



O MERCADO

Em junho de 1971, a Golden Cross criou o conceito de planos de saúde no País, tal qual é conhecido hoje. Ao longo dos últimos 36 anos, diversas inovações foram introduzidas nesse setor, a maioria delas pela própria companhia. Houve grande expansão: o número de players aumentou e o número de usuários já é contado em dezenas de milhões, mas a Golden Cross continua na vanguarda de produtos e serviços do segmento.

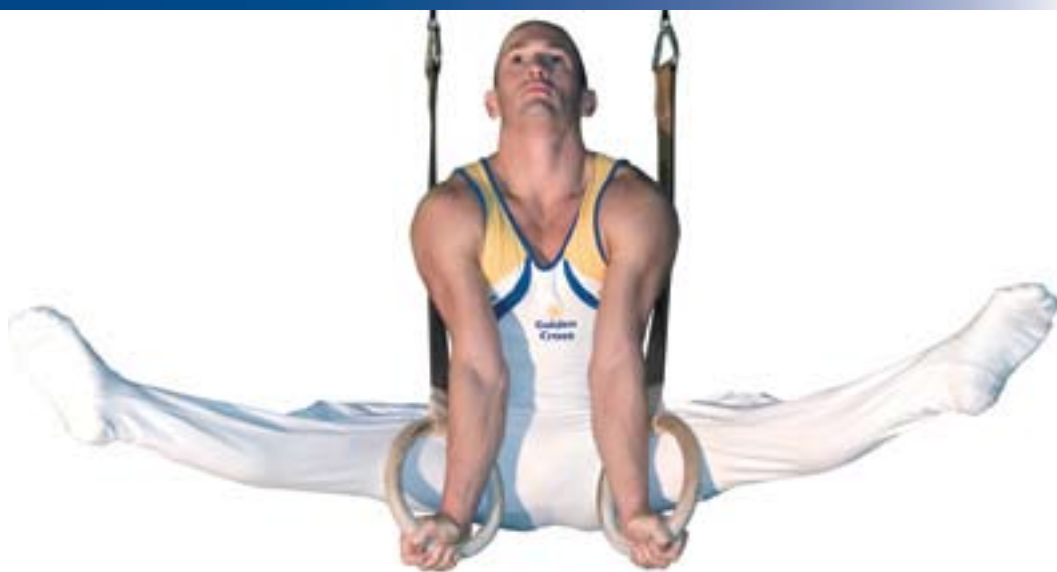
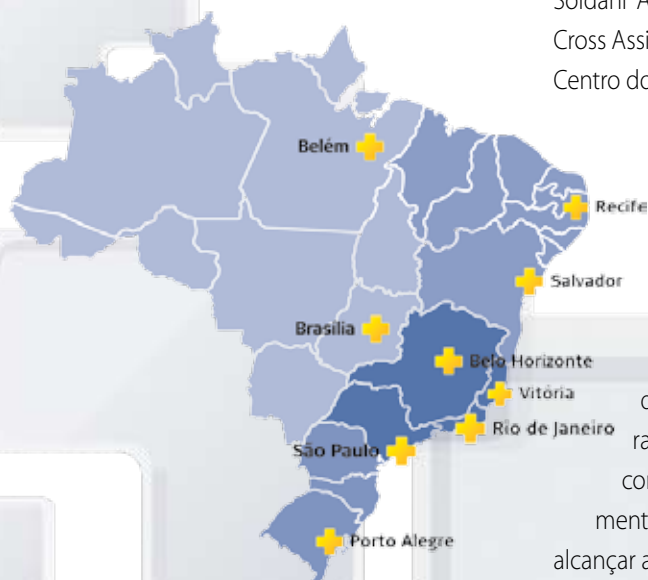
Atualmente consumidores muito mais exigentes e sempre em busca do melhor atendimento e do menor custo, levam as operadoras a investir em estratégias de gestão que garantam acesso a uma medicina de qualidade e, ao mesmo tempo, assegurem a saúde do negócio.

Nesse sentido, atenção cada vez maior tem sido dedicada a área de prevenção de doenças, promoção da saúde e qualidade de vida.

A necessária regulamentação do setor, iniciada ainda no final da década de 90, tem se transformado num desafio adicional para todos os seus agentes: clientes, fornecedores e operadoras.

AMPLA E MODERNA REDE REFERENCIADA

- 1.193 hospitais
- 18.451 clínicas
- 1.987 laboratórios
- 9.921 consultórios
- 1.886 unidades de atendimento odontológico



CONQUISTAS

O bi-campeão mundial de ginástica Diego Hipólito foi escolhido para ancorar o projeto de divulgação publicitária da participação da Golden Cross nos Jogos Pan-americanos.

Assistência Médica Oficial dos Jogos Pan-americanos Rio 2007.

1,5 milhões de pessoas durante os 15 dias de competição.

1.500 profissionais de saúde.

8,5 mil plantões na Policlínica da Vila Olímpica e nos postos de emergência em todas as arenas em que os jogos foram disputados.

HISTÓRIA

Após passar um período nos Estados Unidos estudando profundamente a atuação das empresas de seguro de saúde naquele país, o Dr. Milton Soldani Afonso fundou no ano de 1971 a Golden Cross Assistência Médica Internacional de Saúde, no Centro do Rio de Janeiro.

Com uma visão pioneira no mercado de planos de saúde, a operadora logo ganhou destaque no País, atuando em diversos segmentos de negócios. O profundo conhecimento do mercado, junto às ações comerciais e de marketing pioneiras desenvolvidas pela companhia, foram elementos essenciais para alcançar a liderança.

Em 2001 a operadora passou a dirigir suas atenções exclusivamente para o setor de saúde e odontologia. A Golden Cross hoje conta com mais de mil funcionários, é uma corporação sólida e preparada para cuidar da saúde de todos os seus mais de 500 mil associados.

O PRODUTO

A Golden Cross atua tanto no segmento de planos individuais como empresariais. Para os dois públicos, disponibiliza produtos dos mais acessíveis aos mais elitizados, que contam inclusive com reembolso integral das despesas e acesso aos melhores hospitais e médicos do País.

Todos os produtos possuem abrangência nacional, nas versões Superior, Especial, Básico e Essencial. Oferecem atendimento ambulatorial/hospitalar e opcionais como atendimento médico domiciliar de urgência e emergência, acomodação em quarto individual, remissão e assistência 24 horas no Brasil e no exterior.



Goldental

+ Golden Cross

A Golden Cross possui planos para todos os perfis de empresas, e de acordo com as necessidades e características de cada uma. Merece destaque o produto desenvolvido especialmente para micro e pequenas organizações com carências reduzidas, serviços diferenciados e condições de preços compatíveis com o segmento.

A companhia também atua no mercado de odontologia através do produto Goldental, um produto completo e flexível, que conta com uma ampla rede referenciada, diversas categorias de planos e coberturas que permitem a elaboração de um benefício personalizado. Oferece ainda diversos serviços, como assistência preventiva, cirurgia oral, dentística restauradora, tratamento ortodôntico entre outros.



Recentemente apresentado ao mercado do Rio de Janeiro, o plano SuperMed é resultado da parceria com a rede Labs D'Or e abrange entre outros os hospitais Quinta D'Or, Barra D'Or e Copa D'Or e a rede de laboratórios Labs.

Para 2008, dentro de sua vocação para inovar a empresa já planeja o lançamento de novos planos.

EVOLUÇÕES RECENTES

Nos últimos cinco anos, a Golden Cross vem apresentando constante e expressivo crescimento percentual em termos de faturamento: em 2006, superou a marca de R\$ 1 bilhão. Outro número importante a respeito do desempenho da companhia é a sinistralidade, atualmente na casa dos 76%, um dos índices mais baixos do mercado.



Golden Fone

+ Golden Cross



No mesmo período, foram investidos cerca de R\$ 29 milhões na área de Tecnologia da Informação. Com esse investimento a Golden Cross executou diversas ações como modernização dos sistemas para agilizar o atendimento e auxiliar no controle de sinistros.

O sistema Infogolden também foi modernizado, garantindo um melhor suporte ao atendimento ao cliente, inclusive com a possibilidade de acesso a todo histórico médico e financeiro do usuário.

COMUNICAÇÃO

Para a Golden Cross, estabelecer excelentes canais de comunicação com seus clientes é fundamental. Recentemente inaugurou uma nova central de atendimento digital inteiramente automatizada. O Golden Fone funciona de forma integrada com os sistemas operacionais, proporcionando ainda mais agilidade no atendimento ao associado.

300 profissionais
150 estações de trabalho
200 mil atendimentos por mês
80% das ligações atendidas no primeiro toque
30 segundos tempo médio de espera
5% apenas de taxa de abandono

O portal da empresa na internet oferece diversos serviços exclusivos dirigidos a rede referenciada, corretores e clientes (pessoas físicas e jurídicas), facilitando o relacionamento de seus parceiros de negócios com a operadora.

VALORES DA MARCA

No seu aniversário de 35 anos, a operadora deu início a um processo de rejuvenescimento, sem abrir mão de valores históricos que sempre fizeram parte da sua essência.

O resultado dessa mudança foi a modernização da logomarca. A nova identidade visual teve cuidados especiais na confecção, de modo a transmitir, através das cores, logotipia e símbolo, qualidades como: solidez, inovação, seriedade e proximidade.

O QUE VOCÊ NÃO SABIA SOBRE GOLDEN CROSS

- A primeira operadora de planos de saúde do Brasil.
- A primeira operadora a disponibilizar o atendimento via Central Telefônica 24 hs.
- A primeira operadora a ter auto-atendimento.
- A primeira operadora a constituir o total de reservas técnicas exigidas pela nova legislação.
- A primeira operadora a oferecer atendimento médico domiciliar de urgência.
- Inovação faz parte da nossa essência.

