



Meus parabéns!

Você está adquirindo mais um e-book produzido pela equipe da [Intercriar](#) idéias para empresas inteligentes. Esse livro eletrônico foi criado com objetivo de oferecer informações claras, rápidas e objetivas para empresas e pessoas que precisam tomar decisões assertivas e incrementar suas receitas financeiras.

Os nossos e-books possuem uma linguagem bastante simples e expõem uma gama de informações de maneiras fáceis e práticas. Todas essas informações são bastante focadas nas necessidades dos nossos clientes e dessa forma os nossos e-books respondem a maioria das suas dúvidas quanto a implantações e gestões de negócios em serviços médicos.

Esse é mais um serviço exclusivo da [Intercriar](#) idéias para empresas inteligentes e é somente oferecido para os nossos clientes especiais. O nosso objetivo é prover os nossos parceiros de informações elementares que lhes auxiliem nas suas decisões gerenciais e conseqüentemente, aumentem as suas receitas financeiras.

Esperamos que você fique satisfeito com o nosso produto e que tenha bons e prósperos negócios.

Esse é o desejo da equipe [Intercriar](#) idéias para empresas inteligentes.

Muito obrigado.



Cartão Fidelidade Saúde – VERSÃO DEMO
Como Implantar o Sistema de Cartão Fidelidade em Serviços Médicos

Cartão Fidelidade Saúde

Editora: Intercriar Idéias para empresas inteligentes.

Copyright © 2010 - 2011 by Igor Master Jr.

Todos os direitos desta edição são reservados a Intercriar Idéias para empresas inteligentes. ©

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP).
(Câmara Brasileira do Livro, SP, Brasil)

Jr, Igor Master

Cartão de Fidelidade Saúde
São Paulo, Editora Intercriar, 2009 - 2010©

Bibliografia

ISBN 987-56-99182-28-9

Serviços médicos (negócios) 2. Atendimento 3. Empresas médicas

4 . Aprendizagem 5. Cartão de fidelidade 6. Cliente

7. Especial I. Título.

086093 CDD – 194-2

Índice para catálogo sistemático

1 – Recepção – Atendimento Público 164-1

3

Esta obra está protegida pela lei número 9.610 de 20/06/1998, que se refere aos direitos autorais, estando devidamente registrada na Biblioteca Nacional do Rio de Janeiro.

A reprodução parcial ou integral desta obra não é permitida e os infratores serão intimados a responderem pelos seus atos perante a justiça brasileira. Esta obra somente pode ser comercializada através da Internet em site sob o domínio www.intercriar.com.br, não sendo permitida a distribuição gratuita ou paga desta obra por qualquer indivíduo, empresa ou entidade e os infratores serão intimados a responderem pelos seus atos perante a justiça brasileira.

O autor desta obra não autoriza a reprodução ou distribuição da mesma para indivíduos, empresas ou entidades mediante solicitação e não abre exceções. O conteúdo deste livro tem caráter meramente informativo. Nenhuma garantia de ganhos é dada aos leitores e todos os dados apresentados baseiam-se em experiências do próprio autor.

Caso o detentor desta cópia não concorde com estes termos legais sua única opção é a destruição de sua cópia. Caso o detentor desta cópia a tenha obtido de forma ilícita em relação ao estabelecido anteriormente sua única opção é a destruição de sua cópia.

Só terão direito as atualizações gratuitas deste livro, os detentores dos originais cadastrados no e-mail da Intercriar.

A Intercriar, detentora dos direitos dessa obra poderá a qualquer instante utilizar de meios de rastreabilidade para identificar cópias deste livro na Internet e notificar judicialmente os seus responsáveis.



I n t e r c r i a r E b o o k s

Cartão Fidelidade Saúde

Como Implantar o Sistema de Cartão Fidelidade em Serviços Médicos

Sumário

Check List do Cartão Saúde

Nota – Tipos de estabelecimentos de saúde

Introdução

01 - Cartão de Descontos ou Cartão de Fidelidade?

02 - O Serviço Médico Particular está na UTI?

03 - Os Diversos Tipos de Cartões de Clientes

04 - O que é um Cartão de Descontos?

5 - Como legalizar o seu de cartão de cliente de fidelidade em serviços médicos.

06 - O que é o documento Termos e Condições Gerais da Política de Utilização do Cartão Fidelidade Saúde de serviços?

07 Argumentos operacionais do sistema de fidelidade saúde.

8 – Tabela Específica de Preços

9 - O que é desconto e o que é tabela específica de preço?

10 - O que é o cartão de fidelidade em serviços médicos?

11 - Características básicas de Cartão de Fidelidade Saúde.

12 - Cartão de fidelidade de serviços médicos.

13 - Perfil do cliente do Cartão de Fidelidade Saúde

14- Preferências dos clientes do Cartão de Fidelidade Saúde

15 - Como deve funcionar um sistema básico do Cartão de Fidelidade Saúde?

16 - Como montar a estrutura para divulgação do seu Cartão de Fidelidade Saúde?

17 - Como vender seu Cartão de Fidelidade Saúde?

18 - Quanto custa implantar o sistema de Cartão de Fidelidade Saúde?

19 - Demonstrativos de receitas dos cartões de fidelidade

20 - Aspectos Financeiros do Cartão de Fidelidade Saúde

21 - Leque de atuação do sistema de fidelidade

22 - Diferenciações do seu modelo Cartão de Fidelidade Saúde

23 - Sistema de pontuação do Cartão de Fidelidade Saúde

24 - Cheque bônus saúde

25 - Tipos de Impressão

26 – Modelo de carta para usuários

27 - Cartão pré-pago para clínicas médicas

28 - Solicitação de parecer junto ao CRM

29 - Conclusão

30 – Anexos

30.1 - Fornecedores de cartão de fidelidades

30.2 - Fornecedores de Software de cartão de fidelidade

30.3 - Modelos de Cartão

30.4 – Tabela referencial de preços de serviços do Cartão de Fidelidade Saúde

31 – Leis e Normas sobre empresas de saúde

32 - Leis sobre propaganda de empresas médicas

33 - Glossário de especialidade e serviços médicos

34 - Dados do Autor

Check List do Cartão Saúde.

Você decidiu que vai montar um sistema de cartão de fidelidade saúde em sua empresa médica. Para tanto, nada melhor de que você ter as informações necessárias para que o seu empreendimento tenha sucesso, seja lucrativo e próspero.

Nós vamos lhe oferecer um *check list* com todas as etapas dessa implantação. Esse *check list* visa orientar e delinear as suas ações nessa nova e deslumbrante forma de incremento de receitas para empresas médicas.

Use esse *check list* para saber se você já tem os conhecimentos necessários para implantar o sistema de cartão de fidelidade saúde em sua empresa. Responda com **sim** ou **não** nas questões abaixo.

Recomendamos que você responda esse *check list* antes de iniciar a leitura do e-book. Isso será fundamental para o seu aprendizado

Check List do Cartão Saúde

1. Você sabe o que é o sistema de cartão de descontos? Sim () Não ().
2. Você sabe o que é o sistema de cartão de fidelidade de clientes? Sim() Não().
3. Você sabe o que diferencia o cartão de descontos do cartão de fidelidade de clientes? Sim() Não().
4. Você sabe quais são as leis e normas que proíbem a prática de cartão de descontos em empresas médicas? Sim () Não ().
5. Você sabe qual a opinião dos Conselhos Regionais de Medicina quanto à aplicação do cartão de fidelidade saúde? Sim () Não (). Sim () Não().
6. Você tem conhecimentos sobre as proibições do novo Código de Ética Médica sobre o cartão de descontos em serviços médicos?
7. Você tem conhecimentos sobre as formas de remunerações éticas e legais do novo Código de Ética Médica? Sim () Não ().
8. Você sabe o que é o cartão de PVC? Sim () Não ().
9. Você sabe o que é o *Smart Card*? Sim () Não ().
10. Você sabe o custo médio/unitário de implantação do cartão de PVC? Sim () Não().

Cartão Fidelidade Saúde – VERSÃO DEMO
Como Implantar o Sistema de Cartão Fidelidade em Serviços Médicos

Observação: Não fazem partes desse e-book os seguintes documentos necessários para implantação desse sistema: **Modelo dos Termos e Condições Gerais da Política de Utilização do Cartão Fidelidade Saúde, Modelos de contratos de prestação de serviços médico, Modelo de contrato de parcerias comerciais.** Esses documentos são comercializados á parte. Para os clientes do serviço de consultoria virtual esses documentos fazem parte desse pacote.

Nota – Tipos de estabelecimentos de saúde

A ANS (Agência Nacional de Saúde) através de normas específicas classifica os estabelecimentos de saúde em 54 tipos. Sendo que pode haver a hibridação desses tipos num único estabelecimento de atendimento.

A implantação eficiente do cartão de fidelidade saúde não se adéqua a todos esses tipos de serviços médicos definidos pela ANS. A sua abrangência se dar basicamente nos serviços médicos particulares de clínicas, consultórios, serviços odontológicos, laboratórios de análises clínicas, centros de diagnósticos, centros de procedimentos, serviços de atendimento domiciliar, remoção, casa de repouso etc.

Na área hospitalar, devido a sua tipicidade operacional, não se recomenda a implantação total do cartão de fidelidade saúde. Mesmo que ocorra vontade diferente dessa recomendação, esse serviço deve se limitar ao atendimento exclusivamente ambulatorial. Nos serviços públicos de saúde, por questões legais, a implantação de todo tipo de benefício deve ser orientado pelos órgãos competentes.

Abaixo descrevemos todos os tipos de unidades classificados pela ANS. Os estabelecimentos destacados em vermelho **não** são recomendados para a implantação do cartão de fidelidade saúde.

Relação dos tipos de estabelecimentos de saúde:

1. Consultório Médico Geral (acima de duas especialidades – não efetua procedimentos).
2. Consultório Médico Especializado (até duas especialidades – não efetua procedimentos).
3. Ambulatório de Assistência Médica Geral (acima de duas especialidades).
4. Ambulatório de Assistência Médica Especializada (até duas especialidades).
5. Ambulatório de Assistência Médica Patronal (ambulatório para empregados de empresa).
6. Instituição de Medicina do Trabalho.
7. **Unidade Básica de Saúde.**
8. **Clínica Geral (acima de duas especialidades – efetua pequenos**
- 9.

Os estabelecimentos em destaques não devem implantar o sistema de fidelidade saúde devido as suas atribuições estruturais, legais e jurídicas. Com a leitura desse e-book se saberá detalhadamente esse assunto.

Introdução

Como aumentar a clientela da minha clínica médica?

Essa tem sido a pergunta diuturna de vários profissionais de medicina que tentam encontrar formas e maneiras legais de incrementar o seu faturamento mensal. Muitas empresas médicas sobrevivem exclusivamente de receitas financeiras oriundas de convênios médicos e planos de saúde. A receita financeira média de serviços médicos particulares no Brasil corresponde 08% a 12% do faturamento total. Daí advém à preocupação de muitos gestores de empresas médicas em encontrar novas formas de receitas financeiras para os seus negócios. Nessa busca, a melhor maneira de incrementar a receita financeira da sua empresa médica tem sido a implantação do cartão de fidelidade saúde.

Nesse e-book você aprenderá todos os conceitos, práticas, ferramentas e mecanismos para implantar de forma legal o seu sistema de fidelidade saúde. Todos os temas aqui descritos e abordados já foram testados e comprovados em diversas empresas no Brasil, Angola, Moçambique, Portugal e recentemente na Espanha.

No Brasil, em especial caso, o sistema de fidelidade saúde tem sido a forma mais adequada e eficiente para quem quer fugir da prática ilegal de descontos em serviços médicos, cabalmente proibida por diversas leis e normas da ANS (Agência Nacional de Saúde), CFM (Conselho Federal de Medicina) e CRM's estaduais.

Dessa forma, ao implantar o sistema de fidelidade saúde a sua empresa poderá operar facilmente no mercado de prestação de serviços médicos, uma vez que esse sistema atua exclusivamente através da fidelização da carteira de clientes particulares.

O sistema de fidelização de clientes em saúde é totalmente legal, haja vista que ele funciona basicamente fundamentado na tabela de preços particulares de serviços médicos. Ou seja, não é tabela de descontos, sistema de vantagens etc.

O sistema do cartão de fidelidade saúde NÃO oferece descontos, mas sim BENEFÍCIOS aos seus usuários. Isso é feito através de uma tabela mercadológica mais adequada a realidade do local da prestação de serviços médicos. Essa tabela de benefícios tem como base estrutural e referência de preços a Tabela CBHPM, recomendada pelo ANS, CFM, AMB, CRM etc. (Vide tabela de preços de serviços médicos, em anexo).

Esperamos que com as informações contidas nesse livro você implante com eficiência o seu sistema de cartão de fidelidade saúde e tenha como isso excelentes resultados financeiros.

Tenha boa leitura e sucesso. Equipe Intercriar.

1 - Cartão de Descontos ou Cartão de Fidelidade?

Diariamente eu costumo ouvir dos meus clientes de consultoria em gestão em serviços médicos, as seguintes perguntas:

O que é um cartão de descontos em serviços médicos?

Como funciona esse sistema?

Quanto custa a implantação desse sistema numa empresa médica?

Qual a diferença entre cartão de descontos e o cartão de fidelidade saúde?

O que dizem as leis e normas do ANS (Agência Nacional de Saúde) e os demais Conselhos Regionais sobre esse tema?

O que diz o novo Código de Ética Médica sobre o assunto?

A implantação do cartão de fidelidade saúde aumenta ou diminui a receita do negócio médico?

Vale a pena implantar o cartão de descontos ou o cartão de fidelidade saúde em empresas médicas?

Muitas vezes essas perguntas são feitas por médicos renomados ou iniciantes, gerentes de clínicas ou administradores preocupados no incremento das receitas financeiras das suas empresas. Na maioria das vezes todos esses profissionais querem inovar os seus negócios e não sabem como realizar essas suas aspirações.

Para todas essas pessoas eu costumo responder inicialmente usando uma citação inteligente do Thomas Paine, político inglês e um dos mentores intelectual da concepção dos Estados Unidos da América e da Revolução Francesa. Paine dizia:

"As leis de difícil execução em geral não podem ser boas."

Na área médica, em especial análise, isso é mais evidente, atual e verdadeiro de que nas demais áreas dos segmentos de mercado no Brasil. A atividade médica é tão cheia de leis, normas e regras que na maioria das vezes as suas interpretações confundem mais de que esclarecem. Na área operacional dessa atividade profissional a lei principal é o Código de Ética Médica. Esse documento é de primoroso valor para a atividade do ato médica e do seu trato para com a sociedade. Contudo, em suas possíveis interpretações, esse código é um verdadeiro entrave para a atividade profissional do médico, principalmente a entendendo como fonte geradora de renda financeira lícita.

O Código de Ética Médica proíbe enfaticamente o exercício da atividade médica como comércio. Mas o documento normativo diz que o profissional médico deve cumprir as riscas as suas obrigações para/com a sociedade organizada, pagando taxas, impostos e encargos. Nota-se, só nesse preâmbulo do anunciado, a incongruência entre o descrito no documento e a prática do labor.

Quando se pensa então em encontrar formas e práticas legais para o exercício profissional da medicina como atividade remunerada adequada ao valor da sua atividade para a sociedade humana, aí é que surgem as dúvidas, diatribes e queixumes de todas as ordens.

Conheça a versão
completa no site:

www.intercriar.com.br