



***** 30 MESES DE ACTIVIDADE *****





*** 30 MESES DE ACTIVIDADE ***

ÍNDICE

NOTAS DA ADMINISTRAÇÃO	2
MISSÃO E VALORES	3
Missão	3
Valores	4
A REGIÃO AUTONOMA DA MADEIRA	5
O Mercado	5
SEGMENTAÇÃO	7
Análise do Risco	9
Questões Críticas e Obstáculos ao Crescimento	9
Iniciativas para Melhorar o Desempenho de todo o Grupo	10
CRONOLOGIA DOS PRINCIPAIS ACONTECIMENTOS	11
Ano 2006	11
Ano 2007	11
Ano 2008	12
Ano 2009	14
CONTEXTO DA ACTIVIDADE DO Grupo Madeira+Saúde (Grupo M+S)	15
Contexto Regional	15
Contexto Nacional	16
A Evolução nos Regimes Jurídicos do Sector da Saúde	16
A Regulação e Supervisão do Sector da Saúde em Portugal	17
Contexto Internacional	17
A Política de Cooperação e Parceria com Congéneres	18
TENDÊNCIAS E DESAFIOS	18
A Crescente Complexidade dos Produtos/Serviços	18
A Convergência com os Padrões Internacionais	19
O Enfoque na Transparência e na Comunicação	19
Importância da Comunicação Aberta com as Entidades da Tutela	19
Uma Gestão Profissional	19
OBJECTIVOS, ESTRATÉGIAS E ACÇÕES	20
CONSIDERAÇÕES FINAIS	22
ANEXOS	23



*** 30 MESES DE ACTIVIDADE ***

NOTAS DA ADMINISTRAÇÃO

O Grupo Madeira+Saúde (Grupo M+S) adoptou, desde sempre, uma estratégia de comunicação e um modelo empresarial que trouxeram, para as suas actividades, as melhores práticas de gestão. Com essa premissa incentiva práticas que promovem a qualidade em todas as suas áreas de negócio, procura os melhores resultados técnicos, científicos e humanos na sua relação com clientes, fornecedores, prestadores, colaboradores e accionistas; promove a inovação, a melhoria contínua e operacional do Grupo e mantém o seu compromisso de transparência para com a sociedade.

Por ser um Grupo Empresarial consciente e comprometido com o desenvolvimento económico e científico do Sector da Saúde, continua a investir, anualmente, no aprimoramento das suas condições de trabalho quer melhorando instalações, quer promovendo a formação contínua dos seus quadros e colaboradores, quer actualizando técnica e cientificamente os seus equipamentos. Essa directriz de trabalho, assim como uma eficaz gestão dos recursos, tem contribuído para o crescimento sustentado do Grupo e para a sua implantação no mercado da Região Autónoma da Madeira.

Este relatório pretende apresentar, à sociedade e ao mercado, os objectivos, os desafios e os principais resultados do Grupo Madeira+Saúde. Indica, também, a sua trajectória contínua de crescimento e evolução. Além disso, presta uma homenagem a todos aqueles que, dia após dia, contribuem para que a Missão e a Visão do Grupo se realizem.

As instituições evoluem ao longo do tempo. Logo, é natural que a sua Visão e Missão sejam, periodicamente, reavaliadas. Após 2 anos de funcionamento, sentimos a necessidade de visitar alguns conceitos, relembrar acontecimentos marcantes e redefinir propósitos e objectivos.

A revisão do Plano Estratégico, efectuada no início de 2009, permitiu-nos verificar que grande parte dos objectivos “macro” definidos um ano antes, tinham sido cumpridos antes mesmo do que estava calendarizado.

As contingências criadas pela crise económica e financeira global, com a concomitante restrição de crédito e com o conseqüente aumento do risco, obrigam a repensar planos e prioridades. A retracção dos mercados internacionais aconselha a um olhar mais atento para os mercados de proximidade (mercados regional e nacional).

As integrações que efectuámos entre empresas com tempos de exercício distintos e culturas diferentes obrigaram a dedicar bastante esforço à tecedura de um conjunto de negociações e à criação de consensos internos que permitam ao Grupo adquirir uma cultura própria e autónoma em relação às





*** 30 MESES DE ACTIVIDADE ***

anteriores, mantendo, no entanto, a continuidade, apesar de todas as tensões e conflitos que tais circunstâncias inevitavelmente produzem.

As empresas são, também, organismos vivos. Conjunto de órgãos que funcionam em consonância permitindo a vida.

A dinâmica interna de uma empresa (ou Grupo de empresas) é resultante dos comportamentos individuais, das interações, dos conflitos e compromissos, dos seus rituais, do seu historial, que tornam possível a sua subsistência e desenvolvimento, que a individualizam e permitem o seu relacionamento com a envolvente. A isto se poderá chamar cultura da empresa.

Como qualquer organismo vivo, a empresa deve ter leis e regras de funcionamento. Necessita de coordenação e de liderança para funcionar de uma modo coerente com os seus Valores e Missão e conseguir, assim, atingir os seus objectivos e desígnios.

Um bom Plano Estratégico, definição clara de objectivos, liderança segura e consentida baseada no saber estar, saber fazer, presença constante e exemplo, capacidade de mobilização, justiça no julgamento e punição, retribuição justa pelo trabalho, incentivos adequados, capacidade de realização no terreno, monitorização de resultados, aprendizagem constante, capacidade de inovar e melhorar continuamente, são ferramentas fundamentais para o sucesso de qualquer projecto empresarial.

A empresa deve pensar globalmente e agir localmente. Criar rede. Considerar os seus fornecedores e os seus clientes (internos e externos) como uma continuidade do seu negócio.

Deve, ainda, a empresa, desenvolver Planos Estratégicos concisos, fundamentados, fruto de um adequado estudo dos mercados, da envolvente, da concorrência e da capacidade produtiva que detém.

MISSÃO E VALORES

Missão

Revisitados a Missão e Valores do Grupo Madeira+Saúde, herdados do Madeira Medical Center que esteve na sua génese, verificamos que pouco há a mudar: O Grupo Madeira+Saúde continua a ter por Missão prestar cuidados de saúde preventivos, curativos e de diagnóstico.





*** 30 MESES DE ACTIVIDADE ***

Essa missão é assegurada através da promoção da estabilidade e solidez financeira de todas as empresas que o constituem, bem como da garantia da manutenção de elevados padrões de serviço, técnicos, científicos e humanos que permitam a satisfação dos seus, clientes, fornecedores, colaboradores e accionistas.

O Grupo Madeira+Saúde assume-se como uma organização moderna, profissional, actuante e eficiente, de forma a contribuir efectivamente para a confiança dos utilizadores dos seus serviços.

Valores

No âmbito da sua missão o Grupo Madeira+Saúde rege-se por um conjunto de valores que orientam a definição e desenvolvimento das suas estratégias e políticas, nomeadamente:

- O primado da satisfação do Cliente.
- A defesa do interesse dos colaboradores e accionistas.
- A actuação independente e responsável.
- A integridade, consistência e transparência na acção.
- O funcionamento eficaz, eficiente e socialmente responsável.





*** 30 MESES DE ACTIVIDADE ***

A REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

O Mercado

A Madeira é um arquipélago situado no Oceano Atlântico a oeste da costa africana, constituído por: Ilha da Madeira (ilha principal 740,7 km²), Porto Santo, as Ilhas Desertas e as Ilhas Selvagens. A capital da ilha e da Região é a cidade do Funchal.

A Ilha da Madeira é de origem vulcânica, o seu clima é subtropical e as suas paisagens únicas possibilitam-lhe ser um destino turístico muito apreciado por vários motivos, como o exotismo da flora, as condições de acolhimento e a autenticidade do folclore e cultura madeirenses.

Possui uma densidade populacional (cerca de 300 hab./km²) superior à média do país e mesmo da EU. 75% da população da ilha da Madeira habita em apenas 35% do território, sobretudo na costa (RAM), que concentra cerca de 40% da população (cerca de 100.000 habitantes) com uma densidade populacional de 1 300 hab./km². É, também, esta zona que apresenta o maior desenvolvimento turístico.

Para além dos seus cerca de 250 000 habitantes, vivem na Madeira cerca de 7 400 estrangeiros de diversas nacionalidades (91 países sendo o maior contingente do Brasil).

Administrativamente o arquipélago divide-se em 11 municípios: Calheta, Câmara de Lobos, Funchal, Machico, Ponta do Sol, Porto do Moniz, Porto Santo, Ribeira Brava, Santa Cruz, Santana, São Vicente.

Nos últimos anos a população têm-se mantido mais ou menos estável à volta dos 250 000 habitantes. No ano de 2007 houve cerca de 3 050 nascimentos e 2 860 óbitos.

Além da população residente passam, anualmente, pela Região cerca de 1 500 000 visitantes (cerca de 340 000 em cruzeiros e cerca de 1 100 000 por via aérea) em viagens de negócios e lazer, tendo-se verificado um crescimento sustentado nos últimos 3 anos.

A Madeira politicamente é uma Região Autónoma da República Portuguesa com Parlamento e Governo próprios. Possui um Serviço Regional de Saúde (SESARAM) que não depende administrativamente do Ministério da Saúde nacional.



Região/Conselhos	Superfície Territorial Km2	1981		1991		2001	
		População Residente Número	Densidade Populacional (Hab./Km2)	População Residente Número	Densidade Populacional (Hab./Km2)	População Residente Número	Densidade Populacional (Hab./Km2)
RAM	801,0	252 844	315,7	253 426	316,4	245 011	305,9
Calheta	111,5	12 954	116,2	13 005	116,6	11 946	107,1
Câmara de Lobos	52,2	31 035	595,1	31 476	603,6	34 614	663,7
Funchal	76,2	112 746	1480,6	115 403	1515,5	103 961	1365,2
Machico	68,3	22 126	323,9	22 016	322,3	21 747	318,4
Ponta do Sol	46,2	9 149	198,1	8 756	189,6	8 125	175,9
Porto Moniz	82,9	3 963	47,8	3 432	41,4	2 927	35,3
Ribeira Brava	65,4	13 480	206,1	13 170	201,4	12 494	191
Santa Cruz	81,5	23 261	285,4	23 465	287,9	29 721	364,7
Santana	95,6	11 253	117,8	10 302	107,8	8 804	92,1
São Vicente	78,8	8 501	107,9	7 695	97,6	6 198	78,6
Porto Santo	42,5	4 376	103	4 706	110,8	4 474	105,3
Inclui Ilhas Selvagens	3,6						
Inclui Ilhas Desertas	16,3						

FONTE: INE – Censos 1981, 1991, 2001; DRE; SRPF

O SESARAM é complementado por um sistema convencionado de saúde privada. Existe desde 1977 e que foi regulado pelo Dec. Leg. Reg. N.º 21/91/M de 7 de Agosto (que aprovou o Estatuto do Sistema Regional de Saúde) e pelo Dec. Leg. Reg. 27/92/M de 24 de Setembro (que aprovou o Serviço Regional de Saúde).

Actualmente, a partir do Dec. Leg. Reg. N.º 4/2003 M de 19 de Março (que revogou o DLR 21/91/M) é permitido ao SRS, EPE contratualizar serviços a prestadores privados e, na sua alínea h) do Art.º 4º advoga a complementaridade dos sectores privado e social com o sector público, no sentido do seu funcionamento articulado.

A prestação de serviços de saúde privados, à data do início do projecto Madeira Medical Center (MMC), era efectuada por três clínicas (com uma capacidade de internamento a rondar as 60 camas), diversas pequenas policlínicas (no Funchal, Caniço, Santa Cruz, Machico, Santana, Ponta do Pargo, Calheta, Ponta do Sol, Ribeira Brava, Estreito de Câmara de Lobos, Câmara de Lobos) algumas delas com algum diagnóstico (ECG, RX, ecografia, colheita de produtos biológicos para análises clínicas), cerca de 50 consultórios privados, cerca de 20 consultórios/clínicas de medicina dentária, 6 centros/consultórios de diagnóstico de imagem (Rx, ecografia, ECG, densitometria, TAC e uma ressonância magnética de 0,2

tesla), 5 laboratórios de análises clínicas e 2 laboratórios de anatomia patológica. Mais de 90% das unidades mencionadas encontram-se na vertente sul da Ilha da Madeira.

Os rácios por 1 000 habitantes são os seguintes:

4 Médicos

13 Enfermeiros

16 Camas de hospital

A prestação pública é assegurada por 3 hospitais (sendo um Hospital Central), 52 Centros de Saúde, 1 Centro de Recuperação de Toxicodependentes, 2 Casas de Saúde para doentes mentais e um Laboratório de Saúde Pública.

A prestação de serviços de saúde privados é efectuada de um modo não estruturado tendo havido, unicamente, uma tentativa de concentração (não conseguida) com a criação, pelas Clínicas da Sé e de Santa Catarina, da Clínica Hospitalar da Madeira que pretendia ser o embrião de uma clínica ou hospital privado.

No início do projecto MMC, foram desenvolvidos esforços negociais, sem sucesso, tendentes a juntar ao projecto algumas das unidades de saúde privadas existentes (efectuaram-se, mesmo, diversas reuniões com as Clínicas da Sé e de Santa Catarina).

Ao fim de largos meses de negociação, o Grupo MMC decidiu avançar com a criação do Centro de Diagnostico Integrado MMC que iniciou a sua actividade no dia 10 do mês de Novembro de 2006.

Com o evoluir da actividade do MMC, foi decidido retomar o projecto estratégico que tinha estado na sua origem. Assim sendo, efectuou-se uma abordagem ao Grupo Santa Luzia (uma clínica e 5 policlínicas) com quem o MMC já tinha uma relação de parceria que se traduzia, entre outras coisas, na execução de todas as análises clínicas do Grupo, de que resultou a integração do Grupo Santa Luzia e do Grupo MMC sob a marca “Madeira + Saúde” (M+S).

SEGMENTAÇÃO

O mercado da saúde privada da RAM pode ser segmentado do seguinte modo: Cuidados preventivos (medicina preventiva, beleza e bem-estar); cuidados curativos (ambulatório e internamento); saúde escolar; medicina desportiva (desporto de alta competição e desporto amador); medicina do trabalho; seguros (seguros de saúde e acidentes de trabalho); terceira idade (cuidados geriátricos, cuidados

continuados, lares de terceira idade medicalizados); saúde materno-infantil (incluindo tratamento da esterilidade conjugal, rastreio pré-natal, preparação para o parto, acompanhamento da gravidez, recuperação post-parto, pediatria e desenvolvimento infantil), hemodiálise.

Para desenvolver o projecto M+S foram avaliadas as unidades existentes no mercado. A decisão de abordar o Grupo Santa Luzia ficou a dever-se a três ordens de factores: as dificuldades que atravessava o Grupo (e eram públicas), a proximidade que existia através da parceria estratégica e as unidades de proximidade que o Grupo possuía (Casa de Saúde da Carreira, Policlínica de Machico, Centro Médico da Ribeira Brava, Centro Clínico da Ponta do Sol e Centro Clínico da Calheta) que vinham ao encontro da estratégia de distribuição geográfica do Grupo M+S.

Após um processo negocial de alguns meses, foi efectuada a integração de todas as empresas do Grupo Santa Luzia com o Grupo MMC na holding GLITNIR, SGPS, SA.

Paralelamente foi adquirido o Centro Médico do Estreito de Câmara de Lobos que, depois de obras de beneficiação e reequipamento, integrou o universo M+S.

O Grupo M+S adquiriu, ainda, capital e/ou o controlo de gestão das seguintes unidades: Centro Clínico do Marítimo (Santo António) e Clínica da Ajuda (Clínica da Mulher e da Criança).

Estabeleceu parcerias estratégicas com o Equilibrium (fisioterapia) e com o ITG (Instituto de Terapias Globais a funcionar no 4.º piso do edifício MMC).

Como corolário da acção desenvolvida ao longo dos últimos 3 anos, o Grupo M+S pretende promover a construção e equipamento do Hospital João Gonçalves Zarco (Madeira International Hospital), unidade de internamento hospitalar.

O Hospital terá como mercados alvo a população da RAM e o mercado do turismo de saúde que está a crescer a um ritmo acelerado a nível mundial. Além de rentabilizar a infra-estrutura, o Grupo M+S pretende redefinir o destino turístico Madeira revisitando as origens (século XIX) do turismo madeirense em que os estrangeiros procuravam a Madeira para tratamento de algumas doenças (tuberculose em especial) beneficiando do seu clima ameno.

Utilizando as ligações internacionais que o Grupo possui e estabelecendo parcerias estratégicas com operadores europeus de turismo, pretende-se iniciar o processo de organização do projecto Hospital Internacional para o qual já estão asseguradas prestações de especialistas de topo a nível internacional para além dos médicos nacionais e regionais.

Análise do Risco

Alterações no relacionamento entre o SRS e os prestadores do Sistema Regional de Saúde podem pôr em risco o negócio. No entanto, o ambiente político e social da RAM (com um partido social-democrata no poder há mais de 30 anos sem dar mostras de desgaste significativo) não permitem antever significativas mudanças da política de saúde no curto e médio prazo.

De qualquer modo, manda a prudência e as boas práticas que antecipemos os cenários mais desfavoráveis, tomemos medidas preventivas e construamos planos alternativos para minimizar o risco. Assim sendo, o Grupo M+S vem desenvolvendo um plano de acção tendente a conquistar nichos de mercado fora do serviço público (beleza e bem-estar, seguros de saúde, acidentes de trabalho, *check-ups*, medicina desportiva, saúde e turismo). Vai desenvolver negociações tendentes a poder participar na recuperação de listas de espera em diversas especialidades cirúrgicas quer a nível regional quer a nível nacional).

Questões Críticas e Obstáculos ao Crescimento

As principais questões críticas relacionam-se com a dimensão do mercado, com a descontinuidade territorial e com a grande dependência dos prestadores médicos.

A dimensão do mercado obriga a procurar, fora do espaço geográfico, o crescimento necessário à progressão do negócio. Daí a opção por parcerias com operadores internacionais que farão a abordagem dos mercados nacional e internacional.

O projecto do Hospital João Gonçalves Zarco (Madeira International Hospital) prestará serviços à população da RAM e terá uma vertente importante de saúde e turismo, negócio em franca expansão a nível mundial.

A descontinuidade territorial obriga a um esforço para obter a participação de especialistas médicos em especialidades não existentes na Região (ou que, embora existindo são poucos os médicos que as exercem). Obriga, ainda, a uma maior preocupação com a organização de circuitos e a contenção de custos (concentração, racionalização de meios) de modo a poder apresentar preços competitivos nos mercados nacional e internacional.

A dimensão do mercado condiciona, também, o crescimento orgânico das Unidades de Negócio. Tal circunstância levou à adopção da estratégia de crescimento por aquisição, numa primeira fase, perspectivando-se, agora, o crescimento orgânico.

Tradicionalmente a saúde em Portugal desenvolveu-se tendo o médico como centro. As unidades de saúde, normalmente, são locais onde os médicos vão prestar serviço como profissionais liberais. Geralmente geridas por médicos, as unidades de saúde privadas são muito mais plataformas para o exercício da profissão do que negócios.

Não é possível fazer saúde sem médicos mas, regra geral, os médicos não são gestores de eleição. A nova visão da prestação de cuidados de saúde privilegia a separação entre a gestão e o exercício da medicina. Assim sendo, deve dar-se liberdade ao médico no exercício do seu ofício mas a empresa deve ser gerida por profissionais da gestão que definam as estratégias do negócio, as desenvolvam e controlem e permitam aos médicos fazer aquilo para que estão vocacionados: exercer a profissão médica.

O Grupo M+S tem uma liderança firme e uma gestão profissional que define as regras do negócio. Tem, igualmente, um Corpo Clínico recheado de óptimos profissionais médicos e outros técnicos de saúde que prestam serviços de excelência aos seus utentes/doentes.

Iniciativas para Melhorar o Desempenho de todo o Grupo

O Grupo pretende certificar todas as Unidades de acordo com a NP EN 9001:2008, como modo de normalização e controlo de processos.

Neste momento já se encontram certificadas todas as Unidades que operam no Madeira Medical Center. Iniciou-se o processo tendente à Certificação da Clínica de Santa Luzia que se espera esteja terminado no final de 2009.

Encontra-se em fase avançada de execução o processo de informatização e ligação *on line* de todas as Unidades e pretende-se estender o PACs (sistema de circulação de imagens de diagnóstico) a todas as policlínicas de modo a que as imagens diagnósticas e os relatórios dos exames fiquem disponíveis para consulta, pelos médicos, utilizando *passwords* de acesso.

A Direcção de Recursos do Grupo M+S (Instalações e Pessoal), para além de superintender na construção e conservação de equipamentos, instalações e edifícios, gere os recursos humanos da organização.

O Grupo tem um programa de formação contínua (com formadores internos e externos) e um processo de controlo de gestão com indicadores de monitorização para melhorar o desenvolvimento e poder reagir, prontamente, a eventuais desvios.

Também é cultura do Grupo M+S, sempre que possível, dar oportunidade aos seus Colaboradores para progredirem na carreira dentro das empresas do Grupo ou em empresas associadas.

CRONOLOGIA DOS PRINCIPAIS ACONTECIMENTOS

Ano 2006

O ano de 2006 foi o ano do arranque do Projecto Madeira Medical Center.

O primeiro ano de actividade do MMC caracterizou-se por um período inicial de organização interna e aprendizagem. Foi necessário enfrentar muitas barreiras e etapas difíceis.

Concluída a fase de planificação e projecto, iniciou-se a obra de construção do Madeira Medical Center em Março de 2006. Paralelamente procedeu-se à escolha e aquisição dos equipamentos técnicos e administrativos, ao recrutamento de pessoal (aceitação de curricula, realização de testes psicotécnicos aos candidatos, entrevistas de selecção) e à sua formação. Não havendo profissionais com o perfil pretendido, por ser a primeira vez que se realizava um projecto deste tipo na RAM, houve que seleccionar a empresa formadora, os formadores e definir os conteúdos programáticos. Pretendeu-se que os formandos, no fim da formação, adquirissem uma visão e uma prática global de trabalho em unidades de saúde com um alargado leque de serviços (consultas de especialidade, laboratório de análises clínicas, diagnóstico gástroenterológico, diagnóstico cardiológico, diagnóstico de imagem – ecografia, radiologia, TC, Ressonância Magnética - bloco cirúrgico de ambulatório).

Logo a partir de Novembro, o Grupo MMC iniciou uma política de Parcerias com entidades Públicas e Privadas, conforme ANEXO.

Ano 2007

Ultrapassada, com sucesso, a fase de implantação no terreno do projecto graças ao trabalho incansável e generoso de todos os Colaboradores do Madeira Medical Center (MMC), iniciou-se uma etapa de desenvolvimento dos serviços, organização interna, formação *on job*, negociação de contratos de prestação de serviços com empresas, seguros e sub-sistemas de saúde.

Houve que insistir persistentemente, com o Instituto de Administração da Saúde e Assuntos Sociais, IP – RAM, para conseguir um contrato de prestação de serviços de acordo com a legislação actual que permite a contratualização de serviços pelas empresas EPE.

Após licenciamento da Unidade em 5 de Março de 2007 (única unidade de saúde privada da RAM licenciada, até à presente data, com a legislação actualmente em vigor), iniciou, a empresa, um trabalho intensivo de implantação no mercado da saúde privada da RAM contribuindo para o bom serviço prestado

a todos os Clientes/Utentes que procuram os nossos serviços e, ainda, para a satisfação de todos os profissionais que trabalham no Grupo, accionistas e população da Região Autónoma da Madeira.

No mês de Maio, o MMC participou no Mês do Coração em parceria com diversas Autarquias, Juntas de Freguesia da Madeira, Associações e Clubes Desportivos efectuando rastreios (1 964) em quase todos os concelhos da ilha terminando com uma grande concentração de pessoas que simbolizaram um coração (juntou mais de 2 000 pessoas) nos Jardins do Lido.

No dia 7 de Maio foi publicada a revista MMC, sendo distribuída através de encarte nos principais diários e semanários da RAM e enviada por correio para todas as residências da Madeira.

Em Setembro foi adquirida a Policlínica do Estreito de Câmara de Lobos que, depois de sofrer obras de beneficiação e ser devidamente equipada, entrou em funcionamento a 17 de Dezembro, passando a integrar o universo MMC.

Em Novembro iniciou-se a realização de diversos exames especiais alguns dos quais não se efectuavam na Madeira (Colangeoressonância, Dental Scan, Angio TAC, etc.).

A 10 de Novembro celebrou-se o 1.º aniversário do MMC. A efeméride foi festejada com diversas actividades lúdico-desportivas que mobilizaram toda a equipa MMC.

Em Novembro, a equipa de *karting* patrocinada pelo MMC ganhou o campeonato da Madeira nas categorias de MiniMax e de Juniores.

Ainda no mês de Novembro iniciaram-se os *check-ups* MMC.

Foi lançado o Cartão Madeira Medical Center.

Ano 2008

A regularização das relações com o SESARAM com a obtenção do contrato de prestação de serviços (2 de Janeiro de 2008), permitiu o acesso aos serviços do MMC de todos os beneficiários do Sistema de Saúde da RAM e da ADSE.



*** 30 MESES DE ACTIVIDADE ***

Em Janeiro de 2008, pela junção das unidades do Grupo MMC com as unidades do Grupo Santa Luzia,

foi criada a nova imagem 

Foi registada internacionalmente a nova marca.

Em Abril, foi realizado um rastreio oral a vários alunos das escolas secundárias do Funchal.

Ainda em Abril, foi lançado o Programa Madeira - Saúde e Turismo que trouxe à Madeira cerca de 20 jornalistas representando os principais órgãos de comunicação social portugueses.

Em Maio, o Grupo M+S voltou a participar, activamente, no Mês do Coração.

Iniciou-se a realização de Ressonâncias Fetais e Ressonâncias Funcionais, tornando o MMC, numa das poucas unidades de saúde privadas portuguesas em que é possível efectuar esses exames.

Em Junho foi realizado um vídeo de apresentação do MMC que passou a nível nacional e internacional no programa de televisão "Portugal Industry".

A 11 de Julho o MMC recebeu (para todas as suas unidades produtivas da sede), por parte da APCER (Associação Portuguesa de Certificação) o diploma de Certificação do seu Sistema de Gestão da Qualidade pela NP EN ISO 9001:2000, após 16 meses de preparação.

Foi efectuado um encarte com o programa "Madeira Saúde e Turismo" na revista VISÃO.

Foi, também em Julho, negociada, com a Banca, uma linha de crédito para os clientes do Grupo M+S.

Em Setembro a Administração do Grupo M+S participou, nos Açores, na conferência internacional "Saúde e Bem-estar".

Ainda em Setembro, nos dias 19, 20 e 21, o Grupo M+S esteve presente, com um stand, na Feira Internacional de Turismo de Saúde na Alfândega Velha do Porto, participando na conferência "Aquameeting".



Após alguns meses de obras de beneficiação e reequipamento (num investimento global superior a 500.000,00€), foi inaugurada, em Outubro, a 1.ª fase da recuperação da Clínica de Santa Luzia (Bloco Cirúrgico, Recobro, SO e SAP – Serviço de Atendimento Permanente).

Ano 2009

O Ano de 2009 foi definido pela Administração do Grupo Madeira+Saúde como o ano do Apoio Social.

Em Janeiro foi criada a figura do Médico Assistente disponibilizando consultas, a preços moderados, para pensionistas e reformados com reformas modestas.

Procedeu-se à transposição da Certificação do MMC da norma NP EN ISO 9001:2000 para a nova versão da norma ISO 9001:2008.

Ainda em Janeiro, foi assinado um Protocolos com o Município do Funchal (beneficiando os funcionários utentes da ADSE Autarquias) iniciando-se, assim, uma série de Protocolos com as Autarquias da RAM.

Foi, também, estabelecido um protocolo de mutua colaboração técnica e científica com a FERTICENTRO (Coimbra) que permitiu iniciar um programa de Reprodução Assistida no Madeira Medical Center.

Em Fevereiro foram inauguradas as instalações da BIOGERM (análises de águas e alimentos) no 4.º piso do Edifício MMC.

Em Fevereiro foram gravadas, nas instalações do MMC, algumas cenas da Telenovela “Flor do Mar”.

Ainda em Fevereiro, iniciou-se o patrocínio a um programa de rádio (“Saúde e Bem-estar”), com a Jornalista Paula Lourenço, de periodicidade semanal.

Em Abril foi inaugurado no 4º Piso do Edifício MMC – Funchal, o departamento de Urologia – UROMED - com destaque para um novo equipamento de Litotricia.

Também em Abril foi inaugurado o novo espaço de Medicina Estética, no 4º Piso do Edifício MMC Funchal, onde se destacam, como valências, a cirurgia estética, a dermatologia e a cirurgia vascular. Foram adquiridos vários equipamentos (Laser, Laser de CO2, aparelho de endermologia, etc.) permitindo disponibilizar múltiplos tratamentos.

Em Maio o Grupo M+S voltou a participar no “Mês do Coração” em parceria com diversas autarquias e com a Companhia Insular de Moinhos – CIM (produtora de massas, farinhas e bolachas), tendo sido destacada uma equipa de duas pessoas (enfermagem e administrativa) que marcaram presença em diversas áreas comerciais.

A Unidade MMC do Funchal alargou o seu horário de funcionamento, ao sábado, até às 19 horas.

Foi anunciado o programa “Plano de Saúde”.

Foi inaugurada a 2.ª fase de recuperação da Clínica de Santa Luzia (3.º piso de internamento). Um investimento que permitiu passar a disponibilizar diversos quartos onde foi dada especial importância às condições hoteleiras (8 quartos com novo mobiliário e onde se destaca TV plasma, acesso à internet, e uma série de comodidades que até aqui não era hábito serem disponibilizadas em ambiente hospitalar).

Dando continuidade à importância que o Grupo M+S confere às relações com a comunidade e considerando as dificuldades que os jovens experimentam, actualmente, na conquista de um espaço para iniciarem a vida profissional foram anunciadas, durante o mês de Maio, duas iniciativas que vão permitir a 24 jovens integrarem nos próximos meses as equipas M+S .

A primeira iniciativa passa pela integração, como Promotoras, de 14 Jovens (com idades entre os 18 e os 30 anos) que, durante o período de Junho a Setembro, vão promover o PLANO DE SAÚDE.

A segunda que terá início em Julho com uma duração de 6 meses, vai permitir que Jovens Licenciados à procura do 1º emprego possam integrar as equipas M+S realizando estágios nas áreas da sua formação. Serão seleccionados 10 jovens através de testes psicotécnicos e entrevistas pessoais. As áreas de estágio são: Gestão ou Economia ou Contabilidade; Relações Públicas ou Comunicação ou Marketing; Informática; Radiologia; Cardiopneumologia; Enfermagem; Análises Clínicas.

CONTEXTO DA ACTIVIDADE DO GRUPO MADEIRA+SAÚDE (GRUPO M+S)

Contexto Regional

Um projecto estruturante como o MMC, inevitavelmente, causou um abalo nas estruturas do sector da RAM que se encontravam numa fase de uma certa estagnação e inércia.

Foi necessário desenvolver um plano que permitisse posicionar o Grupo como um prestador de serviços de saúde privados de referência, alterando os padrões por que se regia o sector e inovando, quer no tipo de serviços prestado, quer no modo como eram prestados esses serviços.

O MMC considerou as tendências e desafios que eram suscitados por uma sociedade cada vez mais exigente e pelo aperfeiçoamento dos padrões pelos quais se passaram a reger as políticas de saúde.

Ao integrar o Grupo M+S, os princípios por que se regia o MMC transitaram para o novo Grupo e foram desenvolvidos e consolidados.

Contexto nacional

A actividade do Grupo M+S enquadra-se no âmbito da evolução do mercado dos cuidados de saúde nacional e no contexto dos regimes e legislação que regulam o sector.

O sector da prestação de cuidados de saúde privados desempenha um papel fundamental na economia nacional e na protecção social dos portugueses.

Pela segurança que introduz nas populações, ao prestar serviços num sector de actividade de importância fundamental para toda a gente, o sector de prestação de serviços de saúde privados potencia, ainda, o desenvolvimento económico, para além de contribuir para a promoção da eficiência económica, ao permitir uma optimização da utilização de recursos nem sempre presente no Serviço Nacional de Saúde.

Como acontece nas sociedades modernas, a defesa, a manutenção da saúde e o tratamento da doença são fundamentais para o bem-estar das pessoas e permitem um pano de fundo importante para a actividade económica.

A evolução dos factores demográficos, o envelhecimento das populações, as mutações no mercado de trabalho e as preocupações com a sustentabilidade dos sistemas públicos devem, naturalmente, continuar a potenciar o desenvolvimento de sistemas complementares de natureza privada.

A evolução nos regimes jurídicos do sector da saúde

O regime e exercício da actividade de saúde tem vindo a evoluir em consonância com a importância que é reconhecida ao sector, privilegiando princípios, práticas e instrumentos destinados a garantir a boa prestação dos operadores e reforçando as estruturas e os mecanismos, com especial incidência no

estabelecimento de princípios de conduta de mercado, prestação de informação e actualização científica e tecnológica que lhe estão associados.

A regulação e supervisão do sector da saúde em Portugal

A prestação de serviços de saúde privados é um sector de actividade altamente regulamentado. A regulação e supervisão do sector e as exigências do mercado obrigam a uma constante actualização científica, técnica e tecnológica que exige investimentos cada vez maiores para que os prestadores possam manter o nível do serviço.

A preocupação relativamente recente com a utilização de Sistemas de Gestão da Qualidade assegura a coerência e transparência de processos e a melhoria constante da qualidade.

Com o intuito de reforçar a protecção dos consumidores, de incrementar a profissionalização, a valorização da actividade de saúde e melhorar a eficiência da supervisão, o Grupo M+S obteve a certificação de todas as áreas do Centro de Diagnóstico MMC (Policlínica, Medicina Dentária, Enfermagem, Parafarmácia, Diagnóstico, Laboratório de Análises Clínicas) de acordo com a NP EN 9001:2000 em 15 de Abril de 2008 vindo, posteriormente, a conseguir a transposição para a NP EN 9001:2008, em 30 de Janeiro de 2009.

Actualmente encontra-se em fase de desenvolvimento o Sistema de Gestão da Qualidade da Clínica de Santa Luzia (Unidade de internamento e hospitalização do Grupo) pelo mesmo referencial.

Contexto internacional

A actividade do Grupo M+S tem sido influenciada pelos desenvolvimentos registados a nível internacional, nomeadamente a entrada no mercado português de grandes Grupos internacionais (com relevância para Grupos espanhóis), bem como pela integração de empresas portuguesas em Grupos Económicos congéneres de âmbito transnacional.

Tem, ainda, sofrido os efeitos da crise económica e financeira global que atravessa o mundo.

O Grupo M+S tem-se mantido atento à evolução do mercado e pronto a reagir a situações adversas e a tomar atitudes pró-activas de aproximação e estabelecimento de parcerias nacionais e internacionais que assegurem a perpetuação da sua actividade no mercado e perspectivem a abordagem de mercados internacionais transformando em oportunidades as ameaças presentes.

A política de cooperação e parceria com congéneres

No contexto da actividade do Grupo M+S é, igualmente, de mencionar a importância do estreito relacionamento com os parceiros nacionais e de outros países, nomeadamente através da aquisição ou da troca de participações ou na participação em novos projectos comuns.

A orientação da política de parcerias norteia-se pela participação em projectos que permitam alargar o âmbito da prestação de serviços e conquistar novos nichos de mercado. Tem, ainda, em conta a mútua troca de experiências e a formação e actualização dos respectivos recursos humanos.

A crescente globalização dos mercados e a dimensão e profundidade dos desafios colocados pelos desenvolvimentos a nível internacional, com reflexos posteriores no mercado nacional, tornam imprescindível o desenho de uma orientação estratégica que atribua uma importância significativa ao acompanhamento adequado do contexto nacional e internacional e respectivas evoluções.

O Grupo M+S tem sido abordado por Grupos nacionais e internacionais prestadores de serviços de saúde no sentido de serem estabelecidas parcerias ou constituídas sociedades que permitam a utilização das Unidades do Grupo para a prestação de cuidados de saúde na vertente de saúde e turismo.

TENDÊNCIAS E DESAFIOS

A planificação estratégica do Grupo M+S é, igualmente, influenciada por um conjunto de tendências e desafios que são induzidos pela sociedade em geral e pela evolução dos referenciais de base das políticas de regulação e supervisão.

A crescente complexidade dos produtos/serviços

A globalização dos mercados e a inovação científica, tecnológica e de técnicas de gestão têm-se traduzido num nível de complexidade acrescido, quer para os operadores e para as autoridades de tutela, quer para os consumidores.

Perante esta complexidade, exige-se às empresas do Grupo M+S mecanismos de gestão de riscos adequados e suficientes, para que possam, em consonância com a respectiva estratégia de negócio, aproveitar as oportunidades criadas pela rápida evolução do mercado e pelas mais recentes e inovadoras técnicas de gestão.

Às autoridades de tutela exige-se que regulem e supervisionem eficientemente, de forma a contribuírem para a estabilidade, desenvolvimento técnico-científico do mercado e para uma transparência acrescida do mesmo, de modo a salvaguardar o interesse dos consumidores de serviços de saúde.

A convergência com os padrões internacionais

A globalização e a facilidade de deslocação têm feito crescer exponencialmente a exigência dos Utilizadores dos Serviços de Saúde. Ganha, assim, especial importância a prossecução de estratégias tendentes à convergência com os melhores padrões internacionais e a execução de exercícios de autoavaliação que permitam diagnosticar atempadamente potenciais vulnerabilidades e oportunidades de evolução.

O enfoque na transparência e na comunicação

Mesmo no mercado da Saúde, a necessidade de informar os utentes e obter o seu consentimento informado para os testes e tratamentos a efectuar obriga não só a uma constante actualização de conceitos, como ao estabelecimento de canais de comunicação eficazes e eficientes e à sua constante

monitorização. Fundamental, ainda, é possuir um processo sistemático de auscultar e avaliar a satisfação dos clientes. Com esse desiderato são distribuídos diariamente inquéritos à satisfação dos utentes do Grupo M+S que, depois de devidamente tratados, servem de preciosa ferramenta de gestão.

Importância da comunicação aberta com as entidades da tutela

Verifica-se uma tendência crescente para o reforço da importância da comunicação entre prestadores de serviços e entidades de tutela do sector.

Ao invés da habitual postura de competição, O Grupo M+S assumiu, desde sempre, uma atitude de parceria e colaboração com as entidades que tutelam o sector contribuindo, assim, para um melhor e mais profundo conhecimento dos propósitos e necessidades mútuas e para uma melhor colaboração e complementaridade desejável para todas as partes.

Desde o início da nossa actividade o nosso *software* está preparado para disponibilizar toda a informação estatística que possa ser de utilidade ao SESARAM e outras entidades.

Uma gestão profissional

A situação actual não se compadece com sistemas de gestão amadoristas ou incipientes.

As Unidade de Saúde privadas foram substituindo, progressivamente, sistemas de gestão informais por princípios de gestão sã e prudente

Nos últimos anos têm surgido, cada vez com mais expressão, sistemas de gestão profissionais nos estabelecimentos de saúde em detrimento do frequente amadorismo dos gestores/profissionais de saúde.

Este é um caminho irreversível que deve, gradualmente, estender-se a todas as áreas e unidades do sector da saúde.

Sem prejuízo da evolução dos procedimentos de supervisão, torna-se essencial o estabelecimento de exigências acrescidas ao nível do desenvolvimento e monitorização de procedimentos de controlo interno, pelos operadores, e da fiscalização pelas entidades com competência para tal.

No entanto, a adopção da política do Estado Regulador e Fiscalizador coloca um ónus e uma responsabilidade acrescidos nas autoridades da tutela, nomeadamente pela necessidade destas possuírem recursos humanos devidamente apetrechados e com conhecimentos específicos adequados à avaliação dos diferentes tipos de serviços.

OBJECTIVOS, ESTRATÉGIAS E ACÇÕES

Em termos estratégicos o Grupo M+S assumiu, para o triénio 2008-2010, os seguintes objectivos:

1. Obter a liderança do sector de prestação de cuidados de saúde privados na RAM até final do ano 2009.
2. Assegurar a definição e o cumprimento de adequados níveis de solidez financeira e rentabilidade dos capitais por parte das empresas do Grupo.
3. Assegurar a definição e efectiva implementação de elevados padrões de serviço por parte dos prestadores.
4. Fomentar a implementação de eficientes sistemas de gestão e de controlo.
5. Contribuir para a inovação e competitividade do mercado da saúde e bem-estar.
6. Desenvolver e melhorar o seu sistema de comunicação com os clientes.

7. Reforçar a estratégia de cooperação e de parcerias nacionais e internacionais.
8. Prover-se de recursos técnicos e humanos suficientes, qualificados e motivados.
9. Ser uma instituição de referência na implementação de práticas de responsabilidade social.
10. Abrir unidades nos distritos em que ainda não possui (Porto Santo, São Vicente e Santana) e maximizar a utilização eficiente dos recursos.
11. Ajudar à redefinição do destino turístico Madeira como um destino de turismo de saúde.
12. Divulgar os seus serviços a nível nacional e europeu.

Relativamente a cada um dos objectivos foram adoptadas as estratégias a prosseguir, as quais incorporaram um conjunto de acções, destinadas à prossecução efectiva dos objectivos em causa, incorporadas no Plano Estratégico para 2008-2010.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao olharmos para trás, para os primeiros 30 meses de actividade do Grupo M+S, apercebemo-nos do muito trabalho já efectuado e do muito que ainda há a fazer para podermos cumprir os nossos objectivos.

De uma estrutura com menos de 20 pessoas, há pouco mais de 3 anos, tornámo-nos em um grupo empresarial que conta nos seus quadros com cerca de 300 colaboradores directos e mais de 200 médicos, enfermeiros e técnicos de saúde em regime de prestação de serviços.

Seguimos o rumo traçado no início do projecto com as naturais alterações e adaptações ditadas pelas circunstâncias e pelo bom senso.

Contamos com um fantástico grupo de Colaboradores sem o qual não teria sido possível realizar o que já conseguimos até ao presente.

Continuaremos o caminho traçado tendo, sempre, como objectivo prestar os melhores cuidados de saúde a quem nos procure, ser úteis à sociedade onde estamos inseridos, dar satisfação pessoal e profissional a quem connosco trabalha, remunerar o capital de quem apostou em nós, ajudar a transformar a Madeira em um melhor lugar onde viver.

Funchal, 25 de Maio de 2009

A Administração

ANEXOS

PROTOCOLOS	DATA
Grupo LabMED (Porto)	10-11-2006
Serv. de Imag. Dr. A. Sousa Dias (Hosp. Senhora da Oliveira - Guimarães)	10-11-2006
Real Hospital Português de Benemerência (Pernambuco)	10-11-2006
Centro de Arte Contemporânea Porta 33	10-11-2006
Instituto de Terapias Globais	10-11-2006
UNIMED	01-12-2006
Bebé Vida, Lda.	18-12-2006
Instituto Europeu de Biomedicina. S.A.	18-12-2006
Clínica de Fisioterapia Equilibrium, Lda.	10-03-2007
Clube Sport Marítimo	10-03-2007
Associação de Escritores da Madeira	17-05-2007
Sindicato Nacional dos Professores Licenciados	05-06-2007
Delegação da Madeira da Ordem dos Economistas	14-08-2007
Medilux 24- Serviços de Saúde, Lda.	06-09-2007
Direcção da Madeira do Sindicato dos Jornalistas	24-09-2007
Sindicato dos Professores da Madeira	26-09-2007
Município do Funchal (Cartão Madeira + Saúde Sénior)	01-10-2007
Centro Cultural e Desportivo dos Trabalhadores da EEM	03-10-2007
Associação Nacional dos Jovens Advogados Portugueses	04-10-2007
Académico Marítimo Madeira Andebol SAD	17-10-2007
Banco Santander Totta, S.A.	29-11-2007
Escola Salesiana Artes e Ofícios	28-01-2008
Barclays Bank, PLC	31-03-2008
Sindicato Independente de Professores e Educadores	09-04-2008
Conselho Distrital da Madeira da Ordem dos Advogados	20-05-2008
Associação de Tênis da Madeira	24-05-2008
Associação Desportiva do Campanário	02-09-2008
Passos Firmes, Lda.	07-10-2008
Grupo Pestana SGPS	01-11-2008
Liga dos Combatentes	20-11-2008
Sindicato dos Oficiais de Justiça	15-12-2008
Associação de Agricultores da Madeira	20-01-2009
Município do Funchal (Beneficiários da ADSE)	28-01-2009
Município do Funchal (Cartão Municipal de Família Numerosa)	28-01-2009
Município do Funchal (Voucher consulta- sénior)	28-01-2009
Clube Judo Brava	02-02-2009
Transportes Aéreos Portugueses, S.A.	10-02-2009
Associação dos Diabéticos da RAM	27-02-2009
Município de Câmara de Lobos (benef. ADSE)	05-03-2009
Ergoram, Segurança, Higiene e Saúde, Lda	16-03-2009
MEDINLOCO	12-03-2009
Município de Santa Cruz (voucher cónsul. – sénior; benef.ADSE)	20-03-2009
Socio Habita Funchal, E.M.	31-03-2009
Hotel Baía Azul	05-05-2009
Hotel da Ajuda	05-05-2009
Hotel Alto Lido	05-05-2009
Município da Ponta do Sol (Benef. ADSE)	
Gastromadeira	