

RELATÓRIO INSTITUCIONAL 2023



PRÓ-SAÚDE

ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE
ASSISTÊNCIA SOCIAL E HOSPITALAR

ÍNDICE

Sobre o Relatório	5
Processo de Construção da Materialidade	7
Mensagem do Presidente	9
Homenagem à Dra. Wanessa Portugal	11
Somos a Pró-Saúde	13
Governança Corporativa	27
Comunicação	37
Nossos Colaboradores	41
Modelo de Negócio	55
Governança Clínica	61
Unidades Hospitalares	79
Sumário GRI	117
Expediente	123

SOBRE O RELATÓRIO

GRI 2-3

O Relatório Institucional da Pró-Saúde, desde 2017, vem seguindo com a proposta dos modelos de relatório alinhados ao GRI – *Global Reporting Initiative*[™] e ODS – Objetivos de Desenvolvimento Sustentável. Nossa edição 2023 foi publicada em 28/05/24 e traz informações de acordo com as diretrizes GRI 2021 - cadernos 1, 2 e 3, bem como os cadernos adicionais de conteúdos específicos 201 e 103. Implementar as diretrizes da GRI nos proporciona apresentar abertamente aos seus *stakeholders* (citados na página 7) os impactos referentes às temáticas econômicas, ambientais e nas pessoas, bem como o modo de gerenciamento. Para localização, os conteúdos GRI atendidos estão sinalizados na parte superior do início de cada capítulo, com a sigla “GRI” seguida pelo número dos conteúdos, que podem ser encontrados também no índice descritivo do conteúdo GRI, juntamente com os ODS atendidos na página 6.

Este relato de 2023, que abrange todo aquele ano, de 1º de janeiro a 31 de dezembro, abrange as unidades administradas pela Pró-Saúde, descritas na página 79.

Elogios, dúvidas, reclamações ou sugestões, podem ser encaminhados ao e-mail integridade@prosaude.org.br

Desejamos uma
boa leitura!

ODS	Descrição	Capítulos
1 ERRADICAÇÃO DA POBREZA 	Acabar com a pobreza em todas as suas formas, em todos os lugares	Somos a Pró-Saúde (Ação do Bem)
2 FOME ZERO E AGRICULTURA SUSTENTÁVEL 	Acabar com a fome, alcançar a segurança alimentar e melhoria da nutrição e promover a agricultura sustentável	Somos a Pró-Saúde (Ação do Bem)
3 SAÚDE E BEM-ESTAR 	Assegurar uma vida saudável e promover o bem-estar para todas e todos, em todas as idades	Somos a Pró-Saúde (Espiritualidade no cuidado – Pastoral da Saúde; Governança da Filantropia) Nossos colaboradores (Valorização do colaborador) Governança Clínica
4 EDUCAÇÃO DE QUALIDADE 	Assegurar a educação inclusiva e equitativa e de qualidade, e promover oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todas e todos	Nossos colaboradores (treinamentos – por região e localidade)
5 IGUALDADE DE GÊNERO 	Alcançar a igualdade de gênero e empoderar todas as mulheres e meninas	Homenagem a Dra. Wanessa Portugal Nossos colaboradores (perfil gráfico dos colaboradores)
8 TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO 	Promover o crescimento econômico sustentado, inclusivo e sustentável, emprego pleno e produtivo e trabalho decente para todas e todos	Modelo de Negócio (Sustentabilidade financeira) Governança Clínica
16 PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES 	Promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis	Governança Corporativa (Integridade e Compliance)

PROCESSO DE CONSTRUÇÃO DA MATERIALIDADE

GRI 2-14; 3-1; 3-2; 3-3;

O processo de construção da materialidade da Pró-Saúde e seus impactos nos *stakeholders* envolveu a clareza da Missão, Visão e Valores, seu Planejamento Estratégico, e o desenvolvimento de estruturas eficientes pela Governança Corporativa, sendo um processo fundamental para buscar a comunicação transparente e abrangente de seus pontos importantes trabalhados no período.

Com base na análise de *stakeholders* e avaliação de impactos, a Pró-Saúde se organizou e pôde priorizar os temas mais urgentes frente aos acontecimentos ao longo do período relatado.

TEMA MATERIAL	IMPACTO	PARTES INTERESSADAS
Governança corporativa	Interno e externo	São considerados públicos estratégicos prioritários da Pró-Saúde: Usuários dos serviços, Funcionários, Contratantes, Prestadores de serviço, Fornecedores, Órgãos de fiscalização, Órgãos representativos de classe e Órgãos de formação.
Integridade e Compliance		
Gestão de riscos e de crise		
Acesso à Saúde e Inovação		
Sustentabilidade econômico-Financeira		
Saúde, segurança do paciente/humanização		

MENSAGEM DO PRESIDENTE

+Dom João Bosco
Arcebispo de Diamantina

GRI 2-11



Prezados irmãos e irmãs, é com imenso orgulho e satisfação que, mais uma vez, apresento-lhes o resultado de muito trabalho e boas práticas, reflexo de uma jornada de mais de 56 e de um legado deixado pela irmã Dra. Wanessa Portugal. Como presidente desta instituição, sob as bênçãos do Nosso Senhor Jesus Cristo, renovo aqui o nosso compromisso com os valores ensinados por Ele.

Guiados pelo Espírito Santo, enfrentamos um ano de muitas renovações e reinvenções, que nos permitiu inovar, reencontrar nossos valores e buscar dentro de cada um a motivação que torna a Pró-Saúde uma instituição de excelência. Nenhuma jornada é fácil, mas com os valores corretos e, sobretudo, com o legado de anos de um trabalho bem feito, atravessamos 2023 ainda mais fortes.

O Relatório Institucional que segue é prova o documento do nosso compromisso em todas as esferas de atuação, seja no âmbito corporativo, seja na aplicação de estratégias de gestão eficazes em nossas unidades.

Ao longo de todo o ano, obtivemos resultados substanciais em nossos indicadores estratégicos, promovemos uma gestão mais eficiente de recursos, adotamos ferramentas modernas de gestão e capacitamos ainda mais nossos colaboradores para enfrentar os desafios do novo panorama. Tudo isso, mantendo sempre em foco nosso compromisso inabalável com a humanização do cuidado ao paciente.

Quero expressar meu mais profundo agradecimento a cada membro desta equipe, que se dedicou incansavelmente à nossa missão e defendeu, com fervor, a importância da vida, mesmo diante das adversidades. Sigamos firmes em nossa jornada, dedicados a continuar cuidando e servindo àqueles que mais necessitam, seguindo os ensinamentos do Nosso Senhor Jesus Cristo. Que a paz de Deus, que transcende todo entendimento, guarde e proteja a todos nós. Um abraço fraterno em nome de toda a equipe da Pró-Saúde.

HOMENAGEM À DRA. WANESSA PORTUGAL

BOA ESPERANÇA, MG, 22 DE JANEIRO DE 1978.

SÃO PAULO, SP, 29 DE JANEIRO DE 2019.



Se há alguém responsável por modernizar o processo de gestão da Pró-Saúde, ela se chama Dra. Wanessa Portugal. Mesclando eficiência e ética, obteve melhores resultados de gestão durante o período em que ocupou o mais alto cargo executivo da Pró-Saúde. Brasileiros de diferentes regiões e realidades se beneficiaram do legado deixado por esta mulher, que segue inspirando a todas as lideranças e profissionais que seguem na nossa instituição.

ODS 5

SOMOS A PRÓ-SAÚDE

GRI 2-1; 2-6; 2-19; 103-2
ODS 1, 2 e 3

Perfil

Institucional

Gestão Hospitalar e Soluções em Saúde

Somos a **Pró-Saúde Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar**, entidade beneficente e filantrópica que se destaca como uma referência em fornecer inteligência de gestão no cenário da saúde brasileira. Com histórico de gestão de mais de 145 unidades de saúde distribuídas por todas as regiões do país, acumulou expertise abrangente para o enfrentamento de desafios e assertivas soluções para os específicos e diferentes contextos geográficos, sociais e de recursos materiais e tecnológicos.

Nossa organização consolida uma trajetória marcada pelo compromisso com a excelência operacional e pela eficácia na administração de serviços de saúde.

O reconhecimento nacional dos casos de sucesso gerenciados pela Pró-Saúde atesta a qualidade e eficiência de suas práticas de gestão. Esses cases são testemunho, não apenas da capacidade técnica da organização, mas também do impacto positivo que sua abordagem inovadora tem na prestação de serviços de saúde.

A agilidade operacional da Pró-Saúde é um dos pilares que contribuem para sua reputação destacada no setor. A capacidade de resposta rápida a desafios emergentes, combinada com a flexibilidade para se adaptar às demandas dinâmicas do setor de saúde, posiciona a entidade como um parceiro estratégico para instituições públicas e privadas que buscam eficiência e excelência na gestão de suas unidades de saúde.

Atuamos com nosso modelo que compõe um rigoroso processo de avaliação e monitoramento em todas as suas operações, garantindo padrões elevados de qualidade e segurança. Essa abordagem meticulosa não apenas cumpre regulamentações específicas, mas demonstra um compromisso contínuo com a melhoria constante e a entrega de resultados positivos para a comunidade atendida.

Além de sua presença consolidada no setor público, a Pró-Saúde tem se destacado na expansão para o mercado privado. Essa diversificação reflete a confiança depositada em sua expertise em gestão, reforçando sua posição como uma entidade capaz de oferecer soluções eficazes e inovadoras.

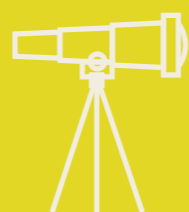
Identidade organizacional

Missão



Promover soluções na área da Saúde, Educação e Assistência Social, primar pela excelência assistencial e integridade, centradas nos princípios cristãos para a melhoria dos serviços públicos.

Visão



Ser líder em gestão hospitalar de saúde pública, reconhecida pela qualidade e segurança assistencial e referência em integridade e sustentabilidade das práticas institucionais.

Valores



_Humanização para cuidar e estabelecer fraternidade aos usuários e colaboradores;

_Sustentabilidade para práticas sociais, econômicas e ambientais;

_Qualidade para buscar melhoria contínua;

_Integridade para acordar com normas e práticas institucionais;

_Solidariedade para tratar, na misericórdia, o outro como irmão e irmã.

Central de controle e monitoramento

A sede administrativa da Pró-Saúde atua como um centro de inteligência e monitoramento ao qual desempenha um papel fundamental no controle estratégico, qualidade e transparência para suas unidades hospitalares. Está localizada em São Paulo – SP e realiza o controle, intervenções e monitoramento de suas unidades por sistemas de gestão que atuam na governança corporativa, gestão de documentos, gestão de riscos e auditorias de processos a partir de modelos estabelecidos pelas inteligências de setores estratégicos, além do controle dos indicadores corporativos.

Esta centralidade não apenas reflete a eficiente operação, mas também contribui para o fortalecimento da nossa missão e visão, promovendo uma gestão integrada e orientada para resultados excepcionais em termos de atendimento ao paciente e excelência operacional.

Filantropia Pró-Saúde

A filantropia para a Pró-Saúde está em seu DNA. Desde 1970, ano em que foi concedido o CEBAS - Certificado de Entidade Beneficente de Assistência Social, passando então a ser reconhecida como entidade beneficente e filantrópica, dedicando sua prestação de serviços a saúde da população.

Esse certificado reflete o comprometimento da Pró-Saúde buscando atender às necessidades da comunidade e colaborar com o sistema de saúde pública do país.

Pró-Saúde conquista Prêmio Líderes da Saúde 2023

Em sua 10ª edição, o prêmio homenageou 69 instituições e contou com a presença de mais de 400 executivos da área da saúde. A escolha dos ganhadores foi feita por meio de votação aberta pelo site e pesquisa de mercado do Conselho Editorial do Grupo Mídia. Conquistou o Prêmio Líderes da Saúde 2023, na categoria Filantropia, um reconhecimento nacional atestando a competência e o comprometimento da instituição com seus valores e princípios voltados para uma gestão de excelência, especialmente, nas regiões mais remotas do País.

Filantropia Sociedade acolhida

A Pró-Saúde, instituição referência na área da saúde, destaca-se não apenas por sua excelência no atendimento médico, mas também por sua sólida base filantrópica e compromisso social. Reconhecida como uma entidade filantrópica, a Pró-Saúde vai além dos padrões convencionais, incorporando em suas práticas valores que promovem o bem-estar da comunidade e a solidariedade.

Um dos pilares fundamentais dessa missão é o fomento do trabalho Voluntário da Pró-Saúde. Por meio do programa de voluntariado desenvolvido, a instituição proporciona oportunidades para que indivíduos engajados e dispostos a contribuir com a saúde e o acolhimento possam dedicar seu tempo de forma voluntária nas unidades hospitalares. A iniciativa não só fortalece a relação entre a instituição e a comunidade, mas também enaltece a importância do trabalho coletivo em prol do bem comum.

O Programa é estruturado de maneira a garantir que as atividades voluntárias sejam conduzidas de forma organizada e alinhada aos valores e necessidades específicas de cada unidade hospitalar. O regimento estabelece diversas áreas de atuação para os voluntários, reconhecendo a diversidade de habilidades e interesses que podem ser direcionados para contribuir com o bem-estar dos pacientes e o ambiente hospitalar, sendo elas: animação e entretenimento, como os **Animadores e Palhaços**, é fundamental para trazer alegria aos pacientes, especialmente às crianças em tratamento. O **Apoio à Brinquedoteca** também desempenha um papel crucial na distração e no bem-estar das crianças. A inclusão de voluntários com habilidades técnicas específicas, como no **Apoio Especializado**, demonstra um compromisso em oferecer suporte profissional em áreas como terapia ocupacional e fisioterapia, ampliando os benefícios para os pacientes. A presença de **Contadores de Histórias** é uma abordagem criativa para aliviar o estresse dos pacientes, enquanto as atividades de **Cuidados com a Beleza e Higiene** visam elevar a autoestima, reconhecendo a importância do bem-estar estético. A participação em **Eventos, Ações e Campanhas** mostra o envolvimento da instituição em iniciativas mais amplas de conscientização e promoção da saúde. A **Interação Musical** como ferramenta terapêutica, Oficinas que estimulam a criatividade, e a presença de voluntários no **"Posso Ajudar"** para orientar e auxiliar pacientes e visitantes são iniciativas valiosas para criar um ambiente hospitalar mais humano e acolhedor. A inclusão de voluntários na **Atuação Religiosa**, respeitando as diversas crenças dos pacientes, é uma demonstração de sensibilidade às necessidades espirituais e emocionais.

Além disso, o programa estabelece um fluxo de implantação em novas unidades, garantindo a padronização do programa. Esse processo envolve uma análise técnica detalhada para compreender as particularidades da comunidade, região e necessidades hospitalares específicas. Dessa forma, as possíveis formas de aplicar o trabalho voluntário são adaptadas de acordo com a realidade de cada local, assegurando a eficácia e relevância das ações em benefício dos pacientes e da comunidade atendida. Essa abordagem demonstra o compromisso da Pró-Saúde em personalizar suas práticas filantrópicas para melhor atender às necessidades locais.

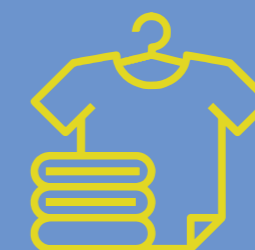
Além do programa de voluntariado, a Pró-Saúde realiza ações sociais significativas, como a "Ação do Bem".

Este projeto consiste em campanhas de doações, visando auxiliar aqueles que, muitas vezes, enfrentam dificuldades não apenas relacionadas à saúde, mas também às condições básicas de vida. A "Ação do Bem" representa o compromisso da Pró-Saúde em ir além do ambiente hospitalar, estendendo seus esforços para contribuir positivamente com a qualidade de vida da comunidade.

Ação do Bem nas comunidades

Campanhas Institucionais

Somos a Soma



849* PEÇAS DE ROUPA DOADAS

159 PARA A MISSÃO BELÉM*
*pessoas em situação de rua e dependentes químicos

739 PARA OS PACIENTES DA UPA ZONA LESTE





560



PARTICIPANTES DA CAMPANHA DOAÇÃO DE SANGUE

Colaboradores HRSP

Em resposta à tragédia que atingiu o litoral norte de São Paulo no início de 2023, os colaboradores da Pró-Saúde uniram forças para criar a iniciativa "Pelos Crianças do Litoral Norte/SP".

A campanha teve como objetivo principal aliviar os impactos emocionais e proporcionar momentos de alegria para as crianças afetadas pelo desastre. Através da arrecadação de brinquedos, livros e materiais escolares, a iniciativa buscou garantir o direito ao brincar e auxiliar na reconstrução da infância nesses tempos desafiadores.



606 ITENS

Brinquedos novos ou em ótimo estado, livros de colorir e de histórias, lápis de cor, giz de cera, papel sulfite, tinta guache, massinha, entre outros.

Parceria da UPA Zona Leste com ONG Tampinhas do bem



EM 2023, ARRECADOU 167kg DE TAMPINHAS E 1.915kg DE PAPELÃO*

*oriundo de caixas de materiais e equipamentos.

6 reformas de cadeiras de rodas utilizadas pelos pacientes

Essas iniciativas da Pró-Saúde estão alinhadas aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) estabelecidos pelas Nações Unidas. O Programa de Voluntariado conecta-se diretamente ao ODS 3 - Saúde e Bem-Estar, ao passo que as ações sociais, como a “Ação do Bem”, contribuem para a realização do ODS 1 - Erradicação da Pobreza, e do ODS 10 - Redução das Desigualdades.

Dessa forma, a Pró-Saúde reforça seu papel como agente transformador, integrando a saúde, o voluntariado e a responsabilidade social em um ciclo virtuoso de cuidado com a comunidade, alinhado aos princípios dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.

Espiritualidade no Cuidado

Pastoral da Saúde

A Pastoral da Saúde, instituída em 2018, desempenha um papel significativo na assistência aos enfermos proporcionando esperança e conforto às pessoas, especialmente àquelas que enfrentam enfermidades nas unidades de saúde da instituição.

Além de ser um suporte espiritual para os pacientes, a Pastoral da Saúde também busca ser fonte de cuidado e escuta para os colaboradores reconhecendo a importância da espiritualidade, independentemente do credo professado, para que possam oferecer conforto não apenas aos enfermos, mas também às suas famílias.

A ênfase na preparação dos voluntários da Pastoral da Saúde, orientando-os a respeitar a espiritualidade dos pacientes e seus acompanhantes, é crucial para garantir que as ações da pastoral sejam acolhedoras e respeitadas.

As diversas iniciativas realizadas, como o projeto “**Dez Minutos de Oração**” na sede administrativa, as missas, rezas do terço, trezena e novenas, demonstram o compromisso contínuo da Pastoral da Saúde em oferecer suporte espiritual e promover a vivência da fé na comunidade. Essas atividades contribuem para fortalecer os laços comunitários e proporcionar momentos de reflexão e conexão espiritual.

10 Minutos de Oração

Convidamos os colaboradores da Sede Administrativa para participarem do projeto “10 Minutos de Oração”, promovido pela Pastoral da Saúde. A iniciativa ocorrerá todas as segundas-feiras às 08h15, com a leitura do Evangelho do dia e, de forma espontânea, com orações pedindo uma semana abençoada.

A partir do dia 13/2.

todas as segundas-feiras

8h15

COPA | Sede Administrativa

Pastoral da Saúde

PRÓ-SAÚDE Pastoral da Saúde

MISSA DE QUATRO ANOS E TRÊS MESES EM MEMÓRIA A

Dra. Wanessa Portugal

• BOA ESPERANÇA, MG, 22 DE JANEIRO DE 1978
• SÃO PAULO, SP, 29 DE JANEIRO DE 2019

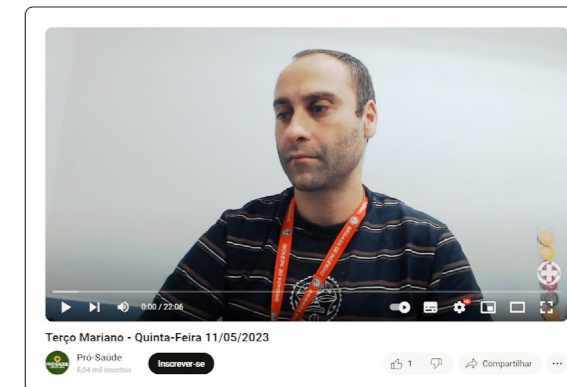
Sexta-feira (28/4/23) | 15h

4º andar — Sala da Presidência | Sede Administrativa
Celebração: Dom Antônio Carlos Altieri, SDB

Celebração mensal – em memória
Dra. Wanessa Portugal

A adaptação às plataformas digitais, como o canal do YouTube da Pró-Saúde, com **transmissões de missas diárias** e um significativo número de visualizações, é uma resposta positiva ao cenário digital, permitindo que a Palavra de Deus alcance um público mais amplo, incluindo aqueles que estão enfermos ou acamados.

No geral, a Pastoral da Saúde na Pró-Saúde demonstra um compromisso notável em integrar a espiritualidade no ambiente de cuidados de saúde, proporcionando apoio holístico aos pacientes, colaboradores e à comunidade em geral.



Publicação no Canal do Youtube de
Missas e orações



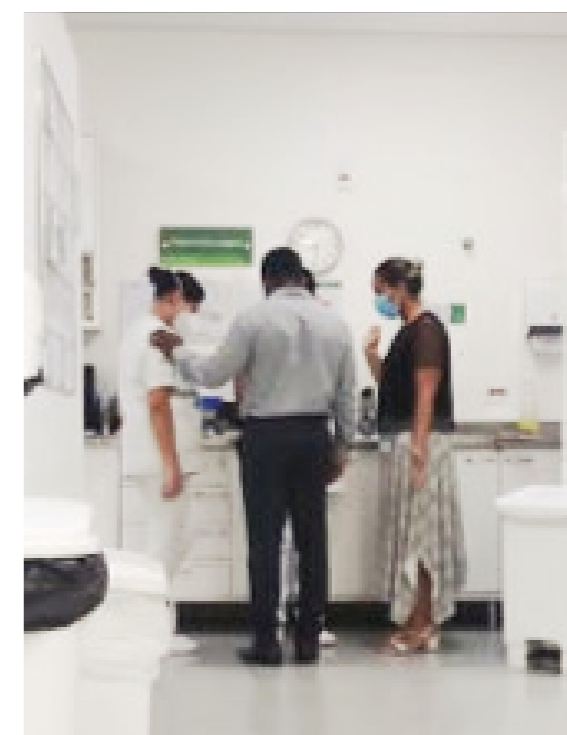
13 CELEBRAÇÕES
DE MISSA



110 ATENDIMENTOS
BEIRA LEITO



Bênção na sede administrativa



Assistência religiosa — UPA ZL



Missa com presidente Dom João Bosco Oliver de Faria para a inauguração da capela da Sede Administrativa da Pró-Saúde



Celebração – Hospital Metropolitano Vale do Aço



Celebração – Hospital Bom Pastor

Governança da Filantropia

A manutenção do Certificado de Entidade Beneficente de Assistência Social (CEBAS), destaca-se como um alicerce importante para a Pró-Saúde prosseguir com sua missão institucional. Esse certificado é essencial para reforçar o compromisso da instituição, oferecendo cuidados essenciais à comunidade, garantindo a promoção da saúde e o tratamento de doenças em todos os estados onde está presente.

Ao integrar a Governança da filantropia de maneira estratégica, a Pró-Saúde demonstra não apenas sua responsabilidade social, mas também sua capacidade de se adaptar e fortalecer o sistema de saúde pública.

A atuação técnica da filantropia não apenas ressalta a relevância na gestão dos processos de controle e monitoramento, mas também fortalece um caminho sólido e estratégico para a instituição. No ano de 2023, diversas foram as adversidades enfrentadas pelas entidades, destacando-se a complexidade na relação contratual com o poder público. Em muitas ocasiões, essa dinâmica impacta as organizações filantrópicas, as quais perseveram na prestação de seus serviços à comunidade, buscando evitar ao máximo que os beneficiários sejam afetados pela escassez de recursos.

Apresentamos os indicadores importantes na atenção a saúde pública, como segue:



Recuperação Judicial da Pró-Saúde: sustentabilidade para o futuro

Com foco na preservação de nossa atuação especialmente voltada à área da saúde e assistência social, levou a alta administração a avaliar a possibilidade de ingressar com o pedido de Recuperação Judicial da Pró-Saúde, ajuizada em maio de 2023.

Esta medida foi adotada justamente com o objetivo de promover uma profunda reestruturação econômico-financeira da Entidade, bastante impactada diante do alto índice de inadimplemento contratual de contratantes públicos, que culminou na criação de dívidas com credores.

Desta forma, a Pró-Saúde segue priorizando a sua função social, a geração de emprego, renda e busca uma alternativa para honrar os compromissos com credores, protegendo as suas operações e preservando as discussões para repactuação dos débitos em aberto.

Sabemos que ainda enfrentamos desafios importantes para a sustentabilidade futura, mas acreditamos que humildade e responsabilidade são traços de nosso jeito de ser e trabalhar que nos levarão a superar os desafios e compartilhar uma agenda positiva com todos os nossos *stakeholders*, sempre atentos àquilo que devemos fazer em prol da reparação e do crescimento sustentado da Pró-Saúde, apoiados por nossos valores e propósito.

GOVERNANÇA CORPORATIVA

GRI 2-9; 2-10; 2-12; 2-13; 2-15; 2-28; 2-29; 103-2

A Pró-Saúde, comprometida com a excelência em suas atividades e a busca contínua pelo aprimoramento, estabelece sua Governança Corporativa como um elemento central em sua estrutura organizacional. Este modelo de governança tem como objetivo primordial garantir padrões de excelência e alinhar as ações de seus administradores - Conselho Administrativo, Conselho Fiscal, Diretores Estatutários e Executivos - com os interesses de seus diversos *stakeholders*, incluindo funcionários, contratados, sociedade e órgãos fiscalizadores.

Alinhamento de Interesses e Responsabilidades

A **Governança Corporativa** da Pró-Saúde visa assegurar que os interesses de sua Diretoria estejam em harmonia com os objetivos do estatuto social, missão e valores institucionais da organização. Para isso, são estabelecidas responsabilidades, critérios e limites claros para as decisões, especialmente aquelas que envolvem obrigações financeiras, tangíveis e intangíveis, e a alocação de recursos orçamentários e financeiros.

A **Diretoria Estatutária** é composta por religiosos, garantindo que a prestação de serviços assistenciais da Pró-Saúde esteja em sintonia com os princípios cristãos, com foco na promoção dos interesses sociais da população em situação de vulnerabilidade. Por outro lado, a **Diretoria Executiva** é formada por colaboradores com formações competentes, responsáveis pelo direcionamento estratégico da organização e pela tomada de decisões que assegurem sua sustentabilidade.

Os Conselhos Administrativo e Fiscal são compostos por representantes da sociedade cível de notória capacidade profissional e reconhecida idoneidade moral e colaboradores eleitos, comprometidos com a busca contínua pela melhoria do desempenho da Pró-Saúde. Eles garantem que os interesses e atitudes dos administradores estejam alinhados com os objetivos do estatuto social, estabelecendo responsabilidades e critérios para as decisões estratégicas. Além disso, esses conselhos realizam reuniões para a deliberação de pautas pertinentes, garantindo a participação ativa dos membros na tomada de decisões estratégicas e na definição de rumos para a organização.

Comitês de Assessoramento

Para transformar os propósitos e valores da Pró-Saúde em diretrizes estratégicas e ações concretas, a Governança Corporativa instituiu uma série de comitês especializados, com a missão de assessorar o Conselho de Administração em áreas-chave:

- Comitê de Governança Corporativa
- Comitê de Crise
- Comitê de Auditoria e Gestão de Risco
- Comitê de Filantropia
- Comitê de Gestão de Pessoas
- Comitê de Integridade
- Comitê de Privacidade de Dados

Esses comitês são responsáveis por desenvolver planejamentos estratégicos e deliberar sobre questões pertinentes a suas áreas de atuação, contribuindo para o fortalecimento da Governança Corporativa e para o alcance dos objetivos da Pró-Saúde.

Foco na atuação preventiva: Jurídico como instrumento de apoio constante

A atuação preventiva implementada nos exercícios anteriores, com a aproximação de sindicatos locais, reorganização da equipe de consultoria e de contratos, apoio às áreas de Integridade e de Filantropia (aspectos legais) proporcionou ao Departamento Jurídico um novo olhar para a Instituição: menos contencioso e mais apoiador nas atividades diárias, colaborando para redução do passivo e melhoria constante da governança da Pró-Saúde.

Integridade

Compliance

ODS 16 - Paz, Justiça e Instituições Eficazes

A construção e manutenção de uma cultura organizacional fundamentada em ética, integridade e responsabilidade, contribui significativamente para a sustentabilidade e reputação da instituição e não visa apenas manter padrões elevados de segurança e integridade, mas também se alinha aos princípios fundamentais do ESG e com os ODS.

Em 2023, o Programa de Integridade concentrou-se na prevenção de riscos, na detecção de desvios e na correção de desconformidades, gerando *report* à alta gestão com objetivo do fortalecimento e alinhamento estratégico o qual permite um controle mais próximo dos planos de ação, sendo os canais:



Canal de Denúncia: Trata-se de um canal de comunicação disponibilizado para que colaboradores e terceiros que se relacionam com a Entidade possam relatar desvios de conduta e violações à legislação e normativas internas. Tal ferramenta é operacionalizada por uma empresa independente e terceira, a fim de garantir a inexistência de qualquer manipulação dos relatos, bem como garantir a possibilidade de registros de forma anônima. No mais, é garantida a inexistência de qualquer retaliação

ao denunciante de boa-fé. A partir dos relatos recebidos, são traçados planos de apuração que podem envolver análises documentais, acesso a dados e sistemas e realização de entrevistas. É monitorada a quantidade de registros entrantes, prazo de apuração e quantitativo de apurações realizadas. Há também o monitoramento de registros por unidade e região, a fim de possibilitar a indicação de possíveis treinamentos sobre temas sensíveis.



Canal de Consulta Ética: É disponibilizado a todos os colaboradores um endereço de e-mail dedicado ao recebimento de dúvidas, solicitações de pareceres e orientações sobre temas de integridade. É realizado o monitoramento do quantitativo de consultas por unidade, bem como do SLA das devolutivas, a fim de assegurar cumprimento dos prazos estabelecidos internamente, como também da qualidade desses retornos.

Pesquisa de Integridade: Referida iniciativa trata da aplicação de pesquisas periódicas em todas as unidades da Pró Saúde, incluindo sua sede administrativa, com a finalidade de mensurar a aderência às normativas internas e o entendimento dos colaboradores sobre temas de integridade. As respostas são coletadas de forma anônima, sendo monitorada a aderência a partir do quantitativo de colaboradores ativos. Adicionalmente, foram realizadas análises de riscos reputacionais juntamente com a avaliação de potenciais Conflitos de Interesses, vinculados aos programas:

Programa Conheça seu Colaborador:

Trata-se da avaliação de riscos e reputacional realizada pela Integridade no que tange ao processo de admissão de novos colaboradores, de forma a fornecer subsídios à área de interesse e assim possibilitar contratações mais seguras e transparentes. São monitorados o quantitativo de análises em conjunto com os colaboradores admitidos e o quantitativo de aderência às recomendações da Integridade.

Programa Conheça seu Fornecedor:

Trata-se da avaliação de fornecedores com base nos riscos aos quais expõem à Entidade. A análise se pauta principalmente em listas restritivas e bases públicas com o intuito de entender melhor o histórico de fornecedores, sendo aplicável a novos candidatos e fornecedores ativos. É realizado o monitoramento do quantitativo de análises e da aderência às recomendações da Integridade. Prosseguimos com o processo de consolidação do Programa Conheça Seu Fornecedor em todas as unidades, com o intuito de realizar análises abrangentes de todos os tipos de fornecimento e serviços. Essa iniciativa tem como objetivo garantir maior transparência e eficiência nas relações comerciais estabelecidas.

Conheça seu Parceiro de Negócios: Trata-se das avaliações dos parceiros de negócios e novos negócios sob a ótica de riscos de integridade, visando garantir a imparcialidade no relacionamento, mediante a adoção de critérios objetivos e em consonância com boas práticas, assegurando conformidade com legislações, regulamentações, políticas e normas aplicáveis, em especial as que disciplinam a prevenção à lavagem de dinheiro, ao financiamento do terrorismo, à corrupção e ao suborno. Todas as análises são baseadas em listas restritivas e bases públicas. É realizado monitoramento dos entrantes e analisados, bem como sobre a aderência às recomendações da Integridade.

A prática de tomada de decisão embasada em dados concretos deve apresentar os indicadores às diretorias das unidades. Tal medida visa promover o alinhamento estratégico e possibilitar um controle mais próximo dos planos de ação voltados para melhorias de processos e controles de riscos.

Avaliação ativa em integridade

Essa prática é uma avaliação metódica e orientada por princípios institucionais que abrangem diversas áreas críticas para assegurar a ética e a conformidade nos processos organizacionais:

Conflito de Interesses: Trata-se de avaliação de situações que configurem ou possam configurar Conflito de Interesses, conforme diretrizes previstas no Código de Ética e de Conduta. A avaliação é realizada anualmente ou sob demanda específica, mediante a coleta de Declarações de Conflito de Interesses.

Auditoria Interna de Integridade: Trata-se de análise da efetividade e a eficiência dos processos que possuem riscos relacionados a Integridade, bem como avaliação da confiabilidade, efetividade e a integridade dos processos.

Interações com o Poder Público: Trata-se do registro interno e controle de interações de colaboradores da Entidade com o poder público, aqui entendido em sentido amplo, bem como checagem quanto ao atendimento das diretrizes institucionais sobre o tema.

Frente aos canais, programas e estratégias para a garantia do cumprimento da transparência, ética e integridade, e alinhados com o objetivo estabelecer princípios e diretrizes menos subjetivos para a aplicação de medidas disciplinares e sanções contratuais em resposta a possíveis violações identificadas e o Manual Institucional de Consequências foi aprovado. Essas iniciativas refletem o compromisso contínuo com a ética e o compliance em todas as esferas da organização.

Para acessar nossos canais:
<https://www.prosaude.org.br/integridade/>



Código de Ética e Conduta –
Pró-Saúde disponibilizado em
<https://www.prosaude.org.br/integridade/>

Interação com Poder Público

Objetivando promover a acessibilidade ao uso das ferramentas institucionais, foi criado um link de acesso direto ao formulário de Interações com o Poder Público, o qual passou a ser disponibilizado em nosso site institucional, com o objetivo de fortalecer o controle e arquivamento da documentação. Avanços significativos foram alcançados no projeto de treinamentos de pontos focais nas unidades, iniciado pelo HBP.

Interações com o PODER PÚBLICO

Propostas Educativas de Integridade

Na promoção contínua da integridade, a Pró-Saúde implementa diversas iniciativas como parte de sua atuação na prevenção de riscos. Estas ações incluem:

Treinamentos Periódicos: A empresa conduz treinamentos regulares conforme um cronograma estabelecido e rodadas recomendadas com base em denúncias, resultados de pesquisas de integridade ou consultas recebidas. Todos os treinamentos estão alinhados com os princípios delineados em nosso Código de Ética e de Conduta. Essas sessões educativas podem ser realizadas tanto virtualmente quanto de forma presencial. O monitoramento constante do número de temas abordados e da participação assegura a eficácia dessas atividades.

Pílulas de Integridade

Pílula de Integridade: A Pílula de Integridade é um conteúdo educativo produzido quinzenalmente, com o propósito de reforçar as diretrizes institucionais sobre temas relevantes de integridade. Essa iniciativa visa proporcionar informações de maneira acessível, destacando as condutas esperadas conforme estabelecido em nossas normativas internas. As edições são disponibilizadas para consulta em nosso site institucional, garantindo o acesso a todo o conteúdo anteriormente divulgado. A aderência a essas pílulas é monitorada periodicamente para avaliar a efetividade da comunicação e engajamento dos colaboradores com os princípios de integridade. Essas ações reforçam o compromisso da empresa com a integridade e contribuem para a construção de uma cultura organizacional ética e transparente.

Privacidade e Proteção de Dados

A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) na Pró-Saúde promove e reforça a proteção da privacidade e segurança dos dados. Em 2023 na sede administrativa a área Tecnologia de Informação implantou um sistema em Segurança da Informação, para mitigar os riscos e as violações de dados, foram implementados também requisitos da ISO27001 e 27002, deixando a infraestrutura tecnológica mais robusta.

A área de Tecnologia tem se mobilizado para gerar relatórios de vulnerabilidade que objetivam a antecipação de possíveis agentes invasores malwares e/ou vazamento de dados.

Os documentos que tange a LGPD, sempre estão sendo revisados para alinhar ainda mais o fluxo entre as áreas e a melhoria contínua e desenvolvimento dos processos.

No segundo semestre de 2023 foi elaborado um checklist de auditoria LGPD e realizado juntamente com o setor da Diretoria Médica (Qualidade) e Comitê de Riscos, auditoria setorial da sede administrativa.

Foram capacitados 12 auditores internos, com foco nas barreiras necessárias para mitigação dos riscos relacionados a LGPD, e 18 setores foram auditados em 2023, e 2 em janeiro de 2024.

Realizamos a criação de um checklist com o comitê de Privacidade, voltado ao setor de Tecnologia da Informação das unidades, para que cada uma delas, informe o que possuem de estrutura sistêmica.

Houve também reciclagem LGPD com perguntas e respostas sobre os aspectos gerais da lei, o intuito é para um melhor entendimento/compreensão da lei para os colaboradores. A reciclagem foi diversificada para ambas as partes, cada cenário

englobou perguntas e respostas diferentes.

Para 2024, implementação de auditoria específico LGPD para todas as unidades administradas pela Pró-Saúde, através dos requisitos de apoio a gestão – RAG, será criado indicador de Performance das auditorias internas da LGPD, com o intuito de monitorar criticamente os resultados de todos os setores bem como ações mitigatórias de qualquer risco que se relacione à Lei Geral da Proteção de Dados e continuação dos processos e implantação das unidades de saúde e conseqüentemente início da implantação nas unidades que estão por vir.



Cartilha sobre a LGPD –
Pró-Saúde disponibilizado em
<https://www.prosaude.org.br/integridade/>

COMUNICAÇÃO

GRI 2-16; 2-17

Fortalecimento da presença *online*

Essencial para a comunicação da entidade com seu público, a presença online da Pró-Saúde ampliou seu diálogo por meio da imprensa e, principalmente, pelas redes sociais. A ampliação da audiência foi notada na alta no número de seguidores, com **8,7% de crescimento na audiência**.

O desempenho investido nas redes resultou em **mais de 8 milhões de exibições** da Instituição na linha do tempo dos usuários.

2022: **89.504** seguidores

2023: **97.363** seguidores

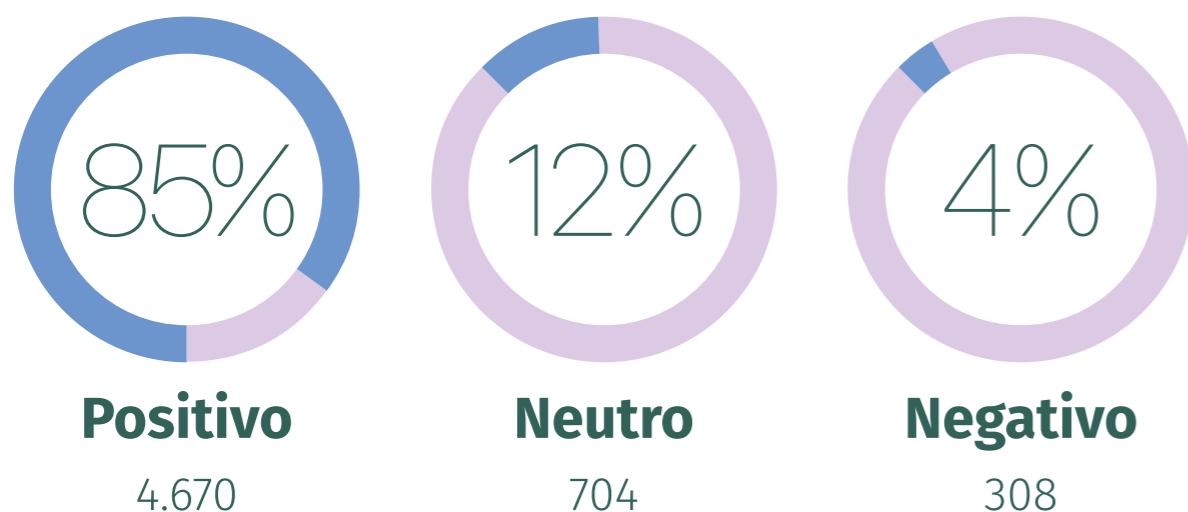
8.945.682.557

Total de exibições na linha do tempo em 2023

Divulgação positiva na imprensa

A **presença positiva** na imprensa nacional também aumentou, de 76% das notícias divulgadas em 2022 para **85,1% em 2023**. A maior parte desse resultado, 64,3%, aconteceu em razão da estratégia e gestão de reputação realizada pela área de Comunicação Corporativa.

O resultado positivo é fruto dos serviços de hospitais públicos que foram disseminados na mídia ao longo do ano. Além disso, a Comunicação Corporativa também trabalhou na elaboração e divulgação de materiais institucionais a fim de impulsionar o nome da entidade na imprensa regional e nacional.



Destaques na imprensa nacional

HEALTHCARE

Pró-Saúde conquista Prêmio Líderes da Saúde 2023

HEALTHCARE

Pró-Saúde apresenta projetos de melhorias na saúde indígena em Guajará Mirim

uol

Cigarro, vape, rape: 10 formas de consumir tabaco que fazem mal a saúde

novabrasil

Uso de medicamentos beneficia a saúde e gera economia, com Dr. Fernando Paragó

MEDICINASA

Dia Mundial da Saúde: Brasil precisa falar sobre saúde preventiva

MEDICINASA

Inteligência Artificial Confiável

Avanço da IA generativa amplia debate sobre regulamentação e boas práticas

A Gazeta®

Especialista alerta para os sinais e fatores de risco da insuficiência renal

Gerenciamento de crise

O gerenciamento de crise desempenha um papel crucial na proteção da saúde da população, na manutenção da confiança nos sistemas de saúde e na credibilidade dos serviços.

A credibilidade é essencial para evitar riscos que podem prejudicar o hospital. Caso não haja uma Política de Comunicação bem consolidada, a unidade fica vulnerável a diversos problemas.

Internamente, pode enfrentar equipes insatisfeitas e não-engajadas com o propósito e cultura organizacional, descumprimento de metas e dificuldade em manter e/ou alcançar talentos.

Externamente, a falta de reputação pode gerar desconfiança no mercado, baixa de pacientes e alta exposição à *fake news* tanto em unidades públicas, quanto privadas.

Sem reputação, não é possível estabelecer relações institucionais transparentes com clientes e públicos estratégicos.

Na Pró-Saúde, a Política de Comunicação garante o cuidado estratégico da reputação e credibilidade das unidades gerenciadas. Parte do trabalho é centralizado na prevenção de uma crise o que, internamente, é definido como “gestão pré-crise”.

A gestão pré-crise é incorporada e seguida diariamente por todos os colaboradores da Pró-Saúde. Nesse sentido, é essencial entender função de cada um para garantir a privacidade pessoal e corporativa. Caso contrário, o cenário contribui para o desenvolvimento de uma crise de imagem.

Em 2023, as práticas de pré-crise garantiram solução para 41 situações potencialmente danosas à reputação das unidades. É nesse contexto que se ocorreram externas e ruídos de comunicação internos.

41 CRISES EVITADAS

NOSSOS COLABORADORES

GRI 2-7; 2-8; 2-9; 2-19
ODS 3, 4 e 5

A área de Gestão de Pessoas, ciente de sua importância estratégica, busca continuamente formas de atender às necessidades dos negócios, equilibrando o desenvolvimento e melhoria do desempenho de seus colaboradores. Comprometida em atender todos os requisitos legais e contribuir para o sucesso da organização como um todo, deu seguimento à segurança e incremento de boas práticas para contratação, atuando fortemente na avaliação e aprimoramento de ferramentas que evitem vazamento de informações (segurança das informações de *stakeholders*), atualização de práticas anticorrupção e avaliação profunda da nova lei de licitações, Lei Federal nº 14.133, de 2021 (que estará em vigor a partir de 1/1/2024).

A Pró-Saúde reconhece que a excelência no atendimento ao cliente depende da colaboração e dedicação de todos os membros da organização, sejam eles envolvidos na assistência direta ou indireta ao paciente. Este compromisso reflete a visão estratégica da instituição, que entende que o cuidado com as pessoas é a base para a entrega de serviços de saúde de qualidade.

Valorização do Colaborador

Recrutamento Interno: A Pró-Saúde prioriza sempre valorizar talentos, neste cenário, o olhar interno para o preenchimento de vagas constitui um importante fator motivador na busca pelo aprimoramento dos colaboradores. A nossa proposta, além de atender às necessidades da instituição, reconhece os colaboradores que buscam o desenvolvimento profissional.

Parcerias: Neste ano também iniciamos uma Parceria com a *TotalPass* com objetivo de incentivar os colaboradores para a prática de atividades físicas, possibilitando o acesso a diversos planos e academias em todas as regiões do Brasil.



Projeto Piloto de Modelo Híbrido de Home Office



Home Office: No Brasil, o home office ganhou destaque como modalidade de trabalho no período pandêmico. A Pró-Saúde, que tem como compromisso assegurar a saúde e a segurança do trabalhador, no ano de 2023, empregou os recursos necessários para a adoção desse regime para diversos colaboradores da sua sede administrativa. Mesmo com a diminuição dos casos de Covid-19, o Projeto Piloto de Modelo Híbrido de Home Office que foi implantado em 2022, foi mantido, onde os colaboradores trabalharam em escalas de revezamento de trabalho presencial x remoto, e graças à parceria entre a área de Gestão de Pessoas e Tecnologia de Informação, os colaboradores em trabalho remoto contaram com recursos tecnológicos para que as rotinas não fossem afetadas, visto os resultados positivos apresentados: melhoria do ambiente laboral com profissionais mais relaxados, menos tempo no deslocamento para o local de trabalho físico e maior tempo para focar nas tarefas profissionais mostrou-se uma importante ferramenta de incremento de qualidade de vida, reduzindo níveis de ansiedade e 100% alinhada com os nossos princípios voltados à área social e ambiental.

Campanhas de Saúde: As ações dirigidas à qualidade de vida no trabalho tiveram especial atenção, atraindo e motivando os colaboradores a participarem das palestras sobre temas voltados à qualidade de vida e prevenção a doenças e disponibilização de matérias orientativas, como;

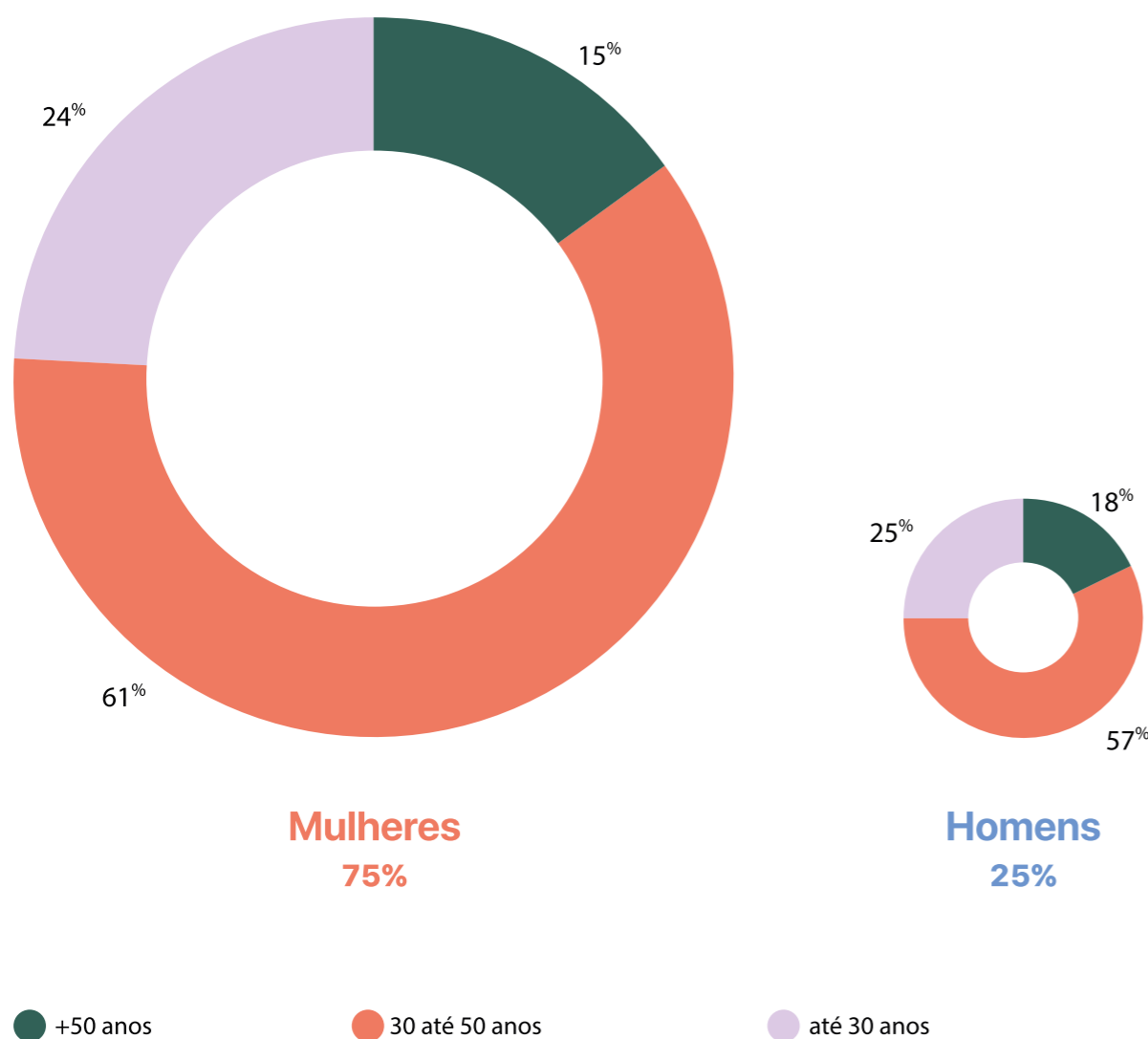
- > Autocuidado e Saúde Mental
- > Inteligência Emocional
- > Outubro Rosa e a Saúde Feminina
- > Novembro Azul e a Saúde Masculina
- > Saúde e Automotivação
- > Setembro Amarelo e a Valorização da Vida



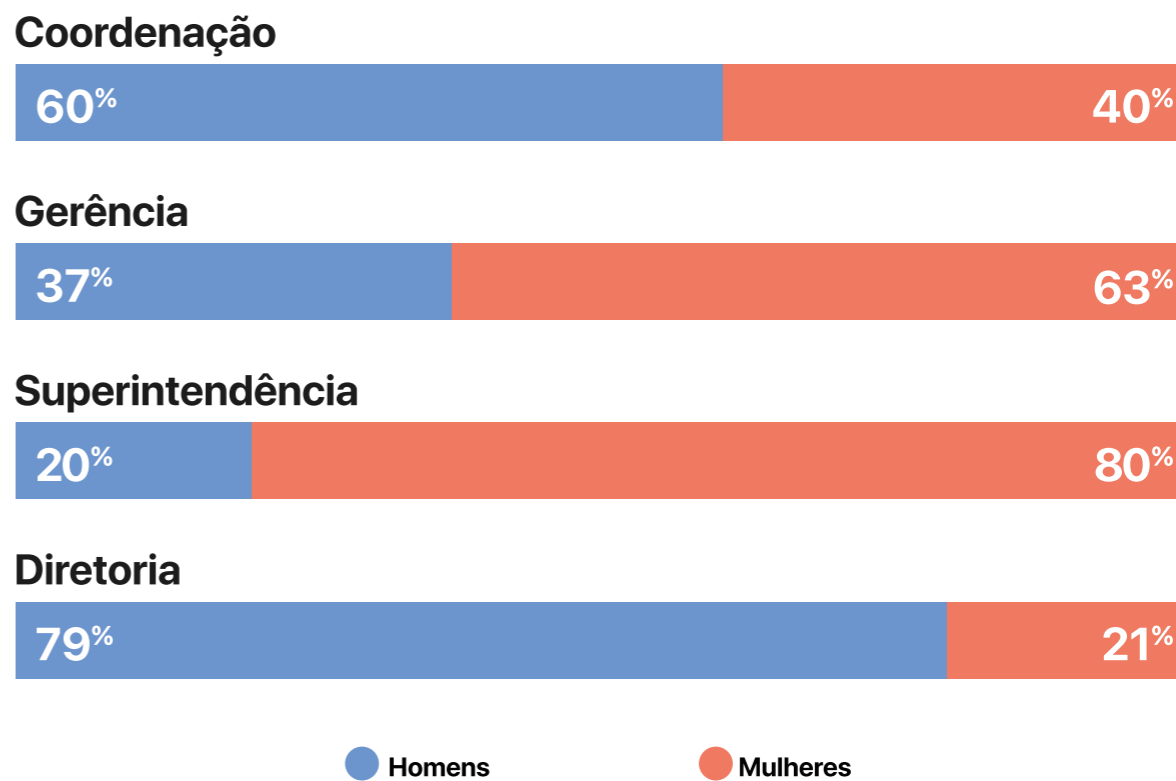
Colaboradores / Tipos de Contrato



Faixa etária e gênero entre os colaboradores



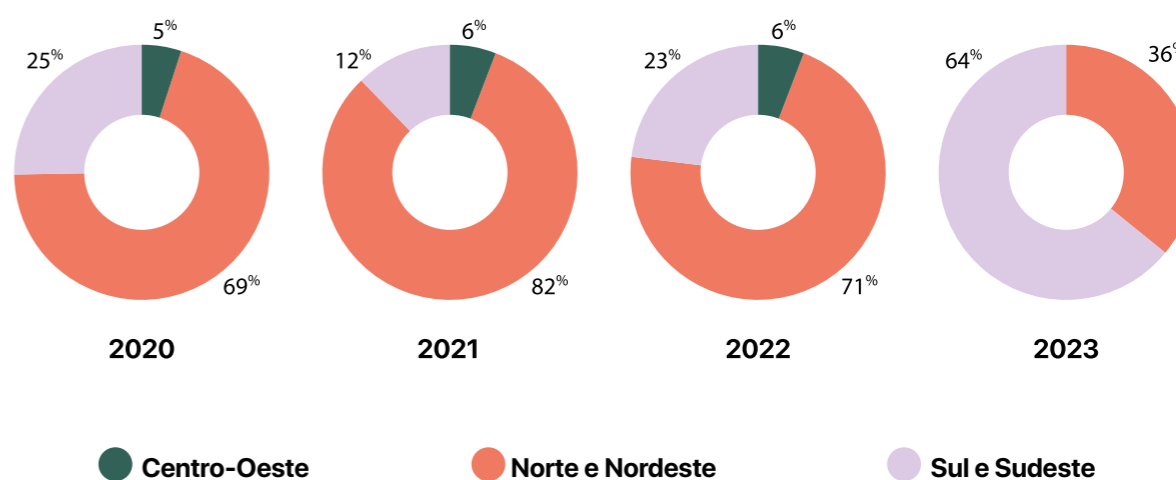
Gênero e nível de senioridade



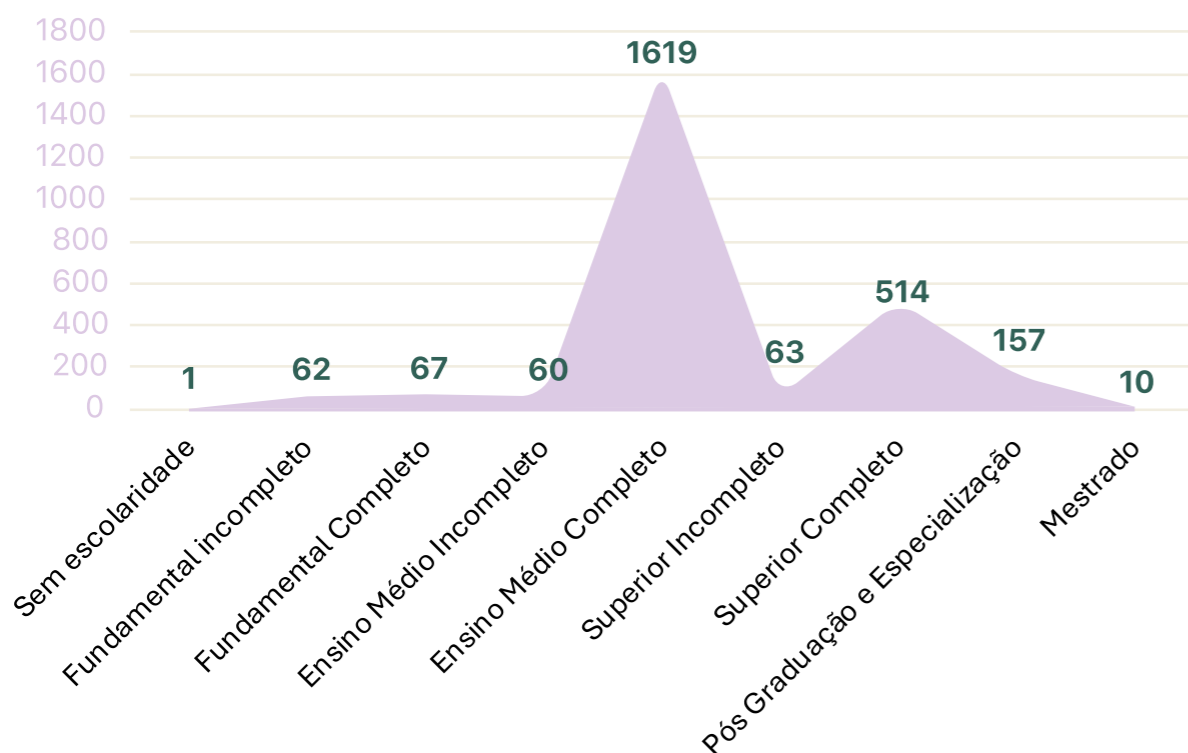
Etnias dos Colaboradores



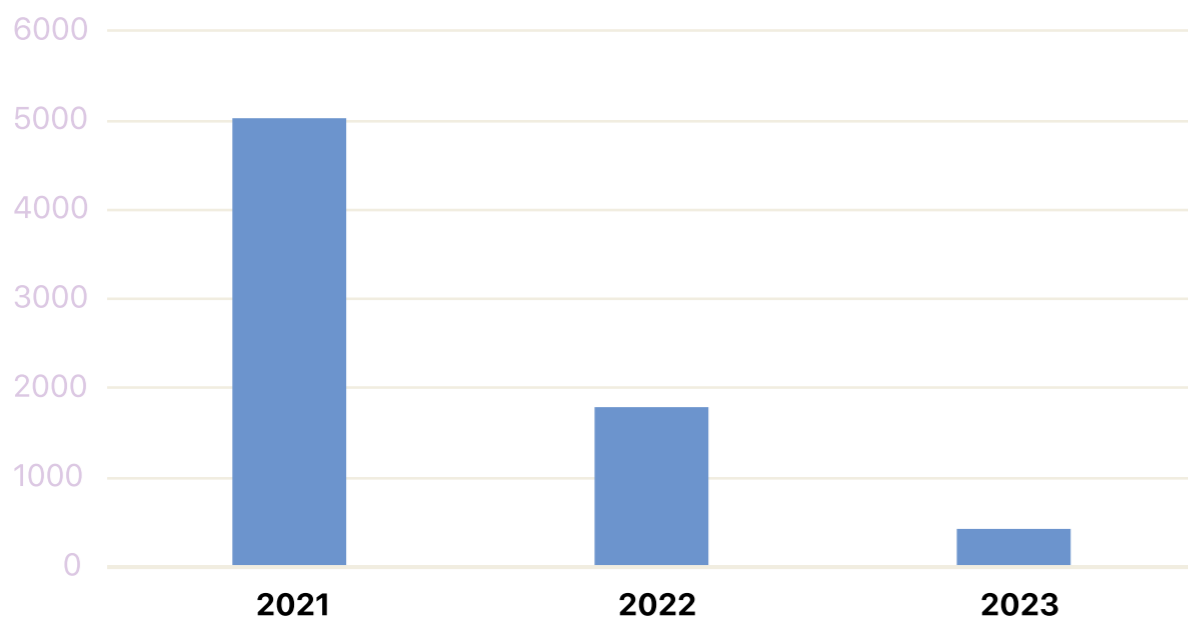
Colaboradores por Região



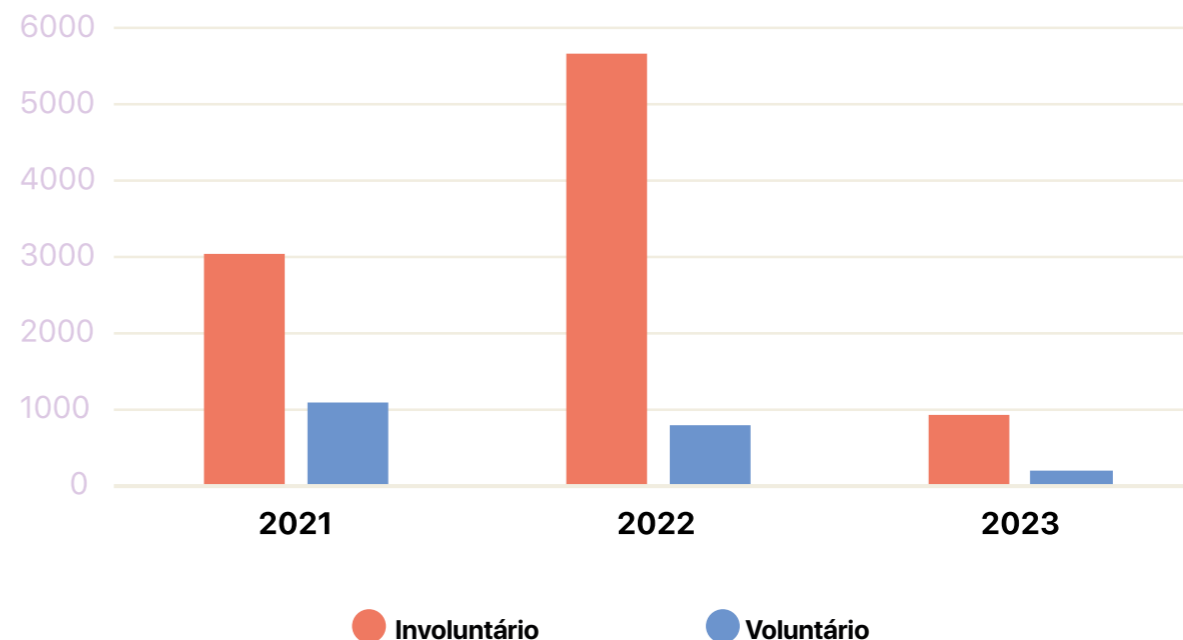
Escolaridade



Admissões



Encerramentos de contrato



O processo de redução de equipe, embora inevitável em certos momentos, exige uma abordagem humanizada. A Pró-Saúde está comprometida em conduzir esse processo com transparência, respeitando os direitos dos colaboradores impactados e oferecendo suporte durante essa transição. A comunicação aberta e honesta é essencial para manter a confiança e o entendimento mútuo entre a administração e os funcionários afetados.

Ao mesmo tempo, a gestão precisa equilibrar a eficiência operacional com a preservação do ambiente de trabalho saudável e motivador para os que permanecem na instituição. A redistribuição de responsabilidades, o realinhamento de equipes e a promoção de treinamentos específicos são estratégias que visam maximizar a eficiência sem comprometer o bem-estar dos colaboradores remanescentes.

É fundamental que a Pró-Saúde mantenha seu compromisso com o desenvolvimento profissional mesmo em tempos sensíveis. Investir na capacitação e atualização dos colaboradores restantes não apenas aumenta a qualidade dos serviços prestados, mas também demonstra um comprometimento contínuo com o crescimento e a excelência, mesmo em meio a desafios.

Treinamentos – Por região e localidade

SUL E SUDESTE				
Local	2022		2023	
	Nº Funcionários	Horas	Nº Funcionários	Horas
Hospital Metropolitano Vale do Aço	950	4953:45:00	7.794	19159:14:53
Centro de Especialidades Coronel Fabriciano	-	00:00:00	168	109:59:19
Centro de Especialidades Timóteo	-	00:00:00	141	101:50:00
Centro de Especialidades Coronel Ipatinga	-	00:00:00	631	873:00:00
UPA Zona Leste	236	5959:05:10	2.021	7829:02:00

NORTE E NORDESTE				
Local	2022		2023	
	Nº Funcionários	Horas	Nº Funcionários	Horas
Hospital Bom Pastor	111	13:00:00	87	61:00:00

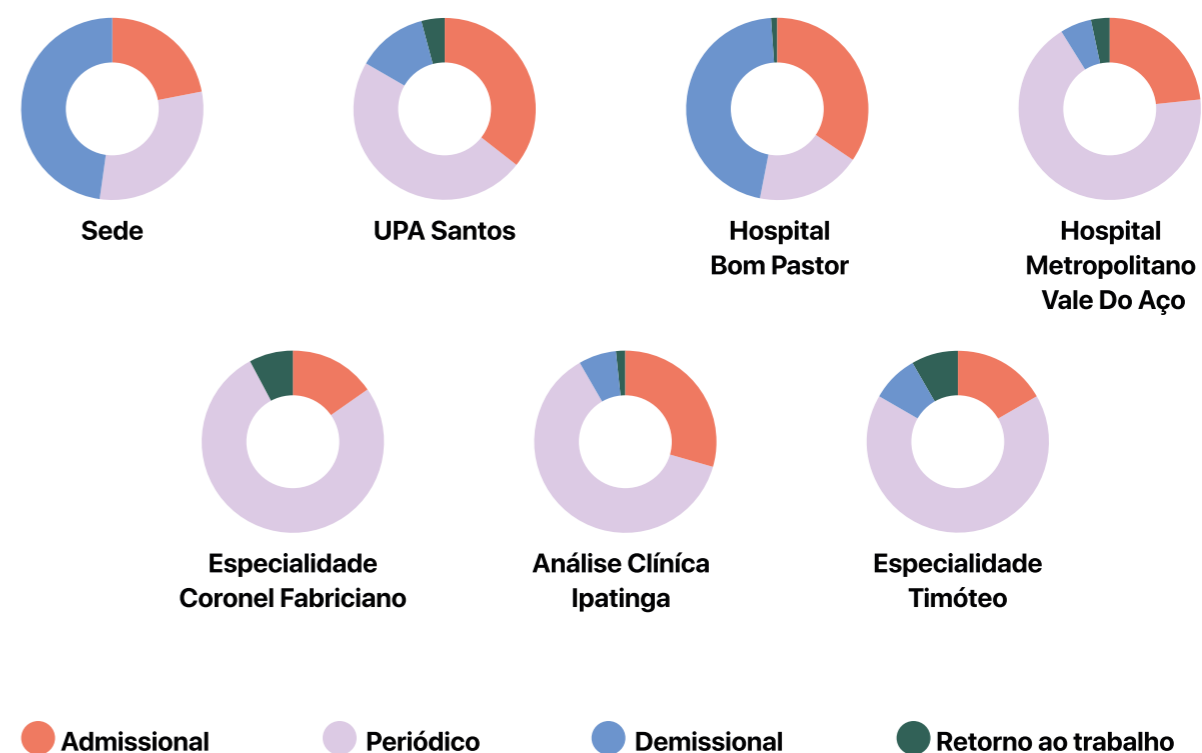
Saúde, Segurança e Cuidado com o Colaborador

A Pró-Saúde tem como diretriz estratégica a segurança de todas as pessoas que atuam ou passam por suas unidades e, para isso, tem iniciativas com foco na gestão dos riscos ocupacionais. Com esse compromisso, em 2023, foram realizados diversos treinamentos de Saúde e Segurança.

No contexto do cuidado com colaborador, diversas comissões foram criadas, com o objetivo a melhoria da sua segurança, por meio da tomada da consciência e do incentivo as observações comportamentais.

As medidas de saúde e segurança foram disseminadas aos colaboradores no ano de 2023 para as unidades administradas da Pró-Saúde, através de treinamentos e comissões voltadas a prevenção de acidentes e saúde dos colaboradores

Exames realizados no ano de 2023



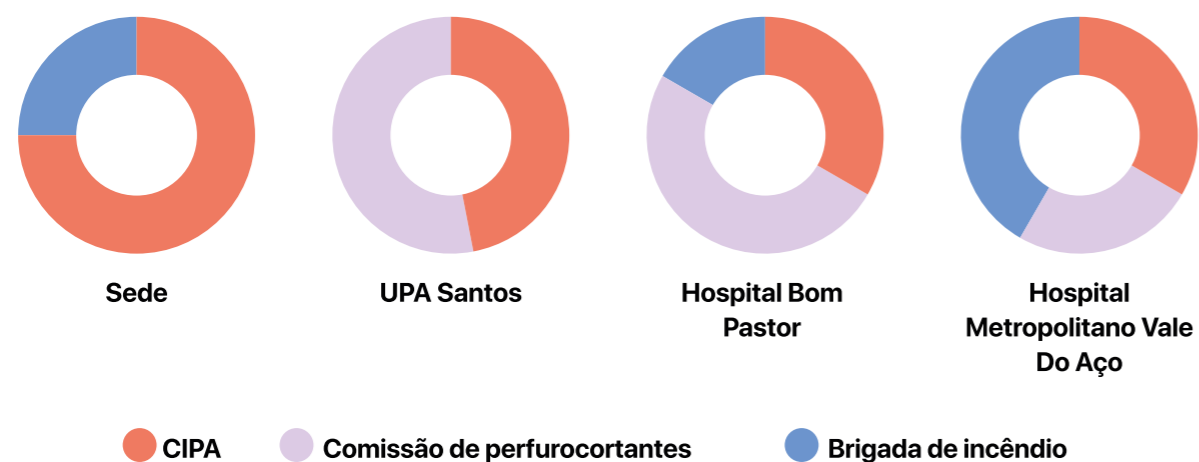
Comissão Interna de Prevenção de Acidentes – CIPA

Todas as unidades e 100% dos funcionários contam com as Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (CIPA) ou designado com o objetivo principal de trabalhar em conjunto com o SESMT (Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho), sobre as questões relacionadas à segurança do colaborador, colocando em pauta, ações preventivas e corretivas, para redução de acidentes e doenças ocupacionais.

Comissão de Perfurocortantes: O objetivo deste plano é estabelecer diretrizes para a elaboração e implementação de um plano de prevenção de riscos de acidentes com materiais perfurocortantes com probabilidade de exposição a agentes biológicos, visando a proteção, segurança e saúde dos trabalhadores dos serviços de saúde, bem como daqueles que exercem atividades de promoção e assistência à saúde em geral.

Brigada de incêndio: A brigada de emergência serve para preservar a vida dos colaboradores e os bens da empresa. Também visa reduzir as consequências sociais de sinistros e os danos ao meio ambiente, além de ser uma obrigatoriedade exigida pelo Corpo de Bombeiros.

Carga horária de treinamentos ministrados nas unidades em 2023



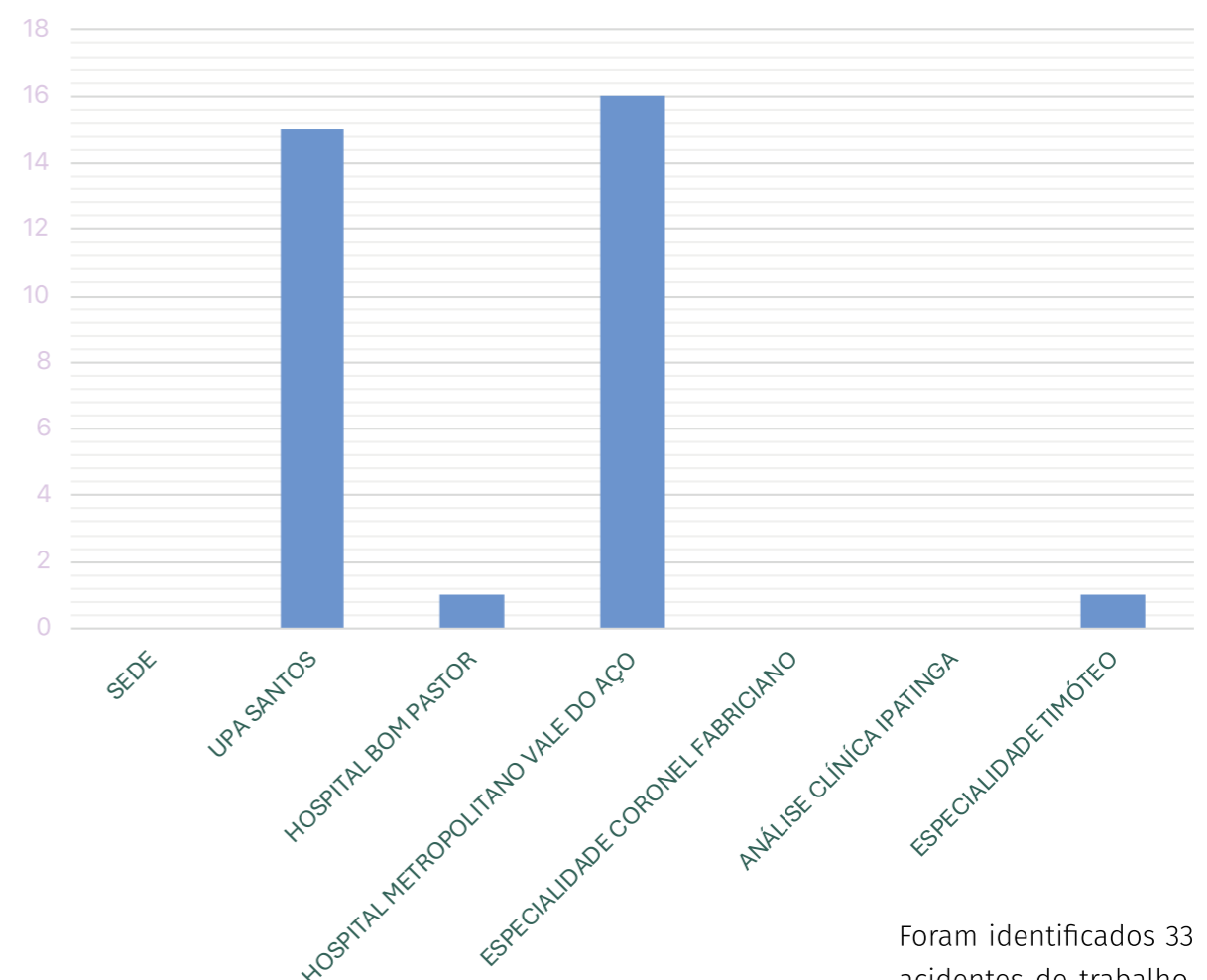
Realizadas um total de **122 horas** de treinamentos

Acidentes de trabalho: Os acidentes podem ser causados por fatores naturais ou por falta de medidas de proteção. Por isso, é fundamental o uso correto de equipamentos de segurança, a realização de exames médicos periódicos e a implantação do Plano de Prevenção de Riscos Ambientais, entre outros.

Para os profissionais de saúde, que salvam vidas, é ainda mais importante evitar os acidentes de trabalho. A conscientização dos profissionais e o esforço para aplicar medidas de segurança coletivas e individuais são as melhores medidas de prevenção.

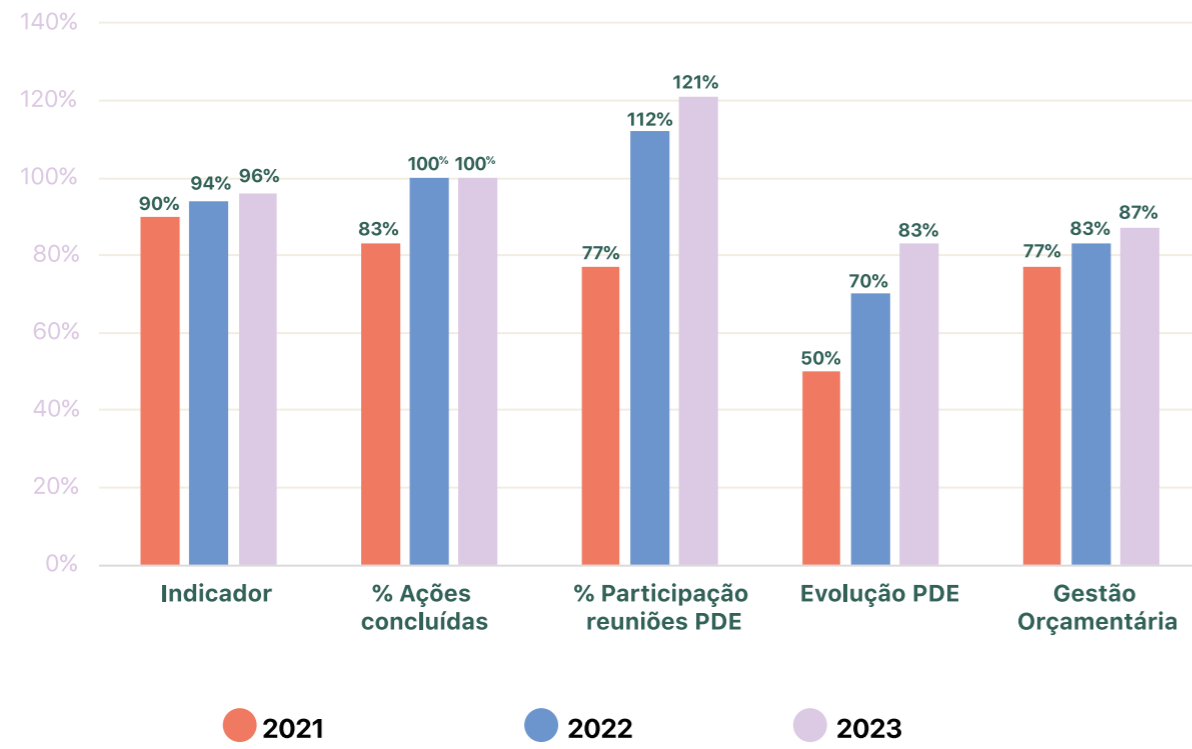
Nas unidades em que houve um acentuamento nos índices de acidentes estão sendo realizados treinamentos específicos visando a redução das ocorrências.

Acidentes de trabalho



Foram identificados 33 acidentes de trabalho, **sem gravidade**.

Indicadores



MODELO DE NEGÓCIO

GRI 2-2; 103-1; 103-2; 201-1
ODS 8

Os serviços prestados pela Pró-Saúde para o mercado envolvem o desenvolvimento do *business plan* do serviço de saúde, avaliando estrategicamente o perfil de atendimento, o mercado, os concorrentes e as oportunidades de novos negócios, com foco na evolução operacional e no resultado econômico-financeiro, uma vez que permanecemos em um contexto de mercado onde o equilíbrio econômico-financeiro se torna, a cada dia, mais desafiador.

O modelo de negócio da Pró-Saúde é baseado em prestar serviços de saúde de qualidade, priorizando o atendimento humanizado e a promoção do bem-estar da comunidade.

A Pró-Saúde promove contínua busca no mais atualizado modelo de negócio alinhado as suas estruturas de governança e modelos operacionais dos mais altos níveis de rigor e cumprimento de legislação, vem analisando o mercado com vistas à identificação de novas oportunidades e implementação de novas tecnologias, com o intuito de agregar valor aos serviços prestados a nossos clientes.

A atuação da Controladoria assume um papel fundamental na busca pela eficiência, transparência e aprimoramento contínuo das atividades desenvolvidas nas unidades gerenciadas. Por meio de uma abordagem proativa, o elemento estratégico garante que as informações das unidades estejam estruturadas de maneira eficiente para embasar a tomada de decisões e alcançar os resultados almejados.

Entre as principais áreas de atuação, destaca-se o controle de indicadores das metas contratuais e do plano de trabalho. Esse monitoramento contínuo permite avaliar o desempenho das unidades e ajustar estratégias conforme necessário, assegurando o cumprimento dos objetivos estabelecidos.

A **avaliação operacional assistencial** e econômica proporciona uma visão abrangente do funcionamento das unidades, permitindo identificar oportunidades de melhoria tanto na qualidade do atendimento quanto na eficiência econômica.

O **gerenciamento de custos** é uma ferramenta-chave para otimizar recursos, garantindo a sustentabilidade financeira das unidades. Além disso, o gerenciamento de riscos visa antecipar possíveis desafios, permitindo a implementação de estratégias para mitigar impactos adversos.

A **elaboração dos orçamentos anual e semestral (budget)** é essencial para o planejamento financeiro, proporcionando uma base sólida para o direcionamento dos recursos disponíveis. O planejamento estratégico, por sua vez, orienta as ações a longo prazo, alinhando a organização com seus objetivos estratégicos.

O **monitoramento e controle da prestação de contas** garantem a conformidade

com normas e regulamentações, promovendo a transparência e a prestação de contas responsável.

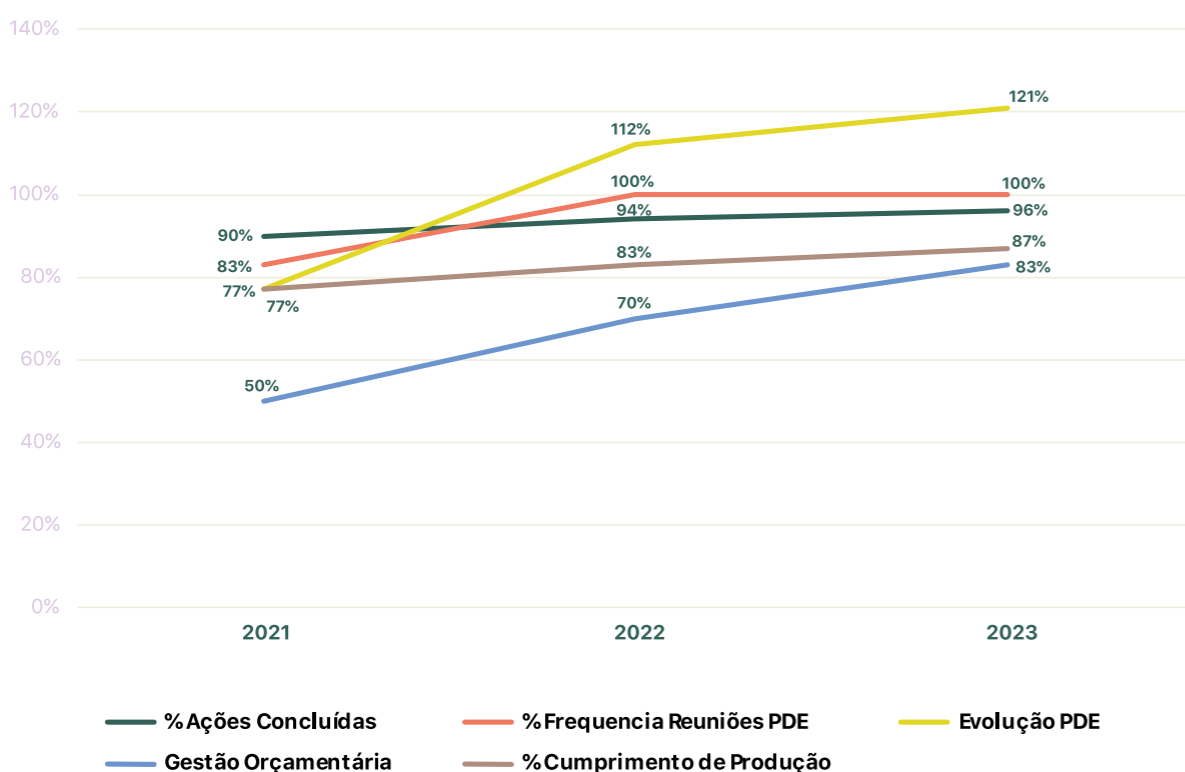
A **análise de viabilidade financeira de novos projetos** oferece suporte à tomada de decisões relacionadas a investimentos, assegurando que recursos sejam alocados de maneira eficaz.

Diligências jurídicas são realizadas para garantir que todas as atividades estejam em conformidade com a legislação vigente, mitigando riscos legais.

Relatórios gerenciais e Business Intelligence (BI) fornecem insights valiosos, subsidiando a gestão com informações estratégicas para decisões informadas.

Dessa forma, a atuação abrangente da Controladoria não apenas assegura a conformidade e eficiência operacional, mas também impulsiona o desenvolvimento e aprimoramento contínuo das atividades exercidas, contribuindo para o sucesso e sustentabilidade das unidades gerenciadas.

Modelo De Negócio



Gestão de Operações

Com o objetivo central de garantir as boas práticas em gestão, proporcionando a realização do orçado vs o executado, a Pró-saúde estabelece diretrizes em seu monitoramento periódico junto aos gestores e acompanha os indicadores através de ferramentas gerenciais indispensáveis, como o Plano de Desenvolvimento Econômico, o Controle Orçamentário das Unidades, o Fluxo de Caixa Projetado e os controles de Produção.

Essa abordagem proativa da Gestão de Operações não apenas busca otimizar a eficiência operacional, mas também visa a uma gestão financeira sólida, permitindo que a Pró-Saúde mantenha seu compromisso com a qualidade assistencial e a sustentabilidade a longo prazo.

O Plano de Desenvolvimento Econômico – PDE

Essa ferramenta estabelece metas e estratégias a longo prazo para o crescimento financeiro da unidade hospitalar. Inclui projeções econômicas, análise de mercado e iniciativas de expansão, alinhando a gestão de operações com os objetivos institucionais, emerge como a ferramenta específica para monitorar planos de ações extraorçamentárias, buscando maximizar os resultados propostos no orçamento. O Controle Orçamentário das Unidades possibilita que os diretores analisem, critiquem e proponham soluções para rubricas que se desviaram do orçamento planejado.

O Fluxo de Caixa Projetado

É uma ferramenta dinâmica que prevê as entradas e saídas de recursos financeiros ao longo do tempo. Isso ajuda na antecipação de possíveis desafios financeiros, permitindo a tomada de decisões proativas para otimizar a liquidez e evitar problemas de caixa. Assume um papel essencial ao permitir que os gestores projetem e assegurem o pagamento de todas as obrigações financeiras, paralelamente, os controles de Produção são ferramentas vitais que garantem a correção de curso ao longo do mês, assegurando o alcance dos resultados planejados.

Controles de Produção

Na gestão hospitalar, a produção está relacionada aos serviços prestados. Os controles de produção monitoram a eficiência operacional dos diversos setores, desde a ocupação de leitos até a realização de procedimentos médicos. Isso contribui para a otimização de recursos, redução de custos e melhoria da qualidade assistencial. Os indicadores apresentam uma tendência positiva ao longo dos anos, indicando um aumento percentual na avaliação geral das unidades.

% Ações concluídas – desempenho crescente na eficiência em cumprir as ações propostas ao longo dos anos, refletindo uma melhoria consistente na gestão e execução de projetos. Esse aumento no percentual de ações concluídas indica uma abordagem mais eficiente na otimização de resultados.

% Evolução do PDE – indica que as iniciativas implementadas no âmbito do Plano de Desenvolvimento Econômico estão produzindo resultados positivos, capacidade de execução das ações e o retorno financeiro;

% Gestão Orçamentária - O aumento nos percentuais indica que as práticas de alocação de recursos e controle financeiro estão sendo otimizadas, o que pode levar a uma utilização mais eficaz dos recursos disponíveis.

Uma gestão orçamentária mais eficiente geralmente resulta em um uso mais estratégico dos recursos, contribuindo para o alcance dos objetivos organizacionais.

% Cumprimento de Produção – O aumento nos percentuais indica melhorias na eficiência operacional, gestão de recursos ou processos de produção. Apresenta como Cumprimento de Produção, indicando uma capacidade crescente de atender ou superar as expectativas de produção.

Sustentabilidade Financeira

A Pró-Saúde enfrenta desafios financeiros evidenciados pelo atual processo de recuperação judicial. Em meio a esse cenário, a sustentabilidade financeira emerge como uma prioridade estratégica para garantir a continuidade das operações e o cumprimento da nossa missão institucional.

O contexto econômico exige uma gestão responsável dos recursos financeiros e a revisão cuidadosa dos custos operacionais foi realizada para identificar eficiências, implementando medidas de redução de despesas sem comprometer a qualidade dos serviços. A Controladoria aprimorou o projeto de Gestão de Custos voltada às áreas corporativas, contando com o apoio de todos os setores para a análise e gestão de todos os custos corporativos, visando a eficiência dos procedimentos internos, a redução dos custos e auxílio na tomada de decisões estratégicas fundamentadas em informações reais e números transparentes que visam as melhorias contínuas. Simultaneamente, a reestruturação financeira está em andamento, buscando otimizar finanças, e estratégias para alinhamento e sustentabilidade.

A comunicação transparente e a prestação de contas são elementos vitais para manter a confiança de *stakeholders*, incluindo pacientes, colaboradores e parceiros.

Apesar desses desafios, a Pró-Saúde conseguiu manter a estabilidade operacional, garantindo a continuidade dos serviços essenciais de assistência social e hospitalar.

Resumo Dados Econômicos - Exercício 2023

PRÓ-SAÚDE ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E HOSPITALAR

CNPJ Nº 24.232.886/0001-67

Valores expressos em milhares de reais

Balanco Patrimonial

ATIVO		PASSIVO	
Circulante	R\$ 1.122.694	Circulante	R\$ 1.009.615
Não Circulante	R\$ 232.081	Não Circulante	R\$ 199.989
		Patrimônio Líquido	R\$ 145.171
TOTAL DO ATIVO	R\$ 1.354.775	TOTAL DO PASSIVO	R\$ 1.354.775

Demonstração de Resultado do Exercício

Receitas	R\$ 309.548
Despesas	(R\$ 308.584)
Pessoal	(R\$ 65.126)
Serviços de terceiros	(R\$ 65.306)
Drogas, medicamentos e materiais	(R\$ 44.400)
Energia, água e telefonia	(R\$ 3.474)
Outras	(R\$ 130.278)
SUPERÁVIT DO EXERCÍCIO	R\$ 964

ÍNDICES	2023
Liquidez corrente	1,11
Liquidez geral	1,08
Solvência geral	1,12
Endividamento geral	0,89

Dom João Bosco Oliver de Faria
Presidente

David Martins Ferreira
Diretor Corporativo Financeiro

Douglas Alves Ramos
Gerente Corporativo Contábil
CRC: 1SP 288.494/O-3

GOVERNANÇA CLÍNICA

ODS 3 e 8

Os últimos anos foram particularmente desafiadores para evidenciar a qualidade da assistência, prática médica e gestão de qualidade na área da saúde. Em 5 de maio de 2023 a Organização Mundial de Saúde (OMS) anunciou o término da pandemia de Covid-19 em escala global o que ocasionou uma possibilidade de retomada dos processos que foram interrompidos durante toda a extensão da pandemia, reorganização dos processos assistenciais, com um enfoque na sustentabilidade das instituições. Ainda que o anúncio do fim da pandemia foi recebido com grande esperança e alegria para toda população, o setor da saúde se deparou com um cenário econômico bastante desfavorável e sensível.

Na Pró-Saúde, o ano de 2023 foi marcado por:

Reorganização de processos assistenciais com foco na sustentabilidade das Instituições;

Gerenciamento do acúmulo de demanda reprimida durante a pandemia, uma vez que, por medidas de segurança, consultas médicas e exames de rotina foram adiados;

Investimento na infraestrutura de saúde e garantir recursos adequados para atender às necessidades da população;

A discussão sobre a entrega de valor ao paciente;

Tanto os serviços públicos quanto os privados compreenderam a necessidade de fortalecer a atenção primária como a principal estratégia para aliviar a pressão sobre as unidades e mitigar as sequelas permanentes na população.

A governança clínica é um conceito no campo da saúde que se refere ao conjunto de estratégias, políticas e práticas destinadas a garantir a entrega eficaz, segura e de qualidade dos cuidados de saúde. Essa abordagem visa promover a excelência clínica, melhorar os resultados para os pacientes e otimizar o uso dos recursos disponíveis. A governança clínica abrange várias dimensões, incluindo aspectos clínicos, gerenciais e éticos.

Matriz Assistencial

A matriz assistencial é uma estrutura organizacional no campo da saúde que apresenta como os serviços assistenciais são planejados, organizados e entregues. Esta matriz é projetada para otimizar a eficiência e a eficácia na prestação de cuidados de saúde, considerando diversos componentes e modalidades de assistência.

No contexto da implantação do modelo de entrega de valor ao paciente, a matriz assistencial que já está no modelo Pró-Saúde de gestão, adiciona novos indicadores somando um total de 83 indicadores divididos em processos e resultados, compondo diferentes grupos, distribuídos em 10 grupos:

Efetividade Assistencial, Infecção, Gestão de Leitos, Cadeia, Atendimento de Urgência e Emergência, Assistência Materno-Infantil, Protocolos Multiprofissionais Gerenciados, Laboratório e SADT (Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico), Ambulatório, Custos Assistenciais.

Dado que cada unidade gerida apresentar um perfil epidemiológico e complexidades diferentes, foi implementado um **sistema de classificação de desempenho da matriz**. Esse sistema atribui conceitos de A a E, refletindo o desempenho e a conformidade com os indicadores estabelecidos. Essa abordagem visa garantir a adaptação da matriz assistencial às necessidades específicas de cada unidade, promovendo a qualidade e a eficiência dos cuidados prestados.

CLASSIFICAÇÕES	RESULTADO	CLASSIFICAÇÃO
A	90-100	A
B	75-89	
C	50-74	
D	35-49	
E	0-34	

Gestão da Qualidade

A gestão de qualidade na Pró-Saúde é fundamentada na premissa da melhoria contínua, guiando todas as atividades relacionadas às unidades administradas para a aplicação de ferramentas que impulsionem as rotinas e seus desdobramentos, visando resultados de alta performance. Nesse contexto, o fortalecimento do trabalho de avaliação de desempenho e a realização de reuniões periódicas para apresentação de resultados tornaram-se elementos essenciais na perspectiva de aprimoramento da gestão.

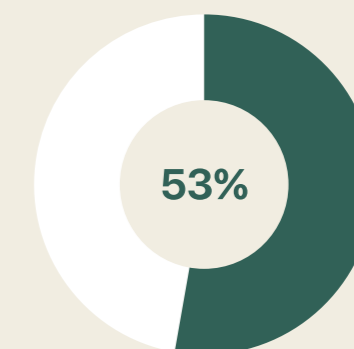
O modelo de trabalho adotado pelo escritório corporativo da qualidade segue uma abordagem lógica e cronológica para a construção e monitoramento de todos os processos. Esse modelo compreende as seguintes etapas sequenciais:

1. Planejamento Estratégico;
2. Mapeamento de Processos;
3. Identificação dos Documentos de Rotina;
4. Interação de Processos;
5. Mapeamento de Riscos;
6. Estruturação dos Indicadores de Performance;
7. Aplicação do ciclo PDCA.

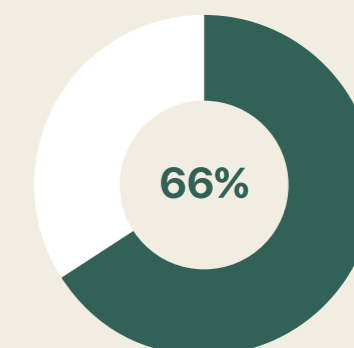
Uma vez implementada a gestão de qualidade, todo o processo mencionado acima é minuciosamente monitorado por meio das reuniões de avaliação de desempenho, que já estão em prática desde 2022 e se consolidaram na rotina entre Sede Corporativa e unidades.

Resultado Matriz da Qualidade 2023

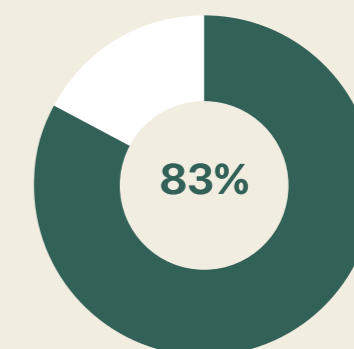
Gestão da Qualidade



Relacionamento com o Cliente



Segurança do Paciente



Planejamento Estratégico

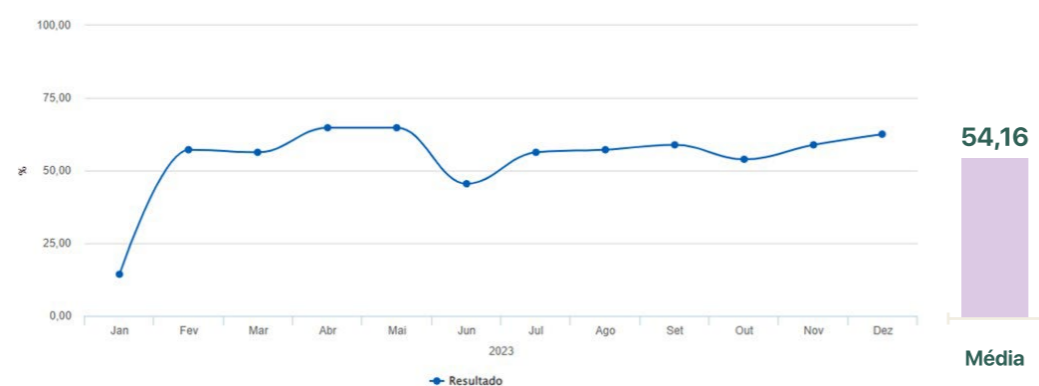
No ano de 2023 foi dada sequência no planejamento estratégico nas unidades que seguiu a cadeia de processo para a construção e monitoramento da efetividade seguindo etapas claras e definidas. Como uma das novas premissas, os mapas estratégicos devem estar expostos nos quadros de gestão à vista e sendo reforçado em reuniões setoriais periódicas.



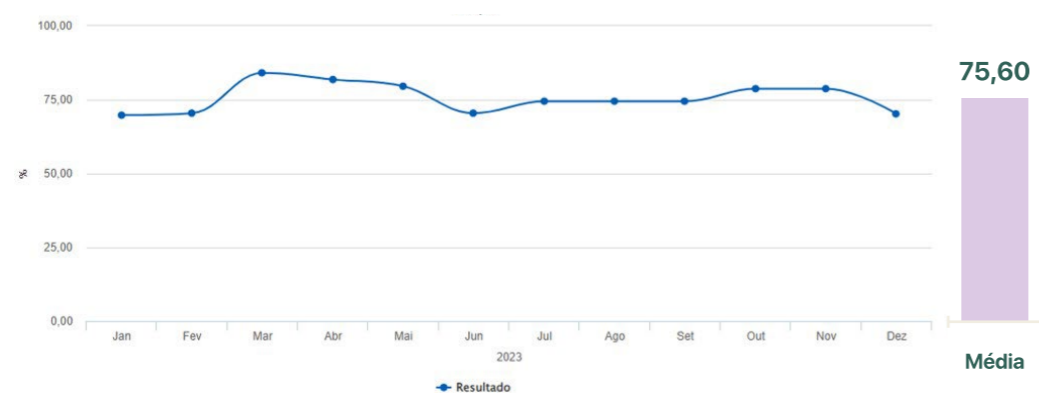
Mapeamento de Processos e seus Desdobramentos

Ao estruturar ou reestruturar a gestão da qualidade em um serviço de saúde o primeiro passo depois do planejamento estratégico é mapear todas as áreas e suas inter-relações, em 2023 foi realizado um intenso trabalho nesse escopo.

Gestão da Qualidade – Porcentagem de Indicadores de Resultados dentro da Meta



Gestão da Qualidade – Porcentagem de Ações Estratégicas dentro do prazo de Execução

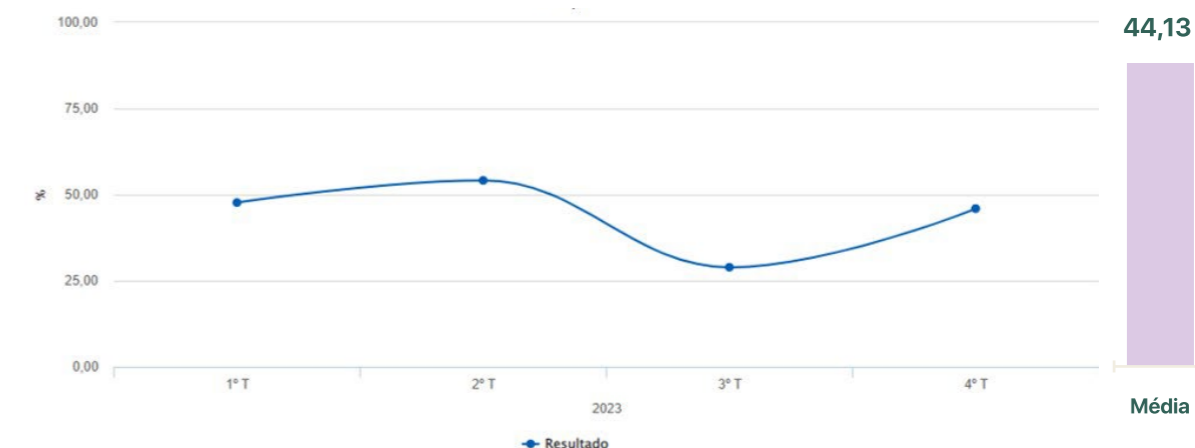


Trilha da Melhoria



Ao mapear os processos e suas relações diretas, outro ponto fundamental do trabalho é a sensibilização sobre as falhas entre essas relações e o olhar sob o ponto de vista da oportunidade de melhoria, nesse sentido, é trabalhado constantemente o fluxo de quebras de processos e a análise crítica das não conformidades, esse processo é todo avaliado no indicador de reincidência de não conformidades.

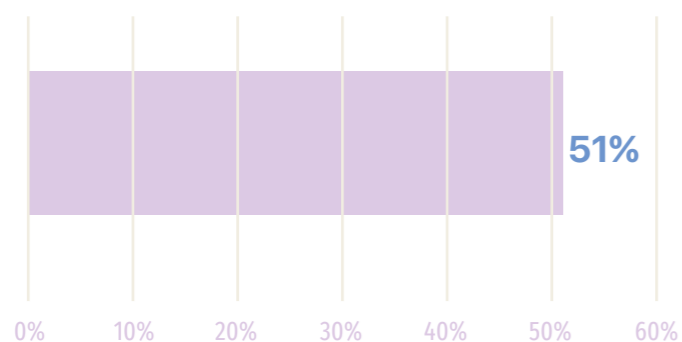
Gestão da Qualidade – Taxa de Reincidência das Não Conformidades



RAG - Requisitos de Apoio A Gestão

O RAG (Requisitos de Apoio à Gestão), desenvolvido integralmente pela Pró-Saúde, representa uma ferramenta indispensável para a avaliação de todos os processos nas unidades de saúde sob sua gestão. Ao todo são 5 mil requisitos a serem criteriosamente avaliados, dependendo do perfil específico de cada unidade, esses requisitos são categorizados em quatro grupos: **Infraestrutura, Gestão, Técnico-Operacional e Riscos**. No ano de 2023, todas as unidades de saúde foram submetidas a essa avaliação.

Nota Média RAG 2023



RAG:

Requisito de Apoio à Gestão

Ferramenta de gestão

Acompanhar, aplicar e monitorar a execução dos Requisitos de Gestão e Legais nos Serviços de Saúde

Embasado em:

- > Revisões bibliográficas;
- > Atualização de Legislação Vigente;
- > Programas de Certificações e Premiações;
- > Modelo de Boas Práticas.

Certificações

As conquistas no âmbito das certificações em 2023 são um testemunho do comprometimento e excelência do Hospital Metropolitan Vale do Aço (HMVA). A obtenção do *upgrade* para o nível 3 de acreditação é um marco significativo, elevando a instituição a um patamar de prestígio no cenário hospitalar brasileiro.

O certificado ONA 3, conferido pela Organização Nacional de Acreditação, coloca o HMVA entre os hospitais de excelência do país. Essa distinção é particularmente notável, considerando que apenas 3,5% dos hospitais no Brasil alcançaram esse patamar. É um reconhecimento do compromisso com padrões rigorosos de qualidade e segurança nos serviços de saúde prestados.

Vale ressaltar que a manutenção desses certificados é um esforço contínuo e exige dedicação diária. Dentro do modelo de gestão defendido pela Pró-Saúde, a aplicação do ciclo PDCA (**Planejar, Executar, Checar, Agir**) desempenha um papel central. Esse método estruturado permite uma abordagem sistemática para alcançar e manter a excelência, promovendo a melhoria contínua em todos os aspectos operacionais.

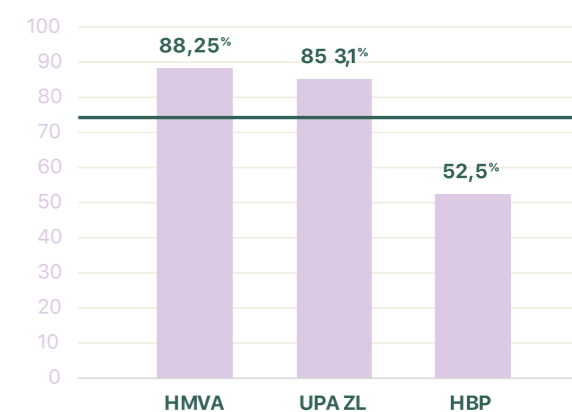
Essa abordagem cíclica, baseada no PDCA, permite que alcance os objetivos estabelecidos, e crie um ambiente propício para a inovação, adaptação às mudanças e aprimoramento constante dos padrões de qualidade.

Segurança do Paciente

A Segurança do paciente é uma premissa fundamental para a Pró-Saúde na gestão de suas unidades administradas.

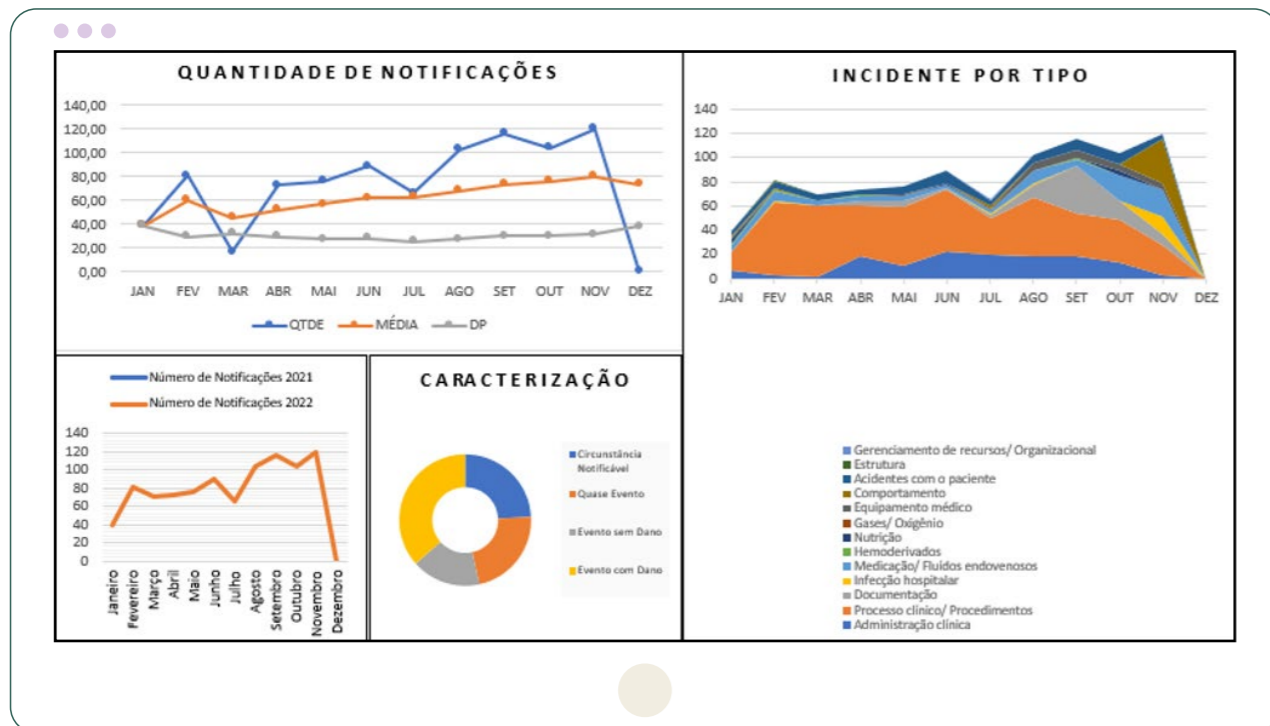
Os protocolos de segurança do paciente encontram-se minuciosamente descritos e implementados em todas as unidades e como ferramenta de controle, existem os indicadores de adesão à cada protocolo onde através de seus resultados é possível concentrar um trabalho analítico com foco em ações resolutivas e mitigação de possíveis riscos aos nossos pacientes.

Adesão ao Protocolo de Segurança



Média Geral 75,35

O *dashboard* de segurança do paciente foi desenvolvido como ferramenta de apoio e análise de todos os indicadores em uma visão macro.



Gestão de riscos

A gestão de riscos continuou sendo trabalhada de forma intensa em 2023 com formação de turmas de auditores internos em todas as unidades, inclusive na sede administrativa.



Foto treinamento de Auditores Internos da Sede Corporativa

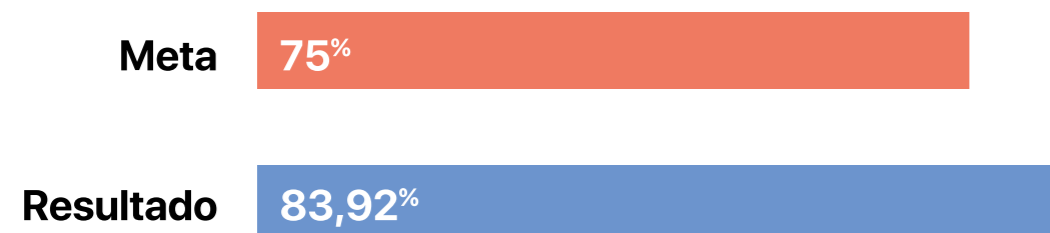


Foto treinamento de Auditores Internos da UPA ZL

Checklist da Auditoria realizada no setor de Departamento Jurídico

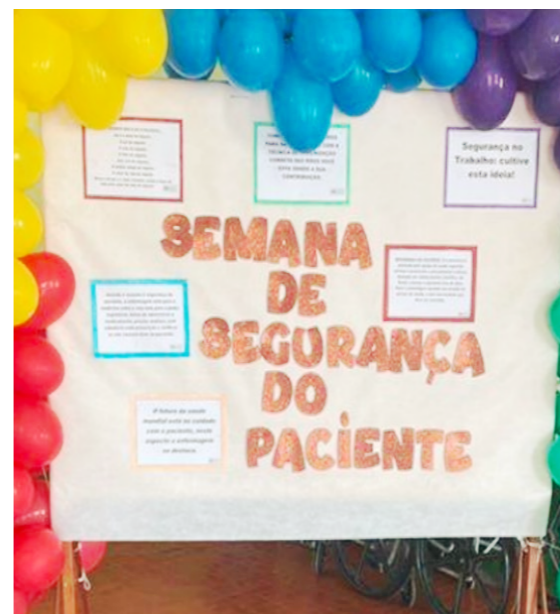
Tipo de Risco (Processos)	Descrição do Risco	Fatores de Risco (Eventos/situações que aumentam a probabilidade de os Riscos se concretizarem)	Práticas de Prevenção e Controle (Ações que o setor irá manter no seu dia a dia para evitar os Fatores de Risco e, conseqüentemente, o risco em si)
Segurança de Dados	Tratamento irregular de dados	Acesso aos instrumentos contratuais sem finalidade específica e sem observância à Cláusula de Confidencialidade	Os contratos são arquivados fisicamente em armários restritos e digitalmente em rede com acesso limitado aos profissionais do Departamento Jurídico e Diretoria, sendo somente encaminhados para terceiros após autorização expressa, em razão da cláusula de confidencialidade e atendimento à LGPD. Salvo quando há necessidade de utilizá-los em demandas judiciais, processos administrativos e encaminhamento aos Tribunais de Contas.
Segurança de Dados	Tratamento irregular de dados	Controle de Procuраções e Substabelecimentos	O Departamento Jurídico realiza o controle de procuраções e substabelecimentos a fim de garantir que sejam utilizados na formalização de contratos, acessos bancários, processos judiciais e quando houver necessidade de representação da Entidade junto à órgãos externos.

Percentual da Média de Práticas de Controle em Conformidade



Semana da segurança do paciente

Comemoramos a segurança do paciente no país e na Pró-Saúde reunimos todas as equipes para momentos de sensibilização e trocas de experiências sobre toda a jornada do paciente com o foco na segurança do paciente. Os registros relacionados a oportunidades de melhoria sob incidentes de segurança foram aumentados.



Humanização

A compreensão profunda da Política Nacional de Humanização (PNH) tem nos guiado, proporcionando a consolidação na prática da humanização em todos os níveis de relações, entre pacientes, colaboradores e familiares. O Ano de 2023, foi trabalhado a compreensão e interpretação das diversas maneiras de se entender humanização.

Para a Pró-Saúde, humanização é abordagem transcende o convencional, incentivando um processo de planejamento com uma visão sistêmica, salientando os diversos pontos de atenção salientado e coletado por uma comissão de humanização multidisciplinar e propondo de forma assertiva atuações em humanização.

Este planejamento estratégico é orientado para a geração de interações significativas, transformando nosso hub de saúde Pró-Saúde em um espaço de acolhimento e cuidado diferenciado.

Nossa abordagem humanizada não se restringe a um público específico, mas a busca de alcançar e compreender as necessidades de diferentes perfis, enriquecendo nossa visão de saúde e possibilidades de atuação;

Para tanto, foi realizado o acompanhamento próximo entre as unidades e sede administrativa com objetivo de incentivar novas práticas, propor ações, atuação dos profissionais e treinamentos com equipe.



304
ações em
humanização



Mais de
12 MIL
beneficiários



Aniversariante do Mês – Colaboradores HMVA



Casamento paciente HMVA

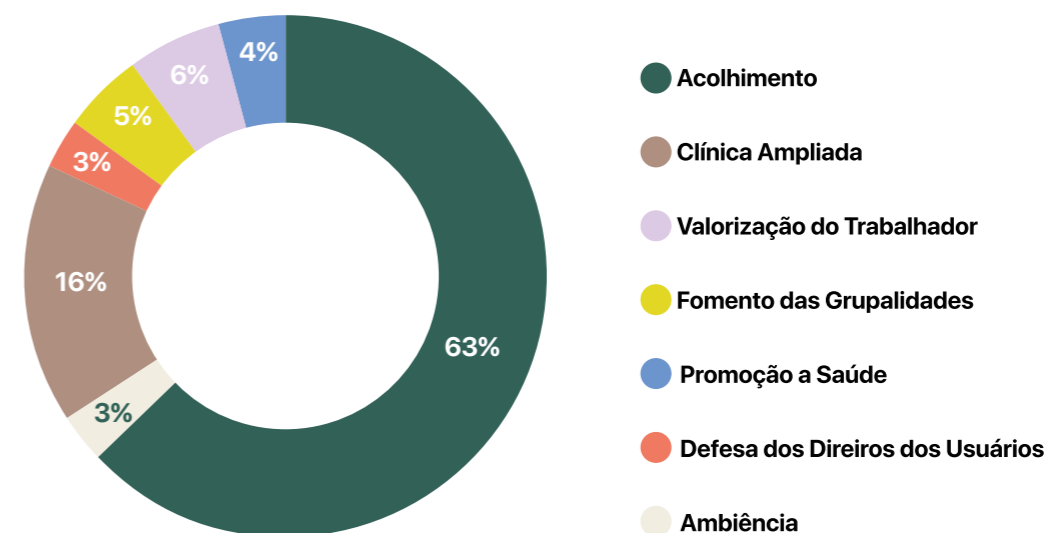


Visita Pet – UPA ZL



Aniversariante paciente UPA ZL

Humanização por Diretriz PNH





Experiência do Paciente

A experiência do paciente pode ser compreendida como a visão além do aspecto clínico que engloba todos os pontos de contato, desde a marcação de consultas até o seguimento pós-tratamento. Uma experiência do paciente positiva não apenas contribui para a satisfação individual, mas também influencia a qualidade global dos serviços de saúde.

Ao longo do ano de 2023, reuniões periódicas foram realizadas entre a sede administrativa e as unidades de gestão com os Comitês de Experiência do Paciente, e com os Serviços de Atendimento ao Cliente das unidades, para alinhamento e discussões de planos de ação frente a jornada do paciente vivenciada na unidade.

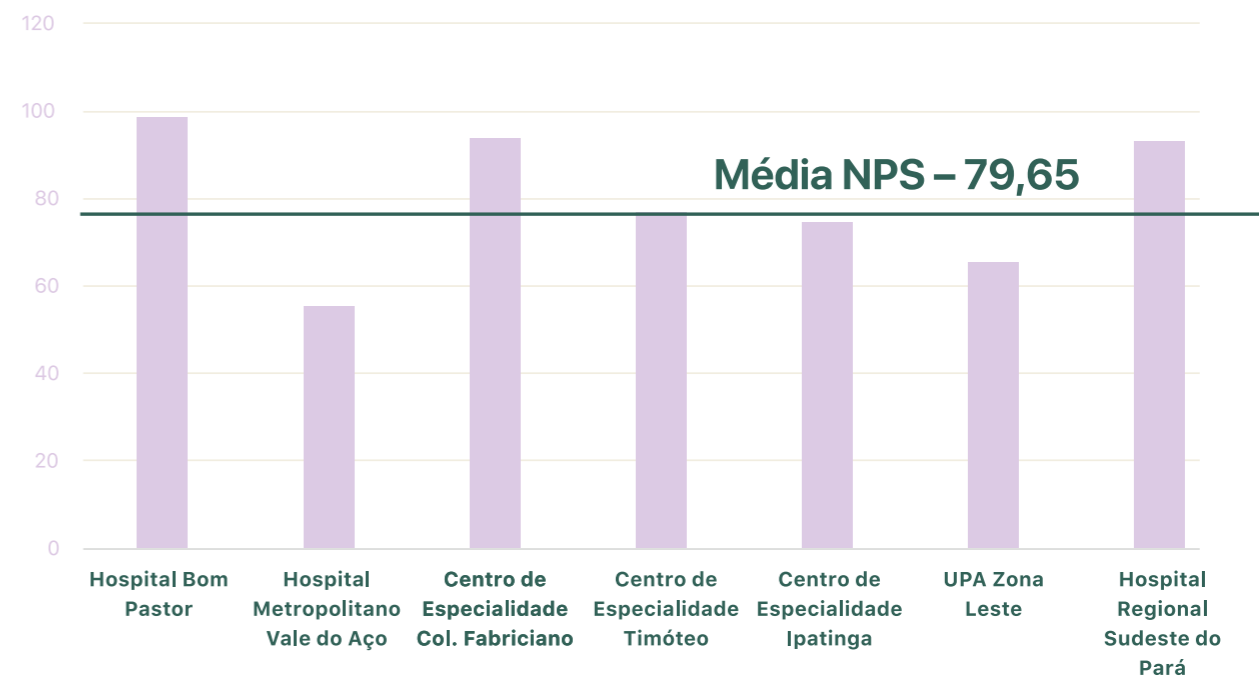
Nos últimos 5 anos, o Cuidado Centrado na Pessoa tem sido a chave de transformação das unidades nos projetos estratégicos da diretoria médica e a área de experiência do paciente é a responsável por conectar a voz dos clientes, pacientes, colaboradores, comunidade e familiares às áreas de negócios.

A análise, os estudos e as discussões são fundamentais para a construção de projetos estratégicos, melhorias e desenvolvimento de ações que contribuem diretamente com a experiência nas jornadas da instituição.

O contato com os clientes e a comunidade se dá através de diversos canais, sempre trazendo o elo do humano. Em 2023, houve o fortalecimento das interações das áreas e resolutividade das reclamações. Houve um reforço nas pesquisas presenciais beira-leito, uma atuação direta nas interações com interface junto à hotelaria.

Todas as interações com a instituição influenciam na percepção do paciente, desde o ambiente até a pontualidade, excelência no serviço, empatia, entre outros fatores. A compreensão da fidelização dos nossos clientes é mensurada através do Net Promoter Score (NPS). Em 2023, a percepção em relação à entrega de valor se encontra na zona de classificação de excelência, representada por um NPS de 79,65 pontos. Pontuação significativa para contribuir no modelo dos novos projetos estratégicos para o próximo ano.

Resultado NPS 2023



UNIDADES HOSPITALARES

GRI 2-2
ODS 3

A Pró-Saúde está presente nos estados de Rondônia, Minas Gerais e São Paulo, mantendo as seguintes unidades, respectivamente: o Hospital Bom Pastor (RO), o Hospital Metropolitano Vale do Aço e três Centros de Especialidades (MG). Todas essas unidades estão devidamente registradas no Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES) e prestam serviços de internação hospitalar e atendimento ambulatorial tanto para o Sistema Único de Saúde (SUS) quanto para assistência privada.

Ao longo do ano de 2023, nossas unidades realizaram mais de 6.900 cirurgias e mais de 1.280 partos, além de oferecerem internações, consultas, procedimentos e exames, evidenciando nosso compromisso com a prestação de serviços de saúde abrangentes e de qualidade.



Hospital Bom Pastor

O Hospital Bom Pastor, em Guajará-Mirim (RO), é uma referência regional em Maternidade, estendendo seus serviços aos partos das cidades bolivianas fronteiriças. Sua notoriedade também se destaca no atendimento à comunidade indígena, onde os serviços oferecidos são moldados para respeitar e preservar sua rica cultura à mais de 6 mil indígenas de diversas etnias na região.

A estrutura do hospital inclui 68 leitos hospitalares, sendo 87% destinados a atendimentos pelo Sistema Único de Saúde (SUS) e os 13% restantes para planos de saúde e atendimentos particulares.

Os serviços oferecidos pela unidade estão classificados:

Atenção à saúde de populações indígenas;

Diagnóstico de laboratório clínico: exames bioquímicos, coprológicos, de uroanálise, exames em outros líquidos biológicos, hematológicos e hemostasia, imunohematológicos, sorológicos e imunológicos;

Farmácia: farmácia hospitalar;

Diagnóstico por imagem: mamografia, radiologia e ultrassonografia.

A unidade é referência em clínica pediátrica, obstétrica médica e cirúrgica, atendendo mais de 50 aldeias na região de Guajará-Mirim. A parceria com as Casas de Apoio à Saúde Indígena (CASAIS) é uma estratégia importante para fornecer suporte abrangente a pacientes e acompanhantes. A ênfase na marcação de consultas, exames e internações hospitalares, juntamente com a presença de assistência de enfermagem 24 horas por dia, contribui para garantir um atendimento eficaz.

As ações voltadas para a assistência materno-infantil, como visitas a gestantes, parcerias com Unidades Básicas de Saúde e orientações no pré-natal, amamentação e vacinação em recém-nascidos, refletem um compromisso holístico com a saúde da mãe e do bebê.

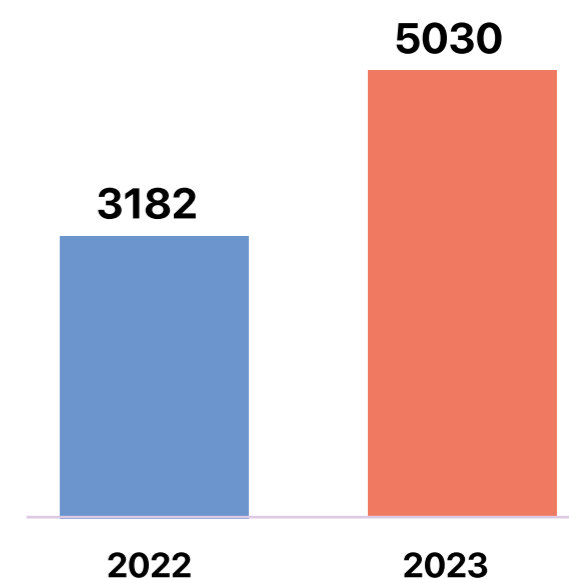
O HBP está comprometido em melhorar a qualidade de vida da comunidade, e o **Projeto Ver e Sorrir** é um exemplo disso. Foram realizadas consultas oftalmológicas e cirurgias para correção de pterígio e catarata, proporcionando uma visão melhor e uma vida mais saudável para os membros da comunidade.

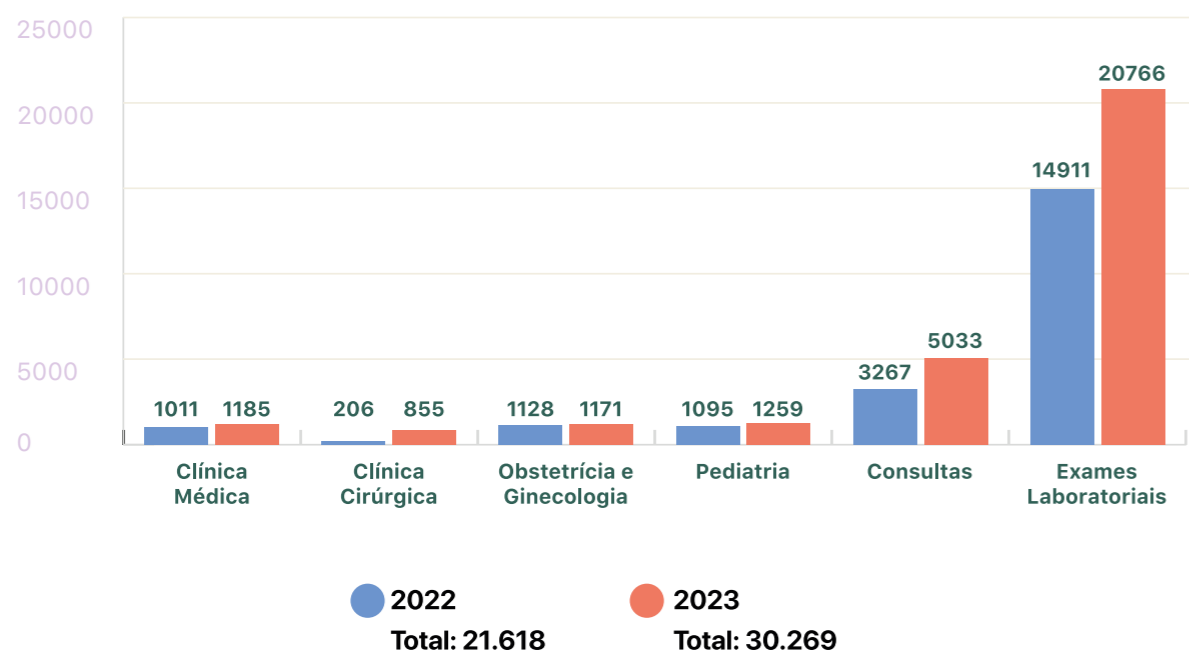
O Hospital Bom Pastor continua sua trajetória de excelência, comprometido com a saúde e bem-estar da comunidade que serve, buscando constantemente expandir seus serviços e fortalecer suas parcerias para oferecer o melhor atendimento possível. Em dezembro, em uma parceria com o município, realizou 810 cirurgias nas especialidades de cirurgia geral, ginecologia e oftalmologia. Houve um aumento de 604 cirurgias em relação ao ano de 2022.

Parcerias e Expansão de Serviços

Em Guajará-Mirim (RO), o Hospital Bom Pastor expandiu suas operações por meio de parcerias com a Prefeitura e Secretaria Municipal de Saúde. Agora, oferece cirurgias eletivas para a rede municipal de saúde, realizando cerca de 50 procedimentos por mês nas especialidades de cirurgia geral e ginecologia. Em colaboração com a Prefeitura, foram realizados 280 procedimentos adicionais nessas especialidades, incluindo exames e consultas pré e pós-operatórias. Todos os pacientes são encaminhados via Central de Regulação de Vagas do município, garantindo um acesso equitativo aos serviços de saúde.

Atendimentos Ambulatoriais





Aumento de **40%** da
Produção Hospitalar

Clínica Cirúrgica
em **315%**

SADT em
39%

Atuação de Integridade no HBP

A atuação de integridade no Hospital Bom Pastor é um componente fundamental para garantir a ética e a transparência em todas as atividades realizadas pela instituição. Durante o exercício, foram realizados avanços significativos nesse aspecto, especialmente por meio do projeto de treinamentos de dois pontos focais nas unidades, que foi iniciado no HBP.

Como parte desse processo, colaboradoras indicadas pela Diretoria Hospitalar receberam treinamentos para se tornarem multiplicadoras de conhecimento no Departamento de Integridade.

Esses treinamentos visam capacitar os colaboradores a reconhecerem e lidarem adequadamente com situações que possam envolver questões éticas ou de integridade, promovendo a conformidade com as políticas e regulamentos internos, bem como com as leis e normas externas aplicáveis ao setor de saúde.

Essa iniciativa contribui não apenas para o fortalecimento da imagem e reputação do HBP, mas também para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, o que impacta positivamente a confiança dos pacientes, familiares e da comunidade em geral.

Melhoria na Infraestrutura

O Hospital Bom Pastor em Guajará-Mirim passou por significativas melhorias em sua infraestrutura, visando proporcionar um ambiente mais confortável e adequado para o atendimento de seus pacientes, especialmente aqueles pertencentes à comunidade indígena e às gestantes.

Aquisição de equipamentos essenciais:

Através da contribuição da Fundação Salvador Arena, o hospital pôde adquirir equipamentos, incluindo **incubadoras, berços aquecidos, fototerapias**, E.C.G (eletrocardiograma) e bombas de infusão. Esses equipamentos são fundamentais para o cuidado neonatal e para diagnósticos médicos precisos, contribuindo para a melhoria dos serviços oferecidos.

Aquisição de camas e outros equipamentos:

Além dos equipamentos médicos, o hospital investiu na aquisição de camas e outros equipamentos no valor de R\$ 105.000,00 (Cento e cinco mil), proporcionando conforto e comodidade aos pacientes durante o período de internação.



Berços aquecidos



Incubadoras



Fototerapia

Reforma e climatização de enfermarias pediátricas:

Duas enfermarias pediátricas passaram por reformas e foram climatizadas, garantindo um ambiente mais agradável e propício para o tratamento de crianças.

Aquisição de cafeteira industrial e enxoval:

Uma cafeteira industrial foi adquirida para atender às necessidades de pacientes e colaboradores, proporcionando momentos de conforto. Além disso, houve renovação e substituição do enxoval, garantindo condições higiênicas adequadas para os pacientes.

Instalação de bebedouros e empréstimo/doação de camas:

Foram adquiridos e instalados dois bebedouros industriais para proporcionar conforto aos pacientes e colaboradores. Além disso, o hospital recebeu de outras unidades 34 camas de *fowler* e duas mesas cirúrgicas hidráulicas, ampliando sua capacidade de atendimento.

Climatização das enfermarias: Com recursos próprios, o hospital adquiriu e instalou nove aparelhos de ar-condicionado em enfermarias, totalizando 41 leitos climatizados. Isso contribuiu para o bem-estar dos pacientes durante sua estadia no hospital.

Essas melhorias na infraestrutura do Hospital Bom Pastor demonstram o compromisso da instituição em proporcionar um ambiente seguro, confortável e adequado para o atendimento de seus pacientes, especialmente aqueles pertencentes a grupos vulneráveis, como a comunidade indígena e as gestantes.

Humanização no atendimento

A humanização reflete em várias iniciativas e práticas destinadas a promover o bem-estar dos pacientes e a qualidade do atendimento. Uma dessas iniciativas é o reconhecimento dos colaboradores por meio do programa “Elogiados do Mês”. Este programa destaca os colaboradores que recebem elogios em atendimentos, reconhecendo seu compromisso e dedicação em oferecer um serviço excepcional.



Ao destacar e premiar os colaboradores elogiados, o hospital não só valoriza o trabalho alinhado as necessidades do hospital, mas também promove a cultura de reconhecimento e valorização dentro da organização. Isso não apenas motiva os colaboradores a continuarem a fornecer um serviço de qualidade, mas também cria um ambiente de trabalho positivo e colaborativo.

Além disso, o compromisso com a humanização também se reflete em sua abordagem culturalmente sensível. Reconhecendo a diversidade cultural da comunidade

atendida, o prioriza o respeito e a adaptação às necessidades e crenças das comunidades indígenas locais. Isso se traduz em práticas de atendimento que são sensíveis e inclusivas, garantindo que todos os pacientes se sintam respeitados e bem cuidados.

Essas iniciativas demonstram o compromisso contínuo do Hospital Bom Pastor em proporcionar um ambiente de cuidado que vai além da excelência clínica, abraçando os valores de humanização, inclusão e respeito à diversidade cultural.

Acesso a Espiritualidade

Em Guajará Mirim, Rondônia, o Hospital Bom Pastor vai além da medicina tradicional. Reconhecendo a importância da fé e da cultura na jornada de cura, a unidade hospitalar oferece um atendimento holístico que inclui o cuidado espiritual de seus pacientes, especialmente aqueles pertencentes a comunidades indígenas.

Cultivando a fé

Em 2023, o hospital promoveu diversas ações para atender às necessidades espirituais de seus usuários, incluindo:



9 MISSAS:

Momentos de fé e comunhão para pacientes, familiares e comunidade.



6 ATENDIMENTOS BEIRA LEITO:

Oferecendo conforto e apoio espiritual individualizado.



15 BENEFICIADOS:

Vidas impactadas pela atenção à fé e à cultura.



Celebração de missa



Respeitando as tradições:

Para os pacientes indígenas, o hospital conta com a colaboração de pajés, figuras importantes na cultura indígena que:

Realizam atendimentos espirituais personalizados.

Preservam a identidade cultural dos pacientes.

Garantem que suas necessidades espirituais sejam atendidas de acordo com suas tradições.

Uma voluntária religiosa também integra a equipe do hospital, que desempenha um papel importante oferecendo suporte espiritual e emocional aos pacientes e suas famílias e proporcionando conforto e orientação espiritual para aqueles que buscam apoio religioso durante sua estadia no hospital.

Em resumo, o Hospital Bom Pastor demonstra seu compromisso com o bem-estar integral dos pacientes ao:

Reconhecer a importância da espiritualidade no processo de cura.

Oferecer um ambiente acolhedor e inclusivo.

Respeitar e valorizar todas as formas de expressão espiritual.

Com ações como estas, o Hospital Bom Pastor se destaca como referência em cuidado humanizado, reconhecendo que a fé e a cultura são pilares fundamentais para a saúde e a qualidade de vida de seus pacientes.



Hospital Metropolitano Vale do Aço e NEDs

Localizado no município de Coronel Fabriciano (MG), o Hospital Metropolitano Vale do Aço está entre os maiores hospitais da região, tornando-se referência para 15 municípios: Açucena, Antônio Dias, Belo Oriente, Braúnas, Coronel Fabriciano, Iapú, Ipaba, Ipatinga, Jaguaráçu, Joanésia, Marliéira, Mesquita, Ipatinga e Santana do Paraíso.

O hospital, acreditado com o nível 3 pela Organização Nacional de Acreditação (ONA), é estruturado com mais de 100 leitos de internação, 10 leitos de UTI, 8 salas cirúrgicas e um Pronto Atendimento. Desde a sua gestão pela Pró-Saúde a partir de março de 2022, o hospital tornou-se um sinônimo de alto padrão de atendimento médico. Isso se deve não apenas ao conhecimento científico do corpo clínico, mas também à presença de equipamentos de alta qualidade em sua estrutura.

Com uma área total de 40 mil m², o Hospital Metropolitano Vale do Aço ocupa 20 mil m² e oferece 85 leitos distribuídos de maneira estratégica para atender às demandas da população local. Além disso, a unidade conta com o suporte de outros três Centros de Especialidades e coleta laboratorial localizados nas cidades de Ipatinga, Coronel Fabriciano e Timóteo. Essa abordagem integrada visa proporcionar uma gama abrangente de serviços de saúde para a comunidade, consolidando o hospital como um pilar essencial na oferta de assistência médica na região.

Seus serviços estão distribuídos e classificados em:

Atenção a doença renal crônica: tratamento nefrologia em geral;

Atenção ao pré-natal, parto e nascimento: acompanhamento de pré-natal de risco habitual e parto em gestão de risco habitual;

Diagnóstico de laboratório clínico: exames bioquímicos, coprológicos, de uroanálise, em outros líquidos biológicos, hematológicos e hemostasia, hormonais, microbiológicos, para triagem neonatal, sorológicos e imunológicos;

Farmácia: farmácia hospitalar;

Fisioterapia: cardiovascular e pneumofuncional, em alterações oncológicas e nas disfunções musculoesqueléticas;

Oftalmologia: tratamento cirúrgico do aparelho da visão;

Serviço de saúde reprodutiva: laqueadura e vasectomia;

Terapia intensiva: adulto

Urologia: urologia geral.

Conta com as seguintes especialidades de atendimentos: Anestesiologia, Cardiologia, Cirurgias: Bariátrica, Buco Maxilo Facial, Crânio Maxilo Facial, da Cabeça e Pescoço, da Mão, de Coluna, do Aparelho Digestivo, do Joelho, do Ombro e Cotovelo, do Pé, do Quadril, do Tornozelo, Geral, Pediátrica, Plástica Restauradora, Torácica, Vascular, Médica, Clínica Médica, Coloproctologia, Endocrinologia e Metabologia, Gastroenterologia, Geriatria, Ginecologia, Hematologia, Infectologia, Mastologia, Maternidade, Medicina Intensiva Adulta e Pediátrica, Maternidade, Nefrologia, Neurologia, Obstetrícia, Oncologia, Otorrinolaringologia, Ortopedia e Traumatologia, Pediatria, Reumatologia, Urologia.



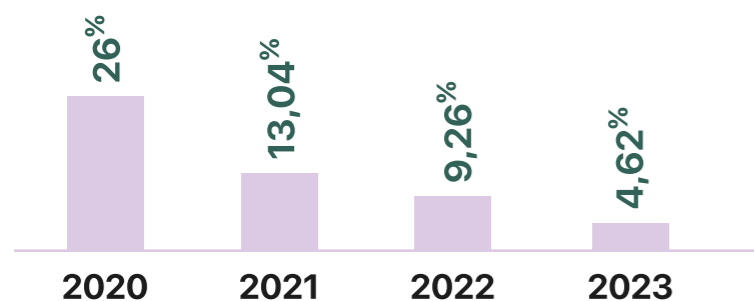
Diretoria Médica – Assistencial

O Hospital Modelo Vale do Aço (HMVA) tem se destacado por suas iniciativas inovadoras e eficazes para melhorar a qualidade do atendimento e a experiência do paciente. Vamos analisar alguns dos principais pontos destacados:

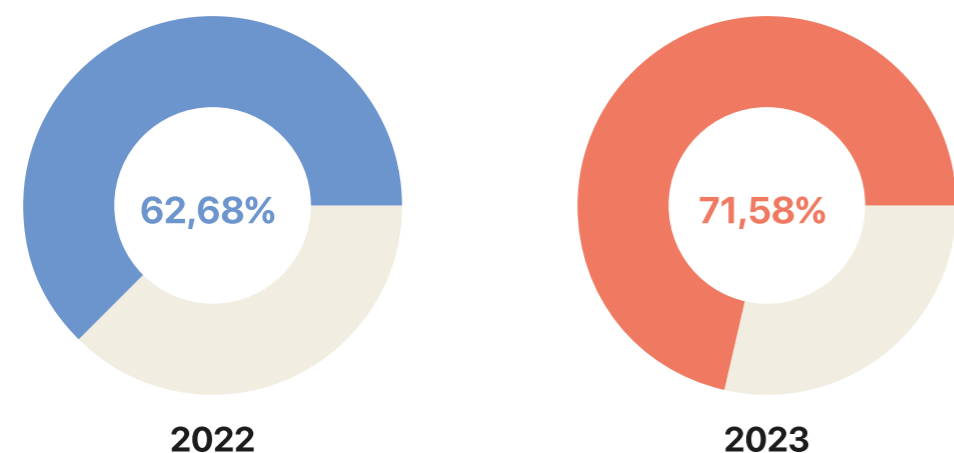
Núcleo Interno de Regulação (NIR): A expansão das atividades do NIR em 2023 passou a centralizar o agendamento de cirurgias além da gestão de leitos, demonstra indicativo significativo suspensão cirúrgica de **50% em comparação com o ano anterior.**

Além disso, a taxa de ocupação **aumentou em 14% em relação a 2022.**

Suspensão Cirúrgica

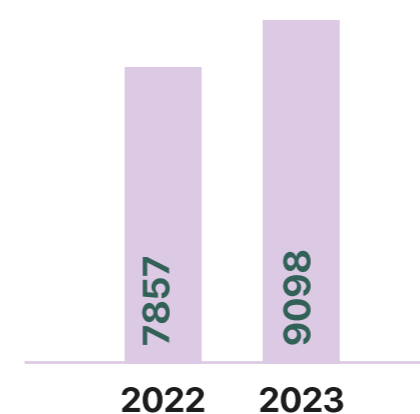


Taxa de Ocupação

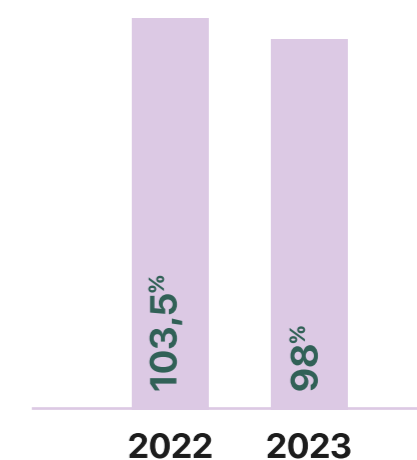


Modelo Hospitalista de Cuidado: A expansão do Modelo Hospitalista de Cuidado para incluir a clínica pediátrica, juntamente com o reconhecimento recebido pelo prêmio Valor em Saúde (IVSB) em outubro de 2023, sendo considerado líder dentro do ranking DRG (*Diagnosis Related Groups*). Mesmo com um **aumento de 16% nas altas hospitalares** em comparação com 2022, conseguimos uma eficiência assistencial, com uma **queda de 5% na metodologia DRG.**

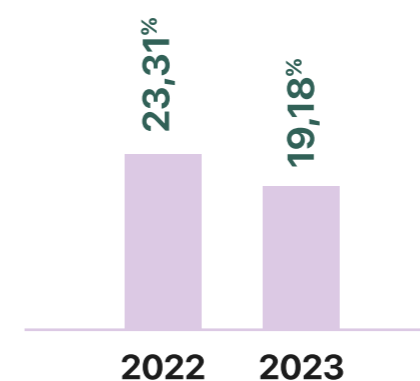
Altas Hospitalares no Ano



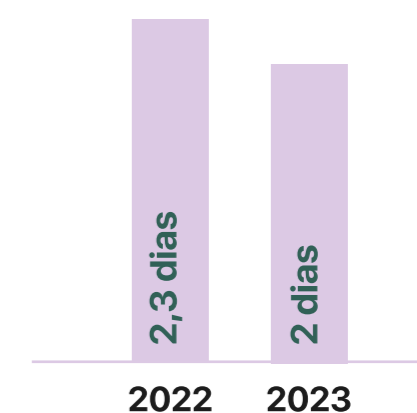
(In)Eficiência DRG



Alto tempo de permanência

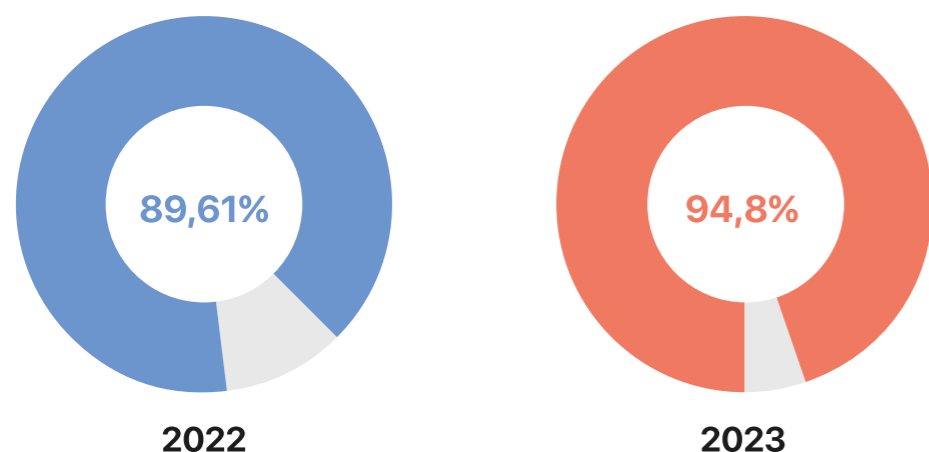


Tempo Médio De Permanência

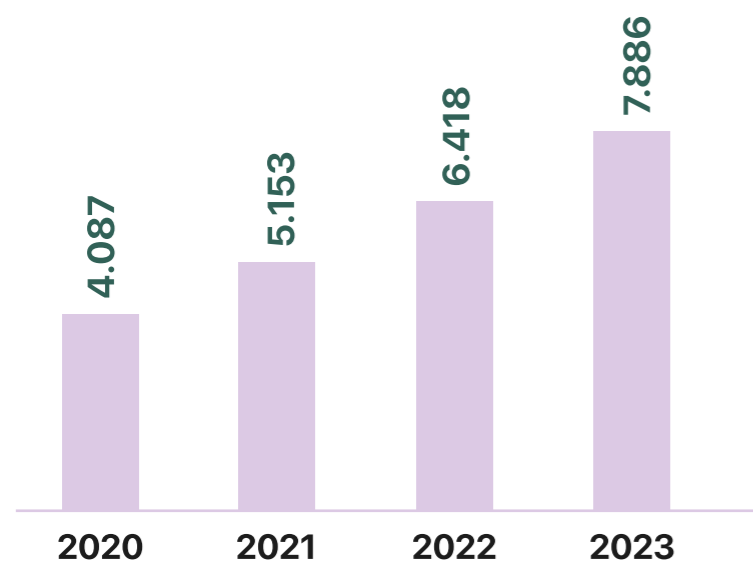


Smart Track no Pronto Atendimento (PA): impulsionado por novas contratações com planos de saúde e complicações de doenças não tratadas durante a pandemia de Covid-19, houve o aumento significativo nos atendimentos no PA do HMVA. A gestão eficaz do aumento significativo nos atendimentos do PA, juntamente com a melhoria na assertividade da classificação de risco (aumento de 5,2% quando comparado a 2022), demonstra um compromisso com a eficiência e a qualidade do atendimento de emergência.

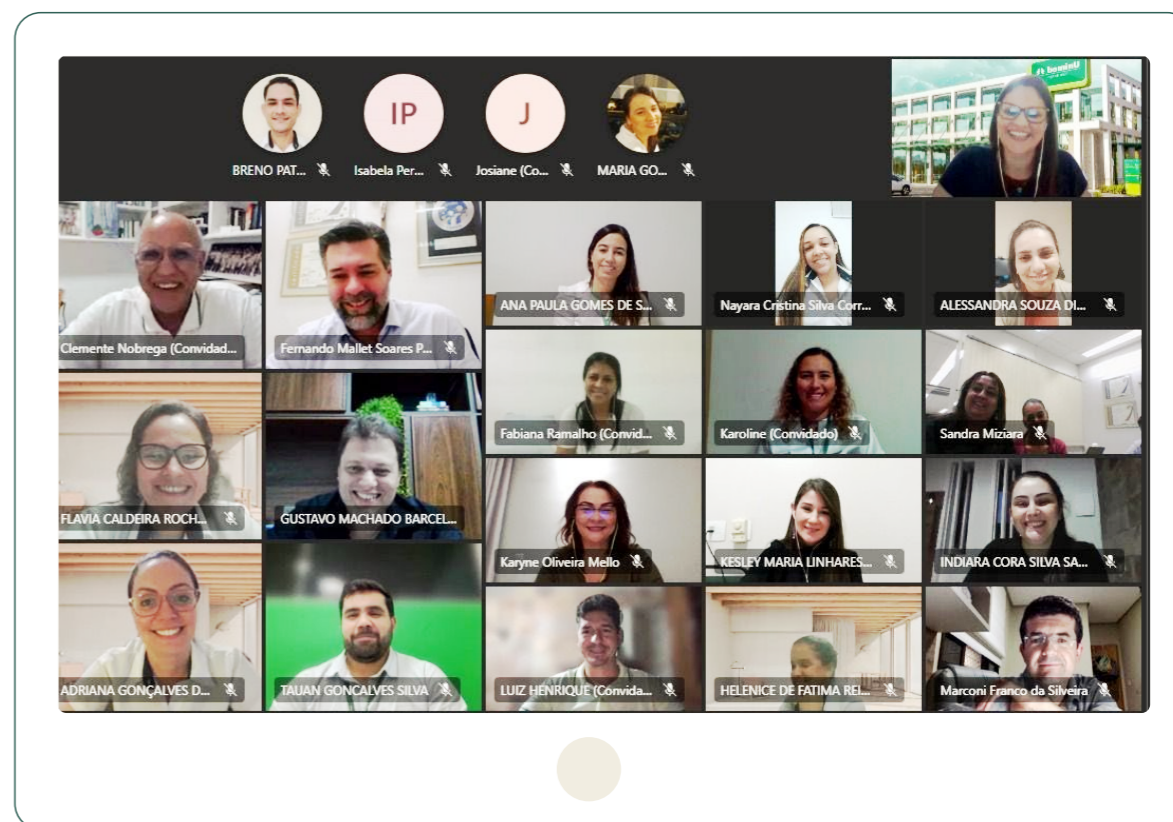
Assertividade da Classificação de Risco



Média de Atendimento PA

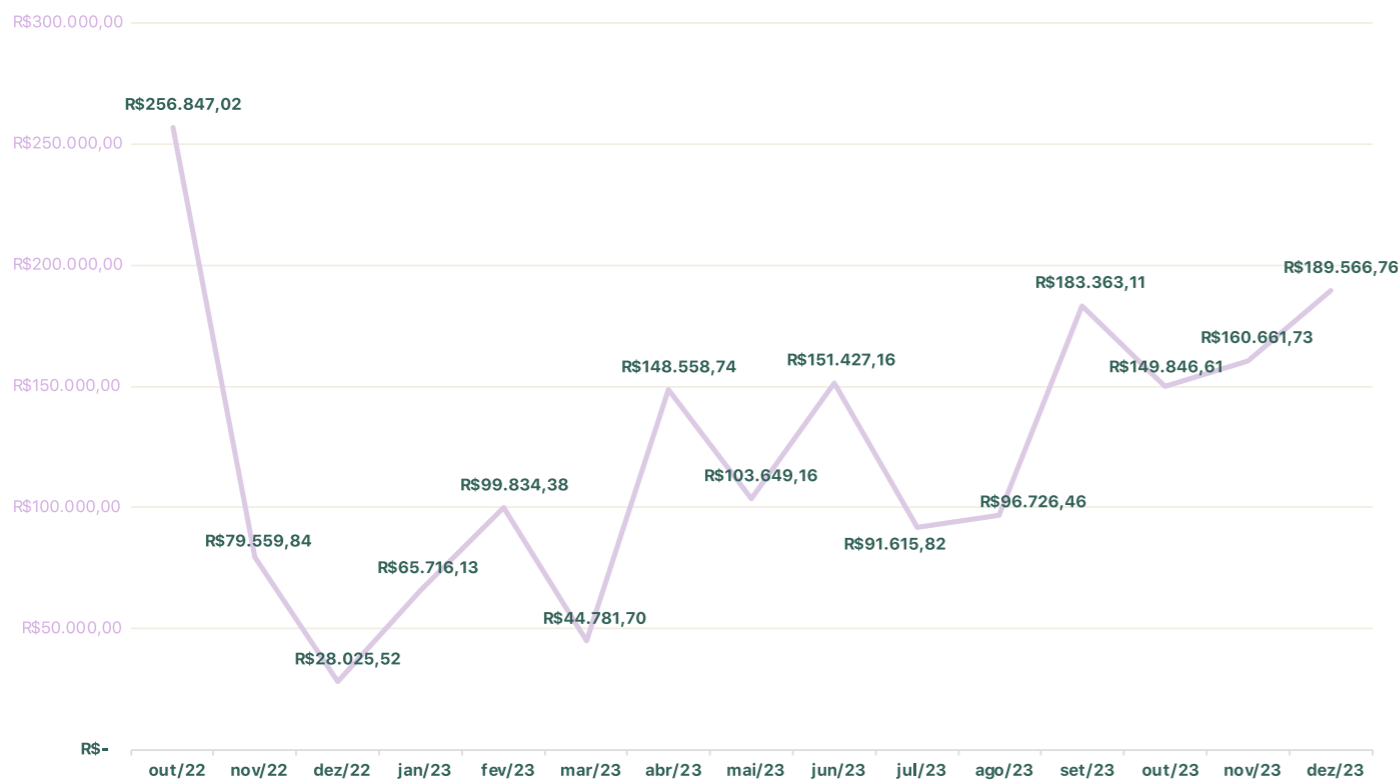


Projeto Valor em Saúde: O envolvimento em iniciativas como o Projeto Valor em Saúde, visando desenvolver um Sistema de Saúde Baseado em Valor, mostra um compromisso com a inovação e a busca por soluções para os desafios estruturais do setor de saúde.



Em maio de 2023 aconteceu o 1º workshop do Projeto Valor em Saúde, uma parceria do HMVA com a Unimed Vale do Aço. Nesse workshop, o palestrante e escritor Clemente Nóbrega discutiu sobre as causas estruturais da crise que o mercado de saúde enfrenta e os pilares para a construção de um Sistema de Saúde Baseado em Valor.

O projeto **de otimização de custos do HMVA** Aço teve início em outubro de 2022 e foi concluído com êxito em 2023. A iniciativa envolveu uma equipe multidisciplinar composta por profissionais da farmácia, médicos e equipe de compras, visando assegurar a segurança no processo de substituição de marcas de medicamentos oncológicos por opções mais econômicas, sem comprometer a qualidade do tratamento dos pacientes. Esse esforço resultou em uma economia significativa de R\$ 1.941.926,43 (Um milhão, novecentos e quarenta e um mil, novecentos e vinte e seis reais e quarenta e três centavos).



Valor acumulado = R\$ 1.941.926,43

O resultado do projeto trouxe alguns reconhecimentos positivos que foram apresentação do resumo no **Congresso Nacional dos Hospitais Privados - CONAHP 2023** e uma **publicação na revista Internacional Science do IQG**.

Hospital Metropolitano Vale do Aço | **ECONOMICIDADE DE MEDICAMENTOS ONCOLÓGICOS DE ALTO CUSTO SEM REDUÇÃO DA QUALIDADE DO TRATAMENTO.** | **CONAHP 2023**

INTRODUÇÃO
O alto custo dos medicamentos oncológicos representa um desafio para os sistemas de saúde em todo o mundo. Nesse contexto, a busca por alternativas que garantam a economicidade e o equilíbrio adequado entre a eficácia dos tratamentos e seus custos torna-se essencial para assegurar o acesso a terapias de qualidade para os pacientes, sem comprometer a sustentabilidade financeira das instituições de saúde.

METODOLOGIA
Este estudo tem como objetivo principal avaliar a economicidade de medicamentos oncológicos de alto custo e apresentar os resultados obtidos, preservando a qualidade e a segurança dos pacientes. Selecionamos e analisamos medicamentos oncológicos de maior valor agregado, considerando o perfil institucional. Em colaboração com uma equipe multiprofissional, avaliamos a bioequivalência entre diferentes marcas de medicamentos selecionados. Realizamos estudos comparativos com a literatura disponível para determinar substituições compatíveis, que reduzam os custos sem afetar a eficácia do tratamento.

RESULTADOS
A implementação do método baseado na lista pré-definida, resultou em redução significativa dos gastos mensais com medicamentos oncológicos e de alto custo. Ao longo dos meses foi observado os seguintes resultados: Outubro de 2022 quando iniciou-se o projeto tivemos uma economia de R\$ 256.847,02; Novembro de 2022 R\$ 79.559,84; Dezembro de 2022 R\$ 28.025,52; Janeiro de 2023 R\$ 65.716,13; Fevereiro de 2023 R\$ 99.834,38; Março de 2023 R\$ 44.781,70; Abril de 2023 R\$ 148.558,74; Maio de 2023 R\$ 103.649,16; Junho de 2023 R\$ 151.427,16; Julho de 2023 R\$ 91.615,82. Através da substituição se obteve economia nos recursos destinados à aquisição desses fármacos sem perda da rentabilidade. Segue total de economia consolidada ao longo dos meses até a última coleta de dados R\$ 1.070.013,47.

CONCLUSÕES
Os resultados obtidos reforçam a importância de buscar constantemente a economicidade no contexto da saúde, otimizando os recursos financeiros das instituições de saúde sem comprometer a qualidade da assistência. Essa abordagem pode servir como base para iniciativas futuras e aprimoramento dos sistemas de gestão farmacêutica e assistência oncológica, para entregar um sistema de saúde mais eficiente e acessível a todos.



RELATO DE EXPERIÊNCIA
2

Economicidade de medicamentos oncológicos de alto custo sem redução da qualidade de tratamento

Lefícia Teles da Silva
Graduação em Farmácia Industrial pela Universidade Anhembi Morumbi (UAM); especialização em Farmacologia Clínica pela Faculdade Oswaldo Cruz (FOC); MBA em Gestão em Saúde pelo Centro Universitário São Camilo (CUSC), especialista em Farmácia Clínica pela Sociedade Brasileira de Farmácia Hospitalar (SOBRAPH) e Certificada Green Belt pela escola EDI; gerente corporativo de Atenção Farmacêutica na Pró-Saúde Associação Beneficente de Assistência Social Hospitalar, São Paulo/SP.

Glauce Kelly Damaceno Barros
Graduação em Administração de Empresas pela Universidade Norte do Paraná (Unopar), supervisora de Compras no Hospital Metropolitano Vale do Aço, Coronel Fabriciano/MS.

Heraldo Diones Silva
Graduação em Farmácia pela Universidade Federal de Ouro Preto (UFOP); mestrado em Ciências Farmacéuticas pela Universidade Federal do Pará (UFPA); graduação em Saúde (SWE) no Mestrado Integrado em Ciências Farmacéuticas da Faculdade de Farmácia da Universidade de Lisboa, Portugal; executivo de Suprimentos na Unimed Uberaba, Uberaba/MS.

Ampliação do Ambulatório NED: A estruturação dos ambulatórios e a priorização da atenção primária refletem uma abordagem proativa para melhorar o acesso e a qualidade da assistência em diversas linhas de cuidado.

Selo de Qualidade Assistencial do COFEN:

O reconhecimento recebido pelo COFEN destaca a excelência nos processos e resultados da assistência, reforçando o compromisso do HMVA com a qualidade e a segurança do paciente.



Momento Experiência e Participação no Congresso Nacional da Experiência do Paciente: As iniciativas para reconhecer e valorizar os colaboradores que contribuem para uma experiência positiva do paciente, juntamente com a participação em eventos importantes do setor, evidenciam um compromisso com a humanização e a melhoria contínua do cuidado.



Momento Experiência



Participação no Congresso Nacional da Experiência do Paciente

Ações para uma Boa Experiência do

Paciente: A implementação de diversas ações para promover uma experiência positiva para os pacientes demonstra uma preocupação genuína com o bem-estar e a satisfação dos usuários dos serviços de saúde.



Serviço de Hotelaria Melhorando a Experiência do Paciente:

No ano anterior, focamos no tripé da hospitalidade: acolhimento, atenção e cuidado. Em 2023, a atuação na hotelaria concentrou-se em ações voltadas para a escuta e gestão participativa, permitindo compreender as necessidades e prioridades dos clientes. Dentre as ações destacadas, incluem-se:

- Implantação do serviço de camareira;
- Recolhimento do enxoval usado pelos clientes;
- Implantação do indicador Tempo de Limpeza concorrente sala cirúrgica;
- Serviço de copa exclusivo para acompanhantes;

- Disponibilização de máquina de bebidas quentes na sala de espera;
- Disponibilização de máquina de snacks no Pronto Atendimento;
- Monitoramento de falhas nos processos da hotelaria;
- Esclarecimento sobre o acesso à wi-fi.

A interconexão entre os setores de Serviço de Higiene e Limpeza, Serviço de Processamento de Roupas, Serviço de Atendimento ao Cliente e Nutrição resultou em um resultado satisfatório e benéfico para o cliente, reforçando nosso compromisso com uma experiência positiva em cada etapa da jornada do paciente.

- Treinamento de boas práticas para coleta venosa ministrado pela Assessora Científica;

- Treinamento das equipes da recepção e central de marcações sobre as principais orientações de exames para os pacientes;

- Inclusão de uma biomédica para supervisão das atividades de coleta;

- Tutorial para acesso ao Portal de Laudos e envio por WhatsApp junto com a pesquisa de satisfação;

- Reunião com atendimento e gerência de sucesso do cliente para discutir melhorias nos processos e tempo de atendimento;

- Alinhamento dos processos com a coordenação do atendimento;

- Apresentação mensal dos resultados do NPS (Net Promoter Score) para as equipes;

- Entrega do certificado de bravura para as crianças;

- Oferta de desjejum após a coleta;

- Instalação de uma tenda na entrada do laboratório para facilitar o acesso;

- Redução do tempo para abertura do atendimento;

- Treinamento de empatia e atendimento humanizado ao cliente;

- Feedbacks e proximidade com a equipe para desenvolver habilidades;

- Divulgação dos postos de coletas e laboratórios para evitar superlotação;

- Confirmação de exame com antecedência;

- Abertura de guichês de atendimento para agilizar o atendimento;

- Confirmação das consultas com antecedência para reduzir o absenteísmo;

- Contratação de novos médicos para suprir demandas;

- Início do projeto Pré-Natal para atender à demanda reprimida;

- Mensagens de incentivo e apoio no processo de cuidado ao paciente;

- Projeto “Mãos Dadas na Oncologia” para promover integração e humanização;

- Palestras, vídeos motivacionais, dinâmicas com psicólogos, distribuição de brindes e sorteios;

- Treinamento das equipes sobre orientações de exames para os pacientes;

- Box de coleta decorado e adaptado para coleta infantil para tornar a experiência menos traumática para as crianças;

Humanização no atendimento

No Hospital Metropolitano Vale do Aço, localizado em Coronel Fabriciano e gerido pela Pró-Saúde, uma série de ações específicas foi desenvolvida em 2023 para promover a humanização, seguindo as diretrizes da política institucional. Estas ações visaram não apenas melhorar a experiência dos pacientes e seus familiares, mas também valorizar e cuidar do bem-estar dos colaboradores, fundamentais para a entrega de um atendimento de qualidade e humanizado. Algumas dessas iniciativas incluem:

Ação em Comemoração ao Dia das Mães:

Para as colaboradoras da unidade, o Dia das Mães foi marcado por uma celebração especial, reconhecendo e homenageando seu papel tanto na família quanto no ambiente de trabalho. A ação incluiu distribuição de presentes, mensagens de agradecimento e um momento de confraternização.

Ações de Aniversário do Paciente: Para tornar a estadia no hospital mais acolhedora e menos estressante, foram organizadas celebrações de aniversário personalizadas para os pacientes, incluindo decorações, bolo e uma pequena comemoração entre equipe e pacientes, sempre respeitando as condições de saúde e as limitações de cada paciente.

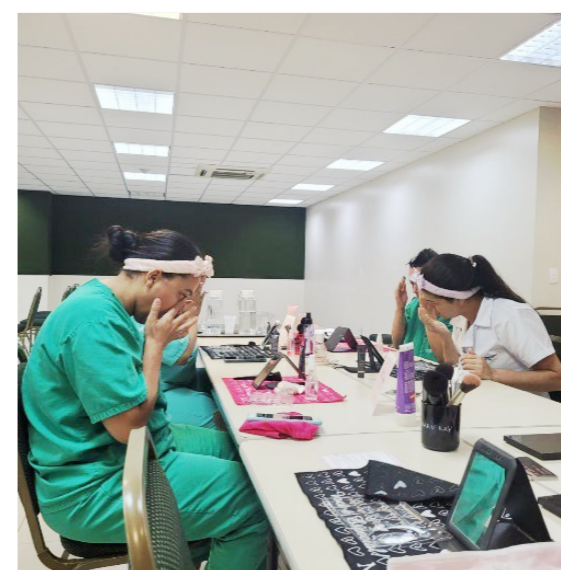
Aniversário dos Colaboradores: Reconhecendo a importância de cada membro da equipe, o hospital organizou celebrações de aniversário para os colaboradores, criando um ambiente de trabalho mais acolhedor e estimulando o sentimento de valorização e pertencimento.

Comemoração do Dia dos Pais:

Os colaboradores que são pais foram homenageados em sua data especial com atividades que reconheceram a importância de seu papel na família e no ambiente de trabalho, fortalecendo os laços entre a equipe e promovendo um ambiente de trabalho mais humano e integrado.

Participação na Campanha Setembro Amarelo: Engajando-se na luta contra o suicídio, o hospital promoveu atividades de conscientização sobre a saúde mental, incluindo palestras, workshops e distribuição de materiais informativos. A campanha visou não apenas sensibilizar sobre a importância da prevenção do suicídio, mas também oferecer suporte a colaboradores e pacientes, reforçando a rede de apoio disponível dentro e fora da instituição. Parte superior do formulário

Semana da Enfermagem: Durante esta semana, foram realizadas atividades voltadas para o relaxamento e bem-estar dos colaboradores, incluindo sessões de massagem, serviços de maquiagem e momentos de musicalização. Essas ações visaram proporcionar uma pausa rejuvenescedora na rotina intensa dos profissionais de saúde, além de reconhecer sua dedicação e esforço.



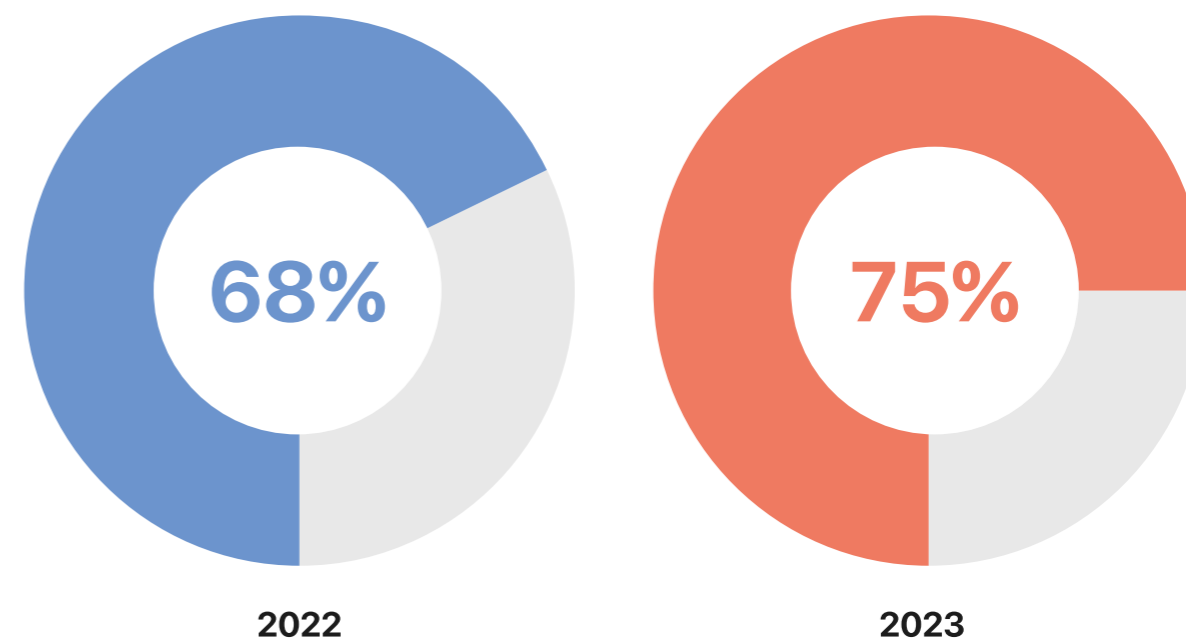


Hospital Regional Do Sudeste Do Pará – Dr. Geraldo Veloso (HRSP)

Já na **Região Norte** do Brasil, temos o **Hospital Regional do Sudeste do Pará – Dr. Geraldo Veloso (HRSP)**, em Marabá (PA), com 115 leitos, oferece atendimento de internação, ambulatorial, SADT (Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico), regulação e urgência à demanda espontânea e referenciada. Os serviços especializados são: atenção a doença renal crônica, cirurgia reparadora, cirurgia vascular, diagnóstico por: anatomia patológica e/ou citopatológica, por imagem, por laboratório clínico e por métodos gráficos dinâmicos, endoscopia, fisioterapia, hemoterapia, oftalmologia, posto de coleta de materiais biológicos e transplante, suporte nutricional, traumatologia e ortopedia, triagem neonatal, urgência e emergência, videolaparoscopia, vigilância em saúde.

Dentre as diversas unidades avaliadas na aplicação do RAG, destaca-se o HRSP, que registrou uma evolução significativa de 10,30% no ciclo de 2023. Essa evolução reflete o forte compromisso da unidade com a gestão da qualidade, a segurança do paciente e outros indicadores. Além disso, o HRSP fortaleceu todos os requisitos técnicos e de legislação exigidos nessa auditoria, demonstrando um comprometimento contínuo com a excelência e a melhoria contínua dos serviços prestados.

Resultado RAG – Hospital Regional do Sudeste do Pará



Experiência do Paciente

O Comitê de Experiência do Paciente nesta unidade durante o ano de 2023, estava começando a se concretizar, com reuniões mensais e discussões dos casos. Observado durante estes meses número reduzido detratores e uma busca para entender e se aprofundar nas pesquisas dos neutros que demonstram uma insatisfação de alguma forma nos serviços prestados. Importante esta avaliação e havendo necessidade pensarmos em melhorias junto as equipes.

Diante disto foram criadas algumas ações discutidas no comitê para melhorar o atendimento e satisfação do usuário, são elas:

Redução do tempo de espera e garantia de organização e conforto: Orientações foram fornecidas aos pacientes para que cheguem nos horários marcados, sem necessidade de antecipação, assegurando-lhes que seu atendimento está garantido. Essa medida visa diminuir a ansiedade e garantir uma experiência mais tranquila durante a espera.

Informações prévias sobre procedimentos: Os pacientes recebem orientações sobre a necessidade de jejum antes de procedimentos, quando aplicável, visando minimizar desconfortos durante o tempo de espera e garantir uma experiência mais tranquila e satisfatória.

Palestras na sala de espera: Reuniões com familiares são realizadas na sala de espera, apresentando informações relevantes sobre saúde e os serviços disponíveis no hospital. Além disso, é destacada a importância do feedback dos pacientes, incentivando-os a compartilhar suas experiências e sugestões.

Reconhecimento dos melhores resultados de satisfação: Setores com os melhores resultados de satisfação, como internação e acolhimento, são homenageados por meio do Momento UAU, destacando práticas exemplares e atendimento diferenciado.

Pesquisas durante a espera: A realização de pesquisas nos setores de ambulatório e SADT (Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico) durante a espera nas recepções demonstra um compromisso com a escuta ativa dos pacientes e a busca contínua pela melhoria dos serviços.

Essas iniciativas refletem o compromisso do HRSP em proporcionar uma experiência positiva e humanizada aos seus usuários, bem como em promover uma cultura de melhoria contínua em todos os aspectos do atendimento hospitalar.

Humanização no atendimento

Atividades lúdicas na brinquedoteca: Proporcionar um espaço para atividades lúdicas dentro do hospital é importante para o bem-estar emocional e mental das crianças internadas, permitindo-lhes momentos de diversão e distração durante o período de tratamento.

Certificados de coragem: Reconhecer a bravura das crianças durante procedimentos médicos é uma maneira maravilhosa de promover sua autoestima e coragem, além de criar uma atmosfera positiva em torno dos cuidados de saúde.

Cine na Palma da Mão: Oferecer entretenimento aos pacientes por meio de filmes em tablets é uma excelente maneira de distraí-los e proporcionar alguma forma de escapismo durante a internação.

Polvinho amigo: A ideia dos bonecos de crochê em forma de polvo é inovadora e emocionante. Além de oferecer conforto, os polvos podem ter um efeito terapêutico e contribuir para o desenvolvimento dos recém-nascidos na UTI neonatal.

Hora recreativa: Oferecer atividades recreativas aos pacientes é fundamental para combater o tédio e promover um ambiente mais acolhedor e positivo dentro do hospital.

Tarde de convivência: Promover interação entre as mães e acompanhantes não apenas ajuda a aliviar o estresse e a solidão que podem surgir durante a internação, mas também cria uma rede de apoio entre os familiares dos pacientes.

Comer bem: Integrar educação alimentar com jogos educativos é uma abordagem inteligente para promover hábitos alimentares saudáveis entre os acompanhantes das crianças internadas.

Aniversário do usuário: Reconhecer e homenagear os usuários internados durante seus aniversários é uma maneira tocante de trazer um pouco de alegria e celebração para o ambiente hospitalar.

Olha quem chegou: Fotografias do nascimento dispostas nas portas dos quartos e entregues às famílias são lembranças preciosas e simbólicas desse momento especial na vida de uma família.



Ternura em foco: Fotografar os recém-nascidos para acompanhar seu desenvolvimento é uma prática adorável que não apenas fornece registros tangíveis, mas também fortalece os laços entre a equipe médica e as famílias.



Campanha de doação de Sangue: A doação de sangue é crucial para salvar vidas, e conseguir 200 doadores em janeiro mostra um apoio significativo da comunidade para esta causa vital.

Prontuário afetivo: Incorporar informações pessoais e preferências dos pacientes nos prontuários é uma forma sensível de humanizar o atendimento médico, permitindo que a equipe cuide dos pacientes de forma mais holística e personalizada.

Grupo de Apoio à Assistência (GAA): Oferecer suporte aos pacientes e garantir seus direitos é fundamental para promover um ambiente de cuidado respeitoso e empático.

Carta de direitos e deveres dos usuários: Esclarecer os direitos e deveres dos pacientes e seus acompanhantes é essencial para promover uma relação de confiança e colaboração entre a equipe médica e os usuários dos serviços de saúde.

TV itinerária: Proporcionar entretenimento personalizado aos pacientes durante a internação pode ajudar a aliviar o tédio e promover uma experiência mais confortável.

Amor maior: Oferecer apoio psicossocial às mães durante a hospitalização de seus filhos é crucial para ajudá-las a lidar com o estresse e a ansiedade associados a essa situação desafiadora.

Celebrando a vida: Comemorar os meses vividos das crianças internadas na UTI é uma maneira tocante de reconhecer sua jornada e trazer um pouco de alegria para o ambiente hospitalar.



Projeto anjinho: Oferecer suporte às famílias que enfrentam a perda de um recém-nascido de forma sensível e compassiva é fundamental para ajudá-las a lidar com o luto de uma maneira mais humanizada.

Interação musical na UTI adulto e hemodiálise: A música tem o poder de acalmar, inspirar e promover bem-estar emocional, e integrá-la ao ambiente de cuidados intensivos e hemodiálise pode ter um impacto positivo significativo nos pacientes.

Pastoral da Saúde

Essas práticas demonstram uma preocupação genuína com o bem-estar espiritual dos pacientes e colaboradores do HRPS, reconhecendo a importância da espiritualidade no processo de cura e cuidado integral. Aqui está uma análise breve de cada uma dessas iniciativas:

Ramalhete espiritual: A oração realizada pelos voluntários da assistência religiosa em suas próprias residências mostra um compromisso contínuo com o suporte espiritual, mesmo quando não é possível visitar pessoalmente os pacientes. Isso oferece conforto e apoio espiritual tanto para os usuários internados quanto para os colaboradores do hospital.

Unção dos enfermos: Garantir que os usuários tenham acesso à assistência espiritual, mesmo durante a pandemia, é essencial para atender às suas necessidades emocionais e espirituais durante momentos de doença grave. O cuidado com todas as medidas de proteção contra a Covid-19 demonstra um compromisso com a segurança dos pacientes e dos prestadores de cuidados espirituais. Essas práticas ressaltam a importância de reconhecer e atender às dimensões espirituais dos pacientes durante o processo de cuidado médico, oferecendo conforto, esperança e apoio em momentos de doença e dificuldade.



UPA Zona Leste – Santos/SP

Na Região Sudeste do Brasil, temos a **UPA 24h Zona Leste**, localizada na cidade de Santos/SP. O serviço, que é referência de atendimento em Clínica Médica, Ortopedia, Pediatria e Odontologia, já realizou mais de XXXX mil atendimentos, entre internações, consultas, exames e procedimentos.

A unidade possui infraestrutura de 24 leitos de observação e presta atendimento de urgência à demanda espontânea. Seus serviços especializados são em diagnóstico de laboratório clínico, diagnóstico por imagem, por métodos gráficos dinâmicos, serviço de farmácia e de urgência e emergência.

Inaugurada pela Prefeitura de Santos em abril de 2020, no início da pandemia do novo Coronavírus, a unidade, gerenciada pela entidade filantrópica Pró-Saúde, enfrentou seu primeiro grande desafio ao alterar seu perfil assistencial e atuar como hospital de campanha até agosto de 2020.

Após esse período, o desafio foi implementar o funcionamento porta aberta para as demais doenças e manter leitos exclusivos para a Covid-19, com segurança aos pacientes e colaboradores. A UPA 24h Zona Leste é um importante serviço de saúde para a região, fortalecendo a rede pública e garantindo à população o acesso a uma assistência de qualidade. Por ser uma unidade de pronto atendimento, hoje a demanda se concentra principalmente em casos de Acidente Vascular Cerebral, doenças cardiológicas, como arritmias e infarto, além de doenças respiratórias.

A UPA Zona Leste de Santos passou por importantes transformações em 2023, consolidando-se como uma unidade de pronto atendimento de referência na região. Veja abaixo os principais destaques: A reestruturação e implementação de novas práticas na Unidade de Pronto Atendimento (UPA), conforme descrito, refletem um esforço significativo na busca por excelência em atendimento emergencial e na promoção da saúde pública. Cada ação adotada pela UPA demonstra um compromisso com a melhoria contínua da qualidade assistencial, segurança do paciente e eficiência operacional. A seguir, detalhamos o impacto e a importância de cada iniciativa:

Núcleo Interno de Regulação (NIR)

A reorganização do NIR para funcionar 24 horas é um passo crucial na transformação da unidade, permitindo uma gestão mais ágil e eficaz dos casos. Isso não só otimiza os processos internos, mas também assegura uma resposta mais rápida às necessidades dos pacientes, especialmente em emergências. A capacidade de operar continuamente fortalece o papel da UPA como um ponto de acesso vital para a comunidade, oferecendo serviços de saúde mais acessíveis e confiáveis.

Modelo de Médico Horizontal

A adoção desse modelo representa um avanço significativo na assistência ao paciente, promovendo uma abordagem de cuidado mais integrada e personalizada. Essa estratégia garante uma supervisão constante e um acompanhamento mais próximo dos pacientes, especialmente os que estão em espera por transferência, contribuindo para a redução de riscos e a promoção de uma recuperação mais eficiente.

Construção de Protocolos em Rede

O desenvolvimento de protocolos em rede, como os de sepse e AVC, é vital para padronizar o atendimento e garantir uma intervenção rápida e efetiva em situações críticas. Esses protocolos ajudam a reduzir a variabilidade no atendimento e asseguram que todos os pacientes recebam os cuidados mais atualizados e baseados em evidências, melhorando significativamente os resultados de saúde.

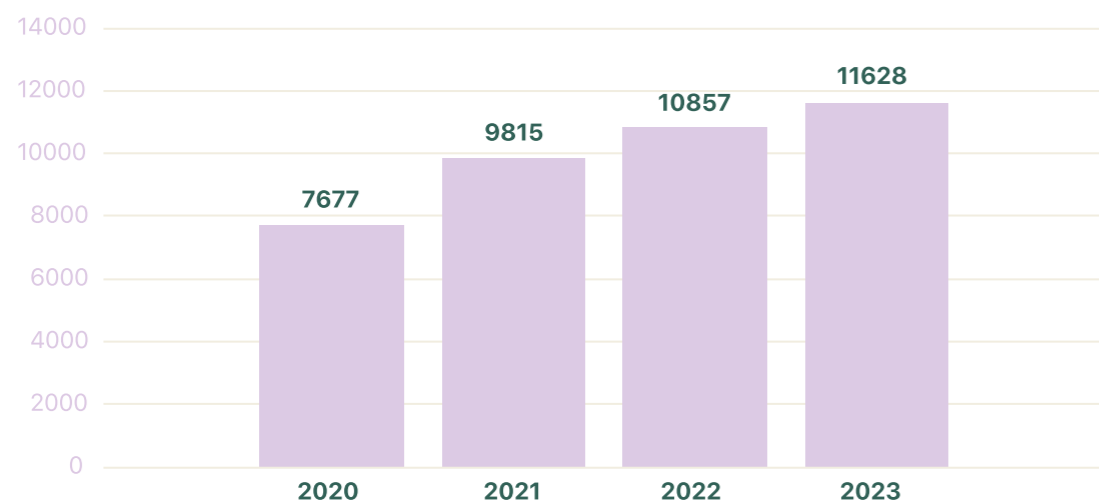
Parceria com o Instituto Butantan

A colaboração com o Instituto Butantan no projeto CeVIVAS é um exemplo notável de como a UPA está envolvida na vanguarda da pesquisa científica, buscando não apenas tratar, mas também prevenir doenças através de vacinas mais eficazes. Essa parceria sublinha o compromisso da UPA com a inovação e o avanço científico, contribuindo para a saúde pública em um contexto mais amplo.

Expansão dos Atendimentos Médicos e Odontológicos

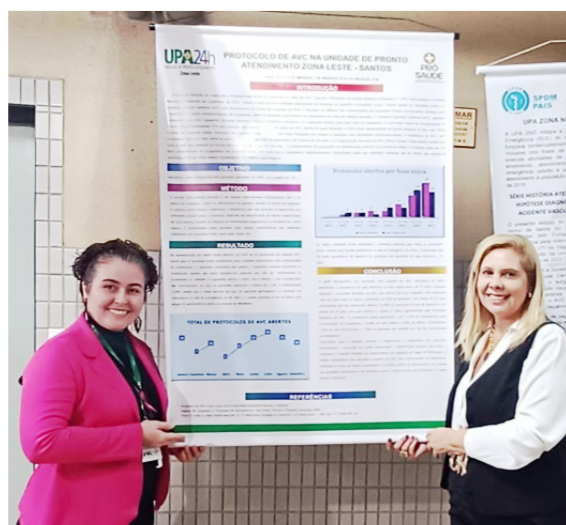
O aumento no número de consultas médicas e odontológicas reflete a crescente demanda da comunidade por serviços de saúde de qualidade. Isso demonstra a capacidade da UPA de se adaptar e responder às necessidades de saúde da população, reforçando seu papel fundamental no sistema de saúde local.

Média de Consultas Médicas e Odontológicas



Participação em Eventos Científicos

A apresentação do protocolo de AVC no 1º Simpósio de Urgência e Emergência evidenciando o empenho da equipe da UPA em manter-se atualizada com as melhores práticas e compartilhar conhecimentos com a comunidade científica. Essa iniciativa contribui para a melhoria contínua da qualidade do atendimento e reforça a posição da UPA como uma instituição líder em cuidados de emergência.



Serviço de Farmácia Clínica

O reconhecimento no congresso estadual de farmacêuticos destaca a importância da implementação do serviço de farmácia clínica na UPA, que visa a segurança do paciente e a eficácia do tratamento. Esse serviço é um passo importante para garantir que os medicamentos sejam usados de forma segura e eficiente, minimizando os riscos de interações medicamentosas e efeitos adversos.

Cada uma dessas iniciativas demonstra um compromisso profundo com a excelência em cuidados de saúde, a segurança do paciente e a inovação. A UPA está estabelecendo um modelo de atendimento emergencial que pode servir de referência para outras instituições, promovendo práticas que garantem um atendimento de alta qualidade e humanizado.

No maior congresso estadual de farmacêutico do país, foi exposto a notável iniciativa da UPA – Santos Zona Leste ao implementar o pioneiro serviço de farmácia clínica em uma unidade básica de saúde. Este avanço busca proporcionar maior segurança e atenção aos pacientes, consolidando-se como um marco significativo no reconhecimento do trabalho desenvolvido.



IMPLANTAÇÃO DO PRIMEIRO SERVIÇO DE FARMÁCIA CLÍNICA NA CIDADE DE SANTOS-SP EM UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO - UPA

ANÁLISE DA PERFORMANCE DO SERVIÇO DE 2020 A 2023

CONGRESSO FARMACÊUTICO DE SÃO PAULO

CIÊNCIA, CUIDADO E TECNOLOGIA FARMACÊUTICA EM BENEFÍCIO DA SAÚDE

XIV SEMINÁRIO INTERNACIONAL DE CIÊNCIAS FARMACÊUTICAS EXPOFOR 2023

ON-LINE: 06 E 07 DE OUTUBRO | PRESENCIAL: 12 A 14 DE OUTUBRO

Centro de Convenções Frei Caneca

INTRODUÇÃO E OBJETIVO: A implantação do cuidado farmacêutico em uma UPA, é uma iniciativa com o objetivo de melhorar a qualidade do atendimento prestado aos pacientes, promover a racionalização do uso de medicamentos, a segurança do paciente, e integrar o farmacêutico no cuidado integral do paciente. Com o objetivo de apresentar o processo de implantação, discutindo o método adotado e resultados obtidos, e discutir os efeitos da iniciativa.

MÉTODOS: Para a implantação da farmácia clínica, foi realizada uma análise prévia das necessidades e demandas da UPA e da equipe multiprofissional, identificando oportunidades para implantação do serviço. O fluxo do cuidado farmacêutico ocorreu em três etapas fundamentais: Capacitação da equipe para identificação dos problemas relacionados a medicamentos (PRM) durante a análise de prescrição; elaboração de documentos para apoiar o processo de cuidado farmacêutico; e foi realizada adaptação do sistema de gestão e melhoria da comunicação com a equipe multiprofissional, permitindo o acompanhamento dos pacientes de observação.

RESULTADOS COM DISCUSSÃO: Após a capacitação da equipe, houve aumento significativo na identificação e resolução de problemas com medicamentos. Entre março de 2020 e julho de 2023, 13.589 prescrições foram analisadas, estando 1.206 erros. Foram realizadas 1.173 intervenções farmacêuticas, com 807 acertas, otimizando a terapia e garantindo tratamento adequado aos pacientes.

CONCLUSÃO: A incorporação da farmácia clínica no contexto da UPA representa um avanço na prática clínica e contribui para a consolidação de uma abordagem mais integrada e centrada no paciente. Essa experiência pode servir de referência para outras instituições de saúde que buscam aprimorar seus serviços e a qualidade do cuidado prestado aos pacientes.

FINANCIAMENTO E AGRADECIMENTOS: A Pró-Saúde Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar através do Serviço de Farmácia da UPAZL - Santos/SP, por permitir a coleta de dados.

Humanização no atendimento

As ações de humanização implementadas pela UPA Zona Leste Santos demonstram um modelo de atendimento abrangente que considera não apenas a excelência clínica, mas também o bem-estar emocional, espiritual e social dos pacientes e colaboradores. Essas iniciativas visam criar um ambiente de cuidado integral, levando em conta as necessidades individuais e promovendo uma experiência de saúde positiva. Abaixo estão resumidas algumas das ações destacadas:

Comemoração dos Aniversariantes e Datas Comemorativas: Esta iniciativa fortalece o senso de comunidade e pertencimento entre os colaboradores, além de oferecer aos pacientes uma sensação de normalidade e alegria.

Aniversariante do Paciente: Personalizando o atendimento, essa ação faz com que os pacientes se sintam valorizados e cuidados individualmente, contribuindo para melhorar o bem-estar emocional e a satisfação com o serviço prestado.

Quadro de Elogios: Valorizando publicamente os esforços e dedicação dos colaboradores, esta iniciativa não apenas motiva a equipe, mas também promove uma cultura de excelência e cuidado humanizado.



Ação do Bem

Demonstrando solidariedade e responsabilidade social, essas ações têm um impacto positivo tanto nos beneficiários diretos quanto na comunidade em geral, reforçando o papel da UPA como uma instituição preocupada com o bem-estar holístico da população.



Espiritualidade e voluntariado

A Unidade reconhece a importância do suporte espiritual durante momentos de cuidado médico, principalmente em se tratando de uma Unidade de Pronto Atendimento. Como parte desse compromisso, a UPA oferece a presença de voluntários religiosos, que estão devidamente cadastrados no Programa de Voluntariado e estão para realizar orações junto ao leito do paciente e seus familiares, se assim desejarem.



Essa iniciativa visa fornecer um ambiente de apoio emocional e espiritual, reconhecendo a diversidade de crenças e práticas religiosas entre os pacientes e suas famílias. Os voluntários religiosos estão presentes para oferecer conforto, esperança e apoio durante períodos desafiadores, complementando os cuidados médicos e promovendo uma abordagem holística para o bem-estar dos pacientes.

A UPA da Zona Leste de Santos reconhece que o cuidado integral vai além do tratamento médico, abraçando também aspectos emocionais, sociais e espirituais. Ao oferecer o suporte de voluntários religiosos para orações no leito, a unidade demonstra seu compromisso em proporcionar um ambiente acolhedor e compassivo, onde os pacientes e suas famílias se sintam cuidados em todos os aspectos de sua jornada de saúde.



Experiência do Paciente

A UPA avançou nas reuniões com os gestores da unidade, visando melhorar a experiência do paciente e aumentar a participação ativa dos pacientes nas melhorias contínuas da unidade. O engajamento dos colaboradores e a experiência positiva refletem diretamente na qualidade do atendimento oferecido.

A UPA Zona Leste de Santos continua comprometida em proporcionar um atendimento de qualidade, aliando tecnologia, humanização e excelência clínica para garantir o bem-estar e a segurança dos pacientes atendidos.

SUMÁRIO GRI

GRI 2-9; 2-11; 2-17

GRI Standard	Aspecto	Descrição	Página/ Resposta	Omissão		
				Requisito omitido	Motivo	Explicação
Conteúdos Gerais 2021	A organização e suas práticas de relato	Conteúdo 2-1 Detalhes da organização	Pág. 13, pág. 15			
		Conteúdo 2-2 Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	Pág. 13, pág. 15, pág. 21, pág. 23, pág. 56, pág. 79			
		Conteúdo 2-3 Período de relato, frequência e ponto de contato	Pág. 5			
		Conteúdo 2-4 Reformulações de informações	Não Houve			
		Conteúdo 2-5 Verificação externa	Não Houve			
	Atividades e trabalhadores	Conteúdo 2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	Pág. 13			
		Conteúdo 2-7 Empregados	Pág. 44, pág. 45			
		Conteúdo 2-8 Trabalhadores que não são empregados	Pág. 47			

GRI Standard	Aspecto	Descrição	Página/ Resposta	Omissão		
				Requisito omitido	Motivo	Explicação
Conteúdos Gerais 2021	Governança	Conteúdo 2-9 Estrutura de governança e sua composição	Pág. 28, pág. 45, pág. 123			
		Conteúdo 2-10 Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	Pág. 28			
		Conteúdo 2-11 Presidente do mais alto órgão de governança	Pág. 9			
		Conteúdo 2-12 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	Pág. 28			
		Conteúdo 2-13 Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	Pág. 29			
		Conteúdo 2-14 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	A mais alta gestão da Pró-Saúde validam este relato contendo os temas materiais. Pág. 7			
		Conteúdo 2-15 Conflitos de interesse	Pág. 32			
		Conteúdo 2-16 Comunicação de preocupações cruciais	Pág. 39			
		Conteúdo 2-17 Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	Pág. 123			

GRI Standard	Aspecto	Descrição	Página/ Resposta	Omissão		
				Requisito omitido	Motivo	Explicação
Conteúdos Gerais 2021	Governança	Conteúdo 2-18 Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança		Todos	Informação indisponível/incompleta	
		Conteúdo 2-19 Políticas de remuneração	Pág. 24, pág. 41			
		Conteúdo 2-20 Processo para determinação da remuneração		Todos	Não mencionado	
		Conteúdo 2-21 Proporção da remuneração total anual		Todos	Não mencionado	
	Estratégia, políticas e práticas	Conteúdo 2-22 Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável		Todos	Não mencionado	
		Conteúdo 2-23 Compromissos de política		Todos	Não mencionado	
		Conteúdo 2-24 Incorporação de compromissos de política		Todos	Não mencionado	
		Conteúdo 2-25 Processos para reparar impactos negativos		Todos	Não mencionado	
		Conteúdo 2-26 Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações		Todos	Não mencionado	
		Conteúdo 2-27 Conformidade com leis e regulamentos		Todos	Não mencionado	
		Conteúdo 2-28 Participação em associações	Pág. 15			

GRI Standard	Aspecto	Descrição	Página/ Resposta	Omissão		
				Requisito omitido	Motivo	Explicação
Conteúdos Gerais 2021	Engajamento de stakeholders	Conteúdo 2-29 Abordagem para engajamento de stakeholders	Pág. 28, pág. 31			
		Conteúdo 2-30 Acordos de negociação coletiva		Todos	Não aplicável	
Temas Materiais - 2021	Conteúdos sobre temas materiais	Conteúdo 3-1 Processo de definição de temas materiais	Pág. 7			
		Conteúdo 3-2 Lista de temas materiais	Pág. 7			
		Conteúdo 3-3 Gestão dos temas materiais	Pág. 7			
Desempenho econômico	Desempenho econômico - Conteúdos específicos	Conteúdo 201-1 Valor Econômico direto gerado e distribuído	Pág. 59			
		Conteúdo 201-2 Implicação Financeira e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas		Todos	Não aplicável	
		Conteúdo 201-3 Obrigações do plano de benefício definido e outros planos de aposentadoria		Todos	Não aplicável	
		Conteúdo 201-4 Apoio financeiro do governo	Pág. 13, Não Houve			
Forma de Gestão	Forma de Gestão- Conteúdos específicos	Conteúdo 103-1 Explicação do tópico material e seu Limite	Pág. 58			
		Conteúdo 103-2 Forma de gestão e seus componentes	Pág. 14			

EXPEDIENTE

Diretoria Estatutária

Dom João Bosco Oliver De Faria
Presidente

Monsenhor Antônio Robson Gonçalves
1º Vice-Presidente

Dom Hugo Cleiton Da Silva Cavalcante
2º Vice-Presidente

Pe. Josemar Inácio Da Rocha
Secretário

Me. Pe. Simão Stock Miguel
Vice-Secretário

PhD Monsenhor André Sampaio De Oliveira
Tesoureiro

Cônego Doutor Luís Celso De Souza Biffi
Vice-Tesoureiro

Diretoria Executiva

Pe. Wagner Augusto Portugal
Diretor Executivo-Geral

Danilo Oliveira Da Silva
Diretor Corporativo de Operações

Ana Cristina Fischer Dell'oso
Diretora Corporativa Jurídica

José Osvaldo Portugal
Diretor Corporativo Administrativo

Fernando Mallet Soares Paragó
Diretor Corporativo Médico

Coordenação Geral

Regina Lopes Victorino
Superintendente de Filantropia Corporativa

Thomaz Fernandes
Gerente de Comunicação Corporativa

Coordenação Editorial

René Padovani
Coordenador de Filantropia Corporativa

Projeto Gráfico

Nicole Ingrid Silva
Designer Gráfico

Apoio

Carlos Avelino Moiolí

Fotos

Arquivo Interno Da Pró-Saúde



Rua Guaicurus, 563 - Água Branca
São Paulo - SP | CEP 05033-001

Tel.: 11 2238-5566
prosaude@prosaude.org.br