

## Planos da Administração – Exercício 2024

O ano de 2024 foi um ano de consolidação da Operadora Santa Casa Saúde, com revisão de reajustes dos contratos mais desequilibrados de nossos clientes e lançamento de produtos mais aderentes à nova realidade de mercado pós pandemia, com precificação melhor estruturada buscando uma receita mais adequada aos padrões de nossa carteira.

A volta da inflação de mercado continua pressionando os preços para cima e reforça a necessidade não só de repasse dessa inflação as empresas clientes, mas um apoio na gestão de seus sinistros de forma mais eficaz, evidenciando a necessidade de estar mais perto do cliente, já mencionado no relatório do ano anterior.

A Santa Casa Saúde tem como plano para 2025, baseado no conceito de parceria com nossos prestadores, um atendimento mais focado na solução de saúde de nossos clientes e alterações na estrutura de nossa rede de atendimento no sentido de desafogar atendimentos de emergência e ter uma rede de pronto atendimento mais direcionado para a solução dos problemas mais recorrentes; possibilitando o direcionamento de casos crônicos (e os que necessitam de acompanhamento contínuo) para a rede aberta com referência e contra referência para melhor acompanhamento dos casos.

Com esse movimento pretendemos consolidar nosso monitoramento dos protocolos de atendimento de urgência/emergência e pronto atendimento, dentro de uma medicina baseada em evidências e voltado para a solução das patologias de nossos beneficiários; onde o controle da indicação de solicitação de exames diagnósticos e preventivos se torna essencial para a identificação da patologia da carteira, identificando o seus perfis e os *outliers* que merecem atenção à parte, para manutenção de seus quadros de saúde no limiar do bem estar individual.

Focando em uma receita mais justa, trazendo nossos clientes para participar da gestão de sua saúde, um atendimento de urgência/emergência dinâmico, com pronto atendimento com eficácia, uma internação humanizada e centrada no paciente e serviços de apoio eficientes; entendemos como principais pontos para um salto qualitativo no atendimento do beneficiário reposicionando a Santa Casa no conceito do paciente.

Com estas principais mudanças entre melhoria de atendimento e faturamento; esperamos estar mais preparados para o novo cenário da saúde que se apresenta.

Ribeirão Preto, 27 de Fevereiro de 2025.