

How Quality, Continuous Improvement, and Customer Service Built the “Lexus” of Laboratories



Rogério Rabelo, MD, PhD, MBA
Executive Director, Operations
Fleury Group
E-mail: rogerio.rabelo@grupofleury.com.br



ALL RIGHTS RESERVED - 2011 CONFIDENTIAL. FOR INTERNAL USE ONLY

Fleury Group: a Brief Summary of our History



1926

Beginning of operations with **medical laboratories**

1926 - Onset of activities: Dr. Fleury
1936 - Dr. Walter Leser
1947 - from Marconi to 7 de Abril street
1951 - Merger: Multidisciplinary Lab
1962 - moving to Paulista Av. region



1983

First tests in the diagnosis center - pioneer in offering integrated diagnostic medicine solutions (one-stop-shop)



2005

Start of the business **diversification** process in the health chain with the Fleury Day-Hospital Unit

2000

Opening of the new technical and administrative head offices



2001

Beginning of the process of becoming a **market consolidator** by acquiring industry brands



1975

Implementation of the concept of **PSC's Network** - opening of the second service point at Brasil Avenue.



2008

Launch of **Chronic Disease Management**



2009

Beginning of operations in the Capital Market - **BM&FBovespa Novo Mercado**



2006

Advances in diversification with **Health Promotion**



2011

Launch of the **a+ Diagnostic Medicine**



Acquisition **Labs D'or**



Mission

To provide increasingly comprehensive and integrated solutions for people's health and wellbeing management, with excellence, a human

Vision

Health and wellbeing for people to realize their full potential in life.

Values

Customer-focused
Integrity
Innovation
Enthusiasm
Excellence
Respect
Interdependence
Solidarity

 From clinical laboratory to a Health services provider, solutions provider

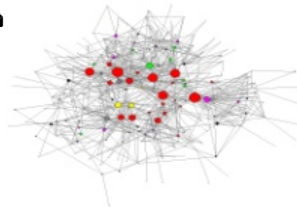
 Competitive Positioning: differentiation - close relationship with our client

 Ongoing strategic deliveries, based on long-term strategic planning



 Corporate Governance

 Knowledge → Innovation and Integration in Medicine and Health





PATIENT SERVICE CENTERS

Network of more than **200 Patient Service Centers (PSC's)**

OPERATIONS IN HOSPITALS

In charge of **Diagnostic Centers** in **30 top-tier hospitals**

LAB-TO-LAB

Nationwide, provider of **diagnostic solutions to over 3,000 laboratories**

Complete portfolio of diagnostics tests

- Clinical Analysis (Routine, Pathology & Esoteric tests)
- Diagnostic Center (Imaging, > 40 diagnostic specialties)

HEALTH ASSESSMENT

Market leader (individualized programs for executives)

HEALTH PROMOTION

Wellness programs for companies

CHRONIC DISEASE MANAGEMENT

Pioneer in the Brazilian market
Partnership with Healthways



**Strategic Acquisitions:
leveraging future growth opportunities**

Enhancing service diversification, geographical presence and knowledge base

26 acquisitions since 2002



Highlights in numbers

Grupo **FLEURY**

- More than 200 Patient Service Centers (PSCs) in 7 metropolitan areas
- 3,500 types of tests in more than 40 diagnostic areas
- More than 35 million tests performed annually
- More than 7 million customers per year
- Gross Revenue (2010): R\$ 935 million
- Gross Revenue Expected (2011): R\$ 1,5 billion
- More than 8,000 employees
- More than 1,200 Physicians

Grupo **FLEURY**



FLEURY
Medicina e Saúde

Weinmann
LABORATÓRIO

a+ medicina diagnóstica

CAMPANA
Medicina diagnóstica

Diagnoson
LABORATÓRIO E IMAGEM

LABS DOR
LABORATÓRIO E IMAGEM

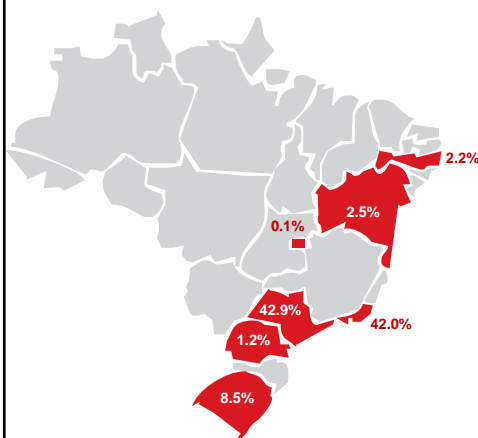
clinica luiz felippe mattoso

CLÍNICA RADIOLOGICA
MANGUEIRA DE COSTA

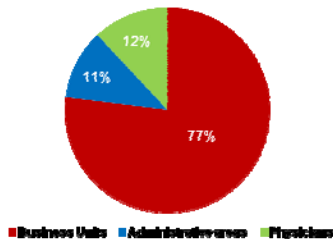
Our team, our people

Grupo **FLEURY**

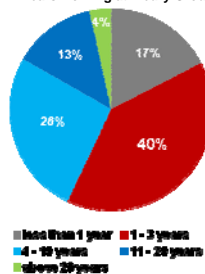
8,000 employees and 1,245 physicians



Professionals by Area¹

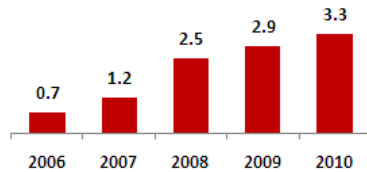


Years working at Fleury Group

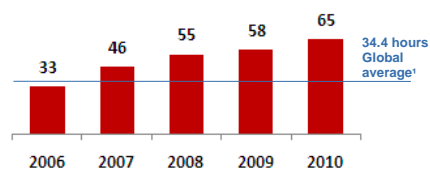


Employee Qualification and Talent Retention

Investments in education (R\$ million)

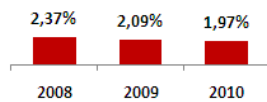


Hours of training per employee



(1) source: American Society of Training and Development, 2008

Turn Over (12-month average)



Corporate University

• Main goals (dedicated 1,600 m² facility):

- Using the corporate university to gain a competitive edge and to venture into new markets;
- Creating opportunities for learning to support the organizations' main issues;
- Promoting and encouraging the involvement of leaders in the learning process;
- Enabling involvement of the entire value chain: clients, partners, suppliers, etc.;
- Encouraging *stakeholders* to find new ways of thinking and working, in order to expand their roles;
- Using an assessment system to assess results and investments in education.



- 234 themes addressed
- 136 thousand hours of training (↑15 % x 2009)
- 65 hours / employee (↑16 % x 2009)
Benchmark (ASTD): 34.5 hours / employee
- Average of 4 trainings / employee
- 408 internal scientific meetings.



- **Physicians educated in the most renowned universities in the Brazil and abroad:**
100 masters / 130 PhDs / 17 professors / 50 post-doctorate
- **30 % increase in the number of physicians in the last 3 years**
- **Medical Excellence Programme**
 - *Scientific publications,*
 - *Academic titles,*
 - *Participation in scientific events,*
 - *Relationship with patients,*
 - *Medical Support teams,*
 - *Compliments from clients,*
 - *Approved and/or implemented ideas*
- **Medical training programme**
Imaging Fellowship



-
- 6,614 ideas submitted** 100%
- 1,621 approved** 25%
- 535 ideas implemented** 8%



Sata September 2007 - July 2011

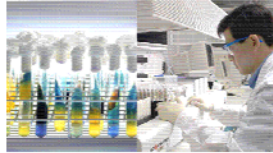
Technical Differentiation

Portfolio of 3,500+ different types of exams and procedures

Grupo  FLEURY

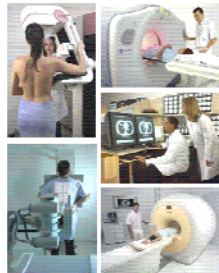
Clinical Analysis

- * Cytogenetics
- * Coagulation
- * Molecular diagnostics
- * Hematology / Cytology
- * Immunology / Serology
- * Microbiology
- * Parasitology
- * Pathology
- * Functional Tests
- * Clinical Chemistry
- * Special Chemistry
- * Toxicology



Image

- * Mammography
- * Radiology
- * Magnetic Resonance
- * Computed Tomography
- * Ultrasonography



Other Specialties

- * Genetic Counseling
- * Capillaroscopy
- * Cardiology
- * Check-up
- * Bone Density
- * Electroencephalography
- * Electroneuromyography
- * Endoscopy / Colonoscopy
- * Gynecology
- * Fetal Medicine
- * Nuclear Medicine
- * Gastrointestinal Motility
- * Neurology
- * Ophthalmology
- * Otorhinolaryngology
- * Pneumology
- * Polysomnography
- * Vaccination Service
- * Urology

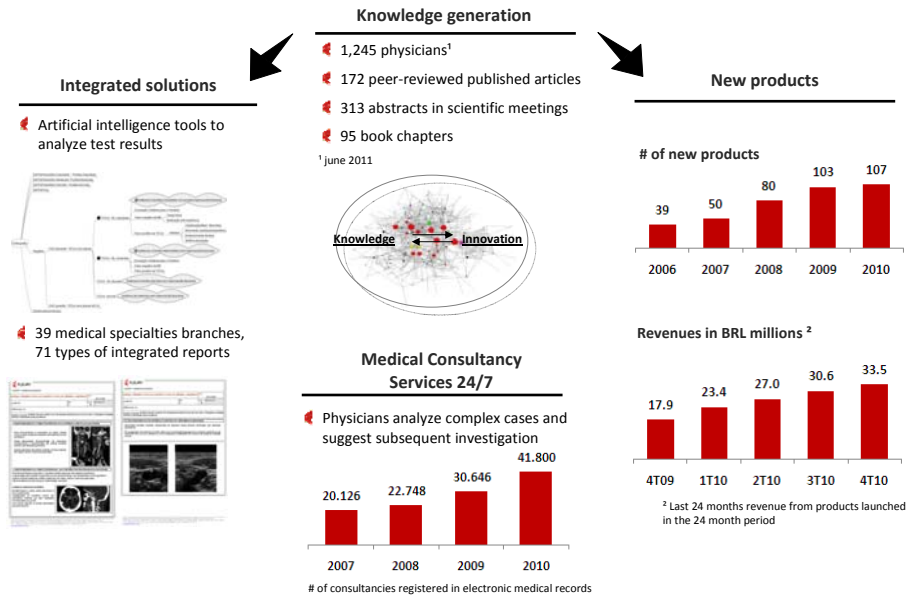


Quality and Continuous Improvement tolls

Grupo  FLEURY

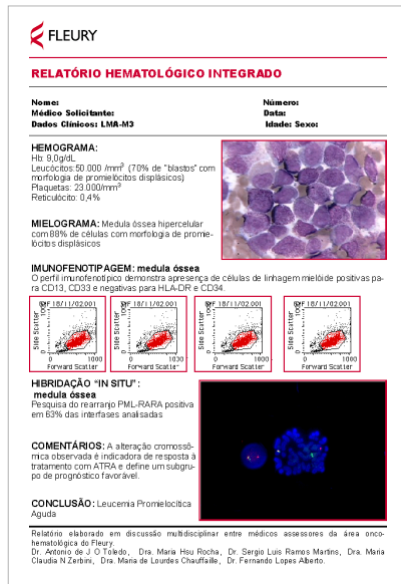
- Manufacturing Strategy
 - Lean Manufacturing concepts applied to Services Operations
 - More than 35 million tests
 - 1 centralized esoteric, specialized and automation lab in São Paulo City.
 - 6 decentralized, automation and microbiology labs in 6 different states of Brazil
 - 31 hospital fast-response labs
 - 43 centrifugation/sample preparation areas
 - More than 100 imaging/other diagnostic centers
- Quality:
 - Lean manufacturing, 6 Sigma, MEG/FNQ (similar to Baldrige Quality Program)
 - Certifications and accreditations: CAP, ACR, ISO (9001 and 14001), Joint Commission International, ONA and PALC.





Comprehensive report:

- Core information at a glance;
- Each report represents the result of the medical expertise accumulated at Fleury
- Diagnostic conclusion and eventually treatment recommendation.



Grupo  FLEURY



FLEURY

**RELATÓRIO INTEGRADO
GRUPO DE TIRÓIDE**

REGIÃO CERVICAL DIREITA; NÍVEL II (P)

ULTRA-SOM: Nódulo sólido hipoequico, medindo 1,0 x 0,8 cm, localizado no nível II.

CITOLOGIA: Frequentes células epiteliais com entrelaçamento e pseudoincluações nucleares.



REGIÃO CERVICAL ESQUERDA

ULTRA-SOM: Linfonodos sem particularidades.

TIRÓIDE

ULTRA-SOM: Paraghioma com textura heterogênea, destacando-se inúmeros nódulos nítidos (sólido-císticos) esparsos, os maiores nos lóbulos superiores, medindo 0,7 x 0,7 cm no lobo direito e 0,8 x 0,8 cm no lobo esquerdo, além de nódulo calcificado no lobo inferior do lobo direito, medindo 1,0 cm.

LABORATÓRIO

Tireoxina (T4 livre): 0,8 ng/dl.

TSH: inferior a 0,05 mU/L.

Tireoglobulina sérica: 27 ng/dl.

Anticorpo anti-Tireoglobulina: Negativo



CONCLUSÃO: METÁSTASE DE CARCINOMA PAPILIFERO DA TIRÓIDE PARA LINFONODO CERVICAL DIREITO (NÍVEL II).

NOTA: Foram observados dois outros linfonodos na região cervical direita (nível II e nível IIIa); indicados (no esquemático) com o aspecto ultrassonográfico do nódulo punccionado (P); medindo cerca 1,0 cm. Considerando a positividade para paraghioma no linfonodo e o aspecto multicêntrico da tiróide sem nódulo dominante decimos não punccionar a glândula.

Victor Pianna de Andrade
Patologista
victor.andrade@fleury.com.br

Antonio Maia Jr.
Radiologista
antonio.maia@fleury.com.br




Grupo  FLEURY

Prostate

[illegible]

Example of Integrated Report - Lymphoma

Grupo **FLEURY**



RELATÓRIO INTEGRADO E EVOLUTIVO DE NEOPLASIAS LINFÓIDES

PACIENTE		DATA
SRA. MARIA DE LOURDES PARAVENTI GREGORI		31/10/2009
SEXO	IDADE	IDENTIFICAÇÃO
Feminino	72A	4400870879
Prof. Dr. CARLOS SERGIO CHIATTONE		

Dores articulares de início recente, esplenomegalia ao exame físico.

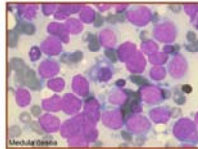
DIAGNÓSTICO

Hemograma

Eritrócitos: 3,02 milhões/uL Hemoglobina: 11,7 g/dL Hematócrito: 35,0% VCM: 33,4 fL RDW: 14,3%
No decurso da contagem de 100 leucócitos, foi encontrado 1 (um) eritróide anormatocitário.
Reticulócitos: 23,00/uL
Leucócitos: 5,530/uL (segmentado): 2,770/uL (7%); bastonetes: 10% mielócitos: (7%); basófilos: 17% (segmentado);
linfócitos: 1,840/uL, monócitos: 0,00/uL; Plaquetas: 24,000/uL.

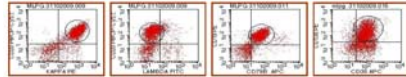
Mielograma

Mieloma ósseo hiperplásico ao corte da presença de 81,0% de blastos de medula pobre, cratonúria intermediária, medula evidente, núcleos de contorno irregular e coriódia, citoplasma basofílico e sem grânulos.



Imunofenotipagem por citometria de fluxo (Medula óssea)

O perfil imunofenotípico demonstrou a presença de 90% de células da linhagem B maduras, clonais, que expressam os antígenos CD19, CD20, CD79b, CD138 de moderada intensidade, CD136, FMC-7 parcial, imunoglobulina de cadeia leve kappa de elevada intensidade e imunoglobulina de cadeia pesada multipla IgG1.



Relatório elaborado em discussão multidisciplinar entre médicos assistentes das áreas de Citologia Hematológica e Imagem de Fleury.
Dra. Claudia Regina G. C. M. Oliveira, Dr. Edgar G. Rizzato, Dr. Gustavo Monteiro, Dr. Igor Campos da Silva e Dra. Maria de Lourdes Chaffualla.



RELATÓRIO INTEGRADO E EVOLUTIVO DE NEOPLASIAS LINFÓIDES

PACIENTE		DATA
SRA. MARIA DE LOURDES PARAVENTI GREGORI		31/10/2009
SEXO	IDADE	IDENTIFICAÇÃO
Feminino	72A	4400870879
Prof. Dr. CARLOS SERGIO CHIATTONE		

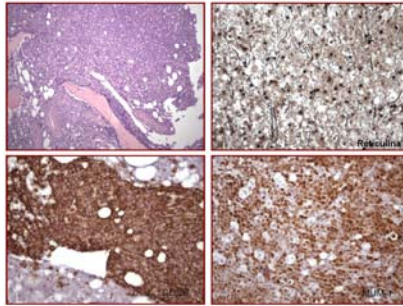
Dores articulares de início recente, esplenomegalia ao exame físico.

Anatomopatológico (Medula óssea)

Mieloma ósseo hiperplásico, com 90% de celularidade, mas com redução da reserva medular e hipocelularidade nas treze seções histopatológicas.
Infiltração difusa e extensa por células neoplásicas linfáticas, de provável linhagem hematolinfática (cerca de 70% das células medulares).
Fibras grasas.

Imunohistoquímica (Medula óssea)

Antígenos expressos pelas células de interesse: CD20, CD79, EMA, MUM1, CD138, BCL2, BCL6, Ki67.
Antígenos não expressos pelas células de interesse: CD11, CD36, CD117, CD34, ALK, HES-EBV, p53.



Relatório elaborado em discussão multidisciplinar entre médicos assistentes das áreas de Citologia Hematológica e Imagem de Fleury.
Dra. Claudia Regina G. C. M. Oliveira, Dr. Edgar G. Rizzato, Dr. Gustavo Monteiro, Dr. Igor Campos da Silva e Dra. Maria de Lourdes Chaffualla.

Example of Integrated Report - Lymphoma

Grupo **FLEURY**



RELATÓRIO INTEGRADO E EVOLUTIVO DE NEOPLASIAS LINFÓIDES

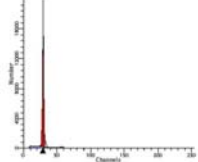
PACIENTE		DATA
SRA. MARIA DE LOURDES PARAVENTI GREGORI		31/10/2009
SEXO	IDADE	IDENTIFICAÇÃO
Feminino	72A	4400870879
Prof. Dr. CARLOS SERGIO CHIATTONE		

Dores articulares de início recente, esplenomegalia ao exame físico.

Citometria de DNA (Medula óssea)

Fase de ciclo celular % de células
G0/G1 95,8%
S 4,2%
G2/CM 0,0%

População celular com DNA diploide e baixa atetividade proliferativa (4,2% de células em fase S).



Cariótipo (Medula óssea)

47,XX,t(11q21;q21)(11q21;q21),+7,-6(21)(21q22),+18,-X,-X[20]

Cariótipo hiperdiploide, com 47 cromossomos, duplicação de parte do braço longo do cromossomo 1, translocação entre parte dos braços longos dos cromossomos 3 e 14, trissomia dos cromossomos 7 e 18, deleção intersticial do braço longo do cromossomo 17 e a presença de um cromossomo anormal, submetacentrômico, de tamanho semelhante a um cromossomo do grupo C, nas 20 análises analisadas.



Relatório elaborado em discussão multidisciplinar entre médicos assistentes das áreas de Citologia Hematológica e Imagem de Fleury.
Dra. Claudia Regina G. C. M. Oliveira, Dr. Edgar G. Rizzato, Dr. Gustavo Monteiro, Dr. Igor Campos da Silva e Dra. Maria de Lourdes Chaffualla.



RELATÓRIO INTEGRADO E EVOLUTIVO DE NEOPLASIAS LINFÓIDES

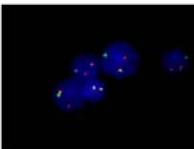
PACIENTE		DATA
SRA. MARIA DE LOURDES PARAVENTI GREGORI		31/10/2009
SEXO	IDADE	IDENTIFICAÇÃO
Feminino	72A	4400870879
Prof. Dr. CARLOS SERGIO CHIATTONE		

Dores articulares de início recente, esplenomegalia ao exame físico.

FISH ILL (Medula óssea)

Alíquotas	Gene/Região	Resultado
4q12	CEB2	Normal
8p11	MTC	Normal
9p21	p16	Normal
9p22	BCR-ABL1	Normal
11p11	DUSK	Normal
11p15	MLL	Normal
12p12	ETV6-ABL1	Normal
12p13	IGH	Rearranjado*
17p11	DUSK	Normal
17p13	IGH	Normal
18q11	IGH	Normal

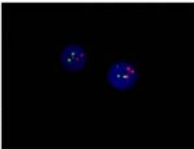
* A pesquisa do gene IGH revelou uma fusão e dois sinais separados em 72 das 200 análises analisadas, sugerindo rearranjo desse gene.
A fusão digitalizada correspondente à pesquisa do gene IGH.



FISH LLC (Medula óssea)

Alíquotas	Gene/Região	Resultado
CEP12	Cent. 12	Normal
11q13	ATM	Normal
11q22	ATM	Normal
6p21	MTB	Normal
17p13	p16	Normal
14q32	IGH	Rearranjado*
11q23	CCND1	Normal
14q32	BCL2	Normal

* Foram observados dois sinais de IGH e dois sinais separados do gene IGH, por meio da sonda de ruptura, em 72 das 200 análises analisadas, sugerindo rearranjo envolvendo o gene IGH.



* Foram observados dois sinais de IGH e dois sinais separados do gene IGH, por meio da sonda de ruptura, em 72 das 200 análises analisadas, sugerindo rearranjo envolvendo o gene IGH.
A fusão digitalizada correspondente à pesquisa do gene IGH.

Relatório elaborado em discussão multidisciplinar entre médicos assistentes das áreas de Citologia Hematológica e Imagem de Fleury.
Dra. Claudia Regina G. C. M. Oliveira, Dr. Edgar G. Rizzato, Dr. Gustavo Monteiro, Dr. Igor Campos da Silva e Dra. Maria de Lourdes Chaffualla.

Example of Integrated Report - Lymphoma

Grupo **FLEURY**

FLEURY

FLEURY - MEDICINA E SAÚDE

RELATÓRIO INTEGRADO E EVOLUTIVO DE NEOPLASIAS LINFÓIDES

PACIENTE: SR. FULANO DE TAL
SEXO: F
IDADE: 63A
IDENTIFICAÇÃO: 01234567890

MÉDICO: DR. BELTRANO DE TAL

DIAGNÓSTICO: Linfoma?

ESTADIAMENTO

PET-CT

Região cervical

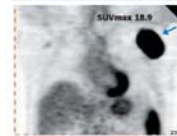
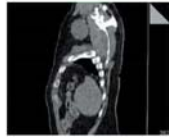
Metástase linfopática (cerca de 80 %). Intenso hipermetabolismo, associado a petrobucal (cerca de 20% dos elementos linfopáticos), acompanhado de linfonos, favorecendo-se processo linfoproliferativo.

Tórax

Metástase linfopática (cerca de 80 %). Intenso hipermetabolismo, associado a petrobucal (cerca de 20% dos elementos linfopáticos), acompanhado de linfonos, favorecendo-se processo linfoproliferativo.

Abdome e pelve

Exame normal.



Exames elaborados em dependência multidisciplinar entre médicos assistentes da área de Oncologia e Imagem do Fleury.
Dr. Maria de Lourdes Chaves, Dr. Cláudio Regina, Dr. C. M. Oliveira, Dr. Edgar de Paula.

FLEURY

FLEURY - MEDICINA E SAÚDE

RELATÓRIO INTEGRADO E EVOLUTIVO DE NEOPLASIAS LINFÓIDES

PACIENTE: SR. FULANO DE TAL
SEXO: F
IDADE: 63A
IDENTIFICAÇÃO: 01234567890

MÉDICO: DR. BELTRANO DE TAL

Exame	Valor de referência	Resultado	Unidade
LDH Ag	Não reagente	Não reagente	-
Anti-EBV Ag	Não reagente ou < 10	Não reagente	U/L
Anti-EBV total	Não reagente	Não reagente	-
Anti-HCV	Não reagente	Não reagente	-
Anti-HIV	Não reagente	Não reagente	-

Desidrogenase láctica (LDH)

4,3 U/L

Valores de referência: 240 a 480 U/L

β2-microglobulina (β2m)

5,3 mg/dL

Valores de referência: 0,7 a 2,7 mg/dL

CONCLUSÃO

Linfoma difuso de grandes células B com imunofenótipo de célula B em estágio final de diferenciação (diferenciação secretora).

Comentários

Exames com linfoma difuso de grandes células B com diferenciação secretora (plasmocitoides) apresentam uma tendência a se apresentar com sintomas B, doença extracelular, HT elevada e resposta deficiente à quimioterapia convencional com regimes CHOP-simile (Swanitch-Rap L et al. Leukemia 2004;18:241-253).

Exames elaborados em dependência multidisciplinar entre médicos assistentes da área de Oncologia e Imagem do Fleury.
Dr. Cláudio Regina, Dr. C. M. Oliveira, Dr. Edgar de Paula, Dr. Gustavo Mendes, Dr. Igor Campos da Silva e Dr. Maria de Lourdes Chaves.

Example of Integrated Report – Stroke

Grupo **FLEURY**

FLEURY

FLEURY - MEDICINA E SAÚDE

DOENÇA CEREBROVASCULAR (ACIDENTE VASCULAR CEREBRAL ISQUÊMICO)

PACIENTE: SR. FULANO DE TAL
SEXO: F
IDADE: 63A
IDENTIFICAÇÃO: 01234567890

MÉDICO: DR. AYLTON ROBERTO MASSARO

DADOS CLÍNICOS: Acidente vascular cerebral com hemiparesia direita há cerca de cinco anos.

Polidipomia, diabetes mellitus e hipertensão arterial sistêmica.

ANGIOTOMOGRAFIA COMPUTADORIZADA DAS ARTÉRIAS CERVICAIS (24/10/2009)

Placa focalizada na emergência da artéria carótida comum e subo dividida à esquerda, sem estenose tumoral significativa.

Placas ateromatosas focalizadas nos segmentos intracraniais e extracraniais das artérias carótidas internas, sem estenose significativa.

Demais segmentos das artérias carótidas comuns e internas sem lesão, cálcio e contornos preservados.



ANGIOTOMOGRAFIA COMPUTADORIZADA DAS ARTÉRIAS INTRACRANIANAS (24/10/2009)

Placa focalizada no segmento V4 da artéria vertebral esquerda, sem estenose significativa.

Irregularidades ateromatosas no segmento proximal da artéria basilar, sem estreitamento tumoral significativo.

Artérias cerebrais posteriores, médias e anteriores sem lesão, cálcio e contornos preservados.

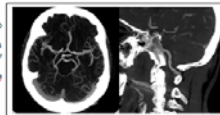
Não há evidências de aneurismas ou malformações vasculares.

Análise do parênquima encefálico:

Coeficiente de atenuação e gliose difuso-subcortical no lobo occipital direito.

Irregularidade da substância branca da hemisfério cerebral que deve representar microangiopatia não gliose.

Foco lacunar agudo, na porção paracentral esquerda da ponte.



FLEURY

FLEURY - MEDICINA E SAÚDE

DOENÇA CEREBROVASCULAR (ACIDENTE VASCULAR CEREBRAL ISQUÊMICO)

PACIENTE: SR. FULANO DE TAL
SEXO: F
IDADE: 63A
IDENTIFICAÇÃO: 01234567890

MÉDICO: DR. AYLTON ROBERTO MASSARO

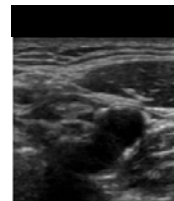
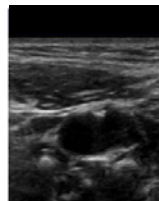
DADOS CLÍNICOS: Acidente vascular cerebral com hemiparesia direita há cerca de cinco anos.

Polidipomia, diabetes mellitus e hipertensão arterial sistêmica.

ULTRASSONOGRAFIA DE ARTÉRIAS CARÓTIDAS E VERTEBRAIS (26/07/2009)

Aterosclerose carotídea incipiente, caracterizada por pequenas placas bulbares calcificadas, sem estreitamentos significativos.

Em comparação com exame de 03/2005, observa-se normalização da espessura do complexo medular, em 15/03/2005 com 0,12 cm à direita e 0,10 cm à esquerda e atualmente com 0,08 cm em ambas as carótidas comuns.



Example of Integrated Report – Stroke

FLEURY
FLEURY – MEDICINA E SAÚDE

DOENÇA CEREBROVASCULAR (ACIDENTE VASCULAR CEREBRAL ISQUÊMICO).

DATA: 23/11/2009

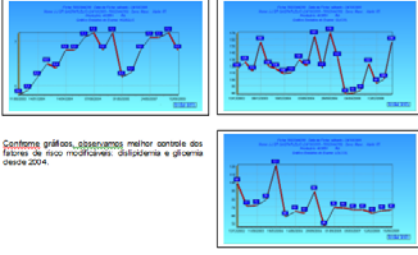
SEXO: M IDADE: 68 anos

DADOS CLÍNICOS: Acidente vascular cerebral com hemiparesia direita há cerca de cinco anos.
Distúrbios visuais, marcha instável e hipertensão arterial sistêmica.

DOPPLER TRANSCRANIANO (25/07/2009)

Irregularidade das artérias cerebrais médias (M1) e artéria cerebral anterior (A1) esquerda.
Dominância da artéria vertebral esquerda.
Tortuosidade da artéria basilar.
Aumento dos índices de pulsatidade nas artérias do sistema vertebrobasilar, o que pode estar relacionado à angiotensão de pequenos vasos distais.

EXAMES LABORATORIAIS



Confirma gráficos, asseguramos melhor controle dos fatores de risco modificáveis: dislipidemia e glicemia desde 2004.

FLEURY
FLEURY – MEDICINA E SAÚDE

DOENÇA CEREBROVASCULAR (ACIDENTE VASCULAR CEREBRAL ISQUÊMICO).

DATA: 23/11/2009

SEXO: M IDADE: 68 anos

DADOS CLÍNICOS: Acidente vascular cerebral com hemiparesia direita há cerca de cinco anos.
Distúrbios visuais, marcha instável e hipertensão arterial sistêmica.

Conclusão

Área esquerda de anormalidades e glicose no lobo cefálico direito.
Foco lacunar esquerda na ponte.
Asperidades caróticas e do sistema vertebrobasilar, sem estenoses significativas.

Comentários

A análise do conjunto de dados indica:

- Artérias vasculares cerebrais amigas de provável mecanismo embólico (ocipital) e ocusão de óste de artéria penetrante (ponte), ambos relacionados à doença aterosclerótica arterial.
- Ausência de estenose luminal significativa dos vasos supra-auriculares.

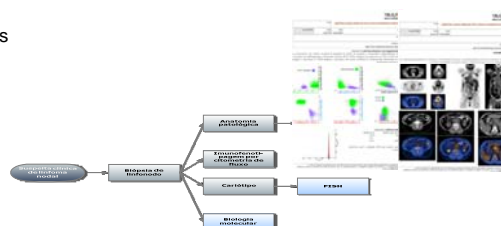
✓ Análise evolutiva do exame de Doppler mostrou redução da espessura da camada médio-intimal das artérias carótidas, provavelmente relacionada ao controle de fatores de risco, que se mostram estáveis.

From Integrated Reports to Integrated Diagnostic Centers

- ✓ Comprehensive approach, definitive diagnostic conclusions
- ✓ Tests performed in a rapid, sequential and prioritized way
- ✓ Specialized medical consultancy
- ✓ Integrated reports: conclusive elucidation of complex clinical cases

New centers: 2010/2011

- ✓ Integrated Neurology Center & Center for Sleep Disorders
- ✓ Advanced Gastroenterology & Endoscopy Center
- ✓ Lymphoma Center
- ✓ Center for Investigation & Rehabilitation of Urology Disorders
- ✓ Fetal Medicine Center
- ✓ Center of complex diagnostics procedures



2. How Customer Service Built the “Lexus” of Laboratories



Grupo  FLEURY *85 años*

ALL RIGHTS RESERVED - 2011 CONFIDENTIAL. FOR INTERNAL USE ONLY

Strategic Positioning of our Businesses

Grupo  FLEURY

Competitive Positioning*

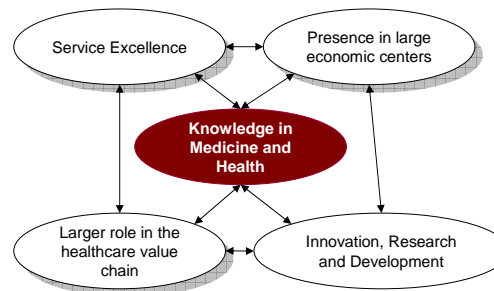
Customer Experience

EXCELLENCE IN CUSTOMER SERVICE

- Customer Relationship
- Better solutions for customers
- Focus on customers' needs and problem-solving
- "One-stop-shop" Strategy

Customer Relationship

Map of Activities**



* The disciplines of market leaders, Treacy & Wieserma

** "What's Strategy?" – Michael Porter; Analysis of the Strategic Planning of the Fleury Group

**How we learn what the needs
and expectations of our clients are**

- Seeing things from our customers' perspectives
(every client has unique needs)
- Listening, observing, and then talking
- Clients do not state what is really important for them
when answering our questions
- We must pay attention to all the signs they give out

Strategic Indicators – Balanced Score Card

Strategic Goals	Strategic Indicators	Fleury	Weinmann	a+	Campana
To increase organizational involvement to further promote customer relationship and loyalty to our brands;	Retention Index				
	New Clients				
To increase focus on our attitudes as a group towards clients	ASD - Average Service Duration				
	AWT = Average Waiting Time				
To further increase our staff's sensitivity to manage and build relationships with clients	Satisfaction survey				
	Complaints Index				

Fleury's client satisfaction surveys - 2010

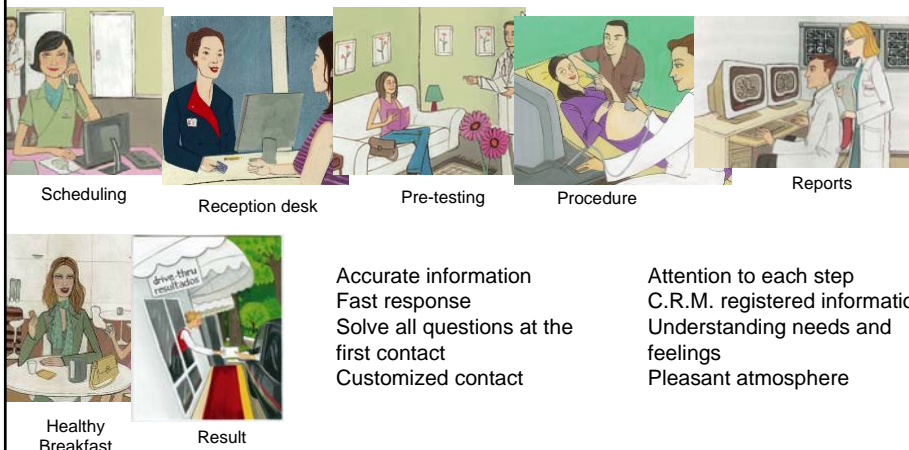
Grupo **FLEURY**

Types of Services Summary of Averages

	Fleury	
	May/10	Oct/10
Phone Services	9,39	9,38
Scheduling	9,22	9,19
Vallet Parking	9,19	9,21
Customer Services at Reception	9,34	9,34
Nurse	9,44	9,46
Physician	9,53	9,46
Physician's assistant	9,66	9,52
Apron for testing procedures	9,41	9,24
Infrastructure of the Unit	9,39	9,37
Kids' Space	8,84	9,10
Café Services	9,34	9,35
Time for Test Results to be Delivered	9,53	9,48
WEIGHTED AVERAGE	9,38	9,36

Service flow integration: from the call center to the patient service center

Grupo **FLEURY**



Customer - focused Service Centers + Customer - driven Diagnostic Medicine

Expanded Innovation: a new concept of patient service center

Grupo **FLEURY**

Innovation Platforms

- ✓ Identification of opportunities, ideas production
- ✓ Use of management and innovation tools
- ✓ Multidisciplinary teams



Ideation Room -
Corporate University

Itaim Unit

- ✓ Center of Innovation in customer experience
- ✓ Arts and culture changing customers' experience in healthcare services
- ✓ Combines with process innovation



Itaim Unit

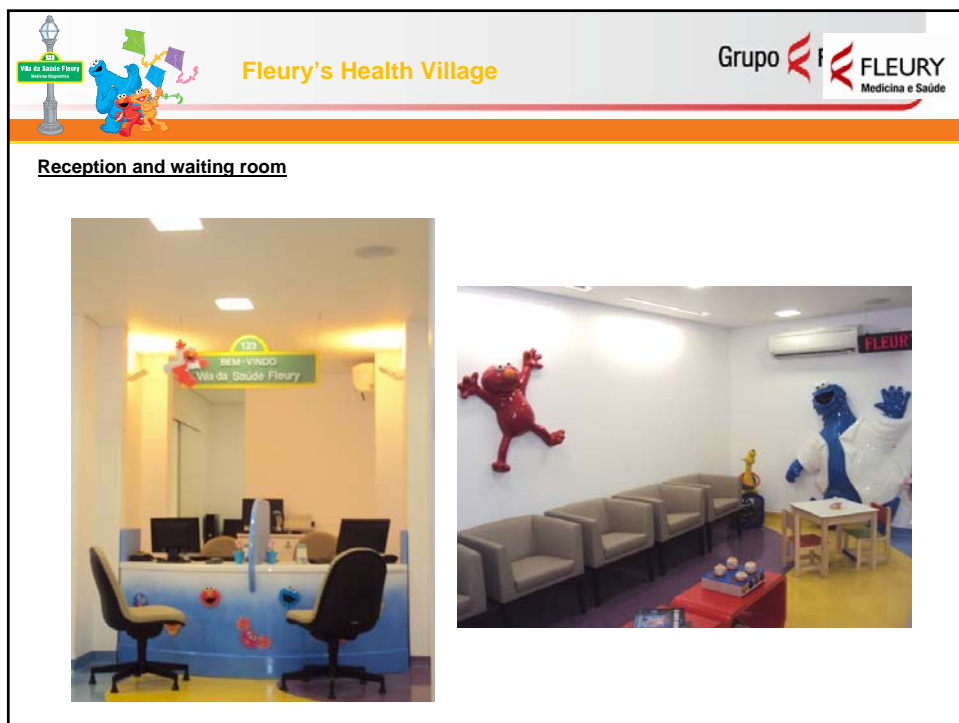


Innovation in service segmentation: pediatric service

Grupo **FLEURY**

PEDIATRIC SEGMENT







Fleury's Health Village

Grupo  **FLEURY**
Medicina e Saúde

Breakfast room



Fleury's Health Village

Grupo  **FLEURY**
Medicina e Saúde

Backyard





Support materials

Grupo  **FLEURY**
Medicina e Saúde



Mural interno



Backdrop



Intranet

Innovation in service segmentation: pregnancy care service

Grupo  **FLEURY**

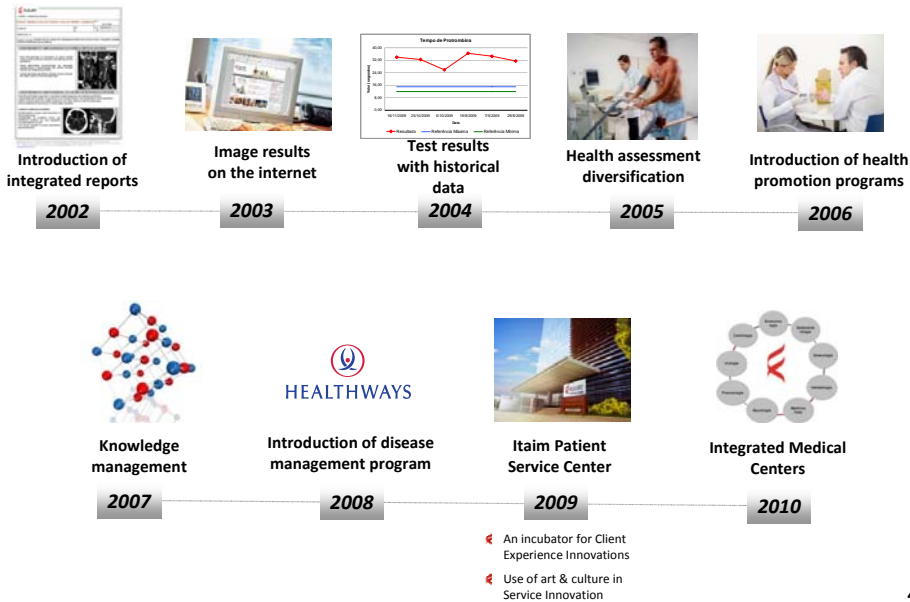
PREGNANCY CARE SEGMENT





From Knowledge to Differentiation

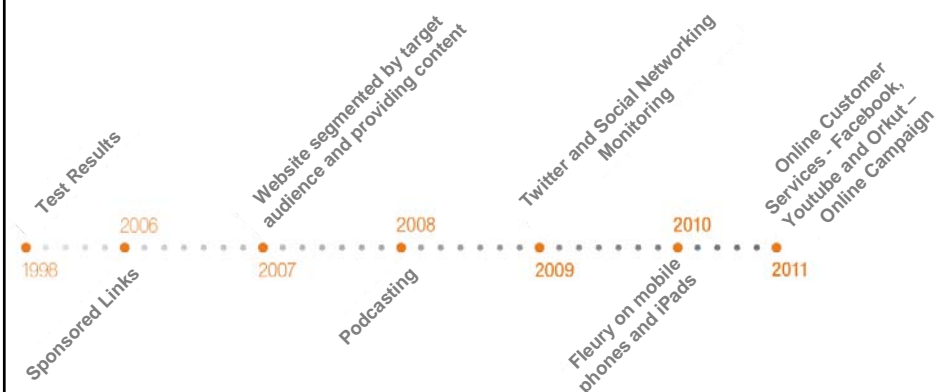
Grupo **FLEURY**



41

Innovation in online presence: from internet result reporting to social network real time monitoring

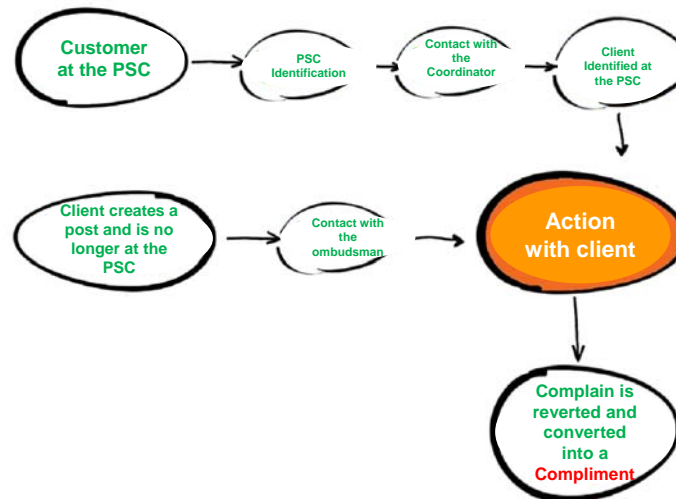
Grupo **FLEURY**





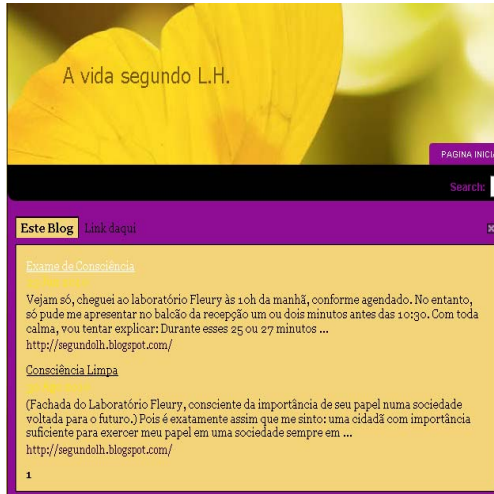
- Third generation website (interaction):
- Relationships with stakeholders:
 - Physicians
 - Patients
 - Employers
- Scheduling of exams or procedures;
- Highly secure access to test results and medical reports;
- Health page most followed in Brazil:
 - 13,500 followers (november/2011)
- 7th page in engagement rate in Brazil

Social Networks Monitoring Flowchart



Social Networks Cases: the Wheelchair Case

Grupo **FLEURY**



A vida segundo L.H.

PAGINA INICIAL

Search

Este Blog Link daqui

Exame de Consciência
12/10/2010

Vejam só, cheguei ao laboratório Fleury às 10h da manhã, conforme agendado. No entanto, só pude me apresentar no balcão da recepção um ou dois minutos antes das 10:30. Com toda calma, vou tentar explicar: Durante esses 25 ou 27 minutos ...
<http://segundolh.blogspot.com/>

Consciência Limpa

(Fachada do Laboratório Fleury, consciente da importância de seu papel numa sociedade voltada para o futuro.) Foi exatamente assim que me sinto: uma cidadã com importância suficiente para exercer meu papel em uma sociedade sempre em ...
<http://segundolh.blogspot.com/>

1

"Examination of Conscience"

Look, I arrived at Fleury Laboratory at 10am, as scheduled. However, I could only go to the reception desk one or two minutes before 10:30 am. Calmly, I will try to explain: During these 25 or 27 minutes..."

"Clear Conscience"

(Facade of the Fleury Laboratory, aware of the importance of its role in a society facing the future.) This is exactly how I feel: a citizen with enough importance to perform my role in a society always..."

One of the most valuable brands in Brazil

Grupo **FLEURY**

According to BrandAnalytics and Millward Brown, the 36th most valuable Brazilian brand

The 6th most valuable brand among the service companies

The most valuable brand in Diagnostic Medicine

P O S I C I O	Marca	Segmento	Valor (R\$ MILHÕES)	Valor (R\$ MILHÕES)	P O S I C I O	Marca	Segmento	Valor (R\$ MILHÕES)	Valor (R\$ MILHÕES)
			2009	2010				2009	2010
1	Petrobras	B2B	13.421	5%	26	Anhanguera	Educação	530	19%
2	Itaú	Bancos e Seguradoras	9.600	10%	27	BM&F Bovespa	Bancos e Seguradoras	523	3%
3	Bradesco	Bancos e Seguradoras	8.600	13%	28	MRV	Construção e Engenharia	457	9%
4	Banco do Brasil	Bancos e Seguradoras	8.259	16%	29	Hering	Moda	408	19%
5	Natura	Cosméticos	4.402	39%	30	Cyrela	Construção e Engenharia	399	6%
6	Siel	Alimentos e Bebidas	4.379	42%	31	Pão de Açúcar	Varejo	391	31%
7	Brasília	Alimentos e Bebidas	1.956	42%	32	Amil	Serviços	385	17%
8	Sadia	Alimentos e Bebidas	1.969	28%	33	Lojas Renner	Varejo	380	5%
9	Perdigão	Alimentos e Bebidas	1.918	29%	34	Embratel	Telecom	379	6%
10	Vale	B2B	1.940	7%	35	Drogasil	Varejo	366	20%
11	Porto Seguro	Bancos e Seguradoras	1.350	28%	36	Fleury	Serviços	366	24%
12	Casas Bahia	Varejo	969	28%	37	Banrisul	Bancos e Seguradoras	344	9%
13	Vivo	Telecom	857	5%	38	Iguatemi	Shopping centers	340	20%
14	Ipiranga	Distribuição de combustíveis	840	16%	39	Riachuelo	Varejo	337	11%
15	TAM	Transporte aéreo	804	32%	40	Navegantes	Moda	331	49%
16	Antarctica	Alimentos e Bebidas	801	28%	41	PDG Realty	Construção e Engenharia	317	5%
17	Oi	Telecom	708	3%	42	Swift	Alimentos e Bebidas	304	21%
18	Lojas Americanas	Varejo	677	7%	43	Embratel	B2B	299	6%
19	NET	Telecom	658	13%	44	Genial	B2B	285	1%
20	Ciclo	Serviços	640	4%	45	Marisa	Varejo	277	10%
21	Multiplex	Serviços	632	23%	46	Odontoprev	Serviços	265	17%
22	Redecard	Serviços	607	7%	47	Localiza	Serviços	263	7%
23	Extra	Varejo	600	16%	48	Ultrazox	Distribuição de combustíveis	252	13%
24	Totvs	Serviços	589	19%	49	Droga Raia	Varejo	233	23%
25	Gol	Transporte aéreo	585	1%	50	CSN	B2B	230	1%
Total ranking									76.932 8%



• **Millward Brown** is a leading global research agency specialized in advertising, marketing and communications, media and brand equity research.

• **BrandAnalytics** is one of the most important Brazilian brand consulting.

Sustainability Project: twelve platforms

Grupo  FLEURY



Soccer field and tournaments in the Corporate University Grupo FLEURY

Thank you!

E-mail:

rogerio.rabelo@grupofleury.com.br

