



## ÍNDICE

### **Estudo Especial – Ações Eficazes Gerando Captação/Retenção de Usuários/Pacientes no Setor da Saúde Privada - 2015**

<b>1. SUMÁRIO .....</b>	<b>01</b>
<b>2. RELAÇÃO DOS SERVIÇOS AGREGADOS X CAPTAÇÃO DE USUÁRIOS/PACIENTES .....</b>	<b>01</b>
2.1. Hospitais.....	02
2.1.1. Hospital Moinhos de Vento .....	02
2.2. Laboratórios .....	02
2.2.1. Laboratório Sabin.....	03
2.2.2. Alta Excelência Diagnóstica.....	04
2.2.3. Fleury Medicina e Saúde .....	04
2.3. Operadoras de Planos de Assistência Médica .....	04
2.3.1. Care Plus .....	05
<b>3. SERVIÇOS AGREGADOS VISANDO RETENÇÃO/FIDELIZAÇÃO DE USUÁRIOS/PACIENTES EM UM CENÁRIO DE CRISE.....</b>	<b>05</b>
3.1. Hospitais.....	06
3.1.1. Hospital Felício Rocho .....	06
3.1.2. Hospital Santa Lúcia .....	06
3.1.3. Hospital Samaritano de São Paulo .....	06
3.1.4. Hospital Vida .....	07
3.1.5. Hospital Sírio-Libanês .....	07
3.1.6. Hospital Albert Einstein .....	08
3.2. Maternidades .....	08
3.2.1. Hospital e Maternidade São Luiz (Unidade Itaim) .....	08
3.3. Laboratórios .....	09
3.3.1. Fleury Medicina e Saúde .....	09
3.3.2. Delfin Imagem .....	09
3.3.3. Laboratório Sabin.....	10
3.4. Operadoras de Planos de Assistência Médica .....	10
3.4.1. Omint.....	10
3.4.2. Unimed Porto Alegre.....	11
3.4.3. Unimed-BH.....	11
3.4.4. Bradesco Saúde.....	11

<b>4. RELAÇÃO DOS SERVIÇOS AGREGADOS X NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS.....</b>	<b>11</b>
4.1. Hospitais.....	12
4.1.1. Hospital Espanhol .....	12
4.1.2. Hospital Moinhos de Vento .....	12
4.1.3. Hospital Unimed Alberto Urquiza Wanderley.....	12
4.1.4. Hospital Alemão Oswaldo Cruz .....	12
4.1.5. Campinas Day Hospital.....	13
4.2. Laboratório .....	13
4.2.1. Exame Laboratório e Imagem.....	13
<b>5. PARCERIAS E TERCEIRIZAÇÃO DE SERVIÇOS .....</b>	<b>13</b>
5.1. Hospitais.....	14
5.1.1. Hospital Albert Einstein .....	14
<b>6. PRINCIPAIS SERVIÇOS AGREGADOS OFERECIDOS PELOS PLAYERS DA SAÚDE NO EXTERIOR</b>	
.....	<b>14</b>
6.1. King´s College Hospital (Inglaterra) .....	14
6.2. Ochsner Health System (EUA) .....	15
6.3. Bumrungrad International Hospital (Tailândia) .....	15
<b>7. SERVIÇOS AGREGADOS X RECONHECIMENTO E IMAGEM.....</b>	<b>15</b>
7.1. Unimed-Rio .....	16
7.2. Prevent Senior.....	17
7.3. Fleury Medicina e Saúde .....	17
7.4. Hospital São Camilo.....	18
7.5. Hospital Santa Paula.....	19
7.6. Hospital Mater Dei.....	19
<b>8. DIVULGAÇÃO EFICAZ DOS SERVIÇOS AGREGADOS AO PÚBLICO-ALVO .....</b>	<b>19</b>
<b>9. AVALIAÇÃO GERAL E RECOMENDAÇÕES .....</b>	<b>20</b>
<b>10. PRINCIPAIS TENDÊNCIAS .....</b>	<b>21</b>
10.1. Hospitais.....	22
10.2. Laboratórios .....	23
10.3. Operadoras de Planos de Assistência Médica .....	23