

AMI | Assistência Médica Integral

Cartão de cluster Saúde e Bem-estar



Identificação do Projecto/Marca: AMI | Assistência Médica Integral

Enquadramento no cSBc: Actividade Core, Complementar, Apoio Social e de Bem-Estar

Posicionamento Estratégico: Liderar na região Norte do Porto os cuidados de saúde privados e o apoio à idade sénior

Cliente-alvo: Toda a população, jovens e adultos

Perspectivas de Evolução: Positiva

Ideia-Chave do Negócio: Promover os cuidados de saúde com base na medicina integral e potenciar o turismo de saúde de seniores estrangeiros

 **CCP**
CONFEDERAÇÃO
DO COMÉRCIO E SERVIÇOS
PORTUGAL

Breve Apresentação do Negócio

DADOS DE CARACTERIZAÇÃO

Designação Comercial
AMI - Assistência Médica Integral
N.º Colaboradores

N.º de Estabelecimentos

Dispersão Geográfica
Nacional

Facturação em 2010

Facturação em 2011

Endereço Postal

Endereço Electrónico

Contacto Telefónico
+351 253 420 400

Contacto Electrónico
info.hpg@ami.com.pt

Pessoa de Contacto

A AMI - Assistência Médica Integral é um grupo que atua na área dos cuidados de saúde e do bem-estar, agindo como um verdadeiro promotor de saúde através de uma assistência médica integral que visa o bem-estar geral do corpo e que cria planos vitalícios, alicerçados no conhecimento íntimo e circunstanciado dos clientes.

É um grupo que teve origem num desafio académico e que aposta numa medicina de 4P – preditiva, preventiva, personalizada e participada, por oposição a um mero gestor de doenças que atua apenas na área da medicina curativa.

O grupo é constituído pelas seguintes entidades:

AMI | Casa de Saúde de Guimarães

AMI | Hospital Privado de Guimarães

AMI | Clínica Médica das Taipas

AMI | Clínica Médica de Pevidém

AMI | Clínica Médica de Urgezes

AMI | Clínica Médica de Vizela

AMI | CliHotel de Gaia

AMI | Camélia Hotel & Homes

Modelo de Negócio

1. Segmentos de Clientes

A AMI é um grupo de unidades de primeira linha que procura prestar cuidados de saúde a mais de um milhão de pessoas em todas as fases da vida, na zona do Norte de Portugal, nomeadamente em Guimarães, Fafe, Póvoa de Lanhoso, Vieira do Minho, Cabeceiras de Basto, Celorico de Basto, Vizela, Famalicão, Felgueiras, Mondim de Basto, Ribeira de Pena, Braga, Santo Tirso, Barcelos e sub-região do Alto Douro e Trás-os-Montes.

Não se privilegia uma segmentação dos clientes, pretende-se pelo contrário prestar os cuidados de saúde a todos e em qualquer fase da vida do indivíduo. No grupo AMI existem unidades de saúde especializadas na área geronto-geriátrica, a AMI | Clihotel de Gaia e na área das medicinas alternativas (acupunturas, hipnose), psicologia e nutrição, o Camélia

Hotel & Homes.

A procura dos cuidados de saúde tem sido estável, após a fase de instalação da AMI | Hospital Privado de Guimarães, cuja casa mãe é a Casa da Saúde de Guimarães. Contudo, a procura dos serviços é afetada por variáveis externas e vetores de sazonalidade.

2. Propostas de Valor

O grupo para além de hospitais com todas as valências a nível de assistência ambulatoria e internamento, integra uma rede complementar de centros de excelência médica, que comportam unidades de ambulatório de proximidade e de cuidados continuados. Possui também uma unidade hoteleira, onde oferece serviços de bem-estar e consultas de medicina alternativa.

O que as unidades da rede AMI partilham é a convicção de que os clientes estão sempre no centro da ação e que prestam a melhor informação, potenciam uma melhor decisão e proporcionam melhor saúde.

A proposta de valor das diversas entidades que integram o grupo AMI - Assistência Médica Integral baseia-se na ideia que os clientes e o seu bem-estar estão claramente no centro das atenções de todos os colaboradores. Em consequência formaram uma rede complementar de centros de excelência, de clínicas e de bem-estar, de proximidade para facultarem especial atenção e continuidade à saúde de todos os elementos das famílias.

Na vertente das atividades de apoio social destaca-se a unidade Camélia, Hotel Senior & Homes, que oferece serviços de qualidade a seniores com mais de 65 anos de idade. Esta unidade foi a resposta às necessidades em que se destaca que os seniores serão mais de 1/3 da população portuguesa em 2050. A originalidade do projeto não permanece neste ponto, mas abarca também serviços orientados para turismo sénior estrangeiro. Procuram dar resposta a solicitações de clientes estrangeiros, europeus ou dos PALOPS.

3. Canais

Os canais privilegiados são os canais de proximidade e a internet. Apesar do investimento ser feito nos dois canais, as atuações de proximidade ainda conferem maior retorno. A realização de protocolos e alianças com diversas entidades e subsistemas constitui também um elemento essencial para canalizar clientes/pacientes.

4. Relação com o Cliente/Associados

A relação com o cliente é potenciada durante toda a vida deste.

Daqui resulta um maior tempo de qualidade que as nossas equipas multidisciplinares dedicam a cada um dos nossos clientes. O nosso espírito, obstinadamente concentrado na cultura da vida, procura potenciar as melhores sinergias entre os mais diferenciados cuidados médicos, infraestruturas e equipamento de nível superior e os mais elevados padrões de qualidade, serviço personalizado e acomodação em ambiente humanizado. É este o contexto que lhes confere a capacidade de prestarem os mais modernos e complexos cuidados de saúde centrados no cliente em todas as fases da sua vida.

5. Fontes de Receita

O financiamento dos serviços prestados é o mais diverso possível: seguros de saúde, participações dos pacientes, convenções com o Estado, convenções com sub-sistemas de saúde, acordos com empresas, clientes fidelizados pelo cartão AMI-GO, entre outras.

O cartão AMI-GO possibilita o acesso a determinadas consultas a custos convencionados, atos de Enfermagem gratuitos e conselhos de saúde. O valor de adesão individual é de 10€. No caso da família o cônjuge paga apenas metade desse valor e para os filhos é uma oferta.

6. Recursos Chave

Um dos fatores diferenciadores das atividades é corpo clínico e de enfermagem de elevada qualificação técnica, suportadas por formação e educação clínicas continuadas. De forma a melhor responder às exigências da progressiva semi-vida do conhecimento, privilegiaram a especialização do saber e das áreas de atuação, em rede com unidades complementares.

Perante a única certeza na Saúde - a mudança continua -, entre os diversos desafios a que têm de responder, é notória a crescente incorporação tecnológica na atividade médica. Um programa contínuo de investimentos assegura, neste contexto, uma regular conformidade ao estado da arte da tecnologia médica, e impõe uma atualização constante do conhecimento.

Num ambiente que privilegia, para além da educação para a saúde, também uma dotação informática e tecnológica de última geração, o serviço de imagiologia, ímpar na região, assume um papel central, quer na minimização dos efeitos da radiação no cliente; quer na acuidade do diagnóstico de várias especialidades.

Com serviço de urgência a qualquer hora, cuidados intensivos e intermédios, 4 salas de bloco operatório, 3 salas de maternidade, 96 camas, 34 consultórios e 180 colaboradores, que fazem da disponibilidade um ponto de honra, proporcionamos à família, desde o primeiro momento, os mais distintos serviços médicos.

Dispõem ainda de uma vasta gama de meios complementares de diagnóstico, com particular destaque para a imagiologia, na retaguarda dos nossos centros de excelência: neurociências, mulher e criança, cardiologia, oncologia e gastroenterologia, entre outras.

Dispõem de um equipamento de TAC de 64 cortes (e com capacidade para fazer exames cardiovasculares com grande qualidade) e uma Ressonância Magnética 3 Tesla, tecnologia única na região, que os distingue no domínio da imagiologia, que dispõe de uma área de 525 m². Na zona acima do Porto, são a unidade com melhor equipamento no que respeita à imagiologia e, muito provavelmente, a melhor apetrechada ao nível do equipamento disponível no bloco operatório.

7. Atividades Chaves

A marca AMI opera há mais de 20 anos no mercado do Minho. A AMI- Assistência Médica Integral tem uma casa mãe que é a Casa de Saúde de Guimarães, que é um hospital privado. A designação partiu do slogan “Saúde com AMI-zade”. No início a estratégia do grupo era de permanecer em Guimarães, pelo que a marca AMI foi registada apenas nesta zona. Porém, hoje já têm unidades de saúde noutros locais, como por exemplo em Gaia.

Apesar do crescimento do grupo, a intenção dele é de prestar cuidados médicos a 1 milhão de habitantes em torno de Guimarães. Assistência médica engloba o indivíduo “do nascer ao morrer”, em todas as fases da vida. O leque de serviços que auxilia na prestação de cuidados é amplo, de modo a tornar o hospital completo, destacando-se as seguintes especialidades ou serviços:

- Neotologia - A AMI quer ser o berço da cidade berço.
 - Imagiologia – área da imagem é uma aposta forte. Diagnósticos muito precisos são obtidos por via dos exames. É único a Norte do Porto.
 - Neurociências
 - Cardiologia
 - Oncologia (em projeto)
- Em paralelo, foram desenvolvidos outros negócios complementares ou que procuram dar resposta em todas as fases da vida:
- Clínicas de Guimarães – unidades de proximidade
 - Residências assistências - assistência aos idosos
 - Cuidados continuados - incluída na Rede nacional de cuidados continuados. Nesta instituição já existem – 52 quartos, com 27 quartos na rede.

8. Parcerias Chave

A AMI tem efetuado parcerias com diversas entidades, subsistemas e empresas.

Uma delas é com a Universidade do Minho para desenvolvimento de soluções tecnológicas inovadoras as quais estão a ser implementadas. No domínio da inovação assume hoje particular relevância a cirurgia robotizada, em que apostaram, através das sinergias com a Universidade, ao abrigo do “Protocolo de Cooperação para o Desenvolvimento de Novas Soluções na área do Diagnóstico e Tratamento”, que recorre a tecnologias emergentes no âmbito dos sistemas de informação, imagiologia e robótica e que contempla vários projetos de investigação aplicados à saúde.

Privilegiando a excelência, a liderança tecnológica, a integração de serviços e a diferenciação, procuram ainda potenciar sinergias com vários hospitais, clínicas e centros de diagnóstico médico europeus há mais de 20 anos.

A participação ativa no Health Cluster Portugal, pólo de competitividade e tecnologias na saúde, revela-se uma mais-valia em vários domínios do desenvolvimento da nossa atividade centrada no cliente. Do conhecimento à inovação, com passagem pelo diagnóstico e tratamento.

A parceria com o Centro de Genética Clínica do Porto também se revela estruturante no domínio da medicina preditiva.

Em termos de subsistemas destacam-se os SAMS Quadros , PSP, SAMS, SAMS / SIB , ADM, ADSE, GNR. O grupo tem também protocolos com as principais redes de prestadores de saúde, como a Advancecare, Médis e Multicare.

Sumário Executivo

A AMI – Assistência Médica Integral é um grupo de entidades que tem crescido com dinamismo através da constituição de uma rede que integra um hospital generalista, uma casa de saúde onde Consultas, Meios Complementares de Diagnóstico, Urgência, Cirurgia e Internamento são oferecidos. Incluem também na rede várias clínicas de proximidade e ainda uma unidade de cuidados continuados integrados e outra de apoio social a seniores.

A Casa de Saúde de Guimarães, é a "casa-mãe" fundada em 1984. Para além do Hospital Privado de Guimarães, a rede inclui a Clínica Médica de Pevidém, Clínica Médica das Taipas, Clínica Médica de Urgezes, e a Clínica Médica de Vizela e a Clínica Médica de Braga.

Primam pela valorização dos recursos humanos e pela satisfação de todos os aspetos da saúde dos seus clientes, utilizando métodos avançados ligados às novas tecnologias da saúde, às medicinas não convencionais e à medicina preditiva.

Em suma, colocam a saúde em primeiro lugar, desenvolvendo uma ação muito proactiva em busca de um permanente bom estado de saúde dos clientes durante todas as fases das suas vidas.

Tendência do Negócio

Em termos gerais, deve ser incluído nos sistemas universais de saúde todas as áreas que a OMS reconhece como estruturantes para a saúde pública. A AMI corrobora com o pensamento da Associação Portuguesa de Hospitalização Privada (APHP), defendendo a evolução do Estado Social para o Estado Garantia, com a intervenção do mercado.

Convictos de que não podem, no domínio da Saúde, assentar os desafios do presente e do futuro, que são inevitavelmente outros, sobretudo do ponto de vista do financiamento, nas conquistas de bem-estar do passado, sem que exista um equilíbrio na evolução da receita, a APHP preconiza um Estado que garanta e regula a prestação competitiva, de acordo com as leis do mercado, de serviços de saúde. A APHP visa a criação do Sistema de Saúde Português, sob as bases da liberdade de escolha do cidadão e à luz do princípio do Estado Garantia. O Estado asseguraria, então, que o cidadão teria cuidados de saúde ao ser dispor, independentemente da natureza do prestador. E em vez de pagar aos hospitais sem olhar para os serviços que efetivamente fazem, passaria a remunerá-los em função dos cuidados que prestam. O sistema organizar-se-ia não em função da oferta, como acontece agora, mas como consequência da procura.

No contexto do financiamento dos cuidados de saúde, há a necessidade de diversificar as fontes de financiamento, abrir o sistema de saúde para que as entidades públicas concorram com as entidades privadas. 90% do financiamento está concentrado no Estado. O aumento de seguros de saúde, implicaria uma maior diversificação do financiamento. A Holanda lançou um novo modelo em 2006 tornando o seguro de saúde obrigatório. O Estado garante que os cidadãos têm direito à saúde, quer por via de um seguro privado, quer por via do seguro social. Existe liberdade de escolha entre qualquer hospital, cada prestador tem que prestar um melhor serviço para competir melhor.

Em Portugal há espaço, ambiente e interesse estratégico nacional no desenvolvimento de um verdadeiro cluster da saúde. A hospitalização privada pode ser um motor que criará valor em diversos sectores da economia nacional, pode despoletar o desenvolvimento de outras atividades/negócios com potencial para exportação, como as ligadas aos medicamentos, equipamentos e até a formação para os países de língua oficial portuguesa. Portugal tem tanto os recursos humanos necessários para concretizar, como o know-how necessário para fazer avançar esta ideia. A Zona do Norte pode ser uma zona forte para potenciar o desenvolvimento de tecnologia; bem como a zona Sul devido ao clima atrativo para atividades turísticas poderá potenciar as atividades de apoio social para seniores.

Apesar da crise interferir no domínio financeiro, ela não determina a tipologia de patologias. Desse ponto de vista, a estratégia de aposta em determinadas especialidades médicas manter-se-á, uma vez que resulta do índice de procura. Contudo, alguns investimentos terão de ser agora faseados. A crise tornou porém mais evidente a necessidade de diversificar as fontes de financiamento da saúde.

Hoje, como há 20 anos, ainda como Casa de Saúde de Guimarães, e num esforço de crescimento sustentado, autoimpuseram o objetivo de projetar uma ação apoiada em infraestruturas de primeira classe e equipamentos de última geração, reveladora de um singular sentido dos elevados padrões de qualidade requeridos. A sistemática incorporação de tecnologia, aliada à valorização da formação continuada dos profissionais, o talento e dedicação do nosso corpo clínico, a motivação superior e uma visão moderna da medicina – personalizada, preditiva, preventiva e participativa.

O futuro da saúde em Portugal passará cada vez mais pela iniciativa privada, cuja rede é uma verdadeira alternativa ao sector público e se caracteriza hoje por uma assistência médica integral (equipas constituídas pelos melhores profissionais e em dedicação exclusiva, apoiadas por modernas tecnologias), serviços de saúde de elevada qualidade e diferenciação (com condições para o tratamento de casos clínicos complexos e que até há pouco tempo apenas o podiam ser no sector público) e cuidados de saúde numa perspetiva de integração/rede.

Os hospitais privados têm a preferência dos cidadãos, num contexto de grandes desafios económicos e financeiros, porque realizam uma gestão virtuosa e não uma gestão política da assistência médica; visam a inovação, incorporam sistematicamente tecnologia e apostam na formação continuada dos profissionais; têm uma visão moderna da medicina; colocam o paciente no centro da sua ação; e são os parceiros naturais dos seguros privados de saúde, que os cidadãos tendem a privilegiar como garantia de uma assistência continuada que permita manter um estado geral de boa saúde.

A gestão de organizações de saúde na Europa está no meio de uma revolução e as forças revolucionárias são os pacientes, o conhecimento, as tecnologias de informação e as dotações financeiras mais reduzidas.

Neste momento de grande mobilidade transnacional, do qual a diretiva dos cuidados de saúde transfronteiriços é a novidade que confirma a tendência, urge que os pontos de contacto entre sistemas nacionais de saúde sejam mais fortes do que os pontos de clivagem.

A Europa da Saúde vai acontecer. Será através da mobilidade dos cidadãos, em conformidade com os princípios fundadores da União Europeia e de acordo com as cinco tendências mais referenciadas à escala europeia:

1. Triunfo da tecnologia e da cura de doenças crónicas
2. Europa unida - as nações europeias unem-se para criar um sistema de saúde pan-europeu.
3. Primado do Bem-Estar – a medicina preventiva tem precedência sobre o tratamento do doente.
4. Concentração nos membros vulneráveis da sociedade.
5. Privatização – as nações europeias privatizam todos os cuidados de saúde, incluindo o seu financiamento.

Todos esses vetores serão relevantes, mas impõe-se, antes de mais, uma mudança de paradigma e verdadeiramente estrutural: criar um Estado Garantia, enquanto evolução do Estado Social, assente nos princípios da liberdade de escolha do cidadão, sem colocar em causa o acesso universal; da igualdade entre prestadores públicos e privados; da separação entre prestação e financiamento; da concorrência no financiamento e na prestação – esta é a via que está a ser adotada, em vários países da Europa, para harmonizar melhor todas as variáveis da economia da saúde.

Num sistema de saúde caracterizado por uma "procura cativa", em que a regra é a ligação imposta entre o utente e os serviços públicos da sua área de residência, independentemente da eficiência ou qualidade com que os cuidados são, de facto, prestados, urge introduzir uma liberdade geradora da concorrência e de maiores benefícios para o triângulo Cidadão – Estado – Prestadores de Cuidados de Saúde.

O princípio da liberdade de escolha tem sido sucessivamente negligenciado, o que se torna tão menos compreensível quanto o mesmo pode contribuir para importantes melhorias de eficiência e de produtividade, num contexto de novos desafios no domínio da dotação financeira.

Com recursos cada vez mais limitados, impõem-se, na atuação de todos os agentes da saúde, escolhas que não comprometam a sustentabilidade:

Liberdade do cidadão para escolher o prestador de cuidados. Induzir concorrência e competitividade no sistema; disciplinar a gestão hospitalar e colocar todos os cidadãos nacionais numa real situação de igualdade são os objetivos.

Separação entre prestação e financiamento na Saúde. Um modelo centralizador gera várias perversidades no sistema.

Criação de um seguro de saúde para todos os portugueses. Num contexto de menor dotação para a saúde e de envelhecimento da população, é urgente encontrar novas formas de financiamento do sistema de saúde. No entanto, é crucial que esta solução acautele medidas sociais capazes de garantir às camadas populacionais de menores rendimentos o acesso equitativo a cuidados de saúde.

Conclusão do processo do registo de saúde eletrónico. Estando no topo do ranking europeu de *e-health*, Portugal nunca reuniu tantas condições para concretizar com excelência este projeto que se pode revelar estruturante, não só na agilização do processo clínico, como também no controlo do consumo e na educação da população para o consumo de atos de saúde.

Mobilidade de doentes na Europa. Induzir a procura de cuidados de saúde portugueses por cidadãos de outros países da UE no âmbito da nova diretiva europeia de cuidados transfronteiriços.

Um Estado Garantia com a intervenção do mercado. O Estado só precisa de garantir e regular os cuidados de saúde, não tem de ser o prestador.

O cluster da saúde pode beneficiar muito da escala europeia. A Diretiva de serviços transfronteiriços deve ser posta em prática até outubro de 2013, o que implica que os cidadãos poderão se deslocar para outros países para efetuarem cirurgias. A diretiva também salienta a importância do e-health (dossier médico eletrónico) ou das condições a assegurar em termos de qualidade da prestação dos cuidados de saúde.