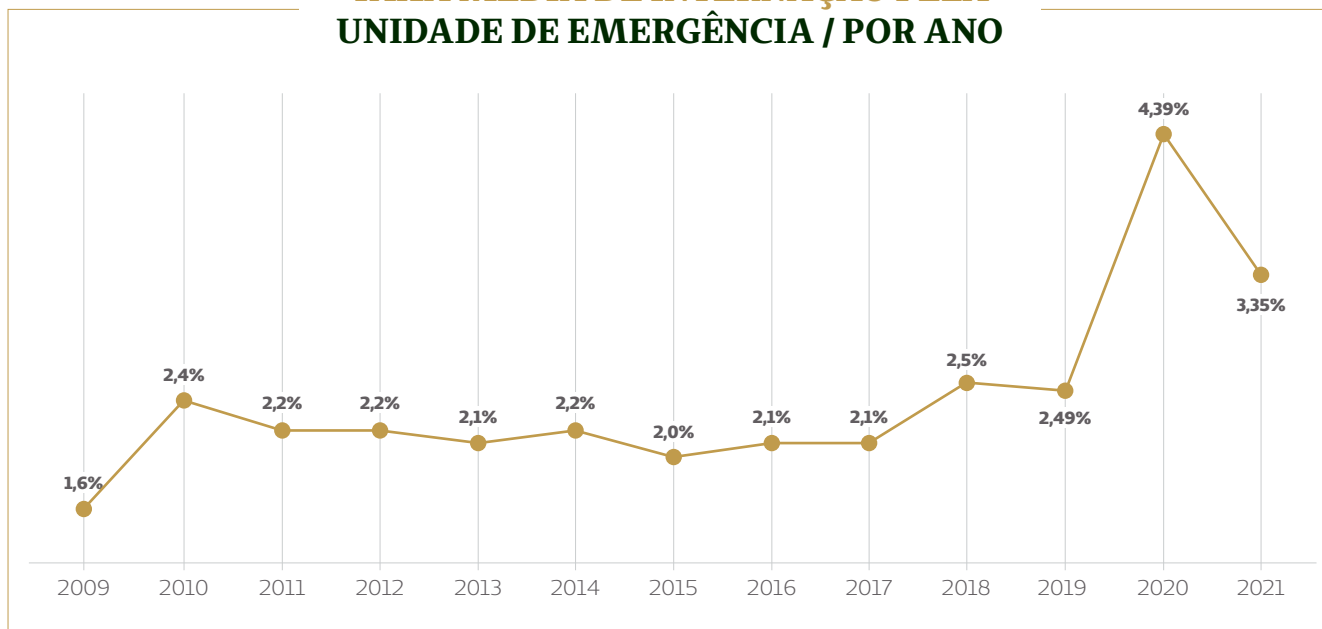
### ATENDIMENTOS UNIDADE DE EMERGÊNCIA EM 2021



### MÉDIA MENSAL DE ATENDIMENTOS DA UNIDADE DE EMERGÊNCIA / POR ANO

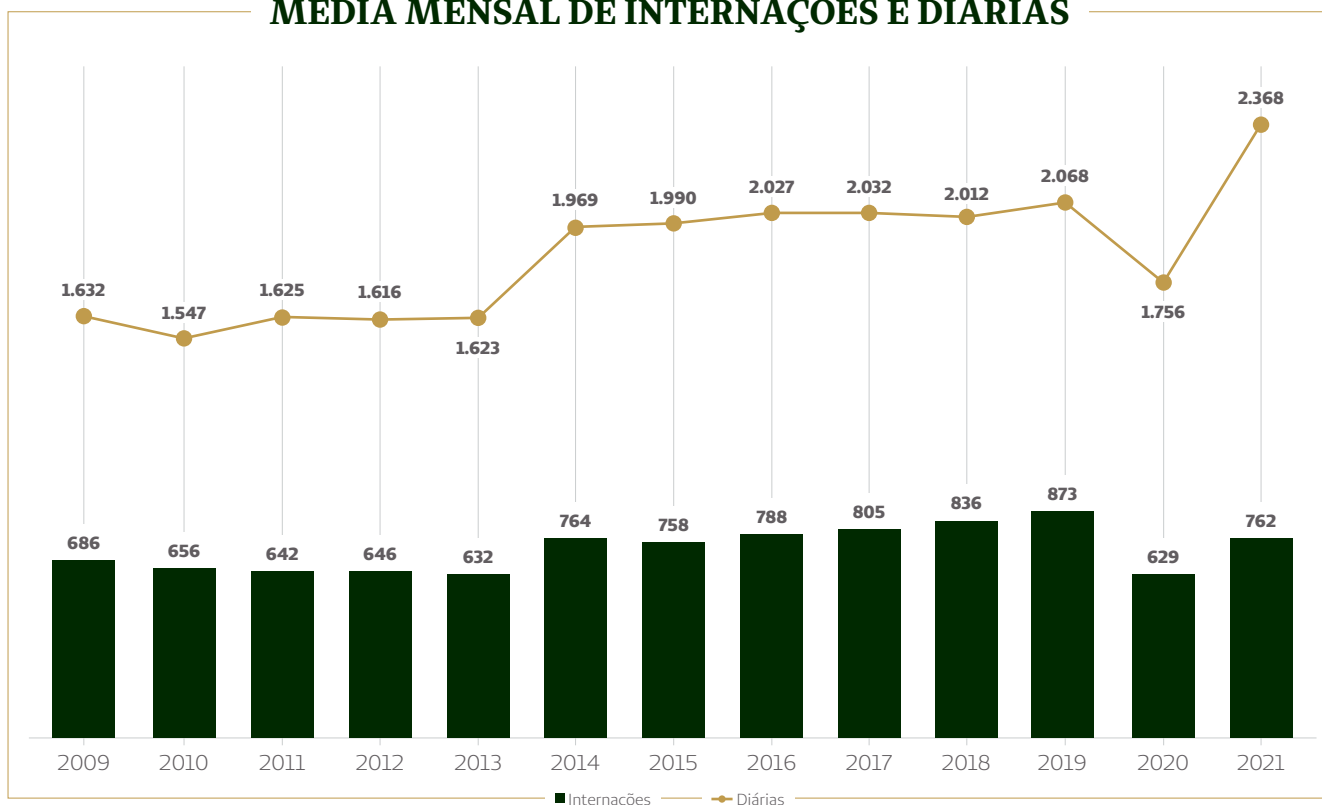


## TAXA MÉDIA DE INTERNAÇÃO PELA UNIDADE DE EMERGÊNCIA / POR ANO



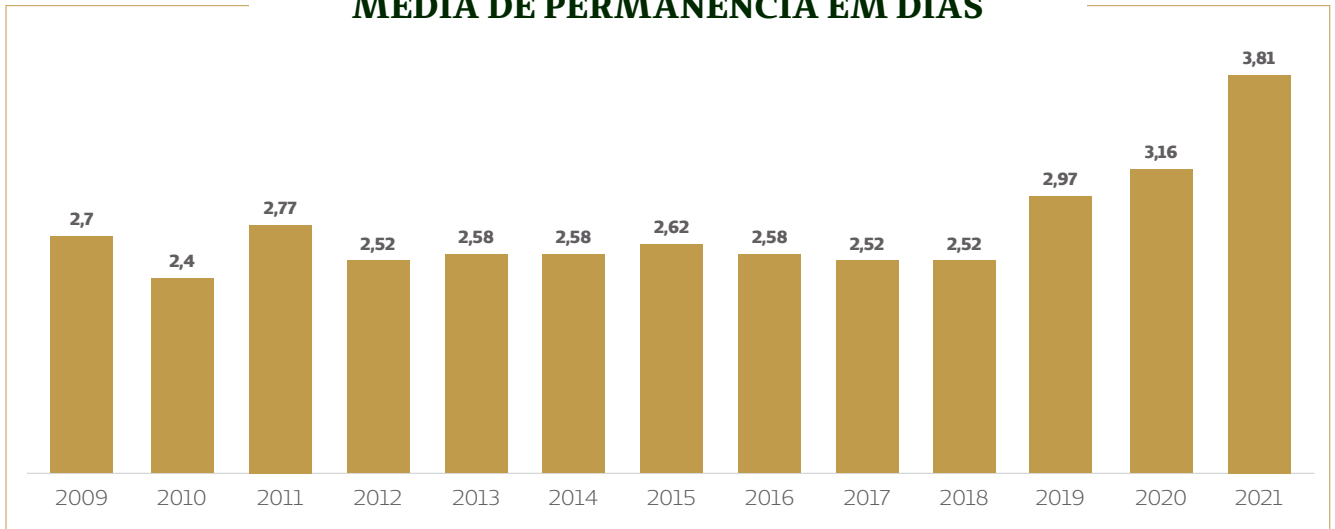
No ano de 2021, houve um **expressivo aumento no número de diárias hospitalares**, reflexo das internações dos pacientes com Covid-19 que apresentam uma elevada taxa média de permanência.

## MÉDIA MENSAL DE INTERNAÇÕES E DIÁRIAS



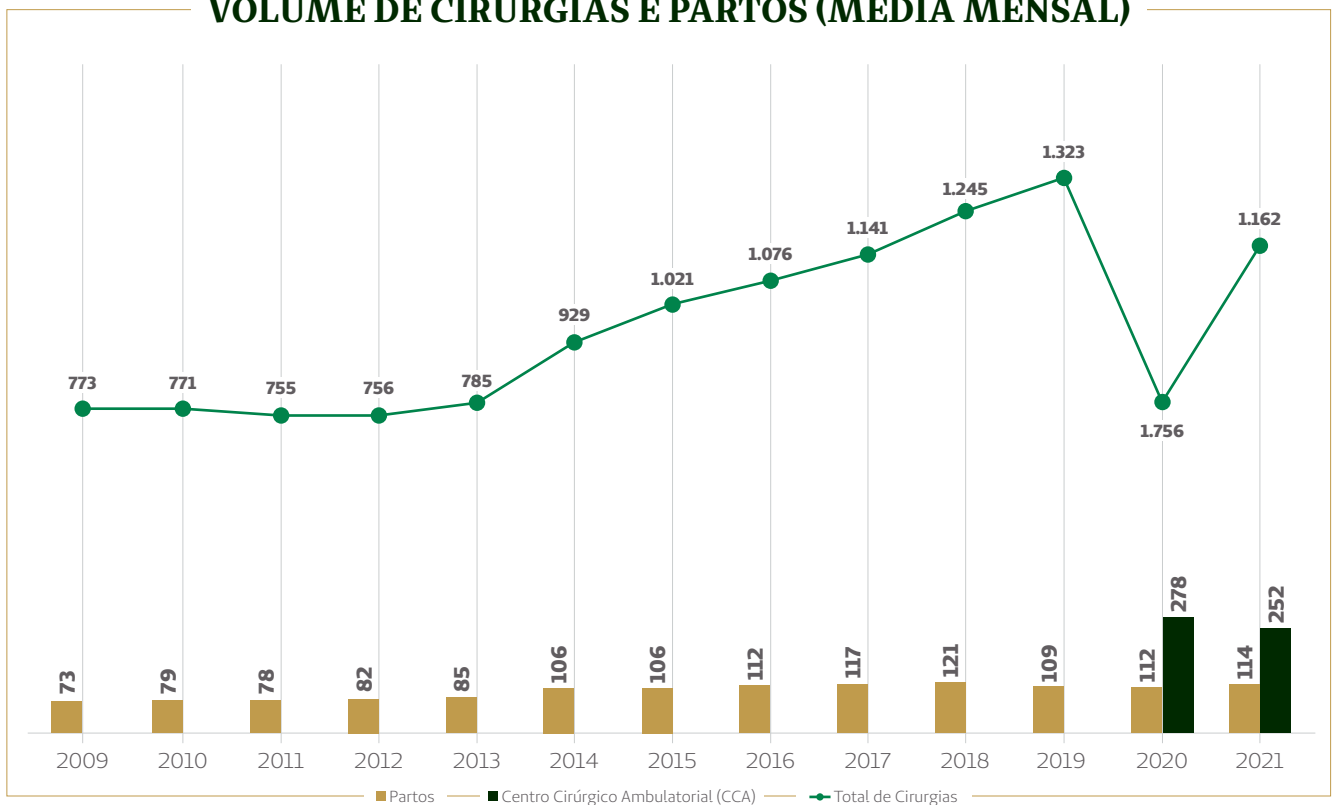


## MÉDIA DE PERMANÊNCIA EM DIAS



A quantidade de cirurgias voltou a subir após a acentuada queda de 2020 (períodos de lockdown). Vale destacar o **papel fundamental** que o **Centro Cirúrgico Ambulatorial** vem desempenhando na performance do hospital, desde sua inauguração em 2020. Com esse espaço dedicado aos **procedimentos oftalmológicos** e aos **procedimentos ambulatoriais**, foi possível oferecer **mais qualidade aos pacientes e profissionais de saúde**.

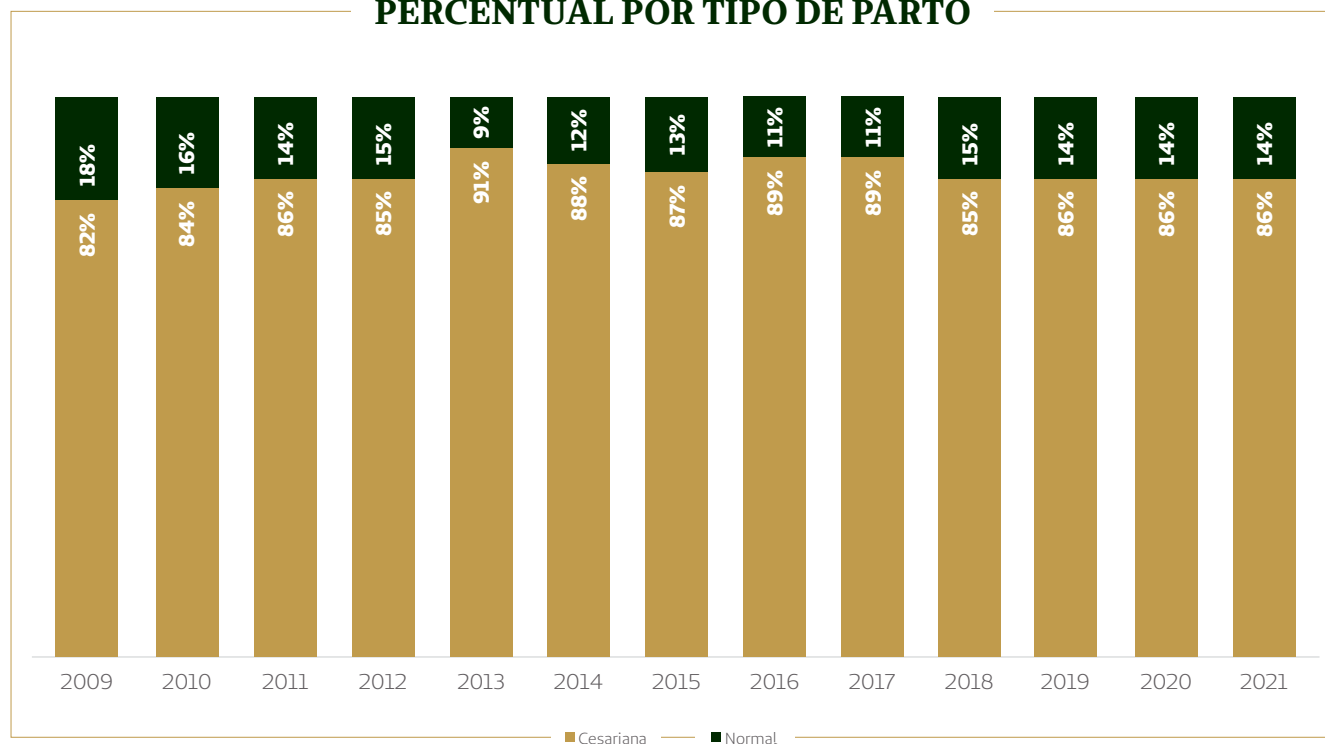
## VOLUME DE CIRURGIAS E PARTOS (MÉDIA MENSAL)



Os procedimentos realizados no CCA e os partos estão incluídos no total de cirurgias.

A atual gestão **considera fundamental aumentar quantidade de partos normais**, conforme os índices recomendados pela ANS. Para isso, é necessário que tenhamos um **espaço específico e dedicado às gestantes e equipe obstétrica**, como já está contemplado no projeto de expansão e modernização do São Joaquim Hospital e Maternidade.

### PERCENTUAL POR TIPO DE PARTO



Foram realizadas visitas técnicas pelo **Serviço de Controle de Infecção Hospitalar (SCIH)**, tanto ao Centro Cirúrgico, quanto à Central de Esterilização de Materiais, no ano de 2021 para revisão de processos, análise da estrutura e reforço às medidas de boas práticas nos setores.

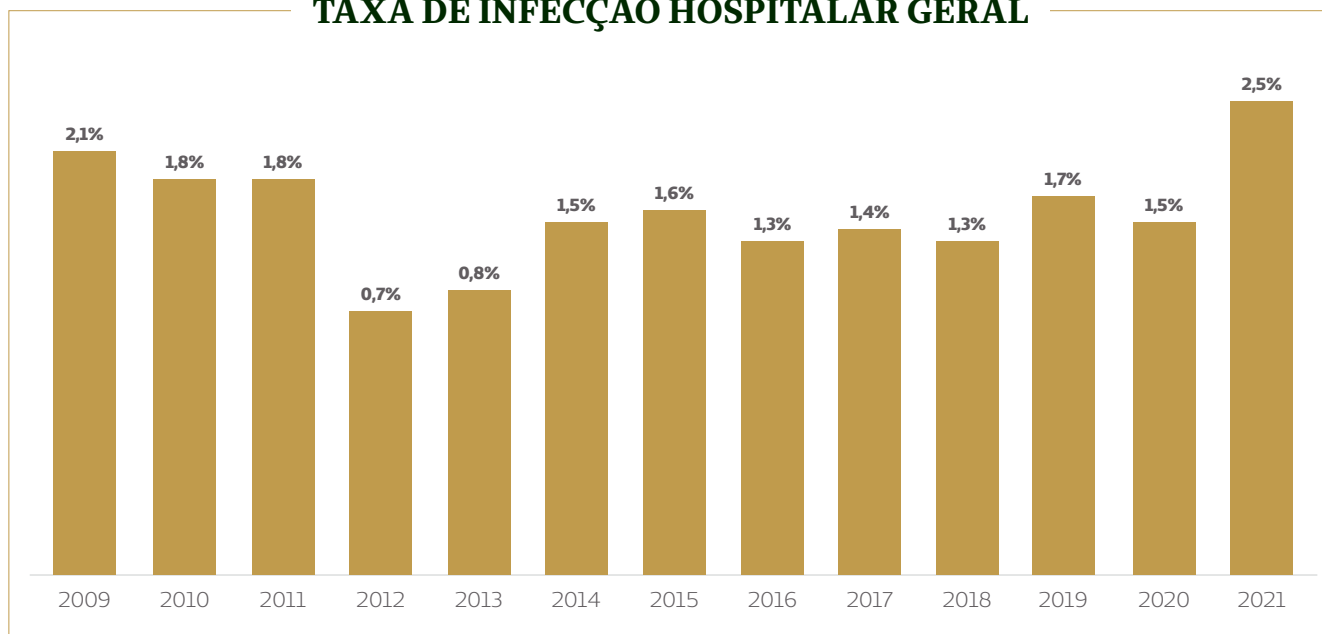
O total de cirurgias limpas em 2020 foi de **2.929**, sendo a taxa de infecções de sítio cirúrgico nestas cirurgias de **0,59%**. Em 2021, o número total de cirurgias limpas foi de **2.003**, sendo a taxa de infecções de sítio cirúrgico nestas cirurgias de **0,30%**.

Até o ano de 2020, não havia ocorrido infecção intra-hospitalar pela bactéria

*Acinetobacter baumannii* no São Joaquim Hospital e Maternidade. Em 2021, ocorreram 23 casos de infecções por esta bactéria, sendo que os primeiros aconteceram na ala COVID-19, seguindo uma **tendência mundial** de aumento de infecções por esta bactéria durante a pandemia.

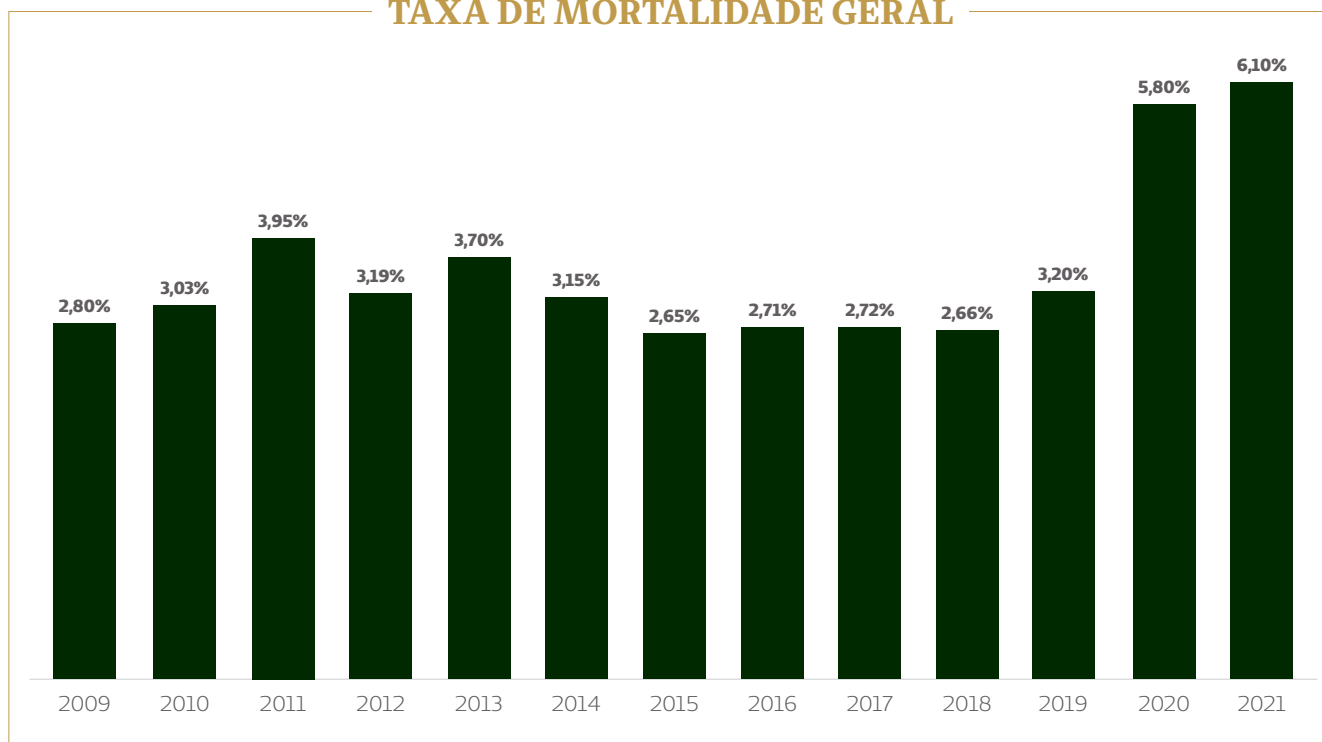
Além disso, o grande número de internações de pacientes com a Covid-19, em sua maioria casos complexos e sujeitos à maior chance de infecção, também contribuíram para o aumento da Taxa de Infecção Hospitalar.

## TAXA DE INFECÇÃO HOSPITALAR GERAL



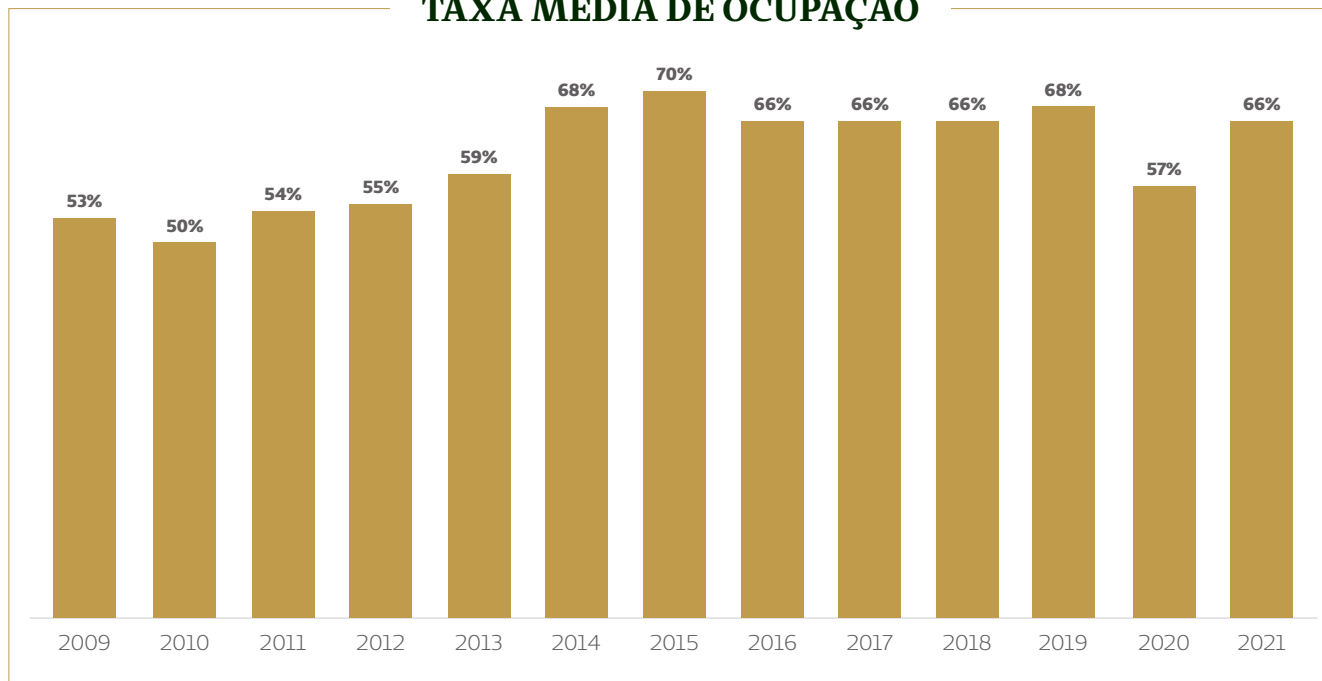
Os aumentos na **Taxa de Mortalidade Geral** observados em 2020 e 2021 estão **diretamente relacionados à letalidade da Covid-19**. Mesmo assim, os índices de mortalidade dos nossos pacientes com Covid-19 **estão abaixo da média nacional**, conforme será demonstrado neste relatório:

## TAXA DE MORTALIDADE GERAL



A **Taxa Média de Ocupação** apresentou uma significativa elevação em relação a 2020, mesmo com o **aumento de 20 novos leitos da Ala Covid**. Essa flexibilidade permitiu que todos os nossos pacientes com a doença fossem atendidos no nosso hospital. **Nenhum paciente ficou sem leito para internação**, ou necessitou de transferência para outro serviço mesmo nos períodos mais críticos.

### TAXA MÉDIA DE OCUPAÇÃO



No ano de 2021 **foram implantados mais 20 leitos** para o atendimento dos pacientes com Covid-19.



## Serviços próprios

### LABORATÓRIO SÃO JOAQUIM

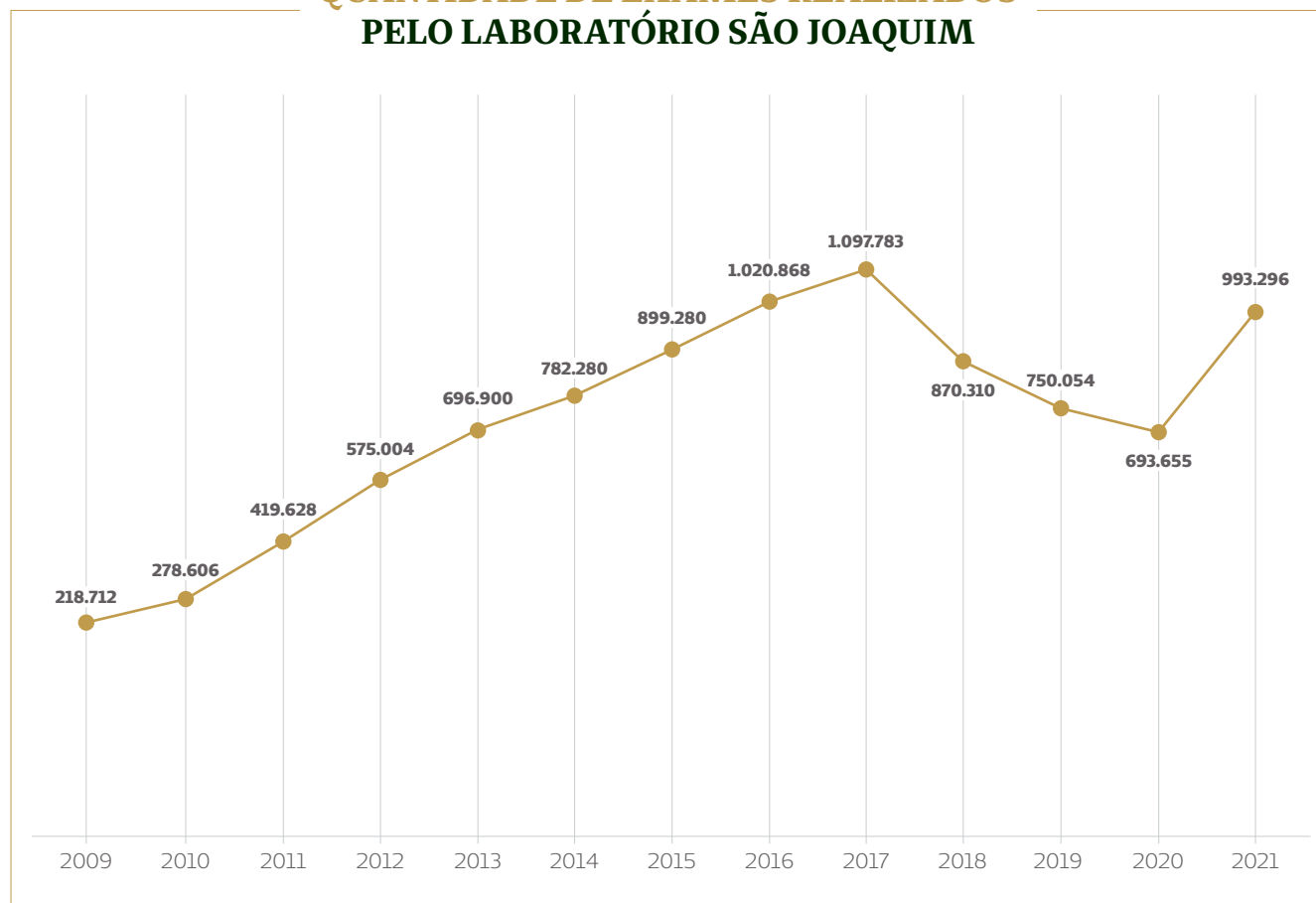
Nosso laboratório de análises clínicas passou por uma **grande evolução** desde o início de 2020.

Agora, podemos contar com tecnologias de ponta para **Biologia Molecular**, o que possibilita a realização de testes como **RT-PCR para SARS Cov-2** e o **Painel Respiratório Viral**. Este último tem sido uma ferramenta importante para a qualidade assistencial dos

pacientes que internam com quadros respiratórios graves e de etiologia indefinida.

O grande aumento do número de exames realizados pelo nosso laboratório é reflexo destes fatores. Vale lembrar que em anos anteriores já realizamos quantidades maiores de exames, entretanto a grande maioria destes **eram exames de baixa complexidade e pouco valor agregado**.

### QUANTIDADE DE EXAMES REALIZADOS PELO LABORATÓRIO SÃO JOAQUIM

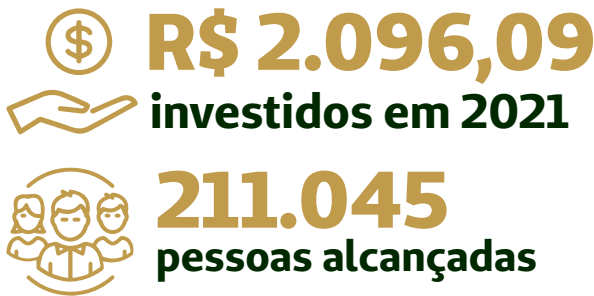


## Campanhas Laboratório nas Redes Sociais

Para **potencializar os resultados** e informar clientes Unimed Franca e de convênios externos sobre **as novidades do Laboratório São Joaquim**, algumas ações nas redes sociais foram criadas.

Os conteúdos informativos tinham o objetivo de **explicitar** para o público sobre as inovações realizadas no laboratório, além de **orientar sobre as formas de atendimento** no setor.

## Resultados das campanhas:



As páginas do laboratório são as mais acessadas no site do SJHM. Juntas, somam **983.215 acessos**.

Página ?	Visualizações de página ? ↓
	1.385.118 Porcentagem do total: 100,00% (1.385.118)
1. /Pages/resultados-de-exames-passo-a-passo.aspx	568.956 (41,08%)
2. /Pages/resultados-de-exames.aspx	402.394 (29,05%)
3. /Pages/Home.aspx	337.428 (24,36%)
4. /Pages/laboratorio-de-analises-clinicas.aspx	11.865 (0,86%)
5. /Pages/preparo-para-exames.aspx	5.816 (0,42%)
6. /Pages/telemedicina.aspx	4.738 (0,34%)
7. /Pages/contato.aspx	4.508 (0,33%)
8. /Pages/trabalhe-conosco.aspx	4.155 (0,30%)
9. /Pages/guia-medico-sjhm.aspx	2.841 (0,21%)
10. /Pages/unimed.aspx?PageView=Shared&initialTabId=Ribbon.WebPartPage&VisibilityContext=WSSWebPartPage	2.564 (0,19%)

**LABORATÓRIOS SÃO JOAQUIM: TODAS SUAS DÚVIDAS RESPONDIDAS!**

**COMO ACESSAR OS RESULTADOS DE EXAMES?**  
PELO LINK: <http://bit.ly/examesnoSJHM>

**COMO POSSO ME PREPARAR PARA OS EXAMES?**  
MAIS INFORMAÇÕES EM: <http://bit.ly/prepararparaosexamessjhm>

**COMO É O HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DO LABORATÓRIO?**  
MAIS INFORMAÇÕES EM: <http://bit.ly/1ACSJHM>

**SE AINDA TEM DÚVIDAS, ENTRE EM CONTATO**  
COM O TELEFONE (16) 3711-7777 (OPÇÃO 4) OU WHATSAPP (16) 99128-2017 (OPÇÃO 5)

SÃO JOAQUIM HOSPITAL E MATERNIDADE

**LABORATÓRIOS SÃO JOAQUIM: QUALIDADE E SEGURANÇA NO CUIDADO AO PACIENTE.**

**NOVA METODOLOGIA: TESTE MOLECULAR PARA DETECÇÃO DA COVID-19**

**É O PCR EM TEMPO REAL: TESTE PADRÃO OURO NO DIAGNÓSTICO!**

Benefícios:

- + PRECISO:** Detecção até mesmo em casos assintomáticos
- + RÁPIDO:** Coletas realizadas até as 14h resultados até as 18h30, após as 14h o resultado será entregue no dia seguinte até as 18h30.
- + ACESSÍVEL:** O exame é realizado no Laboratório do São Joaquim Hospital e Maternidade, não sendo mais necessário o encaminhamento a Laboratório de Apoio.
- + SENSÍVEL:** Diagnóstico de alta sensibilidade: Precisão, especificidade e alto desempenho

Entre em contato para mais informações:  
☎ Telefone - (16) 3711-7777 (opção 4)  
📱 WhatsApp - (16) 99128-2017 (opção 5)

De segunda a domingo das 7h às 18h.

ATENÇÃO: O TESTE MOLECULAR PRECISA SER REALIZADO PELO MÉDICO MEDIANTE SENTENÇA DO PACIENTE CONFORME CRITÉRIOS DA RDC.

**LABORATÓRIOS SÃO JOAQUIM: TODAS SUAS DÚVIDAS RESPONDIDAS!**

**COMO ACESSAR OS RESULTADOS DE EXAMES?**  
PELO NOVO APP - CLIQUE SÃO JOAQUIM SAIBA MAIS EM: <https://bit.ly/ExameApp>

**COMO RECUPERAR SUA SENHA PARA CONSULTAR SEUS EXAMES PELO SITE?**  
MAIS INFORMAÇÕES EM: <https://bit.ly/ExameSenha>

**CADASTRO ANTECIPADO: O QUE É E COMO FAZER?**  
MAIS INFORMAÇÕES EM: <https://bit.ly/CadastroAntecipadoSJ>

**SE AINDA TEM DÚVIDAS, ENTRE EM CONTATO**  
COM O TELEFONE (16) 3711-7777 OU WHATSAPP (16) 99128-2017 (OPÇÃO 5).

Unimed Franca | SÃO JOAQUIM HOSPITAL E MATERNIDADE

**NOVO EXAME PARA IDENTIFICAÇÃO DE VÍRUS!**

**DIAGNÓSTICO DE INFECÇÕES RESPIRATÓRIAS INCLUINDO COVID-19**

- + RÁPIDO** Diagnóstico em poucas horas (1 dia)
- + SENSÍVEL** Diagnóstico de alta sensibilidade. Precisão, especificidade e alto desempenho
- + SIMPLES** Fácil interpretação dos dados
- + ACESSÍVEL** Detecção de 24 Patógenos em uma única amostra.

**DÚVIDAS, INFORMAÇÕES E ORÇAMENTO:**  
Laboratório de Análises Clínicas  
(16) 99128-2017 (opção 5 Laboratório)  
(16) 3711-7777 (opção 4 Laboratório)

São Joaquim Hospital e Maternidade  
Rua Antônio Torres Peres, 542  
Atendimento de segunda a sexta, das 8h às 18h.

Unidade 3 Laboratório  
Rua Ana Custódio Parisi, 190  
Sábado, domingo e feriado: das 7h às 13h

Confirme no procedimento da RDC, este exame não precisa coletar amostra em plano de saúde

**IST'S: PREVENÇÃO À PREMATURIDADE!**

**DIAGNÓSTICO MOLECULAR É RÁPIDO, PRECISO E SEGURANÇA PARA O TRATAMENTO CORRETO**

As infecções sexualmente transmissíveis (IST) causam desde simples infecções do trato geniturário até enfermidades, parto prematuro, má-formação congênita e infecções neonatal. O diagnóstico precoce permite delinear o melhor tratamento individual ou antimicrobiano específico. Pode-se também tomar as medidas de prevenção e prevenção da sua transmissão, seja por via sexual ou vertical (da gestante para o bebê)

- + RÁPIDO** Diagnóstico em poucas horas
- + SENSÍVEL** Diagnóstico de alta sensibilidade
- + SIMPLES** Fácil interpretação dos dados
- + ACESSÍVEL** Detecção de 11 patógenos em uma única amostra. Precisão, especificidade e alto desempenho. Laudos completos com análise realizada pelo próprio equipamento.

**DÚVIDAS, INFORMAÇÕES E ORÇAMENTO:**  
Laboratório de Análises Clínicas  
(16) 99128-2017 (opção 5 Laboratório)  
(16) 3711-7777 (opção 4 Laboratório)

São Joaquim Hospital e Maternidade  
Rua Antônio Torres Peres, 542  
Atendimento de segunda a sexta, das 8h às 18h.

Unidade 3 Laboratório  
Rua Ana Custódio Parisi, 190  
Sábado, domingo e feriado: das 7h às 13h

Confirme no procedimento da RDC, este exame não precisa coletar amostra em plano de saúde

**PAINEL DE SEPSE**

**DIAGNÓSTICO MOLECULAR É RÁPIDO, PRECISO E SEGURANÇA PARA O TRATAMENTO CORRETO**

A SEPSE é a principal causa de mortes não coronarianas em UTIs e sabe-se que as primeiras horas são essenciais para um bom prognóstico. Portanto, a chave para o tratamento adequado é o reconhecimento e diagnóstico precoce e individualizado. No Painel de Sepsis a identificação precoce permite a intervenção clínica precoce e mais apropriada, farmacoeconomia no tratamento e melhor manejo terapêutico do paciente.

- + RÁPIDO** Diagnóstico em poucas horas
- + SENSÍVEL** Diagnóstico de alta sensibilidade. Precisão, especificidade e alto desempenho
- + SIMPLES** Fácil interpretação dos dados
- + ACESSÍVEL** Detecção em uma única amostra de + 40 Patógenos relacionados à SEPSE, incluindo fungos e bactérias, além de 20 marcadores de genes de resistência a antibióticos garantindo um diagnóstico ágil e eficiente

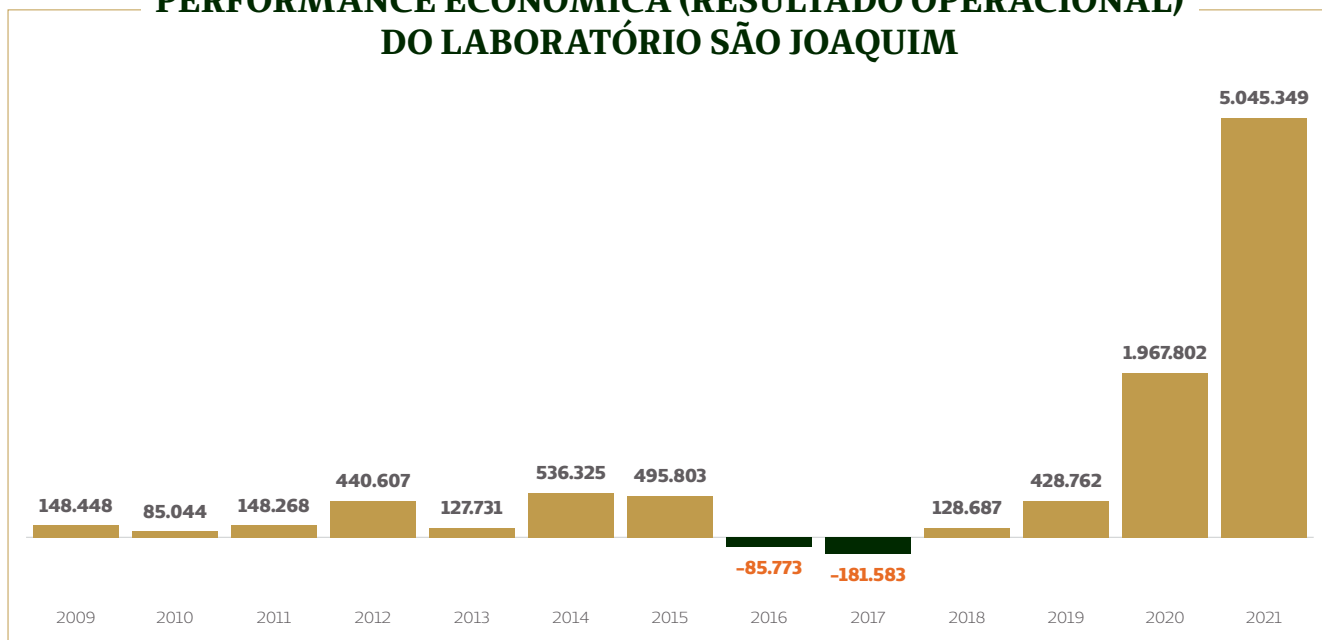
**DÚVIDAS, INFORMAÇÕES E ORÇAMENTO:**  
Laboratório de Análises Clínicas  
(16) 99128-2017 (opção 5 Laboratório)  
(16) 3711-7777 (opção 4 Laboratório)

São Joaquim Hospital e Maternidade  
Rua Antônio Torres Peres, 542  
Atendimento de segunda a sexta, das 8h às 18h.

Unidade 3 Laboratório  
Rua Ana Custódio Parisi, 190  
Sábado, domingo e feriado: das 7h às 13h

Confirme no procedimento da RDC, este exame não precisa coletar amostra em plano de saúde

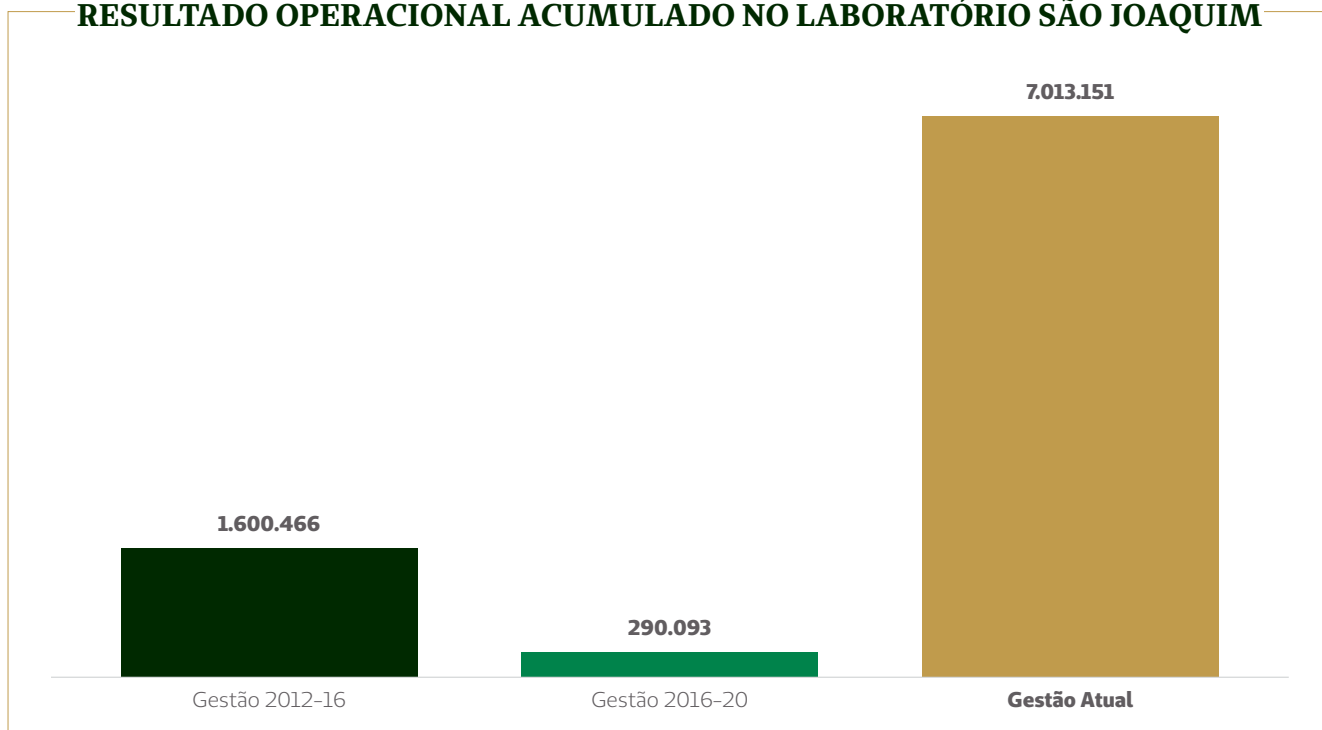
## PERFORMANCE ECONÔMICA (RESULTADO OPERACIONAL) DO LABORATÓRIO SÃO JOAQUIM



Mesmo com uma grande quantidade de exames realizados nos anos de 2016 e 2017, o **Resultado Operacional foi negativo**, reflexo dos tipos de exames realizados (**baixo valor agregado**).

Com o novo modelo de gestão, fundamentado em **novas tecnologias**, com exames de alto valor agregado e controle de custos, o resultado de 2020 e 2021 **foram os melhores da nossa história**.

## RESULTADO OPERACIONAL ACUMULADO NO LABORATÓRIO SÃO JOAQUIM



O Investimento realizado na **Ressonância Magnética**, em seus três primeiros anos, atingiu **64,5% do montante inicial**, levando em consideração a taxa interna mínima de retorno de **9,00%**.

Isso demonstra que os investimentos realizados dentro do São Joaquim Hospital e Maternidade **trazem o retorno esperado**, como também **é uma importante fonte de sustentabilidade** para a Unimed Franca.

#### PROJETO DE INVESTIMENTO EM TOMOGRAFIA

Tomógrafo e equipamentos	R\$ 1.732.609,84
Área Física	R\$ 390.310,20
<b>Investimento</b>	<b>R\$ 2.122.920,04</b>
Taxa de Atratividade	9%
Tempo Estimado de Retorno	5 anos

#### RESULTADO OBTIDO COM O INVESTIMENTO

PAY BACK	ANO
Projeção	4,3
Realizado	4,6

#### TAXA INTERNA DE RETORNO

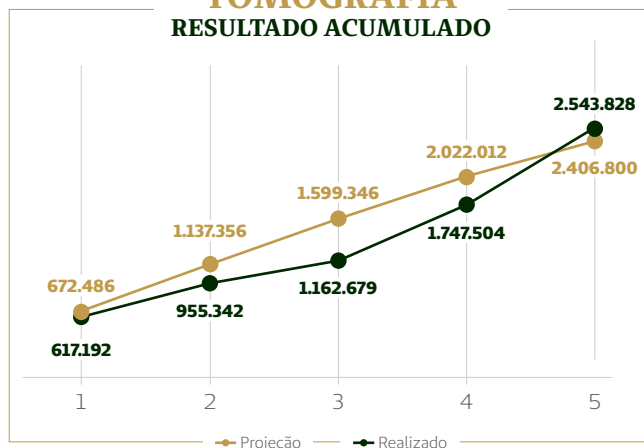
Projeção	14,19%
Realizado	15,41%
Taxa de Atratividade	9%

Ressonância Magnética	R\$ 3.717.540,00
Área Física	R\$ 600.000,00
<b>Investimento</b>	<b>R\$ 4.317.540,00</b>
Taxa de Atratividade	9%
Tempo Estimado de Retorno	5 anos

#### TOMOGRAFIA RESULTADO ANO



#### TOMOGRAFIA RESULTADO ACUMULADO



EVENTO	VALOR	SALDO	REALIZADO
<b>Investimento</b>	<b>R\$ 4.317.540,00</b>	<b>R\$ 4.317.540,00</b>	<b>0%</b>
Resultado Ano 01	R\$ 580.755,00	R\$ 3.736.785,00	13,5%
Resultado Ano 02	R\$ 1.146.506,00	R\$ 2.590.282,00	40%
Resultado Ano 03	R\$ 1.055.429,00	R\$ 1.534.853,00	65,5%
Resultado Ano 04	0		
Resultado Ano 05	0		



## TELEMEDICINA

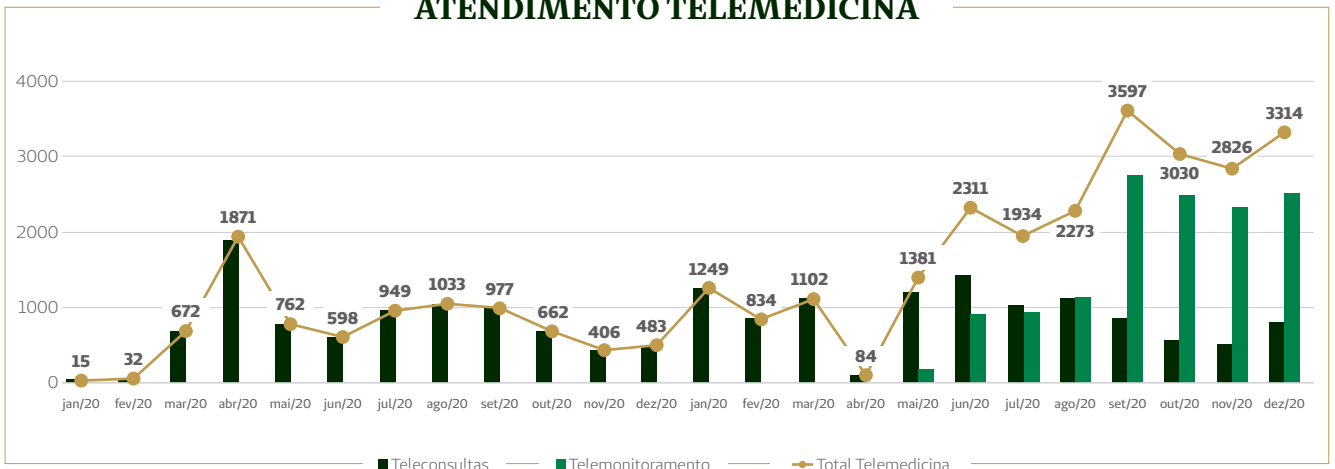
A Unimed Franca foi **pioneira no oferecimento do serviço de Telemedicina** aos seus clientes. Começamos em março de 2020 e já no mês de abril do mesmo ano foram realizadas **1.871 Teleconsultas médicas**.

Essa ferramenta **foi uma importante aliada** para facilitar o acesso do cliente **durante os períodos de lockdown**.

No mês de **maio de 2021**, o serviço foi transferido para um **novo local** para que pudesse ser ampliado.



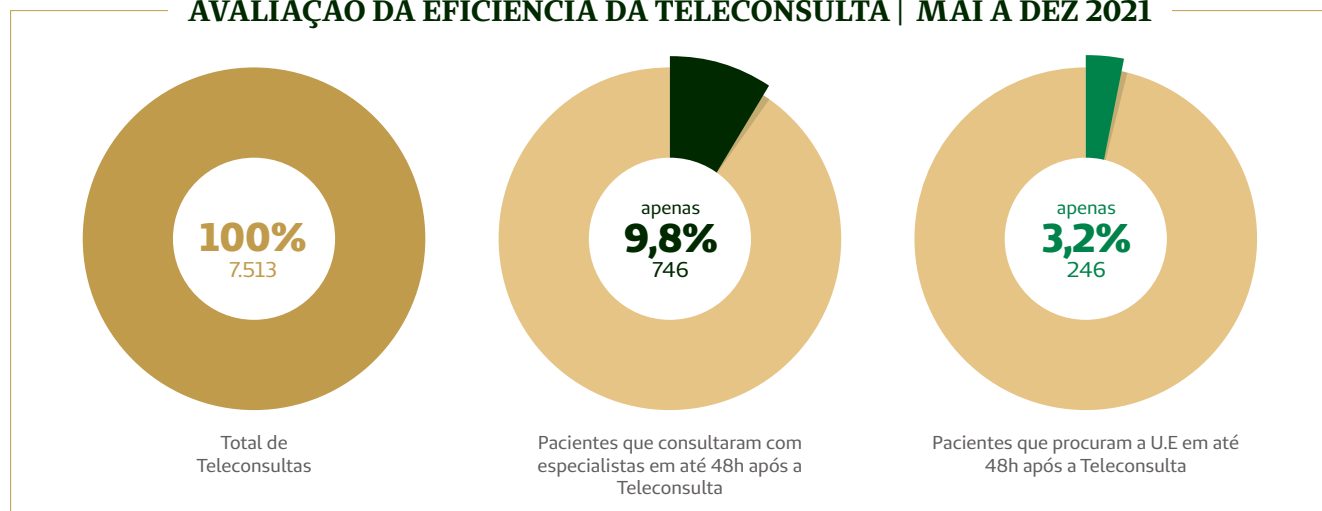
## ATENDIMENTO TELEMEDICINA



No período de maio a dezembro de 2021, foram realizadas **7.513 Teleconsultas**. Destas, **746 (9,8%)** necessitaram de consultas com **especialistas em até 48h**, e apenas **246 (3,2%)** procuraram a **Unidade de Emergência em até 48h**.

Os dados **reforçam a qualidade do nosso serviço** e que este é um dos caminhos para tentar diminuir o volume de consultas na U.E.

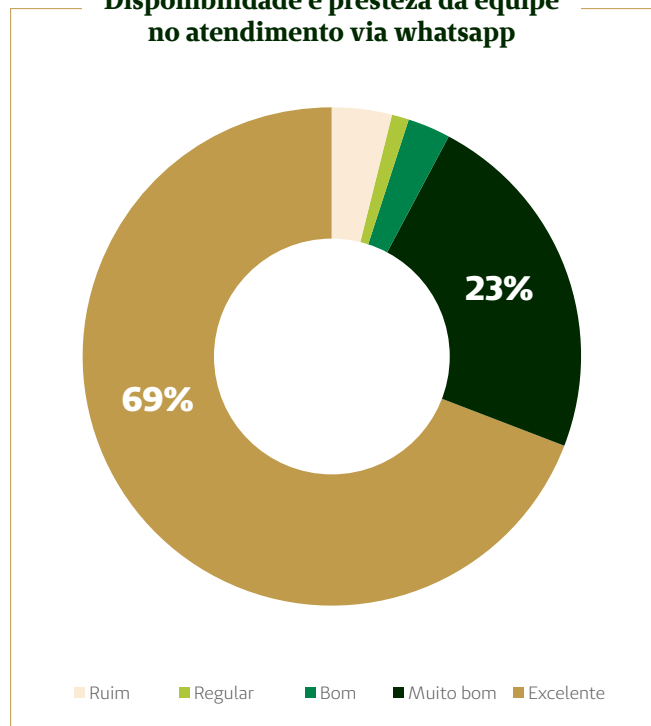
**AVALIAÇÃO DA EFICIÊNCIA DA TELECONSULTA | MAI A DEZ 2021**



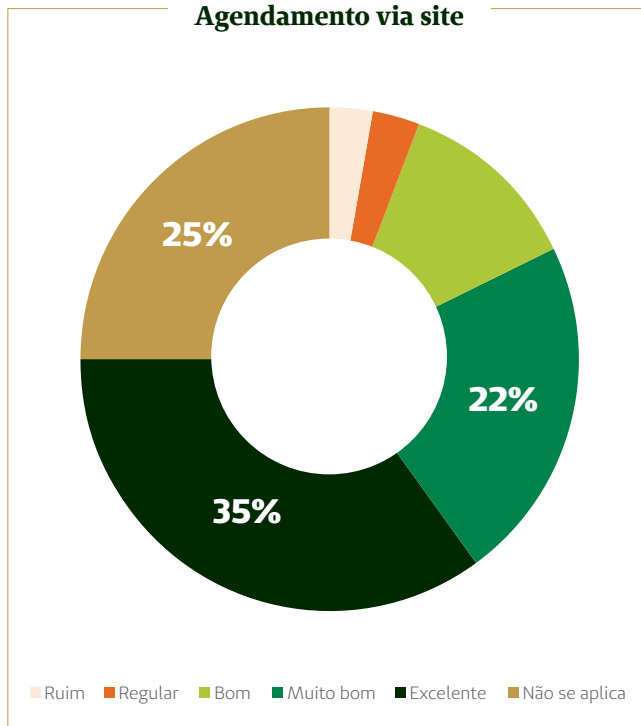
**Pesquisa de satisfação**

Foram entrevistados **350 clientes** que utilizaram do serviço de **Telemedicina**.

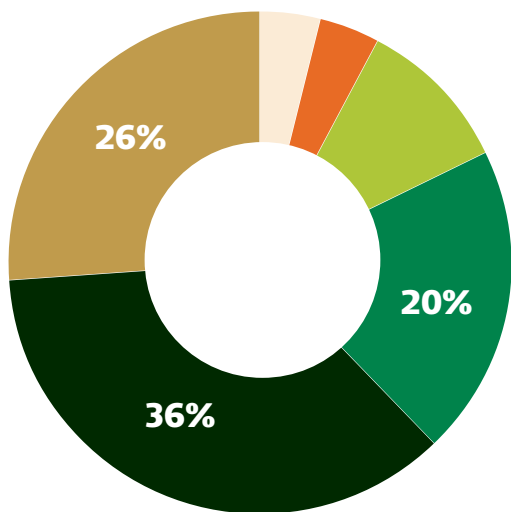
**Disponibilidade e presteza da equipe no atendimento via whatsapp**



**Agendamento via site**

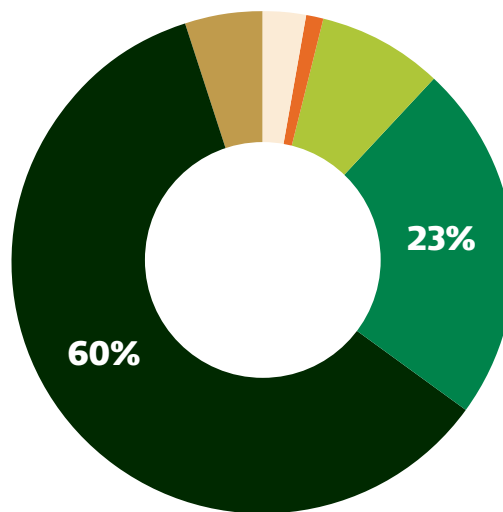


**Agendamento via aplicativo  
Clique São Joaquim**



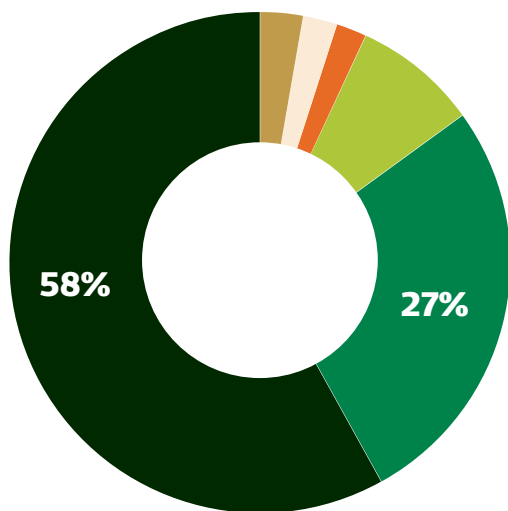
Ruim Regular Bom Muito bom Excelente Não se aplica

**Atendimento médico no  
dia da consulta**



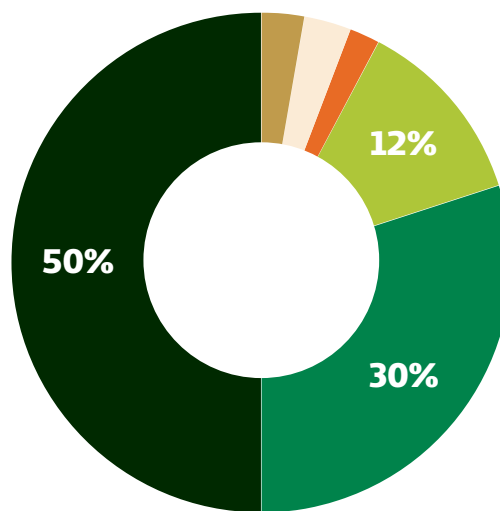
Ruim Regular Bom Muito bom Excelente Não se aplica

**Confiabilidade e segurança  
de informações**



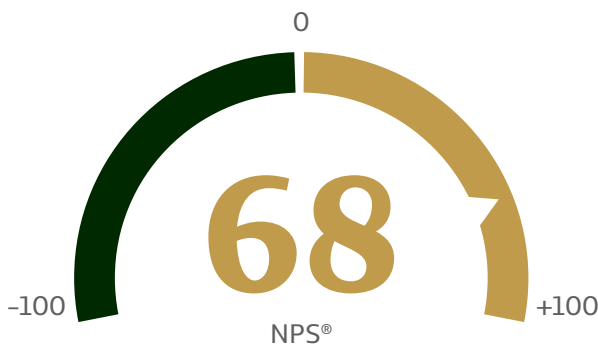
Ruim Regular Bom Muito bom Excelente Não se aplica

**Resolutividade do caso**



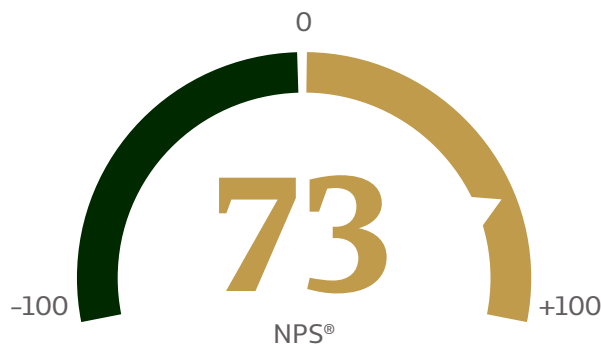
Ruim Regular Bom Muito bom Excelente Não se aplica

Considerando o serviço geral de Telemedicina qual nota você atribui?



Promotores	250
Passivos	71
Detratores	19

Qual é a probabilidade de você recomendar o serviço de Telemedicina do São Joaquim Hospital e Maternidade a um amigo ou a um familiar?



Promotores	267
Passivos	52
Detratores	21

## TELEMONITORAMENTO

O telemonitoramento teve sua implantação em **maio de 2021**, realizado por enfermeiros capacitados, **com o compromisso de manter os cuidados com a saúde**, oferecendo de forma segura e prática, orientações gerais e encaminhamento dos casos críticos para atendimento em teleconsulta, unidade de emergência e consultório de especialistas.

### Telemonitoramento pós-alta hospitalar:

Contato telefônico com pacientes de alta em geral, pacientes Covid-19 e crianças acima de 28 dias, **realizando as orientações pertinentes ao pós-alta e cuidados em domicílio.**

### Telemonitoramento resultado de exames unidade de emergência:

Acompanhamento e Telemonitoramento diário dos resultados dos exames de culturas adulto e pediátricos colhidos na Unidade de Emergência, exames de Covid-19 positivos,

pacientes crônicos, pacientes dos protocolos gerenciados (Sepse, IAM, AVC)

- Telemonitoramento de **todos os pacientes** por telefone ou mensagens via onzap;
- Orientação sobre cuidados de enfermagem aos pacientes da procura por livre demanda.

Esta inovação tecnológica **será mantida e ampliada** para aprimorar a Jornada do Cliente na nossa empresa.

### Telemonitoramento obstétrico:

A mesma enfermeira que atende o consultório obstétrico (de acordo com ANS), faz o telemonitoramento das puérperas (pós-alta da maternidade) e faz o inter-relacionamento com o Curso de Gestante (procedimento em expansão).

## As mídias sociais contribuindo para o crescimento da Telemedicina

Como demonstrado no capítulo sobre o novo aplicativo **Clique São Joaquim**, as mídias sociais contribuíram para o acúmulo de downloads, **investindo na divulgação da Telemedicina**.

Entretanto, as campanhas para a divulgação do serviço se estenderam por todo o ano de 2021:

## Resultados das campanhas:

 **R\$ 4.341,55**  
investidos em 2021 apenas em redes sociais

 **173.806**  
pessoas alcançadas

 **4.173 CLIQUES**  
no agendamento da Telemedicina através das Redes Sociais



telemedicina  
são joaquim  
**+rápido +fácil**  
solicitar sua  
consulta online!

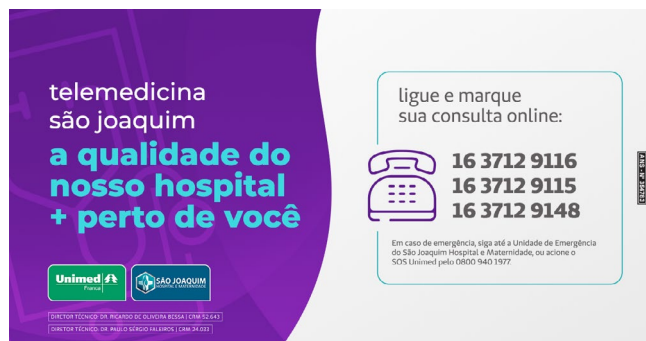
 **está no são joaquim e sua ficha tem selinho verde?**

Ligue, agende e consulte no conforto de casa:  
**16 3712 9116**

Em caso de emergência, siga até a Unidade de Emergência do São Joaquim Hospital e Maternidade, ou atone o SOS Unimed pelo 0800 940 1977.


 

DIRETOR TÉCNICO: DR. RICARDO DE OLIVEIRA BESSA | CRM: 52.643 | DIRETOR TÉCNICO: DR. PAULO SÉRGIO FALEIROS | CRM: 24.033





telemedicina  
são joaquim  
**a qualidade do**  
nosso hospital  
**+ perto de você**

ligue e marque  
sua consulta online:

 **16 3712 9116**  
**16 3712 9115**  
**16 3712 9148**

Em caso de emergência, siga até a Unidade de Emergência do São Joaquim Hospital e Maternidade, ou atone o SOS Unimed pelo 0800 940 1977.

DIRETOR TÉCNICO: DR. RICARDO DE OLIVEIRA BESSA | CRM: 52.643 | DIRETOR TÉCNICO: DR. PAULO SÉRGIO FALEIROS | CRM: 24.033



**TELE MEDICINA**  
SÃO JOAQUIM

clique, esclareça suas dúvidas, **marque sua teleconsulta**

Serviço exclusivo para beneficiários Unimed Franca ou intercâmbio.

descubra as vantagens:

- MAIS SEGURO** 
- MAIS RÁPIDO** 
- MAIS PRÁTICO** 

DIRETOR TÉCNICO: DR. RICARDO DE OLIVEIRA BESSA | CRM: 52.643 | DIRETOR TÉCNICO: DR. PAULO SÉRGIO FALEIROS | CRM: 24.033



**TELE MEDICINA**  
SÃO JOAQUIM

descubra as vantagens

**o que é telemedicina?**

É um serviço para consultas online, indicado para pacientes com sintomas leves de doenças cotidianas, como gripes, resfriados, frites etc. além de pacientes crônicos.



**meu filho está com uma crise de rinite, posso usar a telemedicina?**

Sim! É indicada para casos não emergenciais e tem consultas pediátricas disponíveis.



**sou cliente unimed franca e quero me consultar. há coparticipação?**

Não! É um serviço sem cobrança de coparticipação aos clientes Unimed Franca e intercâmbio.



**não sei como agendar minha consulta. será que é complicado?**

É fácil! Pelo site, ou aplicativo você consegue clicar e saber como.

A página da Telemedicina foi a **6ª mais acessada** no site do SJHM em 2021.



Início >

## A Telemedicina é o novo serviço do São Joaquim Hospital para consultas médicas por videoconferência

Os clientes contam com atendimento médico online, com a mesma qualidade que você encontra em nosso Hospital.

Essa é mais uma iniciativa em parceria com a Unimed Franca na luta contra o novo coronavírus e para facilitar o atendimento de nossos clientes. Uma maneira segura e rápida que pode evitar as idas desnecessárias à Unidade de Emergência, em especial nos casos não-emergenciais, evitando assim, filas e aglomerações.

Agora, o Pronto-Socorro Online da Unimed Franca é Telemedicina São Joaquim.

### Como agendar uma teleconsulta?

Para agendar consultas pela TELEMEDICINA, você pode escolher três possibilidades:

- 1) Pelos telefones: (16) 3712 9116 / 3712 9115 / 3712 9148
- 2) Diretamente pelo site da nossa nova plataforma. Clique e cadastre-se: <https://bit.ly/AgendaTelemedicina>
- 3) Pelo novo aplicativo Clique São Joaquim. Clique e baixe o seu:



Caso necessite de orientações para o acesso no agendamento:

Acione a nossa equipe pelo WhatsApp: (16) 99128-2017 - Opção 01: Telemedicina (Apenas mensagem de texto).

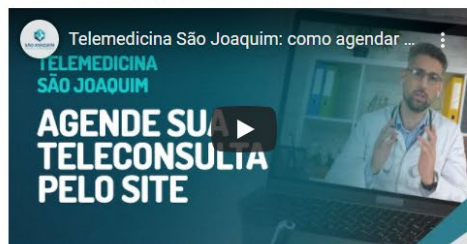
### Como faço para me cadastrar no aplicativo?

Após baixar o seu Clique São Joaquim, siga o passo a passo:



### Como faço para me cadastrar no site?

Após acessar <https://bit.ly/AgendaTelemedicina>, siga o passo a passo:



A Telemedicina funciona de segunda a sexta-feira (exceto feriados), das 7h às 19h.

## Dúvidas frequentes Telemedicina

A large, minimalist outline of a smiley face (:) is centered on a solid gold background. The outline is composed of two large circles for eyes and a curved line for a mouth. The text is centered within the space between the two eyes.

**SERVIÇOS PRÓPRIOS  
UNIMED FRANCA**

## Serviços próprios Unimed Franca

### UNILAR

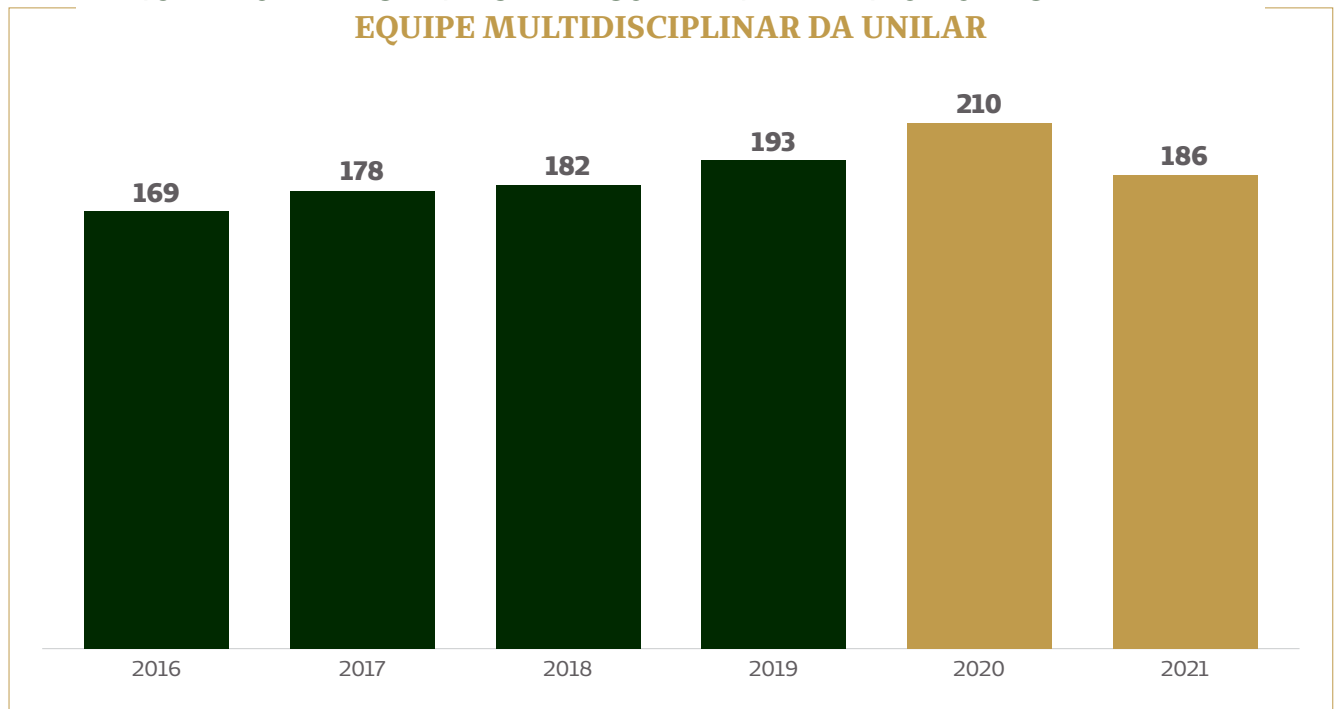
Em 2021, o serviço de atenção domiciliar da Unimed Franca manteve **o nível máximo de acreditação ONA 3** e o foco na qualidade assistencial aos pacientes.

A equipe multidisciplinar manteve a assistência domiciliar com média de **mais de 180 pacientes** incluídos neste modelo de gestão no ano 2021. Todos estes pacientes são

incluídos mediante a aplicação de scores que **evidenciam de forma clara e objetiva a indicação do serviço.**

São casos que **são acompanhados diariamente** pela gestão com a finalidade de evitar consultas e internações e com as visitas de equipes multidisciplinares é possível manter **a qualidade assistencial aos pacientes.**

### NÚMERO DE PACIENTES EM ACOMPANHAMENTO DOMICILAR PELA EQUIPE MULTIDISCIPLINAR DA UNILAR



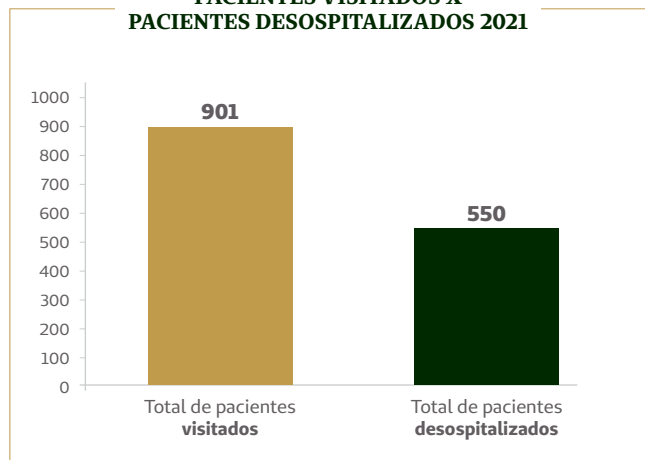
Em dezembro de 2021, para orientar melhor nossos clientes, **criamos um vídeo apresentando os serviços Unilar.** A ideia é continuar com uma série de conteúdos no YouTube, apresentando todos os processos e orientações relevantes aos pacientes e seus cuidadores





A Unilar também atuou no fortalecimento de vários processos durante o ano de 2021, incluindo a **desospitalização, os cuidados paliativos e o ambulatório de medicações**, sendo este último com intuito de evitar possíveis internações apenas para completar o uso de medicações de uso intra-hospitalar.

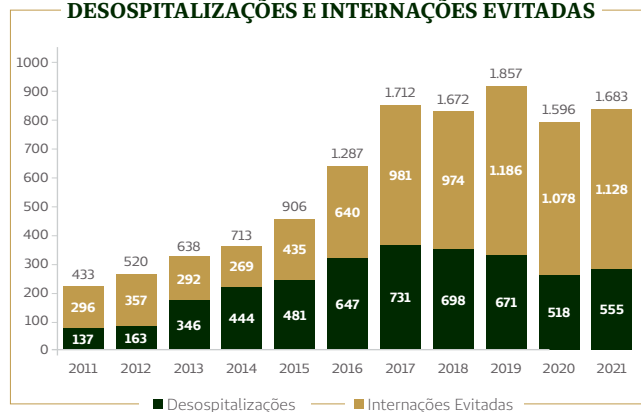
PACIENTES VISITADOS X  
PACIENTES DESOSPITALIZADOS 2021



Em agosto de 2020 foi iniciado o **Ambulatório de Cuidados Integrados**, no qual é realizado atendimento ambulatorial a pacientes com perfil em cuidados paliativos da Unimed Franca e São Joaquim Hospital e Maternidade, com intuito de **atuar com avaliação e tratamento da dor e demais sintomas físicos, sociais e psicológicos**, promovendo melhor qualidade de vida aos pacientes com doenças que ameacem a vida.

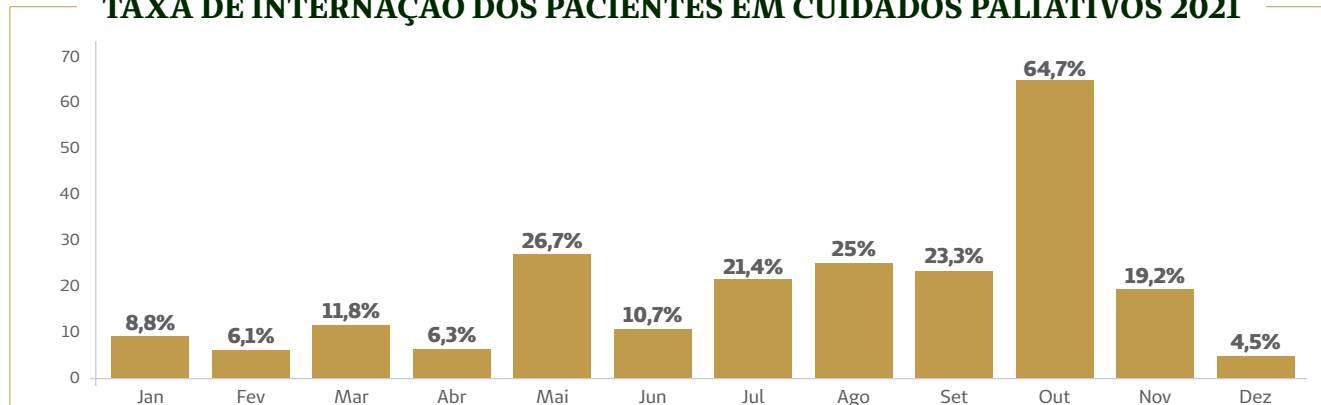
Com o **crescimento da nossa carteira**, é fundamental que nosso hospital tenha **um bom nível de Giro de Leito**. Até que a expansão do São Joaquim Hospital seja concluída, o trabalho da Unilar com as **desospitalizações** e com as **internações evitadas** será peça-chave para atendermos aos nossos clientes, **mantendo nosso padrão de qualidade**.

DESOSPITALIZAÇÕES E INTERNAÇÕES EVITADAS



Foi iniciado também um **Time de estudos em Cuidados Paliativos**, no qual estão envolvidos a equipe multidisciplinar do hospital, da oncologia e da Unilar, além das enfermeiras e dos médicos. São realizadas **reuniões mensais**, onde são discutidos diversos temas referentes ao assunto, sendo cada mês um profissional o responsável pela apresentação do tema escolhido e, ao final, é realizado um brainstorming para melhoria do conhecimento.

TAXA DE INTERNAÇÃO DOS PACIENTES EM CUIDADOS PALIATIVOS 2021



## Atendimento ao cliente

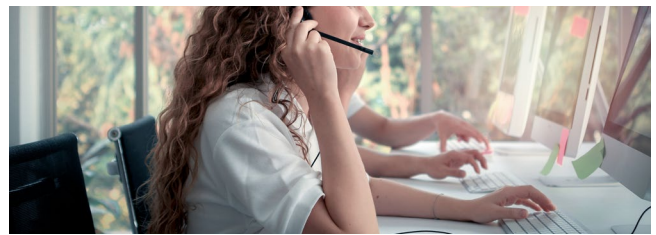
### TELEFONIA

Com o intuito de atender às normas estabelecidas pelo Decreto nº 6523 – Planalto, sendo autorizado em Direx na data de 20/07/2021, os atendimentos do SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor) **foram terceirizados e adequados** a partir de outubro de 2021 pela empresa **Estrutura Dinâmica**, com sede na cidade de Rio Claro/SP.

A ação proporcionou, principalmente, a **redução do tempo de espera do cliente nos canais de atendimento da operadora**, bem como o alívio das demandas de atendimento dos **Departamentos Financeiro e Cadastro**, além de atenuar as atividades do **Uniage**.

### UNIAGENDE

Com a terceirização do SAC, o setor Unia-**gênde retomou suas atividades exclusivamente para agendamento de consultas**, sendo que foi aprovado em abril de 2021, em Direx, a **padronização do espaço** seguindo os parâmetros da NR-17, no que se refere à **ergonomia**, com **alteração do local de atividade** que teve início em dezembro de 2021 junto ao **CMU** – Centro Multidisciplinar Unimed.



## Atendimento de Psicologia – CMU

### Consolidação da triagem psicológica como porta de entrada do serviço.

Com a organização da **retomada das triagens** em dezembro de 2020, foi possível, a partir de janeiro de 2021, a oferta do atendimento de triagem dentro do prazo regulamentar da ANS de **10 dias úteis** (RN 259/11). Isso permitiu **agilidade na avaliação dos encaminhamentos médicos** para o Ambulatório de Psicologia.

Além disso, a avaliação dos casos novos quanto à gravidade e à urgência, permitiu priorizar o acolhimento de beneficiários com esta indicação. Destaque para a relevância da triagem psicológica para a psicoterapia breve-focal (ou com tempo e objetivos definidos).

### Consolidação das Clínicas Específicas divididas por faixas etárias

Iniciada em dezembro de 2020, a **divisão da equipe de Psicologia em clínicas organizadas por faixas etárias** foi consolidada ao longo de 2021. Tal divisão se deu em 4 clínicas: **0-3 anos** (Clínica de Pais-Bebês), **4-12 anos** (Clínica Infantil), **13-30 anos** (Clínica de Adolescentes e Jovens Adultos) e **>30 anos** (Clínica de Adultos e Idosos).

Cada clínica **conta com uma liderança que possui expertise no atendimento clínico da faixa etária correspondente**. Esta estrutura permitiu um melhor alinhamento das especificidades de cada clínica, desde a triagem até a alta, além do ganho relativo ao aprofundamento das discussões de caso

e ao aumento das trocas entre as profissionais de cada subdivisão da equipe. Em agosto de 2021, **foi autorizada a contratação de 4 psicólogas para aumento de quadro em cada uma das clínicas**, o que permitiu adequar os recursos humanos diante do importante aumento de demanda observado a partir de julho de 2021. Ademais, tanto a consolidação da divisão em clínicas por faixas etárias quanto o referido aumento de quadro, **impactaram de maneira positiva** as condições concretas do trabalho e a motivação da equipe.

### Curso Introdução à Clínica Grupal – setembro de 2021 (8h)

Experiência que apresentou à equipe o trabalho com os **Grupos Operativos**, dispositivo clínico grupal capaz de oferecer respostas clínicas eficazes e eficientes para demandas de tratamento que extrapolam a abordagem individual da questão. **Impacto positivo na ampliação de recursos terapêuticos** e na abertura da equipe para o estudo e a apropriação desta importante ferramenta clínica

### Capacitações “Detecção de sinais de sofrimento psíquico em bebês” Pediatras: 15h – setembro a novembro de 2021 | Equipe de Psicologia: 15h – dezembro de 2021

A professora **Érika Parlato** é professora do Programa de Pós-Graduação em Saúde da Criança e do Adolescente da Faculdade de Medicina da UFMG e orientadora de Doutorado do Programa Estudos Psicanalíticos da Université de Paris Diderot (Paris 7). É Co-Coordenadora regional do PREAUT-Brasil e do Curso de Pós Graduação “Psychisme face à la naissance” do Hospital Necker Enfants Malades / Universidade Paris Descartes (Paris 5), além de Membro do Comitê de Pesquisa sobre Autismo da Federação Fran-

cesa de Psiquiatria. **Ela é uma referência mundial no campo da atenção ao sofrimento psíquico em bebês.**

Com esta capacitação, **um grupo de 14 pediatras foi sensibilizado para este importante campo de investigação e de intervenção na primeira infância.** Foram disponibilizados estudos científicos importantes e atuais (publicações internacionais) para consulta e pesquisa, com enorme relevância para a prática clínica na puericultura. **Impacto positivo em razão da possibilidade de identificação de sofrimento psíquico em bebês e de intervenção precoce.** Os pediatras participantes se envolveram nas aulas e, ao final, **manifestaram o desejo de continuar a formação através de reuniões clínicas regulares** com a Profa. Érika Parlato para discussão de casos. Já estamos recebendo encaminhamentos para a Clínica de Pais-Bebês feitos pelos pediatras que participaram da capacitação.

Esta capacitação, **que também foi oferecida à equipe das Clínicas Infantis (0-3 e 4-12 anos) e demais interessados do Ambulatório de Psicologia do CMU**, incluiu:

- a consideração e a investigação daquilo que um bebê é capaz de fazer (os “saberes do bebê”)
- as diferentes modalidades de comunicação presentes no bebê
- a importância de considerar o bebê como sujeito ativo de seu processo de constituição e desenvolvimento
- a necessidade constante de estudo (rápida atualização das pesquisas)
- a importância da elaboração e da produção teóricas

Como resultados junto aos pediatras e à equipe de Psicologia, destacam-se:

- **o impacto positivo** na motivação em razão do acréscimo de um novo saber e da abertura para um novo campo de intervenção
- a formação de recursos humanos para atuação neste campo (capaz inclusive de **reduzir sinistralidade** a médio e longo prazo)
- **o estímulo à produção de conhecimento** e à **formalização teórica** a partir das experiências na implementação da Clínica de Pais-Bebês na Unimed Franca.

#### CURSO

### Detecção de sinais de sofrimento psíquico nos bebês

Treinamento para pediatras sobre detecção de sinais de sofrimento psíquico em bebês e risco para autismo.

#### PROGRAMAÇÃO:

##### Módulo I

- *O que a neurociência nos ensina sobre as capacidades do bebê.*
  - *A emergência do psiquismo.*
- 13 e 20 de setembro, das 19h às 22h.

##### Módulo II

- *Sinais de risco para autismo em bebês*
  - *O uso do protocolo PREAUT.*
- 04 e 25 de outubro, das 19h às 22h.

##### Módulo III

- *Propostas de intervenção*
- 08 de novembro, das 19h às 22h.

### Estruturação e implementação de dispositivos clínicos grupais (40h – outubro a dezembro de 2021)

Elaboração, organização, estruturação e implementação de **3 (três) grupos operativos com excelente adesão**, tanto por parte da equipe de psicologia (segurança para conduzir os trabalhos) quanto por parte dos beneficiários (vinculação à proposta de intervenção). São eles:

- **Viver & Conviver** (pacientes acima de 60 anos com queixas relativas à elaboração de lutos, solidão, sintomas ansiosos e depressivos associados à pandemia)
- **Construindo Relações Sociais** (pacientes entre 5 e 7 anos com dificuldades no que diz respeito a habilidades sociais associadas à TEA e/ou TDAH)
- **Pandemia: recomeçar como?** (pacientes entre 14 e 17 anos com queixas concernentes a sintomas ansiosos associados aos efeitos do isolamento social imposto pela pandemia)

#### RESULTADOS:

- Supervisão direta das 6 (seis) psicólogas **coordenando os trabalhos grupais em duplas** (coordenação e co-coordenação) e indireta de toda a equipe)
- **Impacto positivo na equipe** (melhoria da qualidade dos vínculos grupais)
- **Articulação teoria-prática e diálogo** entre diferentes perspectivas teóricas em Psicologia
- **Contribuição clínica importante** para os atendimentos individuais e para o Programa da Bariátrica
- **Motivação da equipe** para propor e implementar novos grupos

- **Elaboração teórica** (produção de artigos) referente ao desenvolvimento desta tecnologia de dispositivo clínico grupal, passível de implementação na saúde suplementar e alinhada com as Diretrizes Assistenciais para a Saúde Mental na Saúde Suplementar (ANS, 2008).



Em razão do exposto nos itens 1 a 5 deste Relatório, conclui-se que no ano de 2021 foi possível à equipe de Psicologia do CMU, **caminhar na superação da condição marcada por um funcionamento como “linha de produção”**. Isso porque os avanços significativos aqui relatados trouxeram **ganhos importantes** para a configuração da **Equipe de Psicologia como um corpo clínico**, anseio compartilhado pelos profissionais e pela Diretoria.

## Programa Idoso Bem Cuidado

**A** pesar das dificuldades impostas pela pandemia, o ano de 2021 possibilitou **alguns avanços no atendimento aos idosos frágeis** da Unimed Franca.

Com a notícia da vacinação prioritária dos idosos, foram desenvolvidas **ações de estímulo e reafirmação da necessidade vacinal** em cada contato com o cliente, seja por mensagens, telefone ou consultas, tendo em vista a insegurança inicial com a Coronavac. Posteriormente, foram necessárias **ações de incentivo à aplicação da dose de reforço e orientações em relação à segurança vacinal**.

O atendimento presencial foi afetado pela necessidade de evitar aglomerações e pelos períodos de lockdown. Em contrapartida, houve **intenso desenvolvimento e ampliação da telemedicina** para manter-se assistência a este público. O início do uso da **Plataforma “Amplimed”**, de acesso mais intuitivo e conexão estável, **permitiu consultas via telemedicina de forma mais efetiva**. A **plataforma “Memed”** utilizada para prescrição eletrônica, **evitou deslocamentos desnecessários ao CMU para renovação de receituário** e complementou a atuação da telemedicina.

A equipe de **Terapia Ocupacional**, que realizava atendimentos grupais de 6 a 10 idosos para exercícios de reabilitação cognitiva, **teve seus atendimentos suspensos durante um extenso período**, sendo retomados, no segundo semestre, **de forma individual**, em que a terapeuta ocupacional da Medicina Preventiva **foi realocada** para suporte nestes atendimentos individuais.

Foi desenvolvido o **programa de reabilitação cognitiva semanal via telemedicina**, de forma a manter a atividade mental dos idosos mais frágeis no decorrer do ano. Para os idosos que não aderiram ao atendimento online, **foram disponibilizadas apostilas de estimulação cognitiva**, visando suporte e acolhimento para esse paciente, até a retomada dos atendimentos, sendo possível perceber o interesse dos pacientes com as atividades.



Ainda foi implantado no terceiro trimestre, **atividades temáticas** (dia dos pais, avós, semana do idoso e Natal) coordenadas pela terapia ocupacional e apoio da equipe multidisciplinar, retomando a socialização (dentro dos protocolos de segurança da empresa) devido à pandemia, realizando atividades e homenagem dos familiares, resgatando os vínculos, trazendo memórias e **promovendo o jeito de cuidar.**



Os grupos de cuidadores para familiares de clientes com quadros demenciais suavizaram o impacto desta situação. A impossibilidade das reuniões semanais **direcionou a equipe de enfermagem ao contato mais próximo com os familiares através dos canais de atendimento telefônico e da ferramenta Onzap.**

As visitas domiciliares, realizadas pela equipe multidisciplinar, com o intuito de avaliação e prevenção do risco de queda “in loco” **também sofreram impactos e foram direcionadas a clientes com maior fragilidade e risco de queda.**

O Programa Idoso Bem Cuidado passou por um período sem assistente social para suporte familiar, **porém foi contemplada a**

**contratação de nova colaboradora para o ano de 2022** com grande motivação para expansão e retomada plena dos atendimentos presenciais e o desenvolvimento de atividades clínicas de prevenção de desfechos desfavoráveis para os idosos mais frágeis de nossa carteira.

A partir do mês de setembro de 2021, um dos médicos geriatras **permaneceu com os atendimentos de maneira online**, sendo que devido a demanda dos atendimentos presenciais, **a Dra. Lara Leonardi passou a compor a equipe do Idoso Bem Cuidado agregando todo o saber, disponibilidade e acolhimento para os pacientes que não aderiram ao atendimento online.**

Foram realizados no ano de 2021, **treinamentos da equipe do Idoso Bem Cuidado em primeiros socorros, DEA, treinamento para a equipe multidisciplinar do IVCF 20, curso de cuidadores de idosos da Faculdade Unimed, treinamento da MIF habilitando a terapeuta ocupacional a multiplicar a equipe para uma triagem “in loco” nas visitas domiciliar.** Desta forma, todos os treinamentos agregaram maior conhecimento, **contribuindo com a qualidade do serviço e eficiência no cuidado com o idoso.**

O **dinamômetro** foi inserido na triagem de enfermagem, possibilitando a medição da **intensidade da força e auxílio no atendimento médico.**

Os procedimentos de medicação, aferição de pressão, glicose e saturação foram incluídos no setor do Idoso Bem Cuidado, **possibilitando atendimento mais rápido**, além da comodidade ao cliente.

Em dezembro **iniciou-se o projeto dimensionado pela Deloitte**, que certamente possibilitará grandes desafios e conquistas no ano de 2022.

## Espaço Viver Bem: Medicina Preventiva

O ano de 2021 certamente foi um ano desafiador para o **Departamento de Medicina Preventiva** da Unimed Franca, tendo em vista a **necessidade de alteração de endereço e readequação do espaço**, além de serem necessárias **ações de melhorias e de adaptação em meio à pandemia da Covid-19**.

Desta forma, no 1º trimestre de 2021, **as atividades foram suspensas para reforma e mudança de local**, bem como ocorreu a reestruturação da equipe, de maneira a **otimizar os recursos humanos disponíveis**.

Posteriormente ao processo de mudança, houve inicialmente a importante **informatização sistêmica do setor**, de maneira a garantir a segurança da informação e possibilitando o acompanhamento e análise de indicadores assistenciais e econômico-financeiros, além da retomada parcial dos atendimentos presenciais no ambulatório **APEOESP, Programa Uniama e Planejamento Familiar**. Também foi bem-sucedida a **Campanha de Prevenção ao Câncer de Cólon**.

No segundo trimestre de 2021, alguns programas e cursos foram iniciados, tais como: **Programa de cuidados continuados, Programa Saúde nas Empresa, Curso de Gestantes e Oficina de Papas**, além do **telemonitoramento Covid-19 e telemonitoramento para acompanhamento da utilização do plano de saúde pelos colaboradores**. Foi ainda retomado o programa de **Cirurgia Bariátrica**.

Seguem fotos do **Programa Saúde nas Empresas**:



Vale ressaltar que no mesmo trimestre também ocorreu o **desenvolvimento da página virtual do Espaço Viver Bem**, com o intuito de garantir informações de qualidade aos beneficiários da Unimed Franca, além de ser possível a **evolução em sistema Integre ONA para a recertificação**.

### Espaço Viver Bem

Uma nova proposta em prevenção em um novo espaço

O Espaço Viver Bem oferece uma linha de programas, cursos online e eventos exclusivos que estimulam a qualidade de nossos clientes e da população em geral, no âmbito Gestantes, Crianças, Adultos e Idosos.

O Espaço Viver Bem da Unimed Franca fica localizado na Rua Luis Lopes, 1206, São José do Rio Preto, SP.

Clique, conheça cada um dos nossos programas e inscreva-se naqueles que mais se encaixam no seu perfil.

**Curso de Gestante**

Do início da gravidez ao nascimento, dicas, palestras e monitoramento pelo parto com especialistas, programa gratuito.

[Saiba mais](#)

**Programa Aquarela**

Confirmando a estabilidade da criança e adolescentes, se estimular a prática de exercícios e boa alimentação.

[Saiba mais](#)

**Cessaçao do Tabagismo**

Para os clientes que desejam parar de fumar, com acompanhamento de equipe especializada.

[Saiba mais](#)

**Viva Melhor a Idade**

O conteúdo programático é desenvolvido em 7 aulas de 15 minutos, com acompanhamento de nutricionista, psicólogo, enfermeiro, educador físico, fisioterapeuta e odontólogo.

[Saiba mais](#)

combate ao

# câncer colorretal

De março a setembro de 2021, estará disponível para todos os clientes Unimed Franca acima de 50 anos, o exame gratuito de Pesquisa de Sangue Oculto em Fezes.

**Se você tem mais de 50 anos, procure nossos laboratórios e faça seu exame sem a cobrança de coparticipação:**

**Laboratório São Joaquim Hospital e Maternidade**  
Rua Antônio Torres Penedo, 242.

**CMU - Centro Multidisciplinar Unimed**  
Rua Edward Scarabucci Teixeira, 1691.

Já no terceiro trimestre, foi aprovado o **Gerenciamento de Crônicos** (1) pela empresa **Sharecare**, além de ter ocorrido o início dos programas de **Reabilitação Pós Covid-19** (2), **Diabetes** (3) e **Obesidade** (4).

Outros eventos como a **Live Agosto Dourado**(1) para lactantes, **Dia do cliente** – Jeito de Cuidar e **Campanha Setembro Amarelo**(2) também foram realizados, bem como ocorreu a **Recertificação ONA** (3).

**Temos um novo jeito de cuidar de você!**

**PROGRAMA GERENCIAMENTO DE CRÔNICOS**

O Gerenciamento de Crônicos é uma iniciativa da Medicina Preventiva – Espaço Viver Bem – da Unimed Franca e tem o objetivo de melhorar a qualidade de vida de cada paciente

Se você receber um contato da Sharecare em nome da Unimed Franca, não se preocupe, somos nós nos dedicando à nossa vocação de cuidar de vidas. Responda cada pergunta com tranquilidade, já que seus dados mais sensíveis não serão solicitados.

**Unimed Franca** | **sharecare**

**Agosto Dourado**  
ESPECIAL **amamentação**  
LIVE  
**Dr. Fernando Tritto**  
Pediatra  
02AGO AS 17H no Instagram da Unimed Franca

FAÇA O QUE FOR POSSÍVEL HOJE  
O seu melhor a cada dia é diferente não se cobre tanto!

SEU SOFRIMENTO IMPORTA, SUA VIDA TAMBÉM.  
NÃO DEIXE PARA FALAR DEPOIS.

UNIMED ORIENTA  
**ESPECIAL SAÚDE MENTAL CRIANÇAS E ADOLESCENTES**  
LIVE COM **DR. THALES PAIM**  
Psiquiatra  
SETEMBRO AMARELO mês de prevenção ao suicídio

**CONFIANÇA É TUDO QUANDO SE TRATA DE PREVENÇÃO**  
Espaço Viver Bem mantém Selo de Acreditação Nível 3 ONA

**PROGRAMA DE REABILITAÇÃO PÓS-COVID-19**

ESPAÇO VIVER BEM APRESENTA:  
PROGRAMA **Diabetes**  
Aulas online ao vivo, gratuitas e abertas ao público  
Inscreva-se!

ESPAÇO VIVER BEM APRESENTA:  
PROGRAMA **Obesidade**  
Aulas online ao vivo, gratuitas e abertas ao público  
Inscreva-se!

Segue foto da ação em comemoração ao “Dia do Cliente”:





## Programas online:

### CURSO DE GESTANTE



💰 Investimento nas redes sociais:  
 🤲 R\$ 1.418,45

👥 Alcance:  
 231.048 pessoas

📄 821 inscritos no curso

👁️ 519 visualizações  
 na aula “Vínculo e Emoções”  
 com Dra. Denise Bessa, psicóloga

👁️ 371 visualizações  
 na aula “Alimentação Saudável”  
 com Katielle Jacinto, nutricionista”

👁️ 240 visualizações  
 na aula “Aleitamento Materno”  
 com Dr. Fernando Tritto, pediatra

👁️ 259 visualizações  
 na aula “Período Gestacional”  
 com Dra. Mariana Gonzaga, gine. e obst.

👁️ 188 visualizações  
 na aula “Cuidados com a Amamentação”  
 com Andréia Águila, enfermeira obst.

👁️ 204 visualizações  
 na aula “Manual do Bebê Saudável”  
 com Dr. Felipe Bachur Neto, pediatra

👁️ 153 visualizações  
 na aula “Exercícios Físicos para Gestantes”  
 com André Rocioli, educador físico

### OFICINA DE PAPAS



💰 Investimento nas redes sociais:  
 🤲 R\$ 917,71

👥 Alcance:  
 32.377 pessoas

↓ 314 downloads de eBook

### PROGRAMA DIABETES






💰 Investimento nas redes sociais:  
 🤲 R\$ 150,00

👥 Alcance:  
 8.387 pessoas

📄 198 inscritos no curso

## PROGRAMA DIABETES

-  **Investimento nas redes sociais:**  
**R\$ 345,60**
-  **Alcance:**  
**10.417 pessoas**
-  **284 inscritos** no curso

## UNIMED ORIENTA

Em agosto de 2021 iniciamos o trabalho Unimed Orienta no Instagram e YouTube. O projeto consiste na transmissão de lives para nosso público, sempre com um médico especialista no comando.

Foram realizadas em 2021, 5 lives com os temas “Agosto Dourado”, “Setembro Amarelo”, “Outubro Rosa”, “Mês do Diabetes” e “Dezembro Laranja”.



ESPAÇO **VIVER BEM** APRESENTA:

PROGRAMA

# Obesidade

Aulas online ao vivo, gratuitas e abertas ao público

**Inscriva-se!**

-  **Investimento nas redes sociais:**  
**R\$ 1.612,99**
-  **Alcance:**  
**87.937 pessoas**
-  **2.251 espectadores simultâneos**

## Fisioterapia

O Departamento de Fisioterapia da Unimed Franca teve um ano de 2021 laborioso, tendo em vista a necessidade de **alteração de endereço e readequação do espaço**, além de serem necessárias ações de melhorias e de adaptação em meio à pandemia da Covid-19.

Entretanto, **houve muitas ações coletivas significativas que possibilitaram o crescimento contínuo da área**, tais como o início do modelo de prescrição de fisioterapia online (u-Doc) **representando considerável redução no fluxo presencial**, além do sucesso na pesquisa de satisfação com a **obtenção de resultado 9,18**:

Em uma escala de 0 à 10 o quanto você indicaria o Serviço de Fisioterapia da Unimed Franca à um amigo ou familiar?

**364**

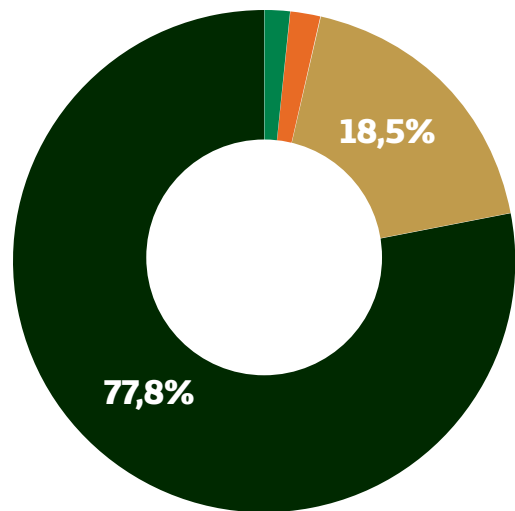
Respostas



Classificação Média **9.18**

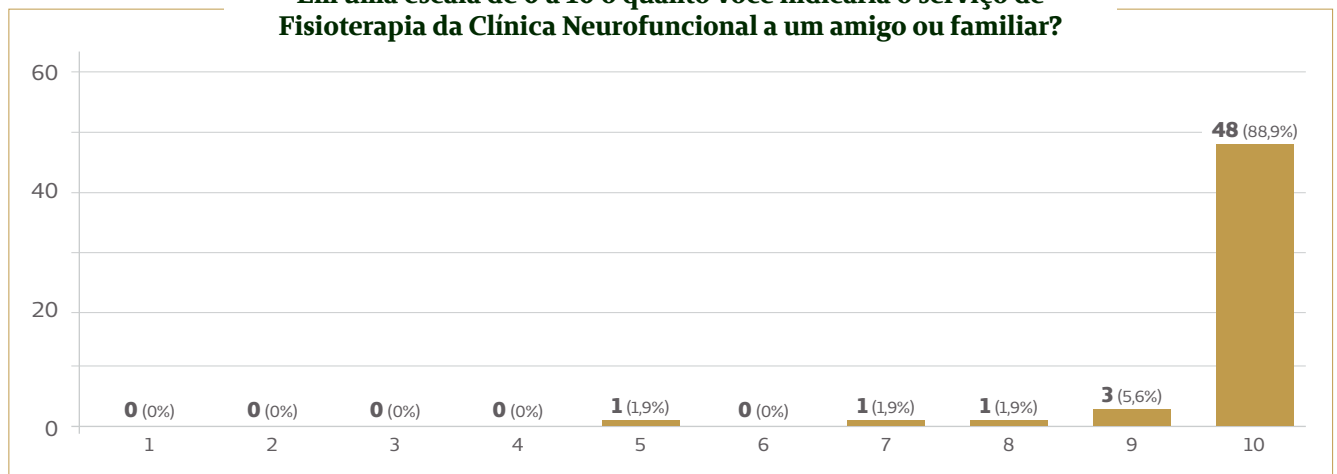
É válido mencionar com destaque, a **terceirização do atendimento em fisioterapia neurológica junto à Clínica Neurofuncional**, cujas atividades se iniciaram em 18/10/2021, garantindo maior qualidade e comodidade aos beneficiários, conforme evidenciado em pesquisa de satisfação que segue:

Qual sua satisfação com o início dos seus atendimentos de fisioterapia e as novas possibilidades de tratamento da Clínica Neurofuncional?

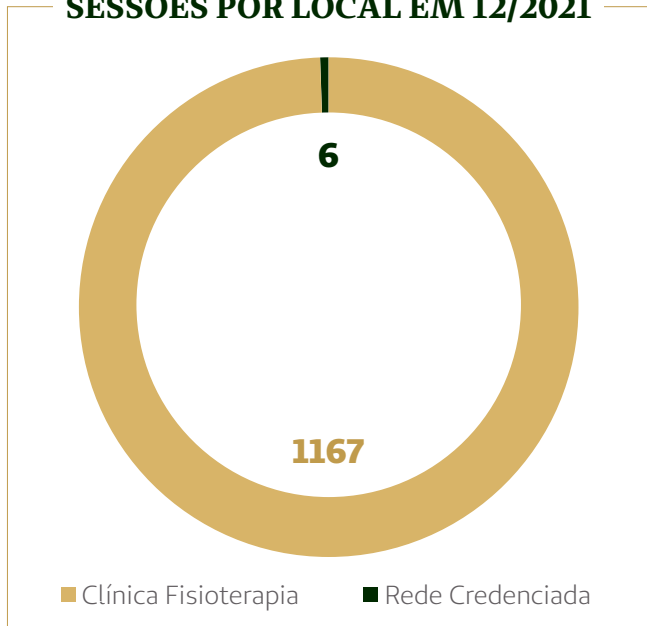


■ Insatisfeito ■ Pouco satisfeito ■ Satisfeito ■ Muito satisfeito

Em uma escala de 0 a 10 o quanto você indicaria o serviço de Fisioterapia da Clínica Neurofuncional a um amigo ou familiar?



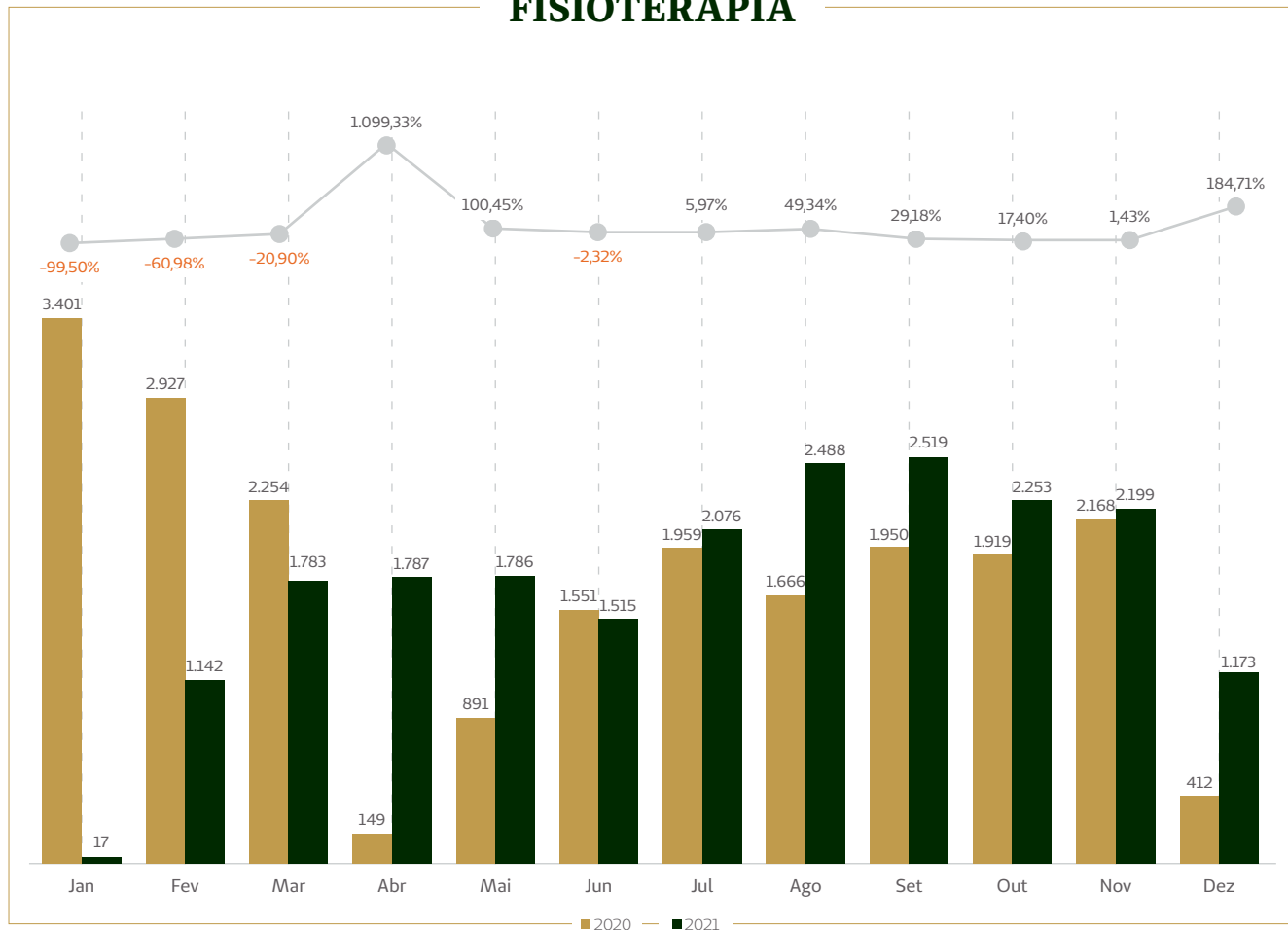
### SESSÕES POR LOCAL EM 12/2021



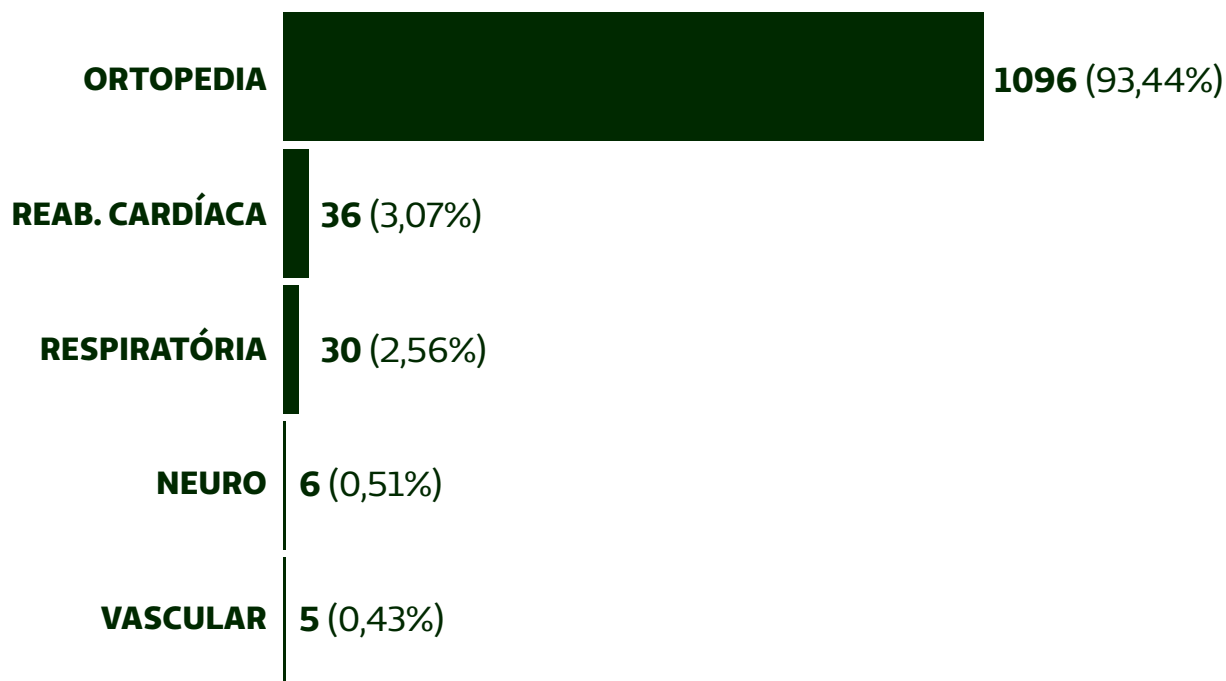
Nesta perspectiva, inicialmente foram transferidos para a mesma clínica **94 pacientes** e em seguida mais **39 pacientes**, totalizando atualmente **133 pacientes em atendimento**. A terceirização ainda possibilitou a **otimização e aumento dos atendimentos na ortopedia** (média de 151 atendimentos/mês).

Ademais, a criação de um **B.I específico** para a Fisioterapia possibilitou grande perspectiva na análise dos resultados futuros.

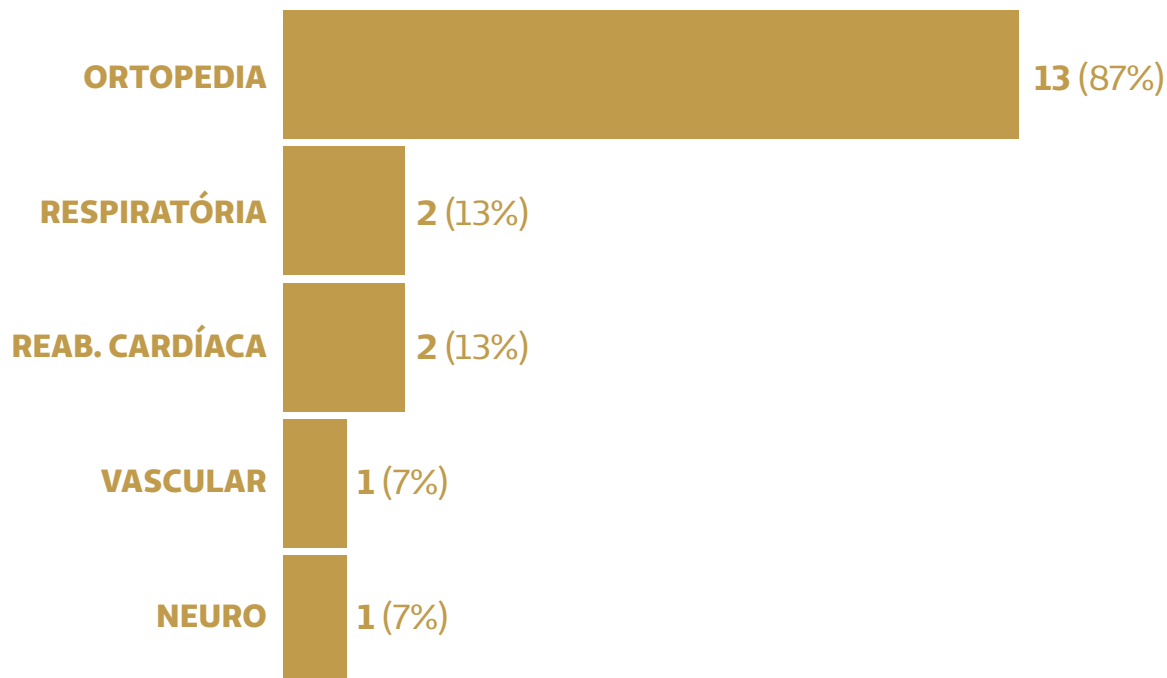
### FISIOTERAPIA



## GRUPOS EM 12/2021



## PROFISSIONAIS EM 12/2021



A large, thin black outline of the number '10' is centered on the page. The '1' is on the left and the '0' is on the right. The text is centered within the '0'.

**CLIENTES  
UNIMED FRANCA**

## Clientes Unimed Franca

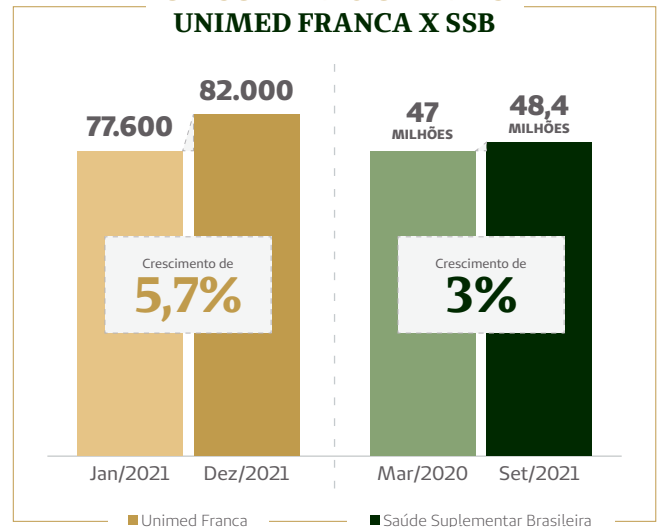
No ano de 2021, a Unimed Franca concentrou seus esforços nos **objetivos do seu planejamento estratégico fundamentado nas premissas de ampliação da carteira**, de forma segura e com a garantia da evolução do faturamento.

Após o primeiro ano de pandemia, **nossa atuação de forma proativa, transparente e que não mediu esforços humanos e materiais**, garantiu uma assistência médica de qualidade aos seus beneficiários, em um momento tão crítico para a saúde, confirmando junto ao mercado consumidor, ainda mais, o posicionamento da Unimed Franca como sendo **a melhor solução em saúde da cidade**.

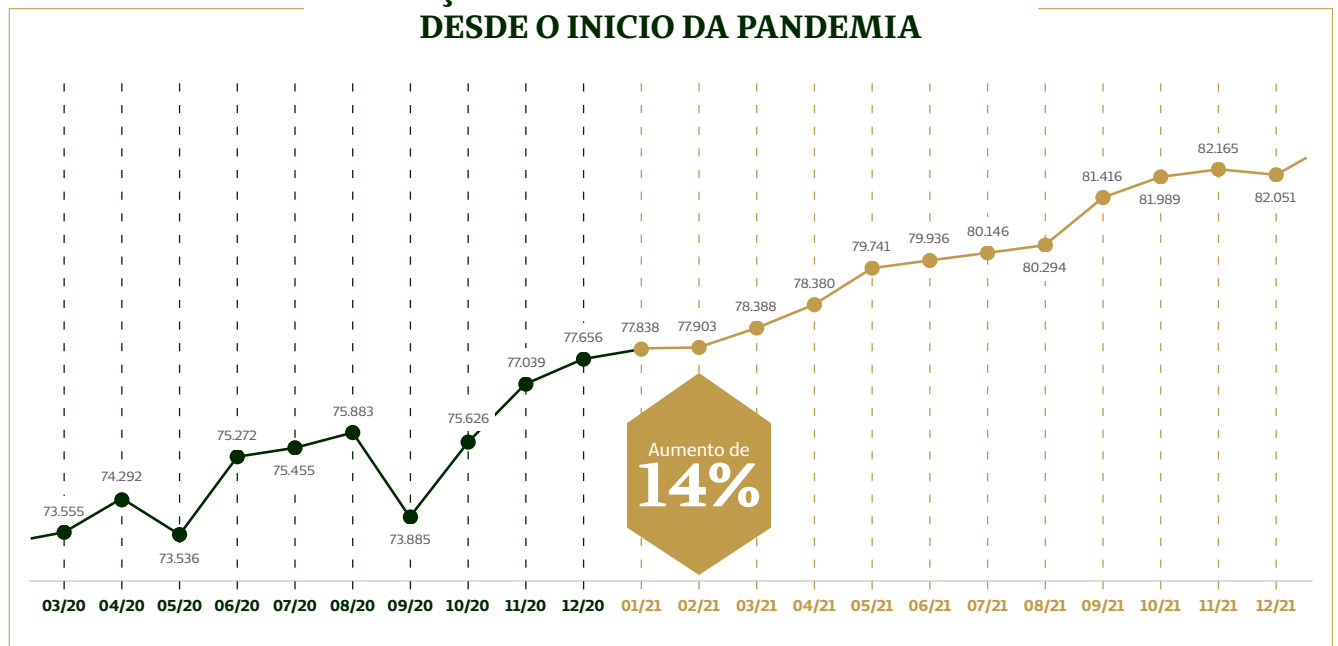
Assim, em 2021 os resultados desta atuação foram confirmados na forma de crescimento expressivo da carteira de clientes.

Iniciamos o ano com **77 600 vidas** e encerramos 2021 com **82 000**. Um crescimento de **5,7%**. Essa evolução foi **duas vezes maior** do que o crescimento verificado no setor da Saúde Suplementar Brasileira (SSB) que foi de 3,00%.

### CRESCIMENTO CLIENTES UNIMED FRANCA X SSB



### EVOLUÇÃO DE CLIENTES UNIMED FRANCA DESDE O INÍCIO DA PANDEMIA

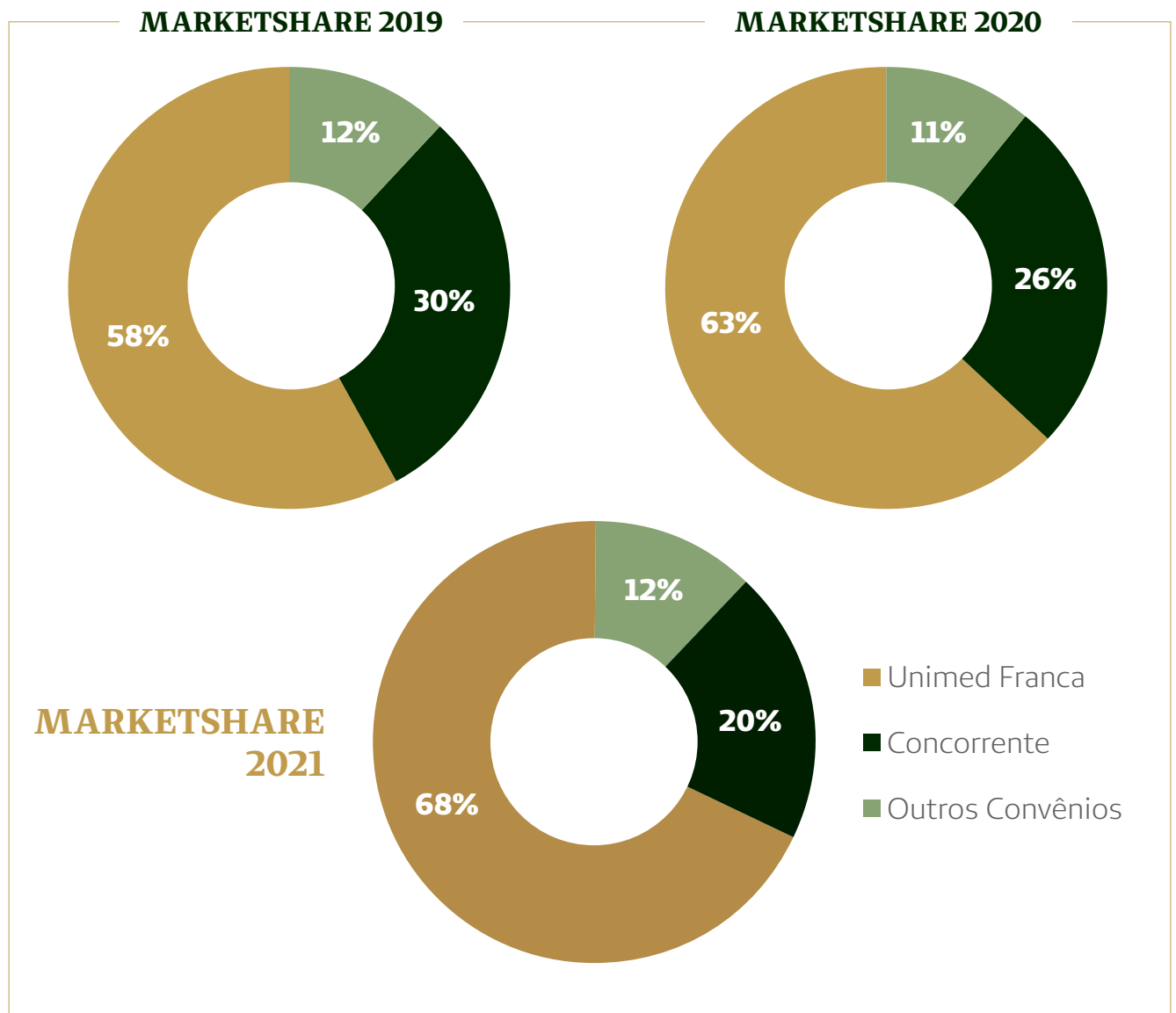


## Participação de mercado confirma a Unimed Franca como a melhor solução em saúde

Outra premissa estratégica definida pelo nosso planejamento, já presente desde o início da gestão 2020, foi de estarmos **atentos e fortalecidos** para o enfrentamento da mudança do perfil da concorrência com a chegada da Hapvida.

Neste sentido, **nossa empresa tem aproveitado as diversas oportunidades, atuando de forma ativa na prospecção e captação dos clientes da concorrência.** Neste período, foram mais de **8.000 vidas conquistadas** de importantes empresas do concorrente.

A assertividade dessas estratégias pode ser observada **nos últimos 2 anos**, quando constatamos o crescimento no mercado da Unimed Franca em nossa cidade.





## Satisfação dos clientes com a Unimed Franca

**A satisfação dos clientes Unimed Franca é de 82%, segundo pesquisa.**

Monitoramos anualmente a satisfação e opiniões dos clientes, por isso, realizamos uma pesquisa com **400 beneficiários** com mais de 18 anos, de planos de pessoas jurídicas e físicas que utilizaram algum serviço prestado pela operadora nos últimos 12 meses.

A pesquisa foi realizada entre os dias **25/02/2021 a 06/04/2021**, pela empresa **Zoom Pesquisas** e auditada pela **Bureau Projetos e Pesquisas**. Vale ressaltar que as questões atendem as normativas técnicas da ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar).

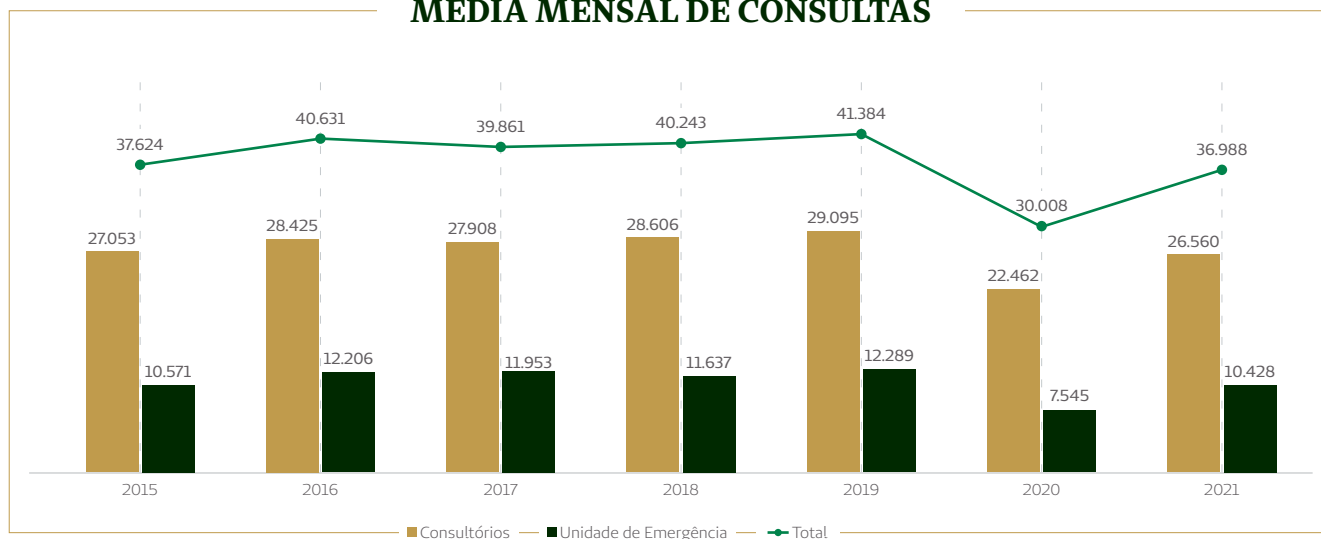
Dos 400 entrevistados, **77,96% recomendam a Unimed Franca para familiares e amigos e 82% classificou os serviços prestados pela operadora como bom ou muito bom.**

Esses dados comprovam a percepção do cliente Unimed Franca **nas melhorias contínuas** realizadas pela empresa com todos os médicos cooperados, equipe administrativa e assistencial.



Nossa empresa enfrenta um grande desafio há muitos anos: **o acesso adequado aos clientes**. Com o grande aumento no número de clientes este problema se acentuou ainda mais. Para mantermos estes clientes em nossa carteira, **precisamos focar na Experiência do Cliente** e especialmente na capacidade de fornecer acesso assistencial adequado e oportuno. Os elevados números de consultas na Unidade de Emergência **são consequência da falta de acesso aos consultórios dos médicos**.

### MÉDIA MENSAL DE CONSULTAS



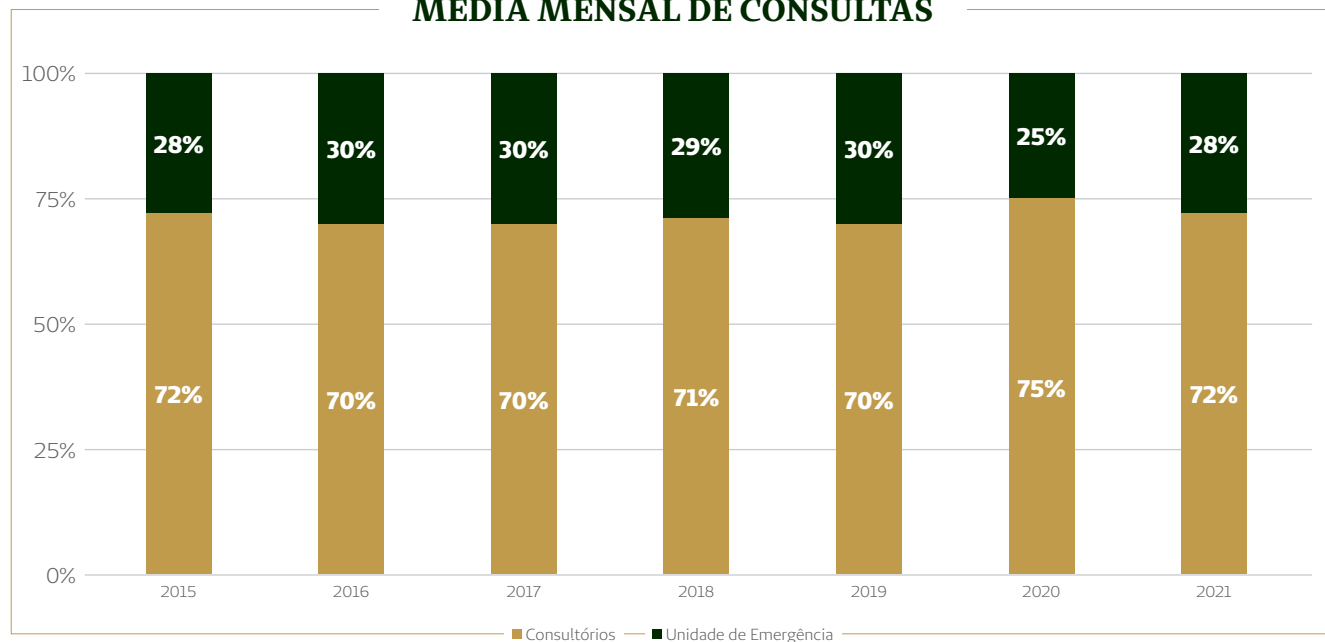
Realizamos um *benchmarking* em relação ao percentual de consultas em Unidade de Emergência, comparado ao número de consultas em consultório e ao seu total. **O número máximo aceitável é de que até 20% do total de consultas sejam realizados em regime de urgência.**

Os dados do gráfico mostram **o quanto estamos distantes desta meta.** Isto é um sinal claro que nossos clientes **não estão**

**tendo a melhor experiência quando necessitam utilizar a nossa rede.**

Se mantivermos este padrão histórico, **estamos vulneráveis a perder estes clientes.** A atual diretoria não vai postergar esta discussão. Vamos apresentar os dados detalhados em relação a dificuldade de acesso aos consultórios para discutirmos e implantarmos, **de forma rápida,** as soluções desenvolvidas.

### MÉDIA MENSAL DE CONSULTAS





**COOPERADOS  
UNIMED FRANCA**

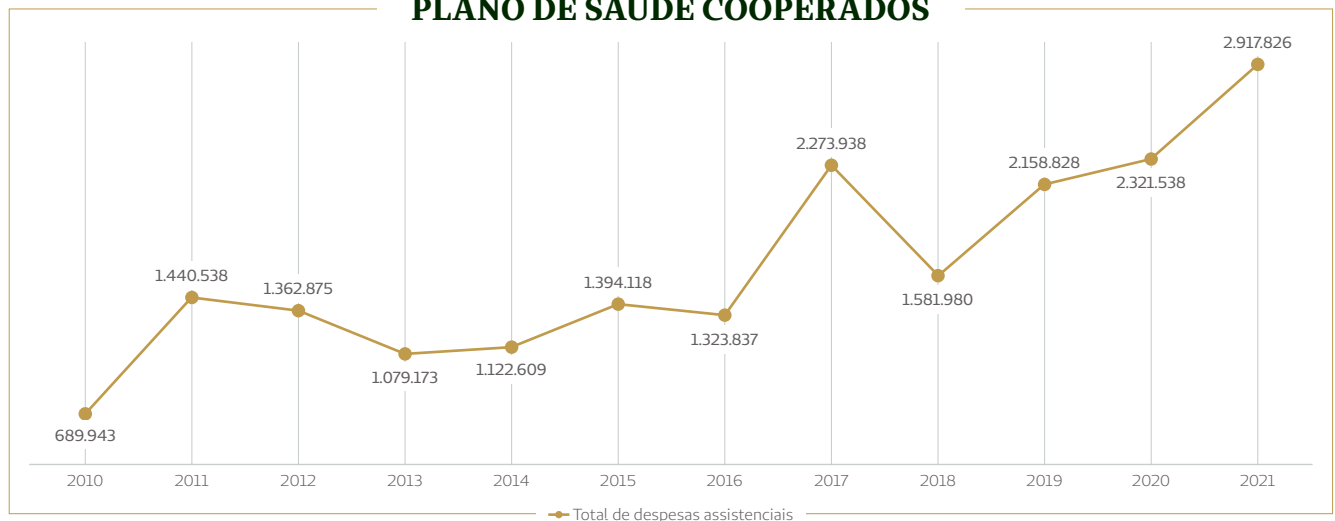
# Cooperados Unimed Franca

## DADOS FINANCEIROS

O Plano de Saúde dos cooperados é o **principal benefício da Unimed Franca**. Esses profissionais têm direito a um **plano nacional**, mediante a contribuição do valor de uma consulta por beneficiário.

As despesas assistenciais desse benefício **são subsidiadas pela nossa empresa**, e no ano 2021 este valor foi **recorde na história**, atingindo mais de **R\$ 2,1 milhões**. Nestes valores, não estão incluídos os valores do Fundo de Assistência à Saúde.

### PLANO DE SAÚDE COOPERADOS



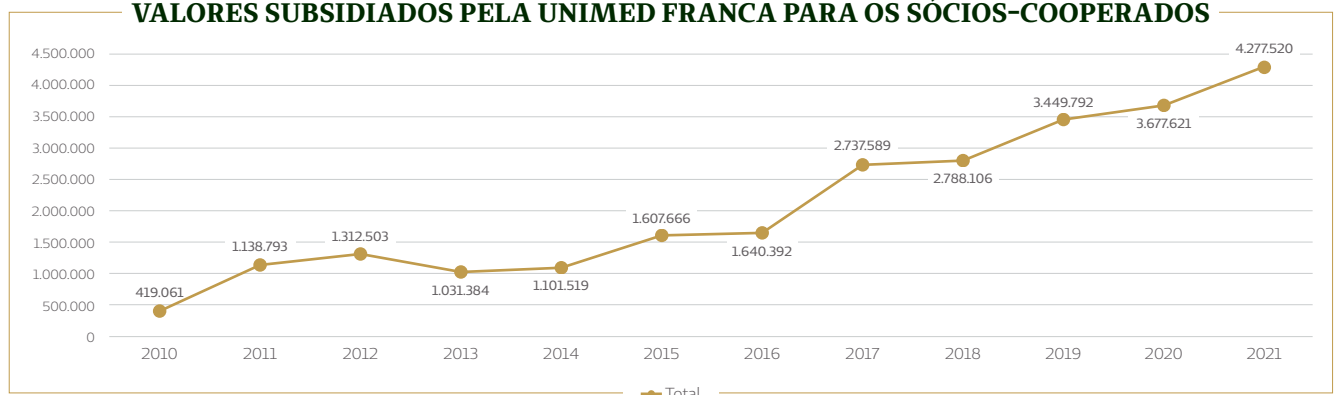
A **valorização do cooperado** através dos benefícios é uma forma de **reconhecer a dedicação e comprometimento** com o crescimento da nossa empresa.

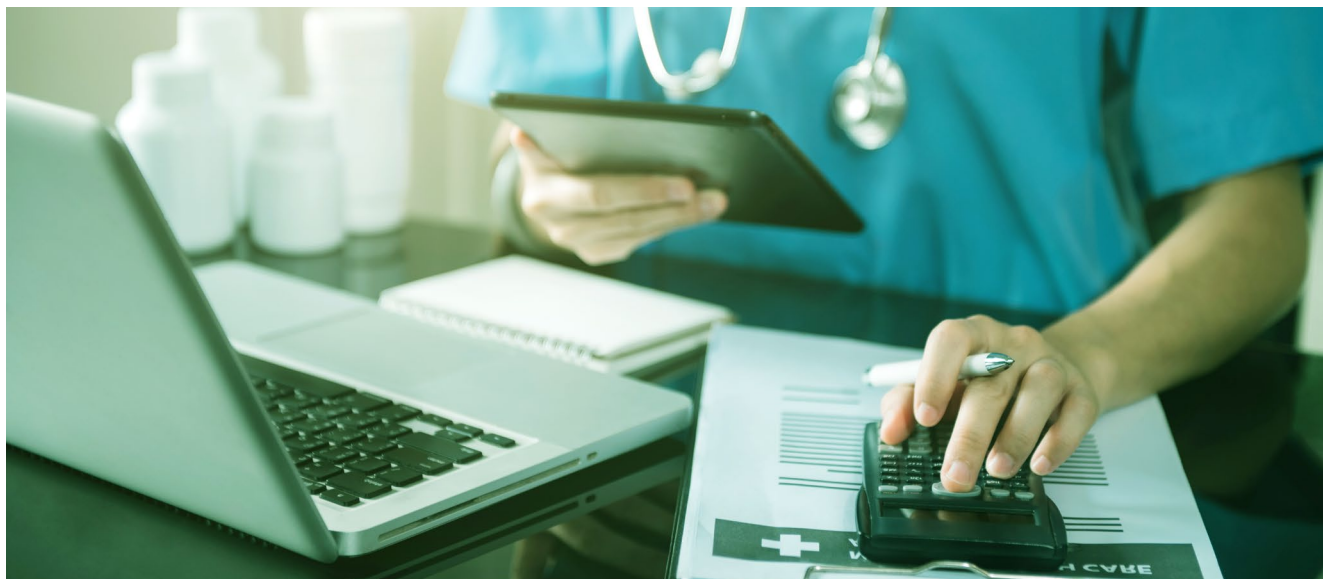
Ao longo dos anos, vários benefícios foram acrescentados: **Seguro de Vida e Serit**,

**Seguro de Responsabilidade Civil e Fundo de Assistência à Saúde e Previdência Privada**.

No ano de 2021 foram pagos pelo Unimed Franca em benefícios aos cooperados o valor de **R\$ 4,2 milhões**.

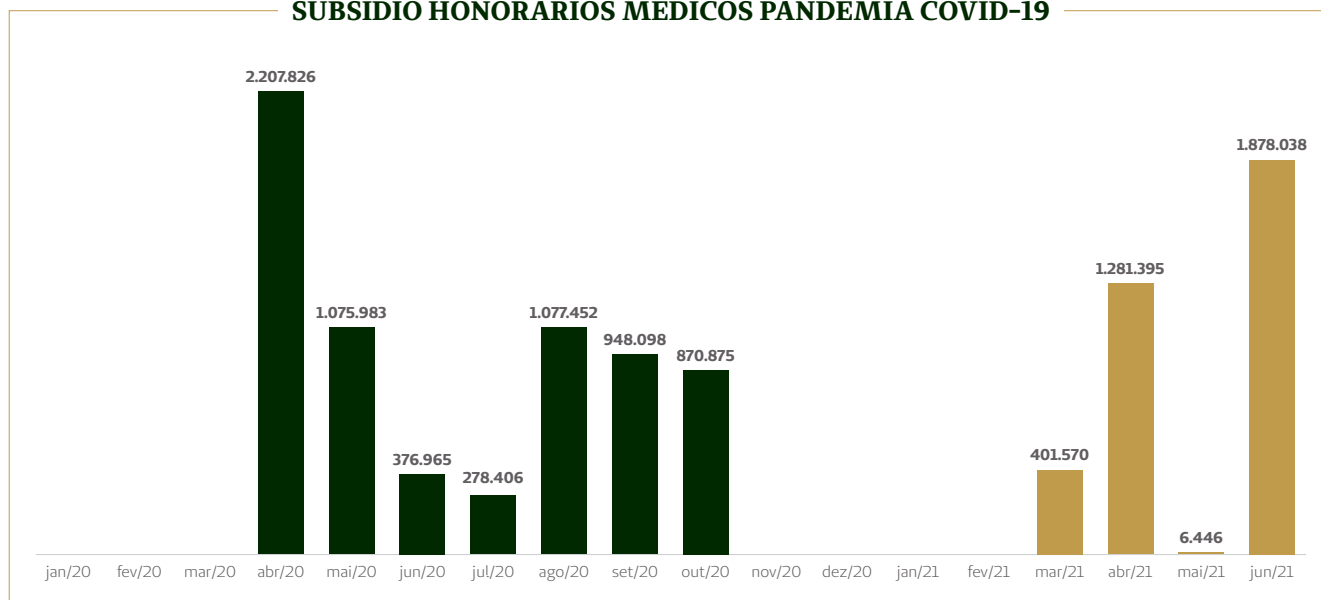
### VALORES SUBSIDIADOS PELA UNIMED FRANCA PARA OS SÓCIOS-COOPERADOS





## HONORÁRIOS MÉDICOS

### SUBSÍDIO HONORÁRIOS MÉDICOS PANDEMIA COVID-19



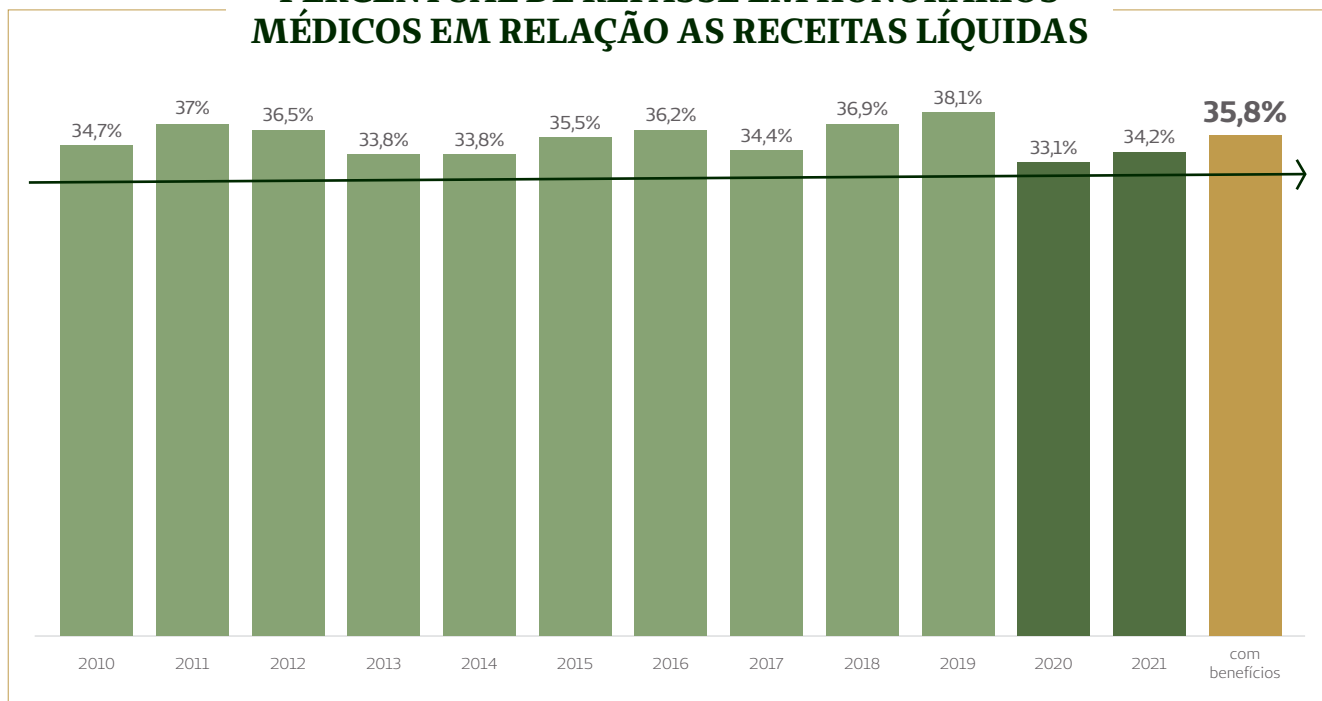
A Unimed Franca possui uma **meta ousada** em relação ao pagamento de honorários médicos (MH): repassar, no mínimo, **33% de todas as suas receitas líquidas em HM**.

Isso significa que, **a cada R\$ 100,00 que recebemos dos nossos clientes**, temos o objetivo de repassar em HM pelo menos **R\$ 33,00**. Neste valor não estão incluídos os

benefícios que são subsidiados pela Unimed Franca para os seus sócios.

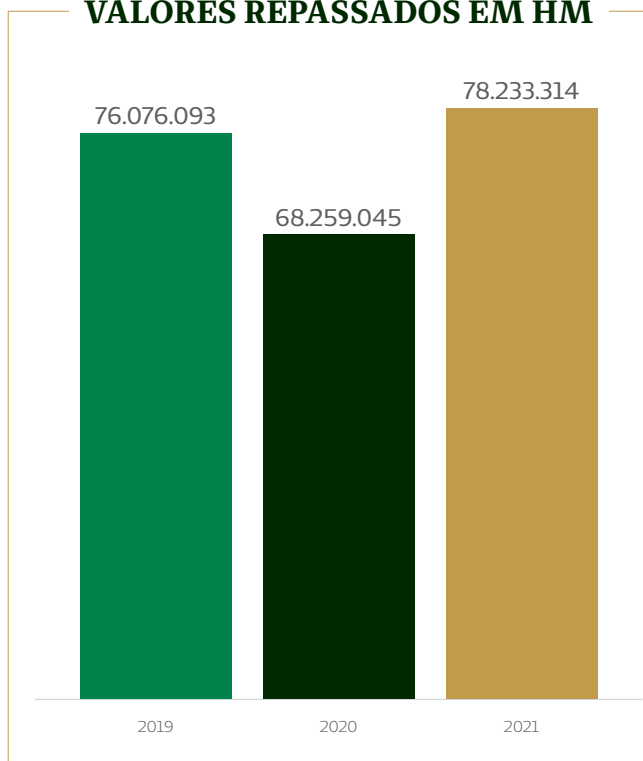
Mesmo enfrentando a pior fase da Pandemia com um aumento das contas hospitalares, **conseguímos manter esta meta**. Foram repassados **34,2% das Receitas Líquidas** em Honorários Médicos.

## PERCENTUAL DE REPASSE EM HONORÁRIOS MÉDICOS EM RELAÇÃO AS RECEITAS LÍQUIDAS



Mesmo enfrentando em 2021 a pior fase da Covid-19, conseguimos repassar **R\$ 2,15 milhões a mais em Honorários Médicos** que no ano de 2019 (Pré-pandemia).

### VALORES REPASSADOS EM HM



### COMPARATIVO HM REAJUSTE HM CONSULTAS ELETIVAS

**Plantões:**

valorização está acima da média regional

**Honorários Cirúrgicos:**

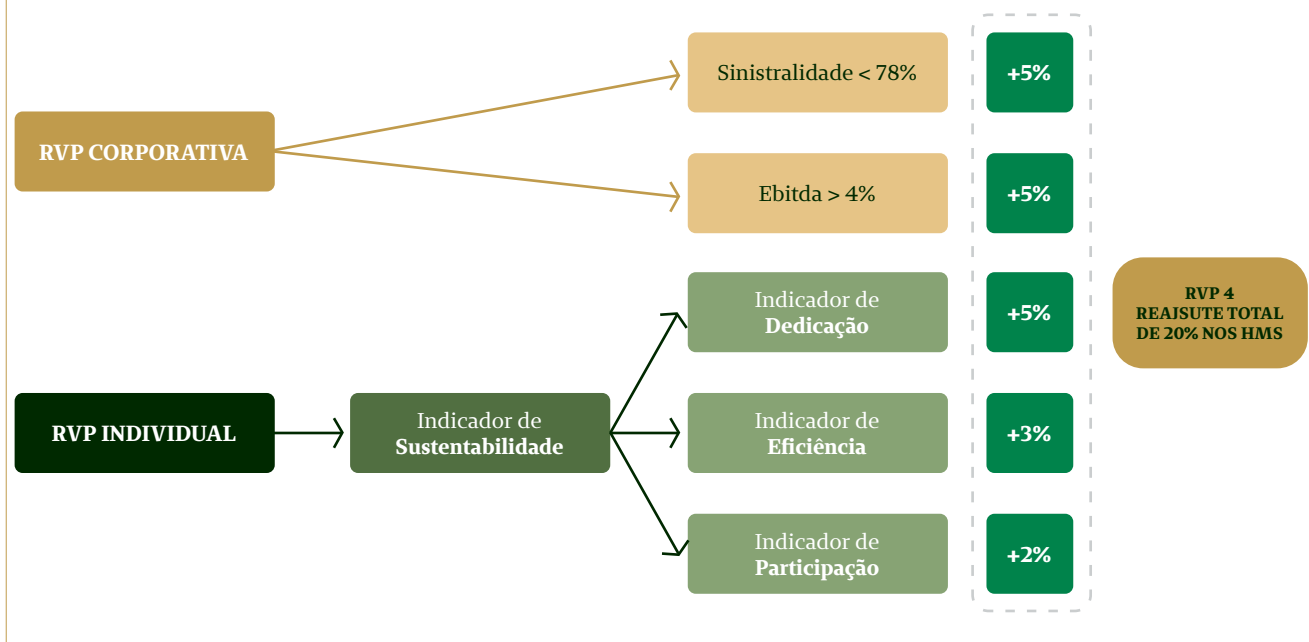
valorização está abaixo da Tabela de Intercâmbio compensado pelo Plano Meta

**SADTs:** valorização está acima da Tabela de Intercâmbio

**Consultas Eletivas:** procedimento mais comum a todos os cooperados e está abaixo da tabela de Intercâmbio

REAJUSTE DE  
**14%**  
NAS CONSULTAS  
ELETIVAS A PARTIR  
DE JANEIRO DE 2022

## RVP 4 - 20% DE REMUNERAÇÃO VARIÁVEL



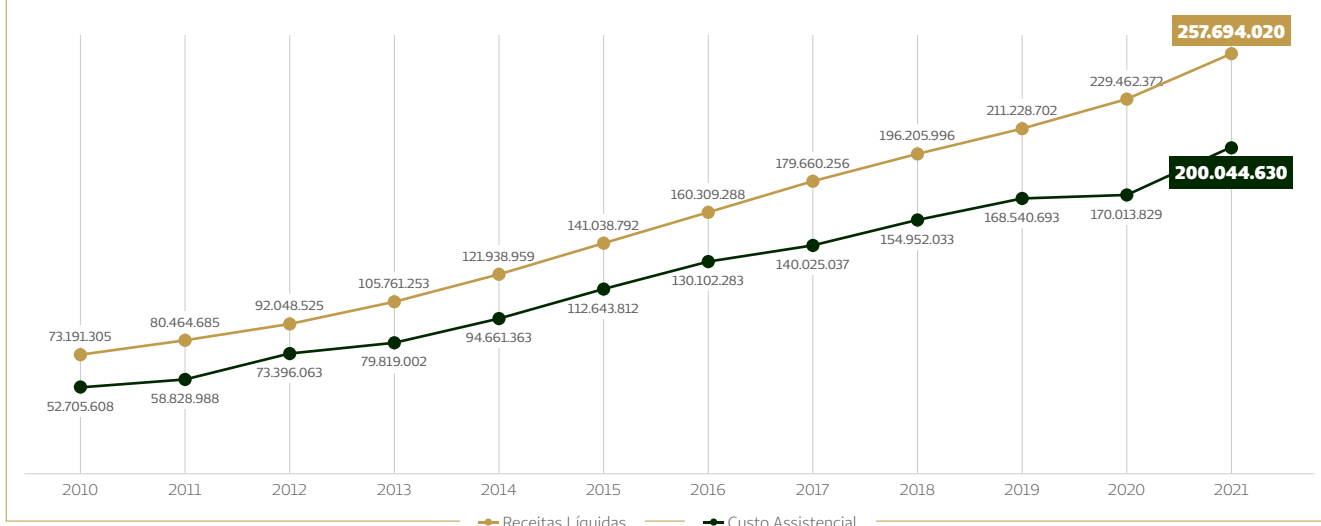
A large, stylized outline of the number '12' in a dark green color, serving as a background for the text. The '1' is composed of several rectangular segments, and the '2' is a single continuous shape with a curved top and a stepped bottom.

**RESULTADOS ASSISTENCIAIS  
E ECONÔMICOS**

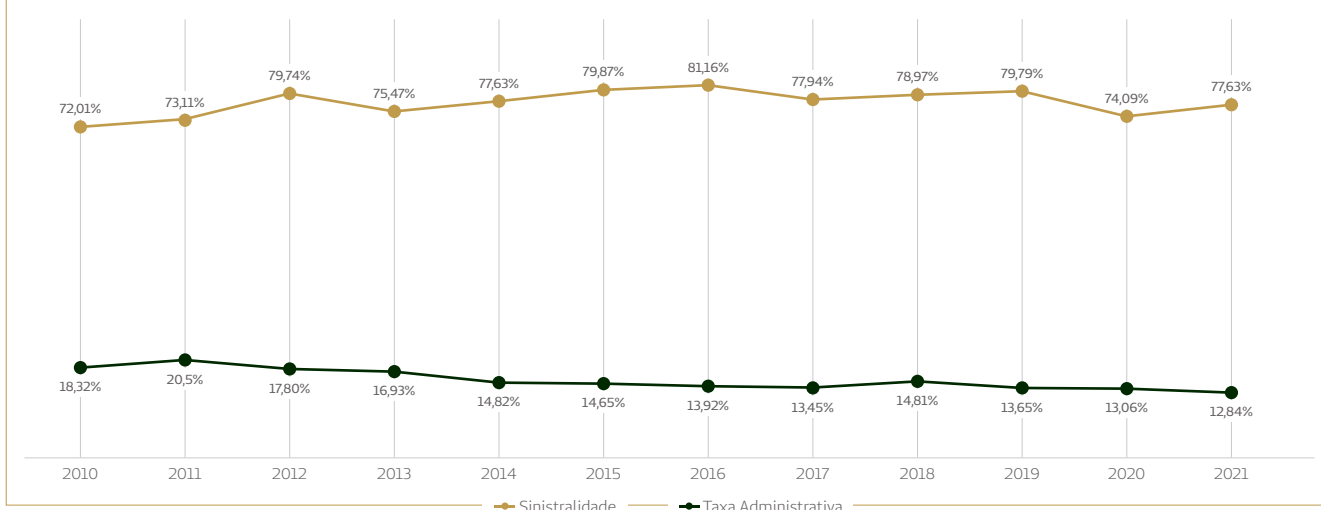


# Resultados Assistenciais e Econômicos

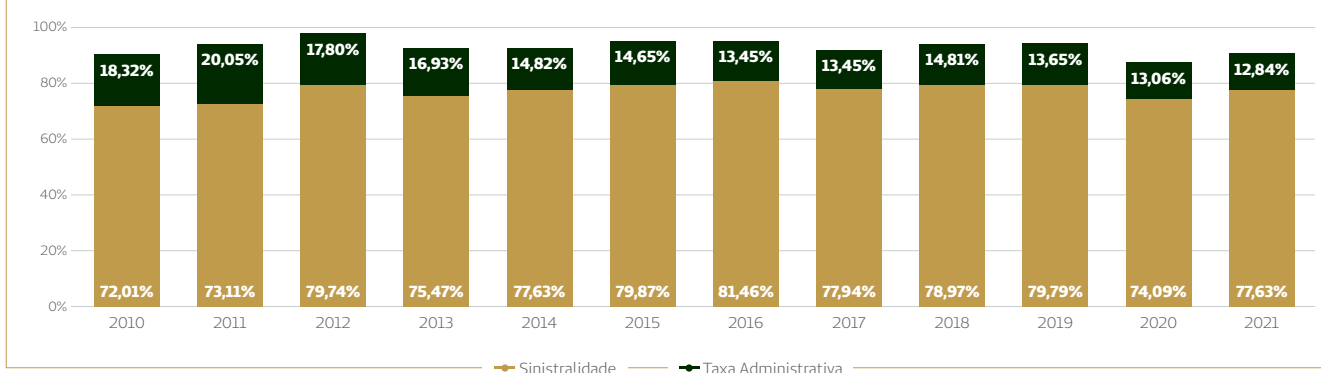
## EVOLUÇÃO ANUAL RECEITAS LÍQUIDAS X CUSTO ASSISTENCIAL UNIMED FRANCA



## EVOLUÇÃO ANUAL DA SINISTRALIDADE E TAXA ADMINISTRATIVA



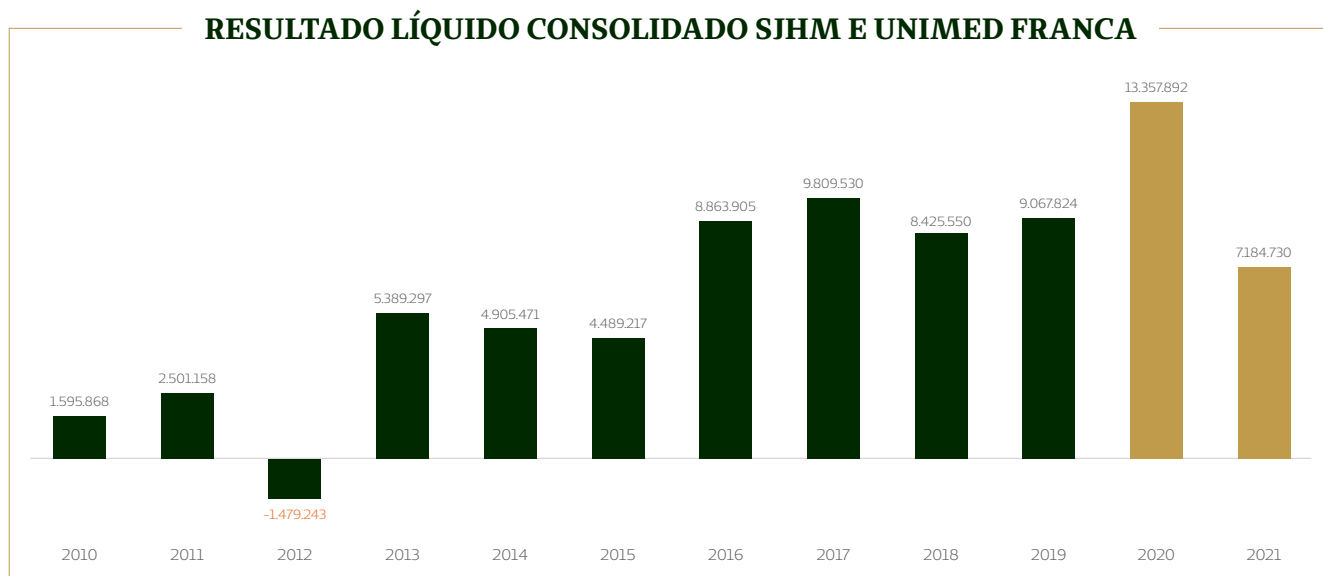
## EVOLUÇÃO ANUAL DA SINISTRALIDADE E TAXA ADMINISTRATIVA



## DADOS ECONÔMICOS E FINANCEIROS CONSOLIDADOS

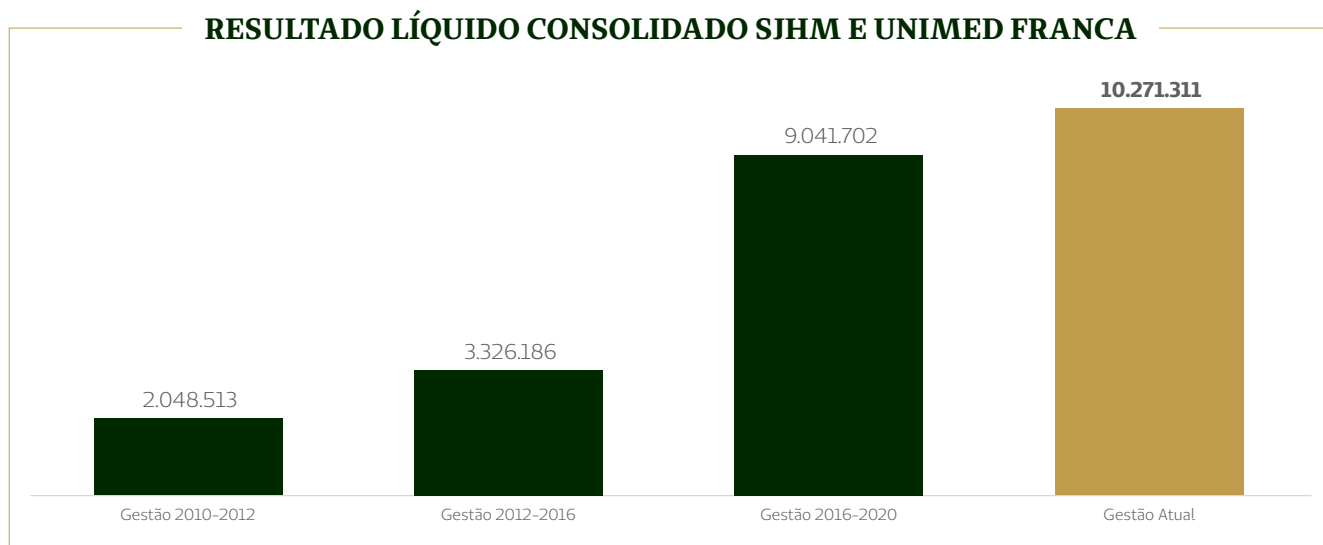
O Resultado Líquido Consolidado é o principal parâmetro econômico de uma empresa. **O nosso continua excelente**, mesmo em um ano difícil para muitas operadoras de saúde que chegaram a fechar o ano no negativo.

Mesmo com todos os gastos assistenciais, investimentos nos cooperados e nosso hospital, **fechamos o ano com mais de R\$ 7 milhões**, mostrando a solidez da nossa empresa e o modelo profissional de gestão.



Quando avaliamos a média anual de cada uma das últimas gestões, **fica evidente que o crescimento da nossa empresa é sustentável e equilibrado**.

Desta forma, temos segurança em continuar nosso crescimento mantendo a valorização dos sócios cooperados.



A large, hollow outline of the number 153 is centered on the page. The outline is composed of thin black lines. The number 1 is on the left, 5 is in the middle, and 3 is on the right. The word RECONHECIMENTO is written in white, bold, uppercase letters across the middle of the number.

**RECONHECIMENTO**

## Reconhecimento

### QUALIFICAÇÃO HOSPITALAR

O São Joaquim Hospital e Maternidade, entre os dias 6 e 8 de julho, recebeu auditoria da Unimed Brasil para **Qualificação Hospitalar**.

A Qualificação de Rede Hospitalar Própria segue a metodologia elaborada pelo Grupo Técnico de Rede, aprovada pela Diretoria da Unimed do Brasil e pelo Conselho Confederativo, e se baseia nos domínios do “QUALISS-ANS”.

Essas informações também serão **fundamentais para recomendar aos Recursos Próprios**, melhorias contínuas em seus processos e estruturas, bem como em **gerenciar a rede nacional do Sistema Unimed no que tange aos serviços ofertados nos serviços próprios**, fazendo a Unimed do Brasil uma gestão próxima e de qualidade junto às Singulares e seus Hospitais, na

busca constante pela qualidade e excelência no serviço prestado ao cliente Unimed.

**RESULTADO:** Qualificado como **nível 9** no **1º Ciclo de Qualificação dos Recursos Próprios** do Sistema Unimed.

<b>ESTRUTURA</b>	Composta pelos recursos físicos, humanos, materiais e financeiros necessários para a assistência em saúde
<b>SEGURANÇA</b>	É o conjunto de ações ou processos que objetivam a redução, a um mínimo aceitável, do risco de dano desnecessário ao cuidado de saúde
<b>EFETIVIDADE</b>	Determinada pelo grau com que a assistência, os serviços e as ações atingem os resultados esperados
<b>CENTRALIDADE DO PACIENTE</b>	Consiste na percepção de satisfação associada ao relato de experiência, escuta atenta, comunicação e envolvimento do paciente nas decisões em relação à sua saúde

CLASSIFICAÇÃO DO HOSPITAL	TOTAL DE PONTOS		%
	2.000		
Nível 10	A partir de	1.901	95,05%
Nível 09	1.751	a 1.900	95%
Nível 08	1.601	a 1.750	87,50%
Nível 07	1.451	a 1.600	80%
Nível 06	1.301	a 1.450	72,50%
Nível 05	1.151	a 1.300	65%
Nível 04	901	a 1.150	57,50%
Nível 03	751	a 900	45%
Nível 02	601	a 750	37,50%
Nível 01	0	a 600	30%
Não avaliado	-	0	0%

### POLÍTICA DE QUALIDADE

Promover e disseminar a melhoria contínua de nossos processos e serviços, com o propósito de oferecer uma melhor experiência aos nossos clientes internos, externos, pacientes e sociedade.

## NOSSAS CERTIFICAÇÕES



### ISO 9001:2015

Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade, com foco no cliente, na gestão integrada dos processos e na melhoria contínua.

A Unimed Franca vem sendo reconhecida por sua atuação e gestão, desde 2011, buscando a melhoria contínua dos processos e serviços.



### ONA

Acreditação para serviços de saúde, com foco na qualidade e segurança do paciente.

O Espaço Viver Bem, a Assistência Domiciliar e o São Joaquim Hospital e Maternidade, são reconhecidos pelo excelente trabalho, através da acreditação ONA. O São Joaquim Hospital e Maternidade, desde 2004, o Espaço Viver Bem e Assistência Domiciliar, desde 2011.



### Selo de Governança e Sustentabilidade

O Selo de Governança e Sustentabilidade é uma iniciativa da Unimed Brasil. O foco são as melhores práticas de gestão.

A Unimed Franca e o São Joaquim Hospital e Maternidade trabalham constantemente, a fim de aprimorar a governança e gestão. Em reconhecimento mantiveram o selo em 2021.



### PALC (Certificação específica para laboratórios)

O São Joaquim Hospital e Maternidade conta com estrutura própria de Laboratório de Análises Clínicas reconhecido, desde 2012 com a certificação PALC.



### Ouidoria de Excelência Unimed do Brasil – 2020 / 2022

The background is a solid, light olive green color. Overlaid on this are several thin, dark olive green lines that form various geometric shapes and patterns. These include a large, irregular shape on the left side, a series of horizontal and vertical lines forming a stepped pattern at the bottom, and a small, sharp triangle pointing upwards in the center-right area. The overall aesthetic is minimalist and modern.

**DESTAQUE PARA 2022**

## Destaque para 2022

### ACRÉSCIMO NA REMUNERAÇÃO DO COOPERADO

A partir de janeiro de 2022, a consulta eletiva básica somada à remuneração variável por performance pode atingir o valor de **R\$102**.

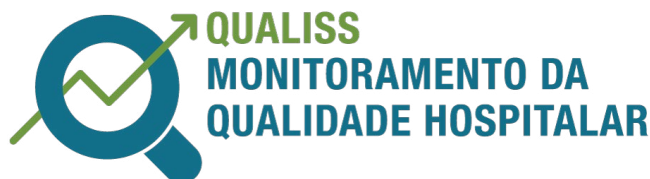


### SJHM NO PROGRAMA DE MONITORAMENTO DA QUALIDADE HOSPITALAR.

O São Joaquim é uma das instituições elegíveis para participação na primeira fase do **Programa de Monitoramento da Qualidade Hospitalar**.

O Programa de Monitoramento da Qualidade Hospitalar **é uma iniciativa da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS)** que visa incentivar a melhoria da qualidade dos serviços por meio do **monitoramento e avaliação do desempenho e qualidade assistencial** dos prestadores de serviços hospitalares, avaliando seus indicadores.

Esta iniciativa criará, pela primeira vez, **estatísticas a partir de indicadores de qualidade** para os prestadores de serviços que atuam na saúde suplementar.





**ANS - N° 354783**

DIRETOR TÉCNICO: **DR. RICARDO DE OLIVEIRA BESSA** | CRM 52.643