

RECURSOS PRÓPRIOS – UNIMED SÃO JOSÉ DOS CAMPOS

A Unimed São José dos Campos, seguindo a tendência consolidada em algumas singulares, vem investindo sistematicamente no crescimento de sua rede de Recursos Próprios. Tal decisão baseia-se na importância estratégica que representa para a cooperativa a prestação de serviços diretamente aos seus clientes, sem a intermediação de sua rede credenciada.

A partir de tais premissas gerais, destacamos outros aspectos que justificam a existência dos serviços próprios:

1. Autonomia

A Unimed passa a ser a efetiva gerenciadora da assistência, além de valorizar direta dos seus clientes. A avaliação para melhorias compete exclusivamente à operadora, de acordo com os interesses de qualidade da assistência.

2. Imagem da Unimed

Há um fortalecimento da marca e procura-se criar identidade e fidelização do cliente.

3. Marketing

Permite elaboração de estratégias envolvendo a empresa e o produto “recurso próprio”, agregando valor ao plano.

Além das grandes vantagens citadas, existem outras questões que desejamos destacar, justificando o investimento na rede própria, mas que podem ser específicos para determinada unidade (hospital-dia, por exemplo), não se aplicando a outra modalidade de recurso próprio. São os seguintes:

- Diminuir a transferência de ganhos, que podem e devem ficar na cooperativa;
- Garantia de melhores condições para negociar com a rede contratada:
 - ✓ Conhecimento do negócio e dos custos.
 - ✓ Declínio da dependência.
- Garantia da Reserva Técnica/ANS;
- Redução de custos com a “exportação” de clientes;
- Possibilidade de Auditoria:
 - ✓ “In Loco”;
 - ✓ Procedimentos de alto custo (OPME);
 - ✓ Minimização de conflitos
- Estímulo ao desenvolvimento de Centros de Estudos Unimed;
- Resultados compartilhados, pois os ganhos em escala retornam aos cooperados;
- Depuração do corpo clínico habitualmente heterogêneo;
- Geração de postos de trabalho para os cooperados;
- Auto-estima;

- Viabilizar o potencial dos médicos cooperados;
- Importância futura;
- Marco de qualidade em assistência hospitalar;
- Mudar a história da cooperativa;
- Referencial para conhecimento dos custos reais de:
 - ✓ Diárias e taxas.
 - ✓ Honorários Médicos.
 - ✓ Materiais e medicamentos
 - ✓ SADT

Especificamente para os médicos cooperados, destacamos as seguintes vantagens na existência de serviços próprios:

- Oportunidade de trabalho em ambiente de qualidade;
- Remuneração justa e progressiva;
- Retorno financeiro (sobras) das atividades hospitalares;
- Possibilidades de ampliar os benefícios aos cooperados;

Passamos agora a apresentar os Recursos Próprios existentes na Unimed São José dos Campos, oferecendo um panorama sucinto de sua participação atual no mercado, estrutura e perspectivas para o futuro.

LABORATÓRIO UNIMED

Foi inaugurado em novembro de 1989, completando, portanto 20 anos em 2.009.

Na cidade de São José dos Campos a Unimed conta com dois laboratórios credenciados: o Laboratório Unimed e o Quaglia. Nas cidades de Jacareí, Ubatuba e Caraguatatuba, o único serviço credenciado é o Laboratório Unimed.

A produção técnica ocorre em duas unidades, ambas em São José dos Campos:

- ❖ Vilaça (matriz); e no
- ❖ Santos Dumont Hospital.

Possui os seguintes postos de coleta:

- Vilaça, SJC;
- Andrômeda, SJC;
- Adyana, SJC;
- Praça dos Três Poderes, Jacareí;
- Ubatuba;

❑ Caraguatatuba

O Laboratório Unimed é o responsável por todos os exames do Santos Dumont Hospital e pela maior parte dos exames do PA Unimed SJC e Hospital-dia;

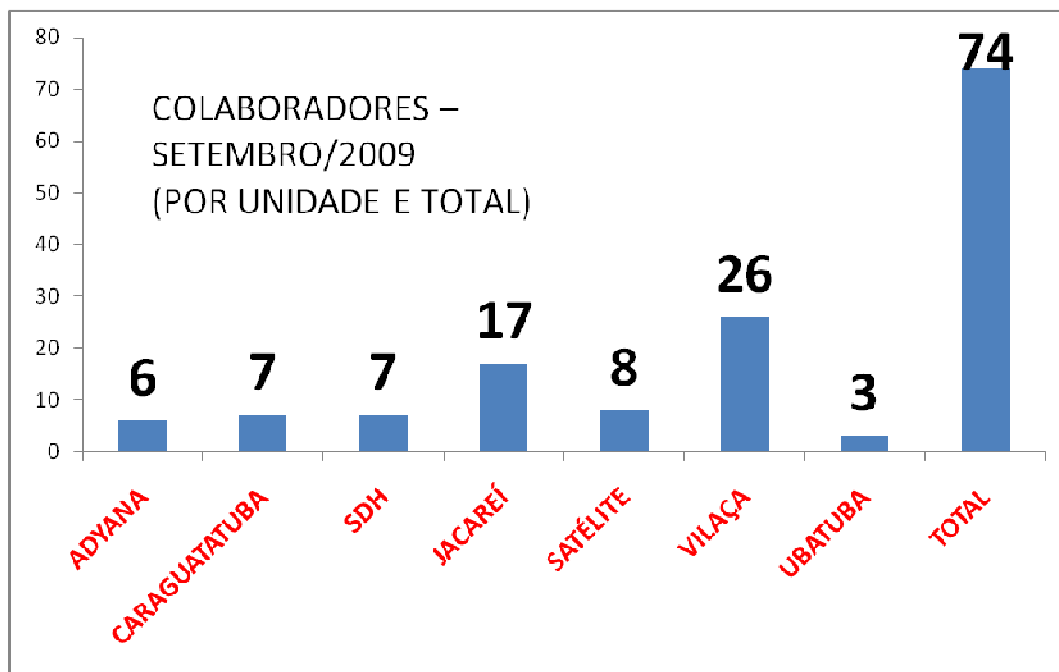
Atende por meio de sistema de prontuário eletrônico integrado a todas as unidades da cooperativa.

Destacamos como seus serviços e características:

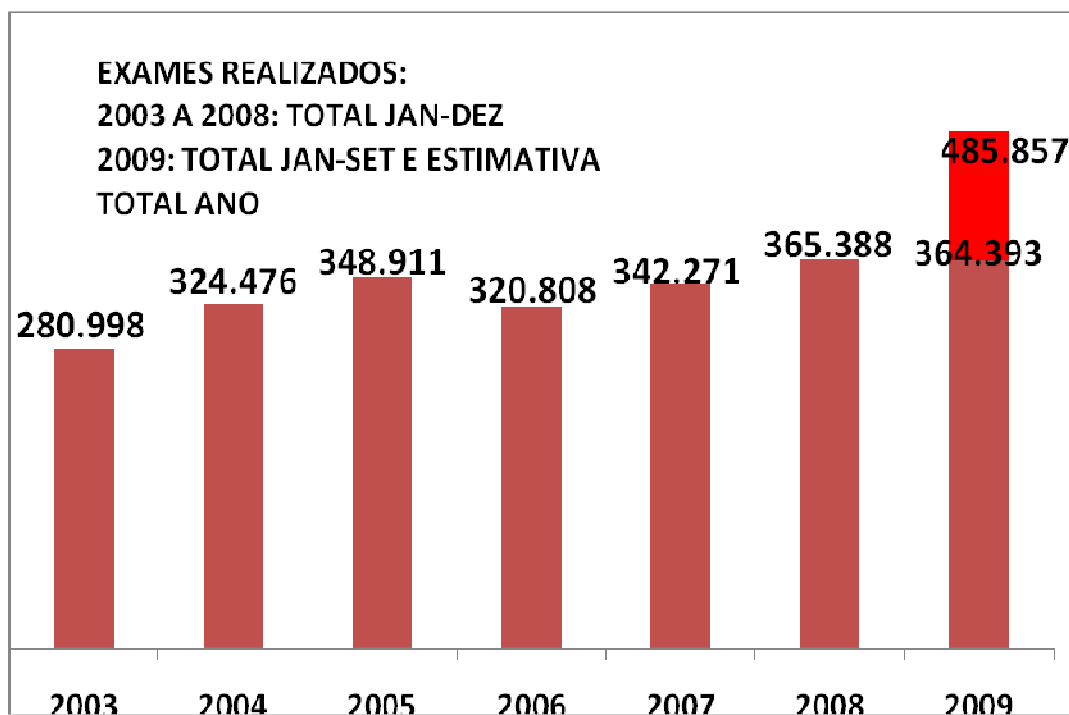
- ❑ Resultados são disponibilizados nos postos de coleta ou pela internet;
- ❑ Logística diária para coleta dos exames no litoral e Jacareí e envio aos laboratórios de apoio;
- ❑ Funcionamento aos domingos nas unidades Andrômeda e Jacareí;
- ❑ Horário diferenciado na unidade Andrômeda: 06h30min às 19 horas;
- ❑ Realiza coleta domiciliar gratuita para clientes Unimed;
- ❑ Laboratórios de apoio: Álvaro (grupo DASA), Hermes Pardini e Fleury;

As perspectivas futuras são:

- ❖ Consolidar-se como laboratório de referência para os cooperados da Unimed SJC;
- ❖ Manter média mensal de 43.000 exames realizados/mês, em 2010;
- ❖ Continuar a garantir resultados rápidos e confiáveis;
- ❖ Implantar certificação de qualificação externa – PALC (SBPC), além da hoje existente;
- ❖ Expansão da rede: unidade no Jardim Aquarius, estabelecer contratos de venda de serviços com hospitais da região e SUS;
- ❖ Maior divulgação unidade bacteriológica;
- ❖ Reforma e expansão da unidade Ubatuba;



Laboratório Unimed – Total de colaboradores por unidade. Dados setembro/2009.



Laboratório Unimed – Total de exames realizados. Comparativo 2003 a 2008 (janeiro a dezembro) e 2009 (janeiro a setembro e estimativa janeiro a dezembro).

ESTAÇÃO JACAREÍ – PRONTO-ATENDIMENTO UNIMED

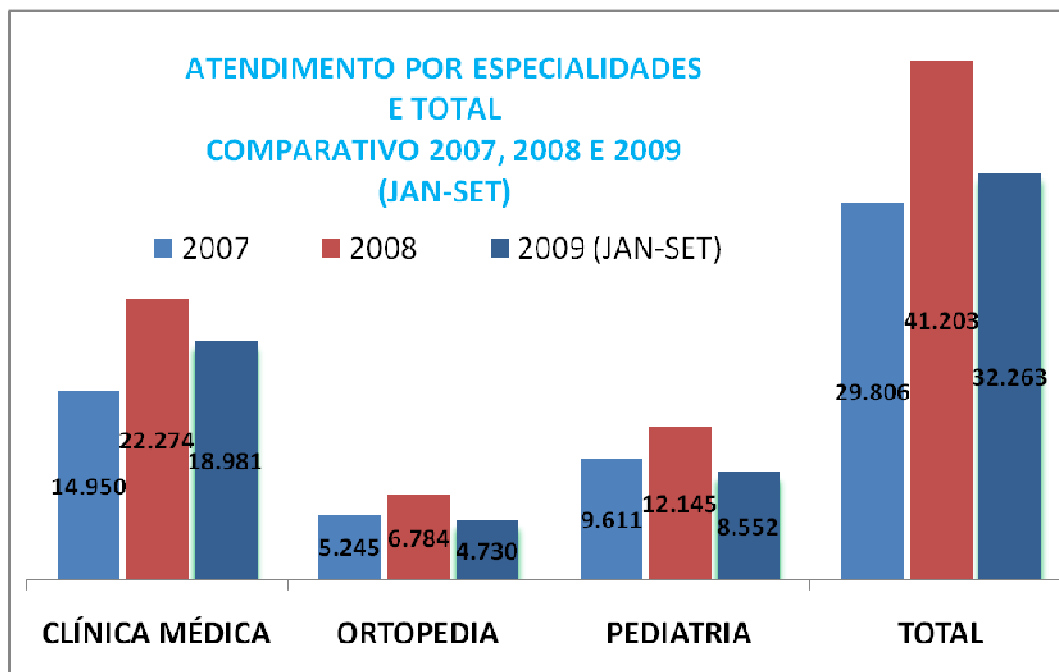
Foi inaugurado no local atual em Novembro de 2006.

Possui os seguintes serviços disponíveis aos nossos clientes:

- ✓ Atendimento em pediatria, clínica médica e ortopedia em regime de ininterrupto;
- ✓ Leitos de observação;
- ✓ Radiologia geral;
- ✓ Sala para pequenos procedimentos ambulatoriais;
- ✓ Sala de emergências;
- ✓ Faturamento “in loco”;

A Estação Jacaré possui um grande potencial de crescimento, e deverá atingir as seguintes metas em médio prazo:

- Consolidar-se como referência para atendimentos dos clientes Unimed em Jacaré;
- Exclusividade dos atendimentos de urgência e emergência na cidade;
- Crescimento nas cirurgias ambulatoriais, tornando-se único local credenciado no município;
- Atendimento de pacientes com maior complexidade, garantindo agilidade e qualidade na assistência às urgências e emergências médicas, baseado em protocolos de acolhimento e classificação de risco;
- Escala de plantão formada preferencialmente por cooperados;
- Garantir melhor remuneração da região aos médicos plantonistas;



Atendimento Estação Jacareí, por especialidades e total, entre 2007 e 2008 (janeiro a dezembro) e 2009 (janeiro a setembro).

FARMÁCIA PRIVATIVA UNIMED

Foi inaugurada em São José dos Campos na data de dezembro de 2000 e a filial de Jacareí em junho de 2006.

Oferece os seguintes serviços:

- Venda de medicamentos, perfumaria e dermocosméticos com descontos exclusivos para clientes Unimed, colaboradores e médicos cooperados;
- Aquisição, venda e aplicação de vacinas em campanhas específicas (influenza, HPV);
- Delivery em SJC e Jacareí;
- Acordos com empresas para venda com desconto em folha de pagamento para os funcionários;
- Cartões de desconto dos laboratórios farmacêuticos;
- Local exclusivo interno na Panasonic e VCP, para recebimento de pedidos e entrega de medicamentos aos funcionários;

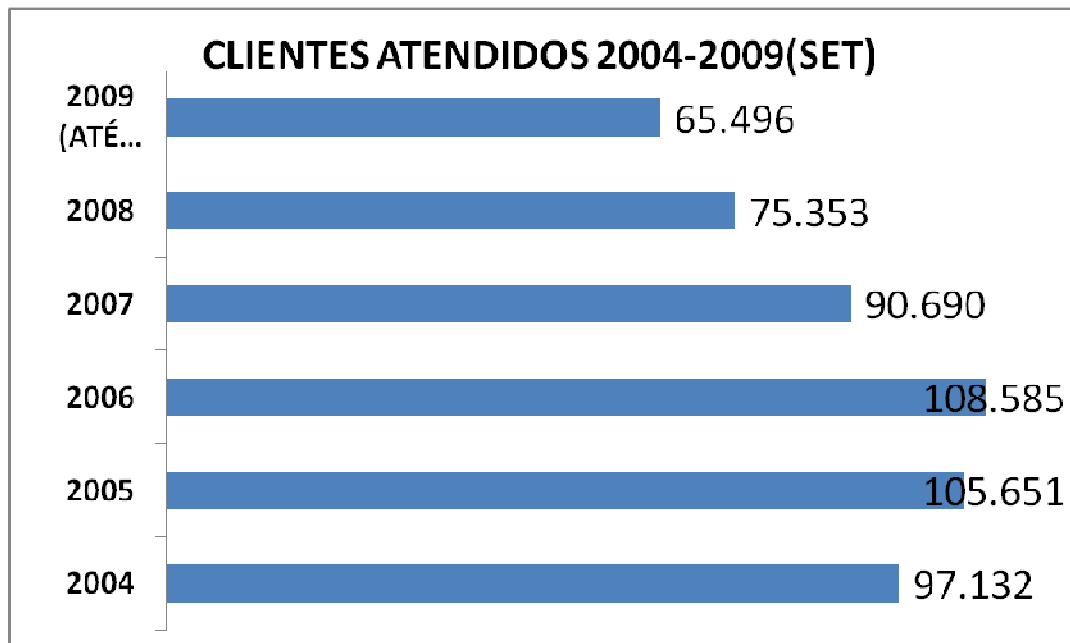
As vantagens para a cooperativa são:

- Divulgação marca Unimed;
- Fidelização de clientes;
- Diferencial entre as operadoras de saúde;
- Agregar valor aos planos;
- Retorno financeiro à cooperativa;

O mercado farmacêutico apresenta um grande crescimento no país e a concorrência entre as empresas torna-se cada vez maior, principalmente pela formação de grandes redes de Farmácias e pela entrada no mercado das empresas varejistas (Carrefour, Extra, Wal-Mart, entre outros), cujo foco principal não é a venda de medicamentos, porém praticam preços mais baixos para atrair o cliente às suas lojas.

Destacamos como os principais desafios a serem enfrentados pela Farmácia Privativa Unimed os seguintes:

- Aumentar receita, em um mercado altamente competitivo;
- “Conquistar” o médico cooperado;
- Concorrência das grandes redes;
- Trabalhar com o menor valor de venda do mercado, porém garantindo boa margem;
- Controle rigoroso do estoque;
- Novas unidades na av. Andrômeda e litoral norte;
- Atuar em conjunto com as maiores empresas, criando postos internos de venda;
- Aumentar venda pelo delivery;
- Divulgar e melhorar o delivery no litoral;
- Maior divulgação junto aos colaboradores da Unimed SJC;
- Postos de atendimento (sem venda) ou terminal telefônico direto e exclusivo nos PA's e Santos Dumont Hospital (entrega via delivery);



Total de clientes atendidos Farmácia Privativa Unimed – Dados de janeiro a dezembro entre 2004 e 2008 e de janeiro a setembro em 2009.

AMBULATÓRIO UNIMED UBATUBA

Inauguração:

- 2004: primeiro local de atendimento no centro da cidade;
- Dezembro/2005: início do atendimento no local atual, na av. Itaguá;

Possui os seguintes serviços:

- No mesmo prédio funcionam: ambulatório Unimed, posto de coleta do laboratório, setor administrativo (autorizações) e comercial;
- Atende clínica médica e pediatria;
- Receita importante de intercâmbio e consultas particulares;

Destacamos como as perspectivas:

- ❖ Ser referência em atendimento ao cliente Unimed;
- ❖ Oferecer atendimento 24 horas nas temporadas;
- ❖ Melhorar o ambiente físico, oferecendo maior conforto;
- ❖ Garantia de plantonistas clínicos e pediátricos em todo o horário de funcionamento;

- ❖ Melhorar a estrutura, oferecendo suporte inicial aos casos mais complexos, até a transferência do paciente;
- ❖ A médio/longo prazo criação de pronto-atendimento 24 horas;

ANO	ATENDIMENTOS	CRESCIMENTO (EM RELAÇÃO AO ANO ANTERIOR)
2.006	3.256	-
2.007	5.064	56%
2.008	5.793	14%
2009 (ATÉ SETEMBRO)	6.907	19%

Atendimento Ambulatório Unimed Ubatuba – comparativo 2006 a 2008 (janeiro a dezembro) e 2009 (até setembro).

PRONTO-ATENDIMENTO HOSPITAL-DIA UNIMED

Inauguração e datas importantes:

- Início das atividades em 1996.
- Ortopedia em 2005.
- 2008: reforma geral do centro cirúrgico.

Serviços disponíveis

- ❖ Plantão em clínica médica e ortopedia ininterrupto;
- ❖ Cirurgias com período de internação de até 24 horas;
- ❖ Pequenos procedimentos cirúrgicos ambulatoriais;
- ❖ Curativos, inalações e demais procedimentos de enfermagem;
- ❖ Atendimento de urgências e emergências médicas em ambiente específico e adequado;

- ❖ Leitos de observação clínica;
- ❖ Para diagnóstico: laboratório 24 horas (lab. Unimed e Valeclin), radiologia geral no local, tomografia e ultrasonografia 24 horas (UNEP);
- ❖ Sala de recuperação pós-anestésica;
- ❖ Central de Material Esterilizado;

A estrutura física compreende os seguintes ambientes:

✓ **No Pronto-atendimento:**

Consultórios médicos: 04 de clínica e 01 de ortopedia

Leitos de observação:

- Poltronas: 09
- Cadeiras para inalação: 07
- Leitos: 06

Posto de enfermagem: 01

Sala de emergência: 01

Sala de curativos: 01

Sala de procedimentos ortopedia: 01

Recepção e sala de espera

✓ **No Hospital-dia:**

Salas de cirurgia: 04

Leitos de recuperação pós-anestésica: 04

Conforto médico

Farmácia satélite

Apartamentos: 06, com 12 leitos no total

Sala de pequenos procedimentos: 01

Vestiário masculino e feminino

Recepção exclusiva

✓ **Comum ao PA e Hospital-dia:**

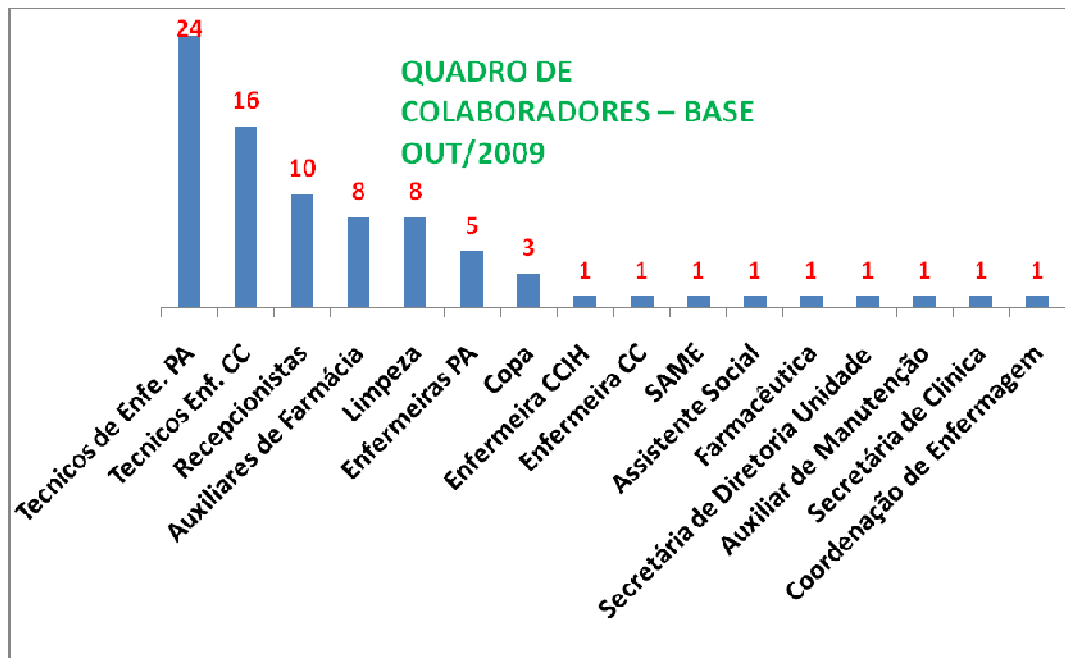
Repouso médico com 03 quartos e banheiros independentes, sala de estar e lanches;

Farmácia interna e estoque de materiais e medicamentos;

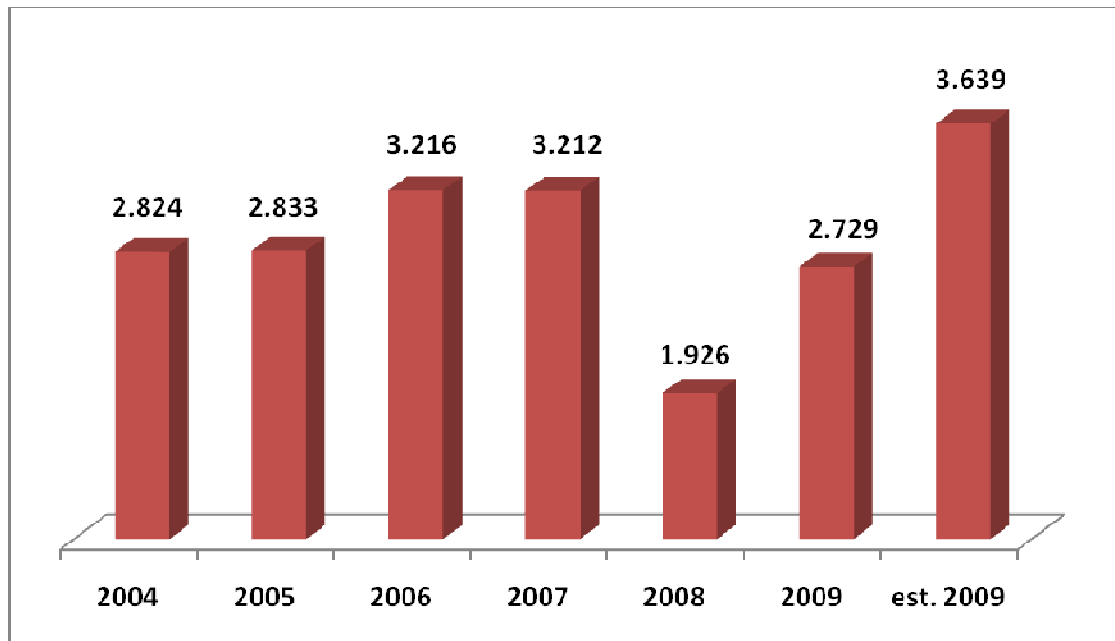
Copa para funcionários;

Área administrativa;

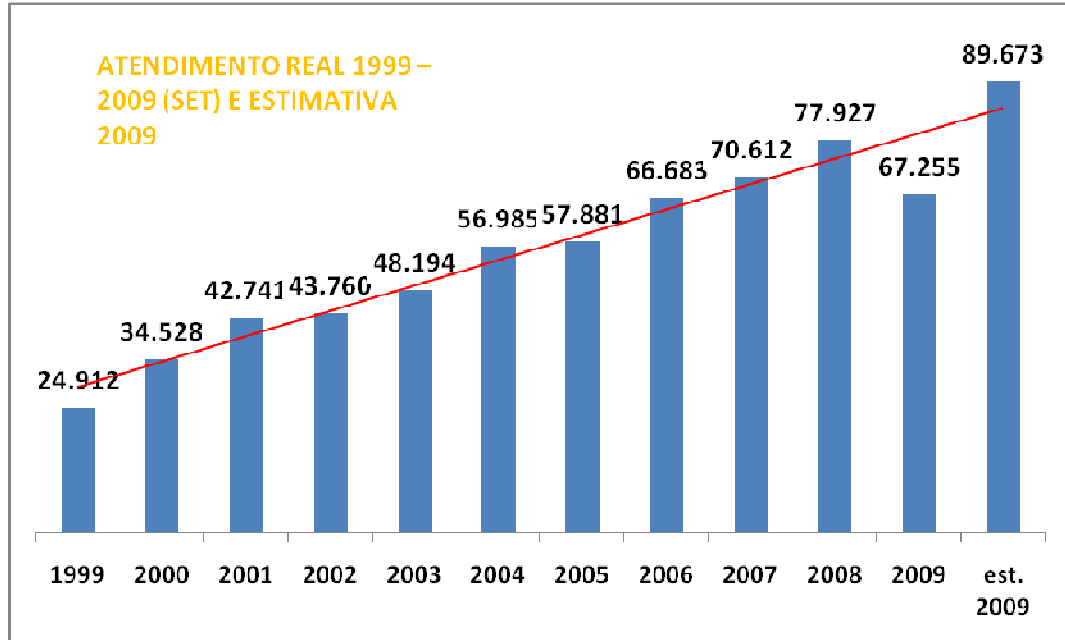
Same;



Hospital-dia e Pronto-atendimento Unimed – Total de colaboradores por cargo.
Dados de outubro/2009.



Hospital-dia Unimed – Total de cirurgias realizadas (sala de procedimentos ambulatoriais e centro cirúrgico). Dados de 2004 a 2008 (ano completo) e 2009 (até setembro e estimativa ano completo).



Pronto-atendimento Unimed SJC – Total de consultas realizadas. Dados de 1999 a 2008 (janeiro a dezembro) e 2009 (janeiro a setembro e estimativa janeiro a dezembro).

SHOPPING COLINAS – FRALDÁRIO UNIMED

A partir de acordo firmado com a administração do Shopping Colinas, na cidade de São José dos Campos, a Unimed ficou responsável pela gestão do fraldário e pelo serviço de empréstimo de carrinhos de bebê aos frequentadores do local.

A oferta dos serviços não é exclusiva para os clientes Unimed, estando disponíveis para toda a população de clientes do shopping.

Tal ambiente fortalece a marca Unimed, na medida que a associa a serviços gratuitos e de úteis, além de garantir a visibilidade da mesma, pois os carrinhos de bebê possuem estampados o logotipo da cooperativa.

Além disso, em contra-partida, exploramos um quiosque na área nobre do local (em frente aos cinemas e academia de ginástica, em uma das entradas principais) que permite o contato do cliente com nossos vendedores e a efetiva venda de planos de saúde.

SANTOS DUMONT HOSPITAL

Seguindo a tendência do mercado de saúde e sustentada por valores como humanização, respeito, afeto, tecnologia, desenvolvimento e crescimento sustentado, a Unimed, iniciou em 2007 a implantação de seu primeiro hospital com serviços médico-hospitalares de alta complexidade, inaugurando uma nova era para seus cooperados e clientes

O Hospital Santos Dumont oferece serviços de ponta, em um ambiente de tecnologia avançada, garantindo maior segurança tanto para os médicos e demais profissionais da saúde, quanto para seus clientes, que têm ao seu dispor um serviço com atendimento diferenciado e conceito de grife hoteleira..

Estrutura assistencial:

- Especialidade – cirurgia de alta complexidade
- Retaguarda de UTI / casos especiais
- Especialidades:
 - ✓ Ortopedia e Traumatologia;
 - ✓ Cirurgia Cardíaca, incluindo hemodinâmica;
 - ✓ Neurocirurgia;
 - ✓ Cirurgia Vascular Arterial;
 - ✓ Urologia;
 - ✓ Cirurgia do Aparelho Digestivo;
 - ✓ Cirurgia Torácica;
 - ✓ Medicina Intensiva
 - ✓ Cirurgia Oncológica

- ✓ Ginecologia e Mastologia
- ✓ Cirurgia Buco-Maxilo-Facial (trauma)
- ✓ Cirurgia de Cabeça e Pescoço (casos especiais)

O Hospital Santos Dumont, inaugurado em maio de 2009, já é a referência para os cooperados e clientes unimed para os procedimentos de alta complexidade, tanto nas cirurgias como na unidade de terapia intensiva (UTI).

UNIMED FÁCIL

- ✓ Modalidade de plano de saúde com rede restrita de atendimento e menor custo para o cliente;
- ✓ Remunera os cooperados sem nenhum tipo de desconto;
- ✓ Atendimento preferencial na rede própria;
- ✓ Negociação com prestadores para desconto padrão nas contas hospitalares ou serviços diagnósticos, específicos para tal modalidade;
- ✓ Núcleos de atendimento com especialidades médicas básicas e/ou de maior procura;
- ✓ Nos núcleos, os médicos são remunerados por hora-trabalhada;
- ✓ Locais: são José dos campos (av. José longo), jacareí (estação jacareí) e ubatuba (ambulatório unimed);