



## **PFCM - PROGRAMA DE FIDELIZAÇÃO DO CLIENTE MÉDICO**

## **REGULAMENTO**

### **1. OBJETIVO**

O PFCM tem por objetivo estabelecer maior vínculo de relacionamento do médico com o Hospital.

### **2. VIGÊNCIA**

Este Programa terá início em 1º de outubro de 2006 e término de 31 de setembro de 2007.

### **3. MEIO**

O meio utilizado para atingir o objetivo do PFCM é o de estimular, através de premiação, a preferência das médicas para a realização de seus procedimentos no Hospital. Este programa está delineado em um estudo histórico de **Internação-Ano (IA)** realizada por cada profissional no **Período de Apuração** compreendido entre **1º de agosto de 2005 até 31 de julho de 2006**, procurando proporcionar oportunidade igual e, conseqüentemente, um critério justo para a participação de todos.

### **4. PÚBLICO-ALVO**

- Todos os médicos **sócios e não sócios**, das especialidades que geram internação e/ou procedimentos cirúrgicos, **que realizaram** pelo menos **um** procedimento ou **uma** internação, no **Período de Apuração**.
- Todos os médicos **sócios e não sócios**, das especialidades que geram internação e/ou procedimentos cirúrgicos **que não realizaram** procedimentos no Período de Apuração, mas que retomaram seus atendimentos a partir de 01/10/06.
- Todos os médicos **sócios e não sócios**, que estarão iniciando suas atividades no Hospital a partir de 1º de outubro de 2006.
- Excetua-se deste público, os médicos membros da Diretoria Executiva.

### **5. ESTRUTURA DO PROGRAMA**

O PFCM está dividido em 3 Grupos A, B e C, sendo que os grupos A e B estão subdividido em faixas, em função do histórico de **Internação-Ano (IA)** de cada profissional:

- **Grupo A:** Participarão neste grupo os médicos **sócios** que, no Período de Apuração, se enquadraram dentro das faixas abaixo:
  - **Faixa A1:** Médicos com **Internação-Ano** entre 01 a 10 ocorrências
  - **Faixa A2:** Médicos com **Internação-Ano** entre 11 a 30 ocorrências
  - **Faixa A3:** Médicos com **Internação-Ano** entre 31 a 60 ocorrências



## **PFCM - PROGRAMA DE FIDELIZAÇÃO DO CLIENTE MÉDICO** **REGULAMENTO**

- **Faixa A4:** Médicos com **Internação-Ano** entre 61 a 100 ocorrências
- **Faixa 05:** Médicos com **Internação-Ano** acima de 100 ocorrências
- **Grupo B:** Participarão neste grupo os médicos **não sócios** que, no Período de Apuração, se enquadraram dentro das faixas abaixo:
  - **Faixa B1:** Médicos com **Internação-Ano** entre 01 a 05 ocorrências
  - **Faixa B2:** Médicos com **Internação-Ano** entre 06 a 10 ocorrências
  - **Faixa B3:** Médicos com **Internação-Ano** entre 11 a 30 ocorrências
  - **Faixa B4:** Médicos com **Internação-Ano** acima de 30 ocorrências
- **Grupo C:** Participarão deste grupo todas as médicas **sócios e não sócios**, que não tiveram nenhuma ocorrência no Hospital durante o **Período de Apuração entre 01/08/05 a 31/07/06** e também médicas que estarão iniciando suas atividades no Hospital a partir de 1º de setembro de 2006.
- **Média Quadrimestral (MQ):** Para cada médico dos grupos A e B, será fornecida pelo Hospital, a Média quadrimestral (MQ) de suas ocorrências no Período de Apuração de 01/08/05 a 31/07/06, sendo estas arredondadas para o primeiro número inteiro superior, quando forem fracionárias.
- **Identificação:** Cada médico que realizou pelo menos um procedimento no Período de Apuração, receberá, através de carta, a identificação de sua **FAIXA**, seu nº de **Internação-Ano (IA)** e sua **Média Quadrimestral (MQ)**, para que saiba como estará participando.

### **6. PREMIAÇÃO**

O PFCM contemplará seus participantes com **40 prêmios** durante os 12 meses de vigência e estes serão distribuídos quadrimestralmente, com uma premiação anual, da seguinte forma:

- **1º Quadrimestre 01/10/06 a 31/01/07:** Serão dados **10 JALECOS PERSONALIZADOS**, sendo um para cada ganhador de cada faixa dos Grupos A e B e do Grupo C.
- **2º Quadrimestre 01/02/07 a 31/05/07:** Serão dados **10 CANETAS PERSONALIZADAS**, sendo um para cada ganhador de cada faixa dos Grupos A e B e do Grupo C.
- **3º Quadrimestre 01/06/07 a 30/09/07:** Serão dados **10 DVD's**, sendo um para cada ganhador de cada faixa dos Grupos A e B e do Grupo C.
- **Prêmio Anual 01/10/06 a 30/09/07:** Serão dados **10 TELEVISORES COLORIDOS**, sendo um para cada ganhador de cada faixa dos Grupos A e B e do Grupo C.



## **PFCM - PROGRAMA DE FIDELIZAÇÃO DO CLIENTE MÉDICO**

## **REGULAMENTO**

### **7. CRITÉRIOS PARA CONCORRER**

#### **7.1. Prêmios Quadrimestrais:**

- Concorrerão a estes prêmios, os profissionais que obtiverem um número de pontos **acima de sua MQ**, sendo vencedor, aquele que tiver maior número de pontos dentro de sua FAIXA nos os **grupos A e B**.
- Para os profissionais incluídos no **Grupo C**, haverá um sorteio, onde cada médico concorrerá com vários números dependendo de sua pontuação dentro do quadrimestre.

#### **7.2. Prêmio Anual:**

- Concorrerão a estes prêmios os profissionais que obtiverem um número de pontos **acima de sua IA**, sendo vencedor, aquele que tiver maior número de pontos dentro de sua FAIXA nos os grupos A e B.
- Para os profissionais incluídos no **Grupo C**, haverá um sorteio, onde cada médico concorrerá com vários números dependendo de sua pontuação dentro do período anual.

### **8. CRITÉRIOS DE PONTUAÇÃO**

#### **8.1. Grupos A e B:**

- 01 PONTO para cada internação clínica em qualquer horário.
- 01 PONTO para cada internação que gere procedimento cirúrgico, ocorrida no horário de 6:00 às 12:59 horas. e de 18:01 às 05:59 horas
- 03 PONTOS para cada internação que gere procedimento cirúrgico, ocorrida no horário de 13:00 às 18:00 horas.
- 01 PONTO para encaminhamento **por escrito** ao Serviço de Plantão do Hospital.
- 01 PONTO para cada profissional do **Grupo A** que participar de reuniões solicitadas pela Diretoria e de reuniões de Comissões Oficiais, desde que a presença seja comprovada em ata.

#### **8.2. Grupos C:**

- 01 NÚMERO para cada internação clínica em qualquer horário.
- 01 NÚMERO para cada internação que gere procedimento cirúrgico, ocorrida no horário de 6:00 às 12:59 horas e de 18:01 às 05:59 horas



## **PFCM - PROGRAMA DE FIDELIZAÇÃO DO CLIENTE MÉDICO**

### **REGULAMENTO**

- 03 NÚMEROS para cada internação que gere procedimento cirúrgico, ocorrida no horário de 13:00 às 18:00 horas.
- 01 NÚMERO para cada encaminhamento **por escrito** ao Serviço de Plantão do Hospital.

#### **8.3. Serviço de Plantão:**

- O SRI – Setor de Recepção de Internação deverá receber os encaminhamentos por escrito ao Serviço de Plantão e enviá-los para o STI – Setor de Tecnologia da Informação (CPD), onde serão contabilizados os pontos para os respectivos médicos.
- As ocorrências realizadas pelo médico durante o seu período de Plantão, não contarão pontos para o mesmo.

#### **8.3. Cumulatividade:**

- Os pontos atingidos no quadrimestre serão somados ao final do período, para computer a pontuação do Prêmio Anual.

## **9. CRITÉRIOS DE APURAÇÃO**

#### **• Grupos A e B:**

- Ao final de cada quadrimestre e também ao final do período anual, o hospital somará os pontos de todos os profissionais, publicando uma lista com a pontuação de todos e indicando o ganhador de cada faixa.
- Se houver empate em alguma das faixas, o critério de desempate será um sorteio na presença da Diretoria e dos médicos que quiserem participar.

#### **• Grupo C:**

- Ao final de cada quadrimestre e ao final do período anual, será divulgada uma lista dos médicos deste grupo, com os respectivos números com os quais concorrerão aos Prêmios.

#### **• Responsabilidade:**

- Toda a apuração das pontuações ficará a cargo do STI - Setor de Tecnologia da Informação, que fará a apuração com base nos relatórios de internação, encaminhamentos médicos recebidos do Setor de Recepção, das leituras das atas de reuniões e das atas das Comissões Oficiais.
- O STI publicará mensalmente relatório com a posição de cada profissional.



## **PFCM - PROGRAMA DE FIDELIZAÇÃO DO CLIENTE MÉDICO**

## **REGULAMENTO**

- **Local e data:**
  - O local para apuração dos ganhadores dos Grupos A e B e também para a realização dos sorteios, será a sala da Diretoria do Hospital, com a presença de no mínimo 2 Diretores e 2 conselheiros, podendo ser acompanhado por qualquer médico que estiver interessado.
  - Todas as apurações, bem como os sorteios, serão realizados em até 10 dias após cada quadrimestre e após o período anual, e estas datas deverão ser informadas pela Diretoria, com antecedência para que todos possam participar.

### **10. DISPOSIÇÕES GERAIS**

- O médico iniciante, que ainda não tem seu cadastro no Hospital, deverá procurar o Setor de Tecnologia da Informação, através do telefone 2121.6848, para se cadastrar. Sem o devido cadastro, o médico não poderá exercer suas atividades no Hospital.
- Faz parte integrante deste Regulamento a Lista de Médicos do Período de Apuração compreendido entre 01/08/05 a 31/07/06, discriminando os Grupos e Faixas dos sócios e não sócios.
- Qualquer dúvida sobre este regulamento poderá ser sanada através do SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente, através do telefone 2121.6853.
- Este regulamento também estará à disposição de todos através do Site: [www.matsantafe.com.br](http://www.matsantafe.com.br).
- A Diretoria do Hospital se encontra a disposição, para quaisquer esclarecimentos que se fizerem necessários, bem como para resolução de eventuais casos omissos neste Regulamento.

Belo Horizonte, 01 de outubro de 2006.

Diretor Técnico:

Diretor Clínico:

Diretor Adm. e Financeiro:

Presidente do Conselho de Administração:

Vice Presidente do Conselho de Administração:

Conselheiro:

Conselheiro:

Conselheiro: