

RELATÓRIO DE GESTÃO

Unimed 
Franca



✘ “NÃO SE PODE FAZER
O TRABALHO DE HOJE COM
OS MÉTODOS DE ONTEM
PARA ESTAR NO
NEGÓCIO AMANHÃ”

HN Jackson



índice

Mensagem do Presidente.....5

GOVERNANÇA CORPORATIVA

Diretoria Executiva7

Relatório anual da qualidade8

Manutenção dos Programas de Qualidade.....8

Nosso foco em 20229

Treinamentos Gestão de Riscos 10

Treinamentos Plataforma: dados gerais 11

Busca Ativa (análise de prontuários)12

Reunião de Repetição de ROM12

Abril pela segurança do paciente13

Simpósio Internacional de Segurança do Paciente13

Case Aprovado e Apresentado na FESP: Workshop promovido pela FESP 14

Ações no “Fique por Dentro” 14

Pesquisa de Cultura de Segurança 15

Time de Auditoria Clínica 15

Elaboração da Ferramenta Plano de Contingência 16

Auditoria Integrada Interna17

Programa Valoriza17

Artigos Publicados na Revista Science17

Unimed Franca se insere no programa de acreditação QMENTUM 18

Sustentabilidade ambiental, social e de governança corporativa – ESG18

Iniciativas do programa 18

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2022

1º Fórum Estratégico21

INOVAÇÕES DE 2022

Inovações de 202223

Cooperado: gestor da sua produção 23

Novos Painéis de B.I.....24

Projeto Elos.....24

Soluções Digitais25

Recepção Digital25

Novo Aplicativo25

Conexão Assistencial: Revitalização de Programas de promoção à Saúde26

Ações do comitê de Segurança da Informação e privacidade26

Squad Unidade de Emergência 27

Squad Laboratório28

ATENDIMENTO AO CLIENTE UNIMED FRANCA

Atendimento ao Cliente Unimed Franca30

SAC..... 30

SAC 2.0 30

Uniagende.....31

Atendimento em Cássia-MG31

WhatsApp Unimed Franca 32

SERVIÇOS DE TERAPIAS MULTIPROFISSIONAIS

Serviços de Terapias Multiprofissionais 34

Serviço de Psicologia 34

Ambulatório de Desenvolvimento e Aprendizagem – ADA .. 36

Ambulatório de Curativos e Estomia 36

Serviço de Fisioterapia37

Serviço de Nutrição..... 38

Serviço de Fonoaudiologia..... 38

Terapia Ocupacional 39

índice

ESPAÇO VIVER BEM

Espaço Viver Bem	41
Inscrições nos Programas	42
Visualizações Unimed Orienta e Unimed 60+	42
Programa de Gestantes	43

NÚCLEO ASSISTENCIAL ESTRATÉGICO

Núcleo Assistencial Estratégico	45
--	-----------

UNILAR

Desospitalização	47
Ambulatório de Medicções (Internações Evitadas)	47
Assistência Domiciliar	48
Cuidados Paliativos	49
Resultado Financeiro da UNILAR	49

SÃO JOAQUIM HOSPITAL E MATERNIDADE

São Joaquim Hospital e Maternidade	51
Protocolos Gerenciados	52
Internações de Pacientes Covid-19	54

Evolução dos Chamados do Time de Resposta Rápida	54
Telemedicina São Joaquim Hospital	55
Pesquisa de Clima e Felicidade no Trabalho	56
Educação Corporativa	57
Perfil do Hospital São Joaquim	58

INVESTIMENTOS REALIZADOS PELA ATUAL GESTÃO NO SJHM

Estrutura Física	62
Materiais e Equipamentos	63

RESULTADOS DE 2022

Carteira de Clientes	66
Aumento da Utilização e dos Custos dos Serviços	67
Gestão Responsável, Transparente e Aberta ao Diálogo ..	70

GESTÃO DE PESSOAS

Gestão de Pessoas	76
Endomarketing	79
Canais de Contato	80
Valorização das Pessoas	81
Avaliação de Desempenho e Feedback	82
Novas Parcerias	83
Planejamento 2023	83

MARKETING

A Unimed Franca e o SESI Franca Basquete	85
Mídias Sociais	86
Nota Máxima IDSS	88
São Joaquim Run 10	89

MEMBRO EMÉRITO

Membro Emérito	92
-----------------------------	-----------

EXPECTATIVAS PARA 2023

Expectativas para 2023	94
-------------------------------------	-----------



DR. DANIEL MARTINIANO HABER

Diretor-presidente da Unimed Franca

MENSAGEM DO PRESIDENTE

A Unimed Franca completou 51 anos no ano de 2022, uma marca histórica que poucas empresas conseguem atingir. Esse feito só foi possível porque, durante todo esse tempo, os sócios-cooperados tiveram a capacidade de alinhar e equilibrar a sustentabilidade da empresa, valorizando o trabalho médico.

Nossa gestão começou em 2020 e nosso primeiro desafio foi enfrentar o período mais difícil da história recente, a Pandemia da Covid-19. Nossa empresa superou todas as expectativas em seu desempenho durante a pandemia, nos anos de 2020-21. Implantamos mais 20 leitos de Unidade de Terapia Intensiva, implantamos a Biologia Molecular no Laboratório São Joaquim, realizamos a proteção de renda dos cooperados e de trabalho dos colaboradores. Nossos resultados, tanto assistenciais, quanto econômico-financeiros foram surpreendentes. Assumimos uma postura proativa perante a sociedade e a confiança da população na nossa empresa foi representada pelo significativo aumento de clientes.

Mesmo enfrentando a pandemia, não deixamos de pensar de forma estratégica e continuamos investindo no nosso negócio e no nosso patrimônio. Inauguramos o novo Berçário, o Centro Cirúrgico Ambulatorial (CCA) e implantamos a dispensação Beira-Leito. Além disso, voltamos investimentos para a evolução da administração, com a criação dos setores de Núcleo Estratégico e Escritório de Projetos e Inovações, o primeiro sob a gestão de Provimento em Saúde para aperfeiçoar as decisões estratégicas da empresa, no intuito de garantir a otimização dos processos, colocando o paciente no centro das decisões através de modelos de governança éticos, transparentes e com foco assistencial, e o segundo para dar foco no desenvolvimento de ações pontuais e de melhoria contínua nos processos internos, com foco em eficiência e eficácia.

Com todo esse trabalho, fomos reconhecidos pela Unimed do Brasil como a 11ª melhor Unimed do país e a 4ª do estado de SP, em Governança e Sustentabilidade, sem contar que o nosso SJHM foi classificado, pela pesquisa independente da Newsweek, um dos 50 melhores hospitais do país nos anos de 2020, 2021 e 2022, sendo o melhor da região de Franca e Ribeirão Preto. Além dessas importantes conquistas, reforçamos o nosso compromisso em oferecer o melhor para os nossos clientes, e os três anos consecutivos da nota máxima IDSS/ANS comprovam essa percepção.

O ano de 2022 trouxe um novo desafio, o aumento inédito dos custos assistenciais. Mais uma vez enfrentamos de forma transparente, equilibrada e responsável. Implantamos o modelo de reuniões mensais com os sócios, a Gestão Aberta. Em setembro/22 iniciamos o nosso Plano de Contingências para recuperar os resultados negativos acumulados até o mês de agosto/22. O diálogo aberto, a total transparência das informações, as ações responsáveis e o engajamento dos sócios-cooperados nos permitiram fechar o ano com resultados surpreendentes.

Todas essas medidas realizadas ao longo destes 3 anos desta gestão resultaram em um crescimento recorde da nossa carteira, e chegamos a mais de 87 mil clientes no final de 2022. Se considerarmos também os clientes de Unimed Intercâmbio e os de outros convênios que atendemos, chegamos a mais de 100 mil pessoas que dependem do nosso trabalho para sua assistência à prestação de serviços em saúde. É uma população grande, equivale a uma cidade de médio porte, e para mantermos a qualidade assistencial e a sustentabilidade, é fundamental agirmos com CONHECIMENTO TÉCNICO E RESPONSABILIDADE NAS AÇÕES.

Fazer gestão em uma empresa deste porte não é para quem deseja aventuras. Somos médicos, valorizamos o estudo, a dedicação e o conhecimento técnico. Se fazemos isto na nossa profissão, como não fazer com a nossa empresa? Por isso, temos que agir com coerência e não porque interesses individuais não foram atendidos, temos que ter muito cuidado com desinformações, visar os interesses coletivos e a sustentabilidade da empresa.

Somos todos responsáveis pelo futuro da nossa empresa, temos projetos que não são de uma diretoria, e sim uma estratégia do negócio.



GOVERNANÇA CORPORATIVA

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 Adm. Hospitalar

RELATÓRIO ANUAL DA QUALIDADE

MANUTENÇÃO DOS PROGRAMAS DE QUALIDADE

O objetivo central da Qualidade na Unimed Franca consiste na manutenção dos programas de qualidade e também na busca de melhores práticas e novos modelos de acreditação.

As ações da qualidade são sistêmicas, de forma que possa atender a todos os requisitos adotados pela instituição de forma uniforme.

O modelo sistêmico de atuação do Sistema de Gestão da Qualidade se aplica à prática de trabalhar todos os métodos, processos e sistemas internos de maneira uniforme, evitando a padronização e implementação de práticas de forma desordenada na instituição.

As estratégias e resultados que são apresentadas neste relatório são resultado de um Plano de Trabalho Anual que visa atender às necessidades das partes interessadas.

Todos os resultados alcançados e apresentados neste relatório, contaram com total apoio da diretoria e envolvimento das lideranças e colaboradores da instituição.



Acreditação ONA

Manutenção das acreditações em nível de excelência no SJHM, Unilar e Espaço Viver Bem



Certificação ISO 9001

Certificação da Unimed Franca



Selos Sustentabilidade

Selos da Unimed Franca e SJHM promovido pelo Sistema Unimed



RN 507

Acreditação promovida pela ANS conforme resoluções normativas com foco na qualidade da prestação de serviços das operadoras de serviço de saúde.



PALC

Acreditação do Laboratório de Análises Clínicas



QGA - Qmentum

Projeto de preparação para a acreditação Qmentum

NOSSO FOCO EM 2022



TREINAMENTOS GESTÃO DE RISCOS

Total de colaboradores treinados no ano de 2022:

 **380**



QTD.	UNIDADE
60	Centro Cirúrgico
14	Centro Cirúrgico Ambulatorial
07	Central de Materiais
13	Maternidade
07	Quimioterapia
12	Tomografia/Ressonância
14	Unidade cirúrgica
22	Unidade Clínica
15	Unidade 2
22	Unidade 3
18	UTI adulto
20	UTI 2
02	SCIH
17	Unidade de Emergência
07	Laboratório
03	Almoxarifado
23	UTI Neopediátrica
10	Hospital Dia
10	Pediatria
33	Enfermeiros
13	Unilar
15	Espaço Viver Bem
02	Elofort
02	Serviço Social
04	Lavanderia
07	Hotelaria
04	Psicologia
03	Fonoaudiologia

Foco dos Treinamentos

O foco dos treinamentos foi principalmente na identificação de eventos adversos e as metas internacionais de segurança do paciente.



Tratativas de Notificações

Metodologia de tratativa de eventos utilizando Análise de Causa Raiz.

27 de janeiro das 14h às 15h

28 de janeiro das 9h às 10h

Local: Anfiteatro do SJHM
Público alvo: Lideranças do SJHM, Espaço Viver Bem e Unilar

Informações:
Setor de Qualidade do SJHM - Ramal: 7781

TREINAMENTOS PLATAFORMA: DADOS GERAIS

Unidade	Participantes / Horas
Abril pela Segurança do Paciente	41
Acreditações Operadora ISO e RN 277	35
Módulo da Qualidade	182
Módulo da Qualidade - ROM	192
Módulo de Ocorrências e Notificações	11
Política de Qualidade	35
Treinamento Módulo Gestão de Documento	35
Total de Colaboradores	531
Total de Horas	115:20:00



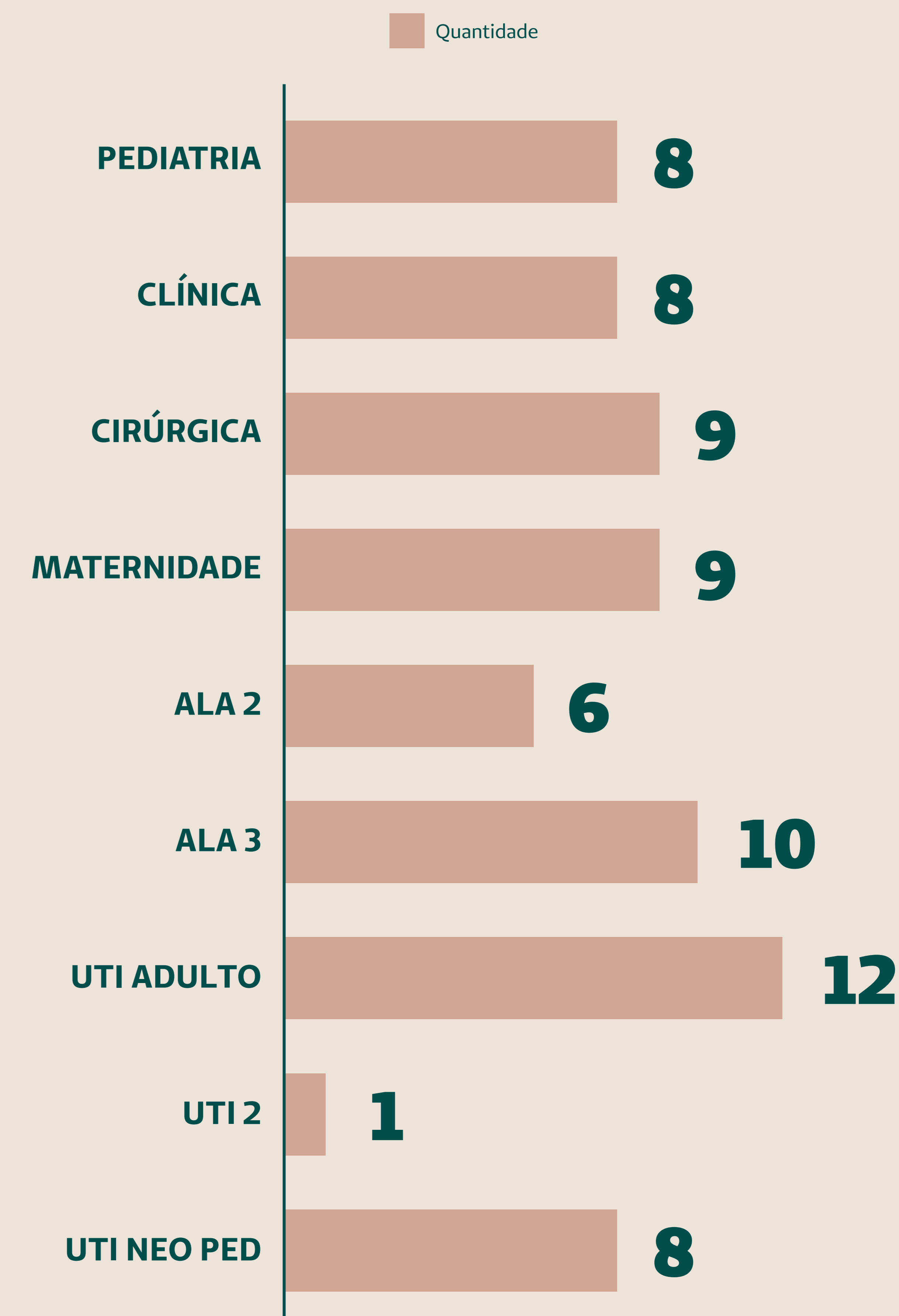
Foco dos Treinamentos *in loco*

O foco dos treinamentos foi, principalmente, na identificação de eventos adversos e as metas internacionais de segurança do paciente.

Retorno para equipe das notificações de ocorrência e as tratativas das notificações:

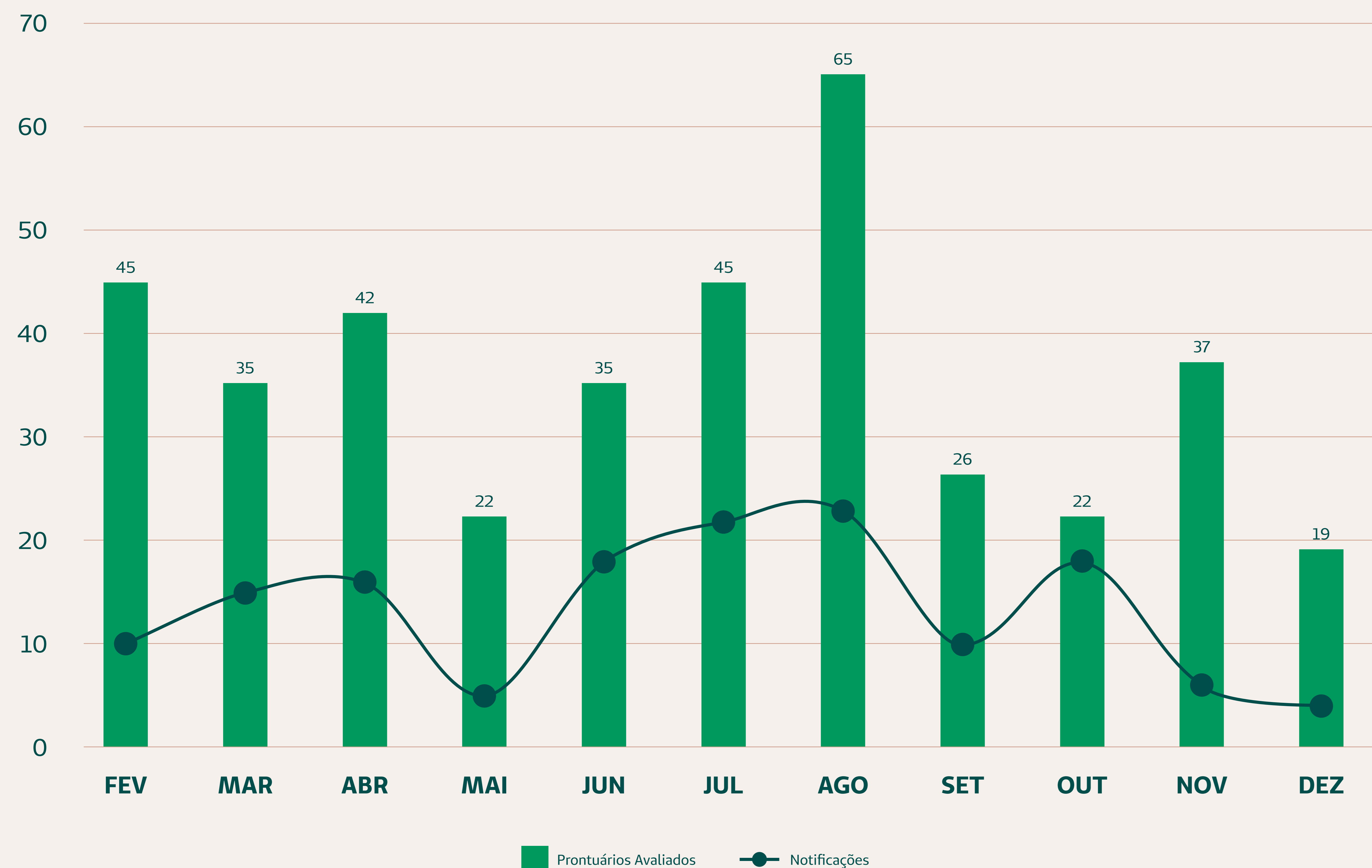
SÃO JOAQUIM HOSPITAL E SAÚDE		ROUND 2022
Round Enfermagem 2022		
Segurança do paciente		
Todos os pacientes estão com pulseira de identificação?		
Foi notificado?		
Todos os pacientes estão com bandes?		
Foi notificado?		
Todos os pacientes estão corretamente identificados com as pulseiras de risco?		
Foi notificado?		
Todos os dispositivos estão identificados e dentro da validade?		
Houve ocorrência de algum evento? Notificou?		
(1ª semana)	Quais são as cores das pulseiras de risco (lesão por pressão/ queda/ broncoaspiração/ alergia)?	
(2ª semana)	Quais momento e como é realizada a confirmação da identificação do paciente?	
(3ª semana)	Você sabe o que são medicamentos de alta risco? Quais são estes medicamentos? Como eles são sinalizados?	
(4ª semana)	Você sabe quais são os 13 certos antes das administração de medicamentos? (Paciente certo, prescrição certa, medicamento certo, validade certa, forma/apresentação certa, dose certa, compatibilidade certa, orientação ao paciente, via de administração certa, horário certo, tempo de administração certo, ação certa e registro certo).	
(5ª semana)	Você sabe quais são os cuidados para evitar lesão por pressão?	
Oportunidade de melhoria		
Tivemos alguma falha de processo e/ou desperdício?		

ROUND - SETORES



BUSCA ATIVA (ANÁLISE DE PRONTUÁRIOS)

A busca ativa consiste em uma revisão de prontuários para a identificação de eventos adversos subnotificados.



REUNIÃO DE REPETIÇÃO DE ROM

Reuniões realizadas de dezembro/21 a dezembro/22 :



49 reuniões

↳ **18** Setores do Hospital

▶ <input checked="" type="checkbox"/> Sodexo	▶ <input checked="" type="checkbox"/> Laboratório
▶ <input checked="" type="checkbox"/> Tomografia	▶ <input checked="" type="checkbox"/> Centro Cirúrgico
▶ <input checked="" type="checkbox"/> Unidade Cirúrgica	▶ <input checked="" type="checkbox"/> Elofort
▶ <input checked="" type="checkbox"/> Unidade Clínica	▶ <input checked="" type="checkbox"/> Farmácia
▶ <input checked="" type="checkbox"/> Unidade de Emergência	▶ <input checked="" type="checkbox"/> Hemodinâmica
▶ <input checked="" type="checkbox"/> Unidades 2 e 3	▶ <input checked="" type="checkbox"/> Hospital dia
▶ <input checked="" type="checkbox"/> UTI Adulto	▶ <input checked="" type="checkbox"/> Internação
▶ <input checked="" type="checkbox"/> UTI Neo Ped	▶ <input checked="" type="checkbox"/> Pediatria
▶ <input checked="" type="checkbox"/> UTI 2	

ABRIL PELA SEGURANÇA DO PACIENTE

O “Abril pela segurança do paciente” marca a criação, em 2013, do Programa Nacional de Segurança do Paciente.

O programa tem por objetivo reforçar as estratégias para promoção da segurança do paciente nas organizações de saúde.

Durante o mês, foi reforçado a importância do acesso a trilha da segurança do paciente na plataforma EAD, além da realização de um treinamento sobre a RDC 36 em todos os serviços de prestação da assistência à saúde na Unimed Franca.



SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE SEGURANÇA DO PACIENTE

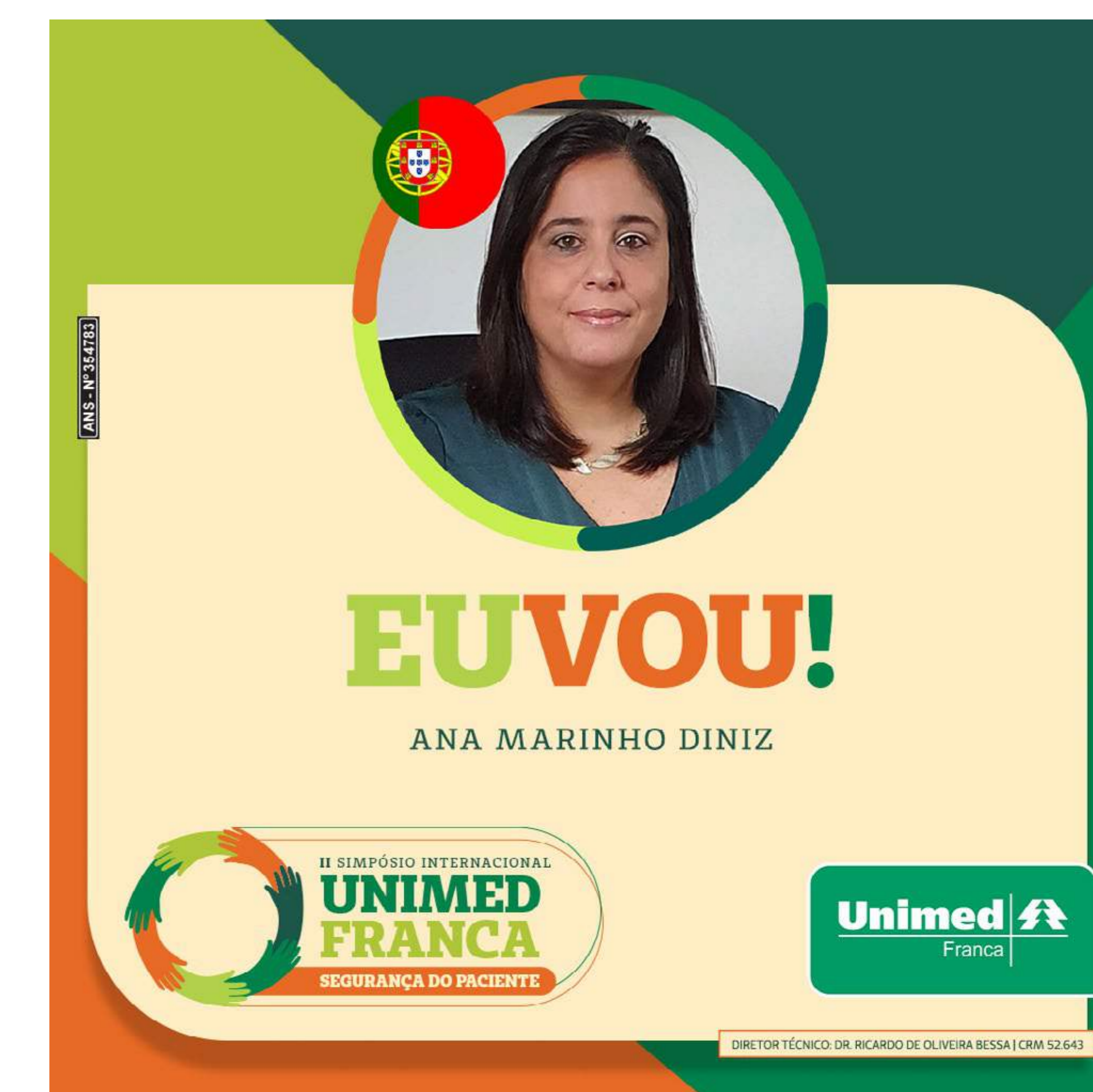
O II Simpósio Internacional de Segurança do Paciente contou com participação de palestrantes do Brasil e Portugal, além de profissionais de serviços do Sistema Unimed.

O evento ainda teve a participação de inscritos do sistema Unimed, diversos serviços de saúde do Brasil, Portugal, Angola, Canadá e Estados Unidos. Foram 8h horas de conteúdo online, num evento gratuito aos participantes e de participação voluntária dos palestrantes.

1072 inscritos em 2022



693 inscritos em 2021



CASE APROVADO E APRESENTADO NA FESP: WORKSHOP PROMOVIDO PELA FESP

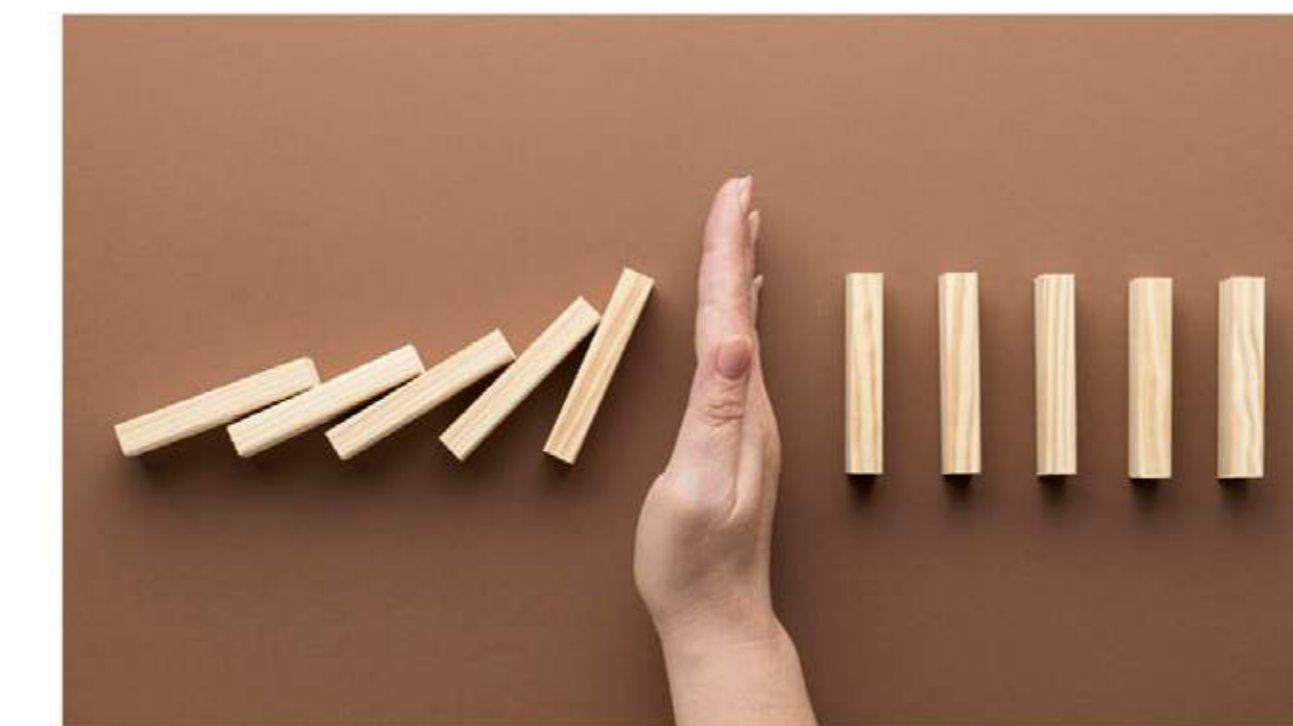
A Unimed Franca participou, no dia 20/09/2022, do Workshop de Segurança do Paciente, realizado pela Unimed Fesp, apresentando o projeto: *“Estratégias para Redução de Eventos Adversos relacionados à meta 1: Identificação do Paciente”*.

SEGURANÇA DO PACIENTE:
DISSEMINE
ESSA CULTURA!



AÇÕES NO “FIQUE POR DENTRO”

Você sabe o que quer dizer **“Gerenciamento de Riscos”**?



O Gerenciamento de Riscos promove a análise, avaliação, controle e monitoramento de risco e eventos adversos, que afetam a segurança, a saúde do paciente, a integridade profissional, o meio ambiente e a imagem institucional.

RISCOS: Probabilidade de que um evento ocorra e afete os objetivos ou processos de trabalho.

OCORRÊNCIA: Resultado não compatível com o planejado, devido a falhas na estrutura (profissionais e recursos) e/ou processo envolvido (metodologia de trabalho).

ERRO: Falha na execução de uma ação planejada ou o desenvolvimento incorreto de um plano.

“NEAR MISS”: São erros interceptados antes do paciente ser atingido. Permite identificar falhas dos processos, evitando que o erro ocorra.

DANO: Prejuízo temporário ou permanente da função ou estrutura física, emocional ou psicológica.

Notificar ocorrências é um jeito de cuidar

O conhecimento de falhas que, de alguma forma, podem impactar de maneira negativa paciente e equipe de saúde, é um ponto importante para avaliarmos ações que podem resultar na diminuição de erros, na melhoria do cuidado prestado e na efetiva segurança do paciente e dos profissionais.

Por isso, não deixe de notificar as ocorrências que podem ocorrer à sua volta. **E você pode fazer isso através do Canal do Colaborador, opção 8.**

Essa comunicação é rápida, segura e pode melhorar muito o nosso trabalho.

Quem pode notificar?

Todos os colaboradores do hospital e da Unimed Franca, assim como os terceiros.

O que pode ser notificado?

- Evento adverso relacionado ao paciente/acompanhante/colaborador.
- Falhas de processo nas interações entre os setores ou no próprio setor.

Exemplos: quedas, lesões por pressão, flebite, aprazamento incorreto/ Falta de aprazamento, falhas relacionados à medicamentos e dietas (prescrição, dispensação, administração, devolução), eventos relacionados a realização de exames, falha de comunicação.

Notificação de Ocorrência

Realize de forma segura e muito mais rápida pelo Canal do Colaborador

16 9 9193 7194 – OPÇÃO 8



Segurança do Paciente

O Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP), do Ministério da Saúde, tem como objetivo promover melhorias neste aspecto, colocando em prática as 6 metas internacionais de segurança do paciente da OMS para prevenir e reduzir a incidência de eventos adversos nas instituições de saúde.

Conheça essas metas:

Acesse o link abaixo e teste seus conhecimentos sobre as Metas Internacionais de Segurança do Paciente.

wordwall.net/play/19387/312/321



Metas Internacionais de Segurança do Paciente da Organização Mundial de Saúde – OMS



META 1
Identificação correta do paciente



META 2
Comunicação efetiva



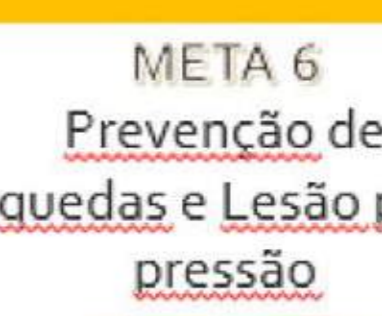
META 3
Uso seguro de medicamentos



META 4
Cirurgia Segura



META 5
Prevenção e controle de infecção hospitalar



META 6
Prevenção de quedas e Lesão por pressão

PESQUISA DE CULTURA DE SEGURANÇA



Pesquisa qualitativa

Pesquisa qualitativa é uma abordagem de pesquisa que estuda aspectos subjetivos de fenômenos sociais e do comportamento humano.



Tipo de amostra

Estratificada proporcional aleatória



Período de coleta

01 a 10 de outubro



Cálculo de Tamanho da amostra

265 REFERÊNCIA: Calculadora SOLVIS



Erro amostral

95% de grau de confiança
e 5% de margem de erro.



Respondentes

516 colaboradores.

TIME DE AUDITORIA CLÍNICA

SETORES AUDITADOS

Centro Cirúrgico	Maternidade	Quimioterapia	Unidade 3
Centro Cirúrgico Ambulatorial	Pediatria	Unidade Cirúrgica	Unidade 2
CDI	Farmácia	Unidade Clínica	UTI Neopediátrica
Hemodinâmica	SOS MedSalva	Unidade de Emergência	Unilar
Hospital Dia	Espaço Viver Bem	UTI Adulto	Farmácia

Realizadas **23 visitas de auditorias** no ano de 2022

I Ciclo de Auditoria Clínica de 2022

O São Joaquim Hospital e Maternidade conta com um grupo de auditores clínicos, composto 24 auditores da equipe multidisciplinar, que realizam auditorias clínicas mensais nos setores assistenciais, incluindo Unilar, Espaço Viver Bem e SOS Med Salva.



Os auditores clínicos do São Joaquim Hospital e Maternidade, grupo formado por 24 colaboradores da equipe multidisciplinar, foram premiados no Programa Multiplicadores da Segurança do Paciente.

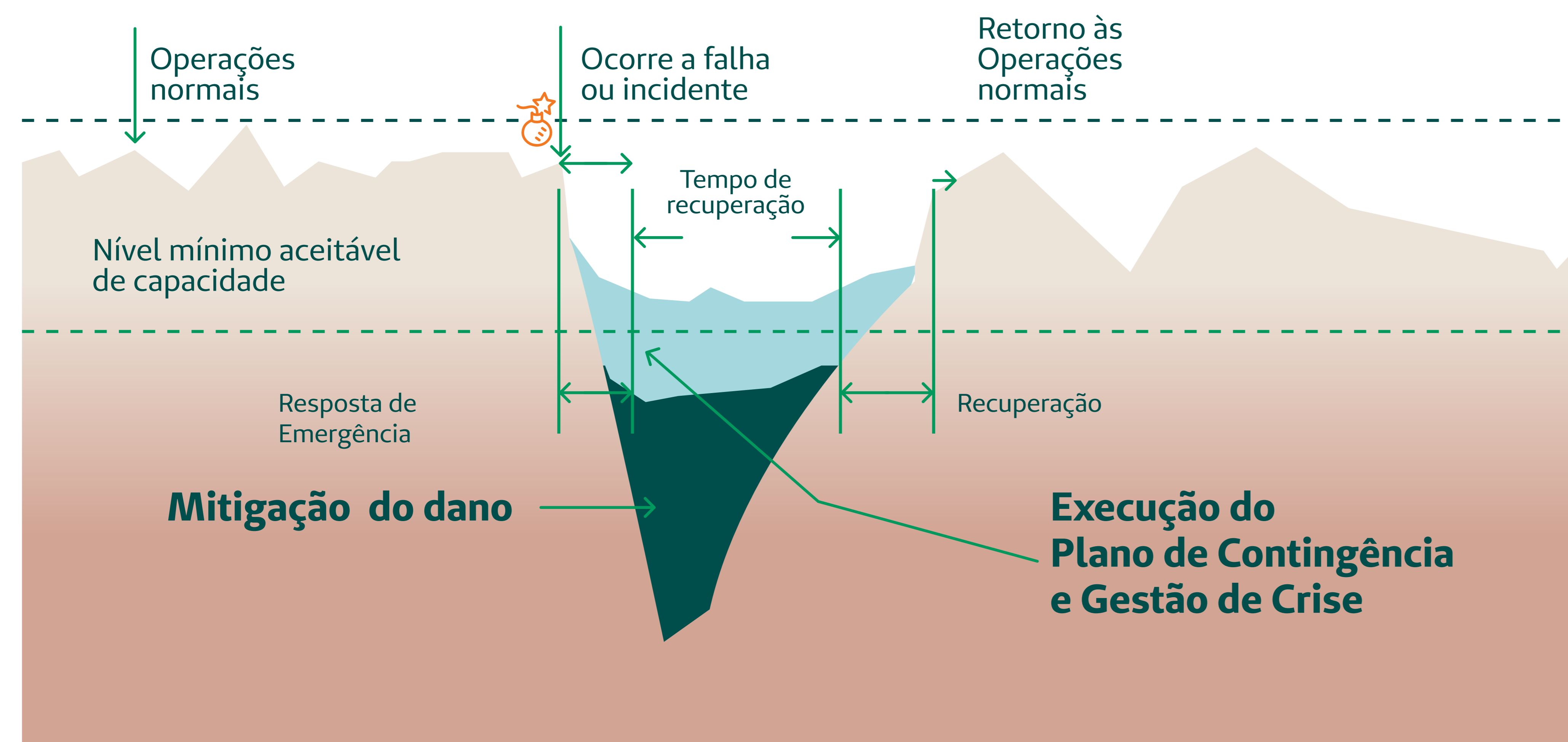
Esse reconhecimento busca estimular os colaboradores a manterem a atividade, além de serem multiplicadores da Cultura de Segurança dentro da instituição.

As auditorias clínicas são mensais e ocorrem nos setores assistenciais, incluindo Unilar, Espaço Viver Bem e SOS Med Salva.

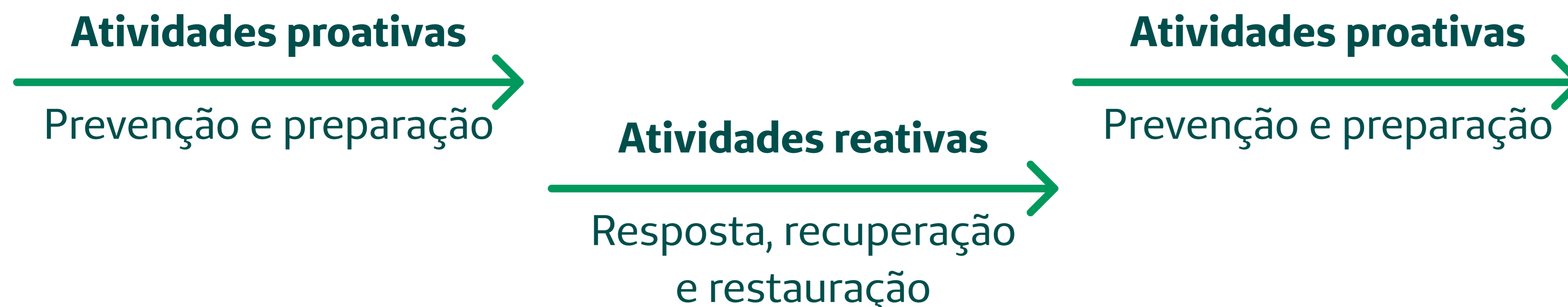
ELABORAÇÃO DA FERRAMENTA PLANO DE CONTINGÊNCIA

Ferramenta com foco na continuidade de cuidados em situações críticas.

As ferramentas foram desenhadas inicialmente por áreas de apoio e ainda se encontram em processo de validação.



TEMPO



SITUAÇÃO NORMAL / CONTROLE

Fornecimento do insumo para manutenção do negócio chave (funcionamento de um ou mais setores)

NÍVEL MÍNIMO ACEITÁVEL

Primeiro nível de contingência com ações pontuais, sem interrupção ou interrupção pontual do processo.
Nível de recuperação leve.

NÍVEL CRÍTICO

Segundo nível de contingência, ações de interrupção mais crítica do processo, com alterações significativas de fluxo.
Nível de recuperação mais avançado, exigindo planos de contingência de suporte.

NÍVEL CATASTRÓFICO

Terceiro nível de contingência, menor cenário de previsibilidade, **complexo nível de recuperação e possível start de planos de emergência e catástrofe.**

METODOLOGIA PLANO DE CONTINGÊNCIAS: Publicação e Organização de Livro Acadêmico

A metodologia de mapeamento de contingências foi publicada em livro acadêmico organizado pelo gestor da qualidade com um grupo de lideranças da qualidade de outros hospitais do Brasil.



AUDITORIA INTEGRADA INTERNA

 **24 | FEV a 30 | MAR**

Realização da Auditoria Integrada Interna (MBA/ONA2022):

São Joaquim Hospital e Maternidade:
Elaboração do Relatório: Apontamento de não-conformidades e oportunidades de melhorias. Realizado Tracer (Acompanhamento de Prontuário)



PROGRAMA VALORIZA

Estratégia de Segurança do Paciente Promovida pela FESP.

Participação da Unimed Franca no programa de qualificação da rede promovido pela FESP.



ARTIGOS PUBLICADOS NA REVISTA SCIENCE

Foram publicados, na Revista Science, dois artigos e um case do Congresso Brasileiro de Gestão do Conhecimento.

ARTIGO ORIGINAL 1

Cultura de notificação de eventos adversos: estudo de caso de um hospital de médio porte

Ludiano Cícero da Silva*, Maria Fernanda Bernardi dos Santos†, Marina Proença Martins‡, Pedro Henrique Ribeiro§

Resumo
 Este artigo teve como objetivo apresentar o estado de caso de um hospital de médio porte do município de Franca, no estado de São Paulo, onde foi desenvolvido um conjunto de estratégias com foco na cultura de notificação de eventos adversos. Foram realizadas análises quantitativas e qualitativas das notificações registradas pelo hospital em dois períodos (2020 e primeiro semestre de 2021) e em julho de 2021 e maio de 2022, bem como pesquisas bibliográficas sobre a cultura de segurança. Após a investigação, observou-se a implantação de um ciclo de melhoria baseado na metodologia Plan-Do-Check-Act para o monitoramento, Do-Check-Act. Foram observadas melhorias de gestão do conhecimento institucional sobre a notificação de eventos adversos.

Palavras-chave: Auditoria; Melhoria contínua; Acreditação ONA; Tracer.

RELATO DE EXPERIÊNCIA 4

Auditoria interna da qualidade: estudo de caso em hospital de médio porte

Ludiano Cícero da Silva*

Resumo
 Este artigo teve como objetivo contextualizar a prática de auditoria interna em um hospital de médio porte, apresentando a estrutura, o processo e os resultados alcançados. Assumiu, de forma organizacional, de cada etapa de qualidade: formação de auditores internos, planejamento e execução da auditoria, realização da auditoria, elaboração de relatórios e entrega dos resultados. Para tanto, foram utilizadas uma abordagem sistêmica de trabalho com o objetivo de alcançar os resultados de um hospital de médio porte, de maneira inovadora, no município de Franca (SP). O resultado foi um entendimento prático de como o processo de auditoria interna de qualidade pode agregar valor à organização, desde que a atividade seja desenvolvida com método, em colaboração e com o apoio da alta administração.

Palavras-chave: Auditoria; Melhoria contínua; Acreditação ONA; Tracer.

Mês	Notificações
Jul/21	101
Ago/21	201
Sep/21	201
Out/21	201
Nov/21	201
Dez/21	181
Jan/22	151
Fev/22	201
Mar/22	191
Abr/22	201
Mai/22	201

UNIMED FRANCA SE INSERE NO PROGRAMA DE ACREDITAÇÃO QMENTUM

O São Joaquim Hospital e Maternidade, Unilar e Espaço Viver Bem se inseriram em um projeto de acreditação em rede integrada para a acreditação Canadense, conduzida pelo QGA.

Em 2022, foi realizada uma visita diagnóstica, workshop de sensibilização e a estruturação dos times de trabalho e monitoramento dos planos de ação.

A qualidade teve um papel fundamental neste processo, recomendando a busca pelo processo de acreditação e sendo o referencial de apoio aos setores.



SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL, SOCIAL E DE GOVERNANÇA CORPORATIVA – ESG

O ano de 2022 foi marcado pelo desenvolvimento das primeiras iniciativas do Comitê de ESG da nossa cooperativa.

A criação dessa frente de sustentabilidade ambiental, social e de governança corporativa tem o objetivo de colocar nossas empresas na vanguarda da região para a aplicação das novas tendências mundiais em sustentabilidade.

INICIATIVAS DO PROGRAMA

Coopera contra a fome

O Projeto Coopera Contra a Fome foi lançado em dezembro/22 com o intuito de arrecadar alimentos para famílias carentes da cidade, com apoio de cooperados e colaboradores da singular

Em outras ocasiões, a Unimed Franca já havia adotado a doação de alimentos na época das festas de fim de ano, mas desta vez a iniciativa teve caráter corporativo e vai ao encontro do planejamento social adotado pela singular.

Coopera contra a fome

Uma iniciativa para mudar o Natal e a vida de várias famílias

15 a 30 de dezembro



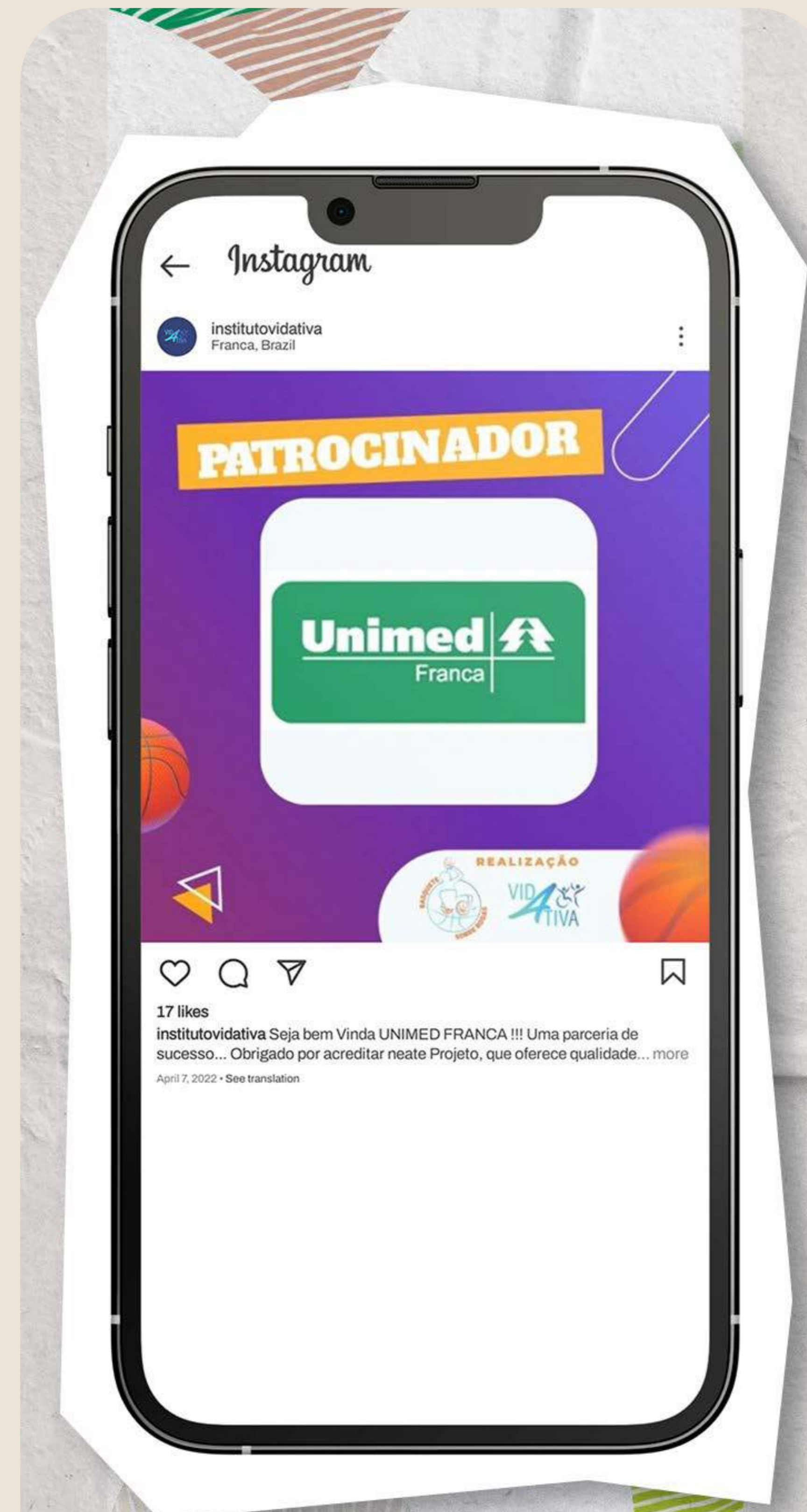
NOS SEGUINTES LOCAIS:

- Na entrada dos colaboradores do SJHM
- No registro de ponto da Operadora
- No registro de ponto do CMU
- No registro de ponto do DSO
- No registro de ponto da Unilar



Apoio ao Instituto Vidativa de basquete sobre rodas

O Instituto Vidativa é um projeto de basquete sobre rodas que tem o intuito de inserir pessoas com deficiência física, que dependem de cadeira de rodas, no mundo dos esportes. A Unimed Franca, através de seu comitê ESG, tem apoiado o time.



Instituto Verdejar Grupo Mulheres do Brasil

Em mais um ano de apoio ao Instituto Verdejar, do Grupo Mulheres do Brasil, a Unimed Franca patrocinou o plantio de 100 novas árvores. Já foram mais de 4 mil mudas, somando todos os anos de parceria.



Violência contra a mulher

A Unimed Franca patrocinou e distribuiu, novamente, a Cartilha contra a violência doméstica, de iniciativa do Grupo Mulheres do Brasil. O intuito foi orientar colaboradoras, cooperadas e clientes sobre os sinais da violência doméstica, além de orientar sobre quais os passos para combater esse tipo de violência.





**PLANEJAMENTO
ESTRATÉGICO
2022**

1º FÓRUM ESTRATÉGICO

A Unimed Franca iniciou o ano de 2022 atualizando o seu Planejamento Estratégico, através da realização do Fórum Estratégico da Unimed Franca, realizado em janeiro/22.

Através deste evento, e com participação e organização do Setor de Projetos (criado em 2020), elaboramos o nosso novo Mapa Estratégico, baseado no modelo de gestão BSC (Balanced Score Card). Este último é uma importante ferramenta de gestão e deve ser incorporado por todos aqueles que participam de forma direta, ou indireta, da gestão da empresa.



1003

**INOVAÇÕES
DE 2022**

No livro “A tecnologia que muda o mundo”, Clemente Nobrega nos fala sobre a forma das mudanças radicais na nossa sociedade através da Informação. É a informação que dá forma às tecnologias ao longo do tempo e muda as coisas no mundo real. Fala-nos também que “Tecnologia” é, na verdade, a manifestação da informação por meio de arranjos de pessoas, processos e ferramentas tecnológicas. **A tríade “pessoas – processos – tecnologias” define a essência da Gestão e da Inovação.** Seja na sua vertente eficiência, seja na vertente inovação, é sempre sobre os elementos onde se experimentou. **Pessoas treinadas, trabalhando processos predefinidos, usando tecnologias adequadas.**

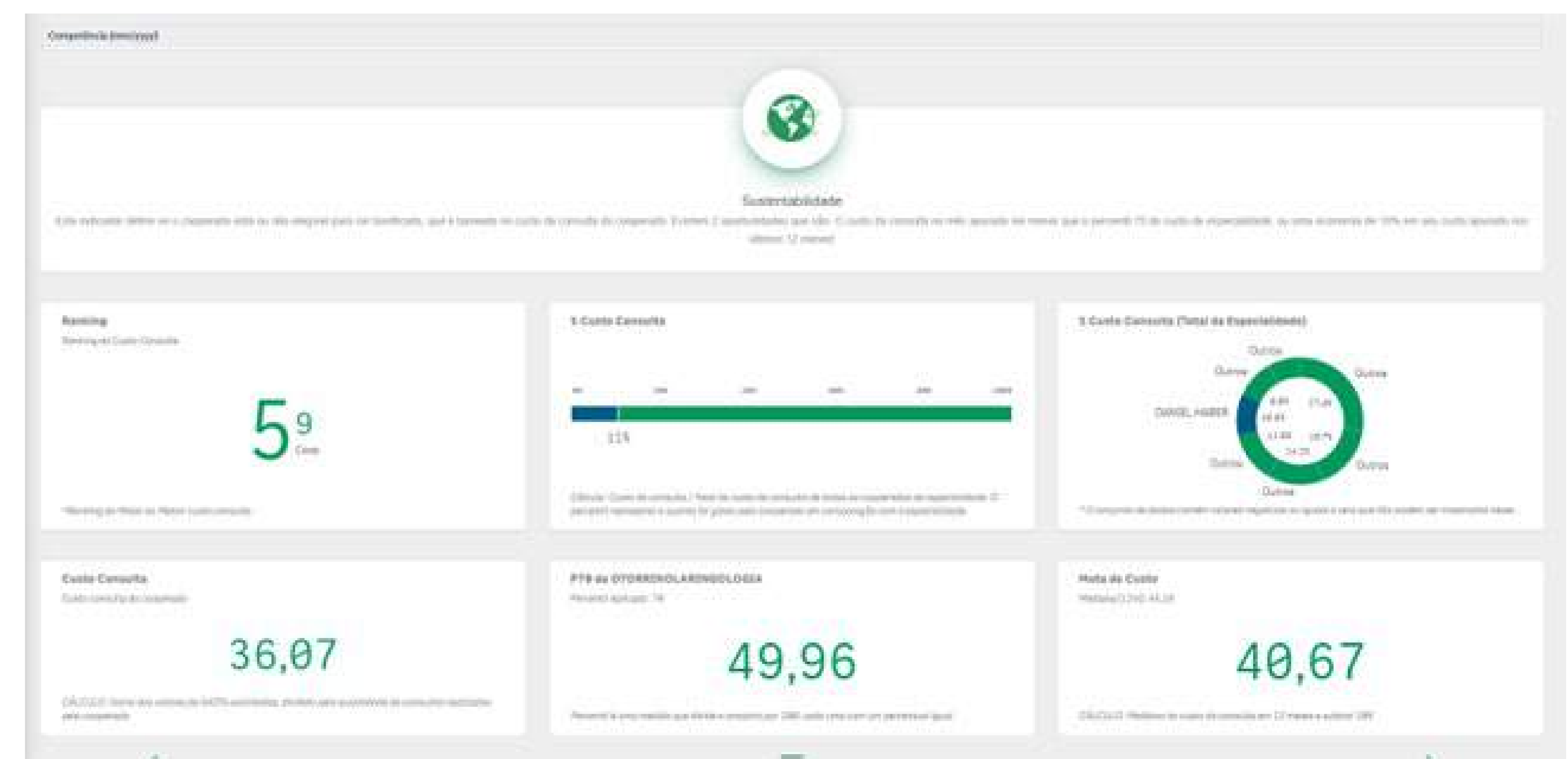
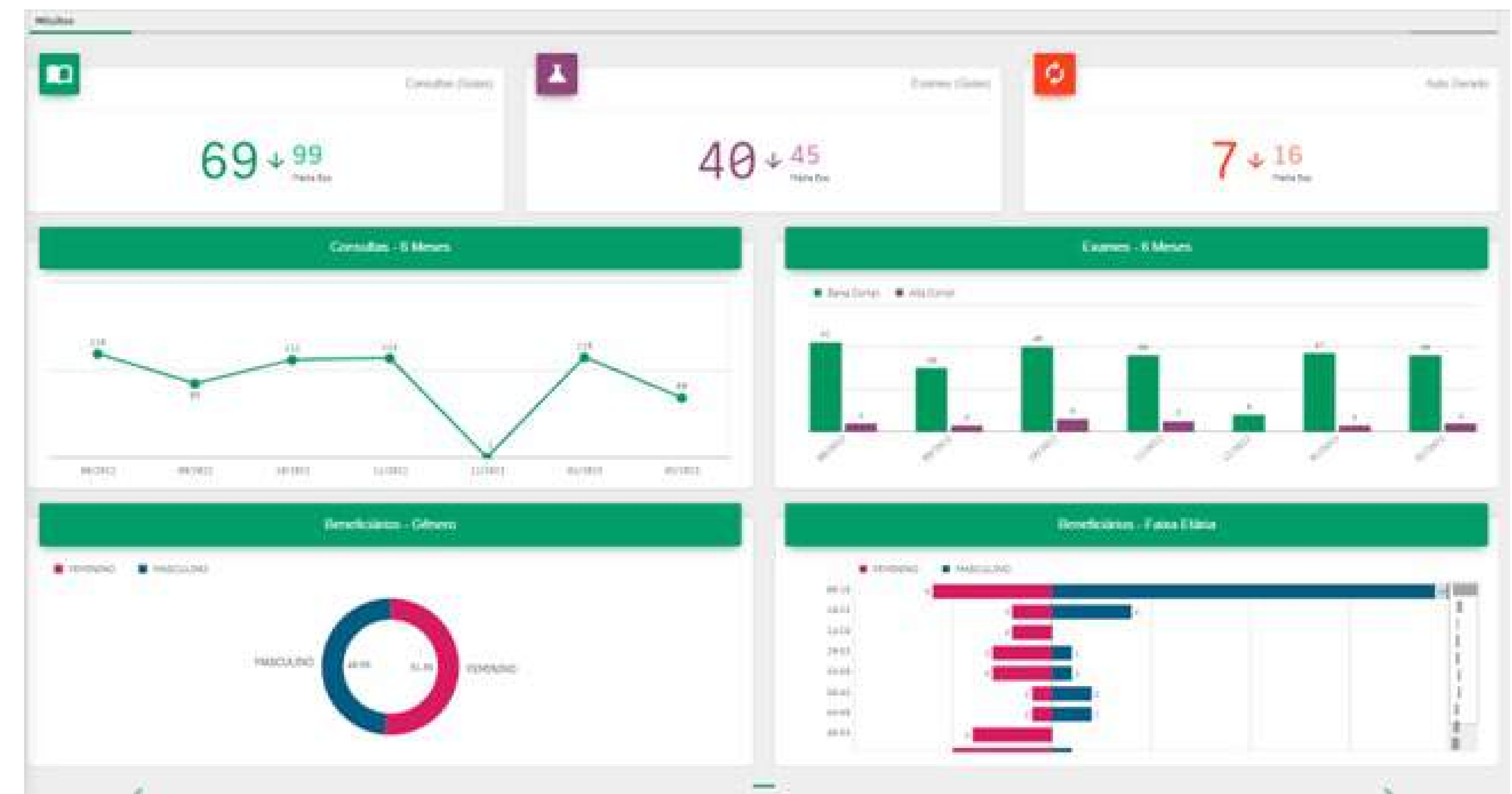
No ano de 2022, todas as iniciativas de Tecnologia da Informação e Inovação foram voltadas para esse contexto, fomentando a conexão entre pessoas, contribuindo para o desenvolvimento institucional, buscando a conformidade de processos para receber tecnologias que realmente agreguem valor ao negócio e trabalhando frentes para que a informação seja digital, de fácil acesso,

disponível e esteja em um ambiente seguro.

COOPERADO: GESTOR DA SUA PRODUÇÃO

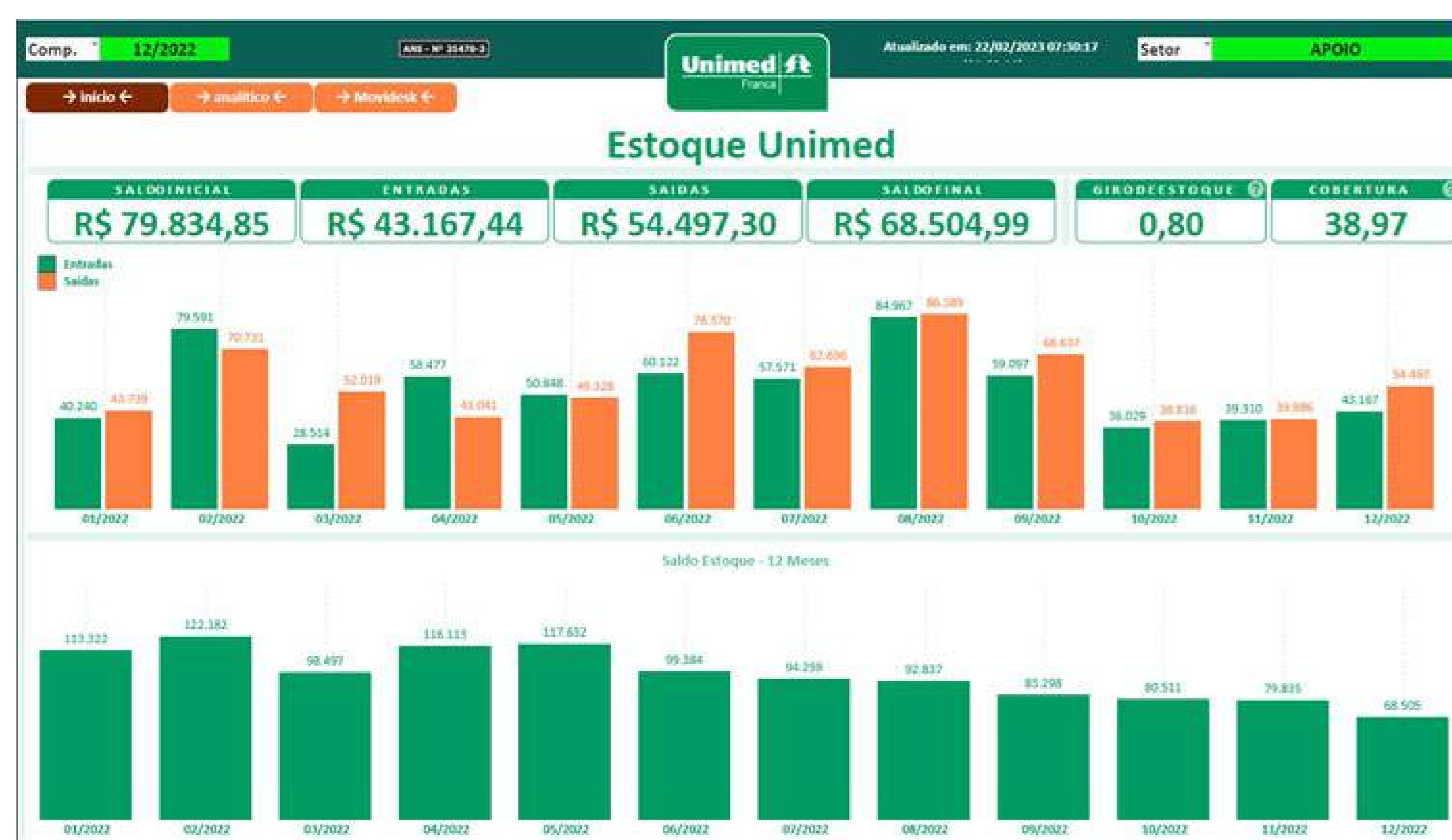
Em 2019, a Unimed Franca implementou a metodologia de Remuneração Variável por Performance, incentivando o sócio-cooperado ao cumprimento de metas coletivas e individuais. Para a apuração desse programa foram criados **painéis de B.I.**, permitindo o acompanhamento de indicadores pelo Cooperado.

Seguindo as diretrizes de transparência e acesso à informação em 2022, foi criado um painel para acompanhamento da produção do sócio-cooperado. Neste painel são visualizados indicadores, onde pode ser acompanhada sua **produção diária (consultas, procedimentos, internações e autogerados), em comparação com a especialidade. O painel também traz um ranking por especialidade, onde o cooperado consegue visualizar a sua colocação baseado no custo da consulta.**



NOVOS PAINÉIS DE B.I.

Ao longo do ano de 2022 foram desenvolvidos **27 novos painéis de B.I.**, em conjunto com várias áreas e cooperados, com informações para toda a instituição.



PROJETO ELOS

Desenvolvido em parceria entre os setores de Gestão da Informação e Inovação, tem como foco principal despertar a **consciência sustentável** entre colaboradores, através da desconstrução do **conceito de sustentabilidade**, que está muitas vezes relacionado tão somente com ações de meio ambiente, contribuindo com o modelo econômico que visa garantir a subsistência de um presente e futuro mais equilibrado, fomentando os princípios do cooperativismo.

Em sua primeira fase, foram trabalhadas frentes de **digitalização de processos** com algumas áreas específicas e cultura sustentável, através de oficina de **cocriação**, onde foram trabalhados os conceitos

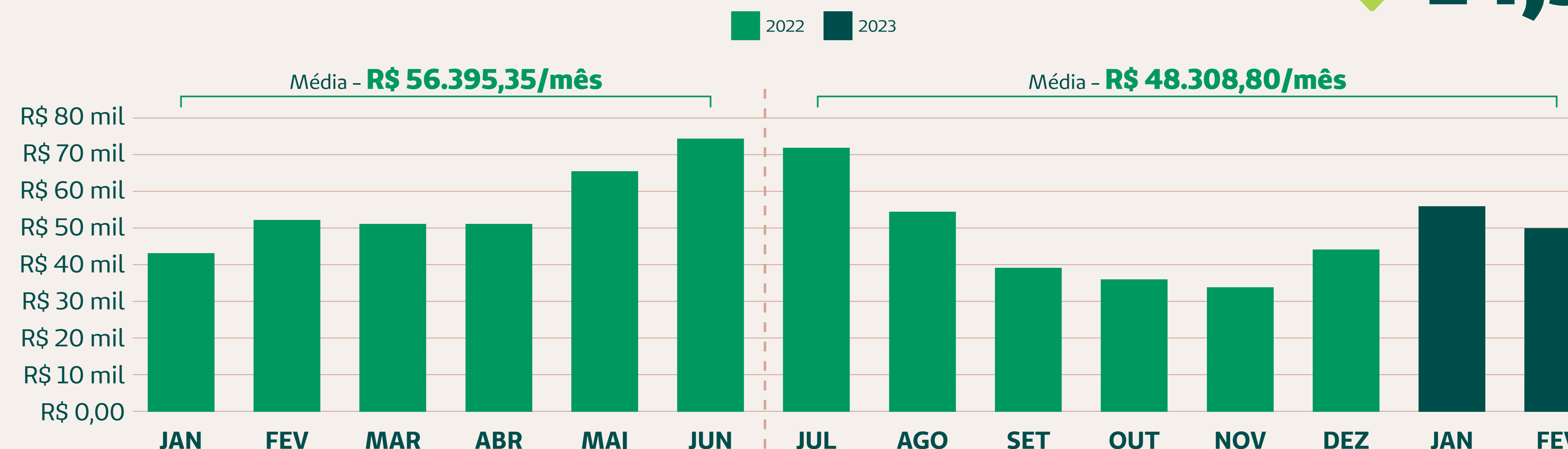
de colaboração e criatividade, desenvolvendo uma mentalidade voltada ao sustentável e ao incentivo ao intraempreendedorismo.

Para o ano de 2023 foram priorizadas 25 ações de maior relevância para o negócio Unimed. Essas ações foram selecionadas através de matriz de priorização para a fase de implementação e foram indicadas pelos colaboradores durante as oficinas de cocriação.

Uma das principais ações está relacionada com a **economia na impressão no São Joaquim Hospital e Maternidade** e, após a implantação do projeto em julho/22, passamos a apresentar uma **economia mensal de mais de 14% na impressão**:

CUSTOS COM IMPRESSÃO - SJHM

↓ **14,3%**



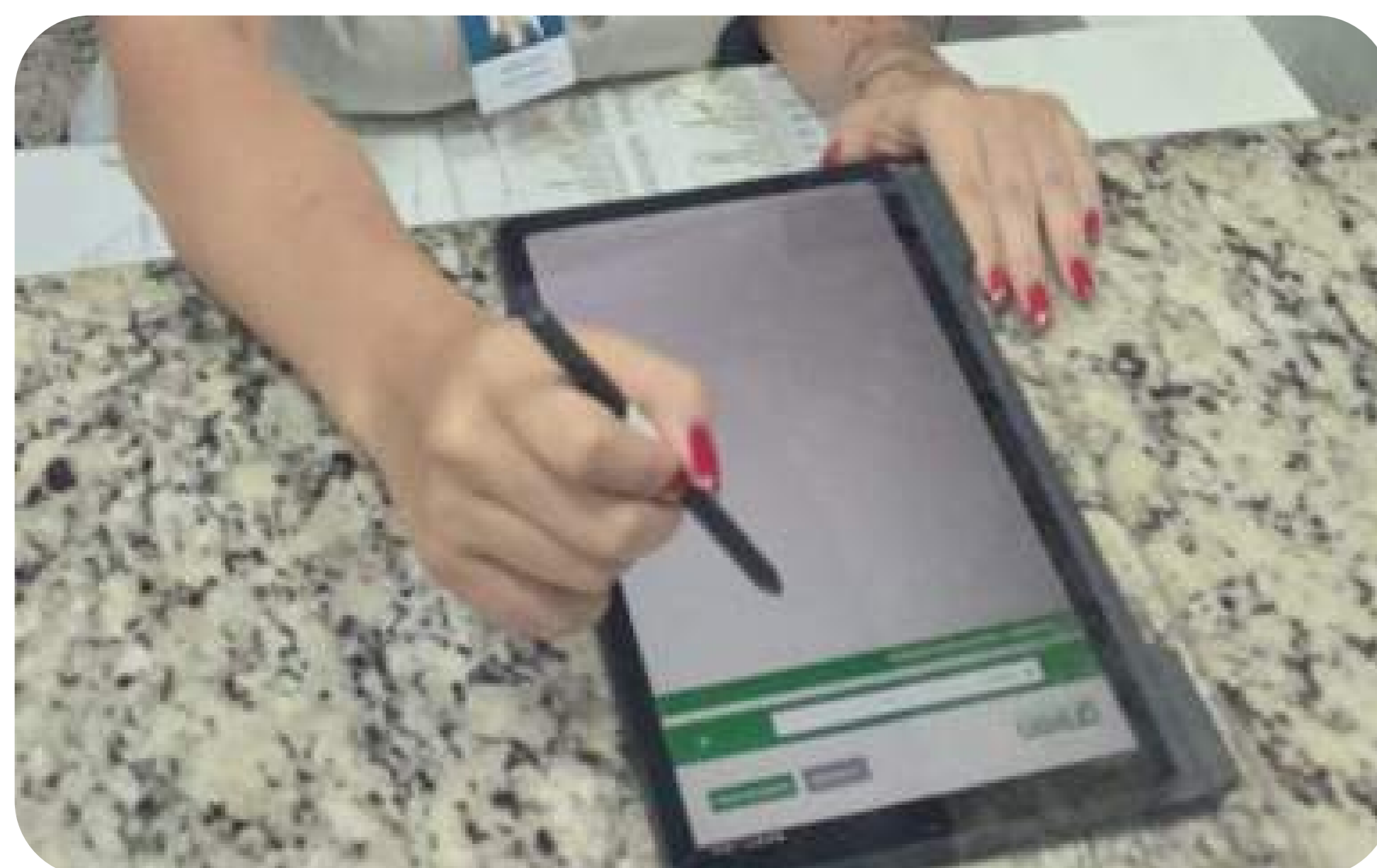
SOLUÇÕES DIGITAIS

Avançando com a frente do “Digital”, seguimos com a automatização de processos em vários setores. Cerca de **35 rotinas foram automatizadas em 2022, ou tiveram seus processos revisados para implementação de melhorias.**

RECEPÇÃO DIGITAL

Seguindo a tendência dos principais hospitais da atualidade, o SJHM investe em soluções inteligentes para digitalização da recepção de seus pacientes. Com ferramenta especializada à disposição de nossos colaboradores, ao chegar na recepção do hospital para internações ou atendimentos na Unidade de Emergência, todos os documentos do paciente são assinados via tablet e em seguida são arquivados no Prontuário Eletrônico. Além de incentivar a digitalização de documentos, a ferramenta reconhece os dados pessoais, promove a integração com o sistema de gestão hospitalar, agiliza o atendimento, possibilita o acesso rápido, reduz o custo com papel e impressão em toda a cadeia de processos.

O projeto será ampliado em 2023 para todas as recepções dos serviços de atendimento do São Joaquim Hospital e Maternidade.



NOVO APLICATIVO

Com novas funcionalidades e layout mais moderno e amigável, a Unimed Franca em parceria com a Fesp (Federação das Unimed's do Estado de São Paulo), implantou o novo aplicativo Unimed SP Clientes em um projeto estadual, em que todas as Unimed's otimizam recursos utilizando um só aplicativo. Além de novas funcionalidades, o novo aplicativo traz também as funcionalidades que o nosso cliente Unimed Franca já estava acostumado, como por exemplo, o Agendamento de Consultas com novas regras para facilitar ainda mais o acesso do paciente e a gestão do consultório médico com integração direta com a Agenda médica.

O APP MUDOU? SIM, PARA MELHOR!

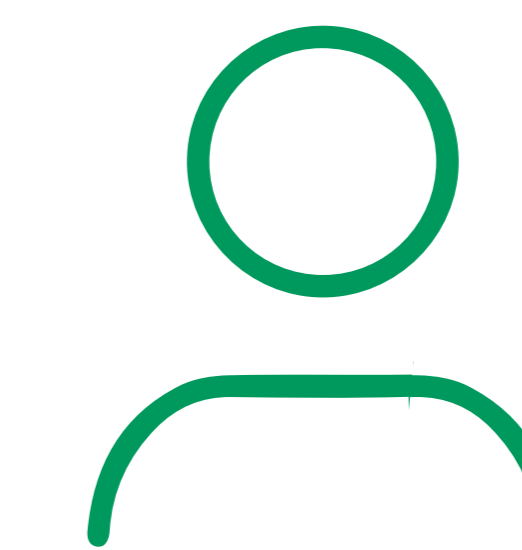
- Agendar consultas** ficou bem **+** fácil
- Acessar sua carteirinha** ficou bem **+** prático
- Acompanhar autorizações** ficou bem **+** ágil

Está esperando o que para ficar **bem + conectado?**

Baixe o novo **Unimed SP Clientes**

Unimed Franca

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



11.736
novos usuários
do app em 2022



R\$ 6.332,34
investido nas **redes sociais**



resultado:
R\$ 1,85
por **novo usuário**

CONEXÃO ASSISTENCIAL: REVITALIZAÇÃO DE PROGRAMAS DE PROMOÇÃO À SAÚDE

Em parceria com as áreas de Provisão em Saúde e Unilar, com o objetivo de revitalizar, sistematizar, rever indicadores e metas durante o ano de 2022, **todos os programas desenvolvidos no espaço Viver Bem e Unilar foram revitalizados e automatizados** com a implantação da ferramenta **Amplimed**.

O objetivo principal a longo prazo é conectar médicos e programas para proporcionar ao cliente um cuidado integral, compartilhando cuidado.

Ao longo do ano também foram desenvolvidos projetos como a “Escola da Coluna”, com a linha de cuidado para dor lombar, cirurgia para catarata e o Programa para Gestantes, com base no conceito de **Saúde Baseada em Valor – VBHC (Value-Based Health Care)**. Além de inserções de novas tecnologias para Jornada do Paciente, como o **TytoCare** (aparelho que possibilita a realização de telepediatria).

tyto care™



AÇÕES DO COMITÊ DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PRIVACIDADE

Um dos nossos valores, “Segurança”, é sempre um tema relevante dentro da Unimed Franca. Por conta disso, demos sequência ao programa de **Segurança da Informação e Privacidade**, estabelecido em 2021, com frentes como LGPD, educação e conscientização, continuidade de negócios, segurança de TI, entre outras diretrizes. O comitê responsável por esse tema trabalhou cerca de 36 iniciativas que envolveram várias áreas e atividades.

Em 2022 também fechamos a parceria junto à Faculdade Unimed, representada pelo professor e advogado Bruno Torchia, para que em 2023 ofereçamos novas ações envolvendo colaboradores, cooperados e secretárias.



SQUAD UNIDADE DE EMERGÊNCIA

A **Squad** é formada por uma equipe multidisciplinar que tem a finalidade de promover aprimoramentos operacionais através da metodologia Lean, resultando em correção de desvios e maior eficiência. Com uso deste modelo de gestão, conseguimos soluções mais ágeis e com maior aplicabilidade prática. Na Unimed Franca, as Squads são coordenadas pela equipe de projetos e vieram substituir o modelo tradicional, e pouco resolutivo, da formação de comitês para questões mais complexas.

Em abril/22 iniciamos a **Squad da Unidade de Emergência** com um objetivo, o de diminuir o tempo de espera dos pacientes do momento em que chegam à unidade, até o início do atendimento médico, para casos clínicos adultos e pediátricos.

Através da aplicação das ferramentas “Diagrama de Ishikawa”, “DMAIC”, “Mapeamento de Processos”, “5W2H” e de visitas ao Gemba, **foram identificados 15 desvios de processos que foram corrigidos através da implementação de 113 ações**. Os resultados foram excelentes.

Quando comparamos os meses com quantidade semelhante de atendimentos, temos os seguintes resultados:

a) Pacientes clínicos adultos classificados como VERDE (não-urgente):

Antes da implantação das ações da Squad: abril/22 com 6.823 atendimentos, sendo que **70%** deles tiveram um tempo maior que 1 hora para o início do atendimento médico

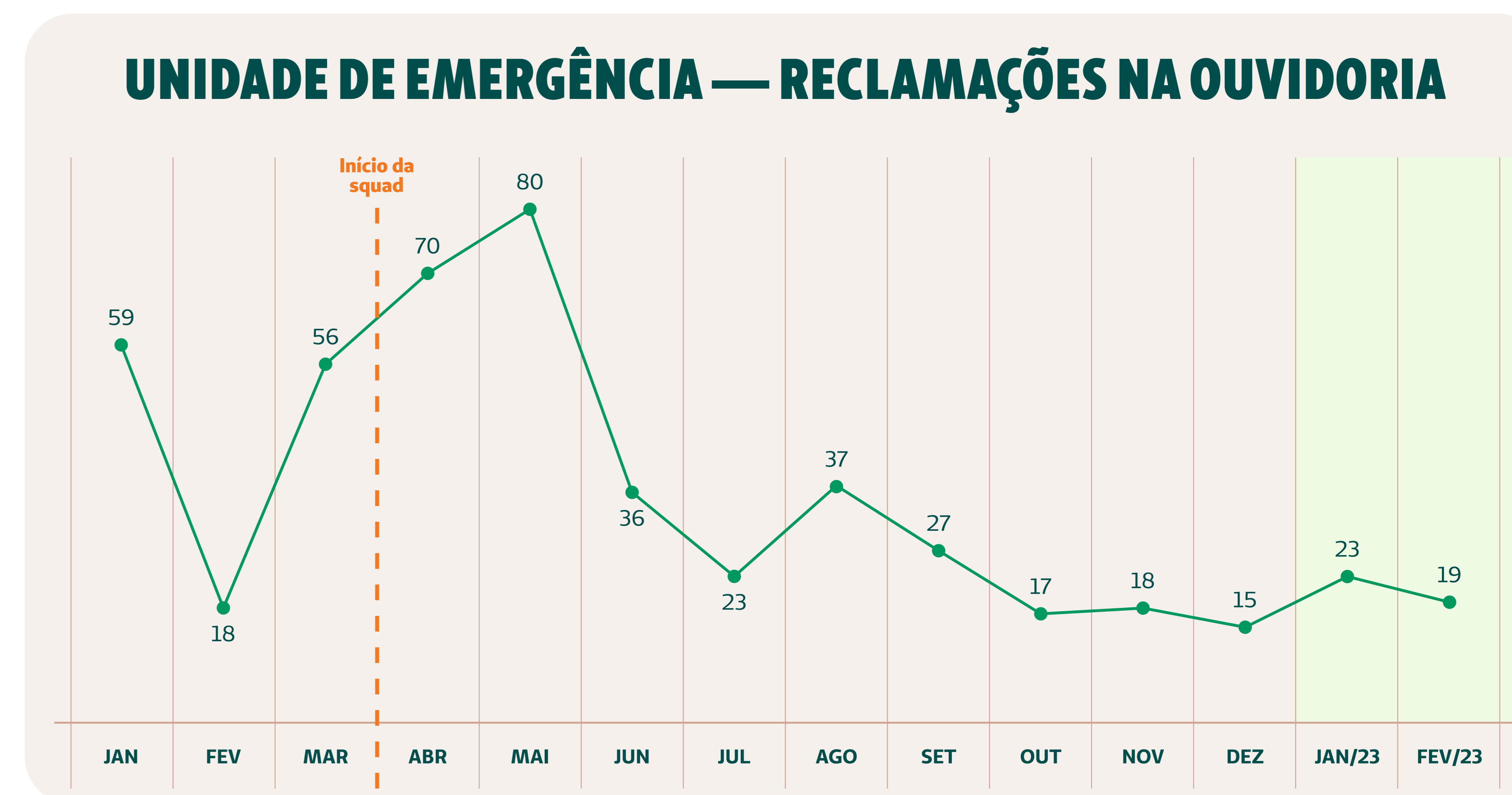
Pós-implantação das ações da Squad: janeiro/23 com 6.385 atendimentos, sendo que **apenas 7%** deles tiveram um tempo de espera maior que 1 hora para o início do atendimento médico. **Mais de 50%** destes pacientes foram atendidos em até 30 minutos.

b) Pacientes pediátricos classificados como VERDE (não-urgente):

Antes da implantação das ações da Squad: março/22 com 3.930 atendimentos, sendo que **47%** deles tiveram um tempo maior que 1 hora para o início do atendimento médico

Pós-implantação das ações da Squad: outubro/22 com 3.862 atendimentos, sendo que apenas 4% deles tiveram um tempo de espera maior que 1 hora para o início do atendimento médico. **Mais de 70%** destes pacientes foram atendidos em até 30 minutos.

Evolução da **quantidade de reclamações na Ouvidoria** relacionadas ao tempo de espera na Unidade de Emergência:

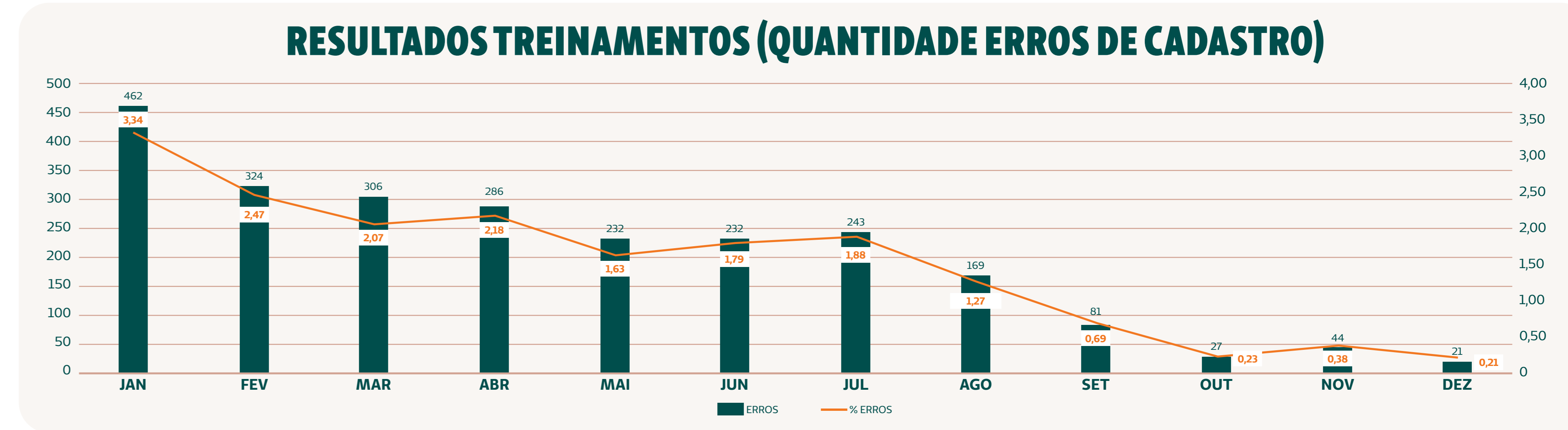
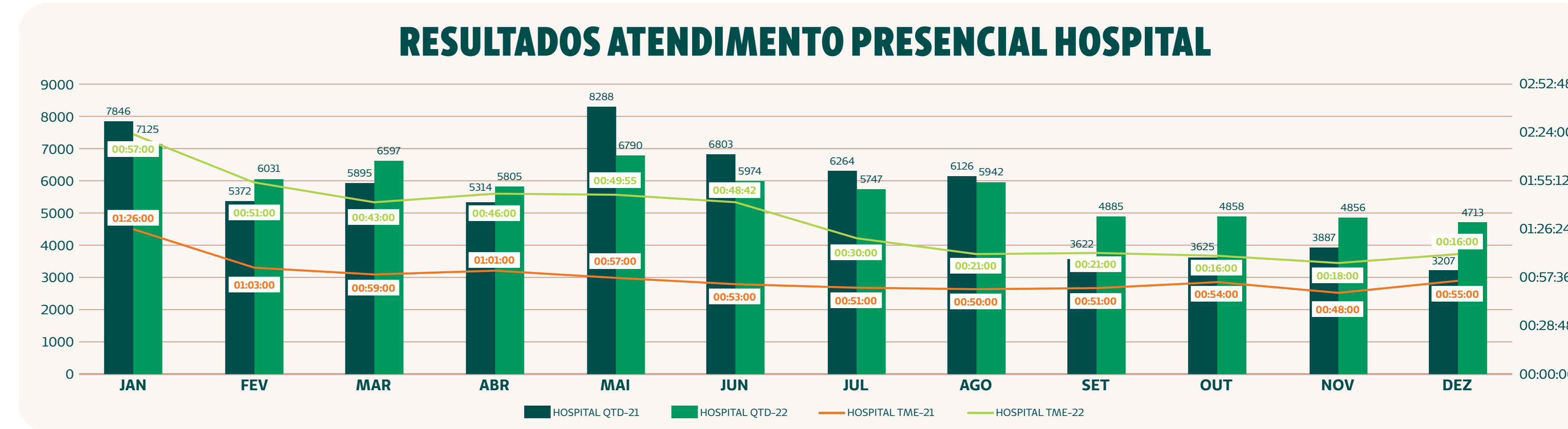
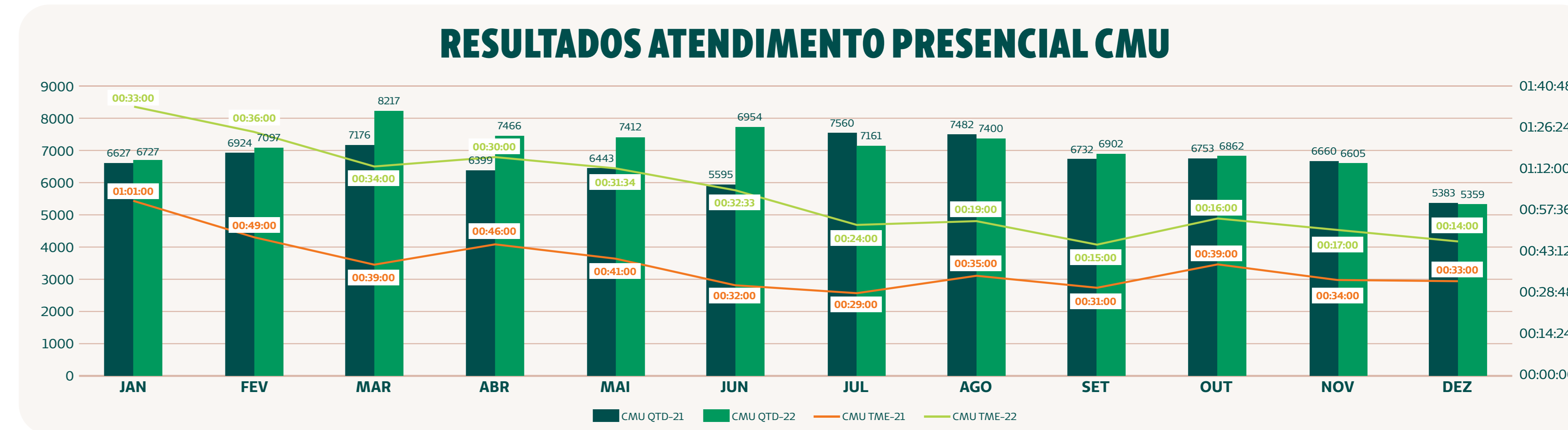
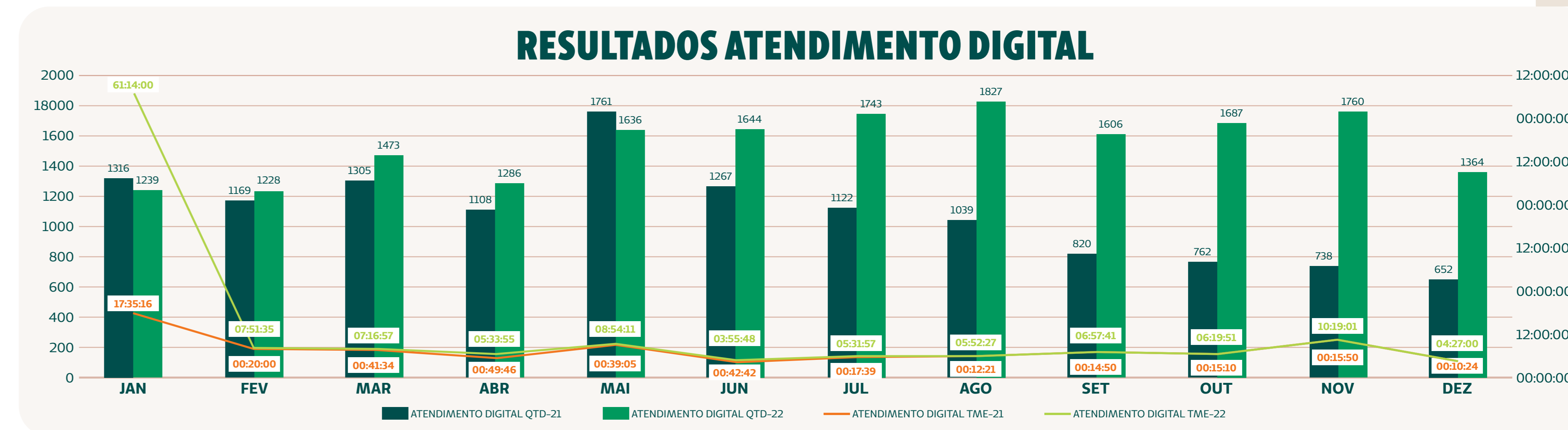


SQUAD LABORATÓRIO

O projeto “Squad Laboratório” teve como objetivo “melhorar os tempos de atendimento ao cliente”, sendo envolvidas as áreas de Laboratório, Escritório de Projetos, Sistemas, Educação Corporativa, Governança de Dados, Rede Credenciada, Marketing, Diretoria Clínica, Infraestrutura, Ouvidoria e Jurídico.

Para análise do cenário, foram utilizadas ferramentas como Canvas, Diagrama de Ishikawa, Design Thinking e Lean com o desdobramento de 254 ações envolvendo as frentes de revisão de processos, tecnologia, treinamentos e comunicação com entregáveis como:

- Redesenho do processo de atendimento ao cliente, presencial, via telefone e digital
- Digitalização da jornada do paciente: implantação de cadastro online, agendamentos de exames, implantação de suporte de atendimento ao cliente para as plataformas digitais
- Automação de processos manuais
- Criação de painel de monitor geral de tempos de atendimento em tempo real
- Treinamentos operacional: aplicativos click são Joaquim, onzap, cadastro de pacientes mv soul, agenda (mv soul e global health), LGPD, instruções iniciais e comportamental (coleta e atendimento), uso da luva, higienização das mãos, primeiros socorros, punção e coleta, atendimento infantil
- Treinamento das lideranças nos relatórios de monitoramento para gestão e manutenção do trabalho
- Criação de trilha de desenvolvimento e produção dos materiais para integração de novos colaboradores e reciclagens.





**ATENDIMENTO
AO CLIENTE
UNIMED FRANCA**

SAC

No final de 2021, a gestão optou pela terceirização do serviço de atendimento ao cliente. O modelo já é utilizado por muitas empresas, inclusive no setor da saúde suplementar. As principais vantagens são a **redução dos custos administrativos fixos** e a contratação de um serviço especializado em teleatendimento.

Toda essa mudança requer um extenso planejamento, treinamento e integração de sistemas para que o **cliente tenha a sua demanda resolvida de forma ágil e satisfatória**. Além disso, faz parte do escopo de trabalho a avaliação de indicadores de qualidade, como a taxa de abandono de ligação e também a satisfação do cliente.

O SAC atua nos processos de reclamações de primeira instância, emissão de boletos, cancelamento do plano de saúde, reclamações, informações e esclarecimentos de dúvidas. **A taxa de abandono das ligações, que antes variava entre 40% e 60%, atingiu a taxa de 5% após a contratação dos serviços terceiros.**

SAC 2.0

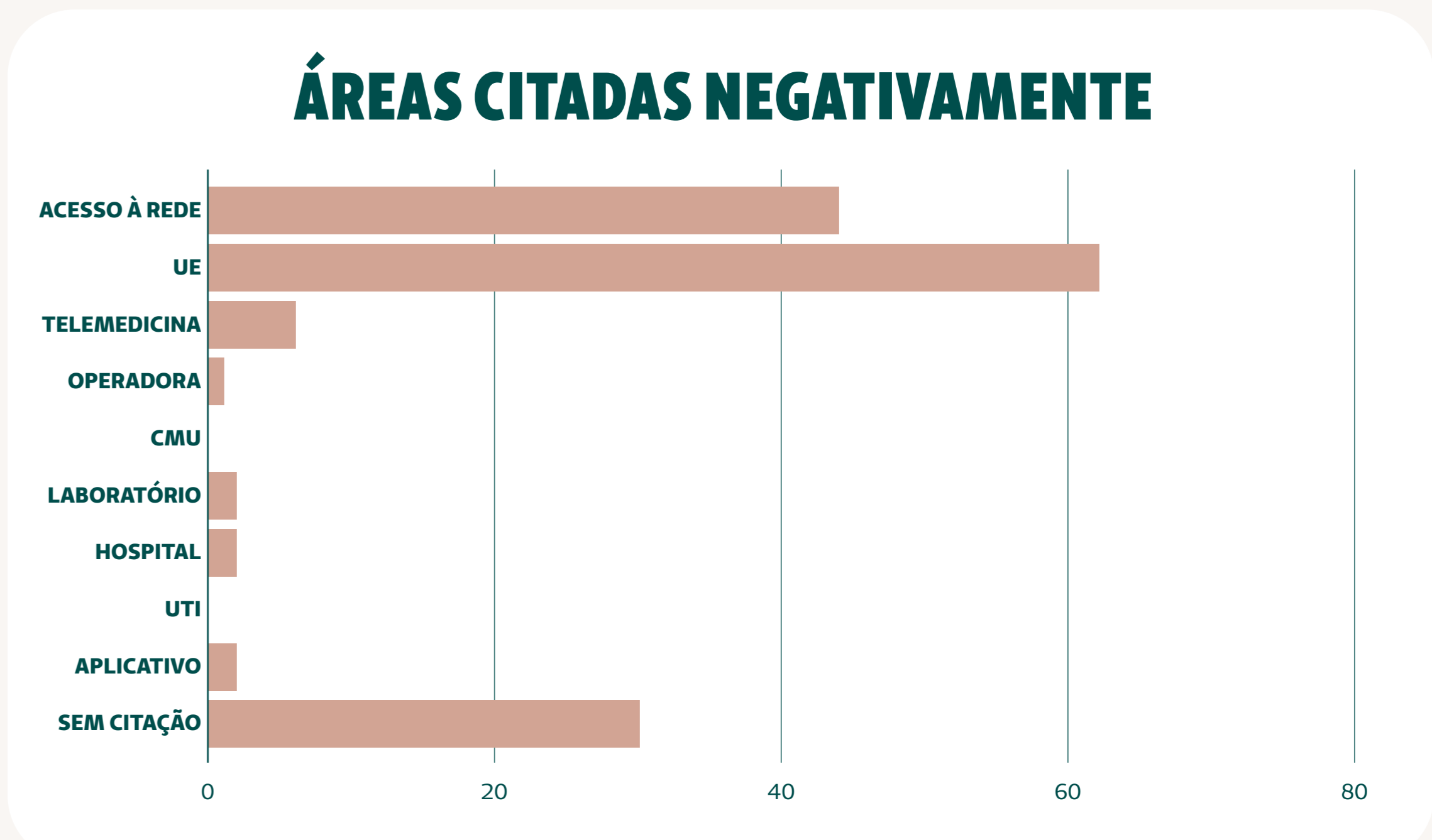
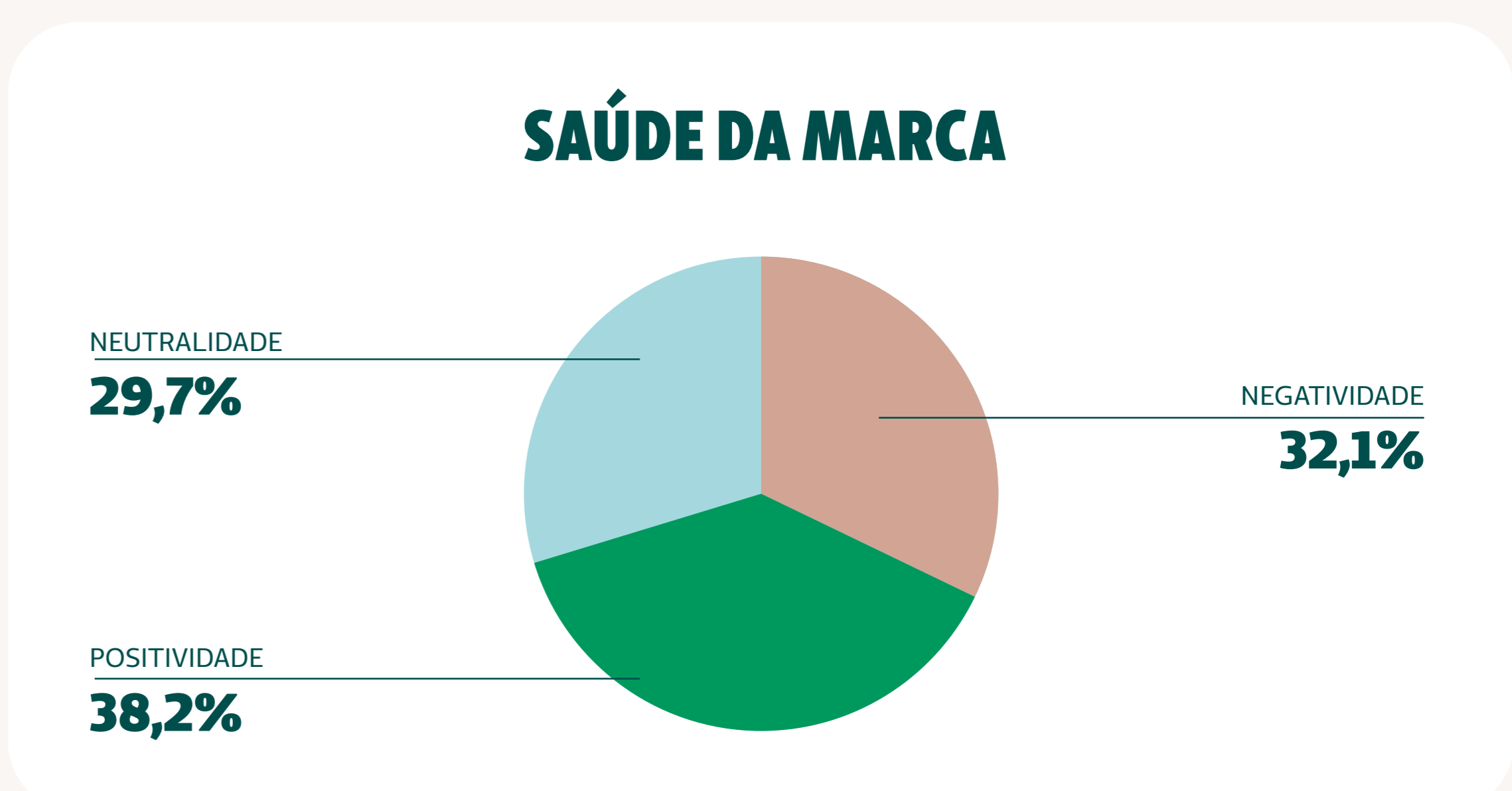
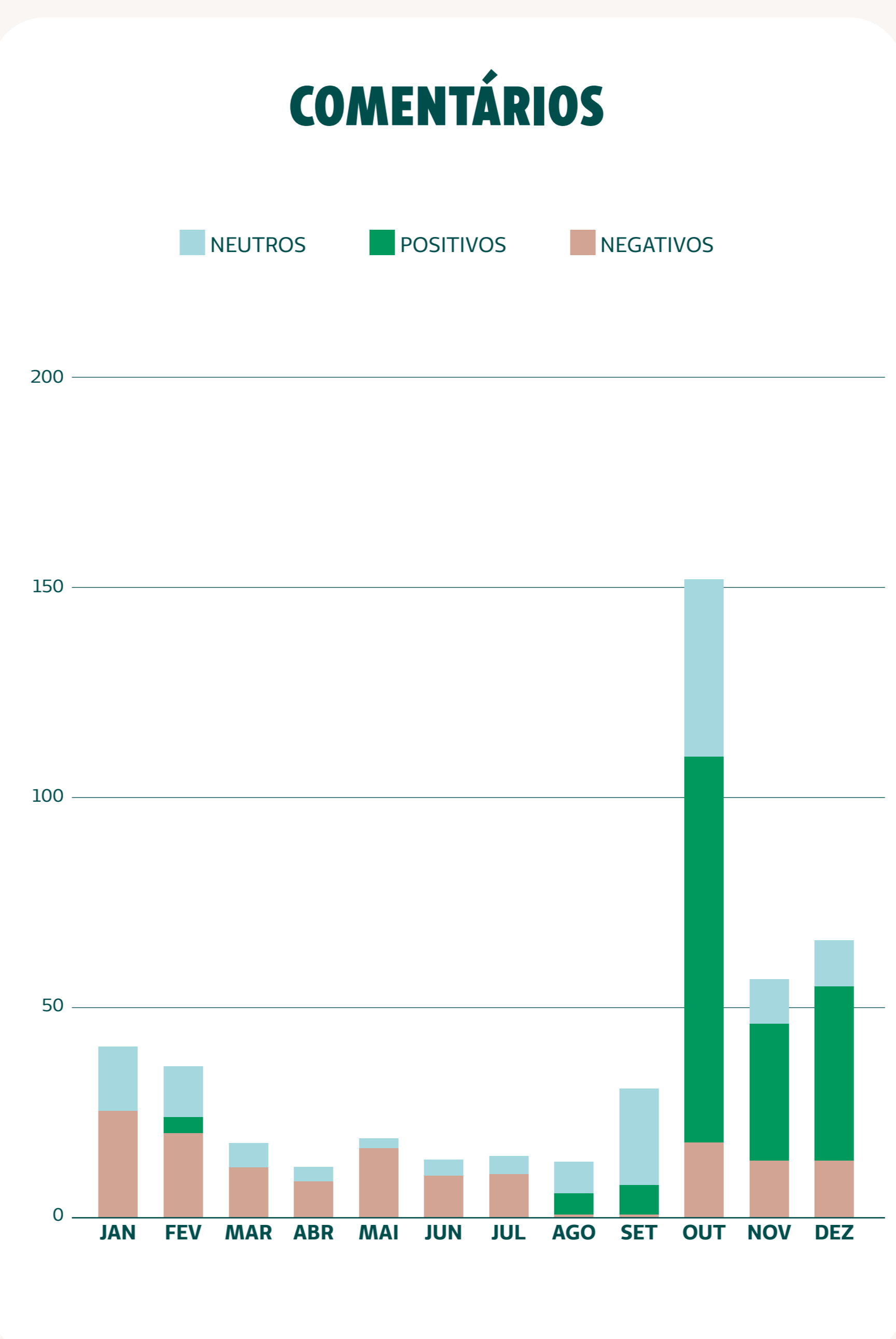
Além do atendimento ao cliente feito de forma convencional, a atuação nas redes sociais traz novos pontos de contato com o cliente, o **Facebook**, o **Instagram**, o **Linkedin**, o **YouTube** e o **Google My Business**. Ao atendimento feito pelo departamento de marketing nesses canais de contato dá-se o nome de **“SAC 2.0”**.

Como as redes sociais são vias de mão dupla, onde o cliente pode responder e **expor seus problemas enfrentados a todos os nossos seguidores**, é importante acompanhar a **“Saúde da Marca”**, ou seja, quais as taxas de comentários, postagens e avaliações feitas de maneira pública que interferirão em **como as pessoas enxergam a empresa**.

A saúde da marca em 2022:

2022	☹️	😊	😐
JANEIRO	26	0	15
FEVEREIRO	20	4	12
MARÇO	12	0	6
ABRIL	9	0	3
MAIO	17	0	2
JUNHO	10	0	4
JULHO	10	0	5
AGOSTO	1	5	7
SETEMBRO	1	7	23
OUTUBRO	18	92	42
NOVEMBRO	14	32	11
DEZEMBRO	14	41	11

ÁREAS CITADAS	RECLAMAÇÕES
ACESSO À REDE	44
UE	62
TELEMEDICINA	6
OPERADORA	1
CMU	0
LABORATÓRIO	2
HOSPITAL	2
UTI	0
APLICATIVO	2
SEM CITAÇÃO	30

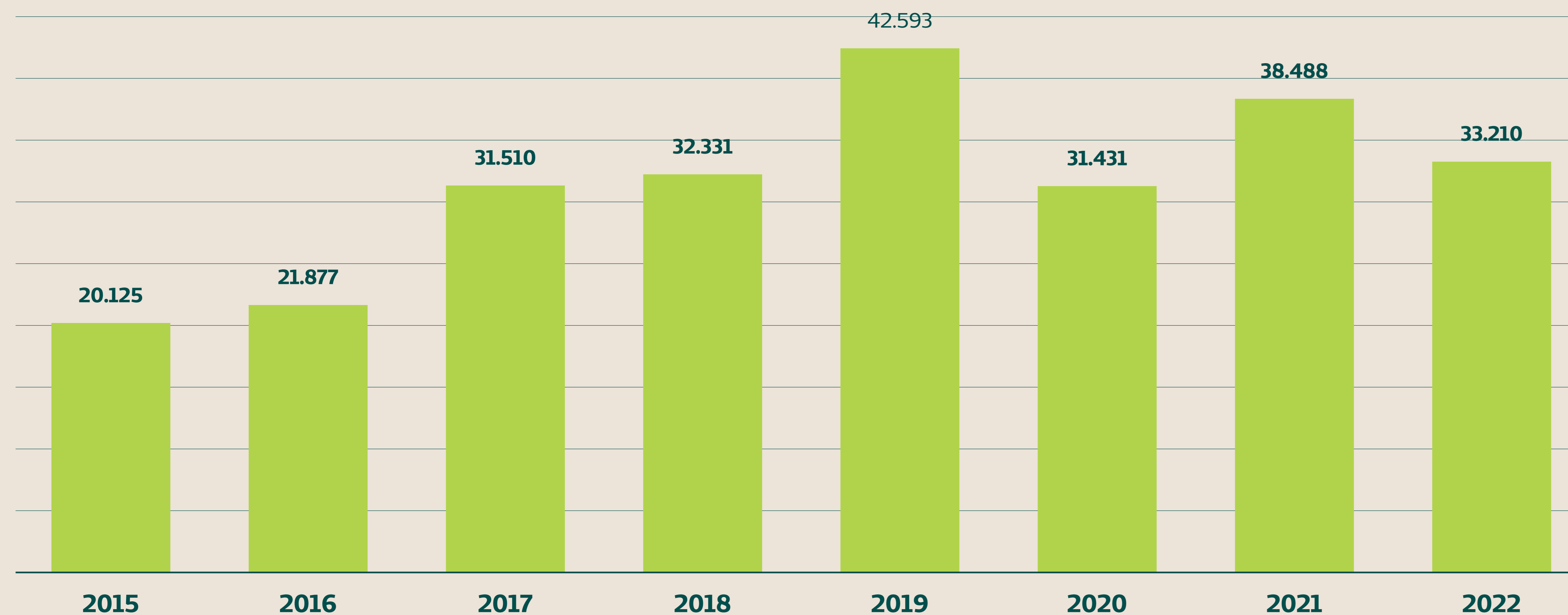


UNIAGENDE

O serviço do Uniagende continua interno na Unimed Franca. Essa importante ferramenta possibilita minimizar os problemas de dificuldade de acesso aos consultórios que nossa empresa enfrenta há muitos anos. O Uniagende também passou a realizar a orientação ao cliente no que se refere a utilização do novo aplicativo Unimed Franca para agendamento de consultas, possibilitando redução significativa no número de atendimentos para solicitação de agendamentos, conforme demonstrado abaixo:

Entre 2019 e 2022, notamos uma **diminuição de 28% na quantidade de agendamentos pelo setor**, sendo que no mesmo período nossa carteira de clientes aumentou 17%. Isso se deve ao fato de que temos **mais de 12 mil clientes que utilizam rotineiramente o App Unimed Franca para agendamento de consultas**. Esse número representa 14% da nossa carteira utilizando da ferramenta, lembrando que normalmente o titular do plano baixa o App e utiliza para todos os dependentes.

AGENDAMENTOS



ATENDIMENTO EM CÁSSIA-MG

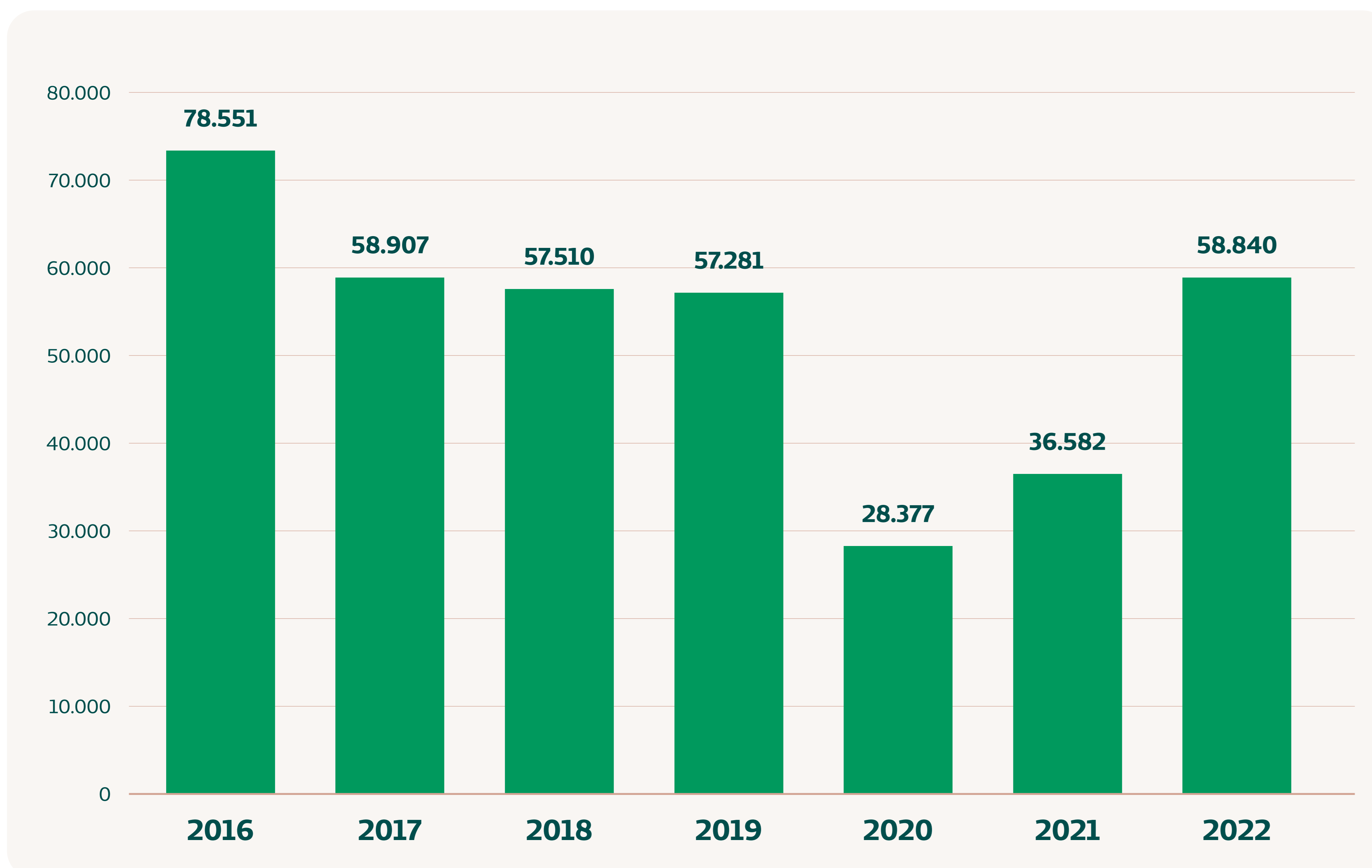
A Unimed Franca possui em sua área de atuação, há mais 25 anos, o atendimento na **região da cidade de Cássia-MG**. Para atender nossos clientes na localidade, **contamos com sete cooperados que residem na cidade**. Além disso, mantemos um convênio para as internações e atendimentos aos clientes no **Hospital São Marcos**, onde também possuímos **um posto avançado de atendimento e autorizações aos clientes**.



WHATSAPP UNIMED FRANCA

O uso dessa ferramenta para a autorizações de exames e procedimentos facilita a vida do cliente e evita a necessidade de atendimentos presenciais desnecessários na sede da Unimed Franca. Até abril/22, o prazo para a devolutiva em relação às autorizações era de 72 horas. Após essa data, realizamos uma reestruturação do setor, o que possibilitou que a resposta seja fornecida com maior agilidade, em até 24 horas (dias úteis).

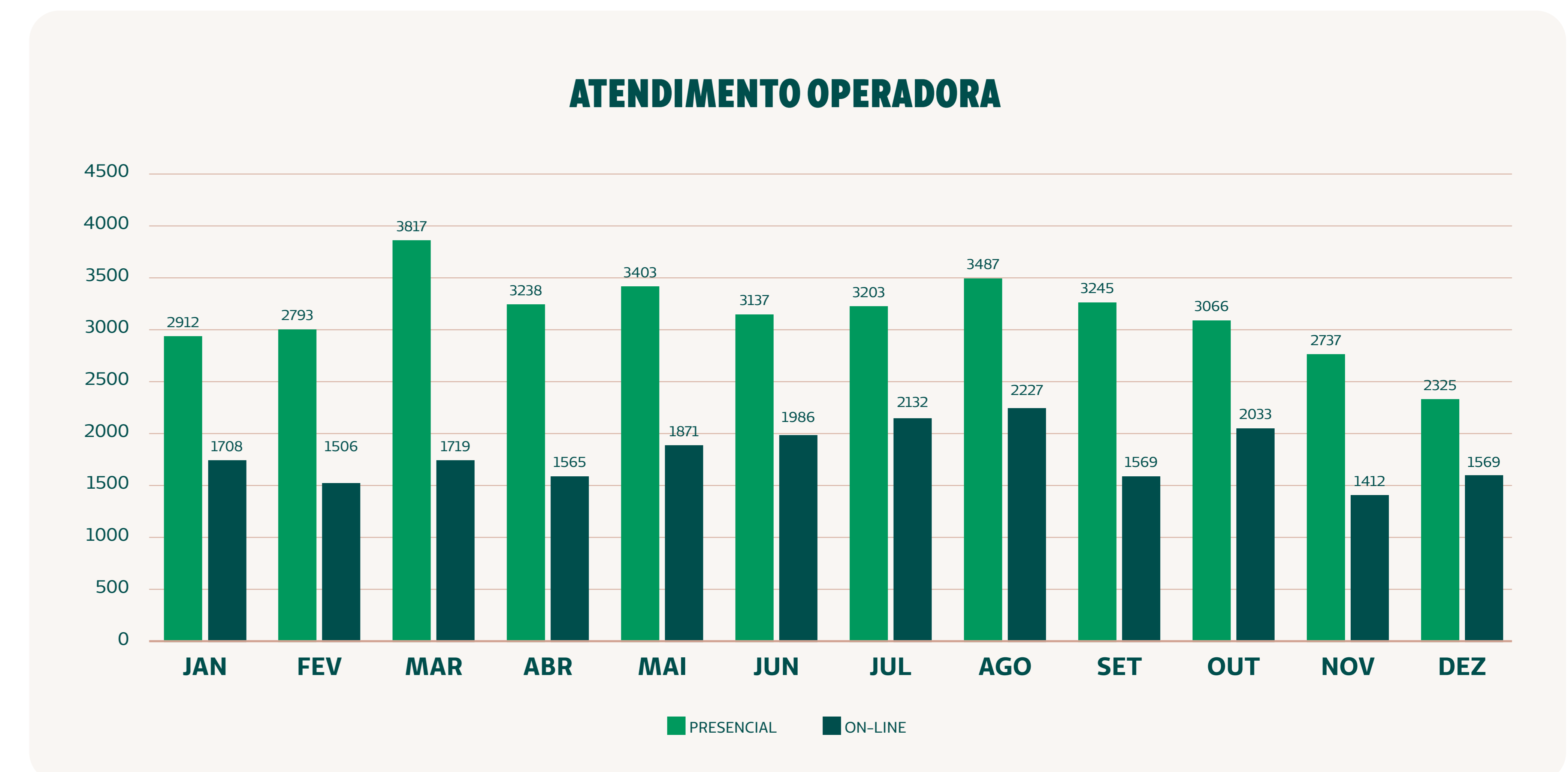
Abaixo, demonstramos a quantidade de atendimentos presenciais na sede da Unimed Franca:



Quando comparamos com o ano de 2016, observamos que em 2022 houve uma **diminuição de 22% nos atendimentos presenciais**, mesmo com um aumento de 17% de beneficiários no mesmo período.

Isso ocorreu porque nossa empresa, durante os anos de **2020 e 2021, passou a usar das ferramentas de tecnologia para manter os atendimentos ao cliente**, mesmo com a necessidade de distanciamento social.

Tais inovações foram incorporadas à nossa rotina de trabalho desde o início da pandemia e atualmente já há um aculturamento do cliente em relação a possibilidade de atendimento virtual mantendo a qualidade e a resolutividade nas demandas. Abaixo demonstramos a quantidade de atendimentos presenciais e virtuais mensais em 2022:



Ressaltamos que em alguns meses a quantidade de atendimentos virtuais **ultrapassam 50% dos atendimentos presenciais.**



**SERVIÇOS DE
TERAPIAS MULTI-
PROFISSIONAIS**

De acordo com Agência Nacional de Saúde (ANS), as terapias aos pacientes **eram limitadas** de acordo com o tipo de prestação de serviço, seguindo os seguintes critérios:

- **Fisioterapia:** duas sessões por ano para cada doença apresentada pelo paciente
- **Fonoaudiologia:** 24 sessões por ano para pacientes que apresentassem uma de 11 condições listadas pela ANS, como dislexia, apneia de sono e outras
- **Psicologia:** de 12 a 40 sessões por ano para pacientes com condições ou tratamentos listados pela ANS
- **Terapia Ocupacional:** duas sessões por ano para condições específicas.

A partir de **1º agosto/22**, a ANS definiu que os planos de saúde são **obrigados a cobrir SESSÕES ILIMITADAS** de fonoaudiologia, psicologia, terapia ocupacional e fisioterapia. Essa mudança nas coberturas **impactou diretamente no custo assistencial** e obrigou as operadoras a trabalharem de forma próxima com o corpo clínico e com os pacientes para que as demandas sejam atendidas sem desperdícios de recursos.

Diante da mudança, o serviço de **Auditoria Médica da Unimed Franca, no dia 25 de outubro/22, realizou uma reunião com as especialidades de Neurologia, Otorrinolaringologia, Pediatria e Psiquiatria para tratar desse importante ponto.**

Na ocasião, foram demonstradas as terapias cobertas e as não cobertas. Foi orientado que os médicos cooperados e credenciados que, em caso de dúvida, busquem informação junto à operadora, principalmente nos casos de terapias especiais, para verificação de cobertura. Ademais, foi orientado sobre elaboração de relatórios, demonstrados valores gastos com tais terapias, bem como reforçado a importância da manutenção de alta terapêutica, quando esta acontece por parte da equipe multiprofissional. **Os médicos presentes fizeram sugestões de melhoria que foram acatadas e já estão em processo de implantação.**

No mesmo contexto desse encontro, também houve **encontro com os profissionais das terapias multiprofissionais**, onde também foi repassado as novas regras da ANS, acolhido demandas, sendo finalizado com a proposta de **fortalecimento dos protocolos para as diversas situações atendidas por estes profissionais.**

SERVIÇO DE PSICOLOGIA

O Ambulatório de **Psicologia do Centro Multidisciplinar Unimed Franca (CMU)** atende, mediante encaminhamento médico, os beneficiários da própria carteira e também Intercâmbio. O serviço é estruturado em **clínicas organizadas por faixas etárias** e oferece psicoterapia individual com tempo e objetivos definidos (breve focal) e atendimento clínico grupal orientado pela metodologia de grupos cooperativos. Os recursos humanos do serviço são rigorosamente selecionados, considerando-se a consistência da formação teórica, a experiência prática e o engajamento ético na profissão. Considera-se fundamental o **investimento constante em capacitação e desenvolvimento profissional para que a excelência seja uma marca do nosso serviço.**

Desde 2021, o **serviço de Psicologia passou por uma reestruturação, visando a otimização de recursos e o cuidado centrado nas necessidades dos pacientes.** Atualmente, o serviço está organizado da seguinte maneira:

A Clínica de Pais-Bebês (0-3 Anos) oferece atenção à primeira infância através de atendimentos psicanalíticos realizados necessariamente com a criança e seu(s) cuidador(es). Essa clínica inclui o Ambulatório de Prematuridade, que oferece, a partir de encaminhamento da Maternidade do SJHM, acolhimento de pais e bebês

recém-nascidos prematuros para acompanhar o desenvolvimento psíquico e relacional da criança.

A Clínica Infantil (4-12 Anos) oferece tratamento para questões comportamentais, relacionais e/ou emocionais que causam prejuízo no dia a dia da criança. Os atendimentos contam com o envolvimento constante dos pais/responsáveis, inclusive com sua participação em algumas sessões.

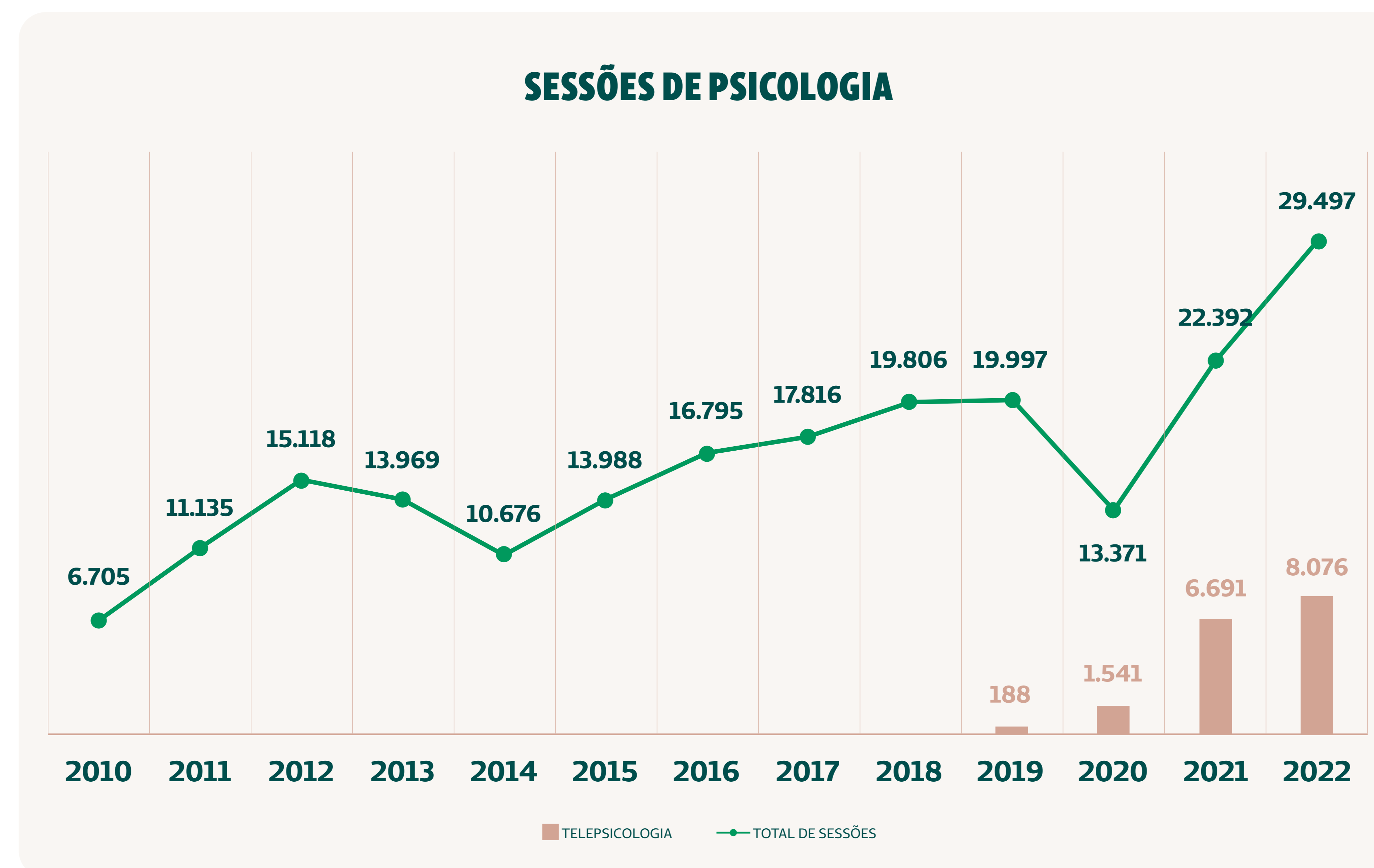
A Clínica de Adolescentes e Jovens Adultos (13-30 Anos) também conta com variedade de abordagens teóricas no campo da Psicologia para tratamento de pacientes com demandas relativas ao adoecimento mental. A equipe é capacitada para acolher os casos sob sua responsabilidade com clareza das especificidades desta faixa etária, inclusive dos atravessamentos sociais e culturais que influenciam as experiências dos adolescentes e dos jovens adultos.

A Clínica de Adultos e Idosos (>30 Anos) também é composta por psicólogos de diferentes abordagens teóricas organi-

zados em uma equipe preparada para atender adultos e idosos a partir das especificidades do trabalho clínico com estas faixas etárias.

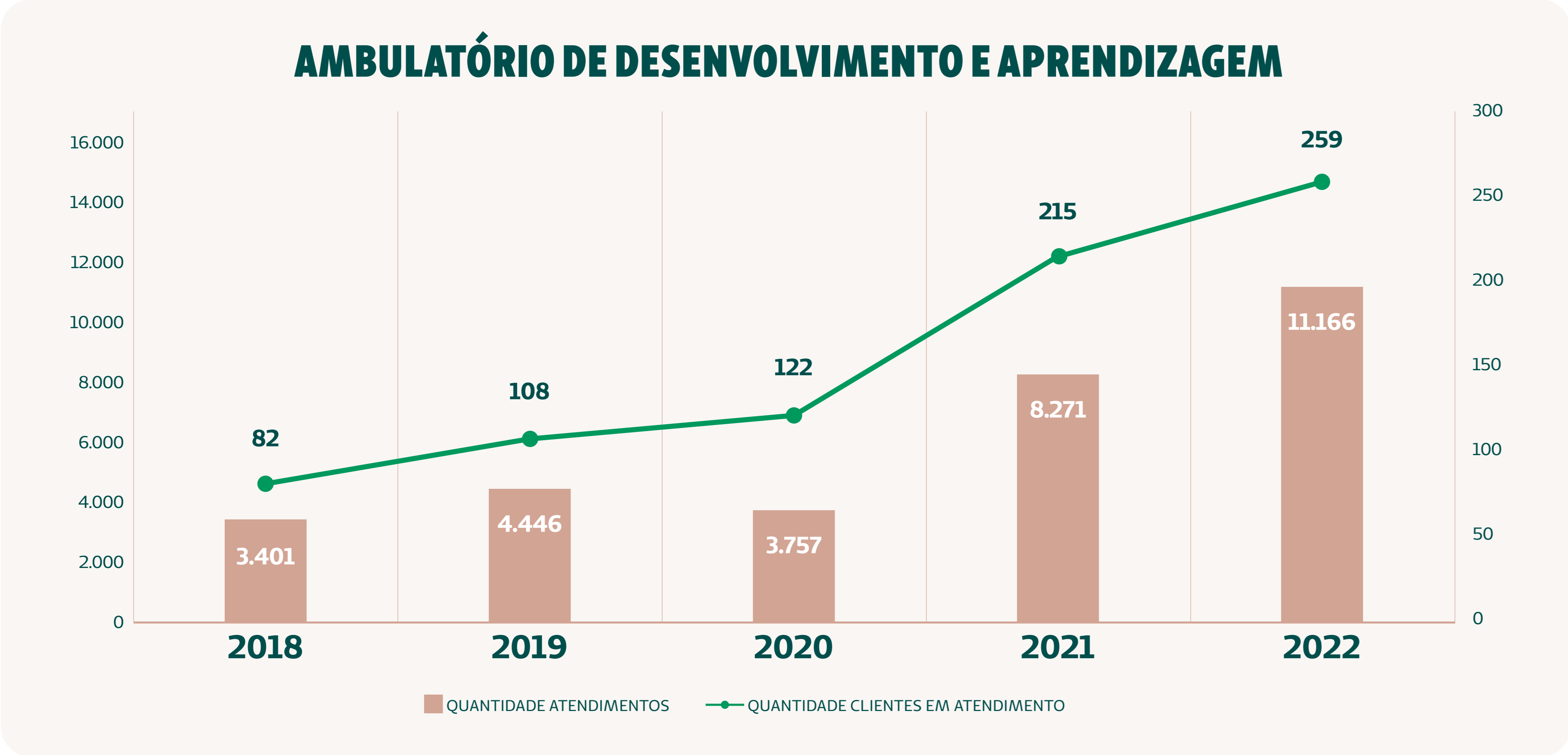
Ambulatório Online de Psicologia: a Unimed Franca conta ainda com a parceria com a plataforma Psicologia Viva para oferta de psicoterapia online para todas as faixas etárias a partir dos 4 anos.

Em relação ao ano de 2019 (pré-pandemia) para 2022, houve um **aumento de 50% na quantidade de sessões de Psicologia**. Esse aumento se deve aos efeitos psicológicos da pandemia, onde muitas pessoas necessitaram de ajuda profissional para superar as consequências negativas do período e também pela falta de limites para a realização das sessões a partir de agosto/22.



AMBULATÓRIO DE DESENVOLVIMENTO E APRENDIZAGEM - ADA

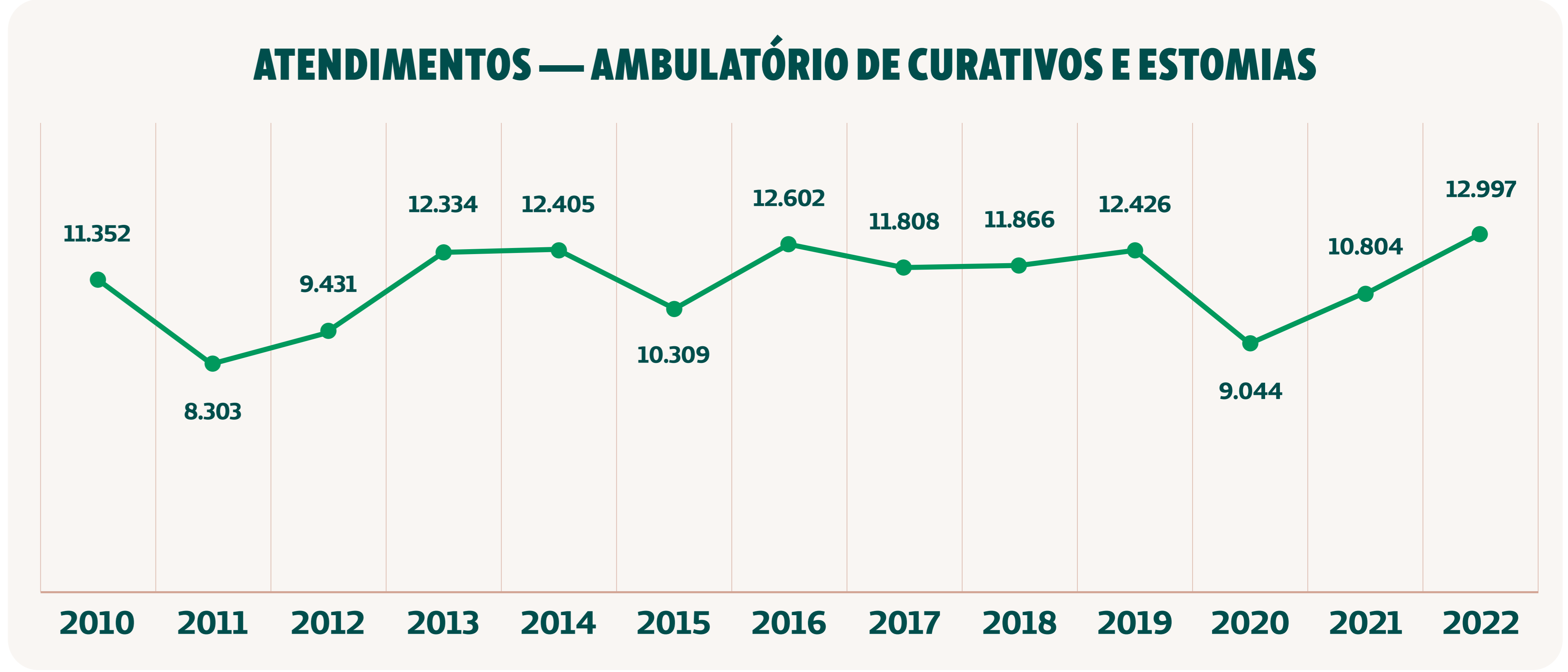
Esse serviço multidisciplinar conta com equipe médica, psicologia, fonoaudiologia e terapia ocupacional. O foco está no atendimento dos pacientes com **Transtorno do Espectro Autista (TEA)**. A incidência dessa condição tem aumentado e seu diagnóstico mais preciso tem possibilitado que as **intervenções sejam mais efetivas**. Nosso serviço tem o propósito **melhorar a funcionalidade social e as habilidades de comunicação e reduzir comportamentos negativos** e não-funcionais e, assim, contribuir significativamente para a qualidade de vida das pessoas com TEA e de seus familiares/cuidadores. Temos realizados diversos investimentos para o atendimento deste público com a finalidade de promover um atendimento de qualidade. **No ano de 2023 iremos inaugurar um novo espaço dedicado a acolher este grupo de pacientes.**



AMBULATÓRIO DE CURATIVOS E ESTOMIA

O Ambulatório de curativos e estomias da Unimed Franca atende no CMU e visa o **tratamento ambulatorial de feridas agudas, ou crônicas, através da troca e da manutenção de curativos, com a utilização de coberturas adequadas a cada fase da cicatrização** e dentro da padronização de materiais existentes. Foi possível garantir a qualidade assistencial no tratamento de feridas, otimizando assim os resultados terapêuticos de beneficiários Unimed Franca, Intercâmbio, Convênios Externos e particulares,

encaminhados ao CMU através de encaminhamento médico e que apresentem acessibilidade para atendimento ambulatorial eletivo.



SERVIÇO DE FISIOTERAPIA

No ano de 2022, houve um aumento significativo de atendimentos de Fisioterapia, com um número de sessões **40% maior** que no ano de 2021. Esse aumento representa uma **demanda que estava represada** nos períodos mais críticos da pandemia e também reflete a nova regra da ANS em relação ao **número ilimitado de sessões**.

Vale ressaltar que a parceria entre a **Unimed Franca e a Clínica Neurofuncional** (Fisioterapia Neurológica), iniciada no final de 2021, foi responsável pela otimização no dimensionamento dos recursos, possibilitando o atendimento de maior número de clientes.

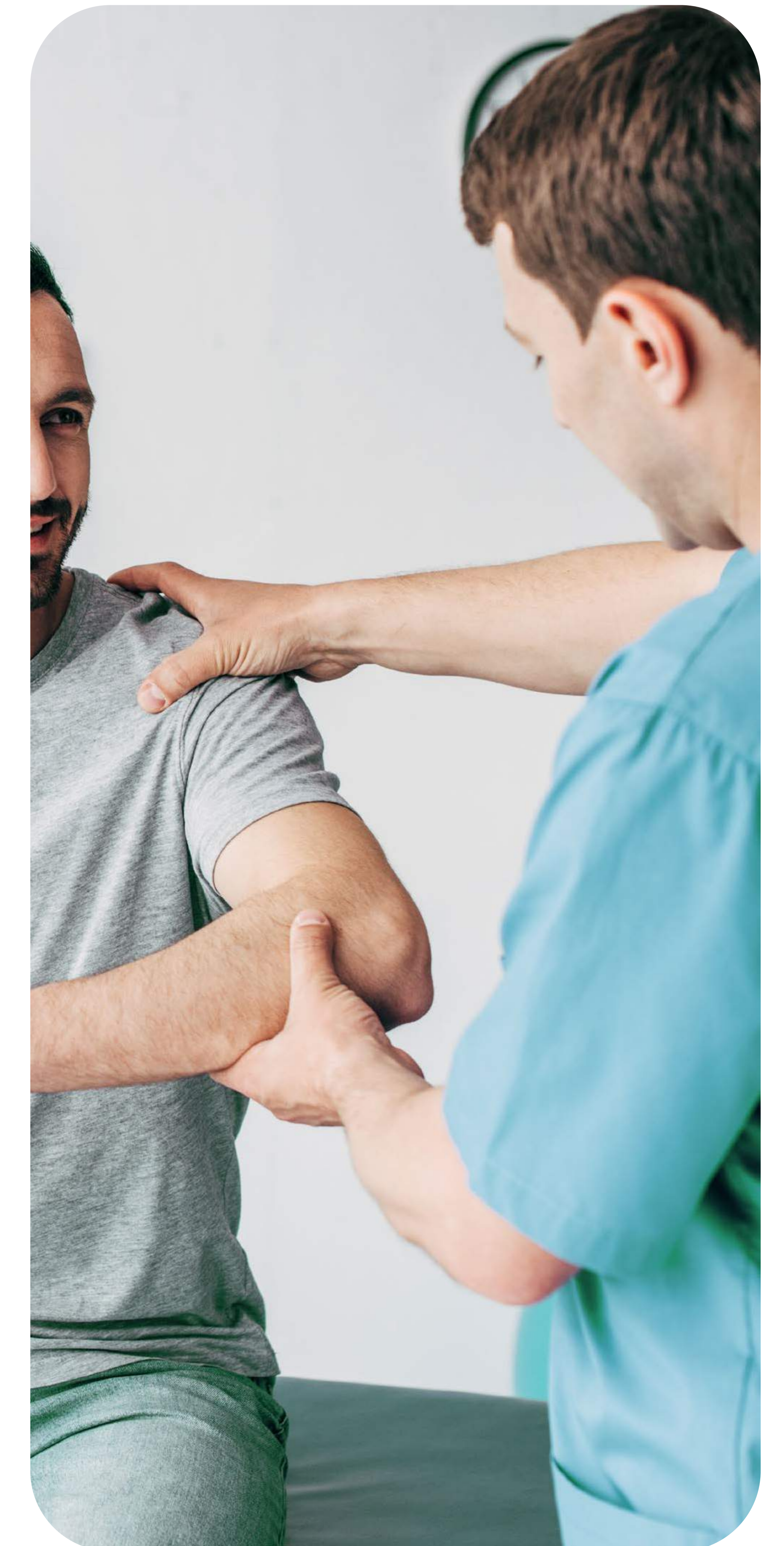
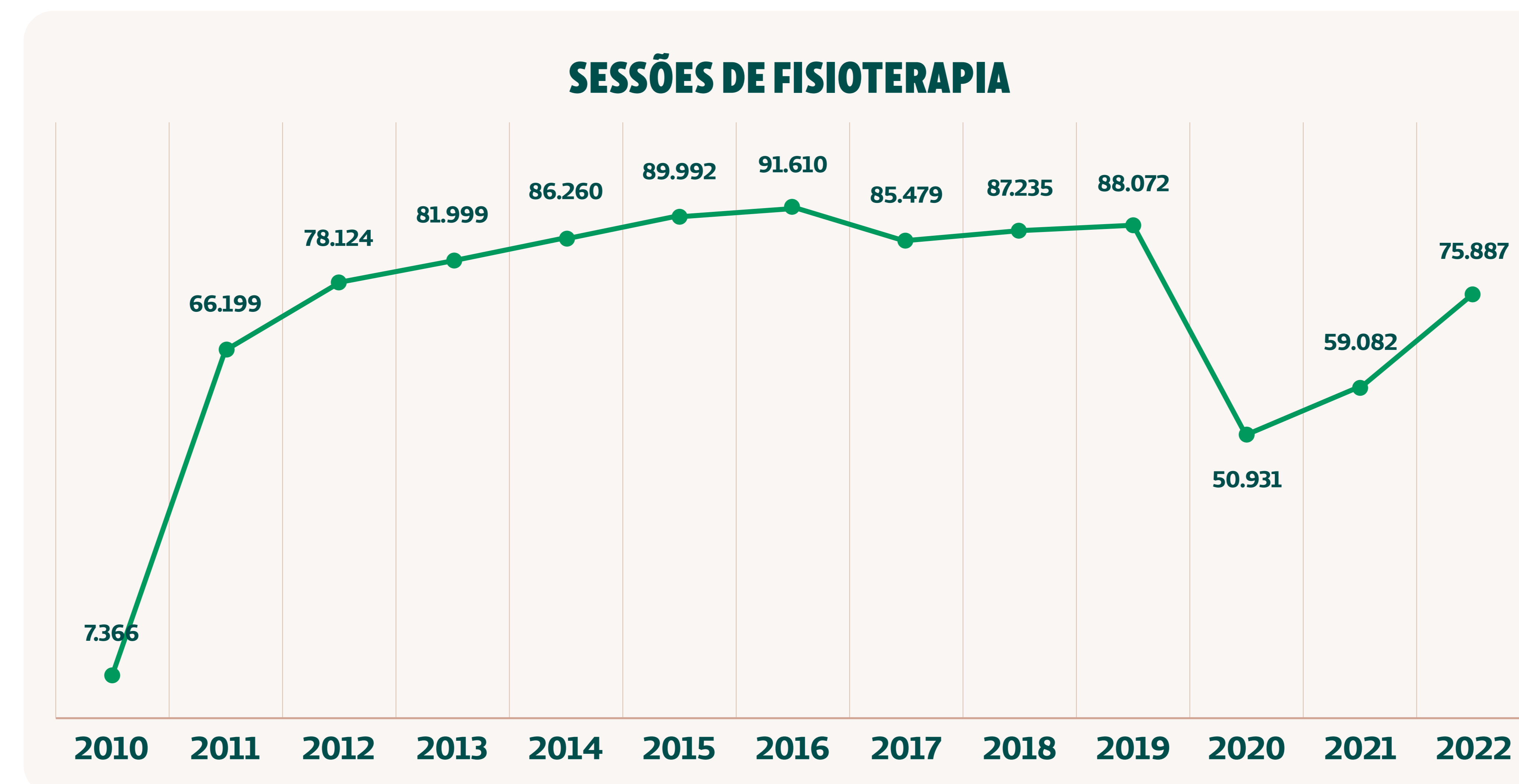
No serviço próprio de **Fisioterapia do Espaço Viver Bem**, de 2021 para 2022 o **percentual de desistências caiu para 21,9%** e o **percentual de altas apresentou um aumento significativo de 34,5%**. A relação entre baixa desistência e aumento na promoção de altas é **reflexo direto da efetividade e quali-**

dade do tratamento oferecido pelos fisioterapeutas que compõem a equipe.

A satisfação dos nossos beneficiários com o serviço de Fisioterapia prestado no Espaço Viver Bem é expressa na pesquisa de satisfação com **índice NPS de 9,11 (índice extremamente positivo)**.

Pelo gráfico abaixo percebemos que a quantidade total de sessões de Fisioterapia, tanto no serviço próprio quanto

nos terceiros, não chegou aos mesmos patamares do período pré-pandemia, mesmo com a falta de limites de sessões a partir de 2022 e com o aumento da carteira de clientes. Isso se deve à **elaboração de protocolos para as principais condições que demandam o serviço de fisioterapia, assim como uma reestruturação dos profissionais que compõem o setor.**



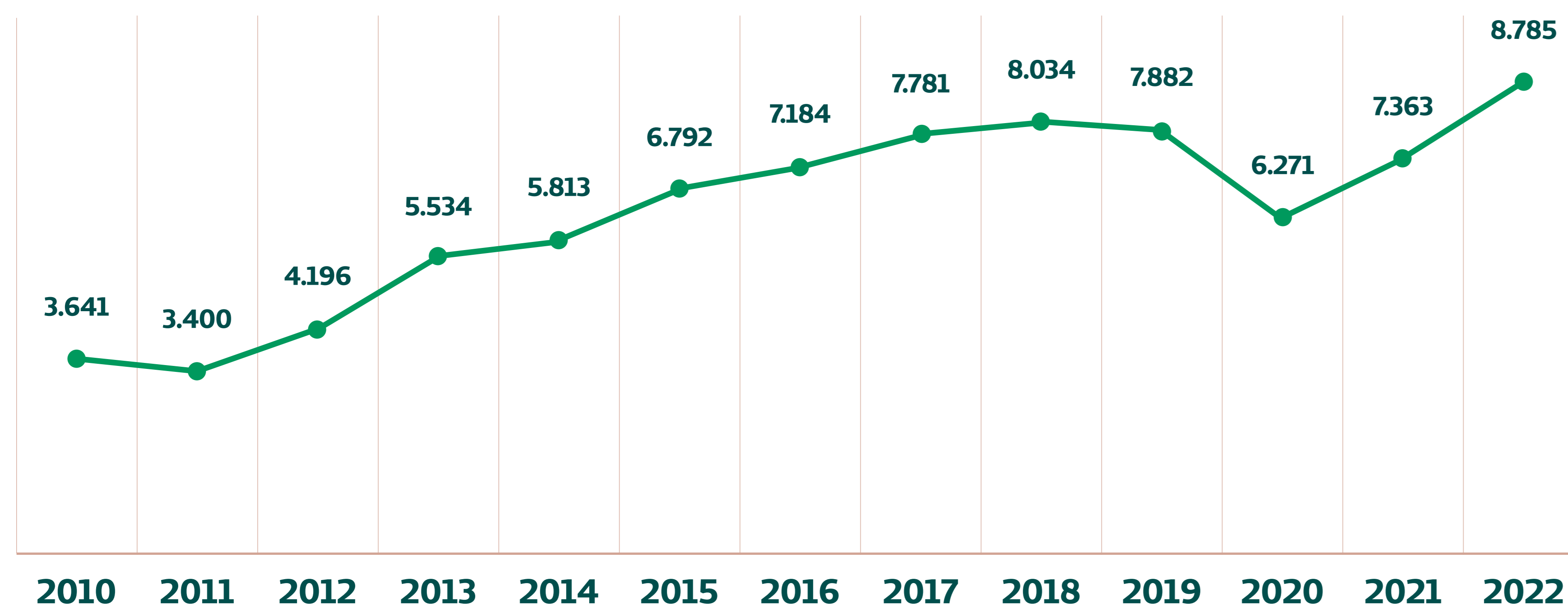
SERVIÇO DE NUTRIÇÃO

As consultas com nutricionistas podem ser realizadas através de encaminhamento médico, ou para aqueles pacientes que estão inseridos nos programas do Espaço Viver Bem. Nossa rede conta com profissionais terceirizados e contratados nos recursos próprios.

Mesmo com aumento de **17% na carteira de 2019 a 2022**, o número de consultas se **elevou em 11%, demonstrando a qualidade do serviço e da eficiência na regulação (auditoria).**



CONSULTAS COM NUTRICIONISTAS

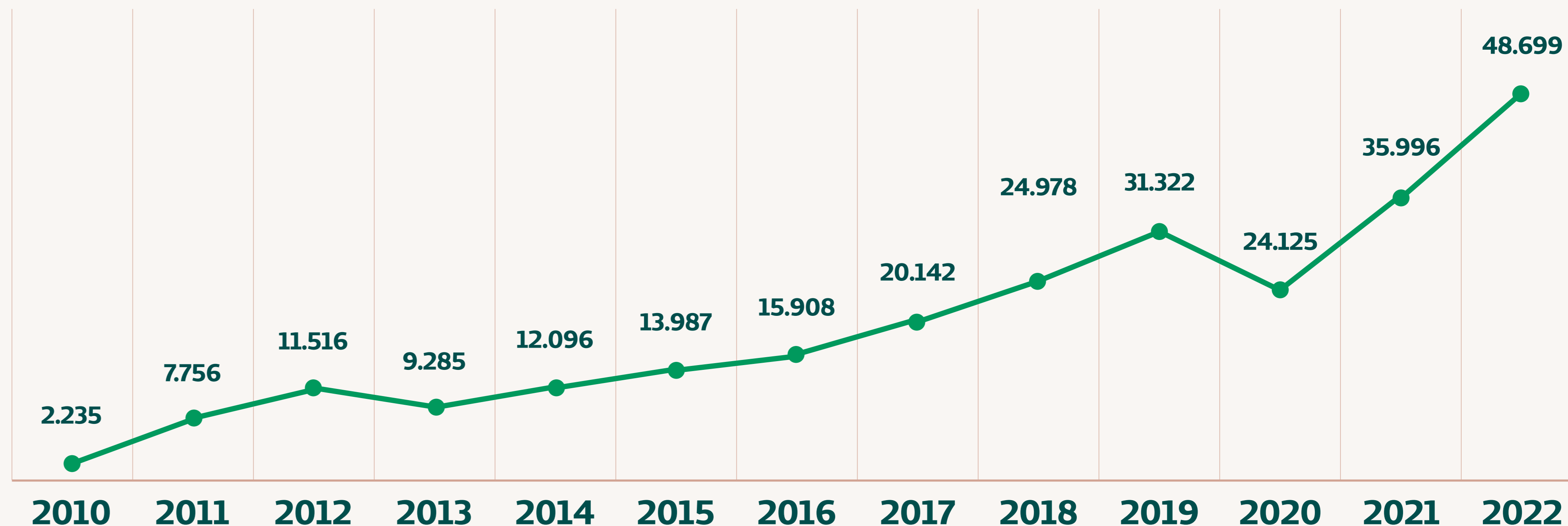


SERVIÇO DE FONOAUDIOLOGIA

A demanda pelos serviços de fonoaudiologia é crescente. Toda a prestação de serviço ambulatorial na especialidade é realizada por terceiros, ou seja, a **Unimed Franca ainda não possui um serviço próprio**. Nos últimos anos, a demanda cresceu de forma acentuada pelo trabalho desses profissionais com crianças com **Distúrbio do Processamento Auditivo (umas das causas de baixo rendimento escolar)**, pelos novos tratamentos para Deficiência Auditiva como o **Implante Coclear** e pela falta de limites nas sessões.



SESSÕES DE FONOAUDIOLOGIA



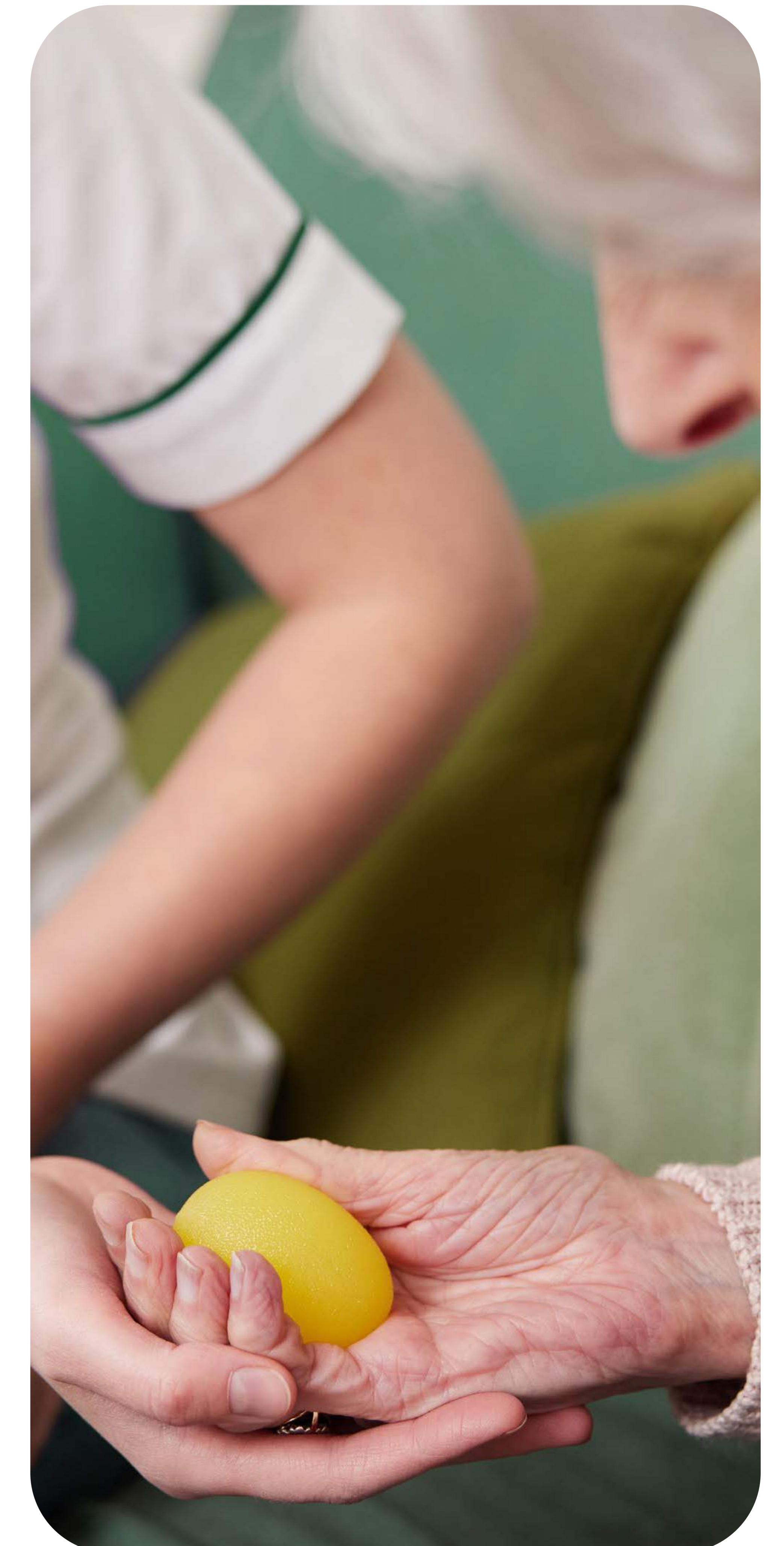
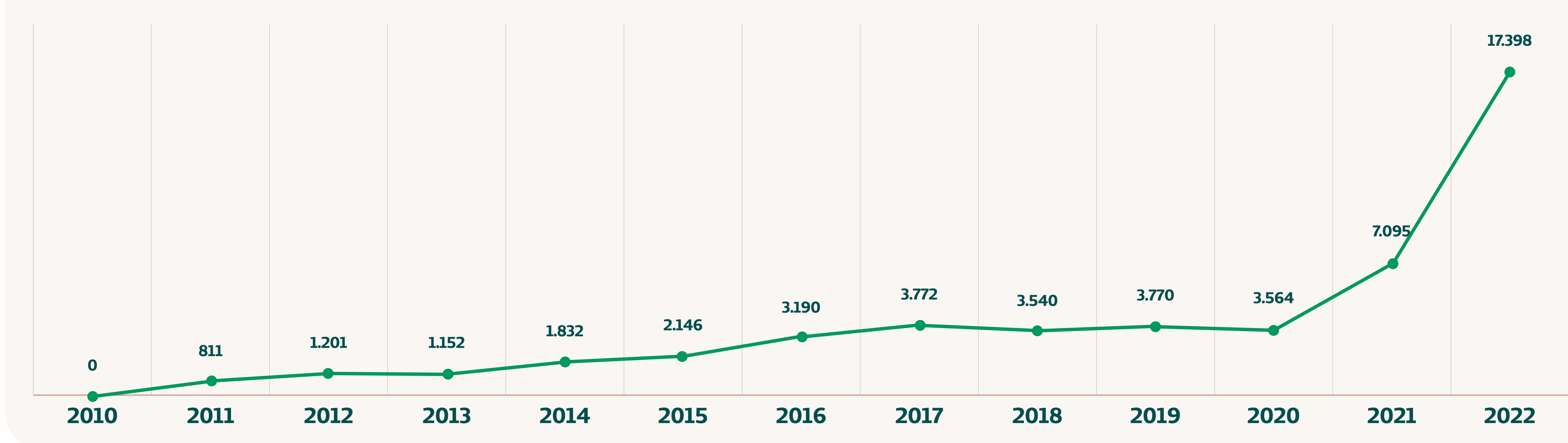
TERAPIA OCUPACIONAL

O serviço de Terapia Ocupacional passou por modificações importantes a partir de julho/22, tendo em vista uma série de fatores, como o aumento da carteira de clientes, judicializações com prescrições descriteriosas movidas por novos métodos inseridos no mercado sem comprovação científica, associado às alterações regulatórias impostas pela ANS, não havendo mais restrições de diagnósticos, o que contribuiu para que o número se alavancasse exponencialmente.

Considerando que até o ano de 2021, o número de sessões era limitado a 12 sessões por ano contratual com patologias extremamente específicas, no cenário atual temos o número de sessões e diagnósticos sem restrição, o que impacta diretamente na regulação do serviço.

Vale, ainda, ressaltar que o serviço ADA (Ambulatório de Desenvolvimento e Aprendizagem) dispõe de profissionais especializados em Terapia Ocupacional. Entretanto, grande parte destes pacientes, buscam complementar o referido tratamento junto às clínicas da rede credenciada, incentivada pelas prescrições médicas com indicação de horas de tratamento, muitas vezes descabidas, o que nos desperta para a necessidade de uma análise crítica minuciosa com foco na reflexão e educação institucional.

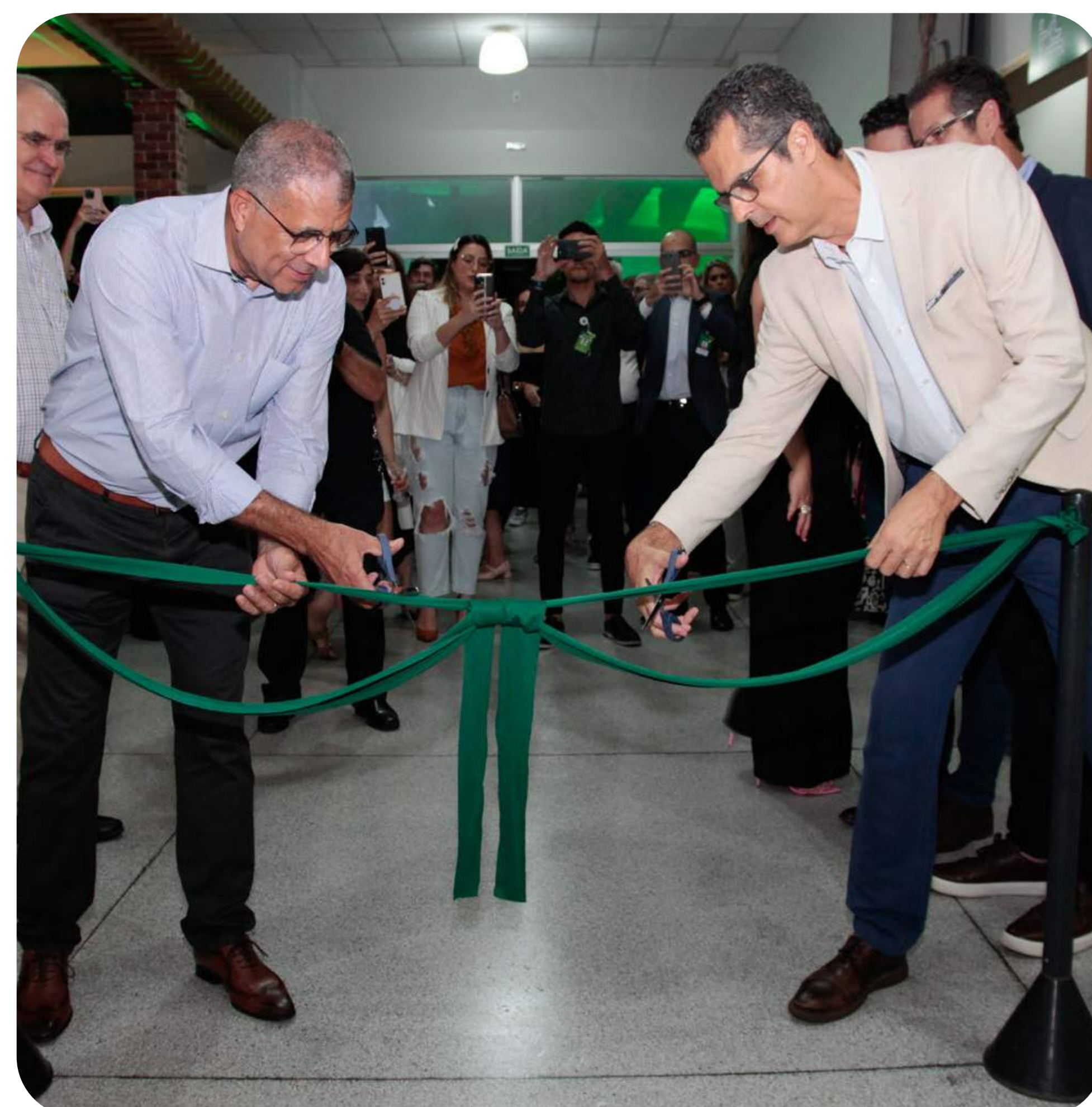
SESSÕES TERAPIA OCUPACIONAL





**ESPAÇO
VIVER BEM**

No ano de 2022, com o final de período crítico da Pandemia Covid-19 e através de **uma negociação mais favorável à Unimed Franca**, foi possível **retornar as atividades do Espaço Viver Bem para o Clube Castelinho**. Após uma reforma no local, realizamos a inauguração do novo espaço no dia 18 de janeiro/23



Nossa carteira de clientes tem um turnover anual médio de 15%. Os beneficiários que são mais fiéis são aqueles que já apresentam algum tipo de comorbidade, além da população mais idosa. Diante disso, os programas foram desenvolvidos para condições clínicas específicas no setor e visam a coordenação e integração do cuidado com sequência da jornada dos pacientes em nossos diferentes serviços assistenciais, seguindo o modelo de Saúde Baseada em Valor e com o desenvolvimento de Linhas de Cuidado. Contamos com os seguintes programas:



Programa do Idoso Bem Cuidado: transferido do CMU para Viver Bem, este importante programa passou a utilizar um prontuário eletrônico integrado. Faz a coordenação e gerenciamento do cuidado para idosos frágeis através de atendimento multidisciplinar (médicos, enfermagem, nutrição, terapia ocupacional e psicologia).



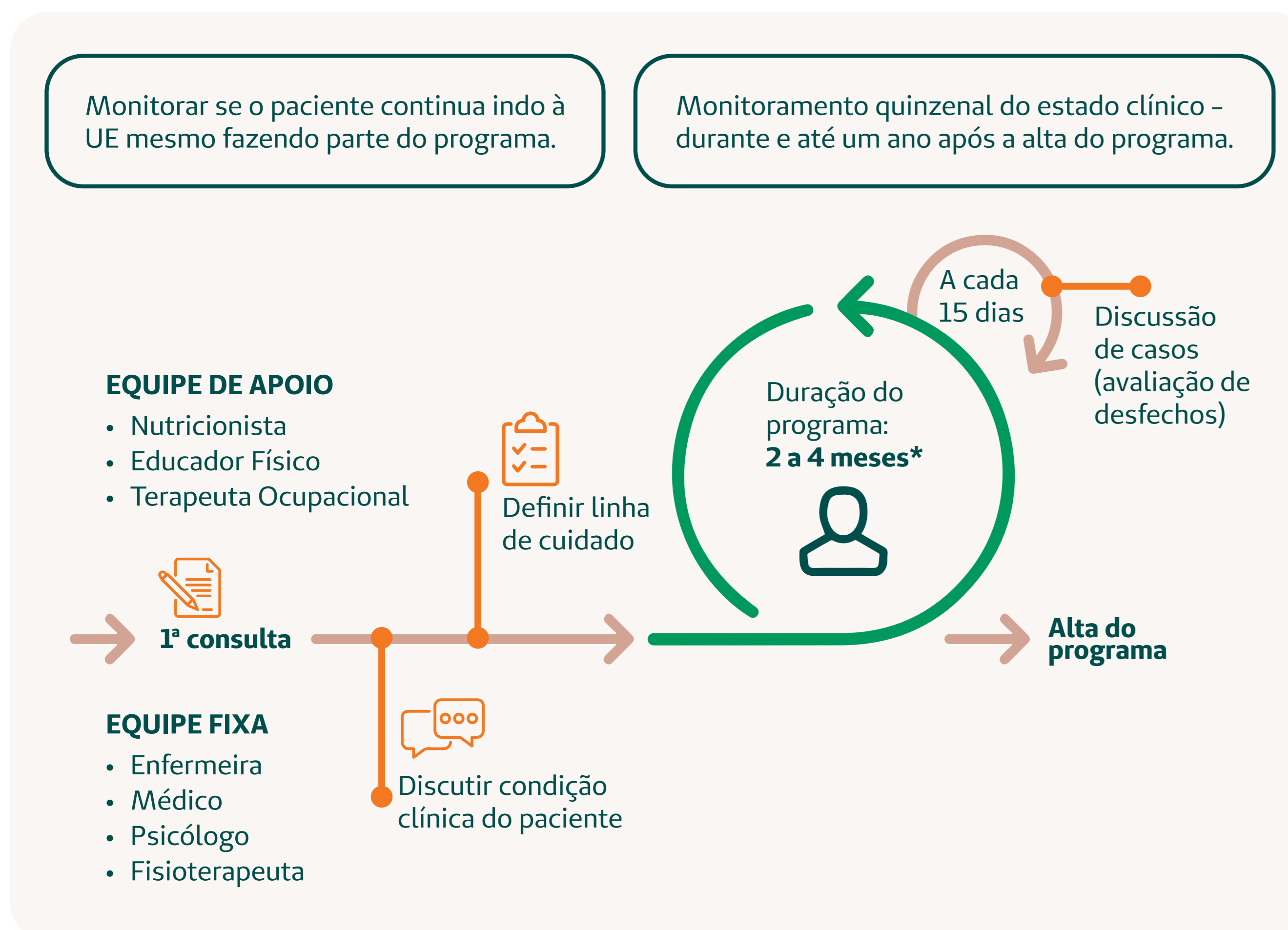
Programa de Diabetes: através de encaminhamento pelo médico assistente e de busca ativa de pacientes com exame de Hemoglobina Glicada alterado, os pacientes passam pelo acompanhamento multidisciplinar (exceto médico) para que haja um melhor controle do Diabetes. Do total de pacientes inseridos no programa e reavaliados após a intervenção, mais 80% apresentam redução das taxas de Hemoglobina

Glicada. Após a normalização de 2 exames consecutivos os pacientes podem ter alta do programa ou manter o vínculo com o Espaço Viver Bem através do Programa Movimente-se.



Escola da Coluna: programa desenvolvido para atender os pacientes com consultas repetidas na Unidade de Emergência com queixa de dor na coluna. Conta com atendimento multidisciplinar e os pacientes são

classificados em 3 diferentes grupos, de acordo com a gravidade das queixas e a incapacidade gerada pela dor. Cada grupo possui uma diferente linha de cuidado e os desfechos são avaliados através da aplicação da Escala de Oswestry. Abaixo o desenho da Jornada do Paciente no Programa Escola da Coluna:



Programa de Obesidade: atendimento voltado para reeducação nutricional e física. Em 2022, em média 55% dos pacientes reduziram seu Índice de Massa Corporal (IMC) em até 5% e 23% reduziram o IMC em mais de 5%.

Outros programas desenvolvidos no Espaço Viver Bem: Cirurgia Bariátrica, Uniama (atendimento às pacientes mastectomizadas), Cessação do Tabagismo, Planejamento Familiar, Cuidados Continuados, Reabilitação Cardíaca e Pulmonar e Gerenciamento de Casos Crônicos.

Materiais educativos: Unimed Orienta (vídeos e lives no YouTube e Instagram com médicos, sobre saúde e prevenção) Unimed 60+ (entrevista com médicos sobre saúde após os 60 anos), Oficina de Papas (ebook com receitas de papas) e Saúde e Nutrição (ebook com receitas e dicas de saúde).

INSCRIÇÕES NOS PROGRAMAS

Com a implementação de ferramentas para cadastro e gestão de dados de comunicação com os clientes do Viver Bem, entre 2021 e 2022 implementamos o cadastro online dos pacientes com encaminhamento aos programas. **Esses foram os resultados:**


1.123
pacientes cadastrados


175.334
pessoas alcançadas nas redes sociais


R\$ 3.008,62
investido nas redes sociais

VISUALIZAÇÕES UNIMED ORIENTA E UNIMED 60+

Em parceria com o Viver Bem, o departamento de marketing desenvolveu em 2022 dois programas para as redes sociais: o **Unimed Orienta** e o **Unimed 60+**.


21
profissionais convidados
17 médicos cooperados, 2 enfermeiras e 2 psicólogas


14.027
visualizações nos vídeos


R\$ 5.477,66
investido nas redes sociais

PROGRAMA DE GESTANTES

Anteriormente, a atenção às gestantes se restringia basicamente ao **Curso de Gestantes às consultas com os médicos pré-natalistas**. Através do desenvolvimento de um modelo de **Saúde Baseada em Valor**, foi desenhada a jornada da gestante com um atendimento **centrado nas necessidades das pacientes**.

A **participação ativa dos médicos obstetras** possibilitou o desenvolvimento de um protocolo institucional para a rotina de exames, vacinas e medicações para serem utilizados no período da gestação. Esse modelo de trabalho, inédito na nossa empresa, auxilia no controle de desperdícios.

O programa conta uma **integração entre o serviço hospitalar e o Espaço Viver Bem**. Através de uma **coordenação do cuidado** realizado pela equipe de enfermagem do São Joaquim Hospital e Maternidade, as gestantes passaram a ser acolhidas de uma maneira mais adequada.

Além disso, o **Curso de Gestantes** passou por uma **completa reformulação** e atualmente é dividido em 3 etapas específicas para cada trimestre da gestação.

Para mensurar a **Experiência da Gestante**, durante o puerpério, será aplicado um questionário validado mundialmente para esta finalidade.



Resultados do antigo formato

2022 foi o último ano do antigo formato do Curso de Gestante, aplicado desde o início da pandemia, o formato 100% digital. Nesse formato, as gestantes recebiam as aulas online, gravadas pelos nossos profissionais.

Esses foram os resultados do último ano do formato:

 **625**
gestantes
inscritas

 **R\$ 1.761,44**
investido
nas redes sociais

VISUALIZAÇÕES DAS AULAS:

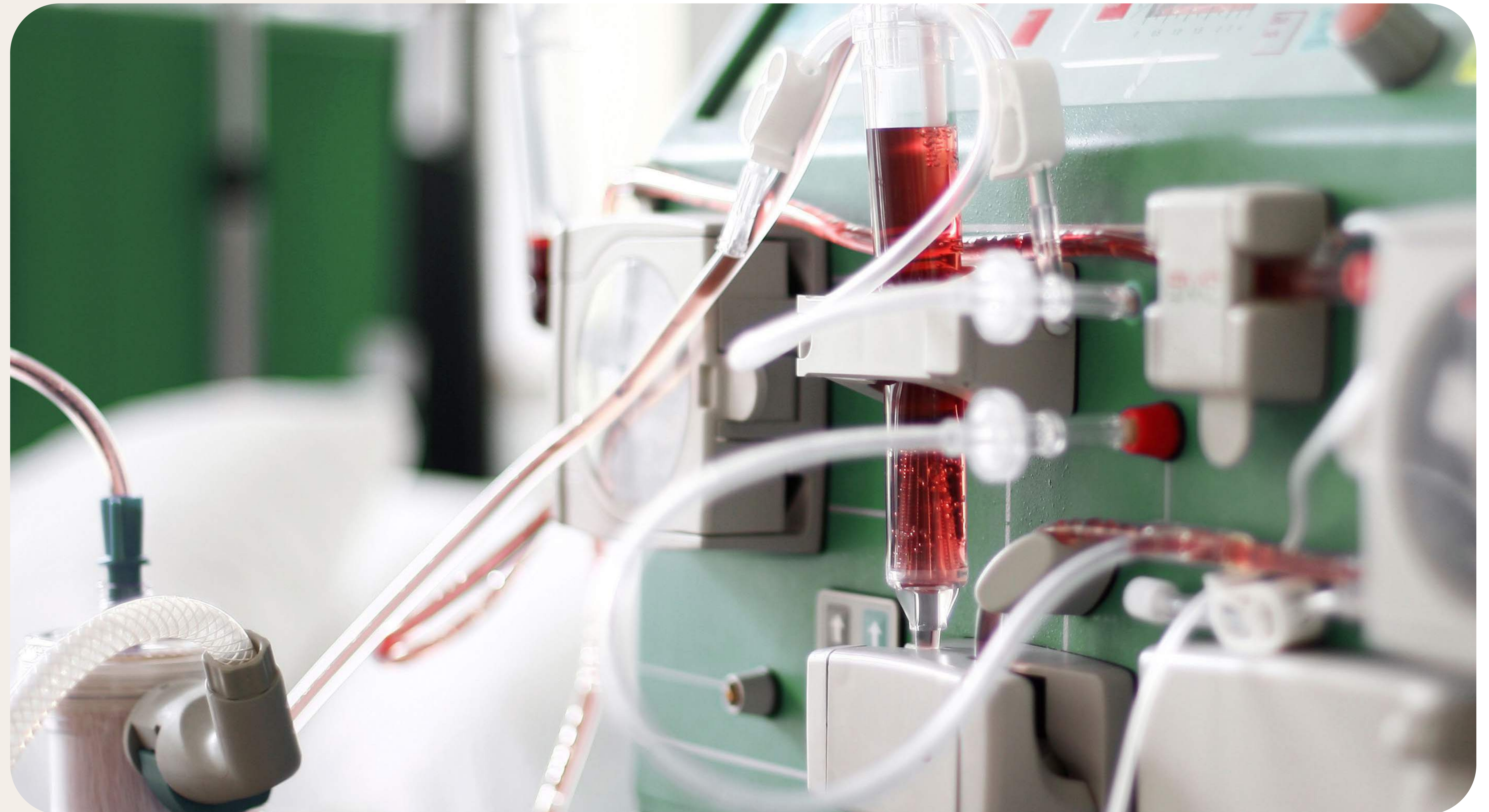
- Aula 01 “**Vínculo e Emoções**” - **508** 👁
- Aula 02 “**Alimentação Saudável**” - **308** 👁
- Aula 03 “**Exercícios Físicos para Gestantes**” - **220** 👁
- Aula 04 “**Período Gestacional e Pós-Parto**” - **214** 👁
- Aula 05 “**Cuidados com a Amamentação**” - **207** 👁
- Aula 06 “**Aleitamento Materno**” - **207** 👁
- Aula 07 “**Manual do Bebê Saudável**” - **265** 👁



**NÚCLEO
ASSISTENCIAL
ESTRATÉGICO**

Criado em julho/22 com integração de **2 enfermeiras navegadoras** ao Departamento de Provimento em saúde, este setor é responsável por uma **avaliação completada jornada dos pacientes e dos desfechos clínicos**. Através de estudos do setor, podemos desenhar estratégias assistenciais necessárias para manter a qualidade assistencial e os custos controlados. Basicamente o núcleo está focado em uma **análise detalhada dos pontos que mais impactam nos custos assistenciais**, os pacientes mais utilizadores (“High Users”) e mais gastadores (“High Costs”).

Um exemplo prático foi o trabalho desenvolvido para os pacientes com **Insuficiência Renal Crônica** em tratamento dialítico. Através de uma análise da jornada deste grupo de pacientes, pudemos identificar pontos importantes para a melhoria assistencial que já estão em fase de aplicação.



0088

UNILAR

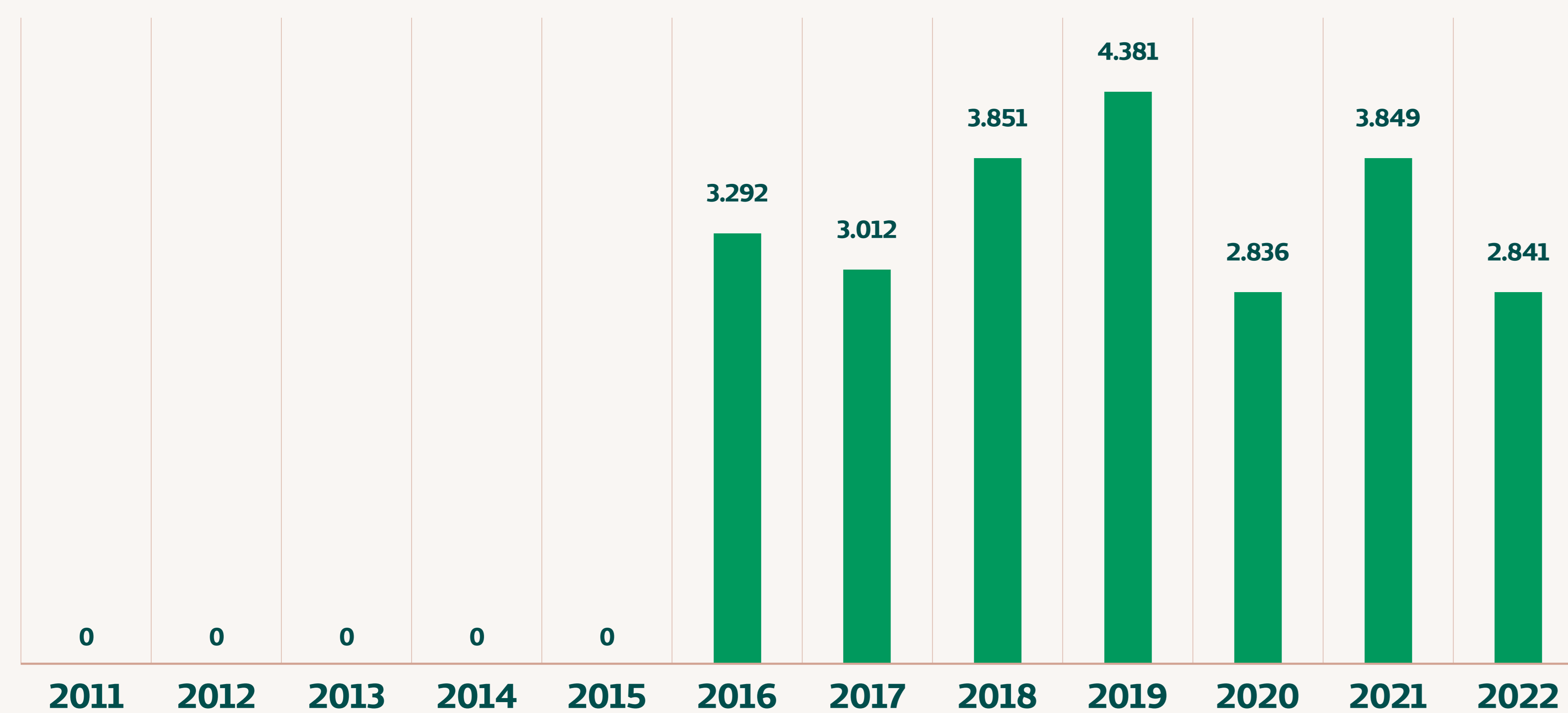
DESOSPITALIZAÇÃO

Desde 2016 são realizadas visitas presenciais diárias durante a semana, em todos os pacientes com internação maior que 5 dias. O objetivo desse trabalho é facilitar e auxiliar na alta dos pacientes através do fornecimento de cuidados domiciliares multidisciplinares.

Resultados esperados:

- Aumentar o giro de leitos
- Permitir melhor acolhimento aos pacientes / familiares
- Diminuir os custos com interações hospitalares.

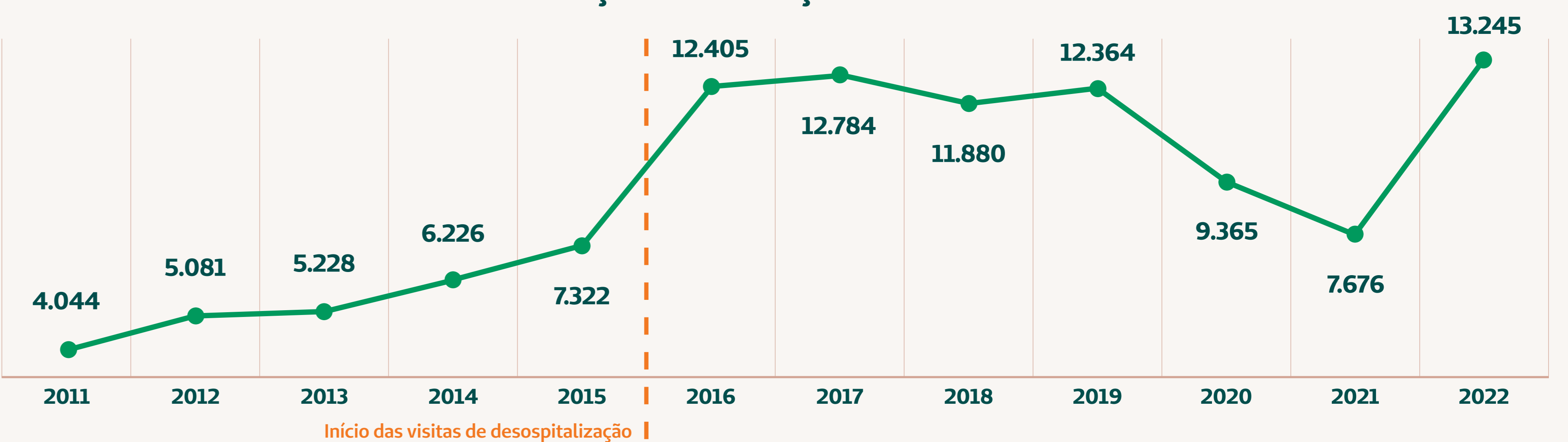
VISITAS DE DESOSPITALIZAÇÕES



AMBULATÓRIO DE MEDICAÇÕES (INTERNAÇÕES EVITADAS)

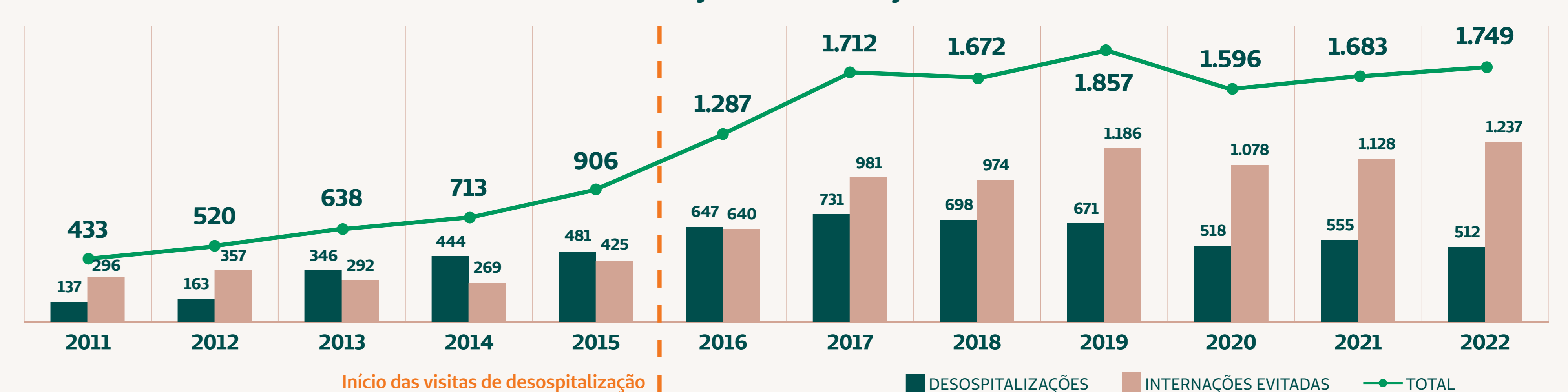
Possibilitar a alta de pacientes que deveriam ficar internados para terminar o uso de medicações de aplicação interna. A administração pode ser realizada na própria Unilar, ou na casa do paciente (caso seja um paciente acamado ou com difícil locomoção). Auxilia na diminuição do número de pacientes que compareciam à Unidade de Emergência do SJHM para tomar medicações.

APLICAÇÕES DE MEDICAÇÕES EM DOMICÍLIO



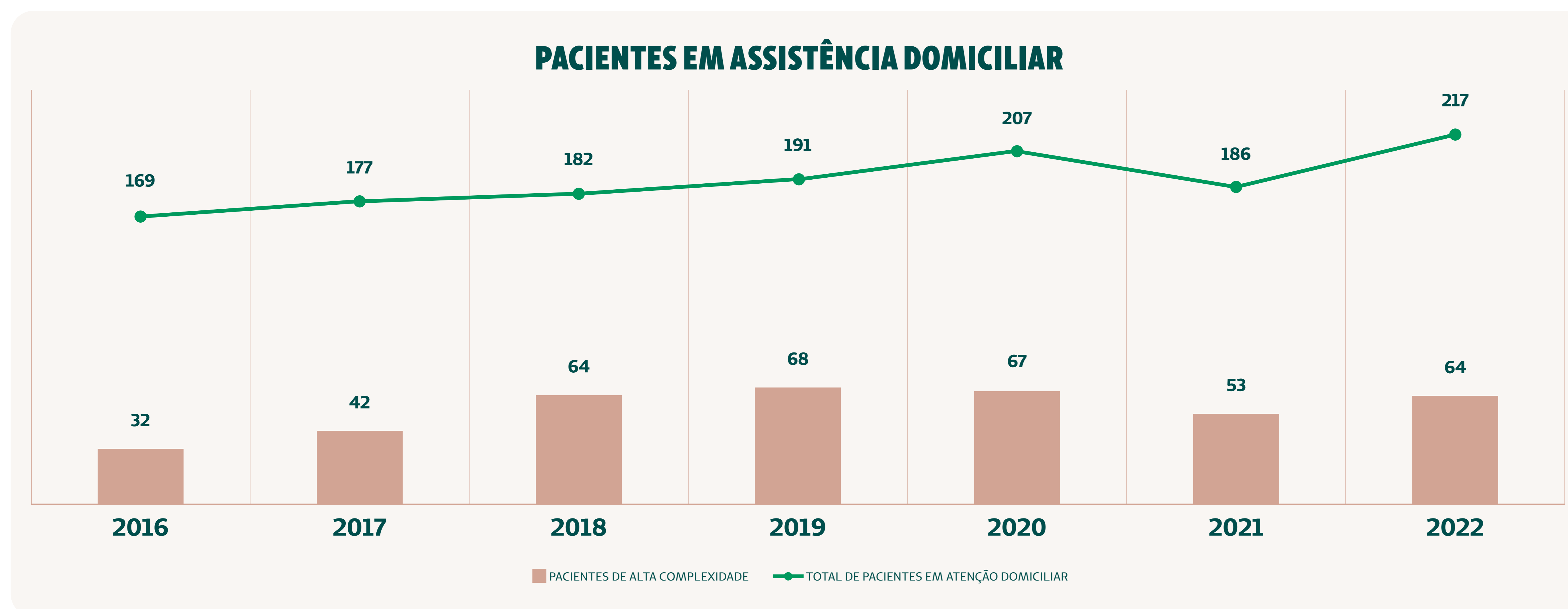
Em 2023, será inaugurado o **Ambulatório de Infusão** para ampliação dos serviços de aplicações de medicações aos pacientes.

DESOSPITALIZAÇÕES E INTERNAÇÕES EVITADAS



ASSISTÊNCIA DOMICILIAR

Na saúde suplementar há um grande número de judicializações para internações domiciliares (“Home Care”). O modelo da Unimed Franca / SJHM é de fornecer atenção multidisciplinar aos pacientes. Para esses pacientes, há uma classificação de complexidade para cada paciente, para que seja elaborado um Plano Terapêutico específico. O fornecimento de medicamentos e materiais é feito de acordo as regras contratuais e Rol da ANS.



Os pacientes de **Alta Complexidade em Assistência Domiciliar** são aqueles que, invariavelmente, necessitariam de reinternações, ou internações prolongadas no São Joaquim Hospital e Maternidade, dificultando ainda mais a gestão de leitos no nosso hospital.

Durante o ano de 2022, a Unilar manteve uma média de **6 pacientes em uso de respiradores no domicílio do paciente**, a fim de desospitalizar e evitar que estes ficassem internados, gerando mais custos para a empresa. Mais importante ainda é o fato de que **tais pacientes estão em seus lares ao lado dos familiares**.



CUIDADOS PALIATIVOS

Através do time de estudos em Cuidados Paliativos, formado por uma equipe multidisciplinar do hospital, serviço de oncologia e Unilar, estamos evoluindo nesta modalidade de cuidado humanizado e fundamental para a qualidade assistencial.

São realizadas reuniões mensais para discussão de 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 aprimoramento do serviço.

O trabalho da equipe com os pacientes que estão no grupo de cuidados paliativos está sendo realizado a fim de proporcionar maior conforto a eles e às suas famílias. O resultado obtido com esse trabalho foi a redução da internação hospitalar, mantendo o paciente em domicílio e com seu quadro clínico estável.

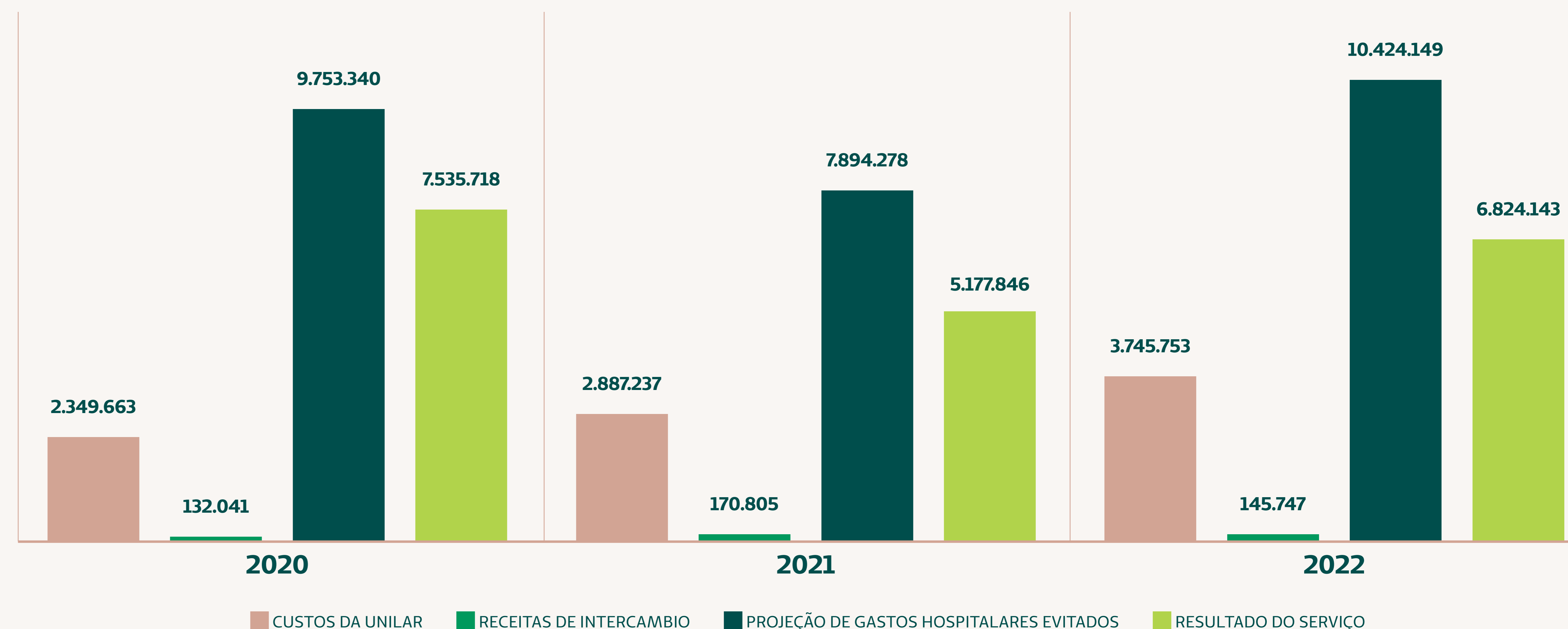
Ao final do ano de 2022, a Unilar apresentou uma média de 38 pacientes em Cuidados Paliativos, fechando em dezembro com 42 pacientes neste grupo. Isto representa 20% dos pacientes em assistência domiciliar

RESULTADO FINANCEIRO DA UNILAR

Em 2020, após uma revisão na metodologia de cálculo dos custos e das projeções de economia geradas pela Unilar, foi possível chegar a um modelo de cálculo validado pelo Departamento Financeiro. **A projeção de economia gerada pela Unilar em 2022 ultrapassa os R\$ 6 milhões.**



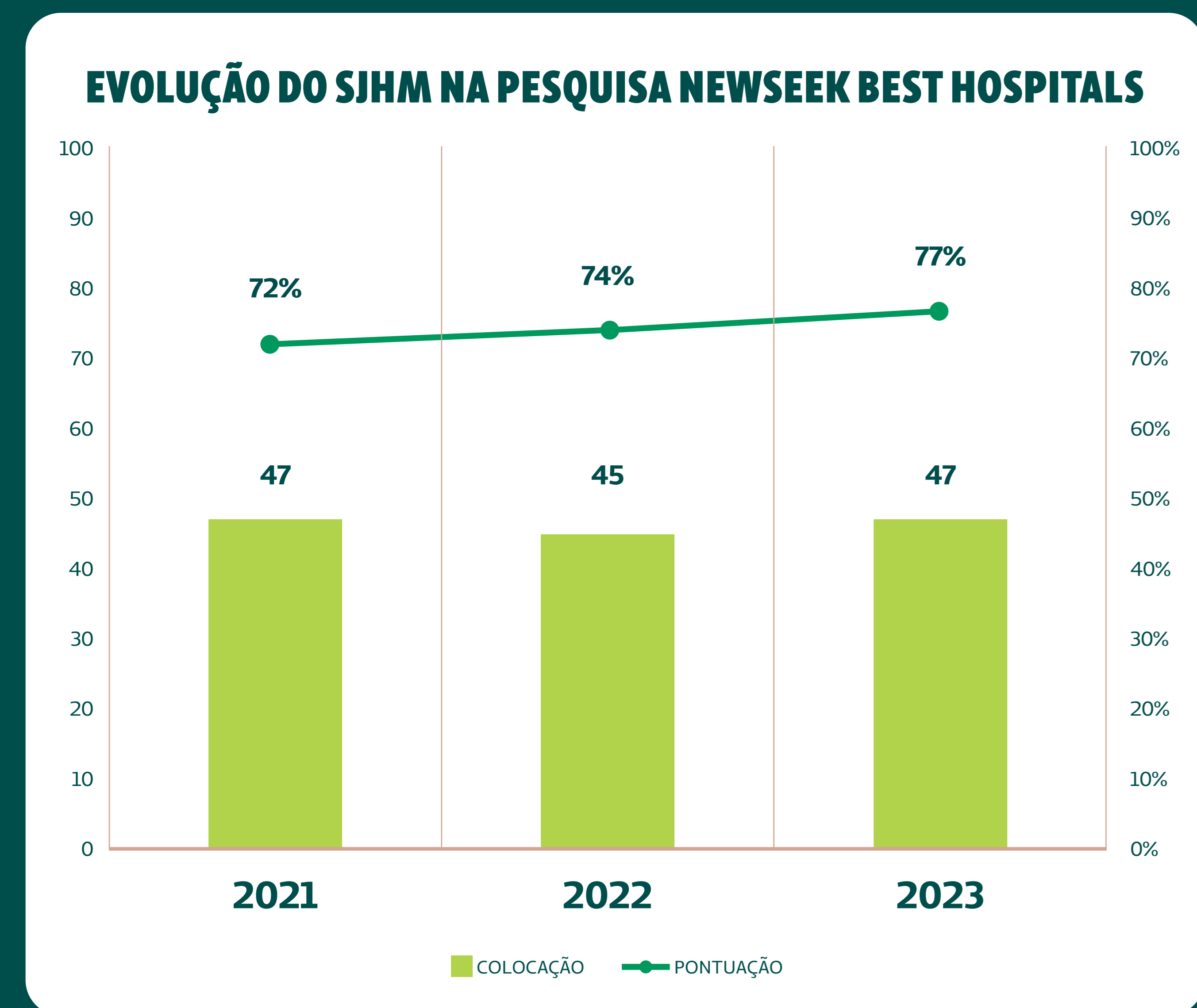
DADOS FINANCEIROS DA UNIMED EM R\$





**SÃO JOAQUIM
HOSPITAL E
MATERNIDADE**

No ano de 2022, o nosso hospital completou 32 anos. Desde o início da pandemia, em 2020, conseguimos consolidar a nossa marca e somos o **melhor hospital da região**. A pesquisa independente da revista Newsweek nos colocou entre os **50 melhores hospitais do país por 3 anos consecutivos (já contando a pesquisa 2023)**:



Pelo gráfico, notamos que nos 3 anos da pesquisa ficamos em uma posição estável e **que nossa pontuação tem aumentado a cada ano**.

Quando recebemos uma classificação como essa, realizada por um instituto independente e com parâmetros que são utilizados mundialmente, temos a percepção clara de que nossos esforços e investimentos foram bem aplicados.

Nossa estratégia de investir racionalmente no nosso hospital segue **3 pilares básicos**:

- 1. Estrutura física adequada para atender os pacientes**
- 2. Equipamentos com tecnologia**
- 3. Treinamentos e aperfeiçoamento das equipes.**

Esses 3 pilares são a base para a nossa evolução, sempre com uma prioridade: **SEGURANÇA DO PACIENTE**.

No ano de 2022 realizamos **16 reuniões clínicas** para discussão de importantes temas e casos clínicos. Tudo isso contribui para a disseminação do conhecimento e aprimora a nossa qualidade assistencial.

Esse processo se faz continuamente, não há um ponto de chegada, **a melhoria contínua em busca da qualidade assistencial é uma jornada** e por isso estamos em busca de uma **acreditação internacional, a Qmentum**. Atualmente, temos a maturidade de gestão necessária para buscar mais este importante desafio.

Nossos números em 2022:

220.000
atendimentos na
Unidade de Emergência

1.100.00
Exames
Laboratoriais

104.000
Exames de
Imagem

18.000
Cirurgias

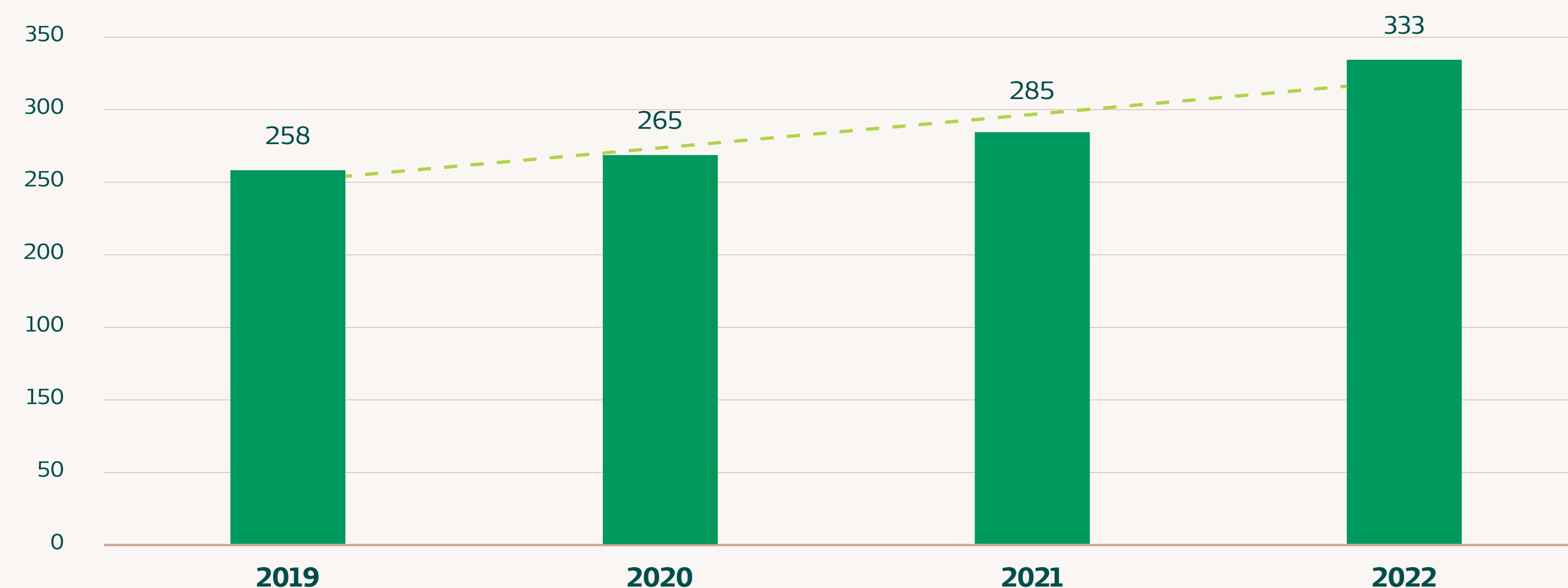
10.000
Internações

1.400
Partos

PROTOS COLOS GERENCIADOS

Os protocolos gerenciados são importantes ferramentas para **garantir a qualidade assistencial e segurança dos pacientes**. São acompanhados rotineiramente pela gestão hospitalar e pelo time da qualidade. Tivemos no ano de 2022 um total de **333 protocolos gerenciados** o que representou um aumento de **16,8% em relação ao número de protocolos do ano anterior**, conforme demonstrado abaixo:

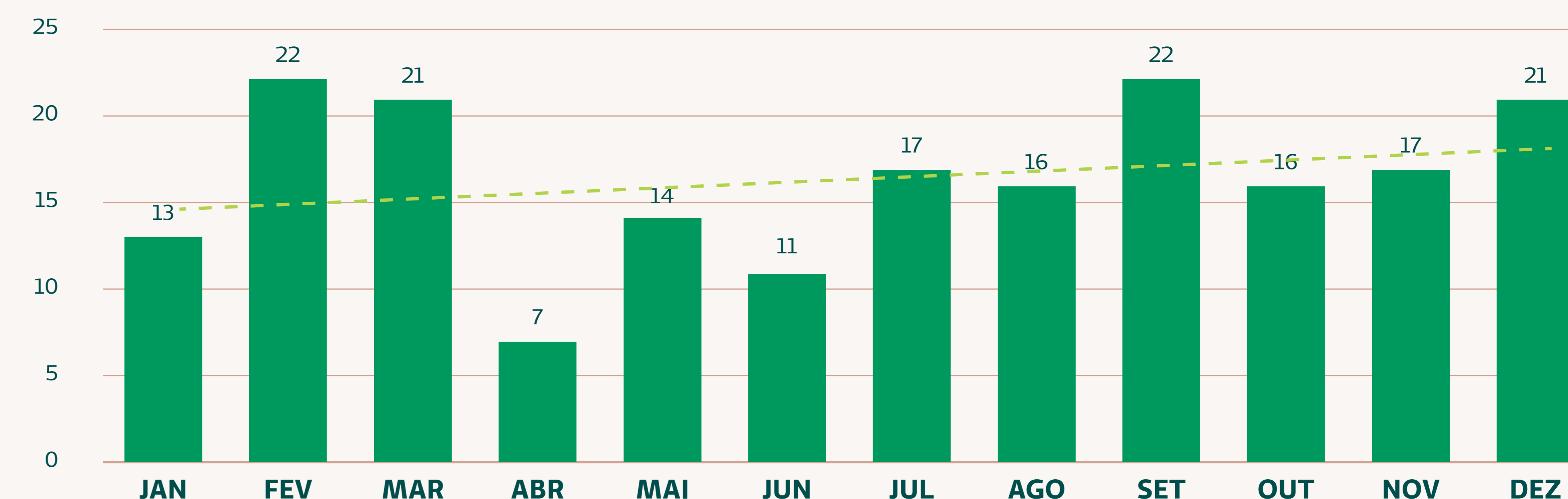
PROTOS COLOS GERENCIADOS AVC, IAM E SEPSE 2019 - 2022



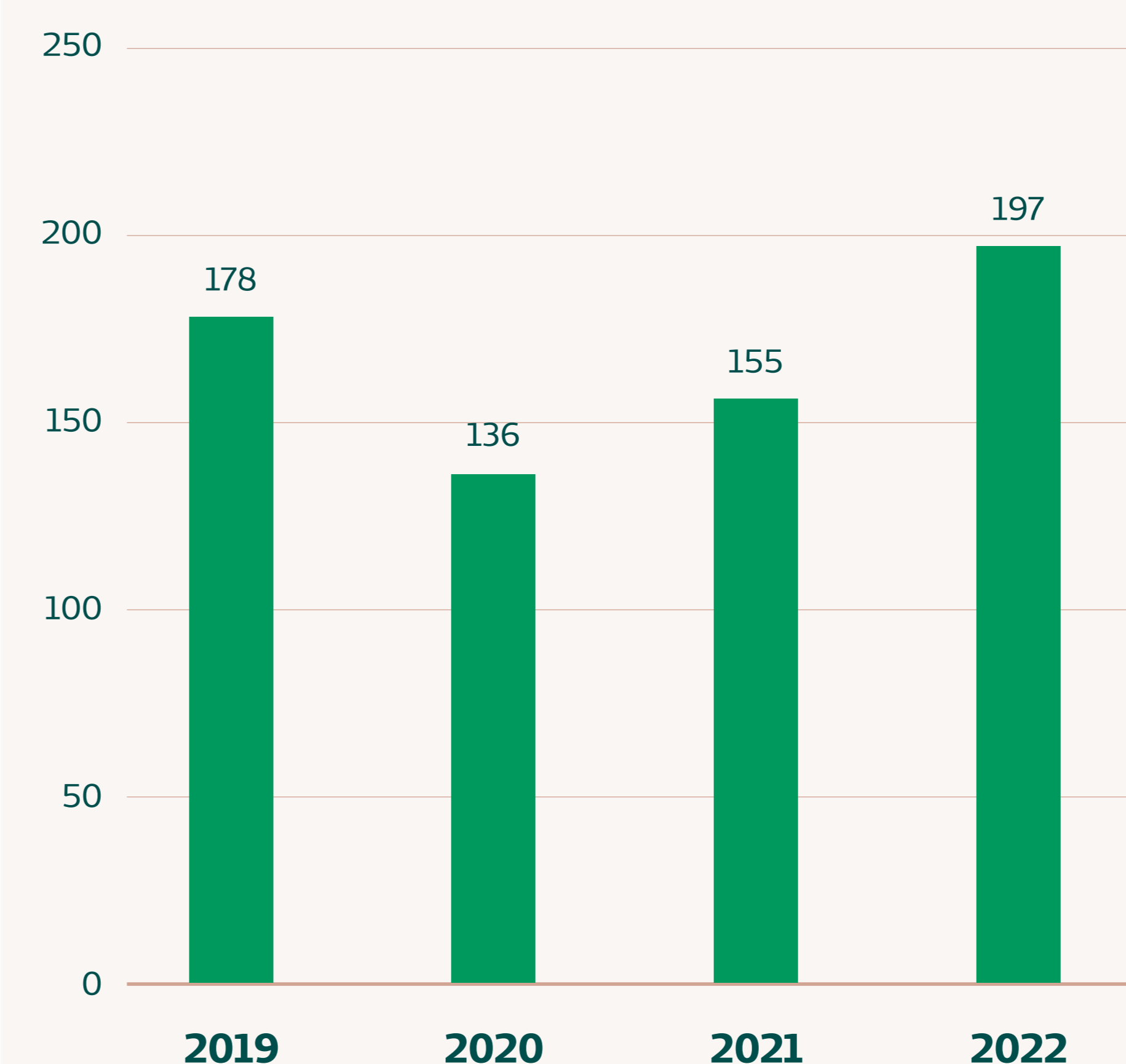
Protocolo de Sepses

Tivemos em 2022 um total de 197 protocolos de Sepses, sendo que o número de casos mensais variou de 7 casos (abril/22) a 22 casos (fev/22 e set/22):

EVOLUÇÃO PROTOCOLO DE SEPSE EM 2022



EVOLUÇÃO NÚMERO PROTOCOLOS SEPSE



Para os protocolos gerenciados, o principal indicador é o **Tempo Porta Balão (TPB)**. No caso da sepses, o TPB é representado pelo tempo da chegada ao hospital e o início da antibioticoterapia. Em 2021, o nosso TPB para sepses ocorreu dentro do padrão ouro de até 60 minutos para 73,5% dos casos. Em 2022 evoluímos para **80,7% dos casos**.

A nossa taxa global de mortalidade por Sepses foi de **17,8%**, sendo que no Brasil essa taxa varia entre 15 e 60% em hospitais gerais, considerando rede pública e privada.

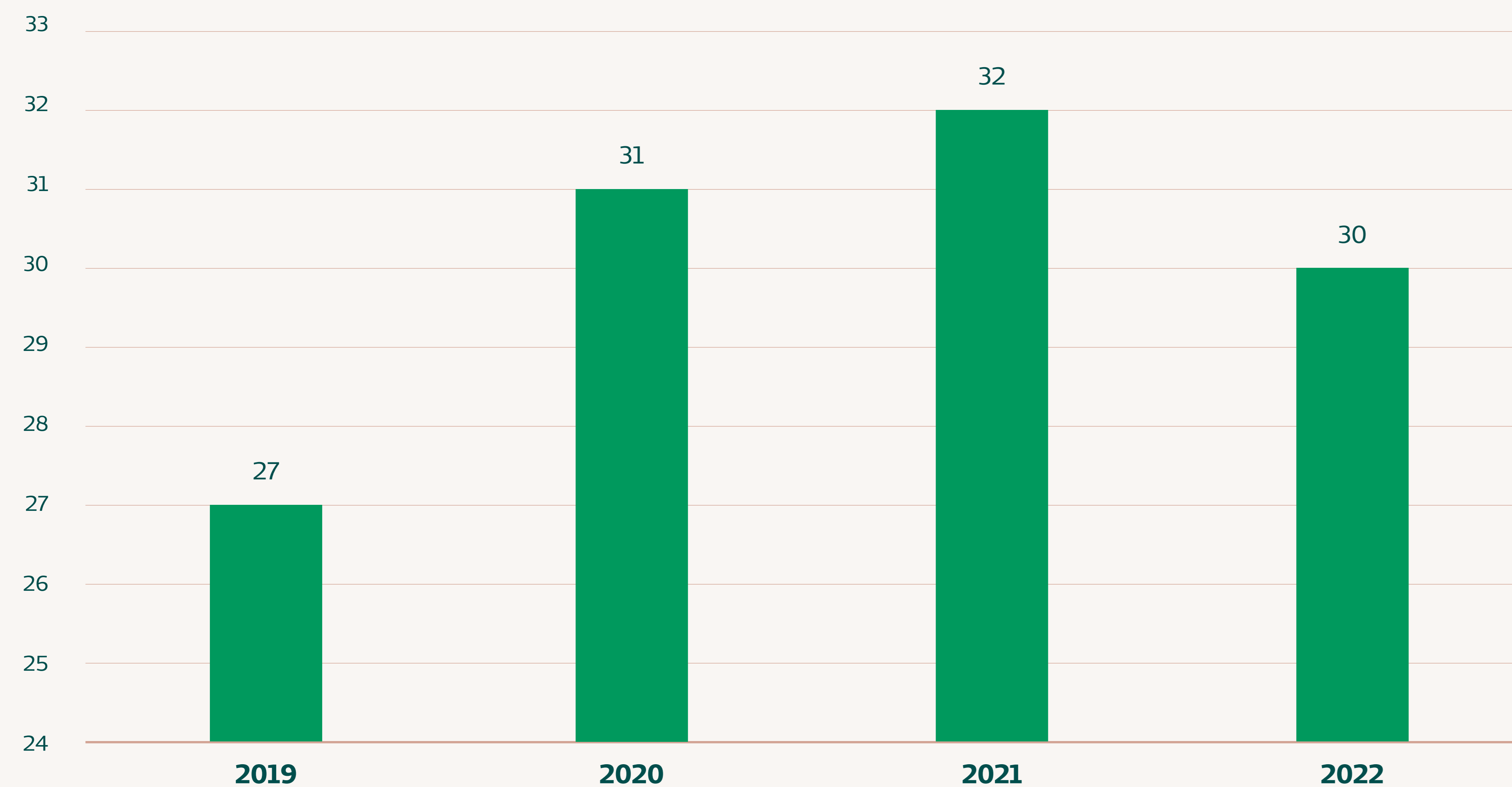
Protocolo de Infarto Agudo do Miocárdio (IAM)

Tivemos, em 2022, um total de 30 protocolos de IAM com supra, sendo que o número anual de casos tem ficado sempre em torno de 30 casos. No nosso serviço, todos os casos de IAM com supra são direcionados para angioplastia primária e conseguimos realizar esse procedimento dentro dos 90 minutos (TPB), em 19 casos (**63% dos casos**). No ano de 2021, esse percentual foi de 59%. Nos outros 37% dos casos, também foi realizada a angioplastia primária, porém o tempo excedeu os 90 min.

2021 = 32 casos de IAM com supra = 19 com TPB < 90 min = **59,3%**

2022 = 30 casos de IAM com supra = 19 com TPB < 90 min = **63,3%**

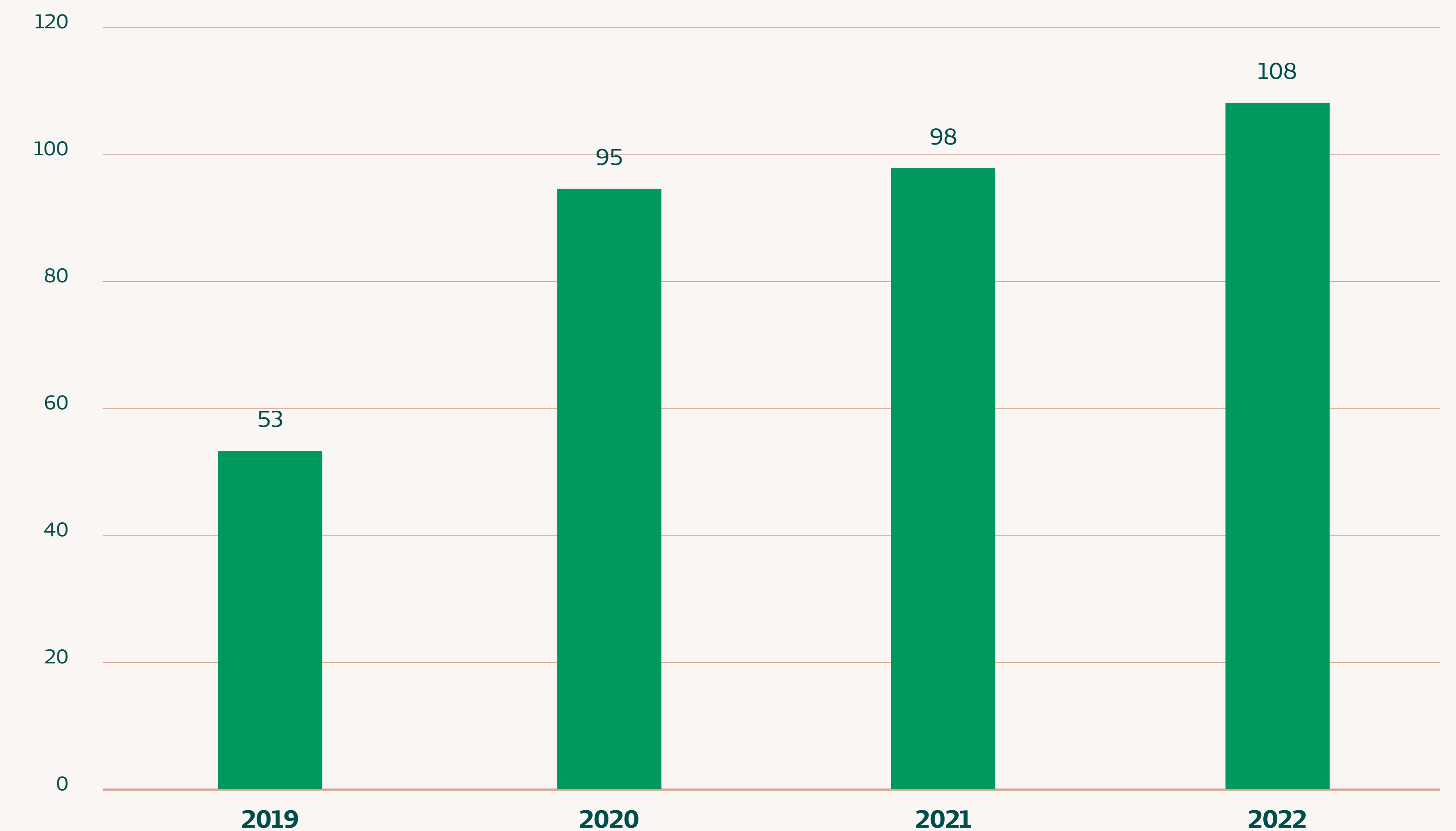
EVOLUÇÃO NÚMERO DE PROTOCOLOS IAM COM SUPRA



Protocolo de Acidente Vascular Cerebral (AVC)

Tivemos, em 2022, um total de 108 protocolos de AVC, sendo que esse foi o primeiro ano que ultrapassamos o número de 100 casos anuais, conforme demonstrado abaixo:

EVOLUÇÃO NÚMERO DE PROTOCOLOS AVC



Dos 108 casos de AVC no ano, conseguimos tratar com trombolítico, ou com tromboectomia mecânica, 14,8% dos casos. Em 2021, esse percentual foi 9,1%, mostrando a **evolução na qualidade assistencial**.

Protocolo de profilaxia para TVP/TEP

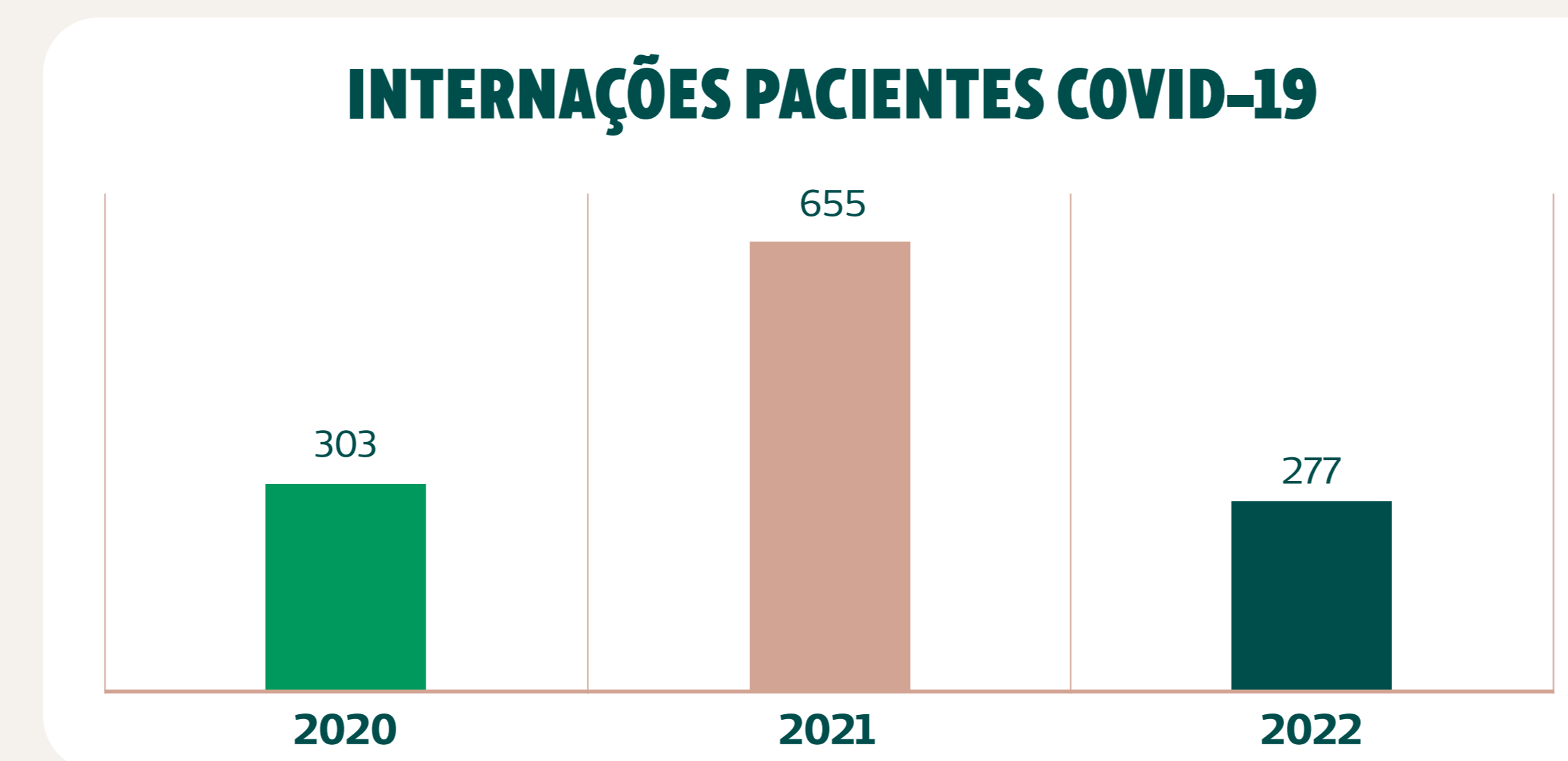
Uma importante evolução que conseguimos, a partir de **outubro/22**, foi que passamos a **mensurar e acompanhar em tempo real o número de pacientes internados com indicação de profilaxia medicamentosa para TVP/TEP e o número real de pacientes recebendo essa profilaxia.**

PROFILAXIA PARA TEP EM PACIENTES INTERNADOS	OUT	NOV	DEZ
Número total de internações:	902	876	750
Número pacientes com indicação profilaxia TEV	300	298	284
Pacientes com indicação recebendo profilaxia	292	293	281
Pacientes com indicação sem profilaxia	8	5	3
Total de pacientes recebendo profilaxia	97,4%	98,6%	98,9%

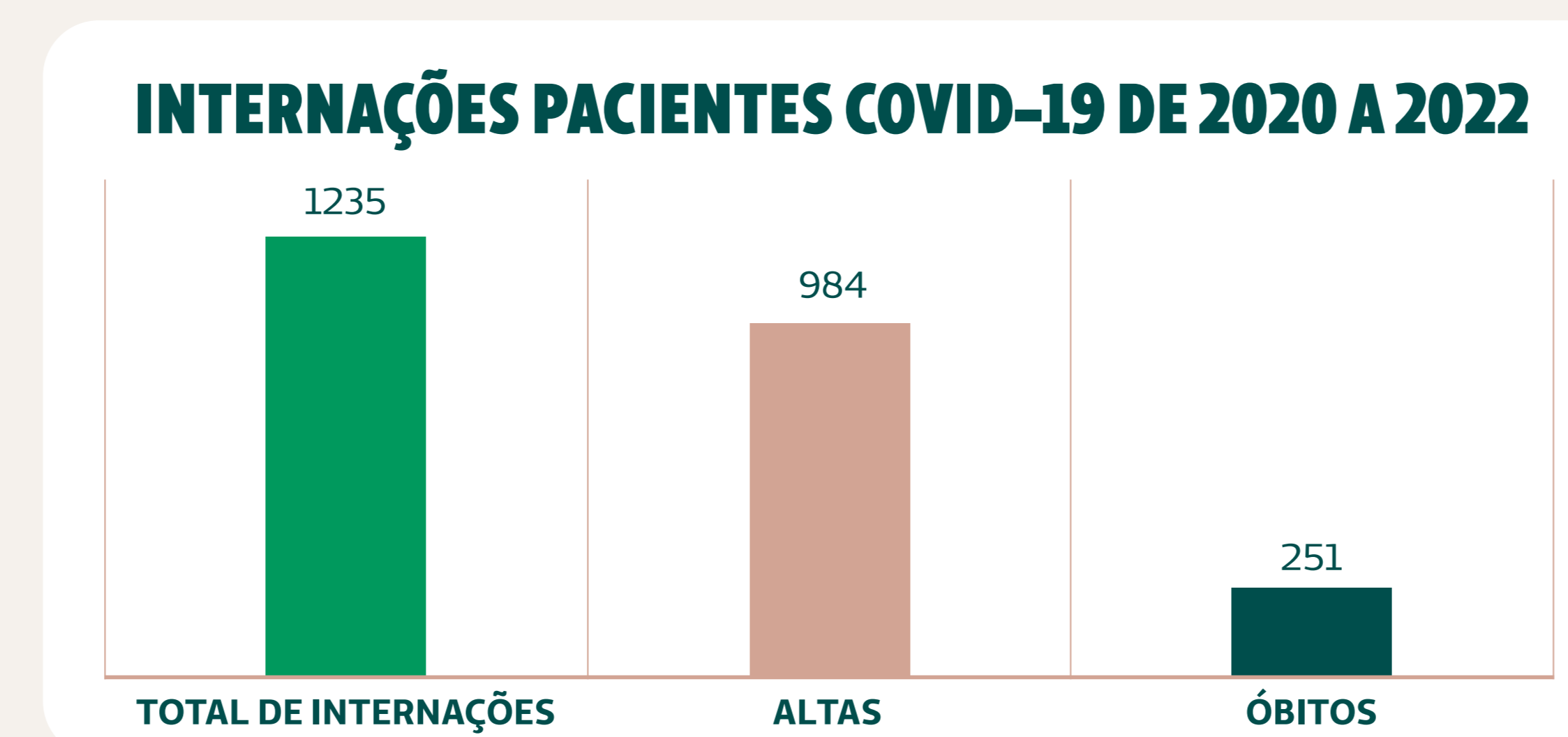
Acima de 98% dos pacientes com indicação de profilaxia estão efetivamente com a respectiva prescrição. Para todos os pacientes internados, é aplicado um algoritmo internacional para indicação da profilaxia e, se o médico assistente deixou de prescrever quando há indicação, ele é alertado pela equipe da necessidade de seguir o protocolo.

INTERNAÇÕES DE PACIENTES COVID-19

Entre março/20 e dezembro/22, tivemos **1.235 internações** de pacientes com Covid-19, conforme demonstrado mensalmente no gráfico abaixo:



Desse total de pacientes, **30% (371 pacientes)** necessitaram de ventilação mecânica. A taxa média de permanência (TMP) foi de **9,4 dias** e a taxa de mortalidade em relação aos pacientes internados foi de **20%**.



EVOLUÇÃO DOS CHAMADOS DO TIME DE RESPOSTA RÁPIDA

O São Joaquim Hospital e Maternidade conta com um TRR para o atendimento das intercorrências de enfermaria. Foi adotado um código específico para o acionamento por qualquer telefone do hospital.

TIME DE RESPOSTA RÁPIDA - TRR Adulto e infantil

Equipe
Médico intensivista da U.E., enfermeira e fisioterapeuta

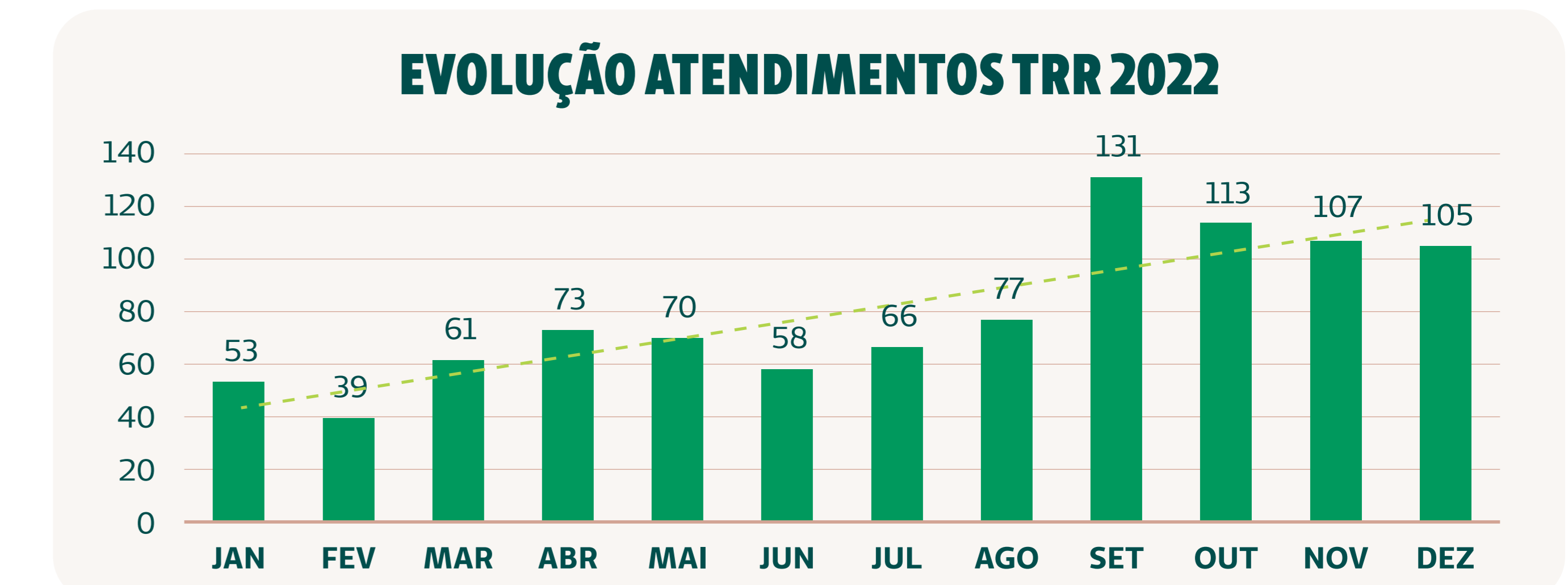
CÓDIGO DE ACIONAMENTO *701111

Enfermeira aciona, registra o horário, enfermeira e fisioterapeuta vão para o leito do paciente.

TEMPOS DEFINIDOS
1, 5 ou 15 min



Abaixo demonstramos a quantidade de acionamentos do TRR em 2022

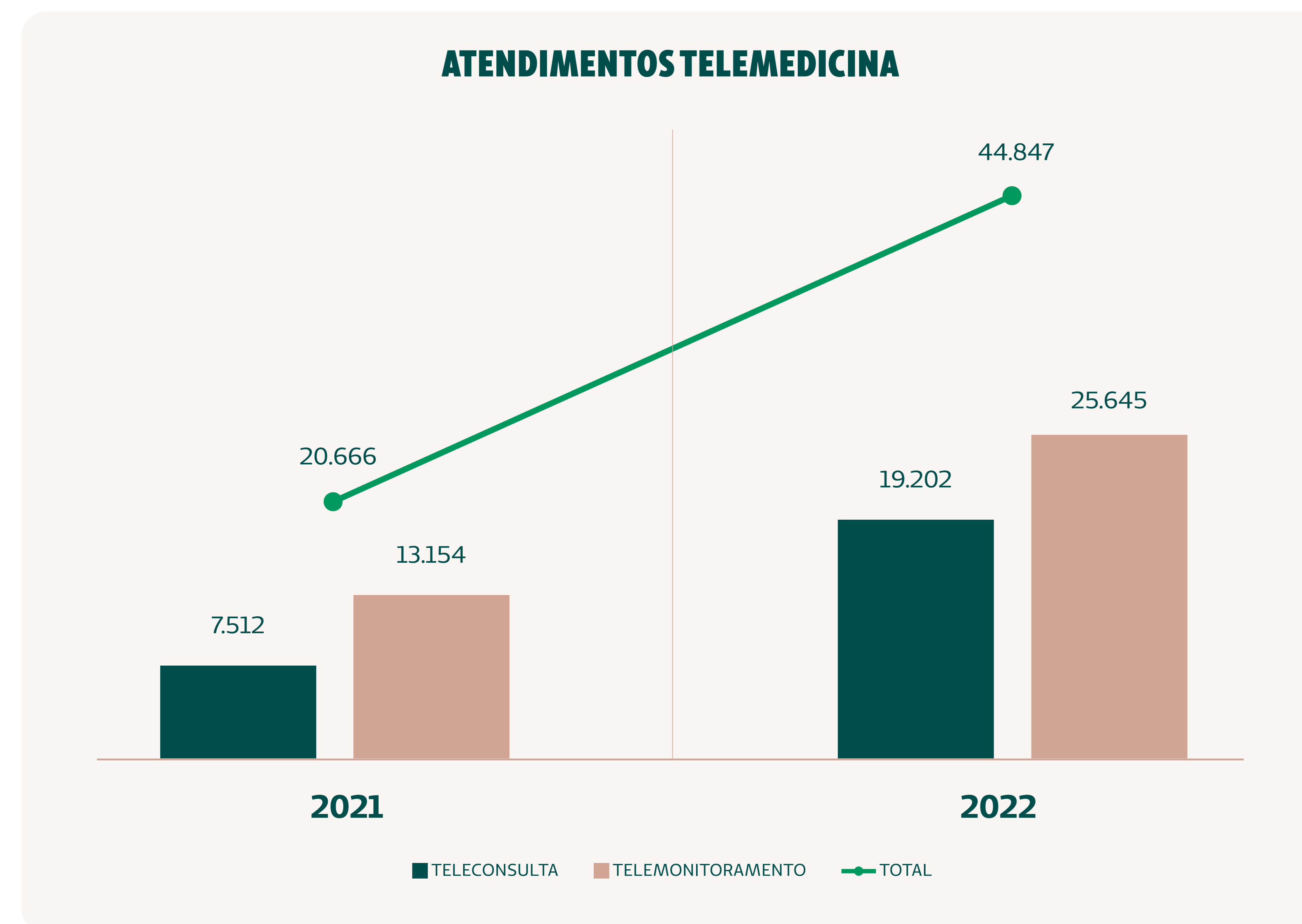


Destes totais de acionamentos, **apenas 7% são Código Vermelho** (Emergência Médica).

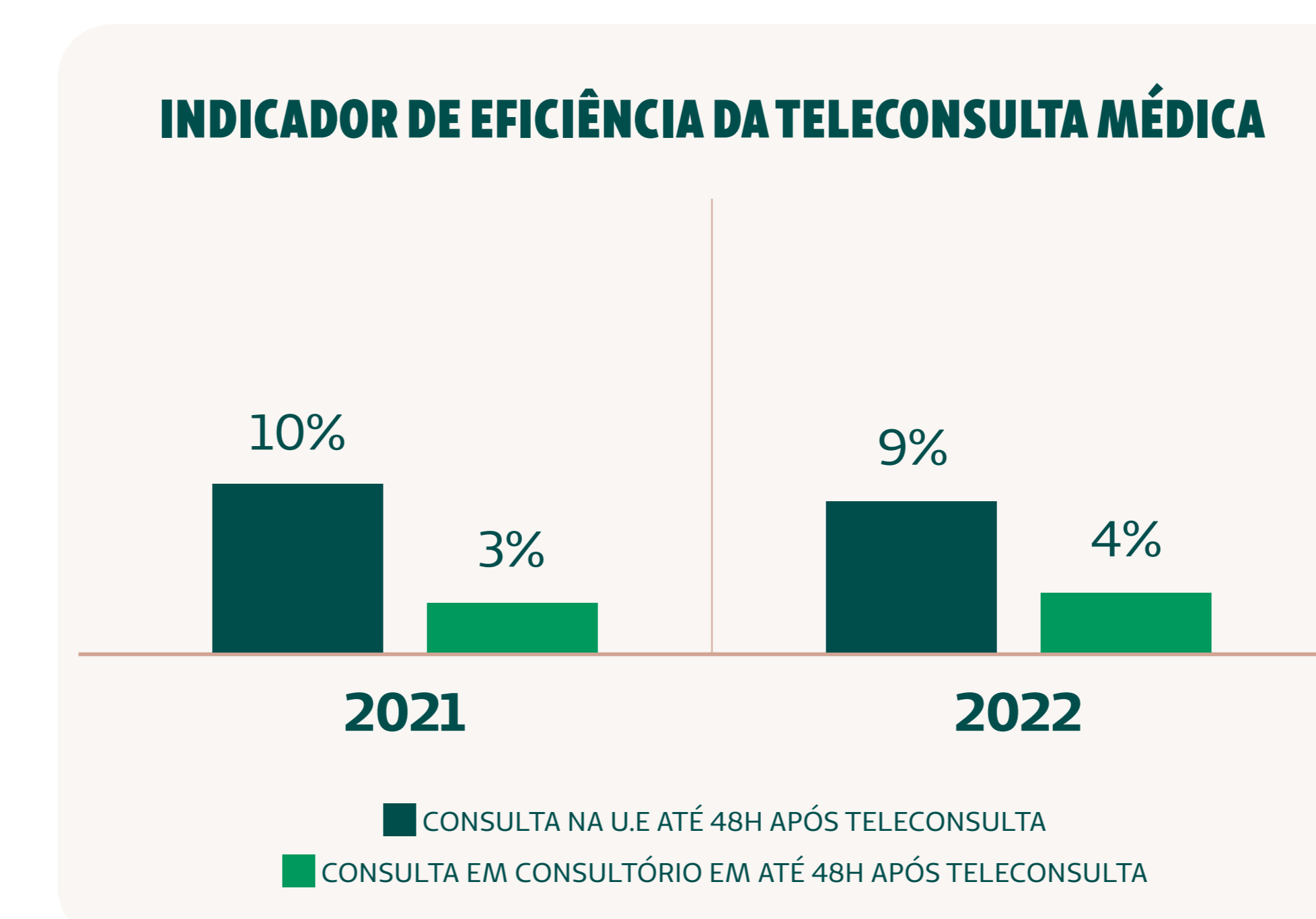
TELEMEDICINA SÃO JOAQUIM HOSPITAL

A Telemedicina do SJHM trabalha em 2 vertentes, as **Teleconsultas Médicas** e o **Telemonitoramento de Enfermagem**. As Teleconsultas são realizadas para pacientes adultos e pediátricos. O Telemonitoramento é realizado com os pacientes após as altas hospitalares e para os programas de Saúde Baseada em Valor.

A quantidade de pacientes atendidos pelo setor continua em uma ascendente:



O **indicador de eficiência das Teleconsultas** é medido através da quantidade de pacientes que necessitam de atendimento presencial em até 48h após as Teleconsultas. Abaixo, demonstramos o baixo número de pacientes que necessitam de avaliação presencial, **evidenciando a eficiência das Teleconsultas**:



Ressaltamos que todo o atendimento de Teleconsulta é realizado pelos médicos-sócios-cooperados ou credenciados (período probatório) da Unimed Franca. Essa é a maneira de trazer inovações para a empresa e manter a valorização do trabalho dos nossos médicos.

Divulgação da Telemedicina

Além dos pontos físicos de atendimento, a Telemedicina é divulgada através dos canais digitais, já que o público consumidor do serviço tende a ser mais digitalizado.

Os resultados dos anúncios em redes sociais foram os seguintes:



R\$ 2.161,28
investimentos totais
em redes sociais



100.772
pessoas alcançadas
nas redes sociais



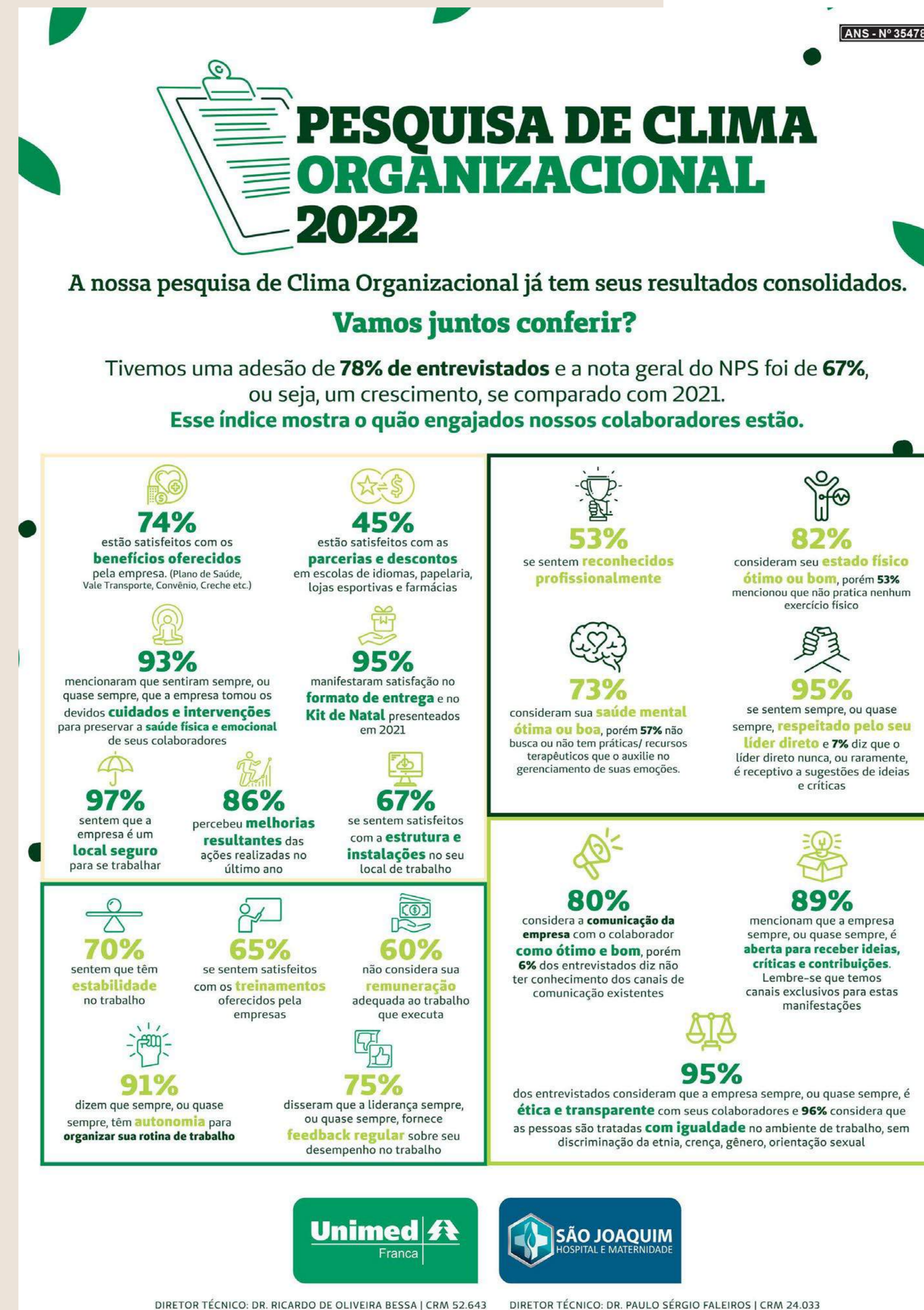
4.401
cliques no
link do anúncio

PESQUISA DE CLIMA E FELICIDADE NO TRABALHO

A pesquisa de Clima é uma ferramenta de grande relevância para identificarmos o nível de satisfação dos colaboradores e os fatores que influenciam diretamente no clima e ambiente organizacional.

Já o índice de Felicidade está relacionado às emoções e experiências positivas que o colaborador vivencia no seu trabalho, e vem se tornando uma prioridade nas organizações em todo o mundo. Esse índice é usado na pesquisa *“As 150 Melhores Empresas para Trabalhar do Guia Você S/A”*. O questionário para nossos colaboradores foi disponibilizado, de forma online, no período de 03/02 a 04/03/22 em todos os canais de comunicação interna.

No ano de 2022 melhoramos o percentual de adesão na pesquisa de 73% para 78%. A maioria dos percentuais da pesquisa de clima ficaram acima de 70% com alguns pontos de atenção, o que é considerado um resultado muito positivo, e, pelo 2º ano consecutivo, conseguimos o índice 8 (de 0 a 10) na pesquisa da Felicidade.



EDUCAÇÃO CORPORATIVA

A Educação Corporativa da Unimed Franca e do São Joaquim Hospital e Maternidade apresenta as ações educativas realizadas ao longo do ano de 2022, norteadas pelo objetivo central de atender às demandas exigidas para um atendimento de qualidade de seus clientes, da segurança ao paciente e do programa de desenvolvimento de seus cooperados e colaboradores.

No cenário atual de demandas crescentes em oferecer serviços diferenciados e sustentabilidade, a Educação Corporativa teve o apoio incondicional da Diretoria, dos Cooperados, dos Colaboradores, Gestores, Lideranças e da Gestão de Pessoas, em propostas de ações alinhadas estrategicamente e voltadas para o desenvolvimento de competências e alcance de resultados.

Projetos e Programas de Educação Continuada do São Joaquim Hospital e Maternidade.

1. Programa permanente de qualificação – Trilhas de Desenvolvimento funcional:
 - Integração do novo colaborador
 - Processo seletivo de novos colaboradores da área assistencial
 - Trilha de Segurança do paciente: capacitações e treinamentos permanentes. Programa idealizado para atender as Metas Internacionais de Segurança do Paciente.
2. Gestão e Integração de Estagiários
3. Programa permanente de qualificação – Trilhas de Desenvolvimento Lideranças
4. Squads – participação da Educação Corporativa nas Squads
5. Plataforma EaD
6. Parcerias externas: FESP e SESCOOP
7. Reuniões Clínicas: SJHM
8. Resultados numéricos e Indicadores

INDICADORES NUMÉRICOS COLABORADORES

SJHM	UNIMED
Total de colaboradores: 832	Total de colaboradores: 371
Total geral de horas de treinamento: 11.772	Total geral de horas de treinamento: 9.901
Hora / Homem / Treinamento: 14:08	Hora / Homem / Treinamento: 26:32

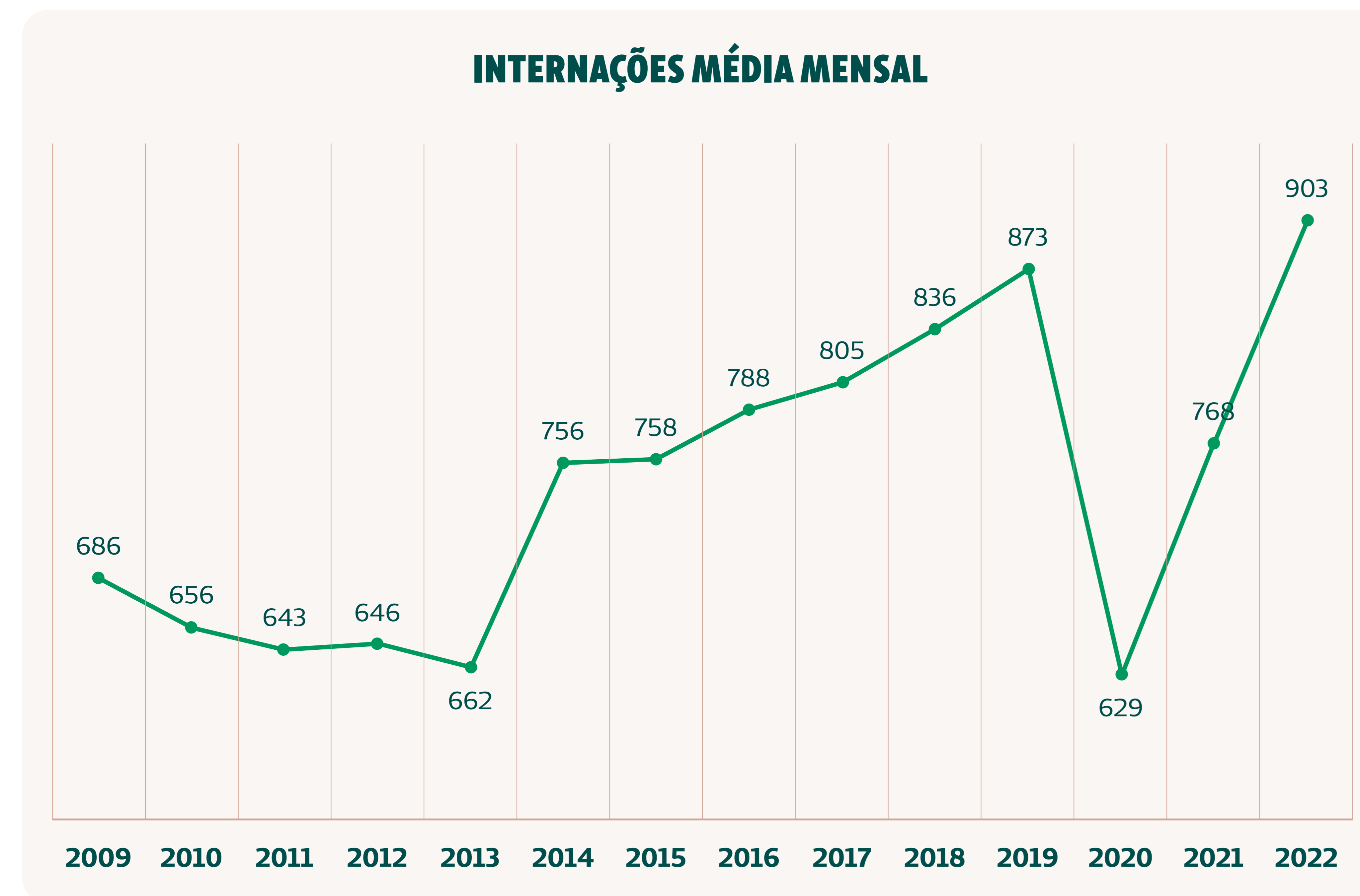
INDICADORES NUMÉRICOS COOPERADOS

Total de Cooperados: 333
Hora / Homem / Treinamento: 2h58

PERFIL DO HOSPITAL SÃO JOAQUIM

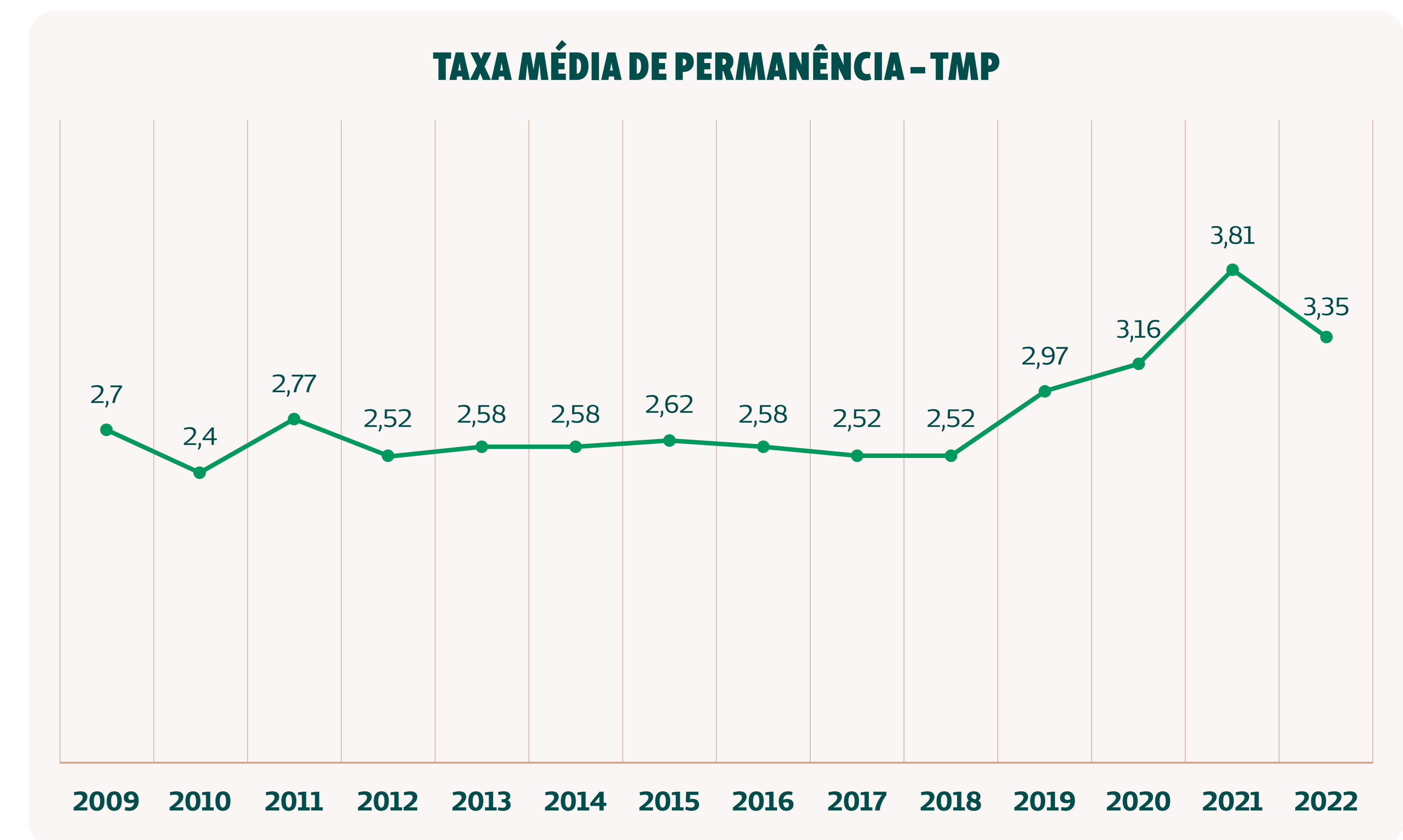
Internações

A média mensal de internações atingiu um **número recorde na história do SJHM**, devido a duas principais razões: maior complexidade dos casos e aumento do número de clientes da Unimed Franca.



Taxa Média de Permanência (TMP)

A Taxa Média de Permanência iniciou um aumento gradativo em 2019, mesmo antes da Pandemia da Covid-19. A partir de 2020, com o início das internações da Covid-19, houve um aumento desse indicador, chegando ao **pico de 2021** (maior número de internações pela doença) e com uma queda em 2022, porém com **níveis ainda bem maiores que nosso histórico anteriormente a 2019**.



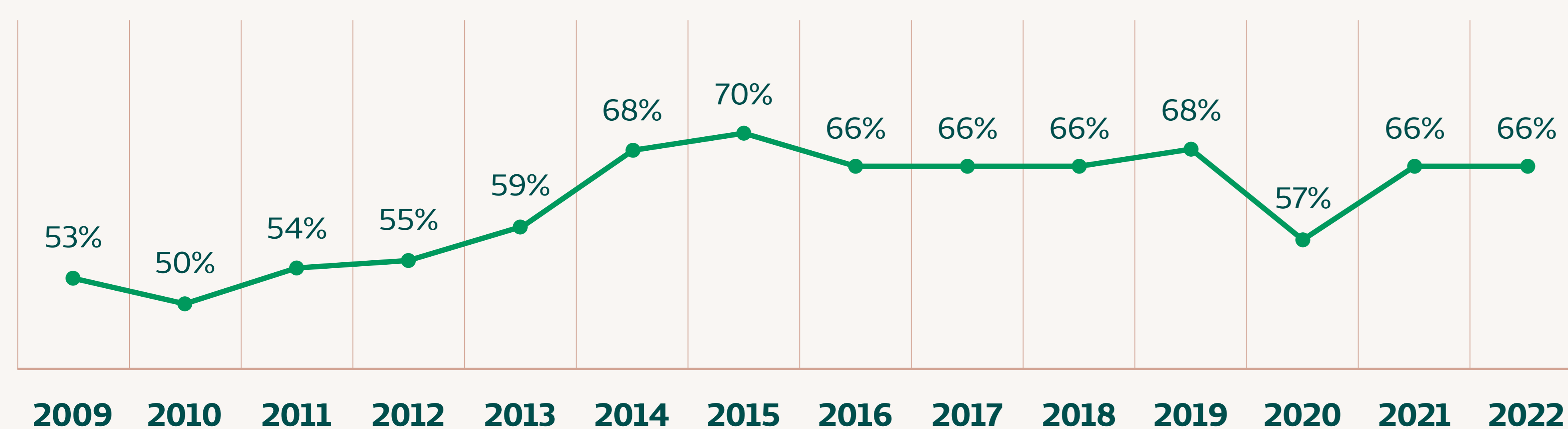
Taxa de Ocupação (TOC)

A Taxa de Ocupação manteve-se estável ao longo do histórico do hospital. Entretanto, o **indicador não corresponde a percepção daqueles que frequentam rotineiramente o nosso hospital**. Por esse indicador, poderíamos deduzir que há quantidade suficiente de leitos, porém, na prática, estamos sofrendo com **períodos de picos de internação, em que pacientes frequentemente aguardam por longas horas na Unidade de Emergência à espera de um leito e também, com frequência, temos que adaptar o Hospital Dia para funcionar 24 horas e receber pacientes pela falta de leitos nas alas**. Essa percepção errônea deste indicador se dá por 2 fatos:

Para calcular a TOC, usamos a relação percentual entre o número de paciente/dia e o número de leitos/dia em determinado período, entretanto, o sistema atualmente desconsidera todos os tipos de intervenções dos leitos no decorrer do mês, fazendo com que tenhamos mais leitos disponíveis do que realmente temos na prática diária, ou seja, não descontamos os leitos que estão fechados para isolamento.

Outro fator importante é que nosso hospital não realiza procedimentos eletivos aos finais de semana, portanto uma **taxa de ocupação baixa nos finais de semana traz um viés no real cálculo da TOC**.

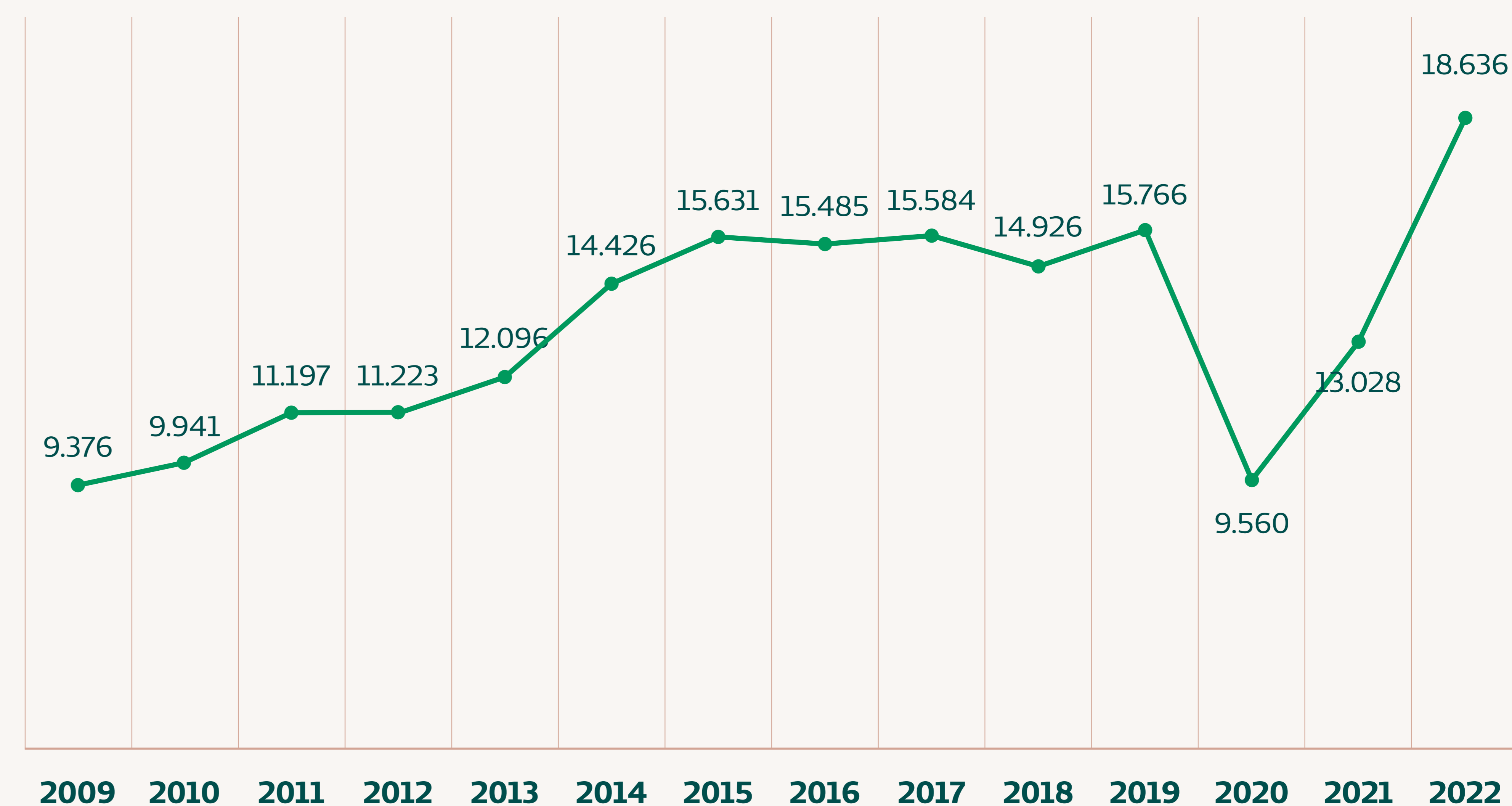
TAXA MÉDIA DE OCUPAÇÃO - TMO



Atendimentos na Unidade de Emergência

Os atendimentos na Unidade de Emergência têm crescido a partir do início da pandemia, após os pacientes deixaram de procurar os serviços de saúde devido ao lockdown em 2020. **Em 2022 foi o recorde no número de atendimentos, com uma média mensal de mais de 18 mil pacientes**. Várias melhorias foram implementadas, como o **Squad da Unidade de Emergência citado anteriormente** e também uma readequação da estrutura física, após o fechamento do Centro de Triagem Covid-19. **O que limita um melhor atendimento no setor é falta de espaço suficiente para acolher da forma adequada nos horários de pico**.

ATENDIMENTOS NA UNIDADE DE EMERGÊNCIA

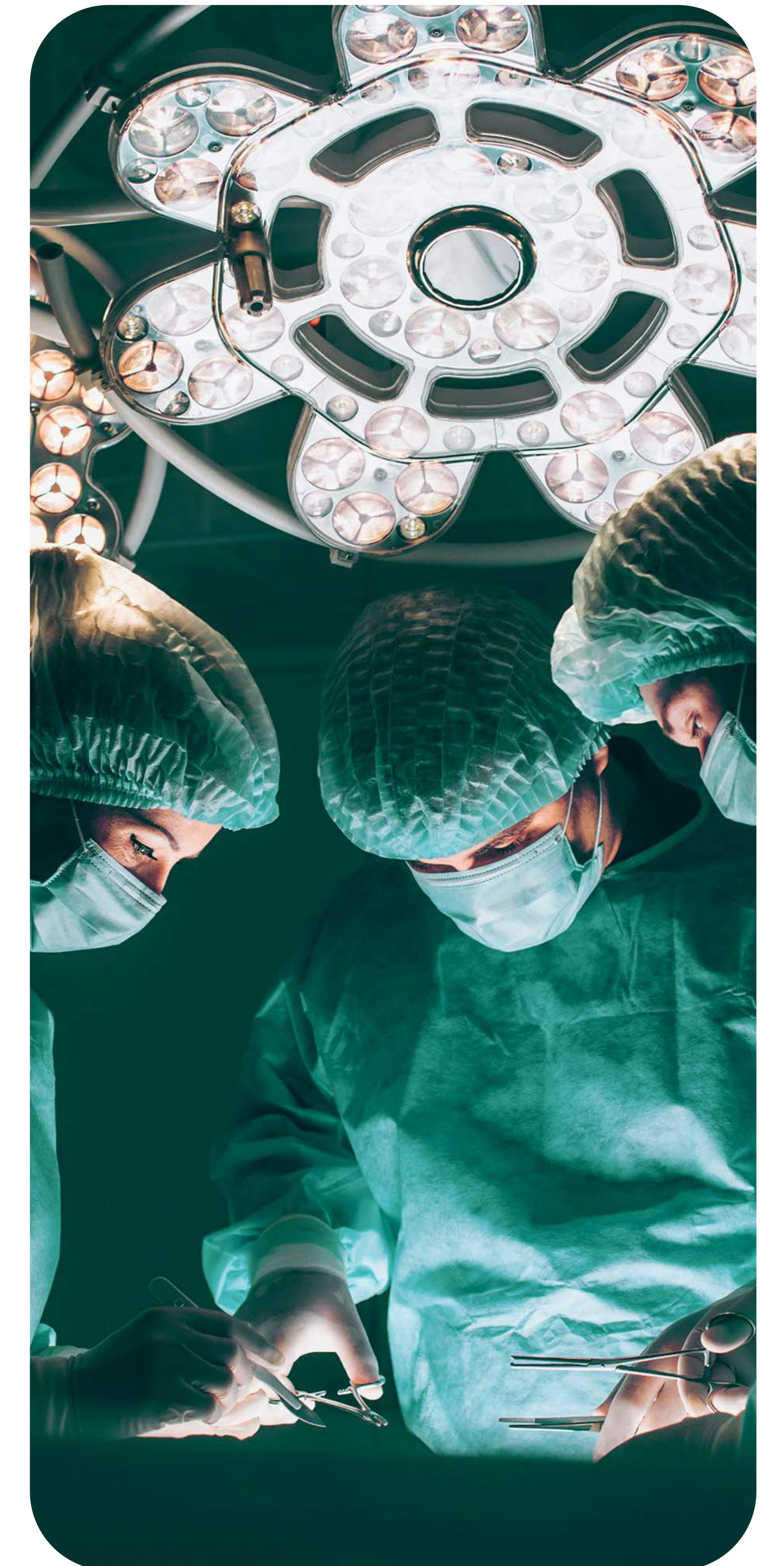
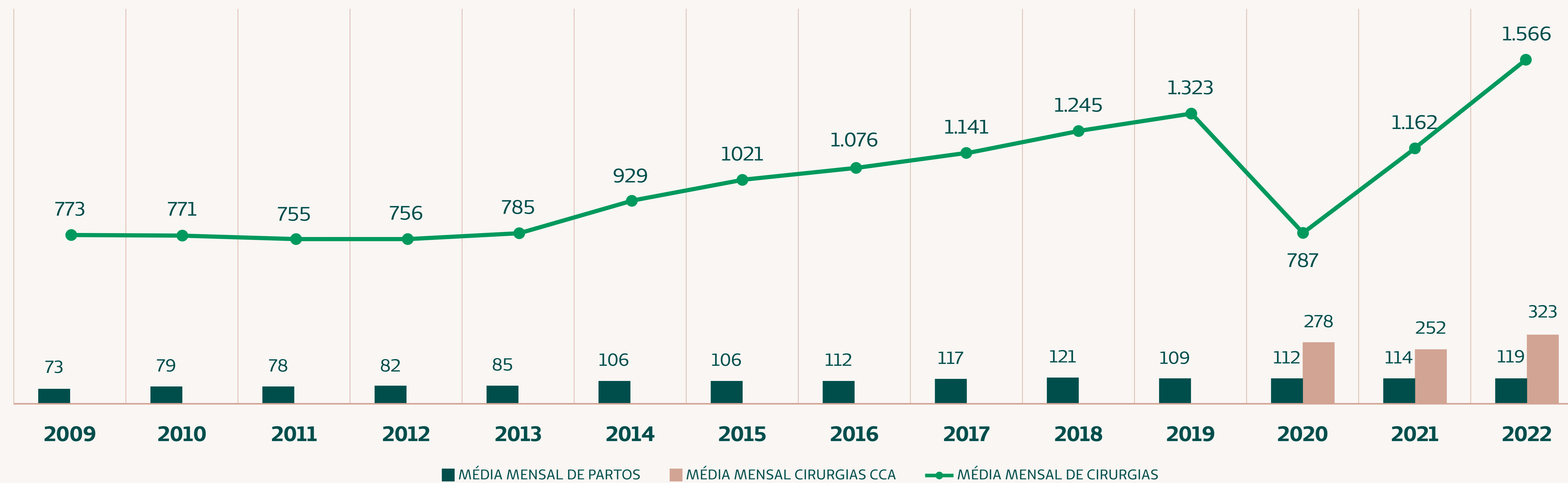


Procedimentos Cirúrgicos

Nosso hospital tem uma vocação cirúrgica, já que historicamente mais **65% das internações são para a realização destes procedimentos**. Com o aumento da complexidade dos casos e o crescimento da carteira de clientes, a quantidade de procedimentos cirúrgicos também vem aumentando. Se considerarmos o ano de 2019 (pré-pandemia), no ano 2022 tivemos um aumento de 18% na quantidade de cirurgias, proporcional ao crescimento da carteira de clientes no mesmo período. **Só estamos conseguindo atender à essa demanda porque, de forma organizada e estratégica, inauguramos o Centro Cirúrgico Ambulatorial (CCA) no ano de 2020**. Esse setor é voltado às cirurgias de baixa complexidade e realizou, **em média, 323 procedimentos por mês no ano de 2022**.

Se não houvesse o CCA, nossa empresa teria grande dificuldade em expandir as cirurgias de forma organizada e segura. Certamente, estaríamos gastando mais recursos para organizar uma estrutura já no limite de utilização, ou estaríamos comprando serviços de terceiros, tirando recursos do nosso próprio hospital.

MÉDIA MENSAL DE PROCEDIMENTOS CIRÚRGICOS





**INVESTIMENTOS
REALIZADOS PELA
ATUAL GESTÃO NO
SJHM**

ESTRUTURA FÍSICA

- Reforma e Ampliação do Berçário Externo (maio/20): **R\$ 371.320**
- Construção Centro Cirúrgico Ambulatorial (outubro/20) **R\$ 586.208**
- Ampliação do Laboratório da Unidade de Emergência e nova Capela Ecumênica (outubro/20): **R\$ 105.107**
- Nova área do CCIH (março/21): **R\$ 122.377**
- Reforma de 19 quartos da Ala 1 (abril/21): **R\$ 1.386.846**
- Instalação Biologia Molecular (maio/21): **R\$ 172.103**
- Instalação da Ala 4 – CTI 2 (agosto/21): **R\$ 2.401.161**
- Reforma Alas 2 e 3 – pós-Covid (setembro/21): **R\$ 138.126**
- Reformas para novos espaços administrativos (novembro/21): **R\$ 826.112**
- Instalação do novo Lactário (setembro/22): **R\$ 89.180**
- Reforma vestiários Centro Cirúrgico (novembro/22): **R\$ 135.632**
- Reforma Unidade de Emergência (novembro/22): **R\$ 134.429**
- Nova Ala 5 (18 leitos) + Endoscopia + Elevadores (em andamento): **R\$ 2.221.627**
- Mobiliário + Ar-condicionado + Equipamentos Informática: **R\$ 3.324.175**
- Tecnologia da Informação (softwares e hardwares): **R\$ 2.088.766**

TOTAL DE INVESTIMENTOS ESTRUTURAIS E DE T.I: R\$ 15.256.278



MATERIAIS E EQUIPAMENTOS	QTD	VALOR TOTAL
Aparelho de Anestesia - Marca Drager - Modelo Fabius Plus Xl	2	R\$ 251.130
Aparelho de Digitalização de Rx Dx-D 40g	2	R\$ 139.563
Aparelho de Raio-X Pegaso Móvel	1	R\$ 115.850
Aquecedor Hico-Aquatherm 660	1	R\$ 21.510
Aspirador Cautério 3,5mm P/ Otorrino Sem Bolinha	1	R\$ 910
Att Legend 10cm Angl (9st) 2.4mm Medtronic	1	R\$ 10.600
Autoclave Horizontal Hospitalar Hi Vac 2 - B0110-3	1	R\$ 340.000
Babypap 1150-S com Umidificador Fog 2140a	1	R\$ 33.000
Balança Eletrônica Digital Piso Vidro Temperado P/	1	R\$ 319
Bipap Synchrony li - Phillips (713420)	1	R\$ 9.216
Bisturi Eletrônico Microprocessado Ss-501lx - Marc	1	R\$ 46.000
Bomba de Infusao Volumétrica de Seringa	22	R\$ 132.800
Broncoscópio Q170 Olympus	1	R\$ 82.739
Cabina Capela de Segurança Biológica Classe li Tip	1	R\$ 27.600
Cabo com Conexão 36v Siemens	1	R\$ 53.074
Cabo Elétrico Inf 1000v Do Arcadis	1	R\$ 35.228
Caixa Trauma Ortopedia	1	R\$ 208.428
Cama Elétrica Sv2 Package Complete Stryker	28	R\$ 416.340
Câmara Fria Rvv2000d Indrel	1	R\$ 35.750

MATERIAIS E EQUIPAMENTOS	QTD	VALOR TOTAL
Camisa Endoscopia Interna Ew4034c e outros modelos	6	R\$ 18.287
C-Arm Cable Cpl Siemens Arco cirúrgico	1	R\$ 53.074
Carro Maca Mt 414	3	R\$ 34.278
Carro Psicobox Padrão Beira Leito C/ 01 a 06 Gavetas	53	R\$ 209.871
Centrifuga Labogene Scanspeed Mini	1	R\$ 16.321
Coagulador por Plasma de Gás Argon 4 Wen Covidien	1	R\$ 35.000
Concentrador de Oxigênio Portátil com Nebulização	4	R\$ 34.400
Conjunto de Cds Bw C08 Clone	1	R\$ 4.248
Desfibrilador s/ Marcapasso + Dea Dfm 101	1	R\$ 23.000
Detector Fetal Medpej Df 7001	2	R\$ 1.398
Dispensários Eletrônicos e Repeater Pump	1	R\$ 326.000
Eletrocardiógrafo Tc10 - Marca Philips	1	R\$ 13.000
Endoscópio Olympus Gif-H170	1	R\$ 70.515
Foco Cirúrgico Teto Led Duplex 4le/4le Port (Mende	4	R\$ 121.000
Histeroscópio Hd 2,9 Mm X 30° X 302 Mm Rms 80912390006	2	R\$ 30.156
Hr-Heligaron C10	1	R\$ 72.227
Incubadora De Transporte	1	R\$ 26.000
Incubadora Giraffe Omnibed Carestation	1	R\$ 140.391
Incubadora p/ recém-nascido - Marca Fanem - Modelo	1	R\$ 35.000

MATERIAIS E EQUIPAMENTOS	QTD	VALOR TOTAL
Kit Tyto Home	1	R\$ 3.798
Mesa Cirúrgica Motorizada Oftalmo	1	R\$ 15.500
Microscópio Binocular Olympus Modelo Cx33	1	R\$ 35.186
Misturador de Gases (Blender)	2	R\$ 12.800
Monitor de Nível De Consciência - Modelo Bis Vista	2	R\$ 26.000
Monitor Multiparamétrico Efficia Cm100 e Cm 120	26	R\$ 317.390
Monitor Tofscan Drager	1	R\$ 17.000
Motor Legend Ehs Stylus Medtronic	1	R\$ 30.400
Mr Sound / Kit De Som Com Tablet	1	R\$ 22.848
Nebulizador Aquecido	1	R\$ 1.700
Nx - Mw22 Convertible Dell	7	R\$ 14.438
Oftalmoscópio Direto Riester - Modelo Ri-Mini	1	R\$ 780
Ótica 30° Histeroscopia Completa	1	R\$ 15.400
Ótica Geral 30°	1	R\$ 14.124
Oxímetro de Pulso Portátil Pediátrico e adulto	2	R\$ 8.528
Paralelograma Completo M844/M820 F20 microscópio Leica	1	R\$ 33.012
Perfurador De Gatilho Duplo Stryker	3	R\$ 139.657
Phlebo Press - Aparelho de Prevenção A Tvp / Ep	1	R\$ 6.980
Placa De Circuito Impresso C10 E Comput Proces Transformador	1	R\$ 129.861

MATERIAIS E EQUIPAMENTOS	QTD	VALOR TOTAL
Sistema De Alto Fluxo Da Fisher & Paykel	1	R\$ 19.564
Suporte de Crâneo Tipo Mayfield	1	R\$ 22.800
Termociclador Com Gradiente	1	R\$ 42.062
Termômetro Digital Infravermelho Hospitalar Allfor	1	R\$ 459
Tubo Raios X Dura 688 Mv Samat	1	R\$ 557.493
Ultrassom Hs40 Ex 3-16 Samsung	1	R\$ 120.000
Umidificador Fisher & Paykel Mr850 alto fluxo	3	R\$ 57.594
Unitarizadora De Medicamento	1	R\$ 124.000
Ventilador De Transporte Oximag Magnamed	2	R\$ 80.300
Ventilador Pulamonar Modelo Tecme Graphnet Ts +	30	R\$ 1.972.000
Video Laringoscopia Com Tela Is3-L Insighters	1	R\$ 17.000
Total Investido		R\$ 7.409.668

Desde 2020 até 2022 foram investidos no São Joaquim Hospital, em adequações estruturais e compra de equipamentos, o valor de

R\$ 22,7 milhões



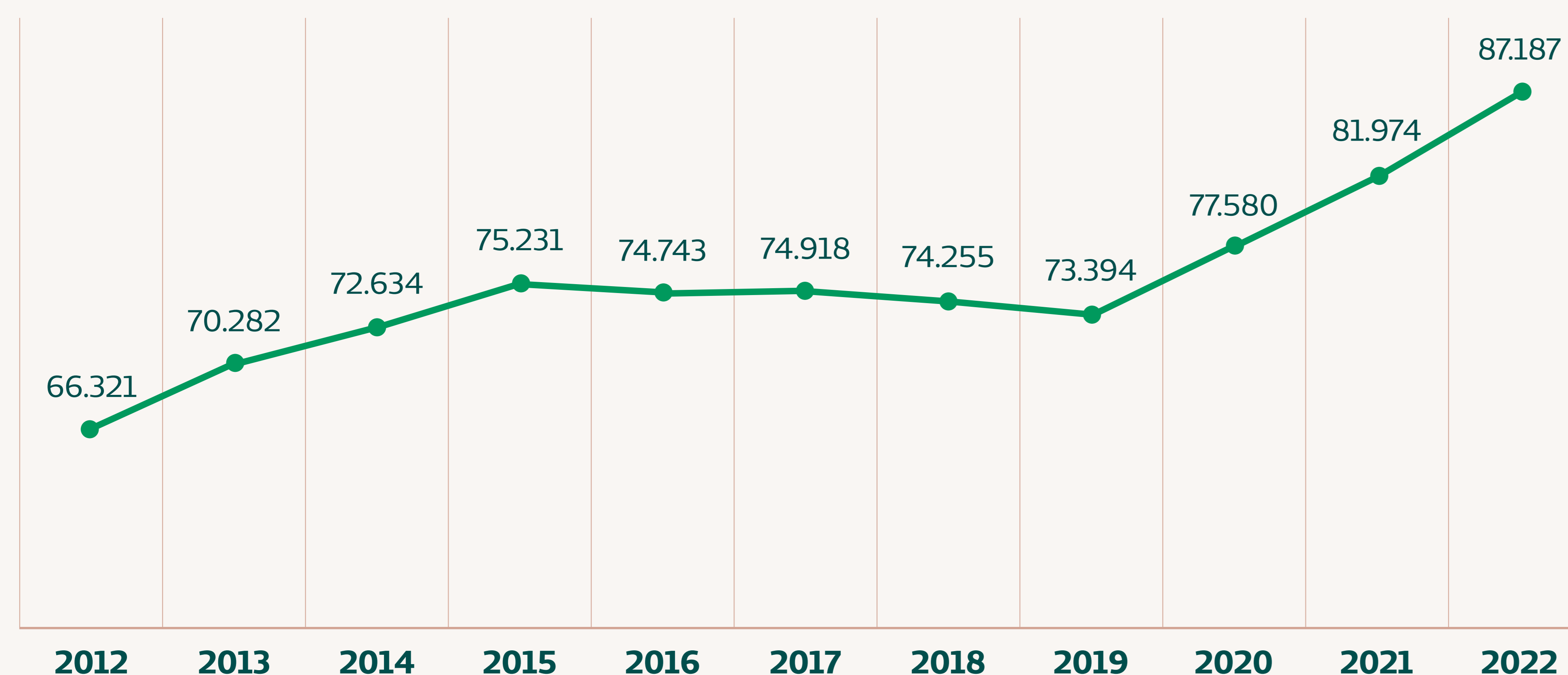
RESULTADOS DE 2022

CARTEIRA DE CLIENTES

Em 2022, a Unimed de Franca manteve a sua expansão na carteira de clientes, aumentando ainda mais a participação no mercado de planos de saúde, e atualmente temos mais de **70% do marketshare na região, um percentual recorde em nossa história.**

Fechamos o ano de 2022 com o **número recorde histórico de 87.193 beneficiários**, saindo de um número de 82.051 em dezembro/21, o que representou um aumento de 5.142 ou 6,26%.

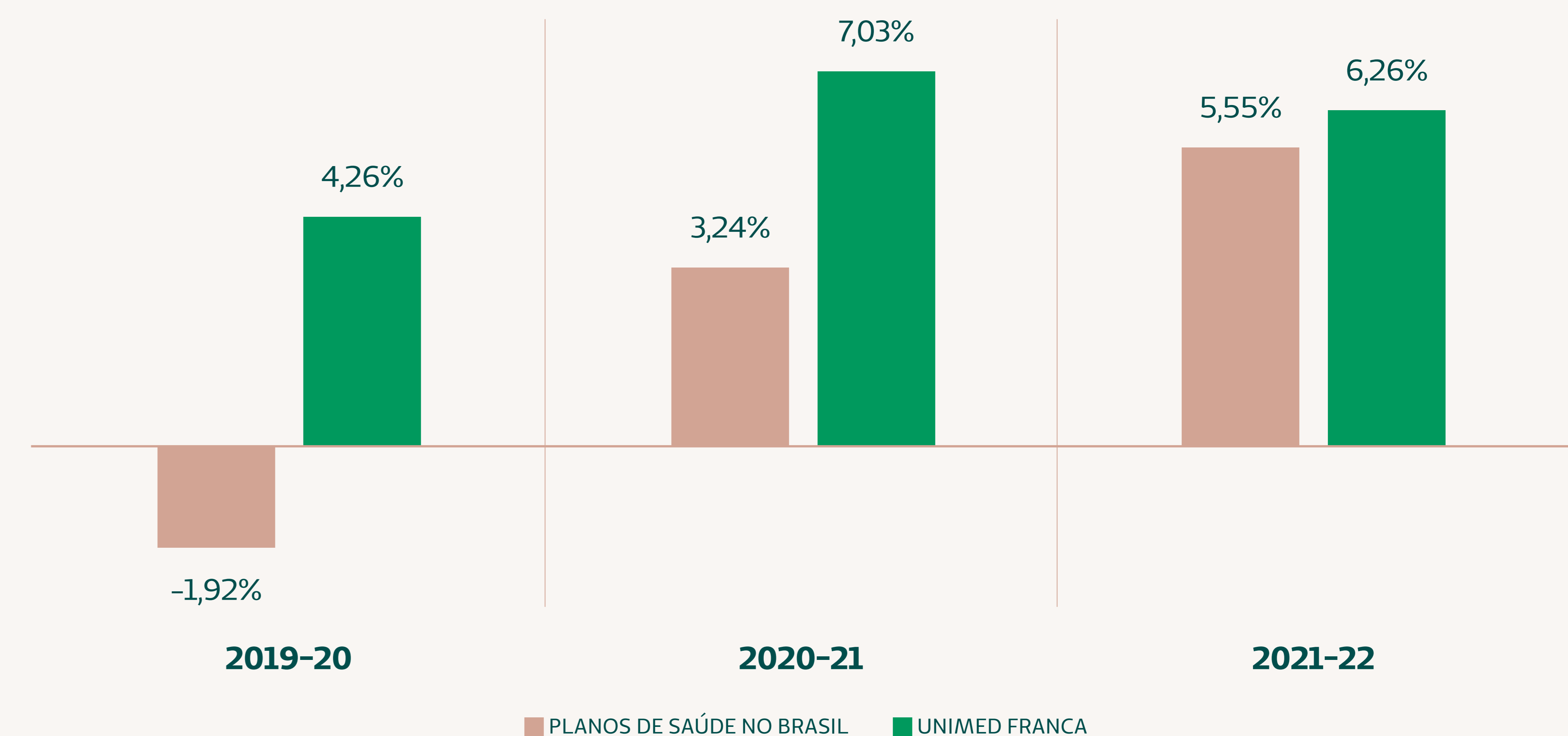
EVOLUÇÃO DA CARTEIRA DE CLIENTES PRÉ-PAGAMENTO



Pelo gráfico fica evidente que o modelo comercial da atual gestão foi responsável por um crescimento recorde na nossa carteira de clientes.

Nosso modelo de negócio é uma cooperativa de trabalho médico e para gerar trabalho médico precisamos de clientes.

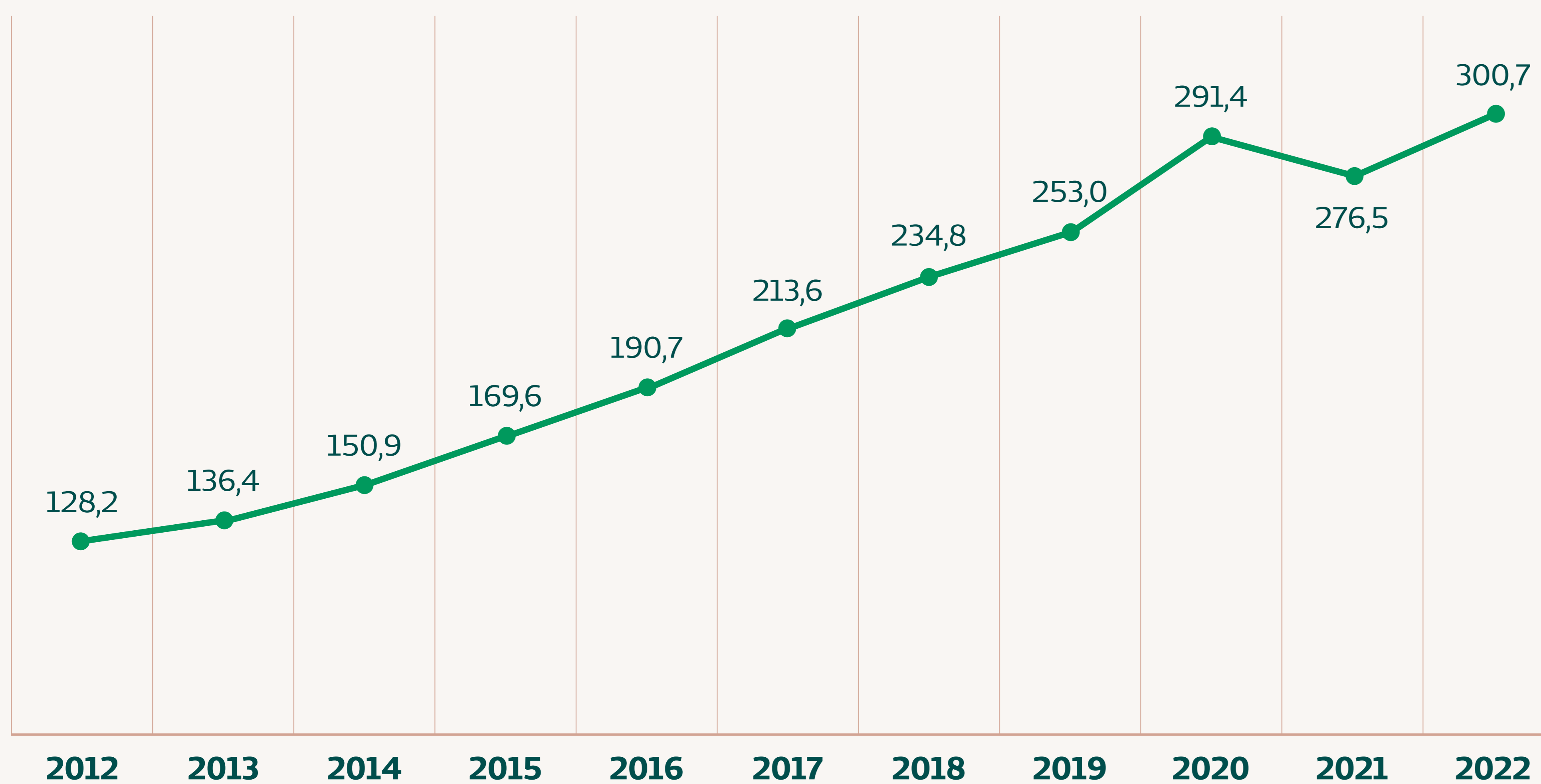
VARIAÇÃO ANUAL NA QUANTIDADE DE CLIENTES



A quantidade de clientes, para poder cumprir nossa meta de gerar trabalho médico, deve ser complementada pelas **negociações e precificações eficazes e suficientes para manter a valorização do trabalho dos sócios. De nada adianta crescer a carteira e desvalorizar o trabalho médico.** Crescemos mantendo a **precificação do nosso produto adequado a valorização do trabalho médico.**

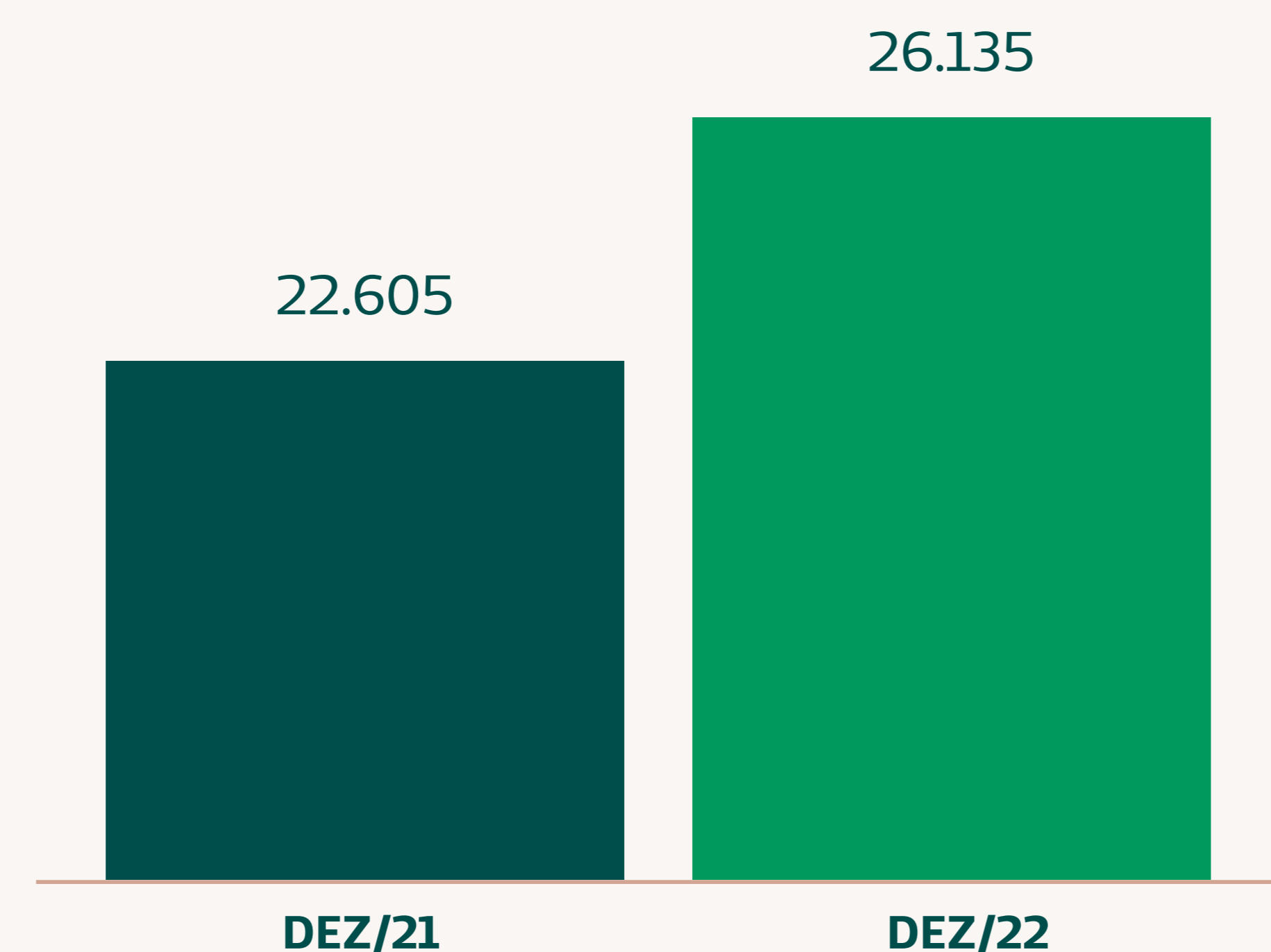
Nossa receita média per capta cresceu 8,71% de 2021 para 2022. Esse crescimento só não foi maior devido à **inédita política da ANS (Agência Nacional de Saúde) de realizar um reajuste negativo no ano de 2021.** Esse fato trouxe uma **perda significativa de receitas até o final do primeiro semestre de 2022.** A partir do segundo semestre de 2022, conseguimos recuperar as perdas.

EVOLUÇÃO DAS RECEITAS PERCAPTA UNIMED FRANCA



Quando comparamos o faturamento de dezembro/21 com dezembro/22, observamos um aumento de 15,60%. Isso demonstra que, após o fim do impacto do reajuste negativo de 2021 no segundo semestre de 2022, **conseguimos recuperar nosso faturamento para parâmetros adequados à sustentabilidade da empresa e valorização dos sócios-cooperados:**

EVOLUÇÃO DAS RECEITAS EM PRÉ-PAGAMENTO (EM MILHÕES)



Nosso maior desafio, do ponto de vista comercial, tem sido demonstrar aos nossos clientes a nossa suficiência de rede. Especialmente os clientes Pessoa Jurídica (representam 60% da nossa carteira) tem receio em relação à nossa capacidade de absorção de novos clientes.

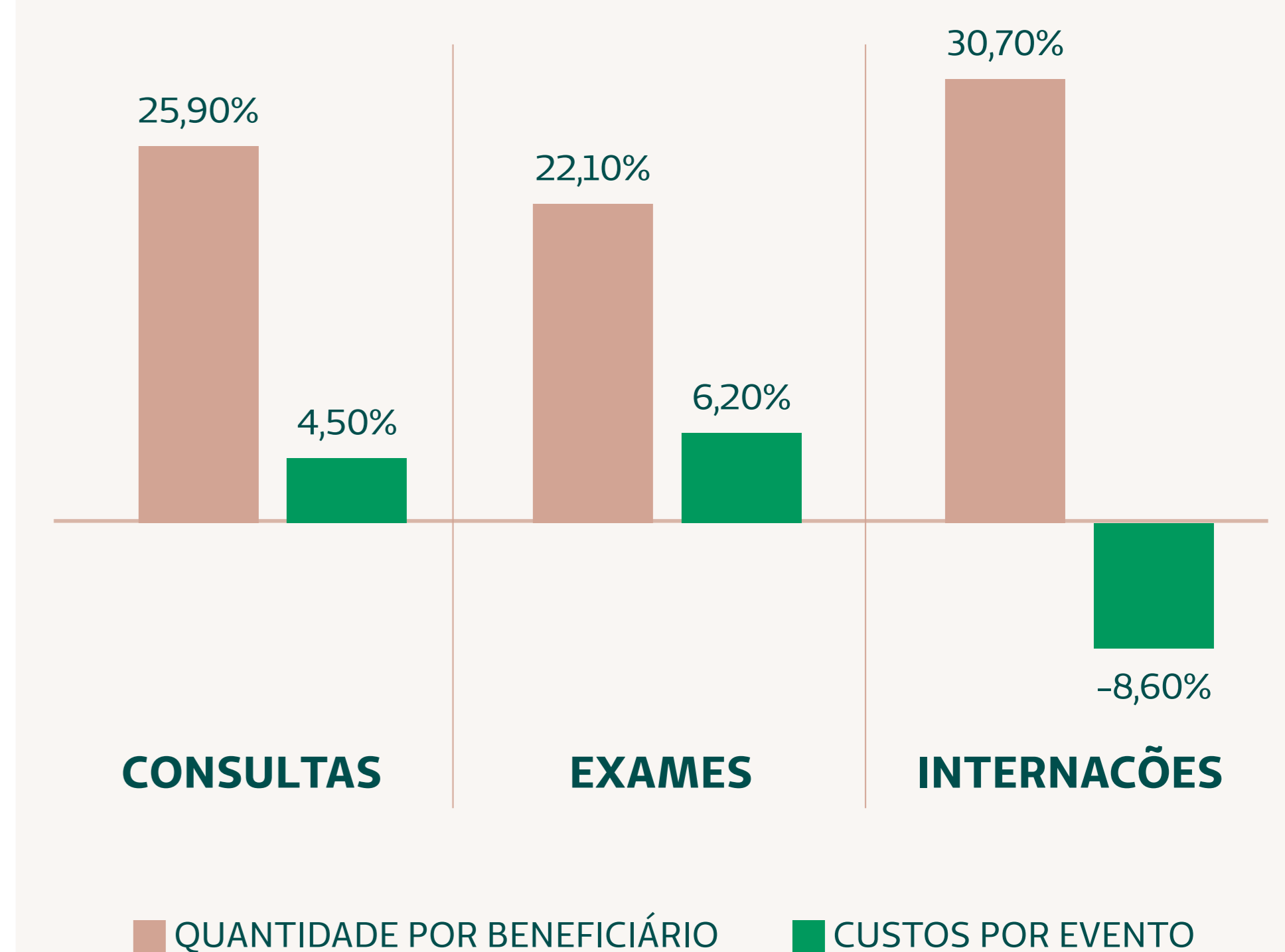
Esse é um ponto crítico e estratégico para a nossa empresa. Para mantermos nosso crescimento de cliente visando gerar trabalho para os sócios-cooperados é fundamental que nossa empresa demonstre sua **capacidade de atendimento e suficiência de rede no nível ambulatorial (consultórios médicos), nos serviços diagnósticos (exames de laboratório e imagem) e no nível hospitalar (atendimento na Unidade de Emergência e internações).**

AUMENTO DA UTILIZAÇÃO E DOS CUSTOS DOS SERVIÇOS

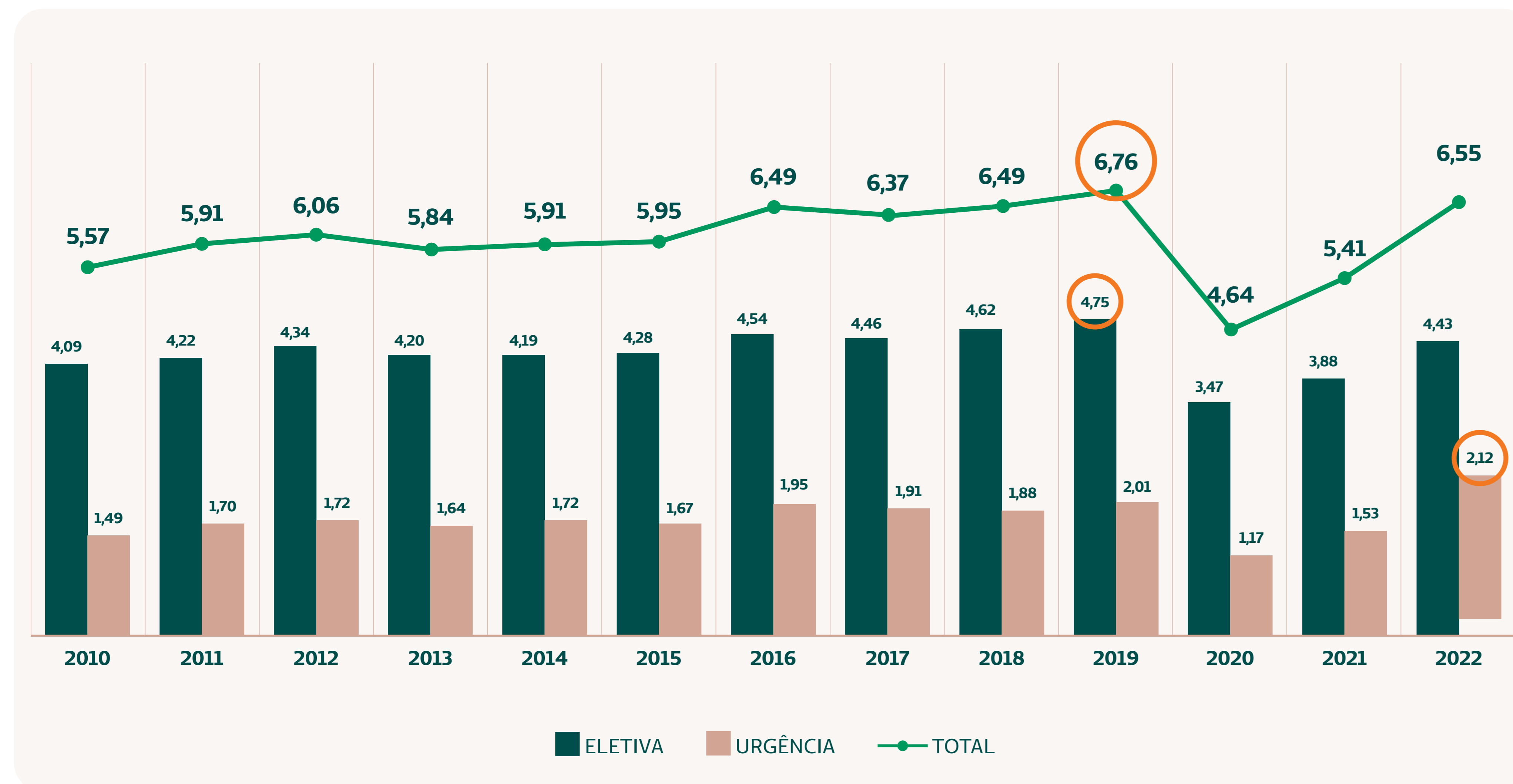
O ano de 2022 foi o ano de maiores impactos nos custos assistências, desde que a ANS foi criada no ano 2000. A demanda reprimida pelos períodos críticos da Pandemia resultou em um aumento na frequência de utilização dos serviços de saúde.

Ao lado, demonstramos a apuração mais atualizada da inflação médica – VCMH (Variação dos Custos Médicos e Hospitalares) apresentada em outubro/22:

VARIAÇÃO DOS CUSTOS MÉDICOS E HOSPITALARES VCMH - MARÇO/21 A MARÇO/22



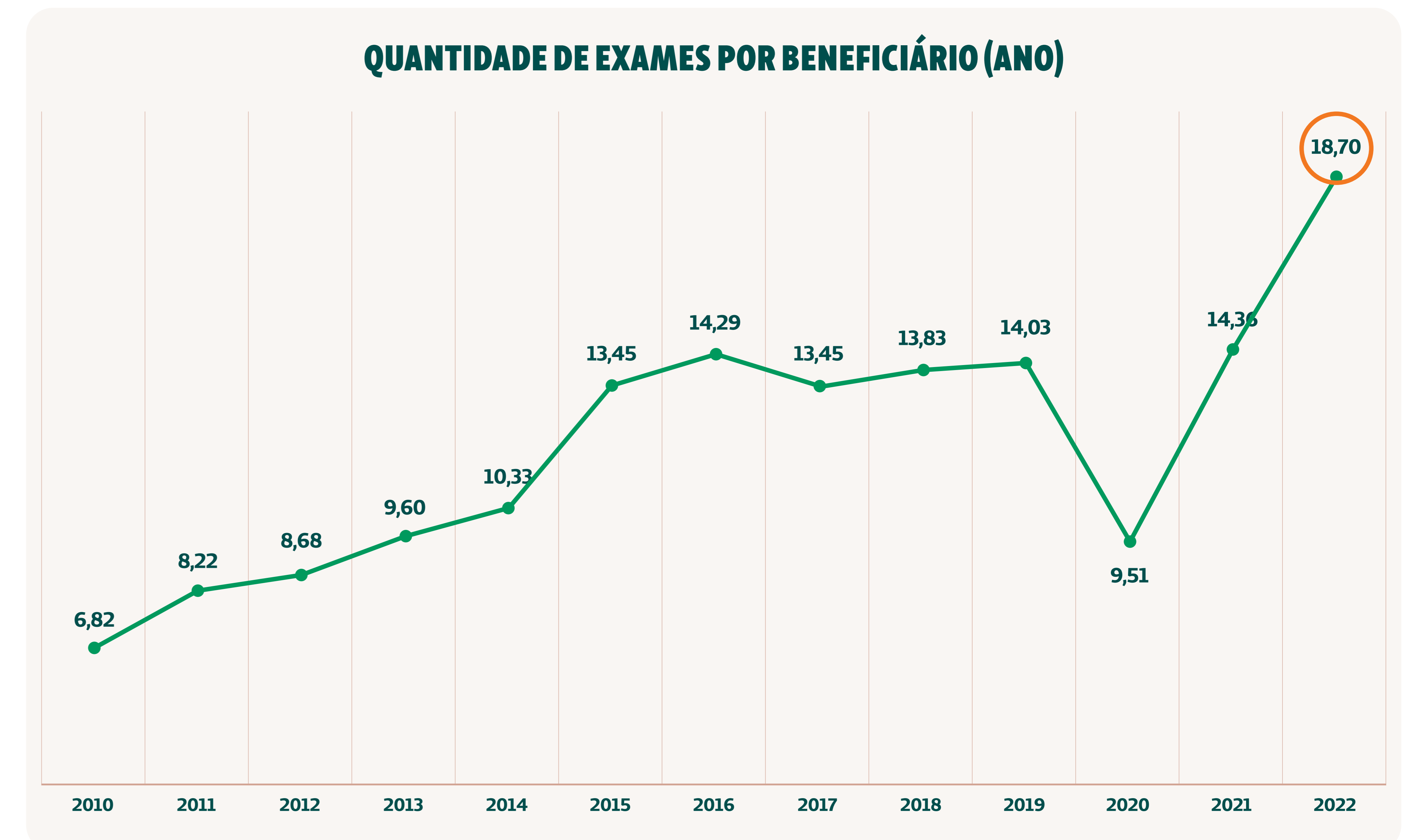
Um importante indicador que a atual gestão acompanha é o **número de consultas por beneficiário/ano**, conforme demonstrado abaixo:



Pelos dados, percebemos que desde 2010 há um aumento crescente na quantidade de consultas por beneficiário/ano. O maior índice geral foi em 2019, com **6,76 consultas** para cada beneficiário/ano. Para as consultas eletivas, o pico foi no mesmo ano, com um índice de **4,75**. Já para as consultas na Unidade de Emergência, o pico foi em 2022, com **2,12**.

Essa elevação da quantidade de consultas de urgência pode ser reflexo do aumento da carteira de clientes que foi recorde em 2022, mas também **pela falta de acesso aos consultórios médicos, restando aos beneficiários procurar o serviço de urgência para ter assistência mesmo para queixas não-urgentes**.

Abaixo demonstramos a quantidade de exames por beneficiário/ano:



Esse índice demonstrado é outro importante indicador, acompanhado rotineiramente pela atual gestão. **Por ele percebemos um aumento significativo da quantidade de exames que cada beneficiário por ano, desde 2010**. É inquestionável que a dependência de exames tem se tornado cada vez maior. **O aumento no índice 2010 até 2022 foi de 270%**. O pico do indicador foi em 2022, com uma média de 18,7 exames para cada cliente no ano. Isso é um reflexo direto do represamento ocorrido durante a pandemia e de um possível aumento da complexidade de casos. **Obviamente, há um grande percentual destes exames que representam desperdícios de recursos**.

Para diminuir esse problema, temos atuado de forma enfática e efetiva através da Auditoria Médica, pelo aprimoramento da **Remuneração Variável por Performance**, uma vez que na RVP 4, o custo da consulta é condição de barreira para se atingir os demais indicadores individuais e pela **revisão nos modelos de cobrança de coparticipação** para aumentar o compartilhamento de risco com os clientes.

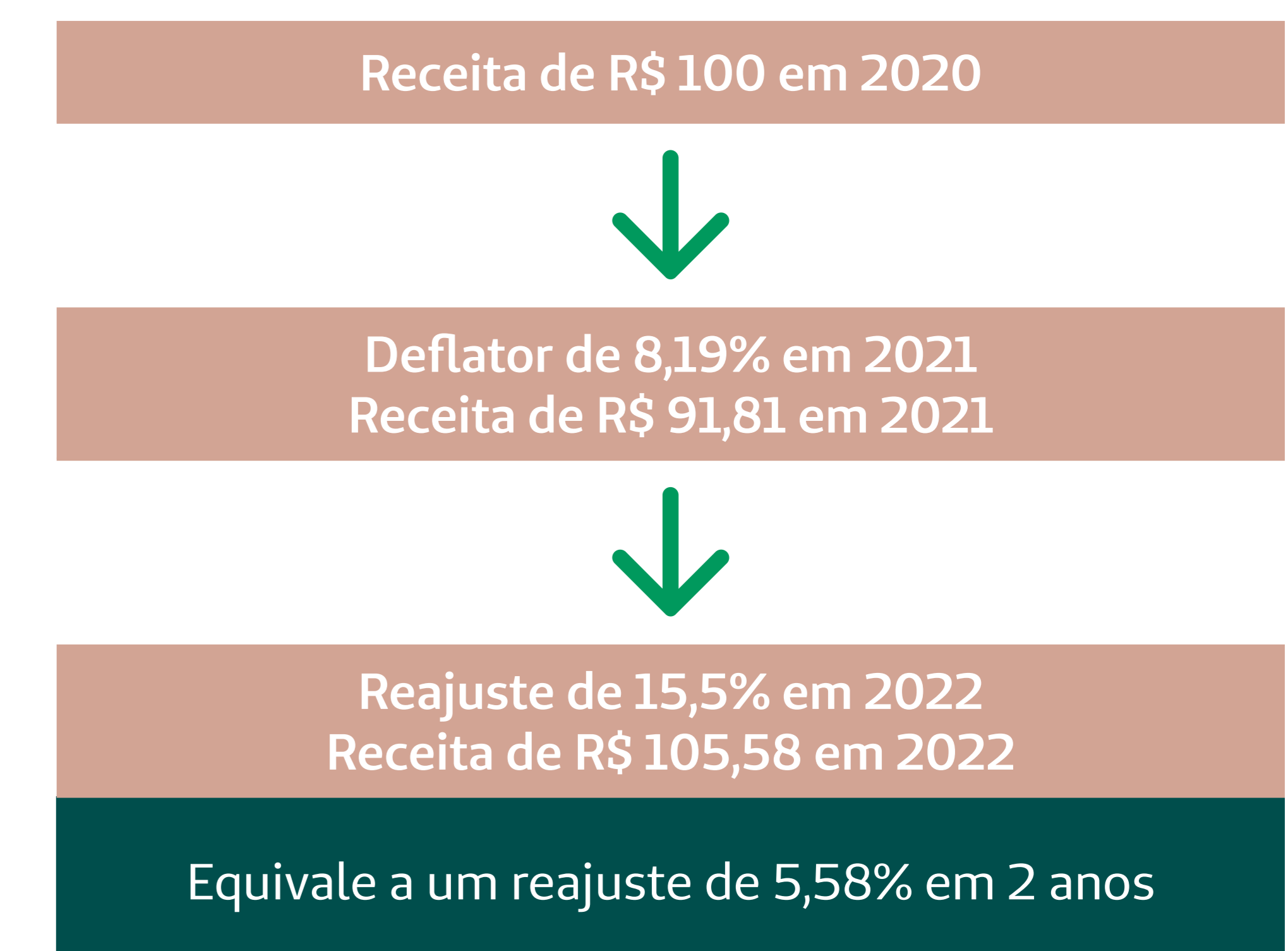
Essa grande quantidade de exames por beneficiário/ano nos permite ainda avaliar uma questão estratégica para a Unimed Franca, a VERTICILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS. Como a prática médica está cada vez mais dependente de exames e procedimentos, é fundamental que todos eles estejam nas mãos da empresa e que o resultado de cada uma dessas unidades de negócios seja voltado a gerar resultados compartilhados aos sócios-cooperados. Além disso, os serviços verticalizados nos permitem AUTONOMIA em relação a prestadores terceiros.

GASTOS COM EXAMES EM 2022	
Eletivos	R\$ 55.826.816
Urgência	R\$ 12.880.015
Total	R\$ 68.706.832
Média de R\$ 910 por cliente/ano (2022)	

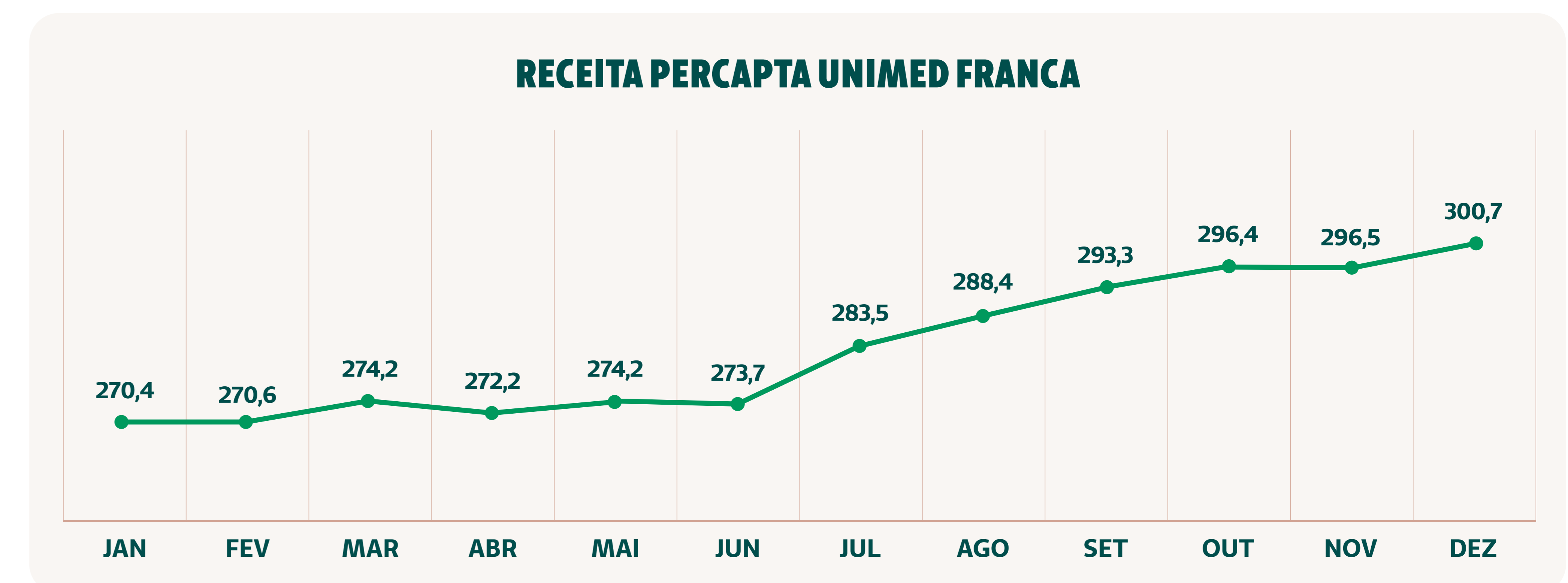
Desse total de gastos com exames, **87% estão relacionados aos exames de Baixa Complexidade**, como por exemplo os exames laboratoriais.

A aplicação de um inédito deflator no reajuste da ANS também foi uma das causas do aumento da sinistralidade em 2022. O aumento real em 2020 e 2021 para as operadoras de planos de saúde foi de 5,58%, muito abaixo do IPCA no período, que foi de 9,2%.

Confira ao lado a simulação dos reajustes da ANS de 2021 e 2022 para uma receita de R\$ 100,00:



O impacto do de flator da ANS ocorreu até o mês de junho/22, depois desse mês foi possível recuperar, em parte, as receitas, tanto pelo reajuste dos clientes Pessoa Física (35% da carteira), quanto dos clientes Pessoa Jurídica (65% da carteira). Para o reajuste desses últimos, foi fundamental a transparência e responsabilidade das negociações com as empresas com maior sinistralidade. Pelo gráfico abaixo fica evidente a recuperação dos reajustes no segundo semestre de 2022:



GESTÃO RESPONSÁVEL, TRANSPARENTE E ABERTA AO DIÁLOGO

Para controlar os resultados negativos que nossa empresa vinha acumulando em 2022, a gestão optou pelas seguintes medidas:

1. Elaboração de protocolos para os pacientes oncológicos e em uso de medicações imunobiológicas embasados na Medicina Baseada em Evidências
2. Ampliação do Plano Meta cirúrgico para todos os cirurgiões da empresa
3. Transparência completa nas informações e diálogo aberto com todos os sócios cooperados, através da realização de reuniões mensais que se iniciaram em junho/22. Abaixo vamos elencar os principais pontos abordados em cada uma destas reuniões:

GESTÃO ABERTA JUNHO/22:

- Aumento do fluxo de pacientes na Unidade de Emergência
- Dificuldade para cobertura médica na escala da Pediatria – Unidade de Emergência: contratação de empresa terceirizada para cobertura dos furos na escala
- Agendar AGE para trazer mais clareza às regras de cobertura obrigatória de plantões pelos médicos sócios-cooperados
- Dificuldade para acesso aos consultórios médicos
- Aumento dos custos assistenciais e resultados acumulados
- Investimentos em bens imóveis para expansão dos serviços assistenciais.

GESTÃO ABERTA AGOSTO/22 – FÓRUM DE SUSTENTABILIDADE ECONÔMICA:

- Impactos do Piso Salarial da Enfermagem (PL 14.434/2022)
- Resultado líquido negativo de R\$ 5,6 milhões acumulado no primeiro semestre/22
- Resultado de caixa negativo de R\$ 8,3 milhões acumulados no primeiro semestre/22
- Risco de entrada na Provisão para Insuficiência de Contraprestações (PIC) da ANS
- Apresentação do Plano de Contingências para recuperação do resultado com duração de 6 meses (setembro/22 a fevereiro/23).

ASSEMBLEIA GERAL EXTRAORDINÁRIA AGOSTO/22:

- Apresentação sobre o cenário futuro da quantidade de médicos no Brasil
- Apresentação das especialidades médicas reconhecidas pela Associação Médica Brasileira (Resolução CFM 2221/2018)
- Modelo de Ingresso de Novos Cooperados – apresentação do Escore para abertura de vagas para o Processo Seletivo
- Aprovadas por unanimidade de votos, as alterações regimentais que estabeleceram a carga horária mínima de plantões na Unidade de Emergência, de acordo com o tempo de empresa.

GESTÃO ABERTA – SETEMBRO/22:

- Atualizações sobre a escala de plantão da Pediatria da Unidade de Emergência
- Resultados assistenciais do mês de agosto/22
- Impactos do custo assistencial estar acima do teto estabelecido pelo Plano de Contingências.

GESTÃO ABERTA – OUTUBRO/22:

- Cenário de resultados de outras operadoras de planos de saúde com necessidade de aplicar deflator nos honorários médicos
- Judicialização de pacientes para acesso a tratamentos sem cobertura contratual através de relatórios médicos feitos por médicos sócios-cooperados
- Apresentação do novo BI dos Cooperados (“Business Intelligence”) – ferramenta que possibilita a visualização, em tempo real, da quantidade de consultas e exames realizados, comparando com a especialidade do médico
- Novo modelo de controle de autogerados através da aplicação da Meta Referencial com deflator de 70% nos exames que ultrapassarem a meta
- Sinistralidade de setembro/22: 74,81% (3,11% abaixo da meta).

GESTÃO ABERTA – NOVEMBRO/22:

- Reforço no risco de Judicialização de pacientes para acesso a tratamentos sem cobertura contratual através de relatórios médicos feitos por sócios-cooperados
- Terapias Multiprofissionais: cenário de aumento na quantidade de utilização destes serviços e possíveis impactos, ainda piores, com a resolução da ANS que ILIMITOU a quantidade dos serviços a partir de 1º de agosto/22. Apresentação das definições acordadas entre a Auditoria Médica e os sócios-cooperados solicitantes em reunião realizada no dia 25 de outubro/22

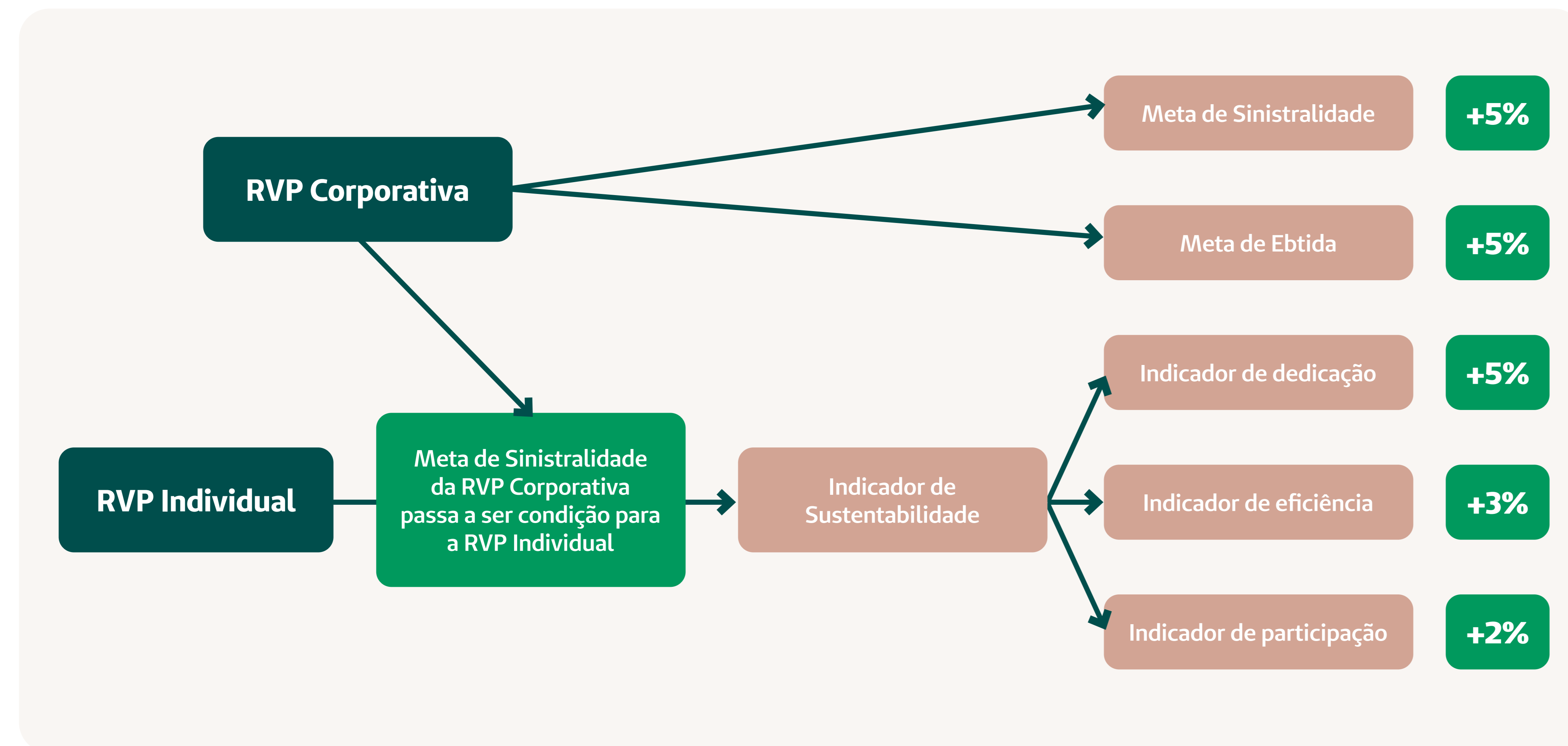
- Novo fluxograma para encaminhamento de pacientes para avaliação pré-operatória: desenvolvido o protocolo com as especialidades de Cardiologia e Anestesiologia
- Prêmio de Governança e Sustentabilidade da Unimed Brasil: a nossa empresa ficou em 11º lugar no Brasil (mais de 300 Unimeds) e em 4º lugar no estado de São Paulo (mais de 60 Unimeds)
- Apresentação da Unimed Franca para o Comitê de Remuneração Baseada em Valor da Unimed do Brasil
- Sinistralidade de outubro/22: 72,85% (4,53% abaixo da meta).

GESTÃO ABERTA – DEZEMBRO/22:

- Apresentação do novo modelo dos programas do Espaço Viver Bem no Clube Castelinho – linhas de cuidado específicas para as condições clínicas que mais impactam nos custos assistenciais e desenhadas no modelo de Saúde Baseada em Valor, com inovação de análises de desfechos clínicos
- Novo modelo de cobrança do Plano de Saúde das Secretárias
- Prejuízo acumulado no 1º semestre/22 de R\$ 4,3 bilhões, sendo R\$ 1,5 bilhões de perdas nas cooperativas médicas
- Detalhamento de gastos com intercâmbio (pacientes da Unimed Franca atendidos fora da nossa rede própria)
- Sinistralidade de novembro/22: 70,17% (3,55% abaixo da meta)
- Resultado líquido positivo de R\$ 4 milhões entre os meses de setembro/22 e novembro/22
- Resultado positivo de caixa acumulado entre os meses de setembro/22 e novembro/22 de R\$ 6,5 milhões.

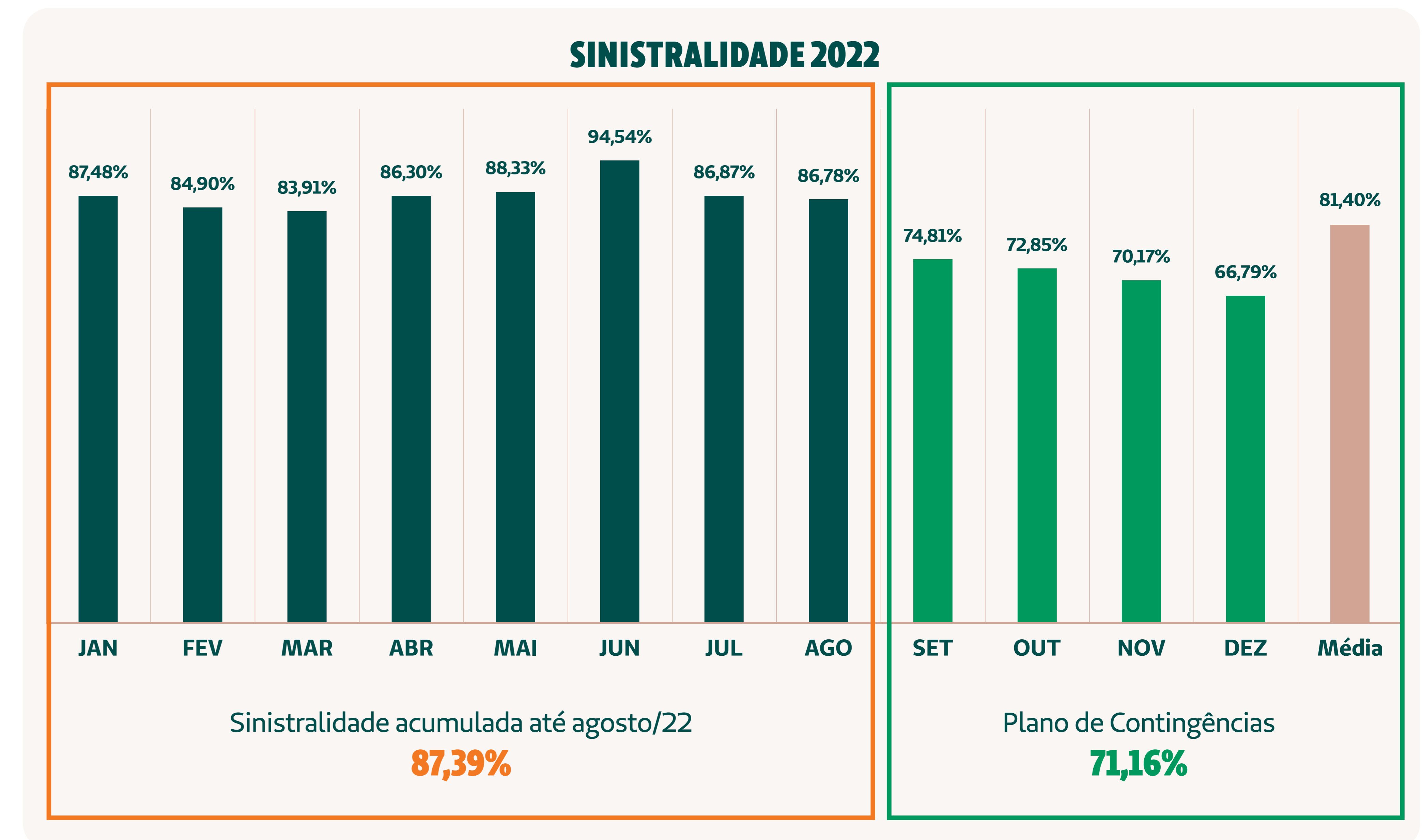
GESTÃO ABERTA JANEIRO/23:

- Operadoras de planos de saúde apresentam um resultado negativo de R\$ 2,5 bilhões acumulado até o terceiro trimestre/22
- Sinistralidade média das cooperativas de médio porte acumulada até o terceiro trimestre/22 de 85,4%
- Unimed Franca fecha o ano de 2022 com número recorde de clientes: 87.193
- Apresentação da versão da Remuneração Variável por Performance (RVP 4.1) com início a partir de janeiro/23:



- Aplicação dos protocolos de oncologia e imunobiológicos geram uma economia de R\$ 2,7 milhões para a Unimed Franca
- **Sinistralidade de dezembro/22: 66,79% (7,63% abaixo do orçado)**

- **Plano de Contingências possibilita a Unimed Franca fechar o ano de 2022 com uma Sinistralidade de 81,40%:**



- **Repasse em honorários médicos em 2022 fica em 36,12% das Receitas Líquidas (3,12% acima da meta):**

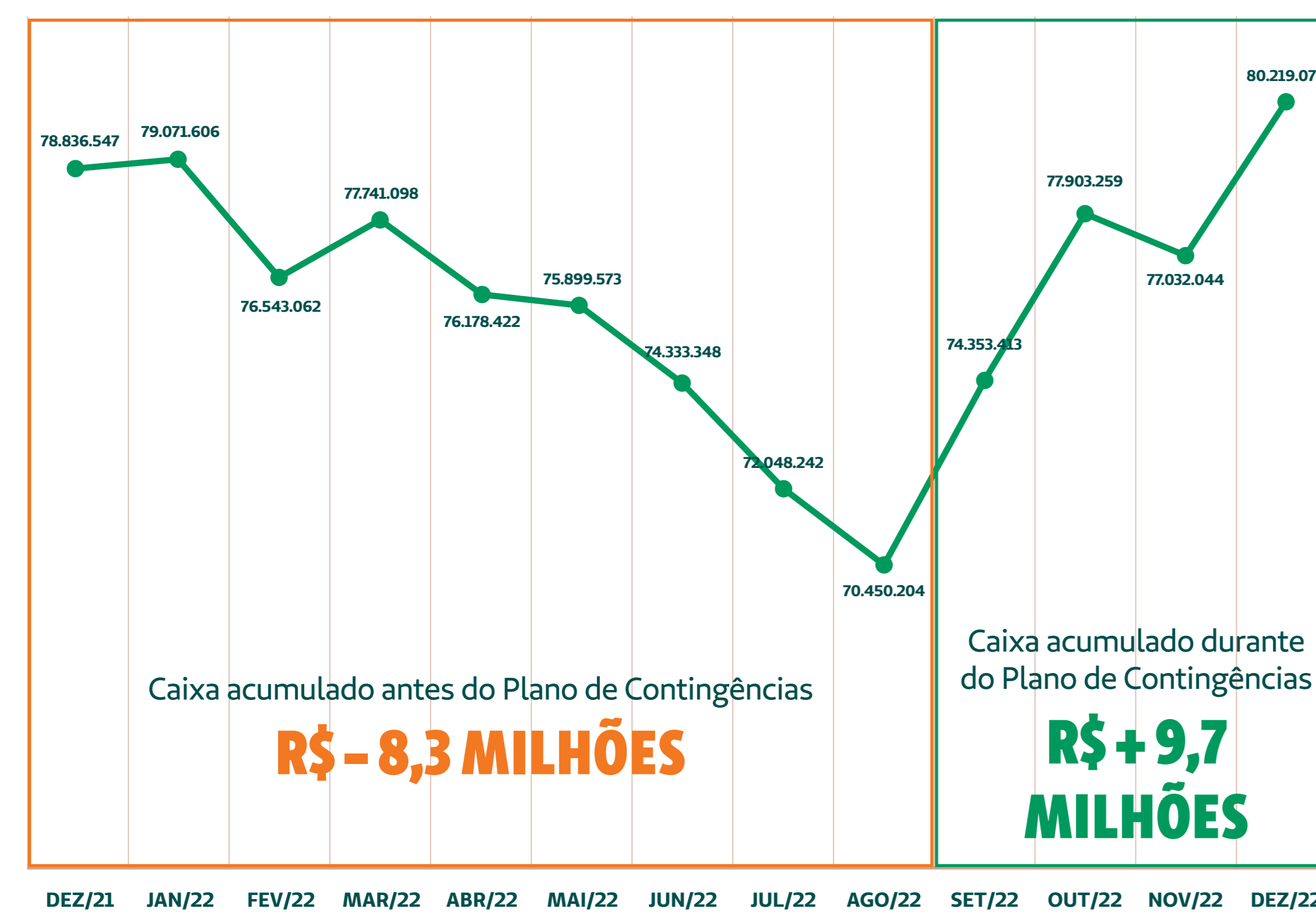
Repasse em honorários médicos:
R\$ 9 milhões acima da meta!

SJHM fecha o ano de 2022 com resultado de caixa positivo de

R\$ 119 mil

Unimed Franca consegue recuperar completamente o caixa com o Plano de Contingências e fecha positivo em

R\$ 1,3 milhões



O modelo de Gestão Aberta, com as reuniões demonstrando os resultados da empresa e também temas estratégicos foram fundamentais para nosso resultado positivo no ano de 2022.

Abaixo elencamos os principais pontos relacionados à recuperação do resultado a partir do segundo semestre de 2022:

- Reajustes adequados para os clientes com maior sinistralidade: aproximação do relacionamento com clientes com demonstração clara dos impactos no custo assistencial
- Aprimoramento no modelo de cobrança de coparticipações: maior compartilhamento de risco entre a Unimed Franca e os clientes
- Controle de abusos nas indicações de exames auto-gerados.

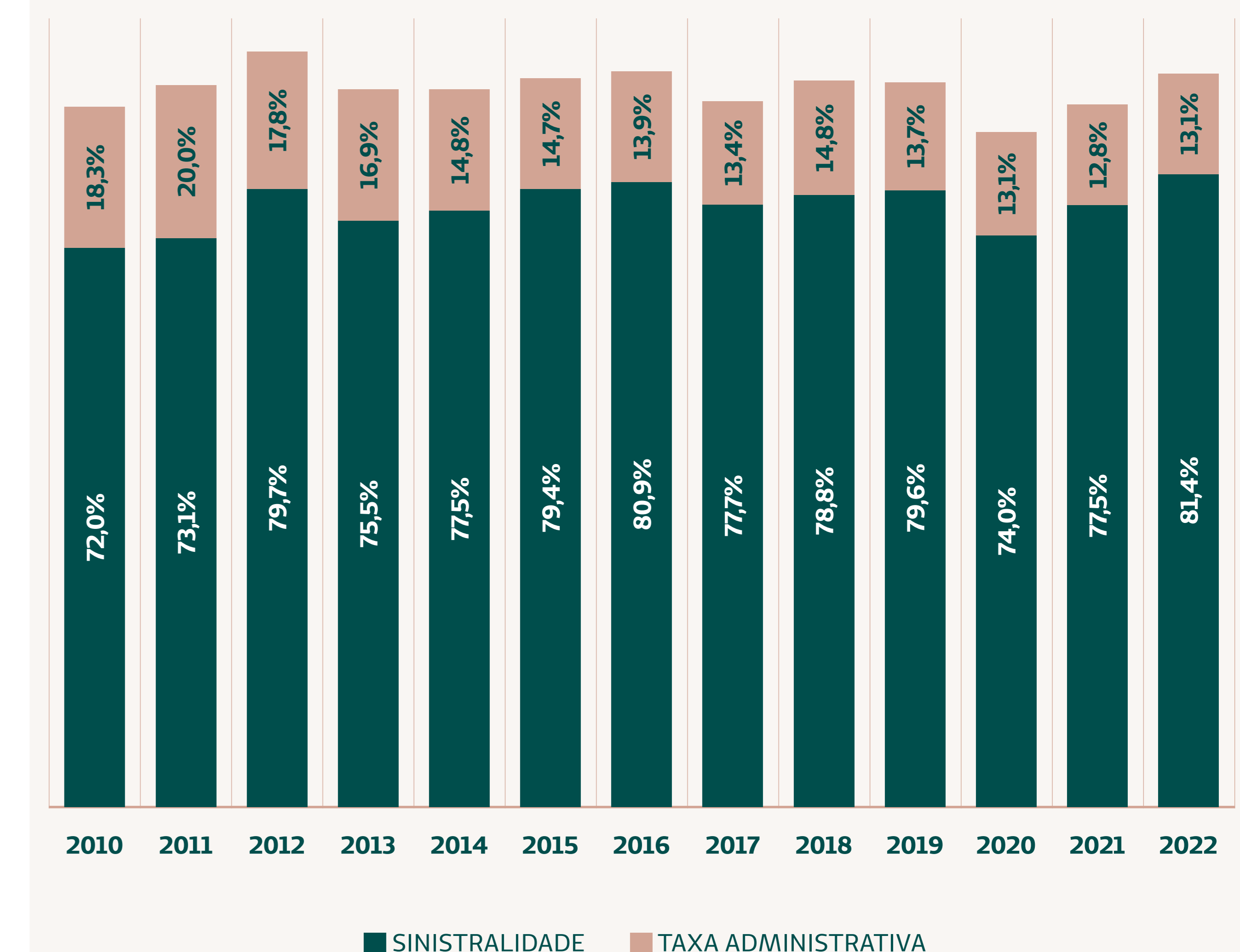
Podemos inferir que a Unimed Franca é uma outra empresa a partir do segundo semestre de 2022. As medidas implementadas e o aprimoramento no modelo de gestão permitiram uma completa recuperação em um ano que, até agosto/22, prevíamos ser o segundo ano de prejuízos desde 2010. Isso não aconteceu.

Mesmo enfrentando o ano mais difícil da história das operadoras de planos de saúde, conseguimos fechar com uma Sinistralidade de 81,4% e uma Taxa Administrativa de 13,1%. Ambas calculadas com base nas receitas da empresa.

Conforme demonstramos anteriormente, o deflator aplicado pela ANS no ano de 2021 teve reflexos negativos nas receitas até o mês de junho/22, resultando em

uma Taxa Administrativa acima do ano de 2021, porém, ressaltamos que esse pequeno aumento percentual é consequência desta queda de receitas. O índice combinado de Sinistralidade e Taxa Administrativa para o ano de 2022 ficou em 94,5%, abaixo do limite de 100%. Abaixo demonstramos o histórico a partir de 2010 da Sinistralidade e Taxa Administrativa:

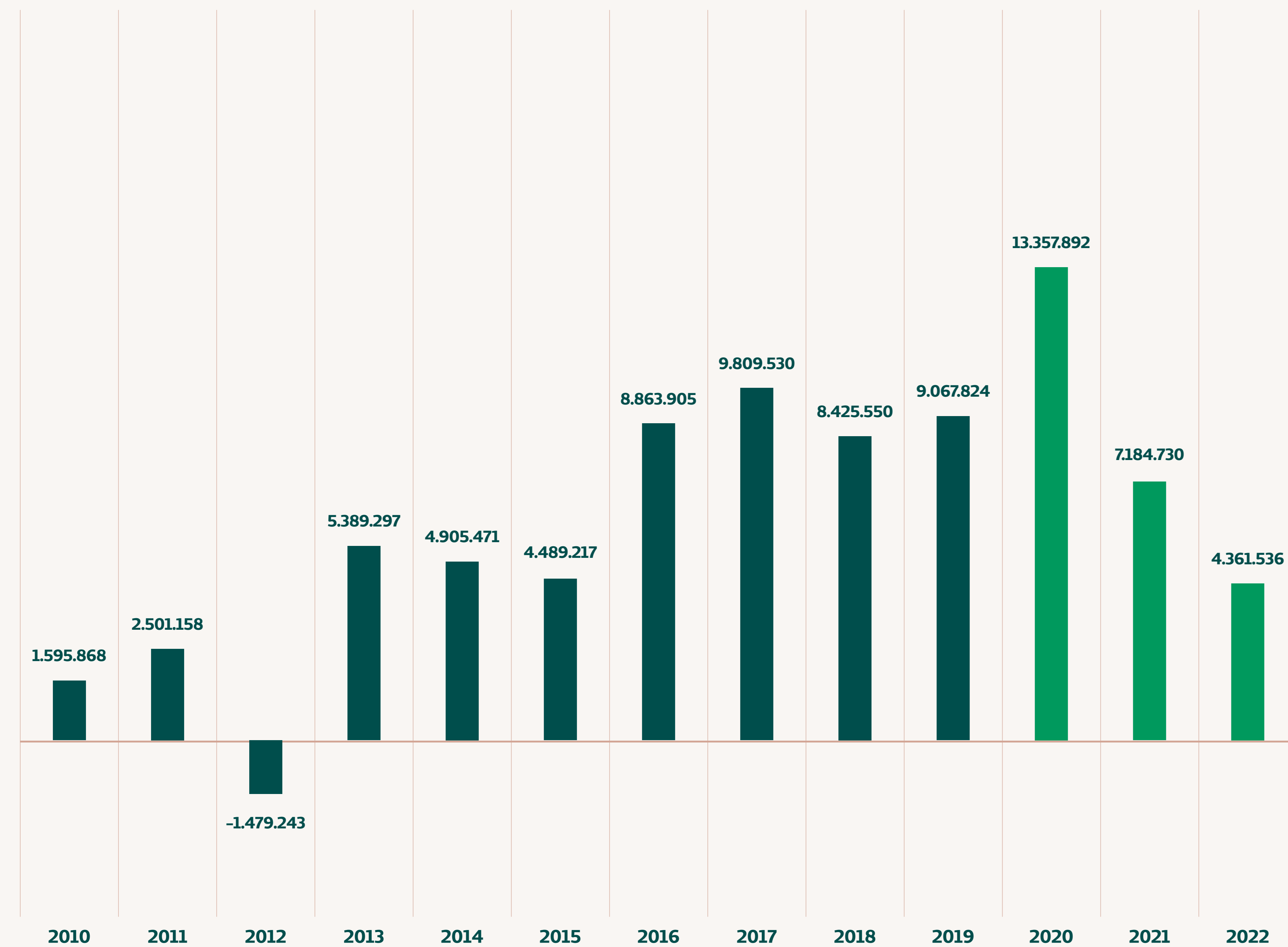
EVOLUÇÃO DA SINISTRALIDADE E TAXA ADMINISTRATIVA



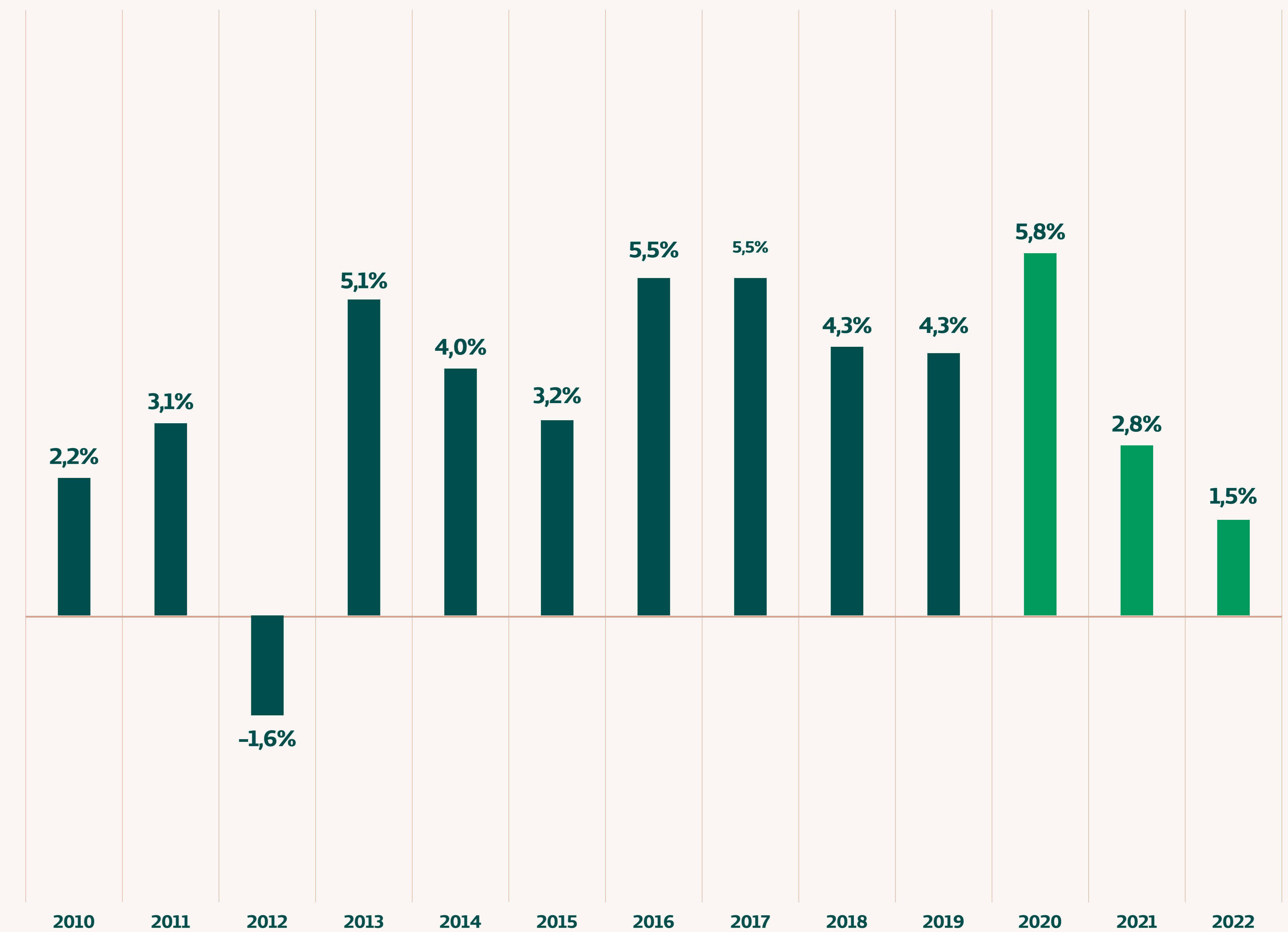
Este foi o nosso modelo para superar o ano de 2022, apresentando um Resultado Líquido positivo.

Abaixo demonstramos a evolução histórica este indicador e também a Rentabilidade Líquida da Unimed Franca:

RESULTADO LÍQUIDO DA UNIMED FRANCA



RENTABILIDADE LÍQUIDA DA UNIMED FRANCA





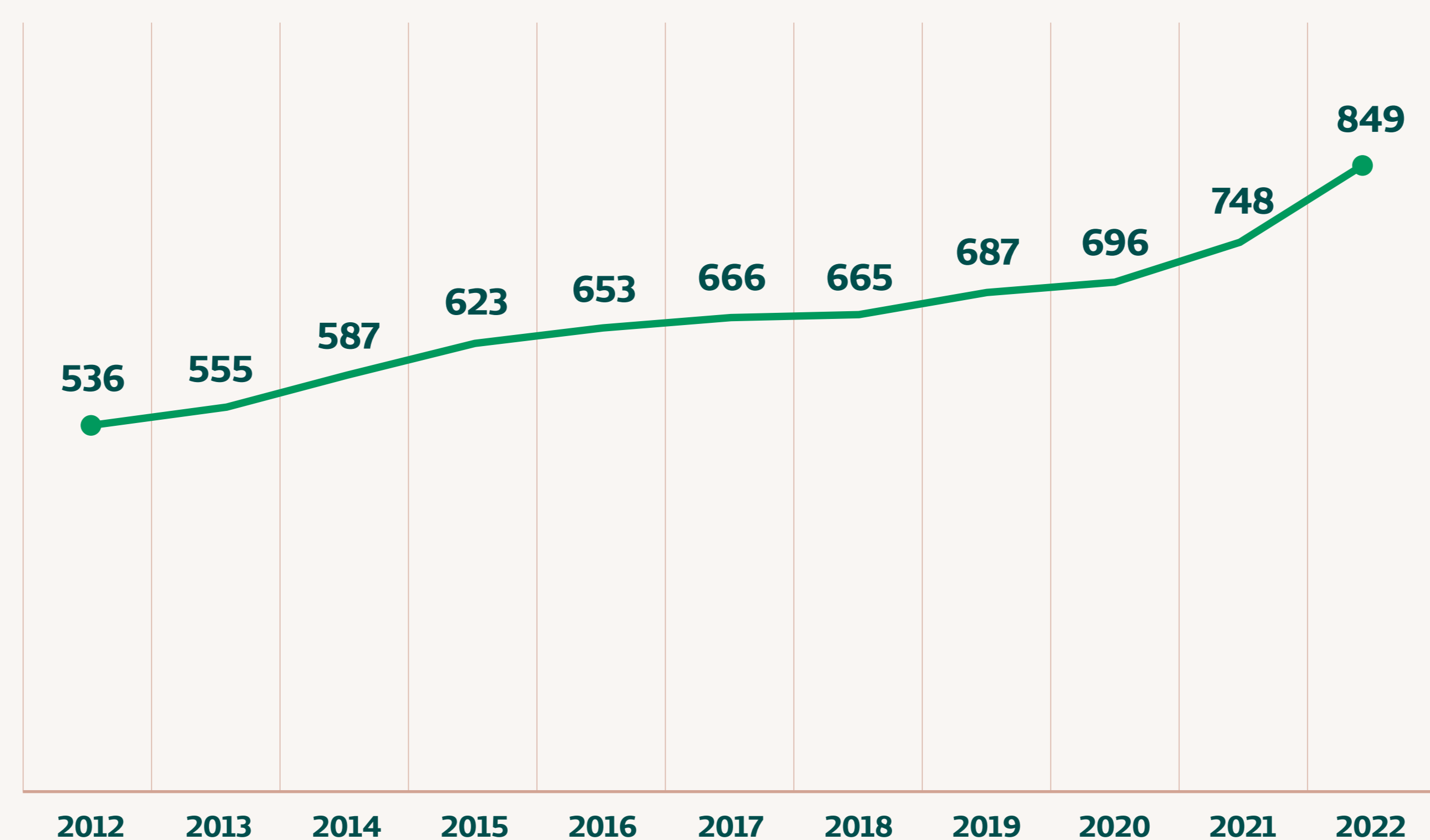
GESTÃO DE PESSOAS

Indicadores

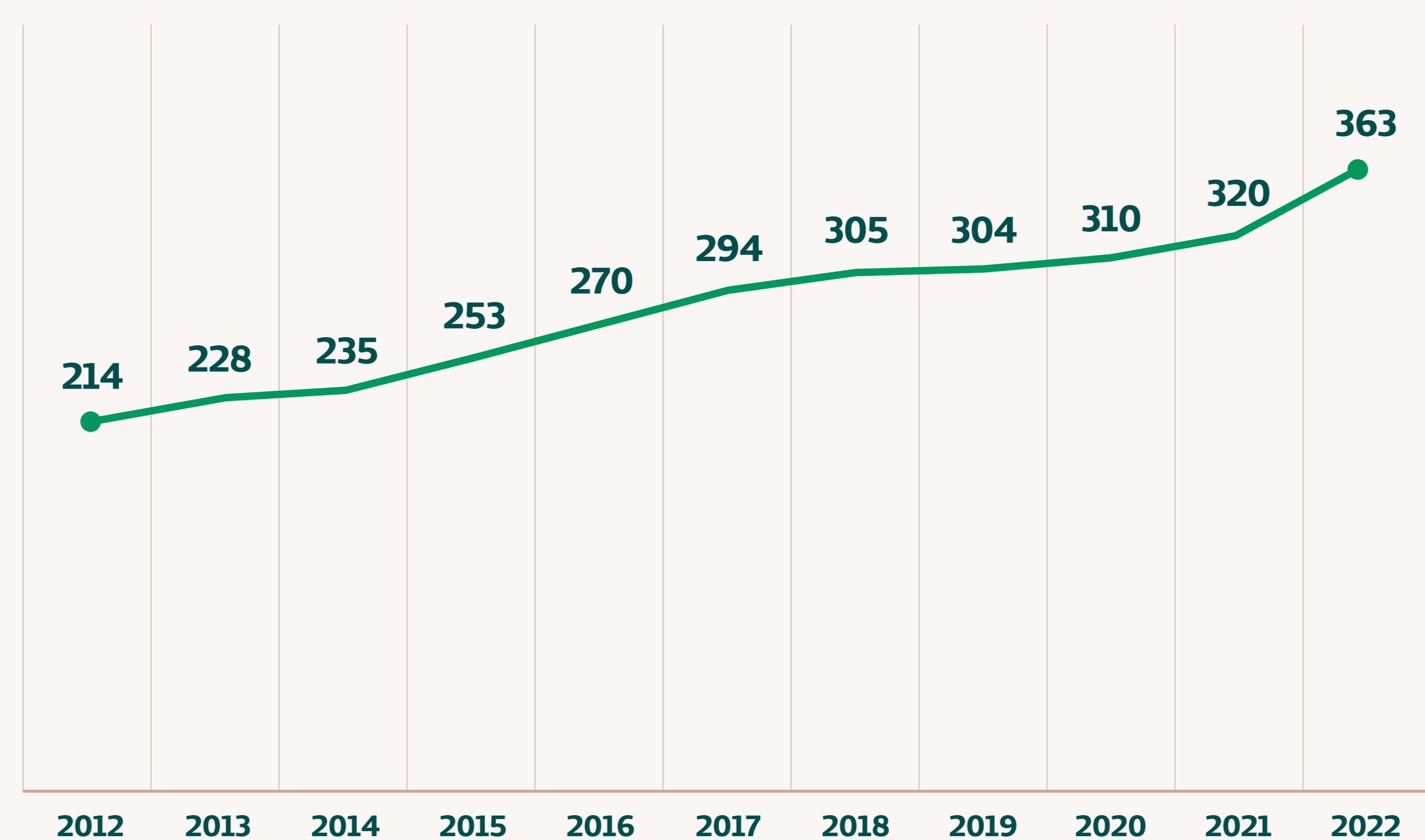
A discussão sobre Gestão de Pessoas abarca, por si só, inúmeros desafios, principalmente na área da saúde. A pandemia trouxe o protagonismo das pessoas, da saúde mental e do bem-estar para as instituições e o primeiro grande desafio é não deixar que essa pauta se perca ao longo do tempo. É importante olhar para as equipes, olhar para as lideranças e traçar planos consistentes a favor da performance e do bem-estar. Conciliar esses dois temas é um desafio que a Gestão de Pessoas precisa trazer de uma maneira muito constante. Outro ponto é o desenvolvimento dos líderes para que eles possam ser disseminadores dessa cultura, e para que suas atitudes estejam sempre alinhadas às estratégias e às competências elencadas como essenciais para organização. Os talentos estão cada vez mais escassos nesse mercado que ampliou suas fronteiras e possibilidades, por isso, é fundamental focar na valorização, na capacitação e desenvolvimento para a organização se manter competitiva e sustentável no mercado e reter talentos.

Com a melhora do cenário pandêmico no país, novos desafios surgiram no âmbito de Gestão de Pessoas e a rotatividade teve grande impacto nas preocupações de recursos humanos. As pesquisas do mercado de saúde apontam que o setor de saúde, especialmente o segmento hospitalar, tem se destacado na criação de postos de trabalho nos últimos anos, fator refletido nos indicadores do quadro de colaboradores:

MÉDIA COLABORADORES SJHM

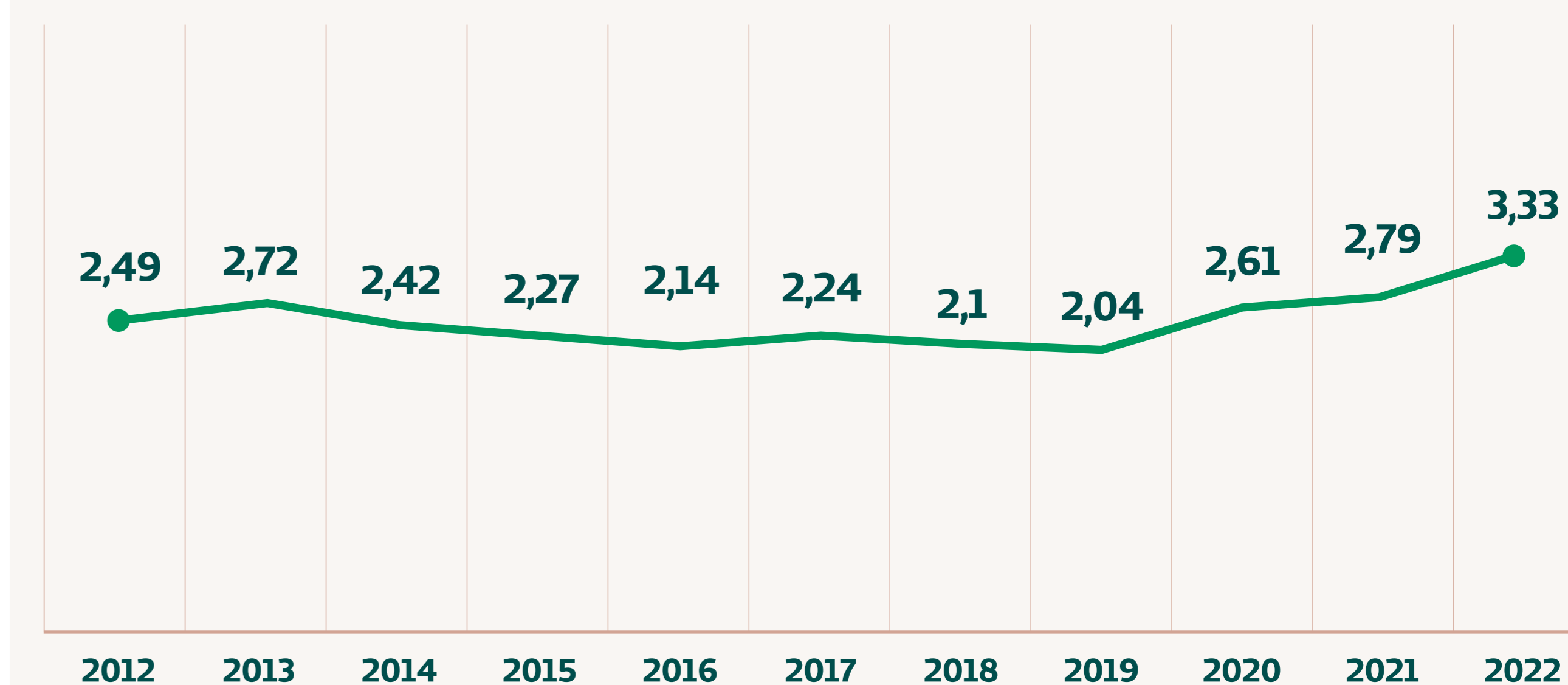


MÉDIA COLABORADORES UNIMED

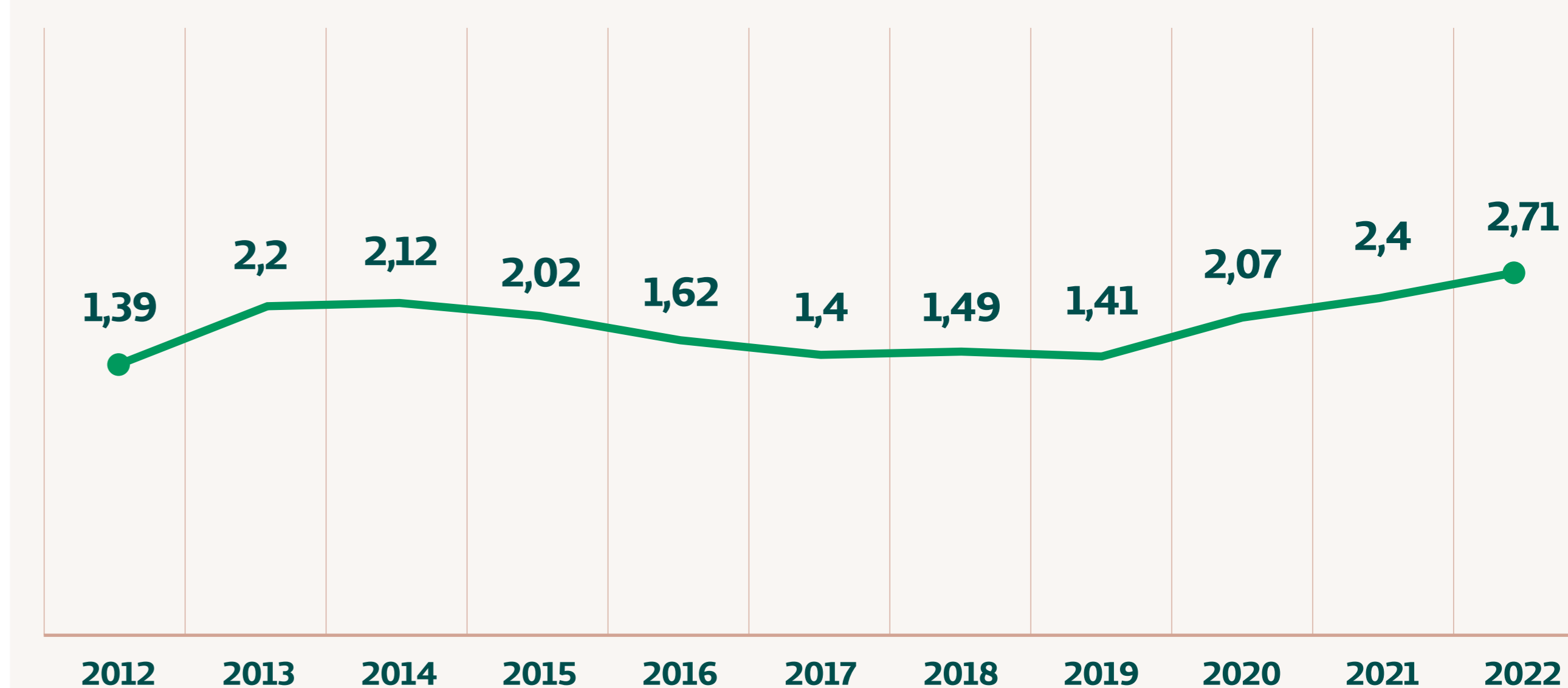


A taxa de absenteísmo, teve aumento significativo em 2020, permanecendo com resultados acima da média nos últimos três anos, tendo como fator relevante o afastamento dos profissionais de saúde com suspeita ou que contraíram a Covid-19.

MÉDIA ABSENTEÍSMO UNIMED



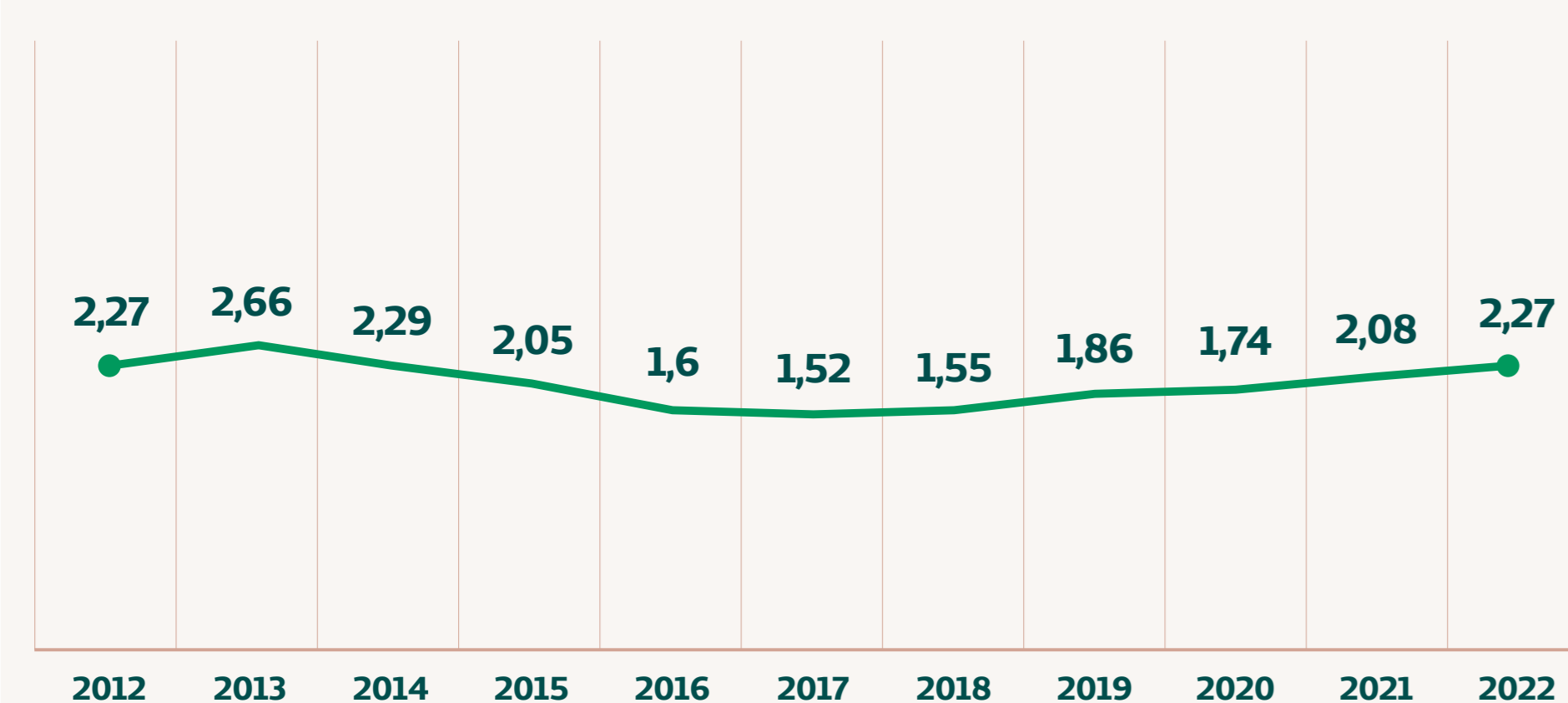
MÉDIA ABSENTEÍSMO UNIMED



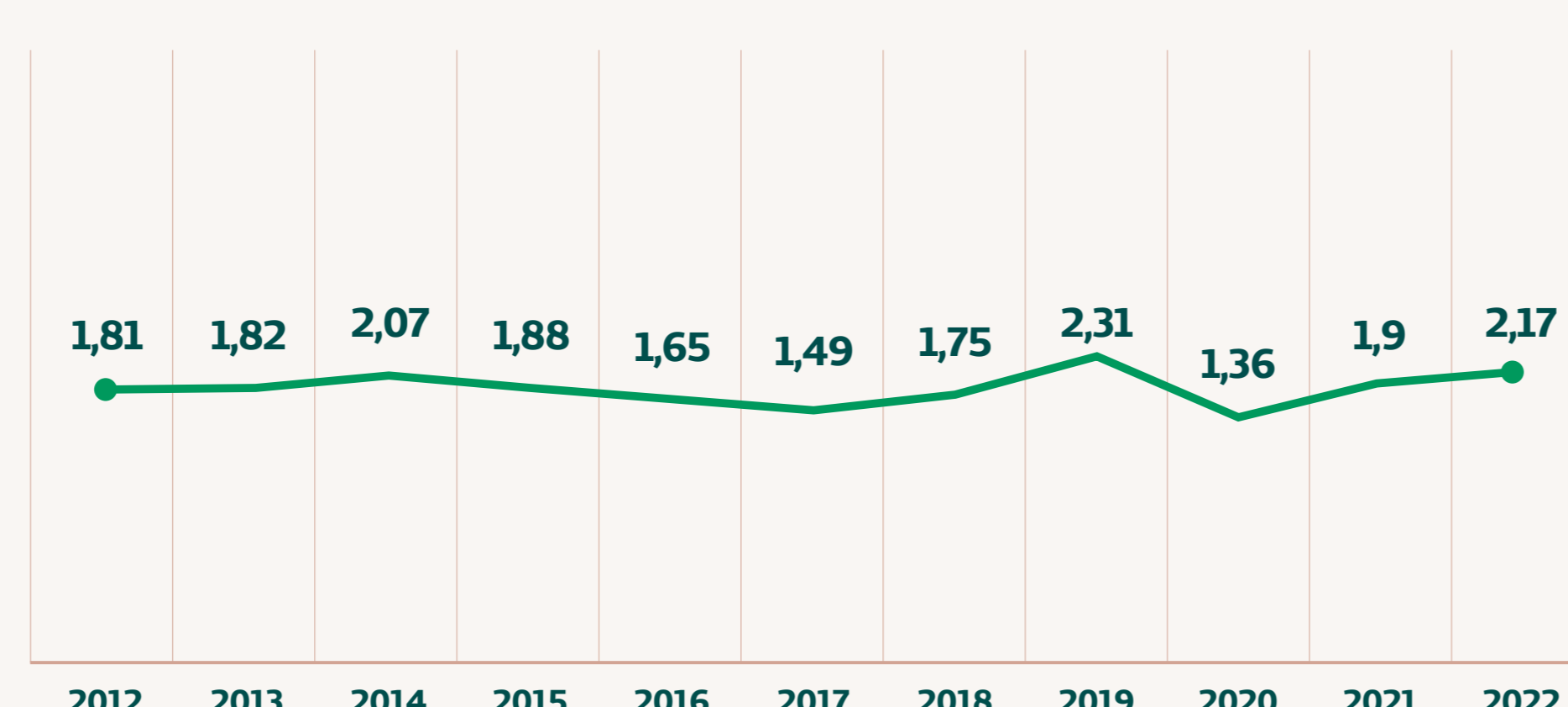
A rotatividade de pessoal é um dos grandes desafios na gestão de recursos humanos nas organizações, pois afeta diretamente os processos de integração, desenvolvimento, gestão do conhecimento, fortalecimento cultural e qualificação do quadro profissional, implica aumento de custos e pode impactar no cuidado ao paciente. Dessa forma, estabelecer e desenvolver programas voltados para a retenção de profissionais e o remanejamento interno são iniciativas relevantes que diminuem o impacto da rotatividade. Em 2022, o índice de rotatividade de pessoal ficou mais alto do que nos últimos dois anos, mas ainda permanece abaixo da média dos hospitais Anahp. O mesmo se percebe no gráfico de Turnover sem os aumentos de quadro.

O indicador de turnover da área da enfermagem já mostra o contrário, tendo um pico no ano de 2021 e uma queda no ano de 2022. As entrevistas de desligamentos mostraram que no ano de 2021, 64% dos desligamentos da empresa ocorreram por pedido de demissão e os principais motivos foram melhores oportunidades de trabalho, mudanças de domicílio e trabalhar por conta própria. Isso pode estar relacionado às consequências da pandemia onde tivemos uma grande evasão de profissionais da saúde (principalmente os que ficaram na linha de frente da pandemia) para outras áreas de atuação, o impacto da saúde mental e as mudanças do mercado de trabalho.

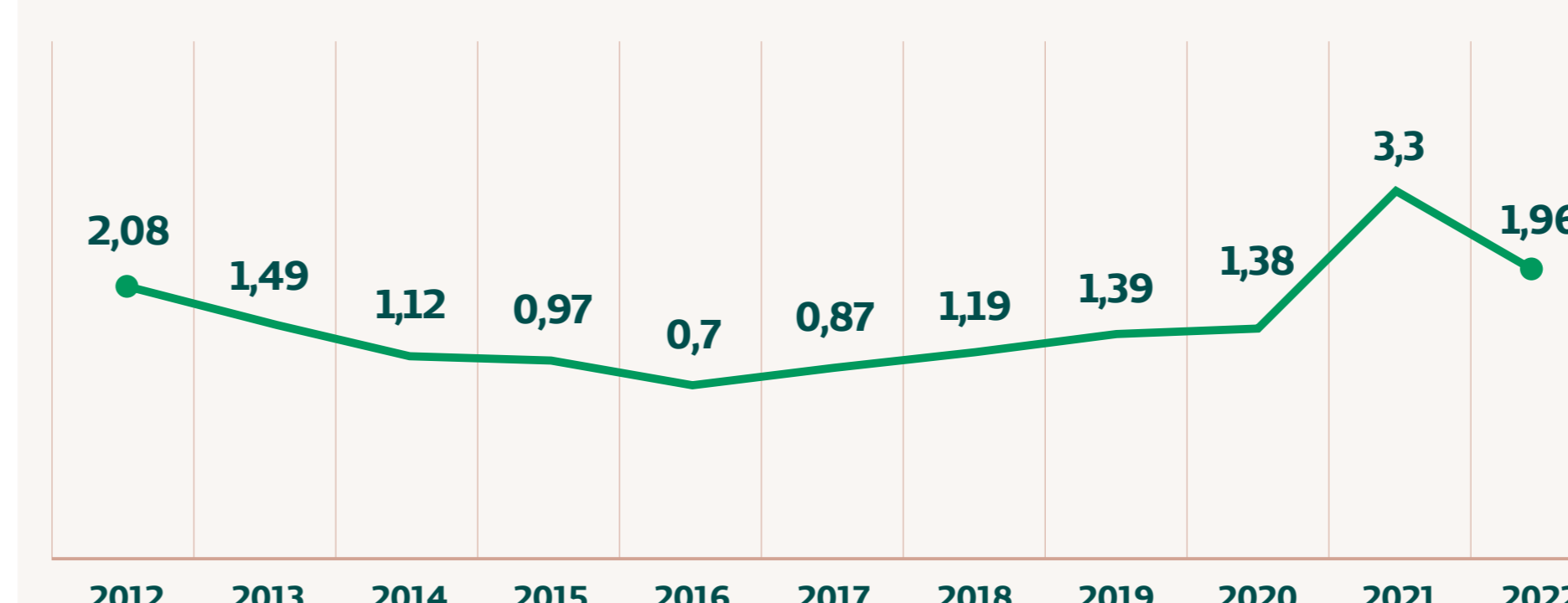
MÉDIA TURNOVER GERAL SJHM



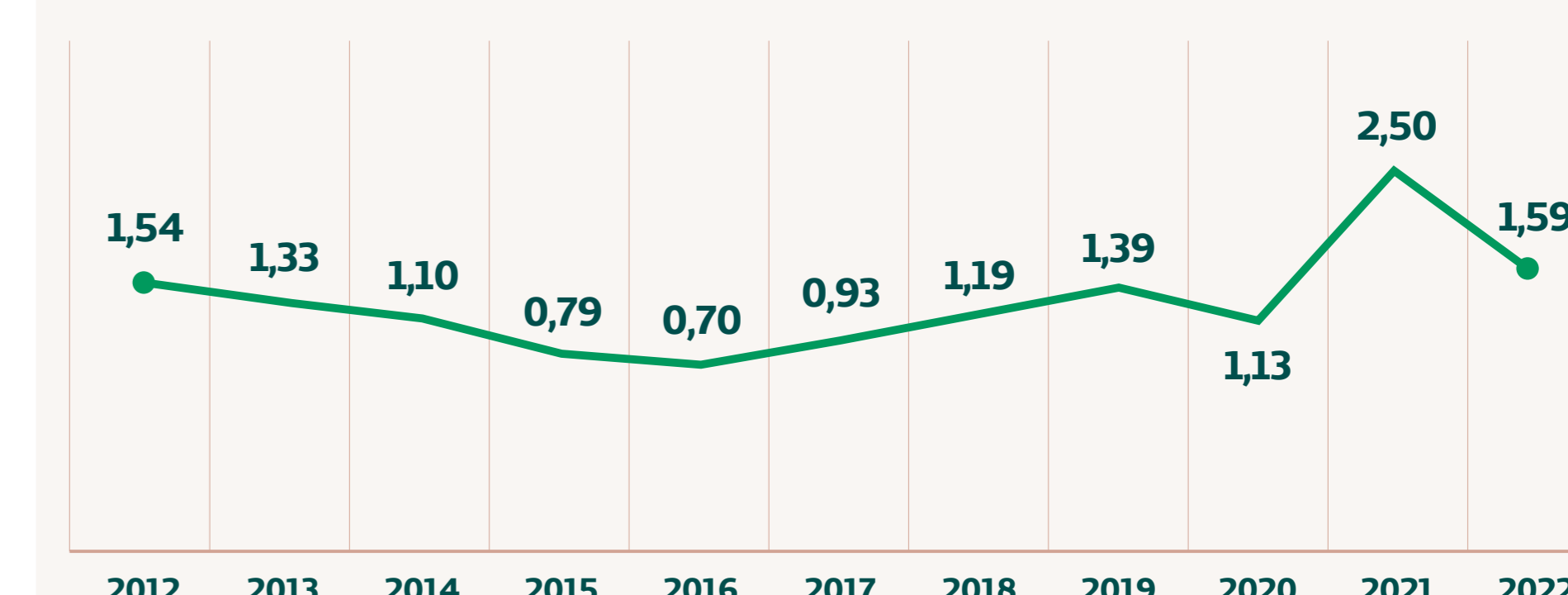
MÉDIA TURNOVER GERAL UNIMED



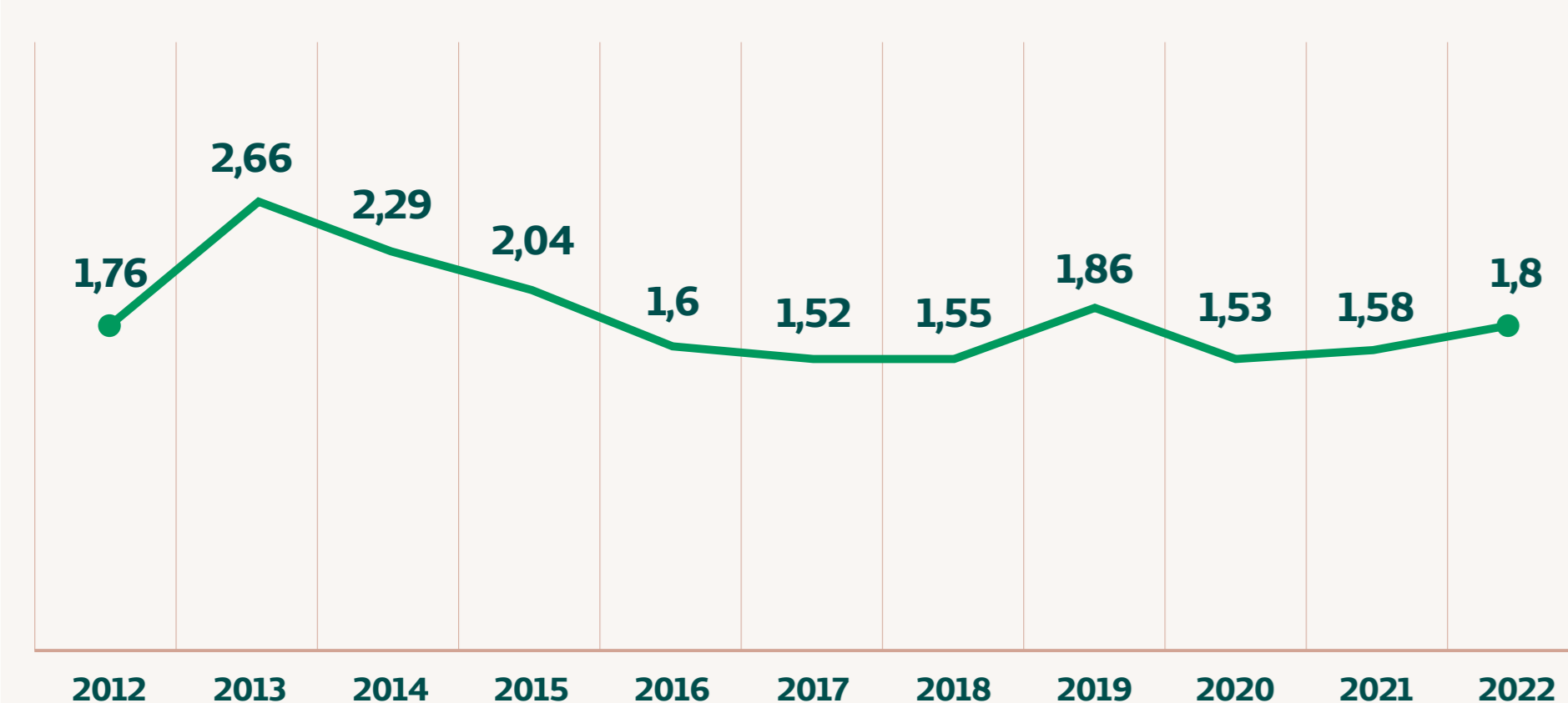
MÉDIA TURNOVER GERAL ENFERMAGEM SJHM



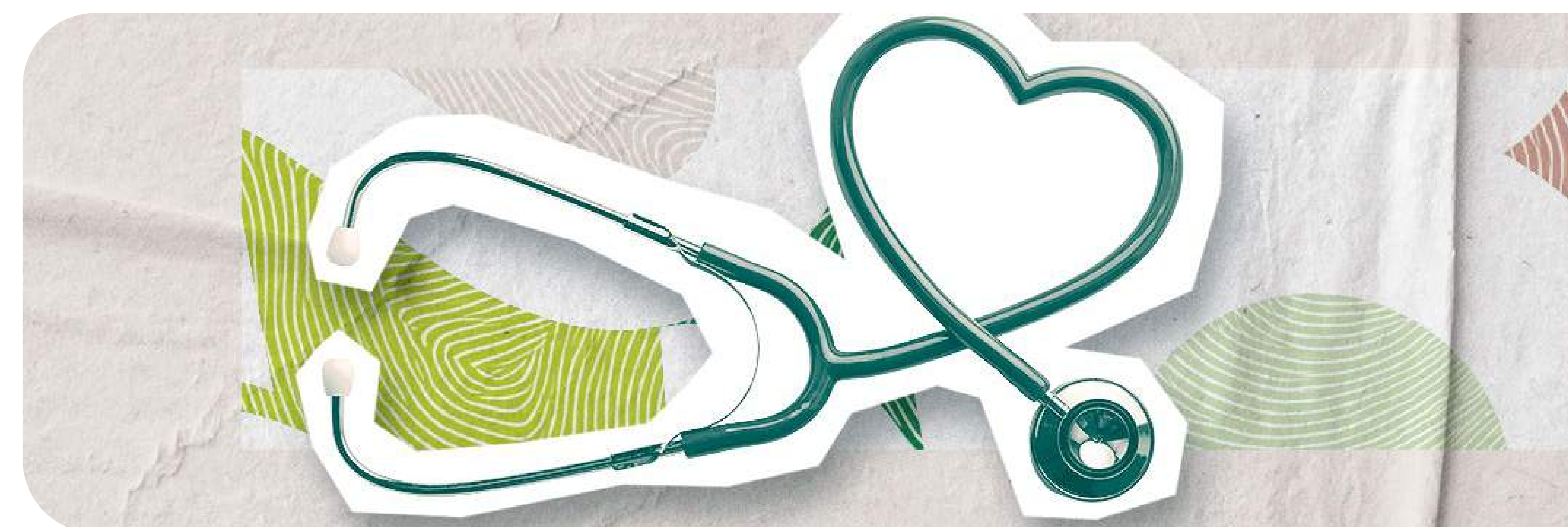
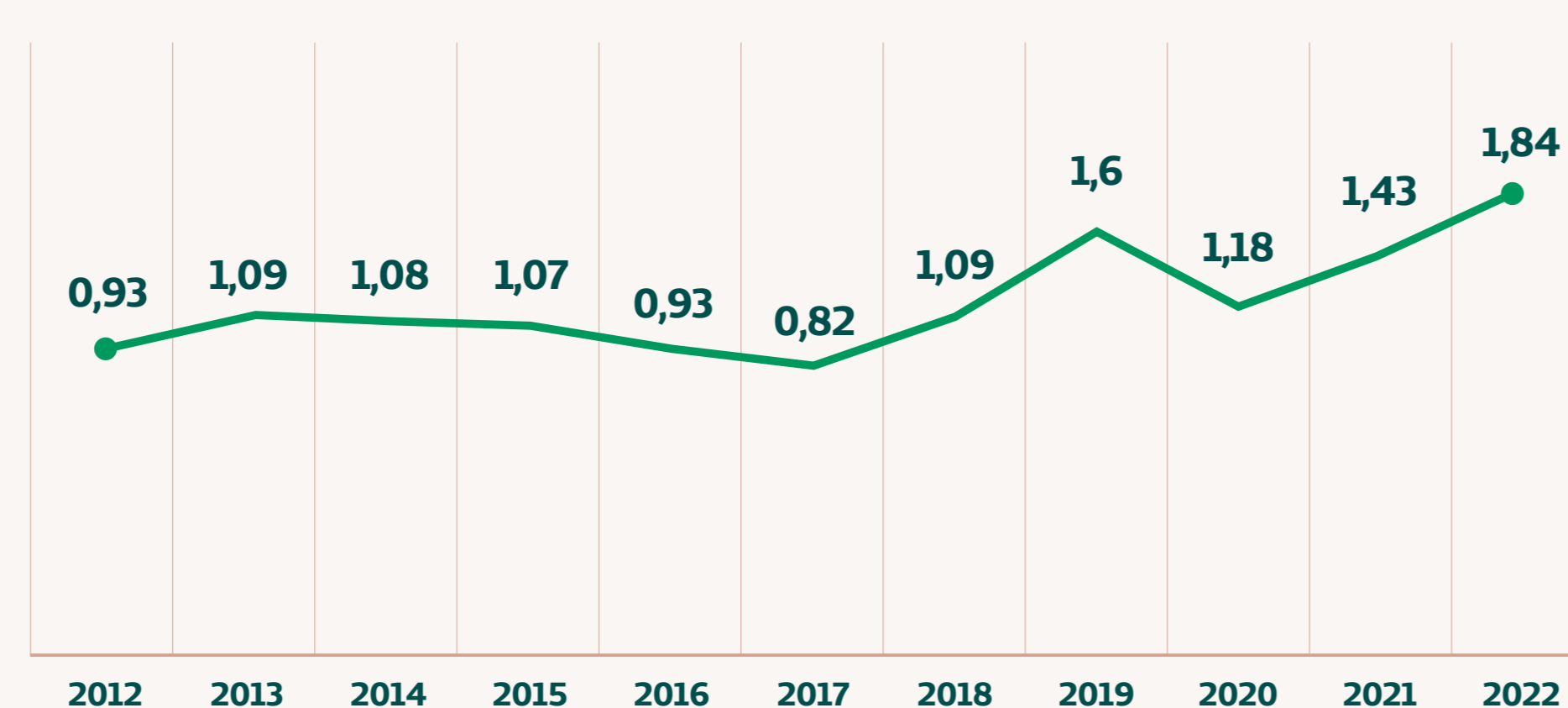
MÉDIA TURNOVER GERAL ENFERMAGEM (SEM AUMENTOS) SJHM



MÉDIA TURNOVER (SEM AUMENTOS) SJHM



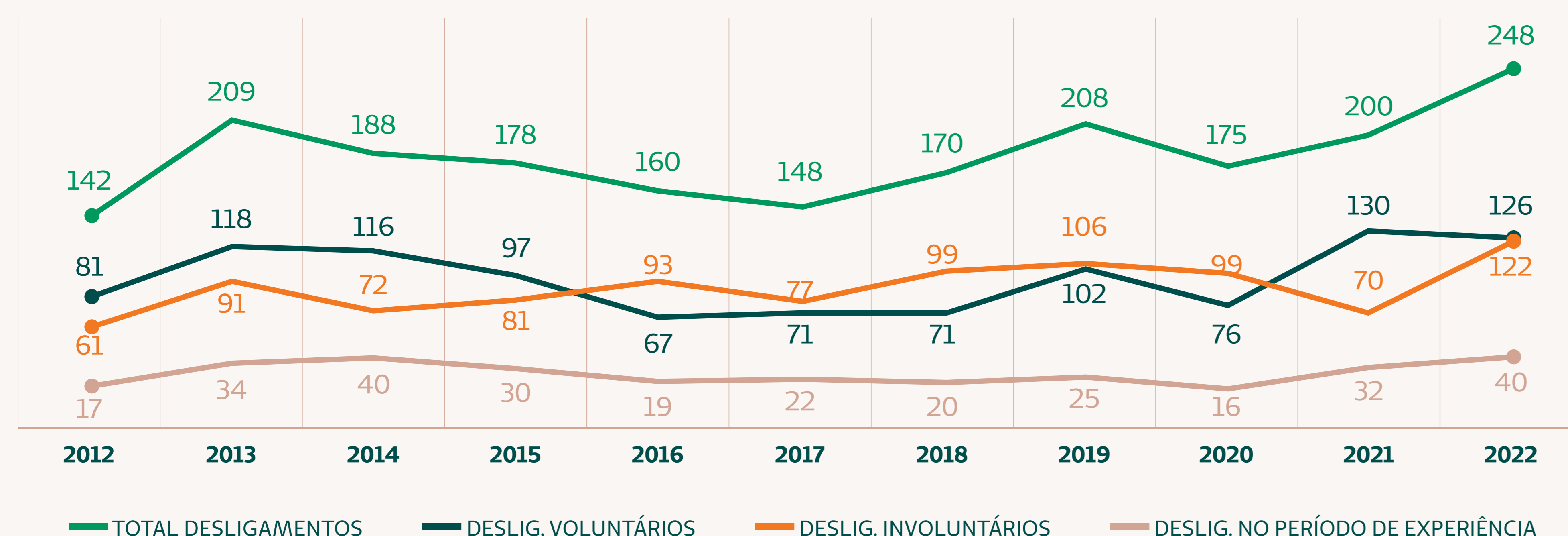
MÉDIA TURNOVER (SEM AUMENTOS) UNIMED



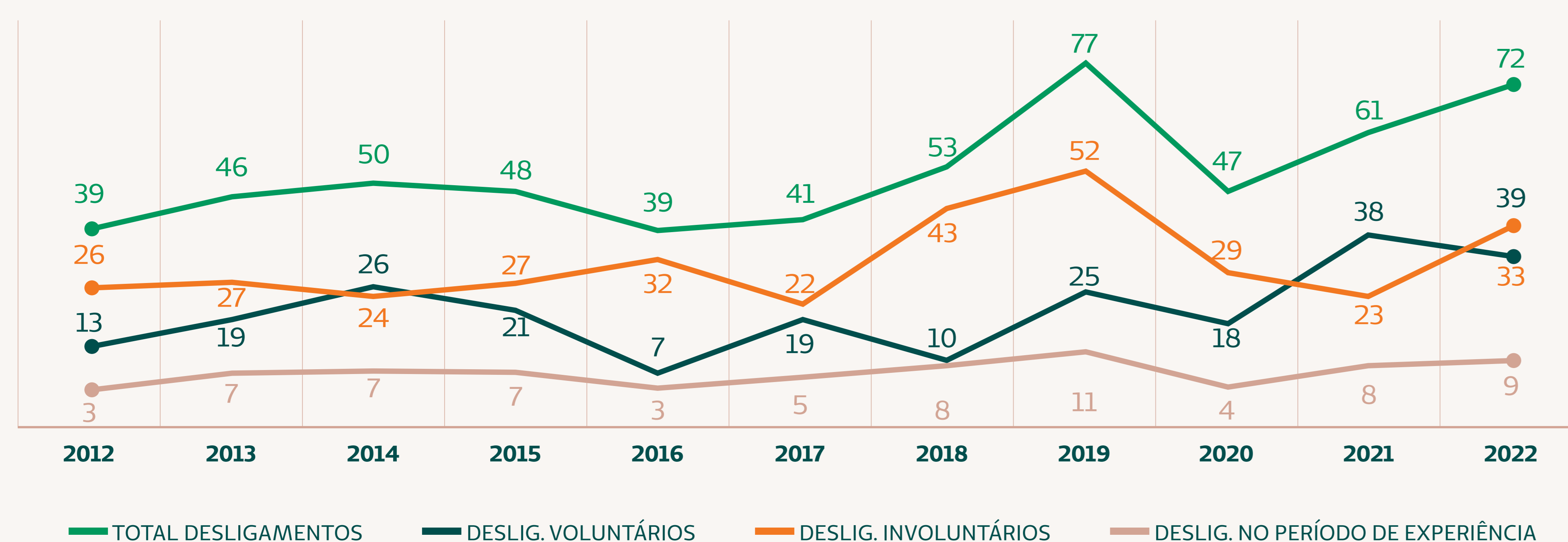
Isso se comprova também no indicador de desligamentos, onde podemos perceber que os desligamentos voluntários aceleraram em 2021 e os desligamentos involuntários tiveram um crescimento nesse último ano, devido à necessidade de readequação do dimensionamento das equipes no período pós-pandemia.

Complementando os indicadores, podemos perceber no próximo gráfico, que a quantidade de pessoas entrevistadas no ano de 2021 também foi significativamente maior, acompanhando o pico de turnover e desligamentos voluntários. Isso também se deve à escassez de profissionais qualificados e as mudanças no mercado de trabalho. Mesmo com essas dificuldades do mercado e o aumento significativo na demanda de contratações, conseguimos manter a eficiência dos processos, permanecendo com a média abaixo do prazo estabelecido para o fechamento das vagas (15 dias).

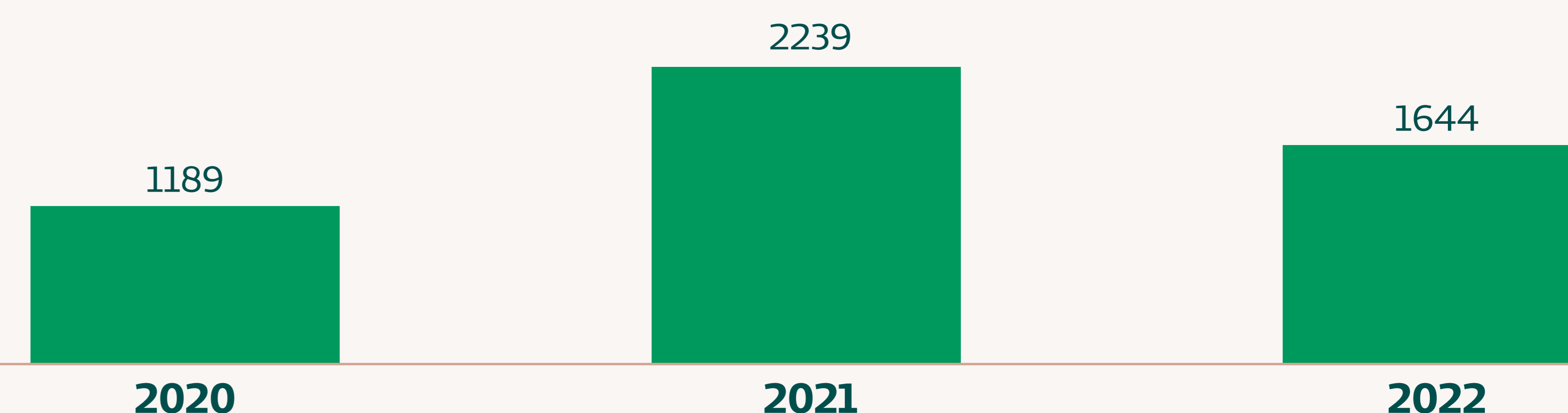
DESLIGAMENTOS SJHM



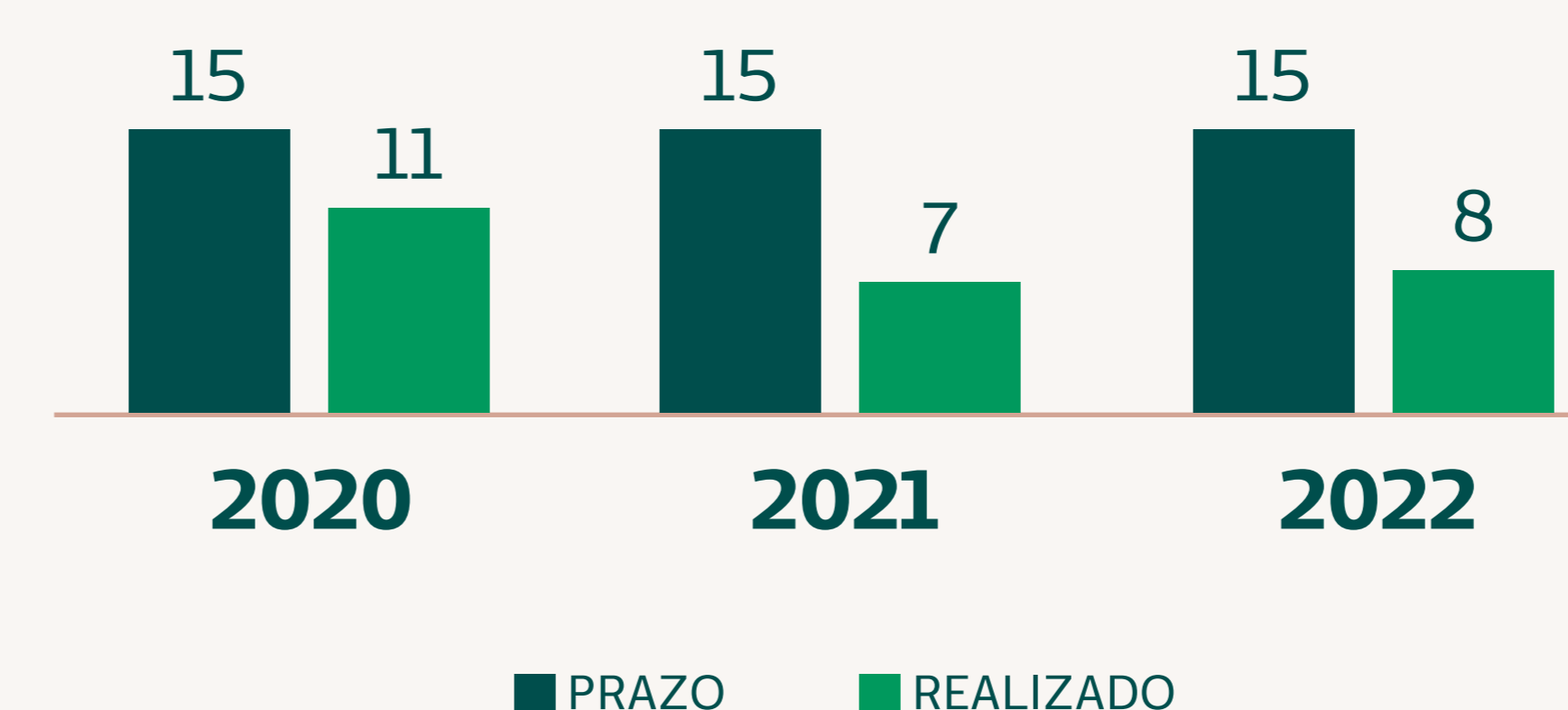
DESLIGAMENTOS UNIMED



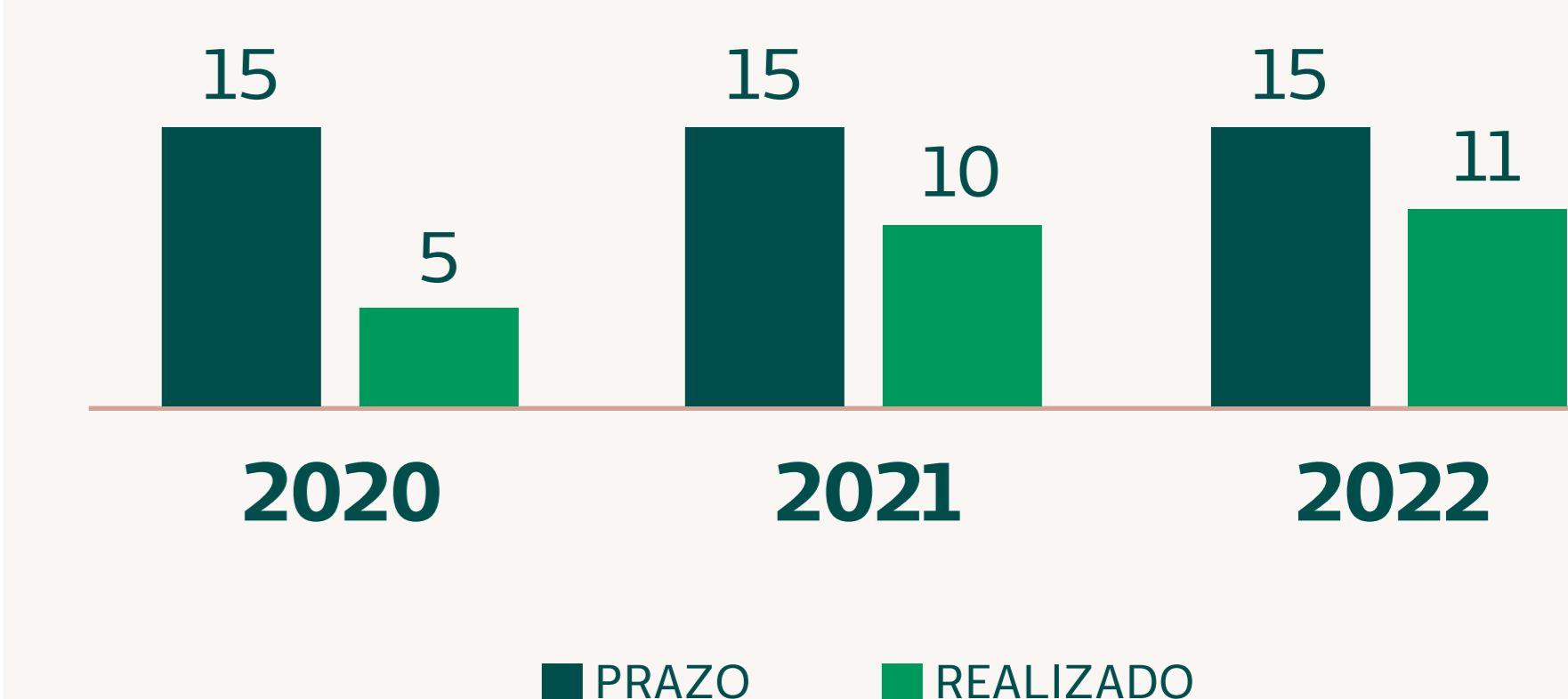
QUANTIDADE DE CANDIDATOS ENTREVISTADOS



MÉDIA FECHAMENTO VAGAS SJHM (EM DIAS)

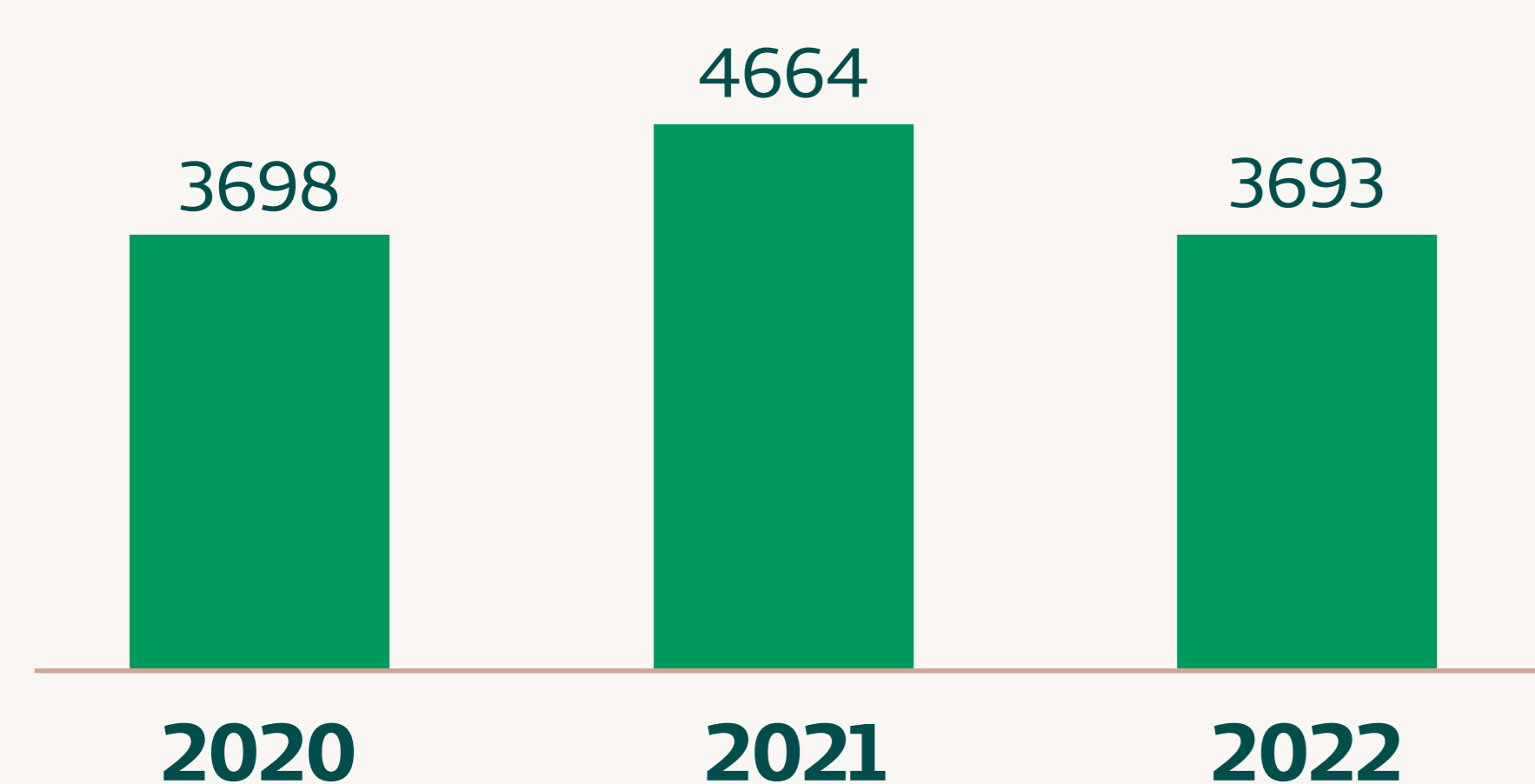


MÉDIA FECHAMENTO VAGAS UNIMED (EM DIAS)

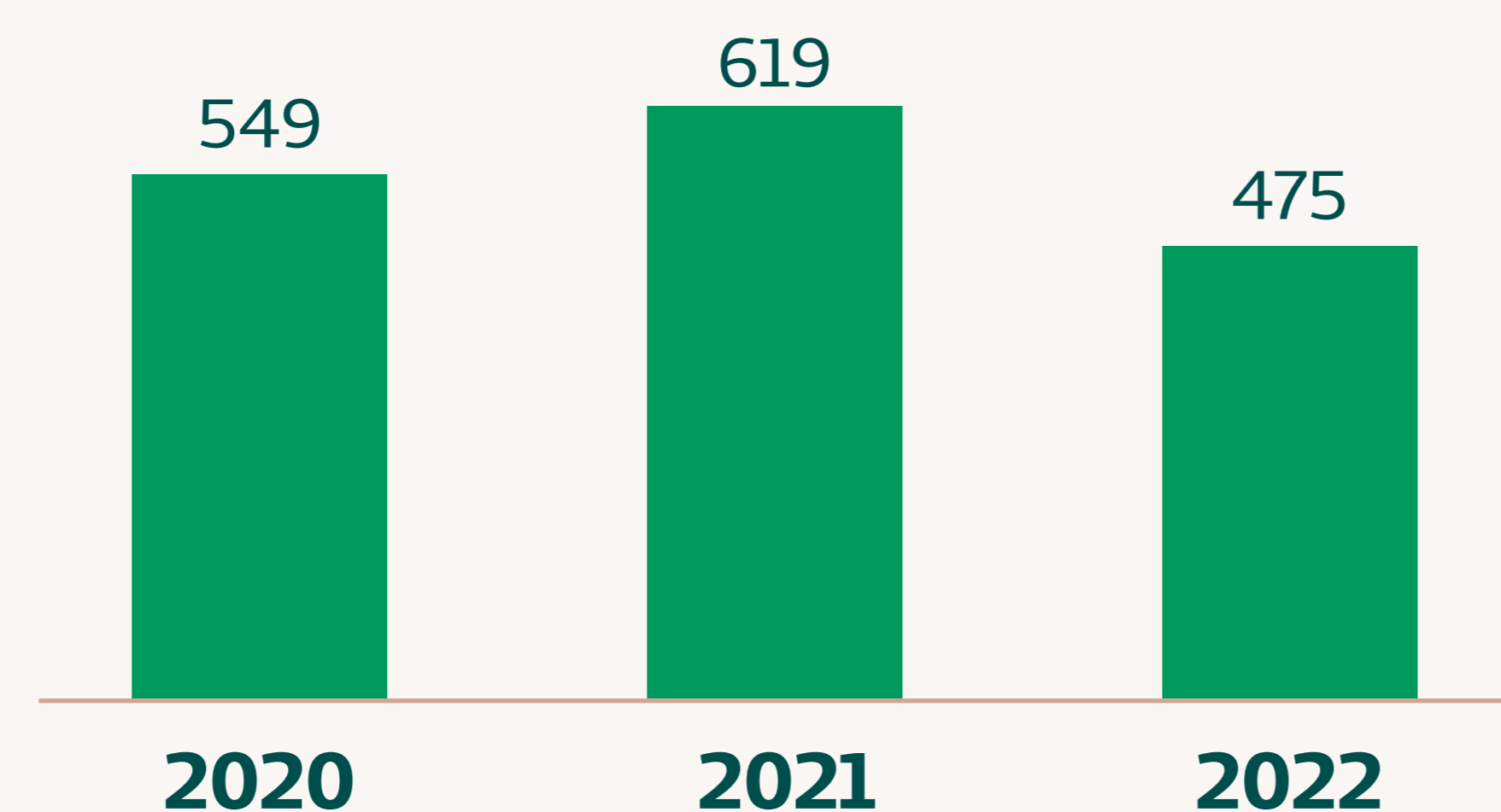


Os indicadores de horas extras e banco de horas demonstram que o hospital continua sendo o mais impactado em relação à operadora. Isso se deve ao maior número de cargos assistenciais e que estão diretamente nos cuidados aos pacientes. Novamente, podemos perceber que o maior impacto de ambos foi no ano de 2021, com uma decrescente no ano de 2022.

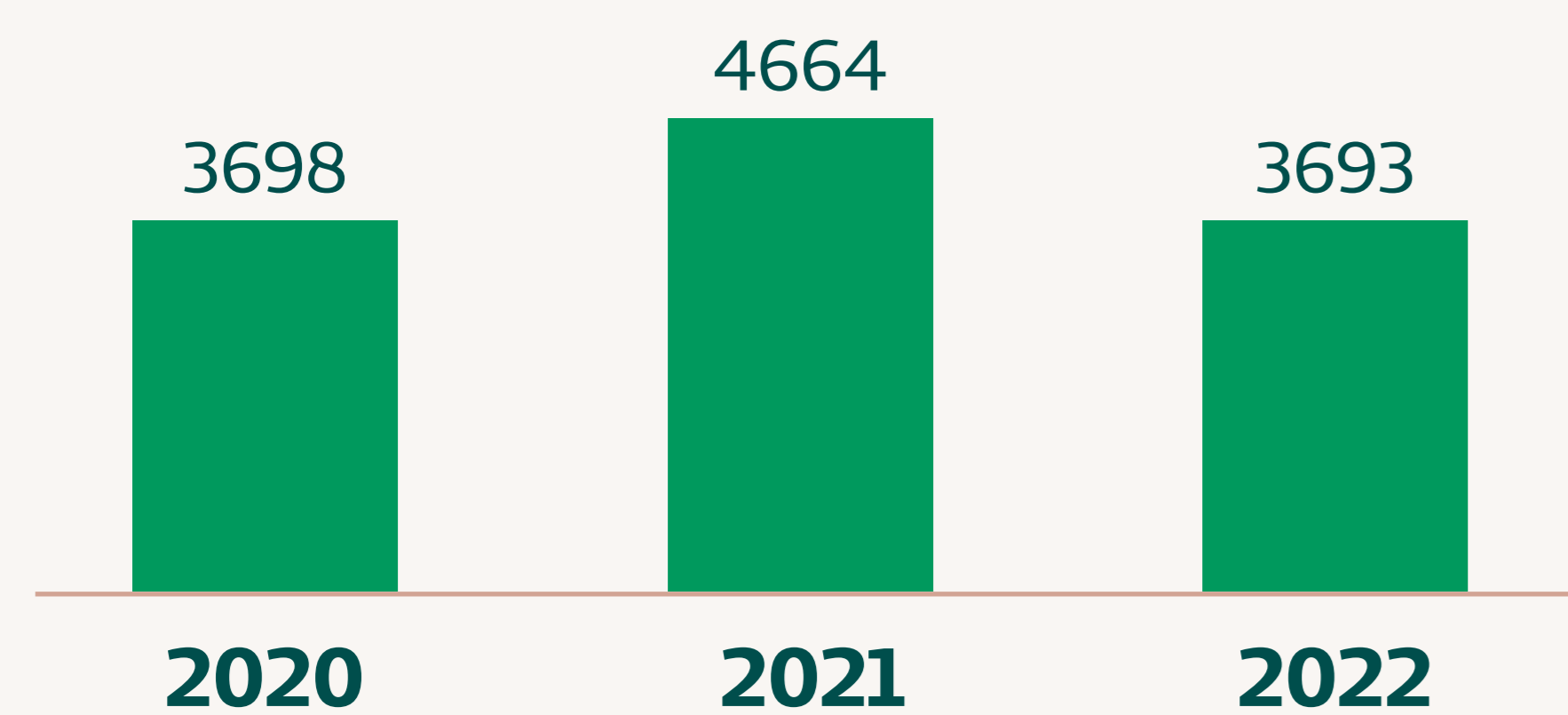
MÉDIA HORAS EXTRAS SJHM



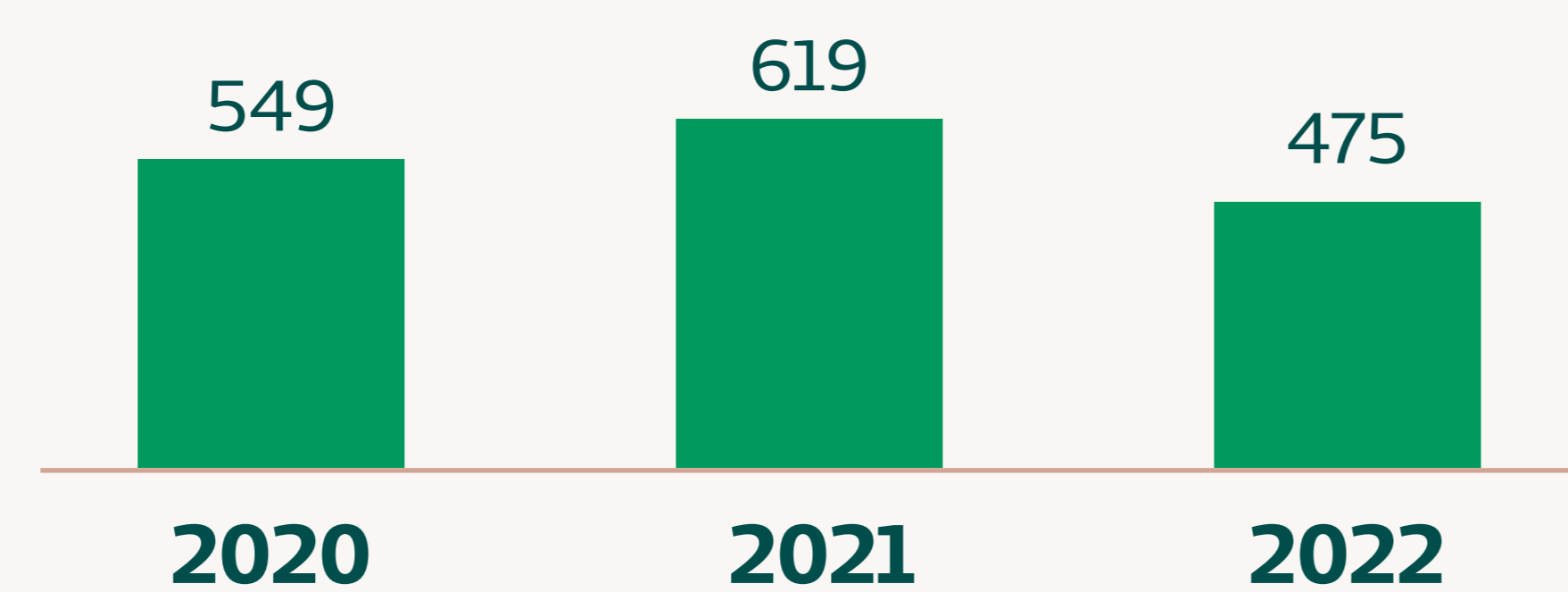
MÉDIA HORAS EXTRAS UNIMED



MÉDIA BH - SJHM



MÉDIA BH - UNIMED



ENDOMARKETING

Em parceria com o setor de Marketing, realizamos as ações de Endomarketing da instituição.

Dentro desse planejamento, elaboramos um calendário de datas comemorativas, nas quais realizamos as ações para nossos colaboradores.

Para comemorarmos os aniversariantes do mês, a cada ano os dois setores, junto à diretoria, selecionam um presente personalizado com a marca Unimed Franca e São Joaquim Hospital e Maternidade. Cada colaborador é presenteado pela sua liderança no dia do seu aniversário. Esse projeto teve início no ano de 2020 e os presentes escolhidos foram:

2020 MOCHILA



2021 SQUEEZE TÉRMICA



2022 BOLSA TÉRMICA



Abaixo seguem algumas das principais ações:



Semana da mulher

Na semana da mulher, entre os dias 7 e 11 de março, tivemos várias atividades na Casa do Colaborador, como massagem, maquiagem e sorteio de brindes disponibilizados pelos nossos parceiros.

Também contamos com a palestrante Myrian, advogada; Especialista em Direito Penal e Processo Penal pela Universidade de Franca; Ex-Vice-Presidente da 13ª Subseção de Franca; Graduada em Letras;

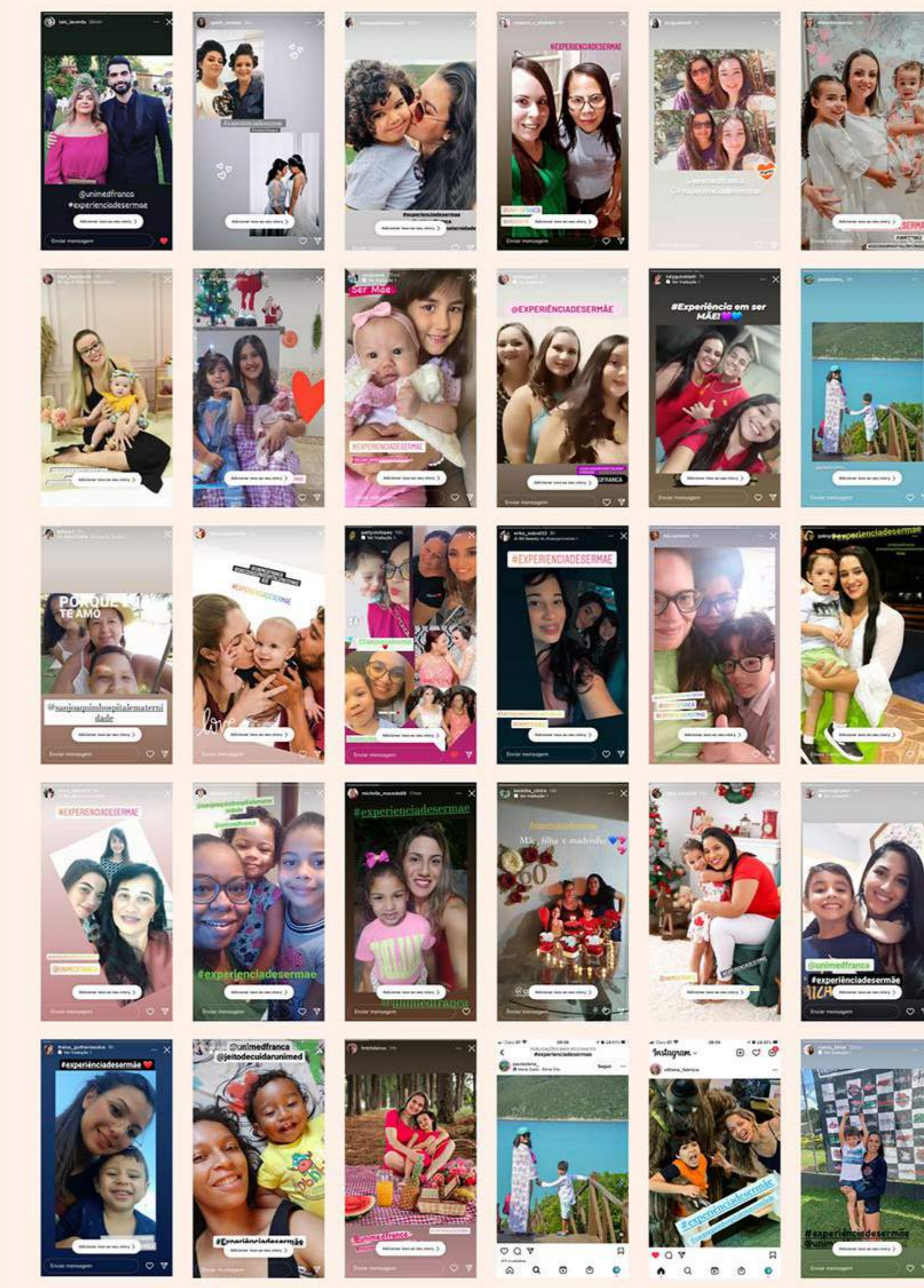
Graduada em Pedagogia; Especialista em Psicopedagogia Clínica e Institucional pela Faculdade Censupeg; Conselheira Secional da Ordem dos Advogados do Brasil Seção São Paulo – Gestão 2019/2021; Presidente da Comissão da Mulher com o Tema O que as Mulheres querem? Participação Histórica Feminina e Ativismo Social

Veja o que rolou por lá!

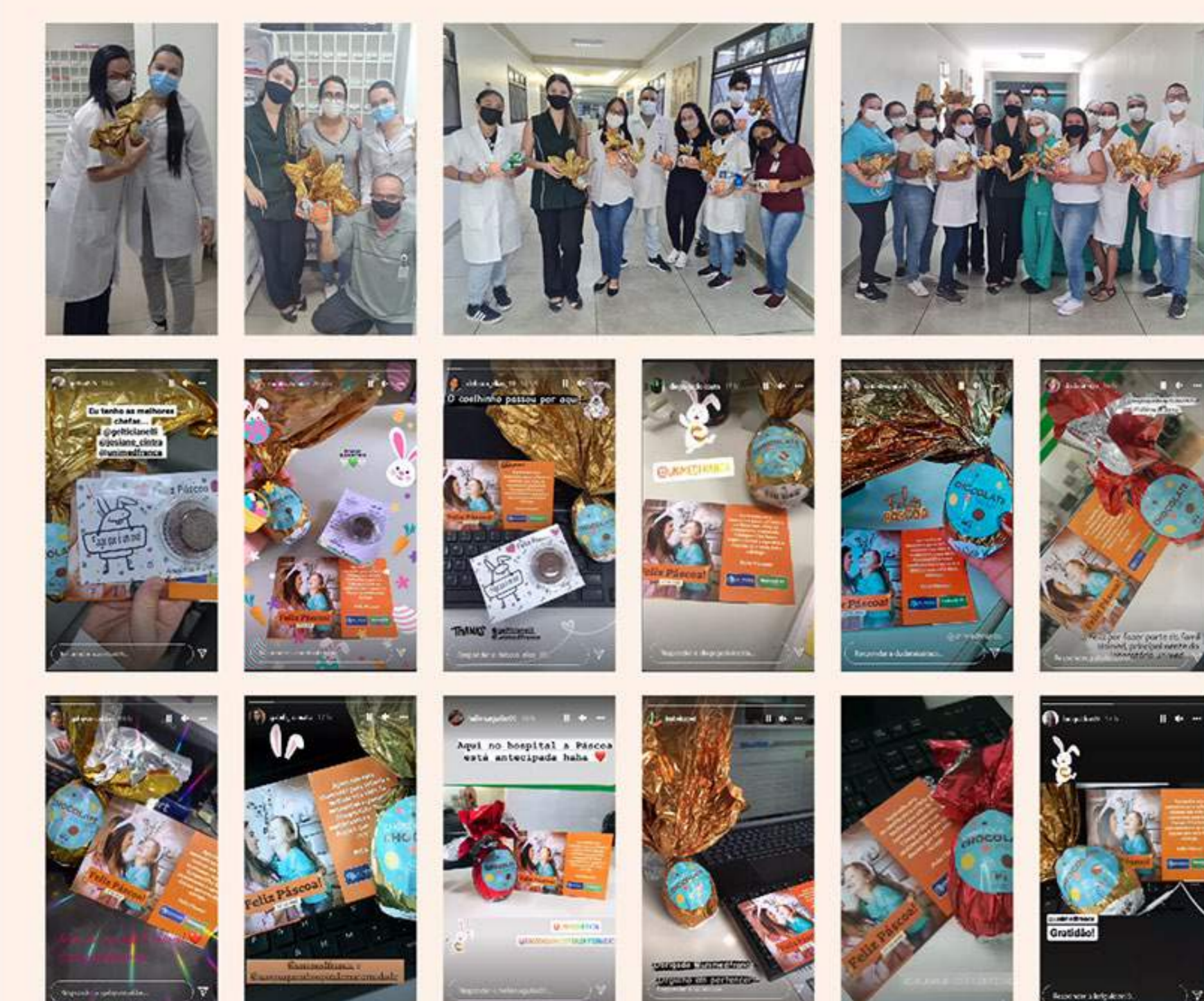


Experiência de ser mãe

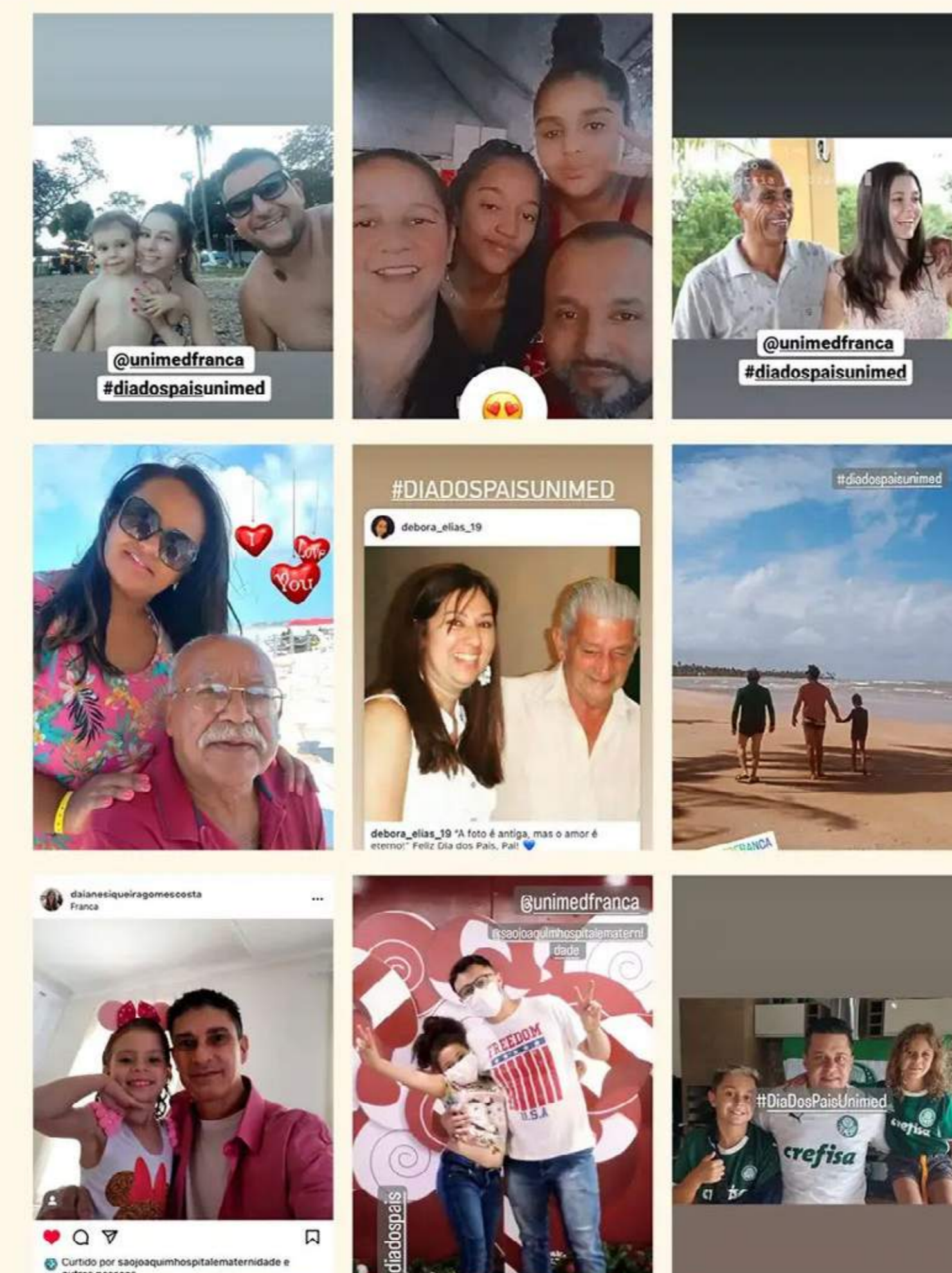
Veja quem participou da nossa campanha "Experiência de Ser Mãe" nas redes sociais



Feliz Páscoa!



MEU PAI & EU

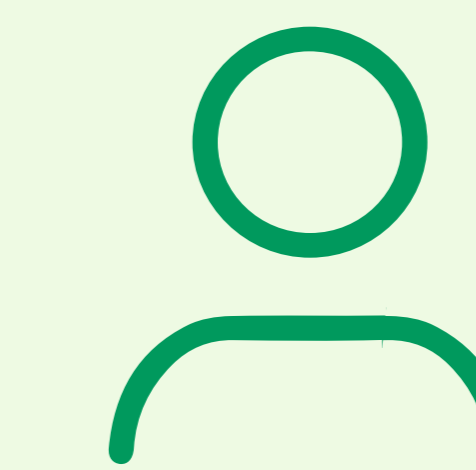


CANAIS DE CONTATO

Para alcançarmos os colaboradores com recados e ações de endomarketing, utilizamos, principalmente os canais digitais dos e-mails corporativos e WhatsApp das lideranças. Conseguimos mensurar, portanto, qual foi o impacto das ações nesses canais:



Foram disparados **376 e-mails** para os colaboradores.



Nossa base de e-mails de colaboradores é de **819** (descartam-se colaboradores terceirizados, que não possuem e-mail institucional ou que não utilizam canais digitais)



A taxa média de abertura é **48%** (a média de mercado é 30%)



A taxa média de cliques nos links dos e-mails é de **15%** (a média de mercado é 3%)

VALORIZAÇÃO DAS PESSOAS

Vimos constantemente trabalhando a experiência do colaborador para que sua trajetória na empresa seja o mais positiva possível, desde sua entrada até sua saída da empresa, se esta acontecer. Em 2022 inserimos no Fique por Dentro, um espaço onde apresentamos os novos colaboradores do mês. Essa ação favorece a identificação e a interação dos antigos e novos colaboradores, já que temos unidades em locais diferentes.

Sempre que há uma nova vaga, priorizamos a realização de processos seletivos internos, como uma oportunidade de reconhecimento, valorização e retenção dos talentos. Em 2022 tivemos 69 colaboradores promovidos dentre essas oportunidades, ou seja, 15% das vagas abertas em 2022, foram preenchidas internamente.

GESTÃO DE PESSOAS



Promoção Interna

Reconhecer os esforços da nossa equipe também faz parte do Jeito de Cuidar da Unimed Franca.

Nosso colega **Vinicius Almeida**, que era Auxiliar de Estoque, foi promovido para a **Assistente de Faturamento**.

Vinicius ocupará o novo cargo a partir de agosto, mas já merece nosso abraço pela conquista.

Parabéns, Vinicius!

Tem gente nova por aqui!



ESPAÇO GESTÃO DE PESSOAS

 ADENILSON DE OLIVEIRA Mensageiro Unidade de Emergência	 ALEXANDRE ESEQUIEL Técnico de Enfermagem Ala 2	 ALEXANDRE SOUSA Mensageiro Unidade de Emergência	 ALINE MUSETI Técnico de Enfermagem Pediatria
 ANA LAURA PAIVA Auxiliar Administrativo Teleatendimento	 DANILA HIGINO Técnico de Enfermagem UTI Adulto	 EDUARDA CUNHA Auxiliar Administrativo Saúde Ocupacional DSO	 ELAINE FERREIRA Enfermeira Unidade de Emergência
 FERNANDA DE OLIVEIRA Assistente de Intercâmbio Intercâmbio	 JHONNY MARTINS Técnico de Enfermagem UTI Adulto 2	 JÚLIA ZANARDO Técnico de Enfermagem UTI Adulto 2	 KEVELYN CRUZ Auxiliar de Laboratório Laboratório
 LETÍCIA BRAGA Fisioterapeuta Fisioterapia Hospitalar	 LILIAN COELHO Auxiliar de Atendimento Atendimento Operadora	 LINEKER FERNANDO Auxiliar de Teleatendimento Teleatendimento	 LUAN FILIPE Técnico de Enfermagem Unidade de Enf. Ala 2
 LUANA HARCULINO Auxiliar Administrativo Cadastro	 LUÍS PAULO JUSTINO Técnico de Enfermagem Ala 1	 MARIA VICTÓRIA CAMPOS Jovem Aprendiz Hotelaria	 MILENA CUNHA Técnico de Enfermagem Central de Materiais Esterilizados
 NAIARA CAMARGOS Técnico de Enfermagem UTI Infantil	 NAIARA DA SILVA Técnica em Radiologia Raio X	 PÂMELA QUINALIS Técnico de Enfermagem UTI 2	 PIETRO HENRIQUE Mensageiro Hotelaria
 RAFAEL GARCIA Jovem Aprendiz Gestão da Informação	 RYAN ALVES Jovem Aprendiz Gestão da Informação	 SAMUEL CHAVES Auxiliar de Estoque Almoxarifado	 STÉFANI CUNHA Técnico de Enfermagem Ultrassonografia
 VITÓRIA BARBOSA Jovem Aprendiz Teleatendimento			

Boas-vindas aos novos colaboradores!

Cuidar é também valorizar. A pandemia trouxe muitos impactos para a saúde mental, e nesse período, tivemos a oportunidade de implantar o Atendimento Psicológico, com uma psicóloga exclusiva para atender os nossos colaboradores. **Em 2021 e 2022, cerca de 419 colaboradores, representando 34,7% do nosso quadro, foram beneficiados com o programa.**



AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO E FEEDBACK

No período de 10/02 a 31/05 de 2022 realizamos o 1º Ciclo das “Conversas de Desenvolvimento”, um programa de Avaliação de Desempenho e Feedback dos colaboradores. A avaliação de Desempenho e o Feedback, são processos fundamentais para o desenvolvimento dos profissionais e para nortear os setores de Gestão de Pessoas e Educação Corporativa na estruturação de programas de T&D através dos PDIs.

Em 2022, 89% das lideranças concluíram o ciclo de avaliação e feedback de seus times. As lideranças que concluíram o ciclo dentro do período estabelecido, foram presenteadas com um vaso de suculenta e um cartão, valorizando e simbolizando o compromisso do líder com o crescimento e desenvolvimento das pessoas.

Parabéns para você!

Concluimos o primeiro ciclo da **Avaliação de Desempenho de equipes** e gostaríamos de agradecer às lideranças que se dedicaram nesse processo, com as trocas de conhecimentos e as parcerias que possibilitaram a construção de todo o nosso trabalho.



ENTRE IDEIAS & AÇÕES

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO E FEEDBACK

Link da Reunião: bit.ly/EncontroA2209

09/02
DAS 15H AS 15H45
PARTICIPE DO EVENTO ONLINE

Unimed Franca | SÃO JOAQUIM HOSPITAL E MATERNIDADE

Diretor Técnico: Dr. Ricardo de Oliveira Bessa | CRM 52.643 | Diretor Técnico: Dr. Paulo Sérgio Faleiros | CRM 24.033

PARABÉNS, LÍDER!

VOCÊ REPRESENTA TODA A MENTALIDADE INOVADORA DA NOSSA UNIMED FRANCA E SÃO JOAQUIM HOSPITAL E MATERNIDADE.

Por concluir o "1º Ciclo de Avaliação de Desempenho e Feedback" de sua equipe, receba essa pequena vida para cuidar, já que você demonstrou que sabe muito bem cultivar e estimular o crescimento e o desenvolvimento.

Unimed Franca | SÃO JOAQUIM HOSPITAL E MATERNIDADE

Diretor Técnico: Dr. Ricardo de Oliveira Bessa | CRM 52.643 | Diretor Técnico: Dr. Paulo Sérgio Faleiros | CRM 24.033

NOVAS PARCERIAS

Anualmente fazemos a revisão de nossas parcerias buscando mais benefícios para nossos colaboradores e seus dependentes. Focamos em parcerias alinhadas com nossa identidade e cultura organizacional, como por exemplo voltadas para a saúde e bem-estar e educação. Em 2022 fechamos parceria com academias, além de mais opções de escolas de idiomas.

+Saúde

Saúde é o nosso principal foco e isso vale para todos, de colaboradores a clientes. Por isso, investimos em novas parcerias para que você tenha cada vez mais ferramentas que o ajudem a cuidar do corpo e da mente.

Dessa forma, queremos lembrar você das parcerias que temos com algumas academias da cidade. Não deixe de se exercitar!



Rosenboys: R\$ 39,90 mensais em musculação. Proximidades da região do Residencial Amazonas. Contato: (16) 99126-2849



Fitmais: R\$ 50,00 mensais em musculação duas vezes na semana, ou R\$ 60,00 mensais de três a cinco vezes na semana. Proximidades do Jardim América. Contato: (16) 99127-0408



Franca Fitness: R\$ 65,00 mensais em musculação, zumba, circuito e piloxing. Treinos nos horários das 11h às 15h, R\$ 60,00 mensais. Proximidades da região do Jardim Petróglia. Contato (16) 99131-7422



Box 720: R\$ 100,00 mensais em Crossfit. Proximidades da Avenida Dr. Alonso y Alonso. Contato: (16) 99121-0271

Está na hora de investir em você!

Aprender uma nova língua é um investimento bastante necessário para se manter atualizado no mundo atual. Por isso, a Unimed Franca e o São Joaquim oferecem parcerias para os colaboradores que você pode aproveitar a qualquer momento.

Conheça as escolas de idiomas que são nossas parceiras:

CCBEU AMERICANSPEACE: 30% de desconto para todos os colaboradores e familiares, em qualquer estágio de curso. Contato: (16) 99319-8706



KNOW-HOW: 10% a 50% em todos os cursos para os colaboradores, cônjuges e filhos. Contato: (16) 99996-5500



WISE UP FRANCA: 20% de desconto sobre o valor regular da mensalidade e 20% de desconto nas matrículas, nos cursos de Inglês Executive (adulto) ou Teens (adolescente), se estendendo aos familiares. Contato: (16) 98855-8776



UP GLOBAL EDUCATION: 10% de desconto por aluno em qualquer estágio de curso, se estendendo para filhos e cônjuges dos colaboradores. Contato: (16) 99252-3333



PLANEJAMENTO 2023

O nosso objetivo em 2023 é focar nas ações que estejam alinhadas à estratégia da empresa e que agregam valor ao dia a dia. Com isso, estruturamos um planejamento para o ano de 2023:

- Revisão e acompanhamento dos Indicadores estratégicos mensais (alinhados estrategicamente)
- Ações de Endomarketing e Employer Branding em parceria com o Marketing
- Reintegração de todos os colaboradores para resgatar a identidade e cultura organizacional, propósito, sentimento de pertencimento e engajamento
- 2º Ciclo de Avaliação de Desempenho e Feedback
- Programa de Desenvolvimento de Lideranças
- Trabalhar a Experiência do Colaborador (Trajetória) com todos os setores envolvidos e lideranças
- Ações Comitê Jeito de Cuidar com foco em Atendimento e Diversidade.



MARKETING

A UNIMED FRANCA E O SESI FRANCA BASQUETE

Em 2022, o Sesi Franca Basquete sagrou-se **Campeão do Novo Basquete Brasil** e do **Campeonato Paulista**, ambos os títulos **evidenciando a marca Unimed estampada nas camisas**. Isso garantiu um alcance nacional da marca.

Além disso, o maior campeão do Brasil iniciou sua jornada na **Copa Super8** em 2022, que culminou com **mais um título no ano seguinte**. Em 23, também, nosso time já está garantido nas finais da Champions League da Américas, **que pode evidenciar a Unimed para todo o mundo**, em caso de título.

As ações nos intervalos dos jogos continuam, como a **ação do latão**, em que os torcedores podem arremessar bolas em latas no meio da quadra para **ganharem uma camisa da Unimed Franca autografada pelos jogadores**.



MÍDIAS SOCIAIS

Intensificando nossas ações nas mídias sociais, alcançamos números expressivos nos canais de contato:

 **facebook**
 **772 novos seguidores** no Facebook, alcançando **19 mil**

 **Instagram**
 **2.749 novos seguidores** no Instagram, alcançando **10,1 mil**



Espaço Viver Bem
 Medicina preventiva e promoção da saúde para todos os clientes Unimed Franca, **sem cobrança de guia.**
unimed.me/100oak

TABAGISMO | OBESIDADE ADULTO E INFANTIL | DIABETES | GESTANTE
 COLUNA | BARIÁTRICA | CRÔNICOS | PLANEJAMENTO FAMILIAR | IDOSOS | PÓS-CIRÚRGICO DA MAMA

Unimed Franca
 Gerenciar Página do Facebook | Ir para o Instagram

Público Vitalício
 Seguidores da Página do Facebook: **19 mil**
 Seguidores do Instagram: **10,1 mil**

 **YouTube**
 **471 novos seguidores** no YouTube, alcançando os **2 mil**



Espaço Viver Bem
 Medicina preventiva e promoção da saúde para todos os clientes Unimed Franca, **sem cobrança de guia.**
unimed.me/100oak

TABAGISMO | OBESIDADE ADULTO E INFANTIL | DIABETES | GESTANTE
 COLUNA | BARIÁTRICA | CRÔNICOS | PLANEJAMENTO FAMILIAR | IDOSOS | PÓS-CIRÚRGICO DA MAMA

Unimed
 @UnimedFranca 2 mil inscritos 170 vídeos
 A Unimed Franca é uma cooperativa de serviços médicos, que atua na cid... >

Nos tornamos **a mais seguida** da região e **um dos maiores canais** do sistema Unimed do **Estado de SP**

 **LinkedIn**
 **2.036 novos seguidores** no LinkedIn, alcançando os **7 mil**

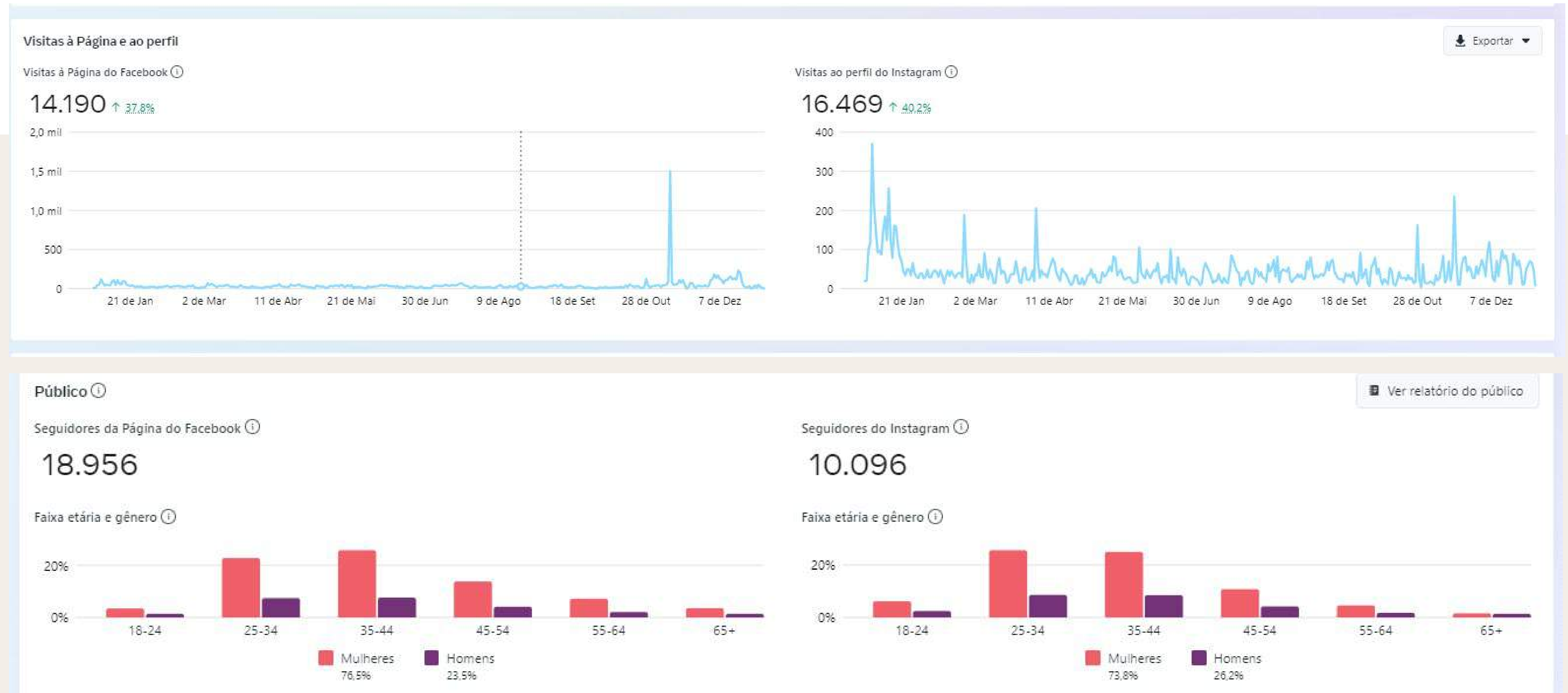


SEJA ÍNTEGRO | TENHA RESPEITO | DISSEMINE TRANSPARÊNCIA | TRANSMITA SEGURANÇA | AGUÇE SUA EMPATIA

Unimed
A minha vocação é cuidar de vidas
 Sou empatia, segurança e respeito. **Sou Unimed Franca**

Unimed Franca
 Aqui tem cuidado | Aqui tem saúde | Aqui tem Unimed
 Hospitais e atendimento à saúde · Franca, SP · 7.001 seguidores

Foram alcançadas **693.178 pessoas** no **Facebook** e **373.533** no **Instagram** de forma orgânica (sem investimentos) e **757.341** em ambas as páginas de forma patrocinada.

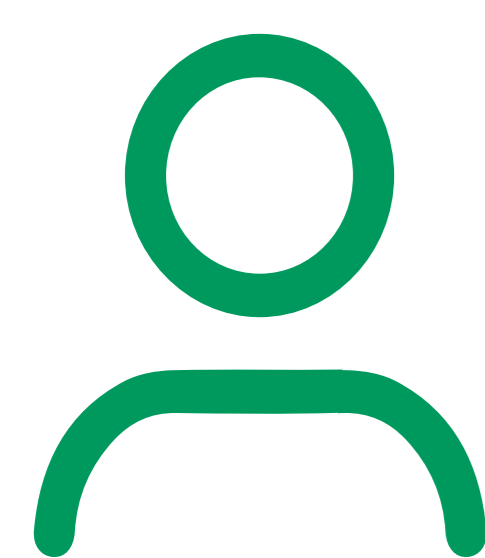


NOTA MÁXIMA IDSS

Nossa cooperativa atingiu a nota máxima no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) pelo terceiro ano seguido, conforme resultado da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). A nota média do setor em 2022 (ano-base 2021), que considera a média do desempenho das operadoras, ponderada pelo número de beneficiários, foi de **0,8128**, sendo que 1,00 é a nota máxima e zero, a mínima. **A Unimed Franca recebeu nota 1,00.**



R\$ 410
investimento
em divulgação



15.464
pessoas alcançadas
nas redes sociais



1.660
pessoas engajadas
curtiram, comentaram
ou compartilharam

NOTA
MÁXIMA
NO ÍNDICE IDSS 2022

3 ANOS CONSECUTIVOS!

FOI PROPORCIONANDO
GRANDES EXPERIÊNCIAS
QUE CONTINUAMOS
NO TOPO!

Unimed
Franca

ANS - Nº 354783

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

FOI PROPORCIONANDO
GRANDES EXPERIÊNCIAS
QUE CONTINUAMOS
NO TOPO!

NOTA
MÁXIMA
NO ÍNDICE IDSS 2022

3 ANOS CONSECUTIVOS!

ANS - Nº 354783

CLIQUE E SAIBA MAIS

Unimed
Franca

NOTA
MÁXIMA
NO ÍNDICE IDSS 2022

3 ANOS CONSECUTIVOS!

FOI PROPORCIONANDO GRANDES EXPERIÊNCIAS
QUE CONTINUAMOS NO TOPO!

Unimed
Franca

ANS - Nº 354783

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

unimedfranca

unimedfranca Optar pela Unimed Franca, é optar pelo plano de saúde que, por três anos consecutivos, obteve nota máxima no índice IDSS, medido pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS.

Este índice avalia os planos de saúde do Brasil e comprova que só uma grande experiência marca uma vida!

Saiba mais no link da BIO.

#IDSS #UnimedFranca #IDSS2022 #NotaMáxima
11w See translation

cintra1958 🌟🌟🌟🌟🌟
11w 1 like Reply
View replies (1)

Liked by diegogodoicosta and 426 others
JANUARY 3

Add a comment...

SÃO JOAQUIM RUN 10

A 10ª Edição da São Joaquim Run foi histórica. Além de ser a primeira após a pandemia, foi a primeira a esgotar todos os ingressos. Veja os resultados:

 **+ 1250 inscritos**

 **+ 3000 pessoas** presentes

 **548 homens** competidores

 **344 mulheres** competidoras

 **166 crianças**

 **92** com mais de **60 anos**

 **9428 acessos** ao site www.saojoaquimrun.com.br

Ingressos esgotados pela primeira vez em 10 edições

425.776 pessoas alcançadas nas redes sociais (**257.580** em alcance pago / **131.517** em alcance no Facebook / **36.679** em alcance no Instagram)

Novos seguidores

91 novos seguidores no Facebook (aumento de 506,9%)

783 novos seguidores no Instagram (aumento de 19mil%)

E-mail MKT

15 disparos feitos para um público que somou 100.987 pessoas

Taxa de abertura média: **28%** - **28.276** aberturas

Taxa de cliques média: **3%** - **3.029** cliques no link

Aplicativo

07 posts feitos

Abertura: **1571** | Cliques no link: **296**



PERSONEW
ASSESSORIA ESPORTIVA

SÃO JOAQUIM REUNIO DE VOLTA À LARGADA

10.11 E 11 SETEMBRO



SCANEIE O
QR CODE
E FAÇA SUA
INSCRIÇÃO!

Desenvolvimento
Imobiliário





**MEMBRO
EMÉRITO**

Em 2022, alguns de nossos cooperados tornaram-se membros eméritos da Cooperativa. Foram vários anos dedicados à Unimed Franca, valorizados por suas nomeações após o encerramento dos serviços prestados. São eles:

MEMBROS EMÉRITOS 2022

Antônio Carlos Teixeira	16/02/2022
Mauro Tosi Maniglia	16/02/2022
Francisco Luís Coelho Rocha	16/02/2022
Pedro Ângelo Andrade Correia	19/04/2022
Afrânio Jose Gouvea	25/05/2022
Antônio Eustaquio Soares	25/05/2022
Leda Gambetta Paim	20/07/2022
Maria Alzira Amâncio Da Silva	20/07/2022

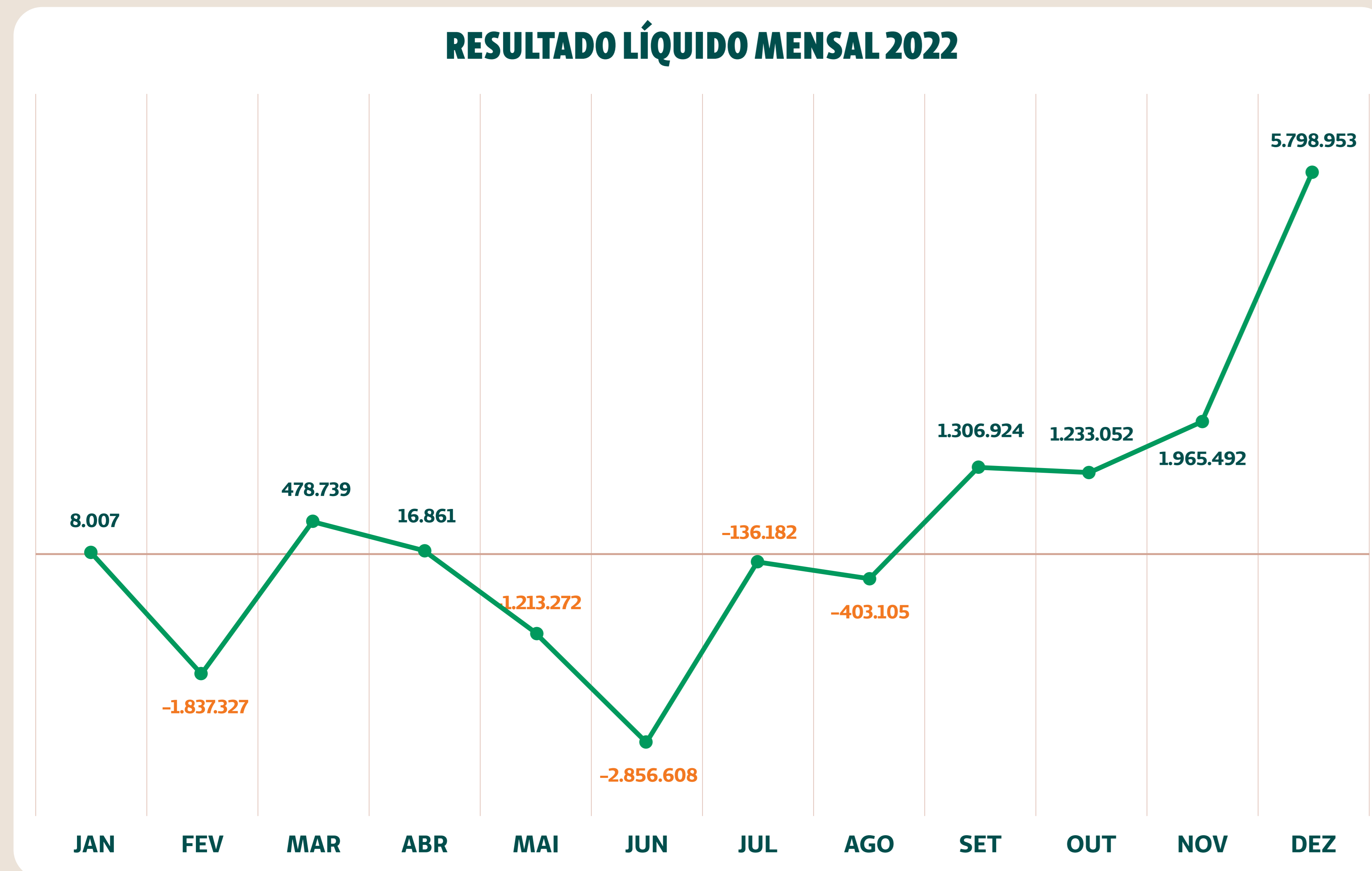
8 COOPERADOS





EXPECTATIVAS PARA 2023

Da forma que terminamos o ano de 2022, podemos esperar um 2023 com mais otimismo que o ano anterior. Abaixo, demonstramos o Resultado Líquido Mensal de 2022. **Notamos que após a implantação do modelo de Gestão Aberta e do Plano de Contingências nossa empresa apresentou uma verdadeira guinada nos resultados:**



Felizmente, esse otimismo não está relacionado à fatores externos. Não podemos depositar nos outros a nossa responsabilidade com a sustentabilidade da empresa. Nós devemos construir o nosso futuro.

Possuímos um reconhecimento do mercado de que somos o melhor plano de saúde da nossa região. Nosso hospital está entre os 50 melhores do país por 3 anos consecutivos. Nossos serviços assistenciais devem ser ampliados para atender a demanda e os anseios dos nossos clientes, assim como para manter o padrão de verticalização. Somente assim será possível manter a valorização dos sócios-cooperados e manter uma assistência de qualidade aos nossos clientes.

Pela 3ª vez consecutiva entre os melhores

SJHM se mantém entre os **50 principais hospitais do país e o melhor da região***

WORLD'S BEST HOSPITALS 2023
Newsweek
POWERED BY statista

*Segundo publicação da revista Newsweek. Pesquisa realizada pela empresa Statista para o "World's Best Hospitals 2023".

Atitudes responsáveis, abertura para o diálogo, transparência nas informações e competência técnica são os alicerces para que nosso 2023 seja construído mantendo os valores e propósitos da nossa empresa.

RELATÓRIO DE GESTÃO 2022

Unimed 
Franca