ESG NOS HOSPITAIS ANAHP 2023

RESULTADOS E BOAS PRÁTICAS

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO ANAHP

Presidente: Eduardo Amaro | Hospital e Maternidade Santa Joana (SP)
Vice-presidente: Henrique Neves | Hospital Israelita Albert Einstein (SP)

Fernando Ganem | Hospital Sírio-Libanês (SP)
Fernando Torelly | Hcor (SP)
Henrique Moraes Salvador | Hospital Mater Dei (MG)
Mohamed Parrini | Hospital Moinhos de Vento (RS)
Paulo Junqueira Moll | Hospital Memorial São José (PE)
Rafael Borsoi Leal | Hospital Santa Lucia (DF)
Romeu Côrtes Domingues | Hospital São Lucas (RJ)

CONSELHO FISCAL ANAHP

Antônio Alves Benjamin Neto | Hospital Meridional (ES)
Dario A. Ferreira Neto | Hospital Edmundo Vasconcelos (SP)
Hilton Roese Mancio | Hospital Tacchini (RS)

Suplente: Eduardo Queiroz Jr. | Hospital Santa Izabel – Santa Casa da Bahia (BA)

CONSELHO DE ÉTICA ANAHP

José Antonio de Lima
José Henrique Germann
Reynaldo Brandt

DIRETORIA ANAHP

Antônio Britto (diretor-executivo)
Evelyn Tiburzio (diretora técnica)
Marco Aurélio Ferreira (diretor de Relações Governamentais)

EXPEDIENTE

Redação
Natália Kfouri

Revisão e edição
Ana Paula Machado
Helena Capraro

Curadoria Técnica
Grupo de Trabalho ESG:
Ingrid Cicca (coordenadora do GT ESG)
Priscila Surita (coordenadora do GT ESG)
Grupo de Estudo Práticas de Sustentabilidade:
Thiago Awad (coordenador do GE Práticas de Sustentabilidade)
Victor Kenzo (coordenador do GE Práticas de Sustentabilidade)

Imagens
Arquivo das instituições participantes
Shutterstock

AVISO LEGAL

Este conteúdo foi desenvolvido pela Associação Nacional de Hospitais Privados – Anahp. Todos os direitos são reservados. É proibida a duplicação ou reprodução deste material, no todo ou em parte, sob quaisquer formas ou por quaisquer meios (eletrônico, mecânico, gravação, fotocópia, distribuição na web ou outros), sem permissão expressa da Associação.

SUMÁRIO

CARTA DO PRESIDENTE 4

INTRODUÇÃO 5

ESG: PERGUNTAS E RESPOSTAS 7

AGENDA ANAHP 10

CENÁRIO ESG NA SAÚDE 26

ESG NOS HOSPITAIS ANAHP 34

MAPA TEMÁTICO 34

GRANDES NÚMEROS 37

PILAR AMBIENTAL 38

Artigo: Integrando ESG, mudanças climáticas e saúde: agregando valor para um futuro mais resiliente 39

Cases de hospitais Anahp em destaque 42

PILAR SOCIAL 116

Artigo: A dimensão social e nosso compromisso em impulsionar a equidade em saúde 117

Cases de hospitais Anahp em destaque 120

PILAR GOVERNANÇA 188

Artigo: A governança corporativa como forma de reduzir a vulnerabilidade do setor de saúde a problemas externos 189

Cases de hospitais Anahp em destaque 192

CARTA DO PRESIDENTE

ESG: COMPROMETIMENTO É PONTO DE PARTIDA

É com muito orgulho que apresentamos mais esta edição da publicação ESG nos hospitais Anahp. Essa é uma entrega que representa evolução e comprometimento. Por meio dela é possível notar que os nossos hospitais, se antes já estavam engajados com a qualidade da assistência, hoje enxergam de maneira bastante consistente que o cuidado vai muito além das paredes do hospital e que, por meio de nossas ações, podemos impactar muito positivamente a nossa comunidade.

Investir em ESG é, antes de tudo, investir em conhecimento, aprendizado. Para abraçar os desafios que essa sigla nos impõe é preciso se dispor a ampliar horizontes e pegar caminhos que, antes, até não pareciam fazer sentido no contexto hospitalar. Mas hoje, muito claramente, esses mesmos caminhos se mostram vias fundamentais. Não é mais possível olhar para a saúde sem enxergar em cada pedacinho dela os pilares do ESG.

Vemos, por meio das ações que os hospitais associados à Anahp relatam nesta edição, que muitos dos nossos processos e entregas por si só já são parte do ESG – como praticar um olhar humanizado e sensível que nos leva a oferecer cuidado de maneira digna, segura e com qualidade, sempre com foco no que é valoroso para o nosso paciente. Mas as possibilidades são bastante amplas e há muito mais a ser feito que está ao nosso alcance.

No pilar ambiental, por exemplo, temos muito trabalho a ser feito quando falamos de temas como gestão de resíduos, estruturas sustentáveis, eficiência energética, entre outros. No âmbito social, dentre tantas atitudes que podemos tomar, olhar para a diversidade e inclusão já deixou de ser desejável, é uma questão obrigatória e humana. E, quando falamos em governança, podemos esticar o olhar para investimentos em inovação e novas tecnologias e até mesmo para a sustentabilidade econômica e em como temos aprimorado nossa gestão financeira. Além, claro, do *compliance*, tão fundamental para o desenvolvimento saudável de nossas instituições.

Esses são só alguns exemplos de onde podemos começar a praticar o ESG, um tema vasto, muito rico e com grande potencial propulsor quando aplicado com a seriedade e comprometimento necessários. E é justamente isso o que os *cases* que compõem essa publicação nos mostram: nossos hospitais estão, de fato, engajados em melhorar seus processos e transbordar a qualidade, que nos é tão valiosa, para além do nosso espaço físico, beneficiando a sociedade como um todo.

Boa leitura!

Eduardo Amaro
Presidente do Conselho de Administração da Anahp

INTRODUÇÃO

ESG é parte fundamental da Anahp

A disseminação das práticas ESG (sigla, em inglês, que significa *Environmental, Social and Governance,* e corresponde às práticas ambientais, sociais e de governança) entre as organizações é do interesse da sociedade. Está claro que produzir, oferecer serviços e estabelecer relações de forma sustentável e responsável, levando em consideração os impactos ambientais e sociais, é um movimento que vai além dos negócios e tem o potencial de estimular uma transformação cultural em direção a um mundo melhor.

Essa dinâmica está comprovadamente alinhada com os princípios fundamentais da Anahp e seu compromisso em promover saúde, qualidade de vida e disseminar conhecimento para impulsionar o desenvolvimento socioeconômico do país. Portanto, a agenda ESG é uma prioridade para a Associação, e grande parte dos seus recursos é dedicada ao engajamento do segmento hospitalar, e de todo o setor de saúde, nesse propósito.

Ciente da importância que o setor representa para a adoção das práticas ESG e do seu papel nesse contexto, a Anahp trabalha para incentivar e orientar os hospitais, produzindo informação, criando indicadores, compartilhando experiências e ampliando o acesso ao conhecimento de qualidade na área. De acordo com a primeira edição da publicação **ESG nos hospitais Anahp: resultados e boas práticas**, publicada em março de 2022 e que buscou mapear as ações em âmbito mais amplo, os hospitais associados à Anahp já investiram aproximadamente R$ 150 milhões em projetos baseados nos princípios ESG, beneficiando cerca de 5 milhões de pessoas e com previsão de impactar a vida de 15 milhões até 2030.

Com esses esforços e a crescente adesão das organizações ao ESG, os hospitais privados têm resultados expressivos para apresentar. Muitos deles têm se tornado referência na gestão de resíduos e na implementação de projetos inovadores de eficiência hídrica e energética, por exemplo. Além disso, o impacto social nas comunidades onde estão inseridos é comprovadamente positivo, sem mencionar a óbvia contribuição para a proteção da saúde e da vida das pessoas.

No campo da governança, a implementação de políticas transparentes e éticas, com cultura de prestação de contas e a abertura para a participação

em decisões estratégicas, tem fortalecido a confiança dos pacientes, colaboradores e investidores. E contribuído para a resiliência, a preservação de empregos e a sustentabilidade econômica das instituições, mesmo diante dos cenários adversos que o setor de saúde tem enfrentado nos últimos anos.

Ações voltadas à qualidade também são um grande diferencial de instituições saudáveis, que se desenvolvem plenamente. Um bom indicador de que os hospitais privados têm investido nesse sentido são as acreditações. Entre os anos de 2021 e 2022 houve, no Brasil, um aumento de 9% no número de hospitais privados com alguma acreditação.

Outro tema de grande importância no quesito governança, que a Anahp reconhece a relevância e o impacto, é a segurança da informação. Por isso, por meio de um grupo de trabalho focado e com a participação de grandes especialistas no assunto, promoveu ao longo de 2022 uma série de debates e produziu materiais de apoio com o objetivo de orientar os associados quanto à adequação à nova Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Estes são exemplos que retratam uma abordagem holística e comprometida em oferecer mais do que serviços de saúde de qualidade, buscando contribuir também para a sustentabilidade ambiental, a equidade social e para um ambiente corporativo íntegro, produtivo e alinhado aos interesses da sociedade.

Diante disso, a segunda edição da publicação **ESG nos hospitais Anahp: resultados e boas práticas** traz novos e diversos *cases* de sucesso dos associados da Anahp num recorte mais direcionado e focado em temas específicos, demonstrando como e por que essas instituições investiram recursos e esforços em práticas mais conscientes e inteligentes, fazendo mais e melhor. Mas, principalmente, fazendo o certo.

Mais do que oferecer informação, este conteúdo foi produzido com o objetivo de levar inspiração e engajar cada vez mais parceiros nessa jornada por um mundo melhor.

Agradecimento especial

Todo o material contou com a curadoria técnica de Ingrid Cicca (coordenadora do GT ESG e gerente coorporativa de Sustentabilidade da Rede D'Or São Luiz), Priscila Surita (coordenadora do GT ESG e superintendente de ASG do Hospital Israelita Albert Einstein), Thiago Awad (coordenador do GE Práticas de Sustentabilidade e coordenador de Sustentabilidade Ambiental do Hospital Santa Izabel) e Victor Kenzo (coordenador do GE Práticas de Sustentabilidade e coordenador de Sustentabilidade Ambiental do Hospital Sírio-Libanês). Para a Anahp, os Grupos de Trabalho e Estudo que atuam na Associação são o coração da entidade, e todo o apoio prestado é fundamental. Por isso, agradecemos de forma especial o engajamento desta equipe para a realização desta publicação, que é de fundamental importância para seguir de acordo com os objetivos estratégicos traçados pela Associação.

ESG: PERGUNTAS E RESPOSTAS

Nos últimos anos, o ESG tem conquistado espaço no cenário de negócios e se consolidado no Brasil como um bom indicativo de instituições não apenas saudáveis, mas dispostas em investir em mudanças – muitas vezes estruturais. Os benefícios desse movimento são, muitas vezes, rapidamente percebidos, ampliando o interesse do mercado e popularizando as práticas.

Para nos aprofundarmos nesse assunto, mapeamos as perguntas mais recorrentes na internet quando o assunto é ESG e procuramos responder a todas elas no decorrer desta publicação, afunilando para as práticas no segmento da saúde.

Mas, para começar essa imersão, respondemos diretamente abaixo algumas das perguntas mais utilizadas em mecanismos de busca*. Confira:

QUAL O SIGNIFICADO DA SIGLA ESG?

A sigla ESG significa *Environmental, Social and Governance* no original em inglês, ou Ambiental, Social e Governança em português. Ela indica os critérios utilizados para avaliar a sustentabilidade e a responsabilidade corporativa de uma organização, que consideram impacto ambiental e práticas sociais, como relacionamento com colaboradores e comunidade, além da governança corporativa, que inclui transparência, ética nos negócios e gestão de riscos, entre outros pontos.

QUANDO SURGIU O ESG?

Não existe um momento específico para o surgimento do ESG, que é um conceito em evolução gradual e consolidado ao longo do tempo. Indiscutivelmente, o ESG ganhou destaque a partir do século 21 por conta do aumento da relevância dos seus critérios na avaliação das empresas e no direcionamento de investimentos.

QUEM CRIOU O ESG?

O ESG evoluiu ao longo do tempo e não pode ser atribuído a uma única pessoa ou entidade. Ele foi impulsionado por várias partes interessadas, como investidores, organizações não governamentais, acadêmicos, entidades reguladoras e outras instituições. Apesar disso, existem alguns documentos simbólicos associados ao seu desenvolvimento, como o Global Reporting Initiative (GRI), de 1997, The Carbon Disclosure Project (CDP), de 2000, os Princípios para Investimento Responsável (PRI), da ONU, de 2006, e o SASB (Sustainable Accounting Standards Board), de 2011.

QUAL A IMPORTÂNCIA DO ESG?

O ESG promove práticas empresariais sustentáveis, a mitigação de riscos, o desempenho financeiro a longo prazo, atrai investidores responsáveis e estimula uma cultura de responsabilidade social. Seguindo essas orientações, as empresas constroem reputação sólida, promovem a segurança e a qualidade de forma eficaz, melhoraram o desempenho financeiro e exercem um papel positivo na sociedade.

ESG É SUSTENTABILIDADE?

ESG não é sinônimo da sustentabilidade mais conhecida popularmente, relacionada ao meio ambiente. É uma abordagem que considera aspectos ambientais, sim, mas também os sociais e de governança na avaliação e tomada de decisões das empresas, visando a sustentabilidade a longo prazo.

ESG ESTÁ NA MODA?

O ESG não é uma moda passageira. É uma abordagem que vem ganhando cada vez mais relevância e aderência, impulsionada pela crescente conscientização sobre a importância da sustentabilidade e da responsabilidade corporativa.

POR QUE AS DISCUSSÕES SOBRE ESG SE INTENSIFICARAM?

A pandemia de Covid-19 amplificou a importância dos critérios ESG ao destacar a interconexão global e a vulnerabilidade frente a desafios ambientais e sociais. Esta percepção reverberou na sociedade, destacando a urgente necessidade de uma abordagem empresarial mais integrada e sustentável para enfrentar desafios atuais e futuros. Logo, a crise evidenciou que empresas com práticas consolidadas de ESG tendem a ser mais resilientes, influenciando decisões de investimento, comportamento e preferência dos consumidores, e políticas governamentais.

ESG É UM SELO?

O ESG não é um selo. É um conceito que considera critérios ambientais, sociais e de governança na análise e avaliação de empresas e investimentos, e uma abordagem adotada cada vez mais em práticas e decisões corporativas para melhorar o desempenho sustentável e responsável.

ESG, QUEM CERTIFICA?

Não existe uma certificação específica para o ESG no Brasil, mas alguns padrões e iniciativas reconhecidos internacionalmente servem de referência na adoção e evolução do ESG nas empresas. Entre eles, o Global Reporting Initiative (GRI), o Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da B3, e o Índice S&P/B3 Brasil ESG.

QUEM EMITE SELO ESG?

O ESG não é um selo e, portanto, não é emitido por uma entidade ou autoridade reguladora específica. No entanto, diferentes organizações e instituições podem criar seus próprios selos ou rótulos relacionados ao ESG, com critérios e padrões estabelecidos por eles. Além disso, existem agências de classificação, consultorias especializadas e organizações independentes que avaliam o desempenho ESG das empresas e podem fornecer certificações ou selos específicos.

QUAIS EMPRESAS SEGUEM PRÁTICAS ESG NO BRASIL?

Existem várias empresas no Brasil de diferentes segmentos comprometidas com o ESG e reconhecidas por seu compromisso com a sustentabilidade, responsabilidade social e governança corporativa. Alguns exemplos são Natura, Banco do Brasil, Unilever, Nestlé e Boticário. Nesta publicação, apresentamos diversas iniciativas que demonstram a aderência da abordagem entre os hospitais privados no Brasil.

Fontes:

****Answer The Public:*** *https://answerthepublic.com/pt*

IBGC: *https://www.ibgc.org.br/*

ANBIMA: *https://www.anbima.com.br*

ONU: *https://www.unpri.org/pri/about-the-pri/history-of-esg*

ISEB3: *https://iseb3.com.br/*

AGENDA ANAHP

ANAHP E A GOVERNANÇA

A Associação possui uma estrutura organizacional composta por um Conselho de Administração que desempenha o papel de órgão responsável pelas deliberações sociais e pelo cumprimento das diretrizes e políticas estabelecidas. Esse Conselho é composto pelo presidente, vice-presidente e outros sete conselheiros, representando as diversas regiões geográficas brasileiras onde se localizam os associados. Sua formação ocorre por meio de votos dos dirigentes de cada um dos hospitais-membros.

O Conselho de Administração, por intermédio de seu presidente, trabalha em conjunto com o diretor-executivo para alinhar as ações e políticas planejadas. Adicionalmente, a Anahp possui um Conselho Fiscal, cuja função é validar e orientar os atos administrativos da entidade.

AUDITORIAS

Com o objetivo de garantir qualidade e transparência na gestão e nos processos, desde 2017, a Anahp submete-se ao processo de certificação da ISO 9001:2015. Além disso, anualmente, a Associação passa por auditorias conduzidas por empresas como Ernst & Young Global Limited para validar os processos financeiros.

A busca pela excelência e qualidade também se reflete no processo de inclusão de membros. Como requisito fundamental, os hospitais que desejam fazer parte da Anahp devem possuir acreditações como ONA III, ACI, JCI ou NIAHO, que são certificações específicas para instituições de saúde. Caso um hospital não possua nenhuma dessas certificações, ele poderá se tornar um membro da entidade com a condição de se comprometer em obter uma das acreditações mencionadas dentro de um prazo máximo de cinco anos, tornando-se, assim, um Associado Titular.

GRUPOS DE TRABALHO E ESTUDOS - COMPARTILHAR CONHECIMENTO É PROMOVER SAÚDE

Um dos principais compromissos de governança da Associação é promover a troca de experiências e melhores práticas entre seus associados, levando esse conhecimento para além do âmbito da saúde privada. Para cumprir esse objetivo, foram criados Grupos de Trabalho (GTs) e Grupos de Estudos (GEs) compostos por colaboradores dos hospitais-membros. Atualmente, a Anahp possui 14 GTs e 9 GEs, que abordam os mais diferentes temas dentro do universo hospitalar.

GRUPOS DE TRABALHO E ESTUDO ANAHP

Estratégico	Inovação e Gestão	Relações Corporativas	Grupos de Estudo
Compliance	Engenharia Clínica	Relacionamento com Fornecedores	Facilities
Financeiro	Ensino e Pesquisa	Relacionamento com Operadoras de Planos de Saúde	Infraestrutura Hospitalar
Legal-Regulatório	ESG		LGPD
	Gestão de Pessoas		Oncologia
	Melhores Práticas Assistenciais		Pediatria
	Organização Assistencial		Práticas de Sustentabilidade
	Organização do Corpo Clínico		Psicologia Hospitalar
	Proteção Hospitalar		Qualidade e Segurança na Assistência Obstétrica e Neonatal
	Tecnologia e Inovação em Saúde		Rastreabilidade de Medicamentos

Durante reuniões exclusivas organizadas pela Anahp, os participantes dos grupos discutem e apresentam conteúdos e propostas relacionados aos objetivos estratégicos da entidade, sempre visando a melhoria da qualidade do cuidado. Como parte do resultado desse trabalho, publicações são produzidas e eventos gratuitos são organizados, muitos deles abertos ao público. A Anahp acredita que o conhecimento produzido por hospitais de excelência não deve ficar restrito às suas instalações, mas sim ultrapassar fronteiras para promover transformação.

COMPLIANCE

Desde 2016, a Associação tem se empenhado em difundir o conceito de conformidade entre seus membros como parte de sua busca pela qualidade e excelência nos serviços oferecidos pelos hospitais. O Comitê Estratégico de Compliance foi criado com o objetivo de propor estratégias, políticas, normas e procedimentos, além de auxiliar os associados na adoção de uma cultura que agregue valor às instituições. No âmbito clínico e corporativo, as ações planejadas visam garantir o cumprimento de altos padrões éticos, leis e regulamentos, fortalecendo o valor da integridade nos processos.

Esse movimento tem promovido uma maior proximidade entre os associados, o corpo técnico e os membros do Conselho de Administração da Anahp que, juntos, têm trabalhado para identificar pontos críticos no cotidiano das instituições e traçar estratégias para solucionar problemas.

O comitê propôs e implementou ações de educação e suporte. A primeira delas foi a criação do Guia de Implementação do Programa de Compliance, baseado em sete elementos: estrutura de *compliance*, código de conduta, políticas e procedimentos, mapa de risco, monitoramento e auditoria contínua, programa de comunicação e treinamento, e canal de denúncias e resposta adequada.

Além desse primeiro passo, outras ações foram realizadas, como a metodologia Risk Assessment, que identifica temas críticos e comuns ao setor que devem ser priorizados; o lançamento do Código de Conduta da Anahp; a definição de indicadores de *compliance* para o Sistema de Indicadores Hospitalares Anahp; e treinamentos para o desenvolvimento das equipes.

SEMANA DE COMPLIANCE

Parte do trabalho que a Associação tem realizado para fortalecer o conceito e as práticas e *compliance* passa por promover a Semana de Compliance Anahp que, em 2023, ganhou sua segunda edição batendo recorde de público: 1.399 pessoas participaram dos debates. Enquanto sua primeira edição, em 2022, havia contado com 681 pessoas. Entre os temas abordados nas edições estão: investigações e *due diligence,* transformação digital, ética e cultura de integridade, LGPD, gestão de riscos e diversidade e inclusão.

LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

No cenário contemporâneo, constantemente surgem inovações tecnológicas que impactam diretamente a sociedade, alterando a forma como as pessoas se relacionam e consomem produtos e serviços.

Uma das mudanças mais significativas em relação à governança no Brasil foi a implementação da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), que entrou em vigor em setembro de 2020 e trouxe alterações importantes na gestão e nos processos de empresas públicas e privadas. Esse novo contexto representa progresso e acesso à informação, porém implica em um mundo sem fronteiras. Surge, então, o desafio de garantir segurança jurídica e proteção adequada aos direitos dos titulares dos dados, por meio

do apoio e da orientação para uma implementação harmoniosa da LGPD, introduzindo novos conceitos na rotina das instituições hospitalares.

Com o intuito de liderar a adaptação do setor hospitalar privado à LGPD, a Anahp assumiu a frente desse debate e promoveu a troca de informações de qualidade e análises entre seus associados, além de esclarecer dúvidas sobre a nova Lei. Para isso, a Associação organizou uma série de workshops abertos aos colaboradores de seus membros, realizou encontros estratégicos com parlamentares envolvidos no tema e promoveu uma reunião com representante do Conselho Diretor da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

Além de trabalhar em conjunto com seus associados, a Anahp lançou em 2019 a Cartilha Lei Geral de Proteção de Dados e, em 2020, o Manual de Melhores Práticas LGPD, para contribuir para o avanço do tema no sistema de saúde. Essas publicações são gratuitas, foram amplamente divulgadas e estão disponíveis no site da Anahp.

Internamente, a Associação passou por profundas mudanças: buscou apoio de um escritório especializado para analisar e identificar as necessidades de alteração nos processos a fim de se adequar à Lei, e todos os departamentos e processos foram revisados, incluindo políticas de privacidade e uso de dados. Essas providências garantiram conformidade com as novas regras.

ABERTURA DE PLATAFORMA DE GESTÃO DE INDICADORES PARA HOSPITAIS PÚBLICOS

A partir de 2020, instituições públicas e filantrópicas (não associadas), que atendem principalmente ao Sistema Único de Saúde (SUS), passaram a ter acesso ao Sistema de Indicadores Hospitalares Anahp. Essa plataforma reúne dados dos principais hospitais de excelência do país para promover a troca de informações e disseminar as melhores práticas de gestão em todo o sistema. Por meio dessa plataforma eletrônica consolidada são disponibilizados recursos e funcionalidades, bem como tecnologia para medir os resultados alcançados.

Há mais de 15 anos, a Associação tem mensurado o desempenho dos seus membros, e uma parte desses dados é compartilhada anualmente no Observatório Anahp, que compila os principais indicadores e resultados de desempenho dos associados.

Atualmente, o Sistema de Indicadores Hospitalares Anahp abrange 336 variáveis e 264 indicadores, distribuídos em diferentes áreas, como assistência, aspectos econômico-financeiros, operacionais, gestão de pessoas, sustentabilidade, tecnologia da informação e engenharia clínica. Todos os hospitais associados podem fornecer seus dados, que são incluídos e padronizados no sistema por meio de fichas técnicas. A plataforma, que utiliza inteligência artificial, proporciona a validação automática dos dados, garantindo a credibilidade do sistema. Além disso, foi implementada uma auditoria independente para reforçar ainda mais a segurança e a legitimidade dos dados.

Atualmente, no site da Anahp, é possível ter acesso em tempo real uma parcela dos indicadores coletados pelo Sistema. Utilizando o filtro disponível na página, a pesquisa pode ser feita levando em consideração variantes como Bloco, Indicador, Acreditação, Região, Estado e Porte.

SISTEMA DE INDICADORES HOSPITALARES ANAHP

A Associação criou seu próprio Sistema de Indicadores Hospitalares, aprimorado ao longo dos anos (desde 2003) para seus associados medirem de forma mais objetiva os desafios e os progressos na incorporação de práticas que promovam o desenvolvimento sustentável. Atualmente, atende também a hospitais do sistema público e da iniciativa privada não associados à Anahp.

O desenvolvimento do sistema busca a melhoria contínua do desempenho em temas socioambientais, uma vez que permite a comparabilidade dos indicadores entre as instituições dos mais diversos portes e perfis.

Trata-se de um sistema de indicadores pioneiro no mercado de saúde e uma excelente oportunidade para *benchmarking* com os principais hospitais privados de excelência do país.

PROGRAMA DE DESFECHOS CLÍNICOS

O conceito de *Value-Based Health Care* (VBHC), ou saúde baseada em valor, foi introduzido em 2006, quando os professores da Escola de Negócios de Harvard (EUA), Michael Porter e Elizabeth Teisberg, publicaram o livro "Repensando a Saúde: Estratégias para Melhorar a Qualidade e Reduzir os Custos", que também foi traduzido para o português.

Desde então, houve um movimento no setor de saúde em busca de mudança em todos os aspectos e baseada no conceito de "valor da saúde", definido pelo resultado proporcionado ao paciente de acordo com qualidade do serviço e a sua experiência, dividido pelo custo envolvido no tratamento.

Foi nesse contexto que, em 2016, a Anahp desenvolveu seu Programa de Desfechos Clínicos. O projeto-piloto foi composto por oito hospitais e envolveu o acompanhamento de um conjunto padrão de indicadores para uma determinada condição médica. Atualmente, a iniciativa conta com a participação de 25 instituições e abrange sete linhas de cuidado.

Com a evolução do programa, em 2018, a Associação foi reconhecida como líder na América Latina em mensuração de desfechos clínicos e referência mundial em grandes grupos. A meta para os próximos anos é ampliar a discussão sobre o tema e trabalhar para divulgar resultados práticos da men-

suração de indicadores relevantes para o paciente, contribuindo para a melhoria da qualidade da atenção prestada.

Nesse sentido, a Anahp também pretende liderar o debate sobre mudança no sistema de remuneração da saúde suplementar por meio de iniciativas focadas no valor para o paciente e na sustentabilidade do sistema.

LIVRO BRANCO – O PAPEL DA ANAHP NA SAÚDE DO BRASIL

O sistema de saúde brasileiro, conforme estabelecido na Constituição Federal, é composto pelos setores público e privado, cuja existência e interdependência são essenciais para o funcionamento do modelo – o que a pandemia de Covid-19 tornou ainda mais evidente. A Anahp, ciente da importância dessa relação desde sua fundação, lançou, em 2014, a primeira edição do Livro Branco: "Brasil Saúde 2015 - A sustentabilidade do sistema de saúde brasileiro", reforçando sua missão de promover melhorias dentro e fora do âmbito da saúde suplementar.

A expectativa da publicação é contribuir para melhorar a eficiência do sistema de saúde brasileiro com foco na experiência do paciente. Nesse sentido, o documento não aborda apenas o setor privado ou público, mas apresenta propostas para o sistema de saúde como um todo, reconhecendo a importância do Sistema Único de Saúde (SUS) como um sistema único e universal. À época de seu lançamento, o Livro Branco foi entregue às lideranças do setor e candidatos à Presidência da República nas eleições de 2014.

A segunda edição do material foi publicada em 2018, com uma nova abordagem. Dessa vez, a Anahp criou exemplos de possíveis trajetórias dos pacientes dentro do sistema de saúde, sugerindo como elas deveriam ser em um sistema eficiente. O Livro Branco "Brasil Saúde 2019 | Saúde & Cuidados do Amanhã" provocou o setor para repensar a estrutura e propor soluções para os novos desafios de um cenário em acelerada transformação. Naquele momento, o livro estimulou discussões na direção de uma assistência personalizada, integrada e acessível a todos os brasileiros, capaz de atender às necessidades da população nos níveis sociais, mentais e físicos, com foco na prevenção.

O material, disponível no site da Associação, continua relevante, mesmo com o passar dos anos, demonstrando que ainda há muito a ser feito.

A EVOLUÇÃO DO TEMA SUSTENTABILIDADE NA ANAHP

Em 2012, a Anahp estabeleceu o Grupo de Trabalho (GT) de Práticas de Sustentabilidade, para incorporar discussões mais focadas em impactos ambientais entre seus associados. No entanto, em 2021, como resposta a uma evolução natural da governança do tema dentro da Anahp, foi oficializado o GT ESG, que atua de forma multidisciplinar - a depender do tema tratado, há interação com outros Grupos de Trabalho da Associação. O objetivo é apoiar as instituições na integração das questões ESG nos negócios, engajando cada vez mais associados, empresas parceiras, fornecedores e sociedade na busca por um mundo mais sustentável.

Mas, com o objetivo de preservar o histórico e o conhecimento acumulado e avançar em pautas essenciais relacionadas à sustentabilidade, a Anahp manteve o Grupo de Estudos Práticas Sustentáveis, vinculado ao GT ESG.

Em 2018, como resultado do trabalho desse grupo (até então Grupo de Trabalho), a Associação lançou o Manual de Efetividade e Práticas Contra o Desperdício. O documento compartilhou com o setor as melhores práticas alcançadas pelas instituições associadas à Anahp em termos de eficiência assistencial, operacional e de governança. A publicação apresenta mais de 60 *cases* e está dividida em setores, como apoio e excelência operacional, cuidado, qualidade e segurança do paciente, excelência operacional em leitos, cirurgias e fluxo com fontes pagadoras, pessoas, suprimentos e farmacoeconomia, sustentabilidade ambiental e tecnologia da informação na saúde. O material está disponível gratuitamente no site da Associação.

Essa movimentação foi pensada para reforçar a sustentabilidade como um dos temas centrais na agenda da Associação, permitindo uma avaliação atualizada do nível de progresso alcançado por seus associados na área. Hoje, essa mudança cultural também é observada nos hospitais por meio da criação de comitês e departamentos dedicados ao tema, além da inclusão de profissionais responsáveis por pensar a instituição de forma holística. Dessa forma, os hospitais ampliam sua visão sobre o impacto não apenas em pacientes e colaboradores, mas também em seu entorno e na sociedade em geral.

A fim de promover o engajamento na agenda em todos os níveis hierárquicos, a Anahp vem realizando fóruns, palestras e encontros para promover e debater temas ESG. O resultado desta frente de atuação ficou evidenciado, por exemplo, na edição de 2022 do Congresso Nacional de Hospitais Privados (Conahp), que contou com temas, como: "A crise do clima é uma crise da saúde?"; ESG no Brasil: como as empresas estão se adaptando a este conceito"; "Saúde global em épocas de pandemias, mudanças climáticas e instabilidades políticas", entre outros. E, para a edição de 2023, o congresso conta com um palco totalmente dedico à temática. Mais do que reforçar o compromisso com a sustentabilidade, a busca é por intensificar o diálogo e a transparência ESG entre os associados e a sociedade.

GRUPO DE ESTUDOS PRÁTICAS DE SUSTENTABILIDADE

O setor hospitalar é considerado um serviço essencial, uma vez que o cuidado com a saúde é mandatório, e os impactos ambientais gerados pelo setor são inerentes aos serviços prestados. Porém, as instituições são responsáveis por identificar e propor mudanças em seus processos para mitigar os riscos e efeitos decorrentes de suas atividades.

As mudanças climáticas são um dos grandes desafios da gestão ambiental dos hospitais. E este tem sido um dos focos do Grupo de Estudos (GE) Práticas de Sustentabilidade. Esse GE tem entre suas atribuições promover ações que auxiliem os hospitais a superarem os obstáculos que se interpõem ao desenvolvimento da agenda climática dentro das instituições. E parte de suas atividades é destinada a compartilhar experiências sobre elaboração de inventário de gases de efeito estufa, métricas relacionadas a indicadores ambientais, entre outros assuntos.

A partir de trabalhos assim, o GE proporciona o *benchmarking* entre os membros, possibilitando a disseminação de boas ideias e resultados com potencial de alcance a todo o segmento hospitalar.

A ANAHP E O MEIO AMBIENTE

Alinhada às diretrizes de sustentabilidade, os hospitais atuam para reduzir os riscos e impactos ambientais de suas atividades, considerando o alto consumo de medicamentos, insumos, materiais e equipamentos. Nesse sentido, as instituições buscam adotar as melhores práticas de gestão ambiental, indo além do cumprimento de exigências legais.

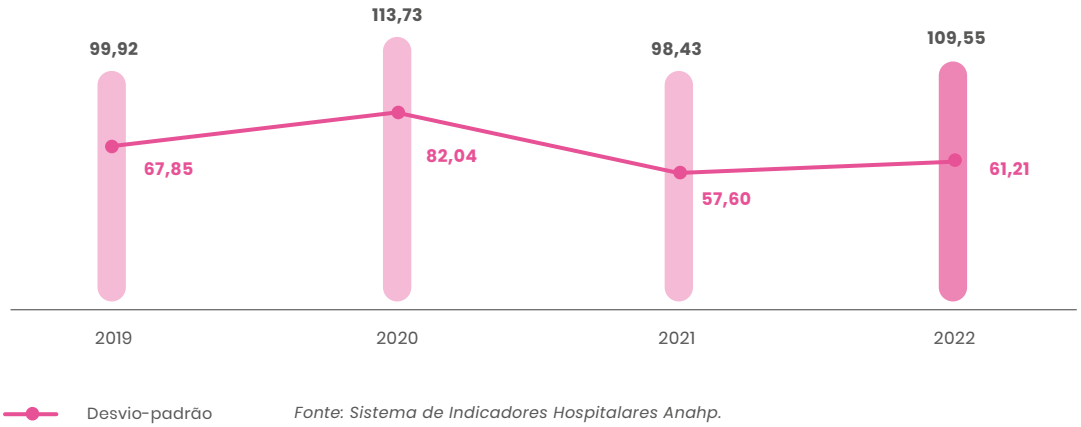
Neste processo, são considerados, como exemplo, alternativas para prevenir a poluição por meio do uso de tecnologias ambientalmente amigáveis, com captação de água da chuva, aproveitamento da luz natural, eficiência hídrica e energética e a reciclagem de resíduos gerados nas atividades assistenciais e operacionais.

Dessa maneira, considerando a questão ambiental uma prioridade para a gestão hospitalar, a Anahp

inclui em seu Sistema de Indicadores Hospitalares dados como consumo de água, energia elétrica e geração de resíduos. Estes indicadores estão diretamente relacionados ao volume de atendimentos e pacientes-dia, ou seja, o consumo desses recursos tende a acompanhar a demanda do período. No entanto, existe espaço para buscar maior eficiência na utilização dos recursos e na redução dos custos.

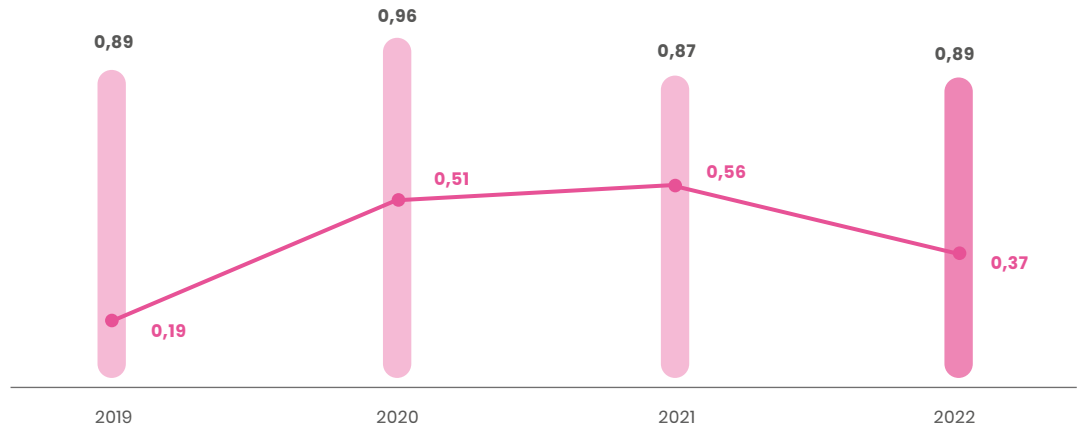
A seguir estão alguns resultados de indicadores que a Associação tem acompanhado*:

Consumo de energia elétrica em kWh por paciente-dia - média dos hospitais Anahp



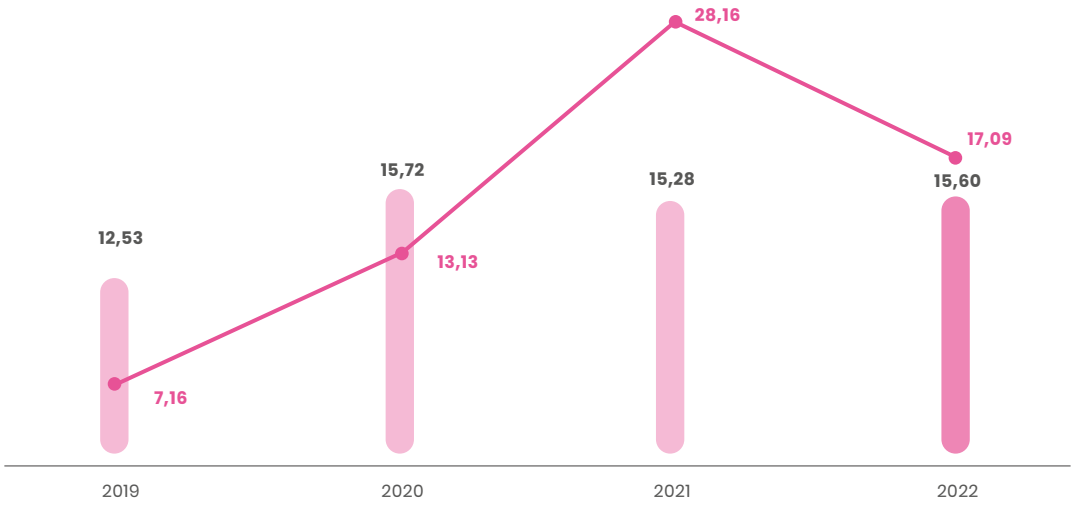
Fonte: Sistema de Indicadores Hospitalares Anahp.

Consumo de água em m³ por paciente-dia - média dos hospitais Anahp



Fonte: Sistema de Indicadores Hospitalares Anahp.

Geração de resíduos (infectante + reciclável + não reciclável) por paciente-dia (kg) - média dos hospitais Anahp



Fonte: Sistema de Indicadores Hospitalares Anahp.

**Resultados publicados no Observatório 2023*

GESTÃO DE RESÍDUOS

A gestão dos resíduos é um dos aspectos ambientais mais relevantes para a gestão hospitalar, tanto para garantir a segurança dos colaboradores e pacientes, como para preservar o meio ambiente, além de permitir uma administração mais eficiente de recursos cada vez mais escassos.

A Cartilha de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (RSS), lançada em 2021 e desenvolvida por um Comitê de Sustentabilidade formado pela Anahp para a produção do material, aborda os principais temas e procedimentos relacionados ao manejo ambientalmente adequado dos resíduos gerados nas atividades operacionais e administrativas dos estabelecimentos de saúde.

Ao longo do documento, são apresentadas orientações gerais sobre as etapas de gerenciamento, como a segregação, o acondicionamento, o armazenamento, as alternativas de tratamento de resíduos, a destinação final, as licenças ambientais, a documentação, entre outros aspectos. O material está disponível para download gratuito no site da Associação.

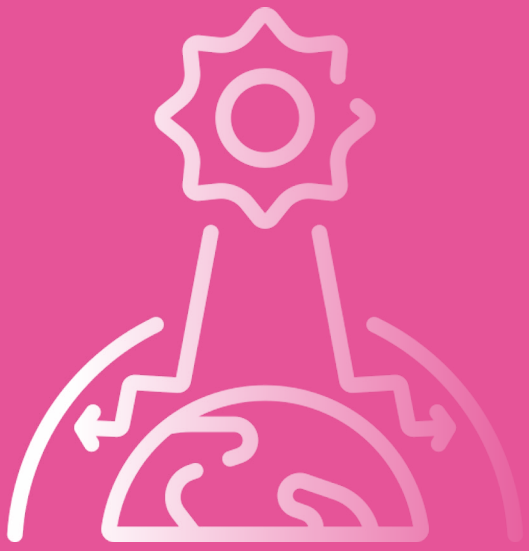
GESTÃO DAS EMISSÕES DE GASES DE EFEITO ESTUFA

O efeito dos gases de efeito estufa (GEE) emitidos pelo setor hospitalar ganhou protagonismo na Anahp uma vez que, em 2023, se tornou tema-alvo do Grupo de Estudos Práticas de Sustentabilidade. Além disso, na revisão realizada no ano de 2022 do Sistema de Indicadores Hospitalares Anahp, a Associação levou em consideração a importância crucial de promover a redução das emissões de GEE no setor da saúde, diante da urgência da crise climática. Nesse sentido, foram incorporados ao sistema indicadores de emissões de Escopo 1 e 2, a fim de contribuir para o impulsionamento dessa mudança.

O QUE SÃO GASES DE EFEITO ESTUFA?

Os Gases de Efeito Estufa (GEE) ou, em inglês, *Greenhouse Gases* (GHG), são substâncias gasosas naturalmente presentes na atmosfera e que absorvem parte da radiação infravermelha emitida pelo sol e refletida pela superfície terrestre, dificultando o escape para o espaço.

Este fenômeno natural, chamado de Efeito Estufa, impede a perda de calor e mantém o planeta Terra aquecido, possibilitando inclusive a manutenção da vida. Contudo, devido às ações humanas, está ocorrendo o aumento da concentração desses gases na atmosfera, levando ao aumento da temperatura média global.



Os gases internacionalmente reconhecidos como gases de efeito estufa, regulados pelo Protocolo de Kioto, são: dióxido de carbono (CO_2), metano (CH_4), óxido nitroso (N_2O), hexafluoreto de enxofre (SF_6). Além de duas famílias de gases: hidrofluorcarbono (HFC) e perfluorcarbono (PFC).

O inventário de GEE é o primeiro passo para que uma organização possa contribuir para o combate às mudanças climáticas. A partir do inventário, conhece-se o perfil das emissões e, com isso, torna-se possível o estabelecimento de estratégias e metas de redução e/ou compensação.

Fonte: *ABNT - https://www.abntonline.com.br/sustentabilidade/GHG/O_que_%C3%A9_gee*

ÓXIDO NITROSO: O GRANDE VILÃO ENTRE OS GEE UTILIZADOS NA SAÚDE

Segundo matéria de 2022 do Correio Braziliense (Na contramão das metas do Acordo de Paris), a concentração dos três principais gases de efeito estufa na atmosfera atingiu novos recordes em 2021. Os níveis de dióxido de carbono foram de 415,7 partes por milhão (ppm), de metano, 415,7 ppm, e de óxido nitroso, 334,5 ppm. Esses valores são, respectivamente, 149%, 262% e 124% maiores que os registros pré-industriais, ou seja, antes que as atividades humanas começassem a desequilibrar as emissões naturais dessas substâncias.

A Organização Mundial da Saúde declarou que a mudança climática é a maior ameaça à saúde que a humanidade enfrenta. Entre as fontes de geração de Gases de Efeito Estufa (GEE) presentes no setor, uma das que mais contribuem individualmente para a pegada de carbono dos hospitais é o óxido nitroso (N_2O) - largamente associado aos anestésicos inalatórios ou venosos mais potentes, pois suas propriedades anestésicas são limitadas.

O óxido nitroso é um composto inorgânico, quimicamente estável, inodoro, que se apresenta na forma gasosa em temperatura e pressão ambientes, e sua emissão na atmosfera contribui significativamente para a degradação da camada de ozônio. Seu potencial de aquecimento global (GWP - sigla em inglês para *Global Warming Potential,* uma medida da capacidade de um gás absorver calor na atmosfera) é 298 vezes maior que o gás carbônico (CO_2), por exemplo, com moléculas que permanecem na atmosfera durante anos antes de se degradar.

Além do óxido nitroso, outros gases anestésicos, incluindo isoflurano, sevoflurano e desflurano, também têm um alto potencial e contribuem significativamente para o aquecimento global (GWP).

No caso do óxido nitroso, ele também é um GEE, que prejudica a camada de ozônio, cuja função é nos proteger dos raios ultravioletas nocivos. Embora o GWP de cem anos do óxido nitroso seja muito menor do que o do desflurano (298 *versus* 2.540), ele tem uma vida útil atmosférica muito mais longa, de 114 anos. Além disso, por ter uma potência anestésica relativamente fraca, é frequentemente usado em doses mais altas, com concentrações de 40% a 60%, em comparação com outros anestésicos que são utilizados em concentrações de 1% a 6%.

Diante de tal realidade, repensar o uso é o primeiro passo fundamental para alcançar a sustentabilidade. Será que existe uma alternativa mais "verde"? No caso do óxido nitroso, uma solução é adotar estratégias visando a redução do consumo, como por exemplo, estabelecer controles de medição sistemática a fim de evitar vazamentos; adotar padrões de uso como programar os aparelhos de anestesia para o modo "*standby*" ao término dos procedimentos.

OPORTUNIDADES DE REDUÇÃO DAS EMISSÕES DE GEE

As mudanças do clima impactam direta e indiretamente o setor saúde, considerando que as variações nas condições climáticas (como, por exemplo, alteração do regime de chuvas e secas prolongadas) podem levar ao aumento da propagação de vetores e, consequentemente, ao surgimento de novas doenças. Mas o tema também gera oportunidades.

Dada a natureza de suas atividades, os hospitais não figuram entre os grandes emissores de gases do efeito estufa. Mas são instituições intensivas em carbono, seja em razão do alto consumo de energia ou pelo uso de gases anestésicos utilizados durante cirurgias. Portanto, há uma série de práticas que podem ser adotadas visando a redução das emissões. Ente elas, podemos destacar:

• Parceria com fornecedores para transporte de baixo carbono, que prevê, entre outras medidas, o uso preferencial de veículos abastecidos com etanol e/ou com gás natural veicular (GNV);

• Adoção de serviços de *bike courier* para entregas próximas à instituição;

• Calibração adequada dos equipamentos;

• Diversificação da matriz energética, incluindo fontes limpas de energia entre as alternativas;

• Priorização por equipamentos e tecnologias que permitam a redução das emissões de CO_2;

• Fomento ao consumo de energia de maneira sustentável por meio de programas de eficiência energética e investimentos em tecnologias limpas e eficientes.

***Fontes*:**

WFSA – https://resources.wfsahq.org/atotw/moving-towards-green-anaesthesia-strategies-for-environmental-sustainability/

SPDM – Associação Paulista para o Desenvolvimento - https://cdn.hospitaissaudaveis.org/arquivos/46-Consumo%20N2O-Hosp.Transp.Zerbini.pdf

A ANAHP E A RESPONSABILIDADE SOCIAL

O setor da saúde é desafiado diariamente devido à natureza de seu negócio. Mas, a partir da pandemia de Covid-19, desafios estruturais foram trazidos à tona e estes temas, quem vem sendo mapeados pela Anahp, tem feito parte da pauta de importantes debates nos encontros, eventos e materiais elaborados pela Associação.

Entre esses desafios está o acesso à saúde pela população, que reforça a diferença na qualidade dos serviços prestados pelos setores público e privado. Além disso, a crise provocada pela pandemia e agravada por fatores que se seguiram, reforçou a importância do cuidado com profissionais de saúde e sua saúde física e mental.

Diante desse cenário, a Anahp tem assumido um papel ativo, buscando alternativas sempre em parceria com o Governo Federal, os governos estaduais, agências reguladoras e outros *players* da saúde.

Desde sua fundação, a Associação trabalha para compartilhar as melhores práticas entre seus associados, por meio de grupos de trabalho e estudos e encontros exclusivos, mas também com todo o setor. Isso se dá por meio da divulgação de indicadores como ocupação de leitos, taxa de mortalidade e número de atendimentos nos prontos-socorros, por exemplo. Nos últimos anos, a entidade se posiciona como uma das principais lideranças da saúde e tem guiado debates importantes, como os sérios desafios financeiros enfrentados pelo setor, comprometido pelo desequilíbrio causado pela emergência sanitária e pela crise econômico-financeira do país.

Muito desse apoio prestado pela Associação ao segmento se dá pela produção de conteúdo e promoção de eventos e debates sobre temas relevantes e atuais. Para garantir o acesso e contribuir com a divulgação de dados e informações, a Anahp adaptou eventos presenciais e publicações impressas para os formatos digitais e tem os disponibilizado de forma gratuita.

JORNADAS DIGITAIS

Uma das iniciativas nesse sentido é a série Anahp Ao Vivo – Jornadas Digitais, com debates online, ao vivo e gratuitos que contam com a participação de especialistas para tratar de temas relevantes para as mais diferentes áreas do setor hospitalar e do setor saúde. O público pode interagir pelo chat e por meio de perguntas enviadas aos palestrantes.

Em 2023, até o mês de outubro, quatro Jornadas foram concluídas e debateram os seguintes temas: Melhores práticas assistenciais; Inovação e tecnologia; A crise do setor da saúde; e Qualidade e segurança. Ao todo, 64 palestrantes contribuíram para as discussões, que somaram mais de 22 horas de conteúdo.

Ao fim das Jornadas, a Associação produz e disponibiliza e-books com acesso gratuito contemplando todo o conteúdo compartilhado dos debates. Além disso, a íntegra dos encontros é registrada em vídeos, que ficam à disposição no canal da Anahp no YouTube.

POR DENTRO DA SAÚDE

Outro exemplo é o podcast da Anahp, o "Por Dentro da Saúde", lançado em maio de 2021, com o objetivo de aprofundar o debate sobre os temas em destaque no setor por meio de conversas com especialistas que vivenciam o dia a dia e os bastidores da saúde. Os temas abordados no programa vão desde questões assistências e mensuração desfechos até movimentações do mercado, crise do setor e movimentações políticas. O acesso pode ser feito tanto pelo site da Associação quanto pelas principais plataformas de áudio.

CONAHP

As edições de 2020, 2021 e 2022 do Conahp – Congresso Nacional de Hospitais Privados, reuniram juntas cerca de 40 mil pessoas. Os eventos somaram mais de 300 palestrantes, tanto nacionais quanto internacionais, e ofereceram mais de 50 horas de conteúdo de alta qualidade sobre a saúde.

Com o mote "Pessoas que transformam a saúde", em 2023, o congresso é presidido por Denise Santos, CEO da BP – A Beneficência Portuguesa de São Paulo e aborda, entre outros temas, caminhos para que a saúde privada contribua ainda mais com a saúde pública atendendo de maneira estruturada e efetiva as reais necessidades da população. Neste ponto, qualidade e equidade serão debatidos enquanto pilares essenciais do cuidado. Essa edição também traz um palco integralmente dedicado aos debates do ESG destacando *cases* de sucesso em todos os seus pilares.

As edições passadas também destacaram projetos sociais de grande impacto, como o "Doutores da Águas", que leva atendimento médico às

populações ribeirinhas do Amazonas; "Amigos do Bem", que atua em regiões do sertão nordestino; e o "Mesa Brasil SESC", uma iniciativa focada na entrega de cestas básicas para famílias de baixa renda em todo o país. Em 2022, o congresso serviu de espaço para colocar em evidência projetos da Associação Voluntário da Saúde, que buscam compartilhar experiência e conhecimento de gestão com equipes de hospitais que atendem pacientes do Sistema Único de Saúde (SUS).

Além disso, uma das bases do Conahp é incentivar a inovação por meio do programa Startups Anahp, que abre as portas para *healthtechs* com potencial de impacto em soluções para o setor da saúde e abrangendo modelos assistenciais e de gestão. Desde 2022, a escolha das empresas participantes é feita por meio do Desafio de Inovação, que consiste em um trabalho de mapeamento entre os hospitais para identificar as principais necessidades e a maturidade das instituições em relação ao uso de novas tecnologias, como a Inteligência Artificial.

PARCERIA COM O IHI

Antes mesmo da pandemia de Covid-19, a Anahp já reconhecia a importância das ações de responsabilidade social e já as colocava em prática. Um exemplo concreto ocorreu em 2019, quando a Associação ofereceu um curso de gestão gratuito para

profissionais de saúde de seus hospitais-membros e também de hospitais públicos. Essa iniciativa foi realizada em parceria com a Secretaria de Saúde do Distrito Federal (DF) e o Institute for Healthcare Improvement (IHI). Ao todo, cerca de 60 pessoas foram capacitadas e receberam a missão de compartilhar o conhecimento adquirido durante o curso com os seus hospitais e todo o setor.

PARCERIA COM A OPAS

Em 2019, a Anahp estabeleceu uma parceria com a Organização Pan-Americana da Saúde/Organização Mundial da Saúde (OPAS/OMS) para implementar a estratégia Zero Morte Materna por Hemorragia (0MMxH) em maternidades. Esse programa contou com um cronograma de implementação anual, incluindo reuniões de trabalho e oficinas de capacitação para profissionais das instituições associadas.

PARCERIA COM VOLUNTÁRIOS DA SAÚDE

A Anahp tem uma parceria permanente com a Associação Voluntários da Saúde, oferecendo espaço em sua sede em São Paulo para atividades da entidade, estimulando a participação de seus associados nas inciativas e apoiando a divulgação do trabalho.

Uma das ações conjuntas mais marcantes ocorreu na Bahia, em 2021, quando fortes chuvas castigaram o sul do Estado. A estratégia consistiu em apoiar os hospitais de menor porte nas cidades mais afetadas, fornecendo materiais e equipamentos para garantir a continuidade dos serviços. Como resultado, dois caminhões contendo materiais e insumos doados pelos associados Hospital Israelita Albert Einstein, Hospital Sírio-Libanês e Hcor partiram de São Paulo e atenderam às cidades de Itabuna e Mutuípe. O transporte foi realizado gratuitamente pela empresa Healthlog e a ação também contou com o apoio da Cremer, ambas do grupo Viveo. Ao todo, as doações totalizaram cerca de 30 toneladas de materiais médico-hospitalares.

Paralelamente, a Anahp promoveu uma campanha de arrecadação de fundos para ampliar o alcance da iniciativa. Associaram-se a essa campanha os seguintes hospitais: Hospital Alemão Oswaldo Cruz, Hospital e Maternidade Santa Joana, Hospital Pequeno Príncipe, BP - A Beneficência Portuguesa de São Paulo e Hospital Dona Helena. O valor arrecadado foi convertido em insumos médico-hospitalares, beneficiando as cidades de Jiquiriçá, Porto Seguro, Ilhéus e Poções.

CENÁRIO ESG NA SAÚDE

A saúde é fundamentada no princípio essencial do ESG, que é fazer a diferença na vida das pessoas. Portanto, antes do conceito existir, os hospitais e demais serviços assistenciais, além dos profissionais envolvidos, já atuavam com esse propósito. Apesar disso, o olhar do gestor costumava estar focado em aspectos mais isolados da operação, sem a perspectiva holística proposta agora pelo ESG.

Esse cenário está mudando, no entanto, e as organizações evoluem rapidamente em estratégias que agora integram objetivos ambientais, sociais e de governança. O chamado ***"Triple Aim",*** que já progrediu para cinco metas, e o crescente estímulo à acreditação dos serviços, que trata principalmente do valor que a assistência tem que entregar para as pessoas, são amostras importantes e servem de impulso para o alinhamento do setor com os princípios ESG.

A área ambiental também está no centro dessa transformação. Desde a Conferência das Nações Unidas sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento (ECO 92), realizada no Rio de Janeiro em 1992, os vínculos entre o meio ambiente e a saúde vêm sendo discutidos com mais atenção, demonstrando uma associação complexa e que não pode ser ignorada.

A degradação ambiental tem impactos negativos diretos na saúde das pessoas. No entanto, é contraditório que, no setor de saúde, especialmente nas operações hospitalares, também ocorram ações que contribuem para a degradação ambiental. Historicamente, o setor deixa uma pegada de carbono significativa e utiliza uma quantidade considerável de recursos essenciais, como água e energia, sem buscar alternativas mais sustentáveis. Além disso, a produção em larga escala de resíduos é uma característica central dessa atividade. É fundamental repensar e buscar soluções que conciliem a promoção da saúde com práticas mais responsáveis e ambientalmente conscientes.

Ou seja, ao mesmo tempo em que é uma das principais interessadas na solução, a saúde é parte relevante do problema. E, diante da evidência, as lideranças assumiram a responsabilidade de promover mudanças, como demonstram a adoção dos critérios do Global Reporting Initiative (GRI), de 1997, e o lançamento da campanha "Hospitais Verdes e Saudáveis", pela OMS, no início do século, entre outros eventos simbólicos.

Atualmente, as melhores práticas na saúde orientam a busca por padrões de excelência na implementação de práticas de gestão de resíduos, de uso de energias renováveis, de redução do consumo de água, redução das emissões e em políticas de compra sustentável. E algumas organizações já se destacam com projetos inovadores de eficiência energética nos seus edifícios e de redução do uso de produtos químicos nocivos, além de apresentar a capacidade de medir os resultados por meio de indicadores criados de acordo com as particularidades da atividade.

Seguindo na abordagem ESG, cresceu a conscientização sobre a urgência de multiplicar o acesso, afinal, uma assistência de qualidade só produz resultado quando chega ao paciente e entrega os benefícios esperados para o maior número possível de pessoas. Nessa linha, também aumentou o compromisso de gerar impacto mais significativo para a sociedade em geral, com o desenvolvimento das comunidades próximas, a promoção da equidade, inclusão e diversidade, e o cuidado com o bem-estar dos colaboradores e seus familiares.

A governança igualmente tem o que mostrar. Práticas corporativas mais transparentes e éticas foram fundamentais para aumentar a confiança de pacientes e investidores, criando as condições que permitiram a consolidação do mercado, o salto de qualidade observado nos últimos anos e a resiliência durante períodos críticos de crise financeira. No mais, os avanços nas áreas ambiental e social não seriam possíveis sem o aprimoramento da governança.

Nesta linha, é fundamental ressaltar a importância da governança junto ao combate às mudanças climáticas no contexto da saúde. Ou seja, como as alterações climáticas representam uma das maiores ameaças globais para a saúde humana, aumentando a incidência de doenças, desastres naturais e impactos na segurança alimentar e hídrica, é fundamental reconhecer essa urgência e assumir um papel ativo na redução das emissões de gases de efeito estufa e na promoção de práticas mais sustentáveis. É uma responsabilidade compartilhada e o setor de saúde está comprometido em ser parte da solução para esse desafio global.

Por fim, na base de todo esse progresso está a transformação cultural. Os melhores exemplos mostram a importância de conscientizar que a abordagem ESG não é apenas a melhor, mas a certa, e que a educação, comunicação efetiva e lideranças comprometidas são responsáveis por engajar os milhões de profissionais do setor que são os verdadeiros agentes da mudança.

AIMS SÃO EXEMPLOS DE ALINHAMENTO ENTRE SAÚDE E ESG

Em 2008, o Institute for Healthcare Improvement (IHI) desenvolveu um novo conceito para avaliar o desempenho dos sistemas de saúde, substituindo o número de atendimentos pelo resultado e o custo assistencial como critérios fundamentais. As metas estabelecidas, designadas ***Triple Aim,*** ressaltaram principalmente o objetivo da saúde de gerar valor para as pessoas e, desde a criação, estavam totalmente alinhadas aos princípios ESG.

***Triple Aim*:**

1. Melhorar a experiência do paciente, incluindo a qualidade do cuidado;

2. Melhorar a saúde das populações;

3. Reduzir o custo per capta com o cuidado de saúde.

De acordo com Donald Berwick, criador do conceito, as organizações de saúde já buscavam esses objetivos anteriormente, mas o Triple Aim permitiu organizar e sistematizar as metas para equilibrá-las simultaneamente. E, com isso, colocar realmente o paciente no centro da assistência e, ao mesmo tempo, promover a sustentabilidade financeira do sistema.

Em 2014, mais uma meta foi acrescentada para destacar a responsabilidade do sistema com os profissionais de saúde, sobretudo para enfrentar o crescente diagnóstico de *burnout* entre as equipes. Então, a "*joy in the work*" passou a chamar a atenção para a necessidade de proporcionar, além de segurança, satisfação e propósito aos colaboradores.

Atualmente, um novo objetivo está sendo proposto: a equidade. Durante a pandemia, ficou claro que populações em situações mais frágeis ou determinados grupos raciais e minorias sofreram mais as consequências da crise sanitária. Nesse sentido, a nova meta pretende identificar essas deficiências e promover ações afirmativas para que todas as pessoas, independentemente de idade, gênero, classe social, cor, etnia ou orientação sexual, tenham acesso a tratamentos com resultados efetivos.

Fonte: *Triple Aim: Estratégias para melhorias nos sistemas de saúde e Institute for Healthcare Improvement (IHI)*

PRINCIPAIS FOCOS DO ESG NA SAÚDE

O desenvolvimento das práticas ESG é crescente na saúde, mas a evolução não é uniforme entre as organizações. Além disso, não existe uma receita única a ser utilizada por todas, pois as ações dependem de uma série de estudos e análises que consideram realidades, objetivos e pontencial individuais. Apesar disso, é possível citar alguns focos que abordam grandes temas e estão presentes na maioria das estratégias de ESG do setor.

AMBIENTAL*

Liderança: Os líderes devem inserir a preservação ambiental nos objetivos estratégicos das organizações definindo metas, implementando práticas, incentivando a inovação e pesquisa, moldando a cultura e estabelecendo indicadores.

Substâncias químicas: Substituir por alternativas mais seguras com avaliação e identificação dos riscos, pesquisa, parcerias com fornecedores e fabricantes, compartilhamento de boas práticas, treinamento e monitoramento.

Gestão de resíduos: Redução e tratamento adequado com classificação e segregação, treinamento dos colaboradores, programas de reciclagem, melhores práticas de coleta, armazenamento, tratamento e destinação, além de monitoramento especializado com relatórios detalhados.

Energia: Eficiência energética por meio de sistemas de geração de energia solar, eólica e geotérmica, além de cogeração, contratação de energia renovável e participação em programas de certificação e crédito, parcerias com empresas da área e conscientização das equipes.

Transporte: Diminuir o impacto ambiental do transporte de pacientes e profissionais com a implementação da telemedicina, frotas sustentáveis, otimização de rotas e localização estratégica dos serviços.

Alimentos: Comprar e oferecer alimentos saudáveis e cultivados de forma sustentável por meio de certificações de qualidade e procedência, parcerias com produtores locais, opções vegetarianas e veganas, minimização de desperdícios e avaliação da cadeia de fornecedores.

Produtos farmacêuticos: Fazer a gestão adequada com protocolos de prescrição consciente, redução de desperdícios, descarte seguro, educação dos pacientes, gerenciamento adequado dos resíduos.

Edifícios: Apoiar projetos e construção de hospitais verde e sustentáveis. Obras certificadas, material sustentável, gestão de resíduos, sistemas eficientes de água e energia, espaços verdes e ambientes saudáveis, livres de toxinas.

Compras: Avaliação do ciclo de vida dos produtos e preferência para os sustentáveis, seguros e certificados, redução no uso de substâncias nocivas, promoção da economia circular, cadeia de suprimentos alinhada por meio de auditoria, regras e conscientização.

Clima: Medir e reduzir emissões de gases de efeito estufa, apoiar políticas e ações de combate às mudanças climáticas e compartilhar boas práticas.

***Fonte:** Agenda Global de Hospitais Verdes e Saudáveis – https://hospitaissaudaveis.org/AgendaGlobal*

SOCIAL

Equidade no acesso: Divulgação do cenário, estímulo a políticas e regulamentações, compartilhamento do conhecimento, programas específicos para grupos vulneráveis e comunidades marginalizadas e expansão dos programas de saúde digital e telemedicina.

Engajamento da comunidade: Parcerias com organizações comunitárias, participação em programas de voluntariado locais, promoção de iniciativas de educação em saúde na região, realização de eventos e outras ações relacionadas aos cuidados com a saúde.

Prevenção: Educação em saúde, campanhas de conscientização, promoção de estilos de vida saudáveis e engajamento nos programas de prevenção.

Saúde mental e bem-estar: Programas de apoio psicológico para colaboradores, serviços de aconselhamento, conscientização sobre a prevenção e redução do estigma associado às doenças mentais.

Diversidade e inclusão: Estratégias para aumentar a representatividade de diferentes grupos étnicos, de gênero e socioeconômicas nas equipes com políticas de equidade, ambientes inclusivos e combate a todos os tipos de preconceito e discriminação.

Responsabilidade social corporativa: Práticas de negócios éticas e definição de metas de responsabilidade social, apoio a iniciativas de sustentabilidade e a contribuição para a melhoria das comunidades por meio de investimentos sociais e filantropia.

GOVERNANÇA*

Políticas e regulamentações claras: Códigos de conduta que ressaltam a ética e integridade, cultura organizacional baseada nos princípios ESG e implementação de sistemas para prevenir e combater violações das normas.

Transparência e prestação de contas: Divulgação sistemática de informações e mecanismos para medir e relatar o desempenho organizacional de forma clara e acessível.

Gestão de riscos: Análise completa da operação, planos de contingência dos riscos e práticas de gerenciamento baseadas em evidências.

Compliance regulatório: Programas de conformidade, nomeação de responsáveis pelo cumprimento das normas, atualização contínua sobre as mudanças regulatórias e participação em auditorias e inspeções.

Participação dos *stakeholders*: Conselhos consultivos, pesquisas de satisfação, grupos de trabalho e outras formas de participação.

***Fonte:** Valor Econômico – https://valor.globo.com/empresas/esg/noticia/2022/04/20/a-receita-sustentavel-dos-hospitais.ghtml*

TENDÊNCIAS DO ESG

Após a consolidação do conceito, as metas do ESG estão se aprofundando, com estratégias mais elaboradas. Veja algumas das tendências que servem para empresas de todos os segmentos:

- Metas factíveis de Net Zero;
- Diversidade e inclusão integrada à gestão de talentos;
- Manter e ampliar programas de saúde mental;
- Investimento social estratégico, com garantia de impacto efetivo;
- Política de compras sustentáveis que alcança a cadeia de suprimentos;
- Acreditação pública;
- Mapeamento e relacionamento estratégico com *stakeholders*;
- Aumento dos comitês de ESG com membros externos;
- Maior interesse pela preservação da biodiversidade;
- Mais investimento em inovação para a sustentabilidade;
- Expansão no uso de ferramentas financeiras atreladas a metas socioambientais;
- Declarações de propósito e inserção de ESG na estratégia de negócio.

***Fonte:** NetZero - https://netzero.projetodraft.com/tendencias-de-esg-para-2023-no-pos-americanas-revisoes-profundas-das-organizacoes-estao-na-ordem-do-dia/*

RISCOS DO ESG NA SAÚDE

Apesar dos avanços significativos, o setor de saúde enfrenta diversos desafios e riscos que podem ameaçar o pleno desenvolvimento da agenda ESG. Essas ameaças envolvem as óbvias limitações financeiras, barreiras culturais e interesses mercadológicos, além da complexa regulamentação e lideranças que ainda não se convenceram sobre a urgência da transformação.

Complexidade operacional: O setor é formado por uma variedade de partes interessadas, regulamentações governamentais e fluxos de trabalho. Integrar práticas ESG nesse ambiente normalmente exige mudanças significativas em processos existentes, o que pode ser desafiador e demandar compromisso de longo prazo, inclusive com o envolvimento de terceiros.

Complexidade regulatória: A saúde é uma das atividades mais regulamentas do Brasil e exige análise apurada de todo o conjunto de regras para garantir a conformidade na incorporação de novas práticas e tecnologias.

Financiamento: A soma da pandemia e suas consequências com os desafios econômicos do Brasil nos últimos anos levou o setor, de maneira geral, a enfrentar uma das suas maiores crises financeiras. Tal cenário pode prejudicar a viabilidade econômica e a prioridade da implementação de iniciativas relacionadas ao ESG.

Cultura: A implementação de práticas ESG exige, em maior ou menor grau, mudança cultural e de mentalidade dentro das organizações. Nem sempre é fácil alterar a forma como as coisas são feitas há tempos e engajar os profissionais na transformação.

Mensuração: Além de colocar as iniciativas em prática, medir e relatar o desempenho ESG no setor de saúde também é desafiador. Criar ou identificar métricas adequadas para avaliar os impactos em todas as áreas é complexo, considerando a variedade de serviços e atividades que ocorrem no setor. Da mesma maneira, coletar dados confiáveis e consistentes em um sistema de informações tão fragmentado é outro grande desafio.

Pressões de mercado: Em um ambiente de negócios altamente competitivo, os resultados financeiros de curto prazo podem ser priorizados em detrimento das práticas ESG.

ESG PELO MUNDO

Existem diversas práticas inovadoras de ESG sendo desenvolvidas no setor de saúde em todo o mundo. Veja algumas delas:

Saúde digital e telemedicina: Essas tecnologias permitem que os serviços de saúde sejam prestados de forma remota, melhorando o acesso à assistência médica, reduzindo custos e minimizando o impacto ambiental dos deslocamentos. Países como Estados Unidos, Canadá, Reino Unido, Austrália e o Brasil estão liderando o desenvolvimento dessas práticas inovadoras.

Inovação em dispositivos médicos sustentáveis: Isso envolve a concepção de dispositivos médicos com menor consumo de energia, materiais recicláveis e menor impacto ambiental durante todo o ciclo de vida. Países como Alemanha, Suíça e Holanda estão na vanguarda dessa inovação.

Hospitais e clínicas verdes: A construção e operação de hospitais e clínicas verdes são práticas inovadoras que visam reduzir o impacto ambiental das instalações de saúde. Essas práticas incluem o uso de energia renovável, eficiência energética, gestão de resíduos, uso sustentável da água e design de edifícios com foco na saúde e no bem-estar dos pacientes. Países como Suécia, Noruega, Canadá e Estados Unidos têm liderado o caminho nessa área.

Parcerias público-privadas para aprimorar o acesso à assistência: Essas parcerias envolvem colaborações entre governos, organizações de saúde e empresas privadas para melhorar o acesso a serviços de saúde de qualidade em áreas remotas, de baixa renda ou com infraestrutura de saúde inadequada. Essas iniciativas estão sendo desenvolvidas em países como Índia, Brasil, Quênia e África do Sul.

Iniciativas de sustentabilidade em cadeias de suprimentos de saúde: Diretrizes e critérios de sustentabilidade para fornecedores de produtos médicos, medicamentos e materiais hospitalares, promovendo a compra de itens mais sustentáveis e éticos. Essas iniciativas estão sendo desenvolvidas em vários países, incluindo Estados Unidos, Reino Unido e Austrália.

ESG – DICAS PRÁTICAS

- Equilibre as suas ações nas três dimensões;
- Desenvolva uma estratégia com o mesmo *status* das grandes decisões empresariais;
- Assuma compromissos públicos;
- Defina metas coerentes com o tamanho dos impactos gerados pela empresa;
- Adote métricas precisas;
- Implante planos de ação compatíveis com os desafios estabelecidos nas metas.

Fonte: *NetZero - https://netzero.projetodraft.com/tendencias-de-esg-para-2023-no-pos-americanas-revisoes-profundas-das-organizacoes-estao-na-ordem-do-dia/*

ESG NOS HOSPITAIS ANAHP

MAPA TEMÁTICO

Para estruturar essa publicação e orientar os casos apresentados, a Anahp desenvolveu um modelo de relatório próprio, inspirado na metodologia do Global Reporting Initiative (GRI). Todo o projeto foi desenhado para que fosse aplicável à realidade da Anahp enquanto entidade representativa do setor hospitalar privado, e seu conteúdo foi inspirado no conceito de "matriz de materialidade", que nesta publicação é denominado Mapa Temático ESG Anahp.

Assim como na "matriz de materialidade", a base do Mapa Temático da ESG utilizou pesquisas e entrevistas com *stakeholders* para identificar questões prioritárias nas vertentes ambiental, social e econômico/governança no setor e, assim, embasar o planejamento e as ações a partir desses resultados.

Dessa maneira, os temas dos *cases* apresentados nesta publicação foram definidos por meio de consulta aos hospitais associados, realizada em 2023. As prioridades e principais desafios indicados pelas instituições também já estão servindo para nortear iniciativas da Anahp dentro de cada categoria do ESG. Dessa maneira, as informações coletadas servirão para atualizar e criar indicadores, direcionar o desenvolvimento de conteúdo e o compartilhamento de conhecimento e experiências. Tudo alinhado para impulsionar o esforço da Associação em estimular e apoiar os hospitais na adoção das práticas ESG, e contribuir para oferecer uma assistência cada vez melhor aos brasileiros.

Conheça, a seguir, os temas que classificam os *cases* desta publicação de acordo com os pilares ESG.

AMBIENTAL

Gestão de resíduos

A produção de resíduos em grande escala é uma caraterística dos serviços de saúde e, por isso, a gestão desse lixo está no topo das preocupações dos hospitais. Atualmente, as organizações procuram avançar em práticas de classificação adequada, redução na geração, reciclagem e reutilização, treinamento e conscientização e aprimoramento do monitoramento e dos relatórios.

Infraestrutura e instalações sustentáveis

Estruturas sustentáveis são um dos requisitos mais relevantes, e inteligentes, para promover a redução do impacto ambiental dos serviços, otimizar os recursos da operação e proporcionar um ambiente mais saudável aos pacientes e profissionais de saúde. Então, hoje podemos observar projetos inovadores de design ecológico e eficiência energética, fontes renováveis e gerenciamento inteligente do uso, garantia de qualidade do ar, certificações, padrões e monitoramento avançado.

Eficiência energética

O uso eficiente da energia é uma preocupação permanente do setor de saúde. Nesse sentido, acompanhamos o desenvolvimento de tecnologias e práticas inovadoras em áreas, como automação e controle, iluminação inteligente e equipamentos médicos mais eficientes, gestão avançada com incorporação cada vez maior de fontes renováveis, além de treinamento e conscientização dos profissionais.

SOCIAL

Experiência do paciente

A nova abordagem que coloca o paciente no centro da assistência e promove a saúde baseada em valor prioriza os investimentos na melhoria da experiência do usuário. Nesse sentido, as práticas inovadoras ultrapassam a resolutividade e buscam conforto físico e mental, agilidade, segurança e economia de recursos com projetos que envolvem telemedicina, facilidade de acesso à informação, saúde digital, experiência personalizada e automação de processos. E, claro, treinamento e desenvolvimento de uma cultura centrada na satisfação das pessoas.

Humanização na prestação de serviço

A humanização é da natureza dos serviços de saúde e, atualmente, uma questão obrigatória para todas as instituições. Nessa área, vemos o desenvolvimento de práticas que envolvem comunicação e engajamento, ambientes acolhedores, treinamento em habilidades socioemocionais, cuidados paliativos e apoio psicossocial, além da consolidação da cultura de assistência centrada no paciente.

Diversidade e inclusão

A promoção de um ambiente inclusivo e diverso é prioridade para a liderança corporativa de vanguarda, sobretudo no setor de saúde. É uma providência que atende aos melhores princípios de responsabilidade social e ainda aprimora os resultados da assistência, com interação mais rica entre os profissionais e atendimento mais abrangente para todas as comunidades. Para isso, os hospitais avançam em recrutamento e retenção inclusivos, treinamentos e aculturamento, equidade no acesso, codesign dos serviços e promoção de ambientes diversos.

ECONÔMICO/GOVERNANÇA

Sabemos que o G da sigla ESG está implícito em todas as dimensões: econômica, ambiental e social. No entanto, para fins deste trabalho, consideramos no pilar Econômico/Governança os temas: desempenho econômico, compliance e inovação e tecnologia.

Desempenho econômico

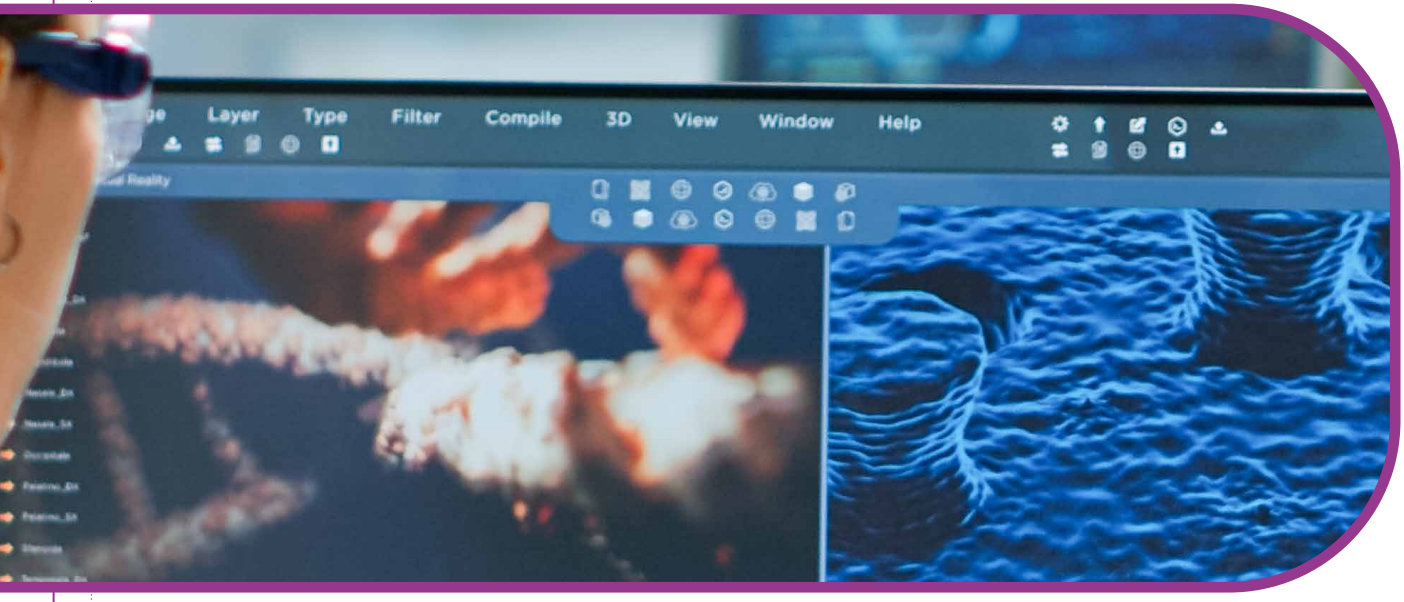
A sustentabilidade econômica das instituições de saúde está no topo da agenda do setor e os hospitais buscam aprimorar a gestão financeira com ações que envolvem tecnologia e automação, análise de BI, eficiência operacional, parcerias estratégicas, novos modelos de remuneração, entre outras.

Compliance

O *compliance* na saúde está em evolução acelerada, apoiado em inovações que envolvem inteligência artificial na análise de dados, monitoramento em tempo real, *blockchain*, novos modelos de treinamento e aculturamento, e o compartilhamento de informações.

Inovação e tecnologia

Os hospitais estão usando inúmeras inovações tecnológicas para aprimorar a governança. Entre as principais estão os sistemas integrados de gestão, BI e análise avançada de dados, saúde digital, *blockchain* e *machine learning.*



GRANDES NÚMEROS

Os *cases* desta publicação buscam exemplificar o que os hospitais associados à Anahp vêm colocando em prática para amadurecer, em suas instituições, os fundamentos e a cultura ESG. Mas, além dos projetos detalhados nas páginas a seguir, há muitos outros trabalhos em desenvolvimento e que já apresentam resultados.

Em busca de tentar dimensionar o impacto dessas ações nas instituições e na sociedade, mapeamos, em números, projetos, valores investidos e pessoas impactadas. **Os dados são referentes ao período entre junho de 2022 e junho de 2023.** Confira:

691 projetos ESG realizados

180 projetos ambientais

370 projetos sociais

141 projetos de governança

20% Governança

26% Ambiental

54% Social

R$ 507.053.184,23 investidos em ESG

R$ 78.703.334,04 em Ambiental

R$ 162.492.307,69 em Social

R$ 265.857.542,50 em Governança

52% Governança

16% Ambiental

32% Social

12.758.911 pessoas impactadas*

11.688.657 em Ambiental**

625.858 em Social**

444.396 em Governança**

3% Governança

92% Ambiental

5% Social

*Resultados considerando impacto direto.

** Os números são aproximados, já que nem sempre é possível mensurar a quantidade de pessoas realmente atingida por algumas ações ESG.

AMBIENTAL

ARTIGO

Integrando ESG, mudanças climáticas e saúde: agregando valor para um futuro mais resiliente

Por Ingrid Cicca[1], Thiago Awad[2] e Victor Kenzo[3]

À medida que a conscientização sobre as questões ambientais e sociais cresce, torna-se evidente que as organizações devem adotar uma abordagem mais responsável e sustentável em suas operações. Para além do fator econômico, o conceito de ESG tem ganhado destaque como uma estrutura abrangente que engloba critérios ambientais, sociais e de governança nas decisões empresariais. Um dos desafios mais urgentes enfrentados é o combate às mudanças climáticas, no qual representam uma ameaça significativa ao meio ambiente, à sociedade e à economia global. Nesse contexto, a integração do ESG e a abordagem das mudanças climáticas tornam-se fundamentais para as organizações que buscam um futuro sustentável e desejam atender às expectativas crescentes de seus *stakeholders*.

Ou seja, o ESG *(Environmental, Social, and Governance)* e as mudanças climáticas são dois temas intrinsecamente interligados que têm ganhado cada vez mais relevância no cenário global. O ESG refere-se aos critérios que as organizações devem considerar em suas operações e decisões de investimento; e, por sua vez, as mudanças climáticas representam uma das maiores ameaças enfrentadas pela humanidade.

A emergência climática exige ações urgentes e efetivas para mitigar os efeitos das mudanças e promover a sustentabilidade. Os consumidores e investidores estão cada vez mais cientes sobre as questões ambientais e o compromisso necessário com a redução de suas pegadas de carbono e com a transição para uma economia de baixo carbono. Além disso, a conscientização sobre os riscos financeiros associados às mudanças climáticas tem levado a uma maior demanda por informações transparentes e confiáveis sobre as práticas e políticas das empresas em relação às questões do clima.

No setor da saúde, as mudanças climáticas representam um desafio significativo para os hospitais em todo o mundo. O aumento das temperaturas, eventos climáticos extremos e a deterioração do meio ambiente têm um impacto direto na saúde das pessoas e na infraestrutura hospitalar. Ou seja, enfrenta-se

ameaças como a intensificação de doenças respiratórias, aumento de doenças transmitidas por vetores, riscos de insegurança alimentar (ou maior segurança alimentar em risco) e desafios logísticos em emergências. Além disso, os hospitais também são grandes consumidores de água, energia e geradores de resíduos, contribuindo para as emissões de gases de efeito estufa (GEE). Diante desse cenário, é essencial que os hospitais adotem medidas para mitigar e se adaptar às mudanças climáticas, visando proteger a saúde das comunidades, fortalecer a resiliência e promover práticas sustentáveis.

Uma etapa fundamental para enfrentar os desafios oriundos da emergência climática nos hospitais é a realização de um inventário das emissões de GEE. Esse inventário permite que sejam identificadas as principais fontes de emissões dentro das particularidades da operação, além de promover metas de redução e ajudar a entender os compromissos e as iniciativas que podem ser aderidos pela instituição, assim como o Race to Zero. Ainda, a ferramenta proporciona uma visão sistêmica dos impactos ambientais gerados, permitindo uma análise mais precisa dos custos e benefícios de iniciativas sustentáveis, e desempenha um papel crucial na prestação de contas e na transparência, permitindo que os hospitais comuniquem seus esforços e resultados para as partes interessadas - internas e externas.

Neste contexto, por meio do inventário, é possível identificar áreas estratégicas para adotar práticas mais sustentáveis, visando a gestão e redução das emissões de GEE. Tais como: redução de consumo de combustíveis para equipamentos pela otimização de processos; troca de equipamentos buscando eficiência; revisão das redes de gases; busca por gases com menor GWP (potencial de aquecimento global); uso de frota de veículo com combustível renovável; estímulo ao uso de veículo elétrico por meio de pontos de abastecimento e vagas exclusivas; reciclagem de gases refrigerantes; compra de certificados de energia renovável (REC) seguindo todos os critérios técnicos para garantir a fonte da energia elétrica; busca por aterro sanitário que recupere e aproveite o metano; parceria com companhias aéreas para neutralização das emissões; aperfeiçoamento do consumo de água e a gestão adequada de resíduos - possibilitando obter economias significativas ao reduzir despesas.

Além disso, um inventário de GEE bem elaborado e transparente pode fortalecer a imagem e a reputação do hospital, atraindo investidores e parceiros que valorizam a responsabilidade ambiental. Dessa forma, o inventário de emissões de GEE não apenas contribui para mitigar as mudanças climáticas, mas também oferece benefícios econômicos tangíveis, promovendo a sustentabilidade financeira das instituições de saúde.

Atualmente, existem diversas plataformas onde é possível realizar o inventário de GEE. Indica-se que os hospitais utilizem o GHG Protocol como referência para realizar seus inventários. Essa plataforma amplamente reconhecida e adotada internacionalmente oferece diretrizes claras e metodologias padronizadas para a quantificação e o relato das emissões de GEE. Ao seguir essas diretrizes, os hospitais podem garantir a consistência e a comparabilidade dos seus dados, facilitando a análise e o compartilhamento de informações com outros setores e organizações.

Em suma, a necessidade de os hospitais aderirem ao inventário de emissões de gases de efeito estufa é crucial diante dos desafios impostos pelas mudanças climáticas. Ao enfrentar as consequências diretas dessas mudanças, os hospitais devem adotar medidas para proteger a saúde das comunidades e fortalecer sua resiliência. Além disso, a realização do inventário proporciona uma visão abrangente das emissões e permite a identificação de áreas estratégicas para a implementação de práticas mais sustentáveis, resultando em benefícios econômicos tangíveis, como redução de custos operacionais e fortalecimento da reputação institucional. Portanto, ao aderir ao inventário de GEE, estabelecer uma meta, adotar uma iniciativa e realizar a gestão das emissões, os hospitais demonstram seu compromisso com a mitigação das mudanças climáticas e podem, ainda, buscar a neutralização das emissões em casos que não contam com tecnologia suficiente para reduzir totalmente. Assim, contribuem para um futuro mais sustentável, garantindo a saúde das gerações presentes e futuras.

Atualmente, já existem hospitais que estão nessa jornada climática e conseguem demonstrar que tantas ações, mesmo não ligadas ao cuidado do paciente, são uma realidade possível pela emergente necessidade do planeta. E, em um futuro próximo, somente os que adotarem práticas sustentáveis e promoverem a redução das emissões irão atrair pacientes, profissionais e parceiros.

Ingrid Cicca

Jornalista, especialista em Meio Ambiente pela COPPE/UFRJ e em Gestão de Negócios Sustentáveis pela UFF, e mestre em Práticas de Desenvolvimento Sustentável pela UFRRJ. É gerente de Sustentabilidade e Meio Ambiente na Rede D'Or São Luiz, professora de Sustentabilidade, Responsabilidade Social e Ética e coordenadora do Grupo de Trabalho ESG da Anahp.

Thiago Awad

Coordenador de Sustentabilidade Ambiental do Hospital Santa Izabel - Santa Casa da Bahia e coordenador do Grupo de Estudos de Práticas de Sustentabilidade da Anahp. É engenheiro ambiental e sanitarista, especialista em Energias Renováveis e em Direito Ambiental. Possui MBA em Gestão Corporativa e Liderança.

Victor Kenzo

Coordenador de Sustentabilidade Ambiental do Hospital Sírio-Libanês e coordenador do Grupo de Estudos Práticas de Sustentabilidade da Anahp. É engenheiro ambiental especialista em Gestão e Controle Ambiental em Serviços de Saúde.

CASES EM DESTAQUE - AMBIENTAL

Quem participa

- **A.C.Camargo Cancer Center**
- **AACD - Associação de Assistência à Criança Deficiente**
- **Clínica São Vicente**
- **Hcor**
- **Hospital Albert Sabin (SP)**
- **Hospital Alemão Oswaldo Cruz**
- **Hospital Alvorada Moema**
- **Hospital Anchieta**
- **Hospital BP**
- **Hospital Copa D'Or**
- **Hospital CopaStar**
- **Hospital Barra D'Or**
- **Hospital das Nações**
- **Hospital DF Star**
- **Hospital do Coração Anis Rassi**
- **Hospital e Maternidade São Luiz - Unidade Anália Franco**
- **Hospital e Maternidade São Luiz - Unidade Itaim**
- **Hospital Edmundo Vasconcelos**
- **Hospital Ernesto Dornelles**
- **Hospital Esperança Olinda**
- **Hospital Evangélico de Londrina**
- **Hospital Israelita Albert Einstein**
- **Hospital Mãe de Deus**
- **Hospital Márcio Cunha**
- **Hospital Mater Dei Betim-Contagem**
- **Hospital Mater Dei Contorno**
- **Hospital Mater Dei Porto Dias**

- **Hospital Mater Dei Santa Genoveva**
- **Hospital Mater Dei Santo Agostinho**
- **Hospital Moinhos de Vento**
- **Hospital Nipo-Brasileiro**
- **Hospital Nossa Senhora das Graças**
- **Hospital Pequeno Príncipe**
- **Hospital Pompeia**
- **Hospital Português**
- **Hospital Pró-Cardíaco**
- **Hospital PUC-Campinas**
- **Hospital Quinta D'Or**
- **Hospital Rios D'Or**
- **Hospital Samaritano Paulista**
- **Hospital Santa Catarina Paulista**
- **Hospital Santa Izabel**
- **Hospital Santa Joana Recife**
- **Hospital Santa Luzia**
- **Hospital Santa Rita de Cássia**
- **Hospital Santa Rosa**
- **Hospital Santo Amaro**
- **Hospital São Camilo Pompeia**
- **Hospital São Lucas da PUCRS**
- **Hospital São Luiz – Unidade Morumbi**
- **Hospital São Marcelino Champagnat**
- **Hospital São Marcos**
- **Hospital São Vicente Curitiba**
- **Hospital São Vicente de Paulo (RS)**
- **Hospital Sírio-Libanês**
- **Hospital Tacchini**
- **Hospital Vila Nova Star**
- **Real Hospital Português de Beneficência em Pernambuco**

CASES EM DESTAQUE **– AMBIENTAL**

GESTÃO DE RESÍDUOS

GESTÃO DE RESÍDUOS

A.C.Camargo Cancer Center

Ampliação de Coleta Seletiva no Gerenciamento de Resíduos do A.C.Camargo Cancer Center

Data de início: 01/07/2021

Data prevista para encerramento: Em andamento

OBJETIVO:

Promover as melhores práticas de gestão de resíduos, ampliando a segregação e reciclagem de eletrônicos, pilhas, baterias, películas de imagem e resíduos de medicamento, sendo uma iniciativa importante e oferecendo aos nossos profissionais, pacientes e comunidade pontos de coleta destes resíduos em todas as nossas unidades. Promover as melhores práticas de gestão de resíduos, implantando a reciclagem interna dos resíduos orgânicos provenientes das copas, cozinhas, podas e varrição de áreas verde, reutilizando este composto gerado pelo processo de compostagem nas áreas ajardinadas da instituição, retornando a matéria orgânica para o meio ambiente e reduzindo os impactos ambientais decorrentes do processo de coleta externa como emissão de CO^2.

DESENVOLVIMENTO:

Em 2021, implantamos em todas as nossas recepções e entradas de colaboradores dispositivos de coleta de pilhas, baterias e películas de imagem, a fim de estimularmos a segregação e reciclagem destes resíduos pelos nossos pacientes, colaboradores e comunidade. Em 2023, ampliamos esta possibilidade também aos resíduos de medicamentos. Os dispositivos de coleta foram desenvolvidos em conjunto com fornecedor e fabricados com materiais recicláveis. Implantamos também a primeira composteira, localizada na Unidade Antônio Prudente, com capacidade de receber até 6 m^3 de resíduos por mês. A composteira foi construída de madeira sintética proveniente de materiais recicláveis. O método escolhido foi o de compostagem por revolvimento com maior utilização de resíduos provenientes de podas e varrições de áreas ajardinadas e uma pequena parcela de resíduos orgânicos gerados nos setores de serviço de nutrição.

CONCLUSÃO:

O projeto atingiu seu objetivo principal, como a melhoria na segregação de resíduos e o desvio de resíduos que possivelmente seriam descartados sem tratamento adequado. Desde o início do projeto encaminhamos para reciclagem 1,36 toneladas de películas de imagem, 437 kg de pilhas e baterias, 316 kg de eletrônicos e 45 kg de medicamentos enviados ao tratamento adequado. O projeto trouxe melhorias na segregação e destinação dos resíduos orgânicos, onde também conseguimos instalar lixeiras de segregação de resíduos orgânicos dentro do refeitório. Desde a implantação foi possível tratar internamente quase duas toneladas de resíduo orgânico com maior volume proveniente das podas e varrições de áreas verdes.

GESTÃO DE RESÍDUOS

AACD - Associação de Assistência à Criança Deficiente

Amigo do Meio Ambiente

Data de início: 01/01/2017

Data prevista para encerramento: Em andamento

Hospital Ortopédico AACD

OBJETIVO:

O "Amigo do Meio Ambiente" tem como objetivo a organização e estruturação da gestão de resíduos da AACD, de acordo com o Plano Nacional de Resíduos Sólidos e as legislações vigentes. Além dos benefícios relacionados à sustentabilidade, o programa promove alinhamento e engajamento do público da instituição por meio de aprendizado contínuo. Isso colabora para uma cultura organizacional consciente, que busca constante e incessantemente minimizar os impactos ambientais e dar um novo destino aos resíduos gerados.

O principal desafio estava justamente na construção dessa cultura sólida, que incentiva o compartilhamento de conhecimento e torna todos responsáveis pela melhoria dos processos. O orçamento também foi uma questão a ser enfrentada, por isso a criatividade e o envolvimento de todos foi fundamental para a quebra de paradigmas e efetiva implementação de atividades que promovessem menor impacto ambiental e menos despesas para a instituição.

DESENVOLVIMENTO:

O "Amigo do Meio Ambiente" introduziu uma abordagem mais sustentável para a gestão de resíduos da AACD. Isso exigiu a análise do modelo vigente para o mapeamento de necessidades. Assim, possibilitou-se a construção de um novo modelo de gestão que contou com o envolvimento direto das áreas operacionais. Para a viabilização do projeto, foram atualizados os processos e adquiridos novos equipamentos, com o devido treinamento dos colaboradores para garantia de consistência e qualidade nas atividades diárias, assim como o desenvolvimento contínuo da equipe. Com o passar do tempo, foram elaborados indicadores para mensuração dos resultados e otimização dos processos. Além disso, a divulgação dessas ações vem sendo feita tanto em canais físicos como digitais de comunicação da AACD, para a construção de uma cultura focada no meio ambiente, consolidada após seis anos e pautada no engajamento e reconhecimento

CONCLUSÃO:

Além do "Amigo do Meio Ambiente", a AACD é signatária do Pacto Global desde 2012 e está sempre disposta a encontrar novas formas de tornar a sua gestão de resíduos ainda mais sustentável e eficaz. Em 2022, a instituição realizou:

• Coleta seletiva de mais de 520 toneladas de resíduos;

• Descarte de mais de 300kg de pilhas e baterias;

• Logística reversa de mais de 46 mil bitucas de cigarro;

• Reciclagem de mais de 2,7 toneladas de filmes radiológicos;

• Uso de canecas ecológicas para economia de mais de 48.000 copos plásticos;

• Transformação de mais de 4 toneladas de polipropileno em pneus;

• Retorno de quase 2 mil embalagens de produtos químicos biodegradáveis;

• Reaproveitamento de mais de 1,2 mil *bags* de álcool em gel;

• Substituição de mais de 1,6 mil lâmpadas de mercúrio por modelos de LED;

• Digitalização de 73% dos moldes para fabricação de produtos ortopédicos, diminuindo o consumo de gesso;

• Preservação de cerca de 3 milhões de folhas de papel.

GESTÃO DE RESÍDUOS

Hospital Albert Sabin (SP)

Lixo com futuro!

Data de início: 01/10/2022

Data prevista para encerramento: Em andamento

OBJETIVO:

Reciclar 100% dos resíduos não infectantes do hospital.

DESENVOLVIMENTO:

Buscamos no mercado um parceiro para auxiliar o hospital em um método de 100% de reciclagem dos resíduos não perigosos gerados e encontramos a startup MUSA (empresa B certificada). A contratação dos serviços engloba três categorias: recicláveis, orgânicos e outros comuns (Grupo D). Os orgânicos vão para compostagem, os recicláveis para centros de triagem e os demais do Grupo D enviados para usinas de coprocessamento ou para produção de combustível derivado de resíduo (CDR). Mapeamos locais de dispensação e lixeiras para cada ponto, compramos sacos de lixo com cores diferenciadas e treinamos todos os colaboradores.

Ainda temos o desafio de aprimorar os mecanismos de segregação interna, considerando que um percentual ainda é encaminhado para incineração – já estão em andamento campanhas para redução expressiva da volumetria do que tem sido descartado dessa maneira. Os resíduos incinerados viram combustível energético para indústria e todo o CO_2e gerado é compensado com a compra de créditos de carbono - 374.406 kg seria o volume de CO_2e gerado no caso de dispensação em aterro sanitário e, com esse processo ainda emitimos 5.566 kg de CO_2e.

CONCLUSÃO:

Tivemos como aprendizado que é necessário treinamentos constantes com toda equipe para atrair o engajamento, mesmo sendo um assunto que a maioria já conhece, bem como a divulgação é muito importante. Resultado: Desde o início do projeto (out/2022) foram coletados 152.324 kg de resíduos, que ocupariam 685 m³ de aterro sanitário, gerados 9.471 kg de adubo orgânico, e 87.735 kg de materiais reciclados. Os resíduos incinerados geraram 57.421 kWh de combustível energético para a indústria, sendo preciso compensar 5.566 kg de CO_2e emitidos.

GESTÃO DE RESÍDUOS

Hospital Alemão Oswaldo Cruz

Implantação de estratégia de coleta seletiva em salas de procedimentos cirúrgicos e endoscópios de uma instituição hospitalar

Data de início: 01/06/2022

Data prevista para encerramento: Em andamento

OSWALDO CRUZ
HOSPITAL ALEMÃO

OBJETIVO:

As instituições de saúde têm buscado cada vez mais realizar iniciativas sustentáveis para o meio ambiente, assim, a prática de coleta seletiva, além de garantir, a execução de uma economia circular, ou seja, viabilizar a reutilização de matérias-primas evitando retirá-las da natureza, pode impactar a qualidade de vida da população, bem como garantir o futuro das próximas gerações. O Hospital Alemão Oswaldo Cruz, buscando cada vez mais seu desenvolvimento sustentável, incentiva a implementação de mudanças em processos e o engajamento dos colaboradores em ações que também corroboram com práticas ESG (Ambiental, Social e Governança). Portanto, o objetivo deste trabalho é descrever a estratégia utilizada dentro do centro cirúrgico e do centro de endoscopia para a redução de resíduos infectantes em salas de procedimentos, através da implantação de coleta seletiva, garantindo a geração e segregação de resíduos recicláveis e contribuindo para o adequado ciclo dos resíduos da instituição.

DESENVOLVIMENTO:

Estudo de caso sobre a implantação de uma estratégia de coleta seletiva em salas de procedimentos cirúrgicos e endoscópios realizada em cinco principais fases. 1ª fase: identificação, análise do problema e identificação das oportunidades de mudanças; 2ª fase: redesenho do processo de descarte e descrição da nova estratégia de coleta seletiva baseada nas diferentes cores dos sacos dos *hampers* presentes nas salas - saco verde: descarte de embalagens limpas de papel e plástico (mix); saco vermelho: descarte de mantas TNT limpas (campos cirúrgicos); saco azul: descarte de roupas sujas; saco branco: descarte de resíduos infectantes; 3ª fase: capacitação das equipes - enfermagem e profissionais do serviço de hotelaria hospitalar; 4ª fase: um mês de teste piloto em pequena escala, ou seja, em uma sala operatória e uma sala de exames endoscópicos; e 5ª fase: implantação para as demais salas operatórias e salas de exames endoscópicos.

CONCLUSÃO:

Durante o projeto, 138 colaboradores foram capacitados no novo processo, 18 salas operatórias e seis salas de exames endoscópicos passaram pela mudança na estratégia de coleta seletiva. A estratégia permitiu disponibilizar menos *hampers* em cada sala, uma vez que foi possível a segregação do mix de papel e plástico, o que também garantiu a adesão por parte da equipe assistencial. Vale ressaltar que mudanças na forma de recebimento do material misturado por parte da empresa terceira permitiu realizar mudanças com maior potencial de engajamento. De junho de 2022 (mês teste) a dezembro de 2022, recuperamos e reciclamos 11 toneladas de material reciclável, sendo 7.953 quilos de mix de papel e plástico e 3.214 quilos de mantas TNT, antes destinados como resíduo infectante para tratamento por autoclaves e posterior encaminhamento para aterro sanitário.

GESTÃO DE RESÍDUOS

Hospital Alvorada Moema

Aterro Zero

Data de início: 01/09/2022

Data prevista para encerramento: Em andamento

OBJETIVO:

O projeto Aterro Zero surgiu com intuito de melhorar a gestão de resíduos nas unidades hospitalares, desde o processo de separação, acondicionamento, pesagem e destinação. E, a partir das melhorias, disseminar a importância da coleta seletiva e conscientização ambiental aos colaboradores e, posteriormente, obter novas formas de destinação que reduzam a disposição final dos resíduos. Entre os objetivos específicos, temos:

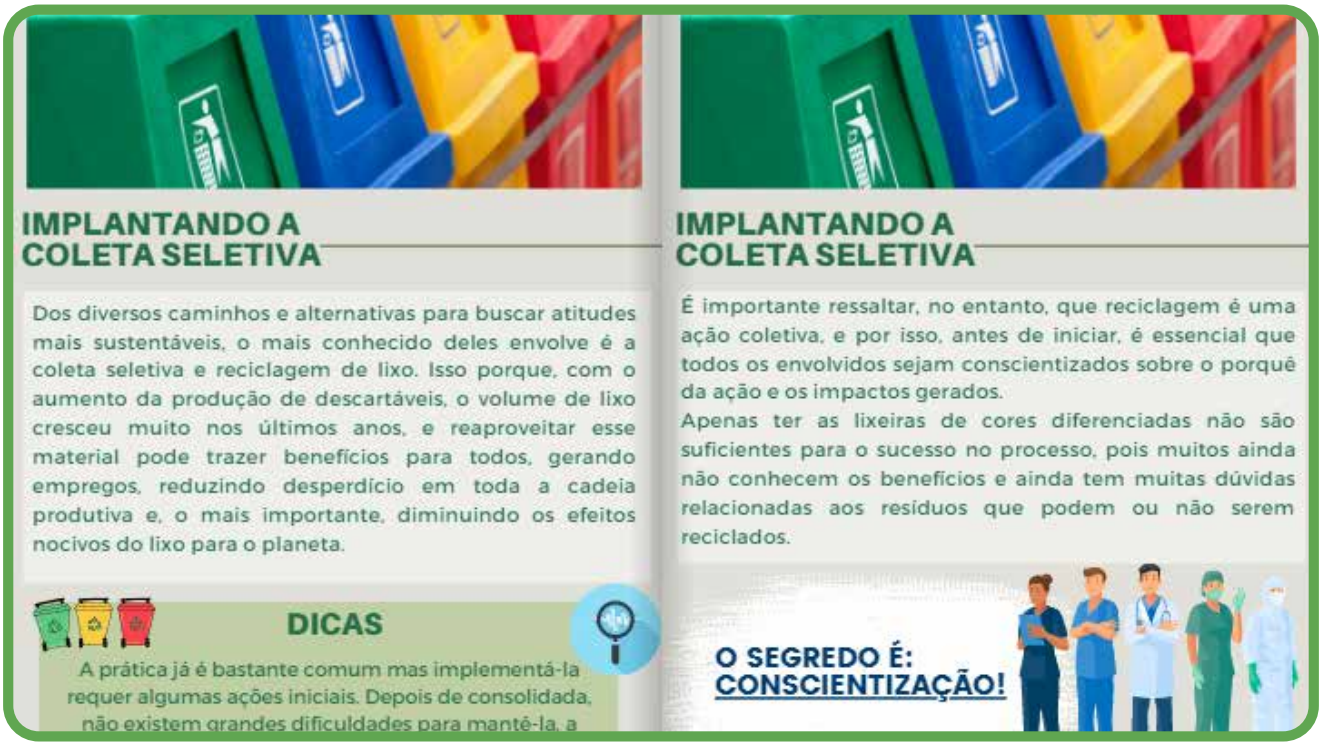
- Redução da destinação de resíduos para a disposição final em aterros;
- Aumento do aproveitamento dos resíduos gerados nas unidades de saúde em processos de reciclagem e logística reversa;
- Redução da emissão de gases de efeito estufa com a disposição final dos resíduos;
- Redução dos custos com tratamento de resíduos.

DESENVOLVIMENTO:

Após o mapeamento inicial do atual cenário de gerenciamento dos resíduos, a coleta seletiva foi proposta para os setores, buscando melhores práticas do ponto de vista operacional. Para a implantação da coleta seletiva, a ferramenta utilizada foi a educação ambiental, pois é fundamental conscientizar todos os envolvidos sobre os objetivos da coleta seletiva e os impactos positivos que essa prática pode gerar, uma vez que a adoção desse processo depende da colaboração coletiva. Em cada área de implantação, os resíduos gerados foram identificados de acordo com sua classificação, locais de posicionamento das lixeiras foram revistos, bem como as melhores identificações para tornar o processo didático e intuitivo, evitando misturas de resíduos. Após cinco meses de implantação e avaliação mensal dos resultados, os aprendizados e desafios foram apresentados em um guia ilustrado para que os conhecimentos adquiridos durante o projeto possam ser divididos com demais instituições de saúde.

CONCLUSÃO:

Com a implantação do projeto, cerca de 300 colaboradores passaram por treinamentos visando a conscientização ambiental. Entre os resultados obtidos com a implantação da coleta seletiva, observa-se a redução da destinação para aterro e aumento da reciclagem, com redução de 8% de geração de resíduos comuns que seriam destinados à aterros sanitários e aumento de 11% da geração de recicláveis (comparando com a pesagem antes da implantação do projeto). Os desafios e ganhos com a implantação da coleta seletiva foram escritos em um guia, nomeado de "Guia do Aterro Zero", contendo 90 páginas de textos e instruções para implantação em várias áreas de uma unidade de saúde e possibilidades de destinação para reciclagem e logística reversa, contendo as melhores práticas para posicionamento de lixeiras, dicas para adesivos que sejam visíveis, conteúdos de conscientização para os colaboradores e fluxos de como operacionalizar a separação.



GESTÃO DE RESÍDUOS

Hospital das Nações

Sustentabilidade Nações

Data de início: 02/08/2019

Data prevista para encerramento: Em andamento

OBJETIVO:

Em 2019, a direção do Hospital das Nações, em parceria com a Comissão de Sustentabilidade, buscou estratégias para o destino do resíduo reciclável gerado pela instituição que, até então, era a empresa responsável pela coleta e destinação sem nenhum impacto social. Neste período, buscamos parceiros em relação à contribuição social do nosso resíduo gerado. E firmamos parceria com a Recitorres (associação de Catadores de materiais recicláveis) de Curitiba, onde o impacto está direcionado diretamente às causas sociais e ambientais. Esta parceria segue com foco na reciclagem dos resíduos gerados, atendendo a um total de 30 famílias com o projeto.

DESENVOLVIMENTO:

A direção, junto dos membros da Comissão de Sustentabilidade, se reuniu com os diretores do projeto e discutiram abertamente os impactos do resíduo gerado pela instituição e como poderiam contribuir para o projeto. Também foi pauta o impacto ambiental da reciclagem e a geração de renda direta, por parte da empresa, que contribui para o sustento de trinta famílias cadastradas no projeto.

CONCLUSÃO:

A manutenção e continuidade do projeto enquanto o foco da empresa Recitorres tiver impacto social e ambiental.

GESTÃO DE RESÍDUOS

Hospital do Coração Anis Rassi

Sustentabilidade com consciência

Data de início: 01/01/2022

Data prevista para encerramento: 31/12/2023

OBJETIVO:

Quando iniciou a pandemia de Covid-19, o hospital aumentou em 100% o volume de resíduo gerado e o desafio maior foi conscientizar a equipe após o momento de pandemia de que a maioria do resíduo gerado na instituição era infectante. Então, traçamos uma meta de redução de 20% para 2022 referente aos anos de 2020 e 2021.

DESENVOLVIMENTO:

A elaboração do projeto começou com uma reunião realizada pela comissão de resíduos onde foram traçadas as metas para 2022. A primeira etapa foi redimensionar as lixeiras para pontos estratégicos. A segunda foi treinamento e conscientização dos colaboradores com o apoio da CIPA. A terceira etapa, que ocorreu no primeiro semestre de 2023 para diminuir o consumo de copos descartáveis, foi a entrega de garrafinhas térmicas para os colaboradores. Após a ideia do projeto ter sido consolidada, solicitamos a fabricação das garrafinhas para posterior distribuição. A data de entrega foi definida para 05/06, dia mundial do meio ambiente, na qual ficaram definidas as seguintes etapas de conscientização, distribuição e avaliação. Após a parte de ação da campanha será reduzido o número de copos descartáveis entregues nos setores e estabelecido indicadores para avaliação da redução do uso dos descartáveis.

CONCLUSÃO:

Meta de 2022 na redução de 20% do resíduo infectante atingida, mais conhecimento de toda equipe do hospital na parte de segregação de resíduos e, em janeiro de 2023, foram realizadas novas reuniões para dar continuidade ao projeto, trazendo mais um desafio que é a redução de 16% para o ano de 2023, fazendo com que o resíduo seja igual ao de 2019 antes da pandemia, referente a toneladas de resíduos gerados. Ao final do ano também vamos ter o resultado da diminuição de resíduo de copos descartáveis. Após esses resultados serão desenvolvidas mais soluções sustentáveis.

GESTÃO DE RESÍDUOS

Hospital Ernesto Dornelles

Uma visão ampliada da gestão dos resíduos: das não-conformidades às oportunidades de melhoria na segregação

Data de início: 01/02/2023

Data prevista para encerramento: Em andamento

OBJETIVO:

Estamos vivendo um momento crítico na história humana em relação ao nosso meio ambiente. Quando pensamos em hospitais devemos salientar que são reconhecidos como instituições que podem gerar grande impacto ambiental, pois operam ininterruptamente durante todo ano, sendo grandes consumidores de materiais e de recursos naturais (água e energia), além de grandes geradores de resíduos. É de extrema importância e responsabilidade das instituições de saúde fazer o devido gerenciamento dos resíduos gerados, buscando atuar sobre os possíveis impactos, tais como ambiental, financeiro, social e a conformidade legal que nos orienta sobre as etapas do manejo de resíduos de serviços de saúde. Dada a relevância do assunto, o objetivo e o desafio do projeto é identificar (nomear) as não conformidades no momento da segregação no local de sua geração e visualizar as oportunidades de melhoria para fornecer dados relevantes e pontuais para atuar juntos aos gestores e suas equipes.

DESENVOLVIMENTO:

O método utilizado contava com relatório mensal de anotações diárias com o número de não conformidades por setor, identificado pelo colaborador da higienização ao recolher o resíduo. Para obtermos os dados desejados, modificamos a forma de coleta

Os dados passaram a ser coletados mensalmente pela Gestão Ambiental - através da "Vigilância de Processos no Descarte de Resíduos". Todas as lixeiras de 17 setores assistenciais são avaliadas. A avaliação busca identificar as não conformidades na segregação e as oportunidades de melhoria. Exemplo: uma embalagem no biológico que poderia ser reciclável.

Estes dados são transferidos para um *dashboard* que permite visão ampla e estratificada de todos os setores, em que gestor tem acesso às informações específicas do seu setor, como dados em números absolutos, percentuais e dado descritivo. O método proporciona que a Gestão Ambiental e os gestores identifiquem pontualmente fragilidades das equipes.

CONCLUSÃO:

Ainda é cedo para obtermos o resultado desejado, mas a estratégia tem aproximado os colaboradores da conscientização sobre a importância de uma correta segregação dos resíduos gerados. A Vigilância de Processos de Descarte de Resíduos foi implantada em fevereiro deste ano. Até o presente momento é possível observar uma pequena redução das conformidades encontradas. Seguem resultados: Em fevereiro, identificamos 20% de não conformidades, em março 15% de não conformidades e, em abril, 13,5% de não conformidades. Do total de não conformidades identificadas nestes primeiros três meses, 13% estão relacionadas à segregação do resíduo orgânico, 11% biológico, 16% descartáveis, 5% químicos, 52% aos resíduos perfurocortantes e 3% aos resíduos sigilosos. Os números apontam redução das não conformidades e a identificação do resíduo que necessita atenção, e oportunidades de melhoria que a Gestão Ambiental deve avaliar com cada gestor.

Esta imagem trata-se do Dashboard que é alimentado mensalmente para acompanhamento dos dados coletados na Vigilância de Processos

GESTÃO DE RESÍDUOS

Hospital Esperança Olinda

Espaço de Convivência Alto da Sé

Data de início: 02/08/2022

Data prevista para encerramento: 07/10/2022

OBJETIVO:

O espaço foi pensado após as fortes chuvas ocorridas em nosso Estado e, como medida corretiva de um vazamento específico em área não assistencial, instalamos uma cobertura e aproveitamos a área para transformar o espaço que estaria ocioso. Criamos um espaço de convivência sustentável para nossos colaboradores, onde até então não havia um ambiente dedicado aos mesmos. Ressignificamos os materiais fora de uso e que estariam ocupando área no depósito. O desafio foi lançado e com sensibilidade fomos selecionando itens que iriam ser transformados para atender as necessidades. Além de ter sido uma linda entrega, fortaleceu a relação entre os times de trabalho devido ao engajamento e o respeito pelas ideias e contribuições de cada membro.

DESENVOLVIMENTO:

Reunimos os times de hotelaria e manutenção lançando o desafio de aproveitar a área para construir um espaço de convivência com baixo custo e aproveitando os materiais em desuso no hospital, num prazo de até 60 dias. Foram levantados todos os itens que poderiam ser reaproveitados, pensamos no layout adequado para os materiais para a área disponível, sensibilizamos fornecedores para nos apoiar com custo reduzido na restauração de cadeiras, colchões e sofás. Envolvemos equipe de manutenção para recriar itens, como canos de PVC e gradinese em um pergolado, cachepôs como lixeiras, mesas com bobinas de fio elétrico e ferragens da sobra da coberta, entre outros itens.

CONCLUSÃO:

Percebemos que, com olhar sensível, podemos identificar e ressignificar materiais já existentes dentro das unidades/espaços. Conseguimos fortalecer as relações entre os times através do respeito às ideias e estimulando a criatividade e entrega de cada membro envolvido. O espaço foi recebido pelos colaboradores de maneira satisfatória, se sentindo valorizados e cuidados e percebendo que é possível aprofundar o olhar para a questão da sustentabilidade. E, para finalizar, ver os sorrisos de satisfação dos colaboradores no momento da inauguração, além de corrigir o problema de vazamento inicial.

GESTÃO DE RESÍDUOS

Hospital Israelita Albert Einstein

Transformando resíduos em novos produtos

ALBERT EINSTEIN
SOCIEDADE BENEFICENTE ISRAELITA BRASILEIRA

Data de início: 01/01/2023

Data prevista para encerramento: Em andamento

OBJETIVO:

Um dos objetivos do Einstein é a busca pela melhoria contínua do seu desempenho, especialmente em relação ao meio ambiente, com ações que visam a mitigação e eliminação de qualquer impacto. Um dos desafios para isso era encontrar soluções que permitissem zerar o descarte do resíduo comum no aterro sanitário.

DESENVOLVIMENTO:

Inicialmente, o conhecimento da composição do resíduo comum gerado na organização através de um sistema de triagem automatizado, elevando a taxa de recuperação de produtos descartados. A análise mostrou que 50-60% do resíduo gerado seria reaproveitado, seja na segregação do resíduo orgânico, que poderia ser destinado para compostagem, ou, no caso do resíduo reciclável, de volta para a cadeia produtiva. O restante, denominado como refugo, passará pelo coprocessamento para aquecer os fornos das cimenteiras. Com esse processo, seria possível eliminar totalmente o resíduo e

obter o reaproveitamento energético. Após análise, houve a implementação do projeto com aumento de lixeiras destinadas para a coleta do resíduo orgânico em todas as unidades. Em paralelo, a comunicação nas lixeiras foi modificada, com implantação de QR Code para esclarecer eventuais dúvidas no momento de descarte do resíduo.

CONCLUSÃO:

O Einstein tem ferramentas que monitoram a evolução dos projetos considerados estratégicos e a meta é garantir que 45% do volume de resíduo gerado na organização seja reciclado.

• O projeto com resíduos comum vem contribuindo com o resultado superior a 55% de representatividade do reciclável na totalidade do resíduo gerado.

• Após seis meses, 92% de todo o resíduo gerado classificado como comum não é mais destinado ao aterro sanitário.

• Nos 8% do volume ainda destinado ao aterro sanitário é feita a captação do metano, transformado em energia e evitando maior impacto ao meio ambiente.

• A meta é expandir essa solução para 100% das unidades do hospital Albert Einstein.

• Somado a essa iniciativa, oito toneladas de resíduo têxtil gerado/ano no Einstein também deixaram de ser encaminhados ao aterro sanitário graças ao projeto UpLuxo, iniciado em 2021.

• Considerando o volume dos resíduos totais do Grupo D (resíduos comuns), 58,82% ainda é destinado para geração de energia (podendo haver variação).

GESTÃO DE RESÍDUOS

Hospital Mãe de Deus

Diagnóstico de Sustentabilidade Ambiental

Data de início: 01/10/2022

Data prevista para encerramento: 31/01/2023

OBJETIVO:

Consciente do seu papel perante a sociedade, o Hospital Mãe de Deus, ao longo do ano de 2022, se estruturou para ampliar o contexto de Gestão Ambiental para o conceito de Gestão ESG. Como etapa para elaboração do novo plano de sustentabilidade ESG, se definiu realizar o diagnóstico das unidades. En-

tendendo que uma etapa importante para este processo seria saber o "status quo" que se encontra em relação aos atributos estabelecidos no conceito ESG. Para, a partir deste resultado, levantar a quantidade de ações, esforços e/ou amplitude necessárias para conduzir a organização ao atingimento das metas que seriam propostas nos programas do novo Plano de Sustentabilidade ESG que seria construído.

DESENVOLVIMENTO:

As etapas seguidas para elaboração do projeto são as citadas a seguir:

a) Consciência da necessidade de ter um Plano de Sustentabilidade com enfoque mais amplo no ESG;

b) Entendimento da necessidade de se ter um diagnóstico das unidades;

c) Busca de método e/ou ferramenta para realizar o diagnóstico;

d) Utilização do método/ferramenta: Guia de Maturidade de Capital (que oferece um diagnóstico com informações, baseada em indicadores do mercado financeiro, avaliando melhor o posicionamento do negócio em relação aos seus objetivos de sustentabilidade);

e) Desenvolvimento de um segundo método de diagnóstico complementar, no qual fosse possível atualizar a situação das unidades no que tange a: Documentos legais; processos críticos ao meio ambiente; avaliação da área física para identificação de riscos ao meio ambiente; identificação das ações de sustentabilidade em andamento e dos pontos de melhoria;

f) Visita às unidades para realizar o diagnóstico;

i) Apresentação à diretoria.

CONCLUSÃO:

Com o diagnóstico realizado foi possível obter:

a) A medição do índice de maturidade da organização nas perspectivas de diversidade/serviços ecossistêmicos, recursos hídricos, mudanças climáticas, economia circular/gestão de resíduos e governança e gestão;

b) A organização se mostrou com maior número de ações e práticas nas perspectivas de diversidade/serviços ecossistêmicos e de economia circular/gestão de resíduos.

Metas futuras a serem atingidas:

a) Atingir a classificação: "Impacto Zero" a curto/médio prazo e, a longo prazo, se tornar uma "Organização Regenerativa";

b) Revisar o Plano de Sustentabilidade ESG, bem como os programas que compõem este plano;

c) Determinar as ações prioritárias, responsabilização, objetivos e metas para atingir os resultados definidos no novo plano.

GESTÃO DE RESÍDUOS

Hospital São Marcelino Champagnat

Logística Reversa de enxovais

Data de início: 01/03/2020

Data prevista para encerramento: Em andamento

OBJETIVO:

Precisamos cada vez mais nos conscientizar que devemos criar alternativas sustentáveis para diminuir o descarte de resíduos, reduzindo o envio de lixo em aterros de materiais para que, de alguma forma, seja possível seu reaproveitamento com outra finalidade. Diante dessa realidade, buscamos avaliar e implantar esse projeto para reaproveitar 100% dos enxovais descartados após sua vida útil. O objetivo é reduzir em 100% o descarte de enxoval hospitalar (conjuntos de roupas usados por pacientes e equipes, uniformes e cobertores) que, após a sua vida útil, deve ser descartado, seja por tempo de uso ou dado (aqui parece estar faltando algo). Neste processo, o tecido é higienizado, triado e, aqueles que não possuem condições de uso, separados, armazenados e encaminhados às empresas que transformam o enxoval em revestimento automotivo, em cobertores para Escola Social do Grupo Marista e Clínica Veterinária Escola (CVE) Pets, da Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUC/PR).

DESENVOLVIMENTO:

Temos dois processos para reaproveitamento dos enxovais descartados:

1. Envio desse material para a empresa Zero Wast Brasil, na qual descaracteriza esse material transformando em desfibrado têxtil ou estopa. Já deixamos de enviar para aterros sanitários o volume de 6.455 kg de enxovais descartados desde início de 2020, quando iniciamos o envio dos materiais para a empresa.

2. Cobertores passam por uma avaliação do setor de costura observando se podem ser reaproveitados, pois a grande maioria são descartados devido algum dano específico. Após essa avaliação são redimensionados em tamanhos menores para serem utilizados como cobertores para Escola Social do Grupo Marista e Clínica Veterinária Escola (CVE) Pets, da Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUC/PR). Até o momento, já disponibilizamos 132 cobertores para creche e 182 para pets. Todos os enxovais para descarte passam pelo processo de higienização hospitalar antes de serem avaliados seu descarte ou não.

CONCLUSÃO:

Deixamos de enviar para aterros sanitários 6.455 kg de resíduos. Contribuímos para conforto térmico de crianças e pets com a disponibilização dos cobertores reaproveitados.

GESTÃO DE RESÍDUOS

Hospital Mater Dei Contorno

Reciclagem óleo de cozinha

Data de início: 01/04/2023

Data prevista para encerramento: Em andamento

MaterDei
Hospital Contorno

OBJETIVO:

A utilização de óleo de cozinha pela população é frequente, mas, após o uso, muitos não sabem o que fazer com esse tipo de resíduo. Assim, a maioria das pessoas descarta o óleo na pia ou, ainda, armazena em recipientes para depois jogar no lixo comum. Porém, o óleo de cozinha é altamente poluente e seu descarte incorreto pode gerar inúmeros malefícios para o meio ambiente, como o entupimento de redes de esgoto, a poluição dos lençóis freáticos e a impermeabilização e contaminação do solo. Estima-se que apenas 1 gota de óleo pode contaminar 20 litros de água. Os objetivos da iniciativa são trazer mais consciência sobre o descarte de resíduos e seus impactos, realizar a destinação correta do óleo de cozinha para preservação do meio ambiente e apoiar financeiramente uma instituição de obras sociais local.

DESENVOLVIMENTO:

No Hospital Mater Dei Contorno, localizado em Belo Horizonte (MG), teve início um projeto de reaproveitamento de óleo de cozinha utilizado pelos colaboradores. Uma campanha foi divulgada e bombonas plásticas foram disponibilizadas nas áreas de uso comum dos colaboradores da unidade para arrecadação do óleo usado. O resíduo, então, é recolhido por um fornecedor parceiro e vendido para uma empresa que o utiliza como matéria-prima para fabricação de sabão. O valor arrecadado com a venda é destinado à instituição de caridade que atua na comunidade do entorno do hospital.

CONCLUSÃO:

Nos três meses iniciais do projeto, foram arrecadados mais de 15 litros de óleo. O projeto será implementado nas demais unidades da Rede Mater Dei, que passarão a fazer a coleta adequada do resíduo para reciclagem e contribuir para a preservação do meio ambiente, além do apoio financeiro a instituições sociais locais.

GESTÃO DE RESÍDUOS

Hospital Mater Dei Porto Dias

Gestão de resíduos recicláveis

Data de início: 01/01/2018

Data prevista para encerramento: Em andamento

OBJETIVO:

A reciclagem é essencial para mantermos uma sociedade sustentável. Além do reaproveitamento do resíduo como matéria-prima de novos produtos, o que gera economia para as empresas, há outros benefícios, como redução no gasto de energia, redução dos gases de efeito estufa (GEE), preservação de fontes de matéria-prima, diminuição do gasto com aterros sanitários e geração de emprego. Pensando nisso, o Hospital Mater Dei Porto Dias estabeleceu uma parceria com a Associação de Catadores da Coleta Seletiva de Belém (ACCSB) para a realização de coleta de resíduos recicláveis gerados pela unidade hospitalar.

DESENVOLVIMENTO:

O Hospital Mater Dei Porto Dias faz controle rigoroso dos resíduos gerados em suas atividades, como forma de preservação do meio ambiente. Resíduos infectantes, químicos, eletrônicos, papel, papelão, plástico, são destinados conforme legislação e com o suporte de empresas parceiras certificadas e qualificadas em relação à coleta e descarte adequados. Para a coleta regular e adequada de resíduos recicláveis do hospital, foi firmada uma parceria com a Associação de Catadores da Coleta Seletiva de Belém (ACCSB). A iniciativa teve início em 2018 e segue até o momento. Com foco em aprimorar continuamente o processo de descarte e reciclagem de resíduos e a ampliar a assertividade sobre a gestão dos resíduos hospitalares, o hospital realiza, ainda, campanhas de conscientização para os colaboradores sistematicamente, além de treinamentos sobre o Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviço de Saúde (PGRSS), que é atualizado periodicamente conforme orientações dos órgãos municipais.

CONCLUSÃO:

A parceria do hospital com a Associação de Catadores da Coleta Seletiva de Belém (ACCSB), que coleta mensalmente resíduos recicláveis como papel, papelão e óleo, teve início em 2018, e no ano de 2022, o hospital registrou uma produção média de 30.368 kg de lixo reciclável, sendo 4.834 kg de papel, 25.294 kg de papelão e 500 kg de óleo.

GESTÃO DE RESÍDUOS

Hospital Moinhos de Vento

Reciclagem Transformadora

Data de início: 01/01/2022

Data prevista para encerramento: dezembro/2022

HOSPITAL MOINHOS DE VENTO

OBJETIVO:

O Hospital Moinhos de Vento enfrentou desafios significativos relacionados ao gerenciamento de resíduos recicláveis e à proteção de dados sensíveis. Apesar de encaminhar cerca de 70% dos resíduos para uma cooperativa, o destino desses resíduos era desconhecido, o que representava riscos ambientais e de confidencialidade. Além disso, o hospital estava sujeito a possíveis sanções legais se não protegesse adequadamente os dados sensíveis de acordo com a LGPD. Dessa forma, o hospital estabeleceu como objetivo criar uma Central de Transformação de Resíduos interna para realizar a triagem e processamento de 100% dos resíduos recicláveis. Essa iniciativa visa não apenas garantir a destinação adequada dos resíduos, transformando-os em matéria-prima, mas também gerar emprego e renda. Além disso, ao incorporar os resíduos na cadeia produtiva foi possível criar produtos, promovendo a sustentabilidade e a economia circular. Nasce assim o projeto Reciclagem Transformadora.

DESENVOLVIMENTO:

Em 2017, o hospital fez um investimento de R$ 1,5 milhão na construção da Central de Transformação de Resíduos, um local propício para a implementação do projeto Reciclagem Transformadora. Para iniciar o projeto, utilizamos ferramentas de qualidade, como *brainstorming*, Diagrama de Ishikawa, 5W2H, Canvas, matriz GUT e fluxograma proposto. A partir dessa avaliação, identificamos oportunidades e estabelecemos ações para implementar a Reciclagem

Transformadora. Buscamos parcerias com fornecedores para garantir a qualidade do material destinado à reciclagem. Além disso, incorporamos 12 novos colaboradores ao projeto, incluindo três portadores de necessidades especiais com mais de 50 anos. Estabelecemos parceria com uma cooperativa de costureiras para reutilizar materiais têxteis na confecção de enxovais, sacolas tipo ecobags, aventais e outros produtos, além de encaminhar os papeis e plásticos para reciclagem retornando em produtos como sacos de lixo e papel higiênico para uso na instituição.

CONCLUSÃO:

Este projeto é realmente encantador, pois nos trouxe muitos aprendizados e estabeleceu um processo contínuo de reciclagem e reaproveitamento de resíduos. Hoje em dia, conseguimos reciclar praticamente todo o material triado, reintegrando-os à cadeia produtiva e garantindo sua circularidade. Atualmente, estamos reciclando uma média mensal de 17 toneladas de papel e papelão, transformando-os em papel higiênico. Além disso, reaproveitamos uma média mensal de 1.500 kg de polietileno de alta densidade, que é transformado em sacos de lixo. Também conseguimos reaproveitar 100% do TNT de invólucros, que retorna como sacolas ecobags e aventais. Outro exemplo é o reaproveitamento de latas de leite em pó, que são transformadas em vasos para plantas no projeto "Amor na Lata". Além disso, estamos trabalhando em projetos com outros tipos de materiais em parceria com empresas, desenvolvendo novos produtos a partir da reciclagem.

GESTÃO DE RESÍDUOS

Hospital Nipo-Brasileiro

Reciclagem de bitucas de cigarro

Data de início: 26/01/2022

Data prevista para encerramento: Em andamento

Beneficência Nipo-Brasileira de São Paulo
Hospital Nipo-Brasileiro

OBJETIVO:

Promover a educação ambiental diminuindo o impacto na geração de resíduos; Contribuir com a cadeia produtiva de materiais passíveis de reciclagem; Diminuir a poluição causada pelo descarte inadequado de bitucas de cigarro através da disponibilização de coletores no entorno da instituição. Alinhar nossas

ações aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentáveis da ONU (ODS). Esse projeto está baseado principalmente em 3 ODS's: ODS 3 (Saúde e Bem-estar), ODS 11 (Cidades e Comunidades Sustentáveis) e ODS 12 (Consumo e Produção Responsável). Essas ODS's abordam a diminuição da contaminação do solo, água e ar por produtos químicos, a minimização do impacto negativo dos resíduos gerados em decorrência das atividades nas cidades e o manejo adequado de produtos químicos. Contribuir para que esse resíduo não seja descartado de maneira inadequada e ainda possa ser transformado em um material reciclado, encaminhado para trabalhos socioambientais.

DESENVOLVIMENTO:

Foram mapeados os locais onde havia uma grande quantidade de bitucas no chão e, consequentemente, maior frequência de pessoas fumando. Foram distribuídos um total de seis coletores nesses locais. A observação dos locais onde são descartadas as bitucas é importante para que o dimensionamento da quantidade de bituqueiras seja adequado.

Foi realizada a divulgação interna pelo setor de marketing, comunicando sobre o projeto de reciclagem de bitucas e oferecendo informações para conscientização dos colaboradores e os locais de descarte. Outra maneira foi abordar os fumantes que estavam no entorno e próximos dos locais onde foram instalados os coletores de bituca, informando que havia um local apropriado para descarte e os impactos positivos através desse descarte correto. Os coletores de bituca de cigarro foram instalados no final de janeiro/22. Ficou estabelecido que as coletas seriam realizadas no final de cada mês, sendo a primeira coleta realizada em fevereiro/22.

CONCLUSÃO:

Com a instalação das bituqueiras e as informações quanto ao local adequado para descarte, grande parte dos fumantes descarta as bitucas nos locais corretos, diminuindo o impacto gerado no meio ambiente, levando em conta que uma bituca de cigarro possui cerca de 7 mil substâncias tóxicas e um grande potencial de contaminação do solo, água e ar. Em média são coletadas 3.223 bitucas de cigarro por mês, que correspondem a uma média de 1,289/kg. Uma bituca de cigarro pode levar até 15 anos para se decompor. Desde a implantação do projeto jan/22 até dez/22, foram coletados 14.180/kg de bitucas, correspondendo à 35.451 unidades desse resíduo. Desde o início da implantação do projeto foi evitada a contaminação de aproximadamente 16.501 litros de água. Os resultados foram satisfatórios e, além do descarte adequado, as bitucas foram transformadas em papel reciclado encaminhado para trabalhos socioambientais para serem transformados em blocos de notas, agendas etc.

GESTÃO DE RESÍDUOS

Hospital Pró-Cardíaco

Redução da utilização de plásticos

Data de início: 01/01/2023

Data prevista para encerramento: Em andamento

OBJETIVO:

Reduzir o consumo de embalagens de uso unitário (copos de mate, minigarrafas de refrigerante e copos descartáveis) por embalagens coletivas. Redução da utilização de recursos naturais e redução da destinação de resíduos para aterro.

DESENVOLVIMENTO:

O projeto do Hospital Pró-Cardíaco foi iniciado pela equipe de Nutrição da unidade com o intuito de substituir qualquer embalagem de bebidas utilizadas pelos médicos e colaboradores por garrafas de uso coletivo. Ainda, os copos plásticos foram substituídos por copos laváveis.

CONCLUSÃO:

Por mês, o projeto substitui 50.000 copos descartáveis pelo copo lavável; 1.440 embalagens pequenas de uso unitário para 180 garrafas de refrigerante; de 1.440 copos de mate pequenos de uso unitário por 120 garrafas.

GESTÃO DE RESÍDUOS

Hospital PUC-Campinas

Ações e monitoramento do plano de gerenciamento de resíduos com impacto ambiental e financeiro

Data de início: 05/10/2021

Data prevista para encerramento: Em andamento

OBJETIVO:

Este projeto tem como objetivo adequar e conscientizar quanto ao impacto e riscos no manejo inadequado dos resíduos produzidos em seus processos de trabalho, bem como orientar e padronizar seu correto descarte, visando redução de custos e uma segregação adequada com ações já implantadas e demonstrar a influência que teve no enfrentamento à pandemia da Covid-19 na geração, segregação, tratamento e disposição final dos resíduos em um hospital universitário.

Apresentando todo monitoramento antes e depois da pandemia da Covid-19, visto que este contexto exigiu a necessidade de grandes mudanças, em especial o resíduo infectante e químico, devido às suas características causando riscos à saúde e degradação ambiental. Com base na legislação vigente, analisou-se o processo de gestão dos resíduos de serviços de saúde (RSS), ferramentas técnicas para a proposição de um Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS) exigido pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária.

DESENVOLVIMENTO:

Com todas as ações, identificamos tópicos importantes, como o monitoramento dos processos implantados e, assim, conseguimos quantificar os resultados elencados a seguir antes e depois da pandemia da Covid-19:

Com a inclusão de caixas de perfuro para atender à necessidade de atendimento à pacientes da Covid-19, em 2020, houve aumento de acidentes em 50% e, comparado 2020 a 2021, aumentou 66,6%, com mais 2.550 caixas em média em uso ano. Com a situação da pandemia, implantação de exames RT PCR para Covid-19 no laboratório, aumento a geração de resíduos e de caixas.

Teve um grande aumento na quantidade de resíduos infectantes, de 18,23% comparado a 2019 com 2021, tivemos um aumento neste ano de 28,78% comparado ao ano de 2020. Com a pandemia da Covid-19, os custos dos insumos químicos usados para o tratamento interno da estação de tratamento de efluentes químicos do laboratório, aumentaram 27,77% comparados a 2019.

CONCLUSÃO:

Um plano de gerenciamento eficiente deve visar desde a capacitação de funcionários à organização, limpeza e determinação de medidas específicas em função dos tipos de resíduos gerados na unidade. Com a pandemia da Covid-19, evidenciamos mudanças necessárias levando em conta sempre a segurança dos

colaboradores e pacientes. Todas as ações relacionadas a resíduos foram aplicadas seguindo as normas vigentes e os colaboradores capacitados por diversas vezes, a cada mudança de protocolos e legislações.

Concluindo que o gerenciamento de RSS corresponde não apenas a um instrumento de proteção à saúde pública e ao meio ambiente, mas uma ferramenta capaz de promover princípios de sustentabilidade ambiental e financeira. E, com o monitoramento constante, temos condições de planejar e conduzir ações de melhoria contínua.

GESTÃO DE RESÍDUOS

Hospital Samaritano Paulista

UNINOVO
Novo final para uniformes e enxovais

Data de início: 01/01/2021

Data prevista para encerramento: Em andamento

OBJETIVO:

A solução adotada foi lançar um programa de conscientização a respeito da destinação de uniformes e enxovais para aterro e buscar uma solução que promovesse a reciclagem. A alternativa encontrada consiste no aproveitamento dos tecidos para produção de linhas e fabricação de *bags* e estojos com os tecidos reciclados.

• Reduzir a destinação de uniformes e enxovais usados para a disposição final em aterros;

• Reduzir a emissão de gases de efeito estufa com a disposição final dos resíduos.

DESENVOLVIMENTO:

A estratégia de implantação, em 2021, foi a busca por uma alternativa de reciclagem que dispensasse a destinação para aterros. Com a alternativa encontrada, parte-se para a conscientização

dos colaboradores. Atualmente, o processo já possui fluxo definido, procedimentado, cartazes com QR Code para facilitar o processo de envio pelas unidades. O envio de solicitação de coleta através do QR Code possibilita que os dados sejam enviados para uma base onde são contabilizados, o transporte e a coleta programados, bem como emissão de MTR para destinação final.

CONCLUSÃO:

Em 2022, com a conscientização de mais colaboradores, mais unidades hospitalares adotaram o programa e ocorreu um aumento de 467% na destinação, se comparado com 2021, chegando a 5,8 toneladas. Em termos de resultados ambientais, somente com a destinação de 2022, comparando a destinação para a reciclagem e aterro sanitário, estima-se que 7,69 toneladas de gases de efeito estufa tenha sido evitadas e seriam necessárias o equivalente a 210 árvores adultas para compensar essas emissões. Em âmbito financeiro, se créditos de carbono fossem comprados para compensar as emissões, o custo seria de aproximadamente 115,37 dólares. Somente o Hospital Samaritano, um dos hospitais participantes do projeto, já destinou 200 kg de uniformes devolvidos por seus colaboradores. Os uniformes se tornaram bolsas, *bags* e estojos. Os que não estavam em estado de reaproveitamento como produto foram reciclados para aproveitamento das linhas e como enchimento de estofados.

GESTÃO DE RESÍDUOS

Hospital Santa Joana Recife

Desperdilômetro

Data de início: 01/01/2021

Data prevista para encerramento: Em andamento

OBJETIVO:

Conscientizar os colaboradores sobre o desperdício de alimento, evitando desperdícios e reduzindo destinação de alimentos para aterro.

DESENVOLVIMENTO:

Todas as sobras de alimentos dos pratos devolvidos pelos funcionários no refeitório durante as grandes refeições (almoço e jantar) são pesadas e calculadas, estabelecendo o desperdício de alimentos em nossas unidades. Os resultados ficam expostos em um indicador no restaurante da unidade, onde o colaborador pode acompanhar as taxas de desperdício de comida no prato.

CONCLUSÃO:

Desde a implantação do projeto, a redução do desperdício chegou a 52% considerando números de todo o grupo. No Hospital Santa Joana, a equipe de Nutrição local promove conscientização diária para reduzir o desperdício e a média de desperdício é de 12g/*per capita*.

O progresso do desperdício de alimentos nas unidades é monitorado mensalmente através da pesagem da sobra dos pratos (g/*per capita*), acompanhado através de *dashboard*.

A partir das campanhas de conscientização contra o desperdício de alimentos, acredita-se que é possível investir em educação e saúde para desenvolver e conscientizar os colaboradores para a adoção de práticas mais sustentáveis. Diante do cenário de desperdício e dos impactos relacionados à geração de resíduos, é fundamental que a prática nutricional tenha como objetivo não apenas assegurar uma alimentação saudável e adequada, mas também atuar em prol da sustentabilidade do sistema que a provê.

GESTÃO DE RESÍDUOS

Hospital Santa Rita de Cássia

Gestão Automatizada de Resíduos

Data de início: 08/01/2015

Data prevista para encerramento: Em andamento

OBJETIVO:

Monitorar em tempo real a produção e rotas de resíduos.

DESENVOLVIMENTO:

A gestão automatizada de resíduos nasceu em 2015, mediante necessidade de manter controle em tempo real da produção de resíduos do Hospital Santa Rita e atender a RDC 222/2018. A TI pesquisou no mercado uma balança inteligente que pudesse receber dados e enviar para o MV (sistema de gestão hospitalar). Após definir o escopo da infraestrutura, o processo de coleta de resíduos foi mapeado detalhadamente e criado o painel e rotas existentes hoje. Com isso, mantemos o histórico de produção de resíduos desde 2016 e conseguimos, em tempo real, ter ações/condutas importantes sobre a gestão do resíduo. Atualmente, somos referência no manejo do resíduo hospitalar e recebemos anualmente visitas dos alunos do IFES do tecnólogo ambiental, bem como de outras instituições. Esse projeto já foi um *case* apresentado no "hospitais saudáveis" com representantes em nível nacional.

CONCLUSÃO:

É possível fazer gestão de resíduos! A tecnologia nos trouxe o controle e o desafio de ensinar o uso da tecnologia aos que realizam a coleta deste resíduo. Com a gestão em tempo real, controlamos a produção por classe de resíduos, produção de terceiros, controlamos os acidentes por perfurocortante do nosso colaborador e ainda controlamos o fluxo de materiais infectantes no hospital. Deu tão certo essa gestão que o mesmo modelo migrou para lavanderia, que também seguiu os mesmos passos de resíduo, fazendo um controle incrível de produção de lavanderia, além do controle real do processo de RELAVE, que é um marcador importante do processo da lavanderia, além de outros controles internos que realizamos. Literalmente, fazemos a gestão à vista do gerenciamento de resíduos e da produção da lavanderia.

GESTÃO DE RESÍDUOS

Hospital Santa Rosa

Campanha Eco Ponto

Data de início: 05/06/2023

Data prevista para encerramento: Em andamento

OBJETIVO:

Lançar uma campanha no Dia do Meio Ambiente que trouxesse envolvimento dos colaboradores do Hospital Santa Rosa para inseri-los na responsabilidade ambiental junto com a instituição. O desafio está em alcançar o número máximo de equipes do hospital que fossem agentes multiplicadores da ação e inserir a unidade como ponto de recolhimento dos resíduos indicados para o projeto, tanto no hospital como fora. Entendendo a importância da instituição na sociedade e a necessidade de um posicionamento quanto às questões sustentáveis, optamos por aderir a uma campanha existente, em prol da proteção dos animais, através do recolhimento de tampa de plástico, pilhas e baterias, lixo eletrônico, embalagens de aerossol e óleos usados, que reverterá recursos para o projeto e, consequentemente, conscientização da reciclagem ativa de resíduos que são recebidos no local.

DESENVOLVIMENTO:

Elaborado pelo engenheiro ambiental do hospital e a comissão do PGRSS, que estruturaram a campanha e apresentaram à diretoria para validação. Todos os recursos necessários do projeto foram oriundos do fundo existente de reciclagem, que foi direcionado para a confecção de um ponto com tambores e recipientes adequados para receber os resíduos trazidos pelos colaboradores. O local escolhido foi próximo ao registro de ponto, que tem grande circulação de colaboradores. Com tamanha adesão das equipes, por iniciativa própria montaram pontos de coleta próximos às áreas de cada equipe e criaram um ambiente competitivo e um clima descontraído que chamamos de "Competição Amiga" entre todos os setores do hospital a fim de arrecadar a maior quantidade possível destes materiais. No fim da campanha, o hospital fará a doação dos resíduos que serão utilizados em projetos com a finalidade de contribuir para a castração de animais de rua e melhorias nos abrigos de animais presentes no munícipio.

CONCLUSÃO:

A Campanha Eco Ponto conseguiu incentivar os colaboradores a um pensamento mais crítico com relação aos descartes, e auxiliar a destinação dos resíduos de forma correta e sustentável, colocando mais pessoas ativas e conscientes na sociedade. Em 15 dias de campanha, foram recolhidos 500 litros em resíduos, como tampa de plástico, pilhas e baterias, lixo eletrônico e embalagens de aerossol. No caso do óleo usado, para que não vá para as redes de esgoto, fortalecemos internamente na nossa cozinha, onde é feita a produção de refeições a pacientes e colaboradores, e estamos arrecadando uma média de 150 litros de óleo por mês. A campanha estava prevista encerrar no dia 05 de julho, mas, diante de tamanha adesão, iremos manter o Eco Ponto no local atual para quantificar para estudos e projetos futuros.

GESTÃO DE RESÍDUOS

Hospital Santo Amaro

A reutilização de recursos na área de saúde, uma transformação cultural

Data de início: 01/03/2023

Data prevista para encerramento: setembro/2023

OBJETIVO:

Historicamente o setor saúde é reconhecido pelos impactos ambientais, considerando que opera ininterruptamente e consome muitos recursos naturais, além de ser grande gerador de resíduos. A pandemia tornou ainda mais emergente a necessidade de mudanças substanciais, principalmente associadas à cultura e valores, que devem estar presentes em decisões e práticas de gestão do dia a dia. Contudo, dados recentes demonstram que tais organizações concentram mais esforços na área social, a exemplo das publicações do setor sobre ESG, onde 2% estão relacionadas ao pilar ambiental e mais de 96% ao social.

Dispomos ainda do desafio de transformação do modelo de associação do descarte dos recursos incorretamente à melhoria da qualidade, mesmo com normas que amparam a reutilização. Neste contexto, o Hospital Santo Amaro foi direcionado estrategicamente a trabalhar a eficiência no uso dos recursos, com associação direta à segurança, com o principal objetivo de contribuir com a transformação cultural.

DESENVOLVIMENTO:

Foi constituído o Comitê de Qualidade e Eficiência com objetivo de contribuir de forma estratégica para a transição de cultura associada à reutilização de insumos na saúde, prezando pela segurança da assistência e impactos ambientais associados à geração de resíduos.

Foram avaliados os materiais mais utilizados e de maior impacto ao ambiente, as normas que embasam o reuso e ausência de riscos. Para cada insumo foi definido grupo de trabalho para efetivo acompanhamento dos testes, etapa prévia à implementação completa da reutilização. Iniciou-se pela caneta para eletrobisturi com recomendação de uso único pelo fabricante, com amparo da RCD nº 15/2012, RE Anvisa nº 2605/2006 e nº 2606/2006. Após rigorosa análise do insumo (caneta), foram realizados testes em proteína bovina, avaliando cauterização, corte e demais aspectos técnicos. Por fim, foram identificados os cirurgiões com excelência na performance, além de alto rigor assistencial para utilização durante prática cirúrgica.

CONCLUSÃO:

Mesmo com o trabalho de envolvimento completo dos líderes e equipes, discussão das referências e amparo das normas vigentes, foram encontrados desafios relacionados à cultura de descarte, associando incorretamente esta prática à melhoria da qualidade do cuidado.

O projeto exigiu mais tempo pelo objetivo final de transformação da cultura e conscientização acerca do tema. Gerando grande aprendizado, notório a partir da mudança de percepção dos profissionais após resultado das etapas de validação do reuso. Não foram identificados impactos na qualidade após o acompanhamento dos pacientes, além de parecer favorável da equipe quanto às funcionalidades do recurso, idênticas ao nunca utilizado. A mudança de percepção da equipe garantiu ambiente favorável à ampliação do escopo para novos itens, além da redução média de 35 kg de resíduos/mês, diretamente relacionados ao reuso da caneta no HSA.

O processo foi replicado para demais unidades hospitalares da instituição e para outros insumos.

GESTÃO DE RESÍDUOS

Hospital São Camilo Pompeia

Modernização do registro e monitoramento dos dados de geração de resíduos estudo de caso na rede de hospitais São Camilo de São Paulo

Data de início: 09/03/2020

Data prevista para encerramento: Em andamento

OBJETIVO:

Aprimorar a eficiência do processo de pesagem de resíduos e o lançamento dos dados, visando modernizar o monitoramento da geração de resíduos nos hospitais da Rede de Hospitais São Camilo de São Paulo. Com isso, alcançar maior confiabilidade e agilidade no reporte do gerenciamento de resíduos, otimizando assim a gestão ambiental dessas instituições de saúde.

DESENVOLVIMENTO:

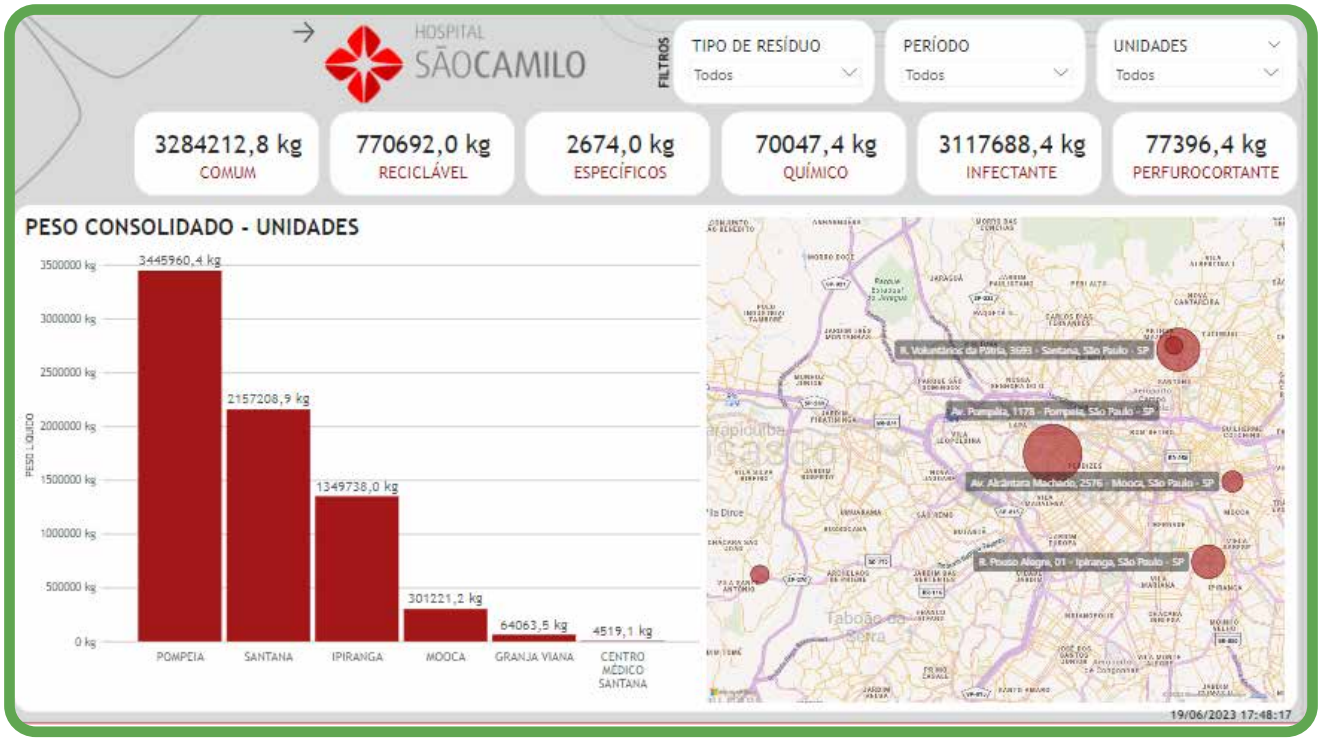
Antes do projeto, as informações eram registradas manualmente em uma planilha física e, ao final do mês, era necessário inserir essas informações em uma planilha digital para compilar os dados para divulgação. Em 2020, iniciou-se a modernização com a implementação do Sistema de Gerenciamento e Pesagem de Resíduos de Serviço de Saúde (SIGEP-RSS),

que consiste em uma ferramenta de criação de banco de dados no próprio Microsoft Excel. Além disso, foram reaproveitados computadores em desuso para que os coletores pudessem lançar as pesagens dos resíduos, alimentando assim o banco de dados.

Em março de 2020, foram realizados testes para implantação, incluindo treinamentos para utilização da ferramenta. A implantação efetiva teve início em maio. As pesagens são lançadas no sistema para alimentar o banco de dados em tempo real. Durante dois anos, o sistema foi aprimorado e, em 2023, todas as unidades já foram contempladas. Duas delas já utilizam um tablet para registro de forma eletrônica.

CONCLUSÃO:

O sistema trouxe benefícios significativos. Apesar do investimento em computadores e tablets, não houve grandes gastos adicionais, uma vez que possuímos um funcionário responsável pela modelagem e manutenção do sistema. Passamos a ter acesso a dados em tempo real, o que aumentou nossa agilidade na tomada de decisões assertivas. Além disso, conseguimos reduzir o tempo de operação em 30%. O SIGEP-RSS teve um papel fundamental no processo de segregação de resíduos, permitindo que ampliássemos os tipos de materiais passíveis de reciclagem e implementássemos a logística reversa. Isso resultou em um aumento de 10% na segregação de resíduos recicláveis durante os anos de 2021 e 2022. Ao comparar os dados de 2019 da unidade Pompeia, podemos perceber um resultado ainda mais expressivo. Naquele ano, foram recicladas 41 toneladas de resíduos, o que representou 3% do total gerado de 1.187 toneladas. Já em 2022, esse número subiu para 125 toneladas, equivalente a 15% do total de 832 toneladas.



GESTÃO DE RESÍDUOS

Hospital São Marcos

Projeto Recicle

Data de início: 01/01/2022

Data prevista para encerramento: Em andamento

OBJETIVO:

Redução do volume de resíduos sólidos comuns (Grupo D) no Hospital São Marcos e aumento de Resíduos Recicláveis - a meta corporativa da Rede D'Or (da qual o hospital faz parte) de reciclagem é de 30% até o ano de 2030.

DESENVOLVIMENTO:

Reformulação da estrutura física do abrigo de resíduos, contratação de ASG exclusivo para o abrigo de resíduos, criação dos agentes sustentáveis, treinamentos de ASGs e colaboradores do hospital, acompanhamento de pesagem de resíduos diária, repasse de informações e gerenciamento de volume de resíduos quinzenalmente aos gestores das áreas assistenciais e de apoio, *ranking* de geração de resíduos e indicadores mensais de geração de resíduos.

CONCLUSÃO:

Os treinamentos com a conscientização dos colaboradores sobre a segregação de resíduos + criação dos agentes sustentáveis (funcionários que se identificavam com a ideia de sustentabilidade e responsáveis por disseminar a cultura de segregação de resíduos + impacto ambiental) nomeados em várias áreas (apoio e assistencial) com o objetivo de tornar mais efetiva e transformadora a educação ambiental no ambiente hospitalar. Conseguimos, desde 2018, uma queda na geração de volume de resíduos comuns de 303,50 t. para 119,01 t. (ano de 2022 - redução de aproximadamente 60,78%) e uma média de reciclagem de acima de 20% desde 2021.

GESTÃO DE RESÍDUOS

Hospital Sírio-Libanês

HSL+Sustentável: Estratégias de uma equipe multi para o desenvolvimento de práticas ambientais na cadeia de cuidado ao paciente

Data de início: 01/06/2021

Data prevista para encerramento: Em andamento

OBJETIVO:

O Hospital Sírio-Libanês tem adotado a estratégia de uma governança com foco no Núcleo ESG formado pela alta liderança. Na parte ambiental, a instituição possui uma longa jornada no gerenciamento de resíduos, com valorização da reciclagem dos resíduos e controle de cada destinação de forma adequada, alinhado com sistema de gestão ambiental certificado pela ISO 14001. O contexto do início do projeto foi durante a pandemia, em que o desconhecimento inicial impulsionou um uso maior de insumos de uso único e descarte em resíduo infectante. Além disso, houve uma crescente preocupação ambiental pelos colaboradores e o interesse dos pacientes na demonstração de ações de sustentabilidade.

Sendo assim, o projeto objetivou: potencializar a reciclagem dos resíduos da área assistencial da instituição, revisar os insumos que podem ser reciclados, reduzir o plástico na cadeia de cuidado do paciente, reduzir resíduo infectante e engajar a instituição na cultura de sustentabilidade ambiental.

DESENVOLVIMENTO:

Diante do cenário de pandemia e maior preocupação ambiental de pacientes e colaboradores, foram iniciados diversos alinhamentos quanto ao descarte de resíduos e possibilidade de troca de insumos plásticos por outras alternativas. Pela complexidade dos processos e quantidade de pessoas envolvidas (representante do Serviço de Controle de Infecção Hospitalar, Enfermagem, Educação Continuada, Sustentabilidade Ambiental, Hotelaria, Qualidade, Nutrição, Farmácia, CDH e Segurança do Trabalho), optou-se por utilizar a metodologia ágil com apoio de uma Agilista para mapeamento das expectativas e necessidades do projeto por meio de uma Lean Inception, que priorizou: análise e substituição de insumos plásticos, revisão do entendimento da segregação de resíduos e das estruturas de lixeiras e identificações. O alinhamento e acompanhamento das ações propostas acontecem semanalmente com uso de uma ferramenta de gestão que permite a transparência, engajamento e reporte.

CONCLUSÃO:

Com o desenvolvimento do projeto, foi possível alinhar o entendimento da segregação de resíduos e teve como resultado uma redução de 40% do resíduo infectante, com patamar abaixo de antes da pandemia, e o resíduo reciclável aumentou em 20% no ano de 2022. Outras ações importantes foram a retirada de copos plásticos utilizados pelos colaboradores e a substituição por copos de papel para pacientes (iniciativa institucional), substituição de mexedor plástico de líquido e substituição de saco plástico para transporte de materiais e insumos. Muitas outras ações estão em teste na busca por uma instituição com menos plástico sendo utilizado, menos resíduo sendo gerado e mais reciclagem do que precisar ser utilizado, mas sempre garantindo a segurança do colaborador e do paciente.

GESTÃO DE RESÍDUOS

Hospital Vila Nova Star

Vila Sustentável - TRT e ASI (Transformação de Resíduos Têxteis e Ação Social de Inverno)

Data de início: 01/08/2022

Data prevista para encerramento: janeiro/2024

OBJETIVO:

O Projeto Vila Sustentável nasceu dos diagnósticos de não conformidades e falhas nos processos relacionados ao gerenciamento de resíduos. A partir disto, foram identificadas e somadas a essas necessidades, as oportunidades exequíveis de apresar o êxito nos compromissos e objetivos da instituição quanto a pauta ESG (*Environmental, Social and Governance*).

DESENVOLVIMENTO:

O objetivo deste projeto é alcançar um alto desempenho ambiental, econômico e social. Isso, através da melhor alocação de recursos financeiros e operacionais que já possuímos, considerando o meio ambiente ao longo do desenvolvimento da unidade de negócio. Portanto, o intuito é evitar qualquer ação dentro do Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde que tenha como resultado danos aos recursos naturais, sem deixar de perseguir

o progresso econômico, valorizar o cliente e garantir o desenvolvimento de todas as pessoas que fazem parte (direta ou indiretamente) da instituição. Por meio da análise diagnóstica foram desenvolvidos estudos que abrangeram possíveis adequações de custo e consumo atrelados aos processos operacionais, com o intuito de indicar se haveria viabilização de algumas ações e alterações que têm como finalidade a coordenação do gerenciamento e alocação de recursos já existentes.

CONCLUSÃO:

Doação de 1.535 cobertores, sendo mil deles confeccionados a partir de 1 tonelada de resíduos têxteis oriundos da atividade do hospital. "Seguindo nossas diretrizes de sustentabilidade, buscamos dar um destino correto para todos os tipos de resíduos. Assim, juntamos ao longo dos quatro anos de operação da unidade o quantitativo necessário para produção dos cobertores e outras ações previstas", explicou Fabíola Prado, supervisora de Hotelaria. O hospital doou 335 cobertores e 200 colchas sem uso (com pequenas avarias) e outros mil quilos de resíduos têxteis, provenientes de enxovais pós-consumo também receberam destinação correta por meio da manufatura reversa em parceria com a ONG Retalhar. O processo tem certificado de tripla garantia (passou pelo processo de manufatura e descaracterização). A ação une dois pilares essenciais para a sociedade, sustentabilidade e solidariedade. Garantimos a destinação correta de 100% dos resíduos têxteis e estimularmos a reciclagem têxtil.

GESTÃO DE RESÍDUOS

Real Hospital Português de Beneficência em Pernambuco

Benefícios da autoclavagem de resíduos de saúde como forma de tratamento sustentável

Data de início: 01/07/2016

Data prevista para encerramento: Em andamento

OBJETIVO:

1. Proporcionar segregação adequada dos resíduos gerados através da educação ambiental.

2. Reduzir os custos com tratamento externo dos resíduos de saúde.

3. Garantir o tratamento seguro e adequado para os resíduos biológicos.

4. Contribuir para redução da emissão de poluentes atmosféricos ocasionados por incineradores.

5. Transportar de forma segura os resíduos tratados para destinação final.

DESENVOLVIMENTO:

O Real Hospital Português de Beneficência em Pernambuco é pioneiro no Norte e Nordeste com o tratamento interno dos resíduos sólidos de saúde (grupo A1 e A4) através do processo de autoclavagem. A autoclavagem dos resíduos biológicos possibilita a inativação da carga microbiana, transformando-os em resíduos classe II-A não inertes. Neste processo não há queima de resíduos e sim a descontaminação através do vapor. Após tratamento, os resíduos são descaracterizados e destinados para aterro sanitário, sem risco de contaminação ambiental, além de não destinar para empresas terceiras. Para otimização dos equipamentos, instalamos um sistema de osmose para conter as impurezas presentes na água e enviar para a autoclave água de melhor qualidade. Até hoje, o projeto está em execução com planejamento de aperfeiçoamentos com novas tecnologias (Newster – em negociação), um equipamento único que substitui autoclave e triturador, reduzindo o volume de resíduos tratados em até 70%.

CONCLUSÃO:

Social: Empregamos operadores de máquina para manuseio qualificado do equipamento, oferecemos cursos de NR6 pela segurança do trabalho de forma constante, integração dos colaboradores que chegam na instituição, periodicidade de manutenção preventiva mensal dos equipamentos, qualificação térmica e NR13 anual, além de análise de ensaio microbiológica dos resíduos autoclavados para garantir o bom funcionamento do equipamento e a segurança dos colaboradores. Ambiental: Com o tratamento interno, asseguramos que nossos resíduos A1 e A4 não serão incinerados. Econômico: A autoclavagem interna oferece uma economia no processo de 50%. Hoje, tratamos internamente 60 toneladas/mês de resíduos biológicos e, se conseguimos realizar a substituição dos equipamentos autoclave e triturador pelo Newster, estimamos uma redução média de 70% em quilos de resíduos tratados.

O Real Hospital Português realiza o tratamento internamente dos resíduos A1-A4.

CASES EM DESTAQUE - **AMBIENTAL**

INFRAESTRUTURA E INSTALAÇÕES SUSTENTÁVEIS

INFRAESTRUTURA E INSTALAÇÕES SUSTENTÁVEIS

Hcor

Educação ambiental e mudança de cultura para a conquista da certificação ISO 14001

Data de início: 05/11/2021

Data prevista para encerramento: 12/12/2022

OBJETIVO:

A instituição estabeleceu entre seus objetivos estratégicos desenvolver ações de responsabilidade social que atuem de forma efetiva na preservação do meio ambiente. A obtenção da certificação ISO 14001 referendaria essa atuação, na medida em que, para obtê-la, seria necessário implementar um plano estruturado de melhorias que englobaria obtenção de conhecimento técnico, mudança de cultura e infraestrutura.

A implantação teve início em meio à pandemia, um período especialmente desafiador para as instituições de saúde, que tinham seus profissionais integralmente dedicados à assistência de pacientes e colaboradores e ao enfrentamento da crise sanitária.

Diante deste cenário, e como o sucesso do projeto dependia de sensibilização e capacitação de toda a equipe, entendemos que a formação de multiplicadores seria a melhor estratégia para disseminar a mudança de cultura e reforçar periodicamente as informações e práticas necessárias, além de monitorar as ações no dia a dia.

DESENVOLVIMENTO:

A instituição contratou uma consultoria especializada, que fez um diagnóstico com base na norma NBR ISO 14001 e desenhou o plano de ação, seguindo as premissas do ciclo PDCA, estabelecendo metas, ações de melhoria e investimentos necessários.

As ações de melhoria foram distribuídas entre grupos de trabalho, que receberam treinamento para serem multiplicadores e fazerem o levantamento de dados dentro de suas áreas, além de reportar o status das ações junto à equipe de Meio Ambiente.

Outras ações importantes foram a elaboração de documentos norteadores, que auxiliaram na construção de uma trilha de capacitação para todos os profissionais, e a execução de um plano de comunicação para engajamento de todos.

Após auditoria interna para verificar a conformidade dos processos, a instituição passou por pré-auditoria, auditoria fase I e fase II com o organismo certificador, que avaliou o processo e evidenciou a sua consistência, concedendo a certificação.

CONCLUSÃO:

Obtivemos como principais resultados a elaboração de mais de 30 procedimentos de trabalho; 20 análises de incompatibilidade química; atualização dos documentos setoriais; elaboração de 54 LAIAS; elaboração de mais de 15 treinamentos personalizados e adesão de 95% dos colaboradores nos treinamentos obrigató-

rios; mais de 258 requisitos legais avaliados; redução de 2,2% dos resíduos infectantes; aumento de 1,0% dos resíduos recicláveis e de 1,6% dos resíduos compostáveis.

Foram estabelecidos, ainda, objetivos estratégicos associados aos compromissos firmados em nossa Política de Sustentabilidade:

• Reduzir resíduos infectantes – meta: 36,5% (média ano);

• Diminuir consumo de água (Complexo) – meta: 0,92 m^3 por paciente-dia;

• Diminuir consumo de energia (Complexo) – meta: 180 Kwh por paciente-dia;

• Diminuir consumo de água (UACJ) – meta: 12 L por consulta/dia;

• Diminuir consumo de energia (UACJ) – meta: 12 Kwh por consulta/dia;

Todas as metas foram alcançadas.

INFRAESTRUTURA E INSTALAÇÕES SUSTENTÁVEIS

Hospital CopaStar, Hospital Barra D'Or

Práticas hospitalares para alimentação saudável e sustentável

Data de início: 02/08/2021

Data prevista para encerramento: Em andamento

OBJETIVO:

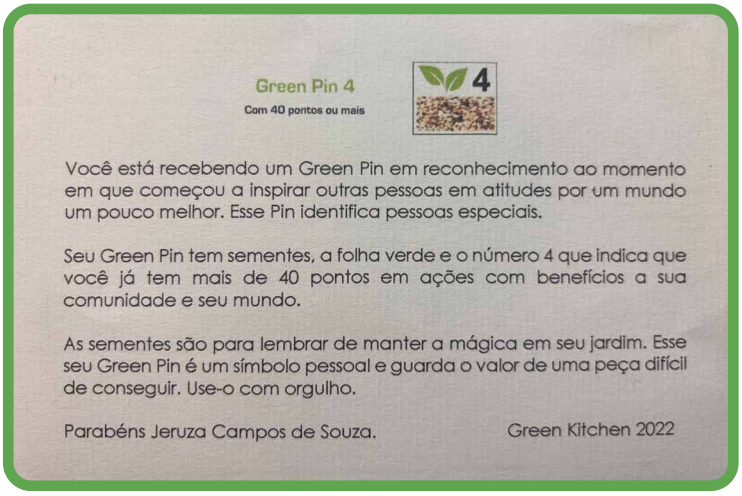
Reconhecer e aprimorar o padrão de qualidade do Serviço de Nutrição e Dietética (SND), garantindo, além da satisfação do usuário, adoção de critérios de sustentabilidade na gestão dos serviços de alimentação; Atestar a qualidade e a sustentabilidade do serviço de nutrição e dietética dos hospitais da Rede D'Or por meio do selo nacional Green Kitchen; Estimular a adoção de práticas sustentáveis na cozinha hospitalar para combater desperdícios e o uso sustentável de materiais e recursos naturais.

DESENVOLVIMENTO:

O processo de certificação visando o reconhecimento das práticas de sustentabilidade permeou diferentes áreas de produção da cozinha hospitalar. Todos os diferentes setores que compõem o Serviço de Nutrição e Dietética (SND) foram avaliados considerando a metodologia Green Kitchen. A primeira etapa consistiu na realização de um autodiagnóstico, composto por 53 questões para verificação das práticas de gestão vigentes quanto a: 1) "Knock Out" – declaração de ausência do uso de temperos químicos industrializados na produção dos alimentos; 2) qualidade do ar, 3) qualidade da água, 4) qualidade dos alimentos, 5) materiais de operação, 6) gerenciamento de resíduos e 7) treinamento de pessoal. Nesse processo foram avaliados critérios relacionados à adequação dos ambientes de produção, a forma de seleção de alimentos e temperos das refeições, a produção dos alimentos sem adição de produtos químicos e sem fritura, realização regular de treinamentos e capacitação das equipes.

CONCLUSÃO:

A busca pela certificação dos processos de produção de alimentos por meio do Programa Green Kitchen é uma ferramenta eficaz para identificar e controlar com mais eficácia aspectos e impactos sociais e ambientais inerentes aos serviços de Nutrição. A efetividade da contribuição do projeto pode ser mensurada, por exemplo, no Hospital CopaStar, com dois importantes indicadores de impacto social e/ou ambiental: o percentual de sobra-limpa reduziu 16,67%, quando comparado ao mesmo período do ano anterior, saindo de 3,6% para 3%. Considerando os resultados avaliados, a redução do resto ingesta foi de 12,82% no período de janeiro a setembro de 2022. As mudanças na percepção dos usuários também podem ser percebidas nos resultados da pesquisa de satisfação. Durante o processo de renovação do selo 2023, o Serviço de Nutrição e Dietética do Hospital CopaStar foi aprovado com 50 pontos, passando a fazer parte do restrito e emérito grupo de participantes premiados com o PIN 5.



INFRAESTRUTURA E INSTALAÇÕES SUSTENTÁVEIS

Hospital Edmundo Vasconcelos

Gestor Adote uma Árvore!

Data de início: 01/09/2023

Data prevista para encerramento: Em andamento

OBJETIVO:

Conscientização de uma Campanha "Adote uma árvore" aos gestores como marco da importância das ações ambientais aos liderados com a instituição, com o plantio de 27 mudas de ipê-amarelo em importantes avenidas na cidade de São Paulo (Ascendino Reis e Rubem Berta), conforme autorizações prévias da prefeitura e com cuidado especial aos espaços concedidos, que são cuidados pela equipe de jardinagem do hospital.

DESENVOLVIMENTO:

Foram realizadas avaliações prévias com os responsáveis da prefeitura de São Paulo para liberação dos espaços próximos de nosso hospital para adotar a campanha "Gestor Adote uma árvore" com o acompanhamento de uma equipe ambiental responsável e plantio de árvores nativas do Brasil.

CONCLUSÃO:

Os resultados foram reveladores, pois a satisfação foi total, com a participação de todos os convidados (diretoria e gestores) e com foco na seguinte frase: "Estamos plantando sementes para grandes ações do amanhã".

INFRAESTRUTURA E INSTALAÇÕES SUSTENTÁVEIS

Hospital Evangélico de Londrina

Atuação da manutenção predial na sustentabilidade ambiental e econômica

Data de início: 01/04/2021

Data prevista para encerramento: outubro/2021

OBJETIVO:

Os hospitais são grandes consumidores de água devido às suas várias necessidades, como o uso de água potável para beber, cozinhar, banho, descarga sanitária, limpeza e descontaminação, além de ser utilizada em equipamentos médicos, como autoclaves, vaporizadores, máquinas de diálise, entre outros, evidenciando assim grandes oportunidades para redução do consumo. Nos anos de 2019 e 2020, o Hospital Evangélico de Londrina consumiu em média 57.471.500 litros de água por ano a um custo anual médio de R$391.065,93. O consumo de água por paciente-dia foi de 0,63 m³ em 2019 e 0,60 m³ em 2020. Assim, com foco na sustentabilidade ambiental e econômica, o setor de manutenção predial do hospital desenvolveu um projeto voltado para redução do consumo de água. Os objetivos propostos do projeto foram de alcançar redução de 10% no consumo de água por paciente-dia e redução de 10% no valor da fatura de água.

DESENVOLVIMENTO:

Para elaboração do projeto, incialmente foi montada uma equipe multidisciplinar composta por colaboradores de diversos setores do hospital, além da manutenção predial. O projeto foi estruturado com base na metodologia PDCA com as etapas detalhadas a seguir:

P (planejar):

• Definição da equipe do projeto;

• Definição do objetivo do projeto;

• Definição da periodicidade das reuniões da equipe;

• Definição dos indicadores de resultados para acompanhamento do projeto;

• Definição do método para acompanhamento das ações do projeto;

• *Brainstorming* com a equipe para elencar possíveis ações para redução do consumo de água;

• Estudo de viabilidade das ações propostas.

D (executar):

• Execução das ações que se mostraram viáveis. Para detalhamento das ações foi utilizada a metodologia 5W2H.

C (checar):

• Acompanhamento do status das ações propostas;

• Acompanhamento dos indicadores de resultado.

A (agir):

• Definição de novas ações em função dos resultados do monitoramento.

CONCLUSÃO:

Após o projeto, o consumo médio mensal de água reduziu 34,41%, saindo de 4754 m³ para 3118 m³, uma economia anual de 19.632.000 litros de água. O consumo de água por paciente-dia teve uma redução de 34,43%, saindo de uma média de 0,61 m³/p-dia para 0,40 m³/p-dia. Houve também redução de 60% no valor médio das faturas de água, saindo de uma média mensal de R$ 32.707,80 para R$ 13.097,54. As ações desenvolvidas foram simples e inovadoras e puderam ser implementadas de maneira rápida e podem ser replicadas com facilidade por outras instituições. Os resultados alcançados superaram todas as metas propostas mostrando a efetividade das ações. Com o projeto ficou evidente a importância da manutenção predial para a sustentabilidade ambiental e econômica do hospital, sendo que sua atuação deve ser contínua, realizando gestão eficiente dos recursos, propondo melhorias, garantindo o bom funcionamento das instalações, realizando inspeções e conscientizando todos os usuários do hospital.

INFRAESTRUTURA E INSTALAÇÕES SUSTENTÁVEIS

Hospital Márcio Cunha

FSFX investe em construção limpa e renovável no Hospital Márcio Cunha

Data de início: 01/01/2023

Data prevista para encerramento: 30/06/2023

OBJETIVO:

A instituição tem investido, ano após ano, em pesquisas, tecnologia e equipamentos para melhorar a utilização de recursos financeiros por meio de soluções com menor impacto ambiental, e entregou, no mês de junho, a obra da quarta Unidade de Terapia Intensiva (UTI) do hospital, destinada à assistência de pacientes do Sistema Único de Saúde (SUS), com reaproveitamento de materiais, economia de energia e construção limpa. Essa reforma foi o pontapé inicial da FSFX na execução de grandes obras limpas e renováveis nas unidades da instituição. "Estamos antenados às profundas transformações tecnológicas e socioambientais, ampliando investimentos em soluções limpas, inteligentes e renováveis, seja na área da saúde, educação, segurança ou infraestrutura. A conclusão dessa obra é resultado de um trabalho oriundo de uma gestão profissional, de respeito ao meio ambiente, aos colaboradores e à sociedade", ressalta o diretor de negócios do HMC, Eduardo Blanski.

DESENVOLVIMENTO:

A reforma, iniciada em janeiro de 2023 no sétimo andar do HMC, teve todo o planejamento alinhado à agenda ESG (sigla em inglês para "ambiental, social e governança"). "A sustentabilidade é a base de nosso modelo de negócios na FSFX e, quando identificamos a necessidade da revitalização e ampliação da UTI IV, logo começamos a pesquisar sobre construção limpa e a buscar no mercado parceiros especialistas nessa área, com um olhar para a sustentabilidade e o meio ambiente. Por se tratar de um espaço hospitalar crítico, que demanda uma série de adequações estruturais que a legislação preconiza, cada detalhe do projeto foi pensado e desenvolvido priorizando os padrões de qualidade, humanização, segurança e acessibilidade, proporcionando maior bem-estar aos usuários e a otimização de recursos", destaca o gerente executivo de infraestrutura e operações da FSFX, Kleber Elizeu Dornelas.

CONCLUSÃO:

Esse planejamento, que abarcou diversas frentes da agenda ESG, possibilitou evitar desperdícios e geração de resíduos por meio do reaproveitamento da estrutura metálica do espaço e de 700 m² de telha metálica tipo sanduíche. O uso de isopainel em substituição à alvenaria convencional também foi um diferencial. Esta é uma tecnologia ainda pouco usada na construção civil devido a falsa crença de que seu custo é alto, quando, na verdade, em alguns casos é vantajosa se comparada com métodos de construção tradicionais. "Esse recurso proporciona uma série de benefícios, sendo um dos mais relevantes a redução no consumo de energia no sistema de climatização", detalha Kleber. Além disso, o sistema elétrico da área de 937 m², implantado por uma empresa especializada em energia limpa, envolveu 70 luminárias de led de alta tecnologia com duração de cinco anos cada, resultando em baixo custo com manutenção a longo prazo e redução de até 30% do consumo de energia comparado aos LEDs tradicionais.

INFRAESTRUTURA E INSTALAÇÕES SUSTENTÁVEIS

Hospital Mater Dei Betim-Contagem

Espaços verdes e saúde ambiental

Data de início: 01/01/2019

Data prevista para encerramento: Em andamento

OBJETIVO:

A Rede Mater Dei de Saúde tem como premissa priorizar a disponibilização de espaços verdes em seus hospitais. Diversos estudos indicam que o contato com a natureza traz inúmeros benefícios à saúde, evita o estresse, diminui a ansiedade, a depressão e as chances de desenvolver algumas doenças. Em todas as Unidades da Rede Mater Dei, priorizamos espaços como estes, mas as nossas unidades *greenfield* (Hospital Mater Dei Contorno, Hospital Mater Dei Salvador e Hospital Mater Dei Betim-Contagem) foram construídas com amplos espaços verdes, com o objetivo de proporcionar um ambiente saudável e ambientalmente consciente para pacientes, familiares, colaboradores e visitantes.

DESENVOLVIMENTO:

Mais do que gerar conforto e acolhimento para quem precisa de tratamento médico, a preocupação com os espaços verdes nas unidades da Rede Mater Dei tem produzido efeitos positivos na cura dos pacientes. Priorizados desde a concepção do projeto de construção das unidades, paisagismos com cobertura vegetal integram tecnologia e natureza, proporcionando efeitos terapêuticos e ajudando a reduzir tempo de recuperação e permanência. A unidade Betim-Contagem, por exemplo, oferece três ambientes sustentáveis: Bosque - espaço verde projetado para ser um refúgio natural, com variedade de árvores, plantas e elementos naturais, oferecendo tranquilidade e conexão com a natureza; Áreas Verdes Internas – jardins internos e áreas de lazer ao ar livre criam ambientes agradáveis e revitalizantes; Área de Preservação Permanente - espaço dedicado à conservação e à promoção da biodiversidade. Com o plantio de 1.730 mudas, contribuímos para a preservação de ecossistemas e proteção de espécies nativas.

CONCLUSÃO:

Os benefícios da disponibilização de áreas verdes e sustentáveis nas unidades da Rede Mater Dei de Saúde podem ser constatados pela satisfação dos pacientes e familiares que utilizam os espaços, em relação ao conforto térmico, visual e psíquico, que são comprovados através de diversos relatos e elogios registrados em pesquisas, e através do SAC das unidades.

INFRAESTRUTURA E INSTALAÇÕES SUSTENTÁVEIS

Hospital Mater Dei Santo Agostinho

Vaga para carros elétricos

Data de início: 12/06/2022

Data prevista para encerramento: Em andamento

OBJETIVO:

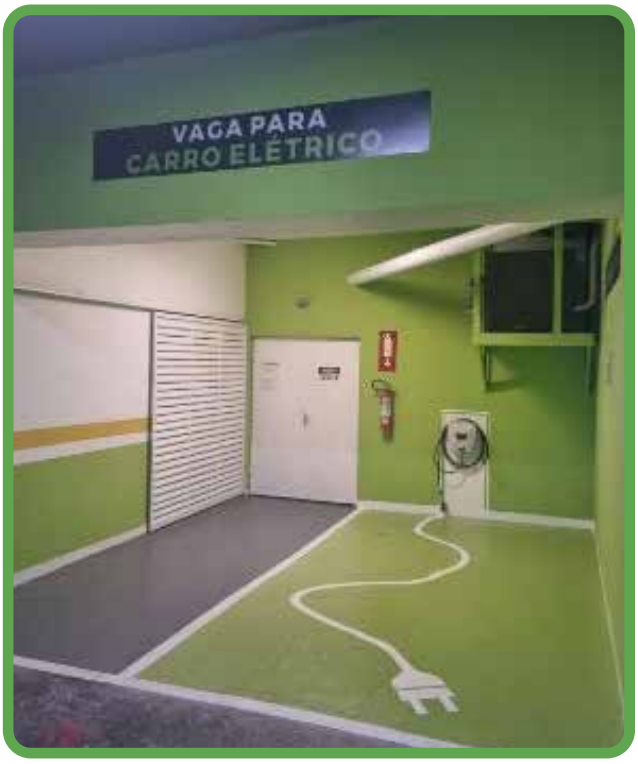
O estacionamento do Hospital Mater Dei Santo Agostinho, localizado em Belo Horizonte (MG), agora conta com uma vaga exclusiva para carros elétricos, com estação própria e equipamento de recarga do veículo. A disponibilização do espaço e a instalação dos carregadores foram feitas para estimular a utilização de carros elétricos pela população, com foco no incentivo ao uso de energia mais limpa e sustentável, e à redução da emissão de gases do efeito estufa que impactam no meio ambiente e nas mudanças climáticas.

DESENVOLVIMENTO:

Seguindo a tendência tecnológica e reforçando o compromisso da Rede Mater Dei de Saúde com a gestão sustentável, bem como as melhores iniciativas relacionadas à preservação do meio ambiente, o estacionamento da unidade Mater Dei Santo Agostinho, da Rede Mater Dei de Saúde, possui vaga exclusiva para carros elétricos, com estação própria e equipamento de recarga do veículo. O projeto teve início na inauguração do Hospital Mater Dei Betim-Contagem, no ano de 2019 e o espaço na unidade Santo Agostinho foi inaugurado em junho de 2023.

CONCLUSÃO:

Observamos a utilização constante das vagas nas unidades e o projeto está em expansão com a área corporativa de Engenharia e Manutenção para a disponibilização de vagas exclusivas para carros elétricos nas demais unidades da Rede, com estação própria e equipamento de recarga dos veículos.



INFRAESTRUTURA E INSTALAÇÕES SUSTENTÁVEIS

Hospital Nossa Senhora das Graças

Uso da energia fotovoltaica como estratégia ESG

Data de início: 18/10/2020

Data prevista para encerramento: Em andamento

OBJETIVO:

O custo de energia elétrica dos hospitais compõe uma fração importante nos gastos fixos, portanto estudos de alternativas que permitam melhorar a infraestrutura da instituição são constantes. Assim, pesquisamos e aplicamos soluções que visam maior eficiência e menor custo. As estratégias podem variar da compra de energia no mercado livre à construção de usinas próprias. É importante considerar o crescente uso pelo Sistema Integrado Nacional (SIN) da energia de termoelétricas em decorrência do aumento de consumo e da escassez hídrica, compondo um cenário de custos e impactos ambientais crescentes. Como estratégia de enfrentamento a uma situação que vinha se agravando sem sinais de melhora, destacamos duas linhas de ação para decisão, a migração para o mercado livre de energia ou a geração própria de energia renovável. Esta iniciativa teve como objetivo reduzir em 90% as emissões de gases de efeito estufa relacionados ao consumo de energia elétrica e em 40% os custos da energia.

DESENVOLVIMENTO:

Após a definição da demanda necessária, o projeto foi apresentado, autorizado e iniciado com a avaliação das alternativas de compra de energia no mercado livre, ou autogeração de energia. Utilizando dados do Plano de Desenvolvimento Estratégico (PDE) do Ministério de Minas e Energia, da Empresa de Pesquisa Energética (EPE) e da COPEL, foram levados em consideração fatores de emissão de gases de efeito estufa, área necessária para geração de energia e os custos de implantação, operação, manutenção e seguros. Utilizando para o cálculo das emissões de CO_2 o método do Programa Brasileiro GHG Protocol. Após análise dos custos e seus impactos, foi decidido pela implantação de uma Usina Fotovoltaica (UFV) própria. O modelo definido foi de minigeração distribuída para uma demanda de 4 MW. A obra transcorreu entre dezembro de 2021 e julho de 2022, incluindo todas as suas etapas, e iniciamos a operação da UFV imediatamente usufruindo dos créditos de energia a partir de setembro de 2022.

CONCLUSÃO

Entre o estudo de caso e o início da operação foram necessários 22 meses, sendo dez meses em obra e comissionamento da UFV. Até maio de 2023, a UFV injetou no SIN um total de 4.75 GWh, ou seja, 90% do consumo. Com base nos dados do anuário estatístico de energia elétrica 2022, ano base 2021, elaborado pela EPE com consumo per capita de energia do Paraná de 714 kWh/habitantes por ano, temos

que a UFV forneceu, em média, energia equivalente a 8.885 habitantes/mês. A redução de emissões de CO_2 foi de 87%, comparando o sistema fotovoltaico ao consumo de energia elétrica proveniente do SIN. Foram criados dez empregos diretos na localidade e parte do ICMS do custo relativo à injeção de energia no SIN reverte para o município. Financeiramente, entre 2022 e 2023, obtivemos no HNSG uma economia média de 37%.

O projeto está atingindo um desempenho ambiental e operacional relevantes, conforme o planejamento inicial, ao mesmo tempo em que gera recursos para a economia local através de empregos e impostos.

INFRAESTRUTURA E INSTALAÇÕES SUSTENTÁVEIS

Hospital Pompeia

Estação de Tratamento de Efluentes: promovendo melhor qualidade de vida à comunidade

Data de início: 23/08/2010

Data prevista para encerramento: 20/12/2012 – Inauguração e início do funcionamento

OBJETIVO:

Com uma visão voltada à preservação da vida e, consequentemente, do meio ambiente, a instalação da Estação de Tratamento de Efluentes foi o caminho encontrado para evitar a contaminação do solo e ocorrência de doenças, devolvendo à natureza a água limpa e proporcionando melhor qualidade de vida à comunidade. Somos um exemplo para outras instituições. O

principal retorno desta iniciativa é poder ter a satisfação de saber que não estamos contribuindo com a destruição de nosso planeta e dando uma melhor qualidade de vida para nossa comunidade.

DESENVOLVIMENTO:

O modelo da nossa Estação de Tratamento é uma Mizumo Plus 240, com capacidade para atender até 2.500 pessoas e dimensionado para atender à demanda da ampliação realizada pela instituição. O equipamento é responsável pelo tratamento de todo o esgoto proveniente do hospital, com exceção dos resíduos provenientes de materiais contaminados. Inicialmente, serão beneficiadas cerca de 2.000 pessoas. Dadas as características específicas do local de instalação, o equipamento teve seu layout de implantação totalmente customizado – caráter intrínseco das ETEs desenvolvidas pela fabricante. A Estação tem capacidade de tratar 240 m³/dia de esgoto. Atualmente, tratamos em torno de 180 m³. O sistema permite o reuso da água tratada, utilizando para regar jardim e lavagem de calçadas, bem como devolvendo a rede do Município o Efluente Tratado. O funcionamento da Estação é através de etapas: Anaeróbia, Aeróbia e Decantação.

CONCLUSÃO:

A Estação de Tratamento de Efluentes está localizada no subsolo do Centro Clínico, a sete metros do nível da rua de referência do hospital, sendo utilizada para tratar todos os efluentes gerados através de um sistema de tanques de decantação. O tratamento do efluente foi dimensionado para que, havendo um aumento de contribuição de vazão e carga orgânica, possa ser ampliado em módulos e estes módulos terão etapas anaeróbias (UASB), etapas aeróbias (ar difuso), decantação e desinfecção. O Hospital Pompéia foi um dos pioneiros no Brasil a instalar o sistema de Tratamento de Efluentes através de tanques subterrâneos. A instalação é composta por cinco tanques de decantação com as medidas de 3,5 m de diâmetro por 11 m de comprimento.

INFRAESTRUTURA E INSTALAÇÕES SUSTENTÁVEIS

Hospital Português

Sistema de Aproveitamento de Água do Tratamento da Osmose

Data de início: 01/04/2020

Data prevista para encerramento: Segundo semestre de 2022

OBJETIVO:

Iniciativas ambientalmente responsáveis fazem parte da cultura de desenvolvimento sustentável do Hospital Português da Bahia (HP). Há duas décadas impulsionando melhores práticas nessa área, o HP se tornou referência para o setor no Norte/Nordeste, conquistando notoriedade e reconhecimento através de premiações vinculadas ao exercício de ações eficientes e resultados expressivos envolvendo gestão de recursos hídricos, contratação de energia elétrica limpa e 100% renovável, tratamento e descarte adequado de resíduos hospitalares. As estratégias desenvolvidas pelo Hospital Português da Bahia para alcance da autossustentabilidade visam fomentar o consumo consciente da água e a consequente redução dos custos em suas unidades.

DESENVOLVIMENTO:

Dentre os projetos implementados pelo HP, o Sistema de Aproveitamento da Água de Tratamento da Osmose reutiliza o rejeito do sistema de Hemodiálise na limpeza das unidades hospitalares. Para isso, foi criada uma caixa d'água de 500 litros equipada com sistema de bombeamento para outro reservatório com capacidade de armazenamento de 10.000 litros. Posteriormente, o conteúdo direcionado por gravidade segue para uso na higienização de áreas, como pátio de carga e descarga, tanques de gases, cozinha (área de lavagem), jardim, calçadas, estacionamento e abrigo de resíduo. Além disso, a instituição realiza a regulagem da vazão de entrada da água nos prédios da maternidade, do hospital e do centro médico com uso de medidores de consumo; instalação de dispositivos para redução do tempo de acionamento das torneiras dos apartamentos; análise das tubulações em tempo real, através da plataforma Aqua G, que identifica possíveis perdas; e o monitoramento semanal das torneiras e vasos sanitários.

CONCLUSÃO:

O foco institucional na preservação hídrica, no consumo racional da água e na redução dos custos motivou a integração de medidas corretivas e preventivas nos últimos anos. O investimento, hoje, se reverte em resultados positivos para a instituição e para a sociedade como um todo, gerando uma economia de 340 milhões de litros de água; um resultado expressivo da parceria com a Green Tech Innovation (GTI). Esse volume economizado daria para abastecer a população de uma cidade com mais de 8 mil habitantes, por um ano e meio. Os resultados desse reaproveitamento são uma economia financeira de R$ 227 mil reais por ano, equivalente à redução no consumo mensal de 450 mil litros de água, além de evitar que esse volume seja integralmente lançado nas redes de esgoto do município. As conquistas obtidas na área ambiental, nos últimos anos, têm relação direta com o emprego de tecnologias avançadas e o fortalecimento da cultura de responsabilidade socioambiental.

INFRAESTRUTURA E INSTALAÇÕES SUSTENTÁVEIS

Hospital Santa Catarina Paulista

Reaproveitamento da água de rejeito da hemodiálise

Data de início: 01/09/2022

Data prevista para encerramento: Em andamento - coleta de resultados

OBJETIVO:

Visando o uso consciente, sem desperdício, da água na instituição, foi desenvolvido ao longo do tempo uma série de iniciativas direcionadas ao reuso da água em áreas como jardim e banheiros. Um dos projetos implementados recentemente tem por objetivo evitar e reduzir o desperdício do recurso hídrico durante o processo de hemodiálise realizado na instituição.

Durante este processo, a água potável da rua é direcionada à Central de Tratamento da Hemodiálise e submetida a filtragem. Durante essa produção, constatamos que uma parte dessa água, classificada como água de rejeito, era descartada diretamente na rede de esgoto, o equivalente a cerca de 40% do consumo total. Isto acarretava também em um consumo maior

de água no setor, em torno de 819 m³ mensais. Ao analisar o cenário, verificamos que poderíamos melhorar nossa eficiência dos recursos hídricos, buscando diminuir o volume de consumo de água e a reutilização de recursos naturais.

DESENVOLVIMENTO:

Com apoio de um parceiro, desenvolvemos um projeto para o aproveitamento seguro da água de rejeito, que era desprezada durante o processo de produção. A solução adotada foi a instalação de um novo sistema de ultra filtragem da água no processo. Os controles e parâmetros de pureza e desinfecção são monitorados por meio de análises periódicas da água, realizadas por prestador especializado no segmento. A cada amostra avaliada, um relatório é emitido e acompanhado pela gestão. Além disso, também dispomos de um técnico dedicado ao monitoramento de todo o sistema e da água filtrada, visando garantir a qualidade da água de acordo com todos os padrões de segurança exigidos pelas normas sanitárias.

CONCLUSÃO:

Após a implementação do novo sistema de filtragem, conseguimos aumentar de forma significativa o uso racional do recurso hídrico empregado durante o processo de produção na hemodiálise. A água de rejeito, que antes era perdida e descartada durante a fase de produção, hoje é aproveitada em 90% e submetida a um rigoroso processo de filtragem que garante sua utilização segura, de acordo com os critérios de qualidade exigidos pelos órgãos normativos.

Além de reduzir o desperdício de uma grande quantidade de água utilizada no processo da hemodiálise, contribuindo para nossa responsabilidade ambiental, desde o início da implantação do projeto, registramos um consumo de água média mensal de 215 m³ no setor, equivalente a uma redução de 26,7% no consumo e a uma economia financeira média (mensal) de R$ 5.418 ou economia anual de R$ 65.016 para a instituição.

INFRAESTRUTURA E INSTALAÇÕES SUSTENTÁVEIS

Hospital Santa Izabel

Lavanderia híbrida e óxido nitroso setorizado: avançando em direção às emissões zero

Hospital SANTA IZABEL SantaCasaBA

Data de início: 01/08/2022

Data prevista para encerramento: dezembro/2022

OBJETIVO:

As mudanças climáticas já estão impactando negativamente as sociedades com eventos extremos cada vez mais frequentes, reduzindo as condições ambientais favoráveis. O setor da saúde é responsável por uma parcela significativa das emissões globais de gases de efeito estufa, tornando-se necessário que os hospitais ajam de forma proativa para reduzir suas emissões e combater os efeitos das mudanças climáticas na saúde. O Hospital Santa Izabel (HSI) está empenhado em reduzir seus impactos ambientais com o engajamento dos colaboradores e a formalização de compromissos internacionais de redução das emissões. Alinhado ao seu planejamento estratégico, o HSI busca se estabelecer como uma rede de assistência à saúde integrada, sustentável e com operação de zero carbono até 2050. O hospital está implementando ações sustentáveis para atingir suas metas de redução de emissões de gases de efeito estufa, como é o caso da Lavanderia Híbrida e estações setorizadas de consumo de óxido nitroso.

DESENVOLVIMENTO:

O HSI implementou o projeto Lavanderia Híbrida com o objetivo de reduzir as emissões globais. O projeto eliminou as caldeiras que utilizavam óleo BPF para vapor pelo uso de fontes renováveis de energia elétrica e complemento por GLP, gerando o calor necessário nos equipamentos e resultando em menor poluição. Essa transição marca a primeira etapa em direção a uma lavanderia totalmente elétrica, com o uso exclusivo de fontes renováveis. Além disso, o HSI identificou vazamentos na rede de distribuição de óxido nitroso, que representava 31% das emissões globais em 2020. Em resposta, foram implantadas centrais setorizadas de N_2O, eliminando o reservatório central e reduzindo a extensão da rede, facilitando o monitoramento. Essas ações visam reduzir o impacto ambiental e promover práticas sustentáveis no HSI.

CONCLUSÃO:

Em conclusão, o projeto Lavanderia Híbrida obteve resultados positivos que proporcionaram maior conforto térmico aos colaboradores e redução do tempo de ciclo. Além disso, alcançou-se significativa redução no uso de óxido nitroso com a setorização. O projeto teve um *playback* de sete meses, gerando uma economia anual estimada em R$ 692.000 e contribuindo com a redução de 31%, nas emissões de gases de efeito estufa (GEE) em comparação ao ano base (2020), ou seja, 1.225ton CO_2 e foram deixados de emitir. Essa redução de emissões representa aproximadamente 57% da meta de 2030 vinculada ao Race to Zero. Sendo assim, os resultados demonstram o compromisso com a sustentabilidade e a eficiência operacional do HSI.

INFRAESTRUTURA E INSTALAÇÕES SUSTENTÁVEIS

Hospital São Lucas da PUCRS

Espaço La Valla – Um local de criatividade, convívio e sustentabilidade para nossas pessoas

Data de início: 12/03/2021

Data prevista para encerramento: Em andamento

OBJETIVO:

O Hospital São Lucas da PUCRS faz divisa com o Jardim Botânico do Rio Grande do Sul, uma área de 36 hectares com uma intensa biodiversidade. O cinturão verde foi inspiração para que, em 2021, fosse criado um espaço sustentável que pudesse servir como uma área de descompressão aos colaboradores, pacientes e visitantes. Assim, em setembro daquele ano, foi inaugurado o Espaço La Valla, uma área com 800 metros quadrados e mais de 100 espécies de árvores nativas. Todo o conceito do local foi pensado para a sustentabilidade e o reaproveitamento de materiais: o time de hotelaria, através das equipes de manutenção e jardinagem, e com o apoio da direção, trabalhou durante seis meses para a construção do local utilizando sobras de paralelepípedos e de podas, entre outras estratégias sustentáveis. O espaço ainda ganhou um muralismo pela artista Renam Canzi, que destaca os símbolos que representam a instituição, como a força e a missão dos profissionais da saúde, principalmente na pandemia.

DESENVOLVIMENTO:

Com o sentimento de proporcionar um local adequado de descompressão durante a pandemia, o time de jardinagem do HSL sugeriu à coordenação do setor que um espaço inutilizado no pátio poderia se transformar em um ponto de acolhida. Assim, a equipe começou em março de 2021 a executar os primeiros passos desta mudança de forma sustentável: foram feitas mudas de plantas já existentes que posteriormente foram plantadas (total de 155), assim como mudas da grama que já circundava o local. Depois, com o apoio de demais empreendimentos que estavam em obras no campus da saúde, o que iria para o lixo teve um outro destino: sobras de paralelepípedo viraram uma escada de acesso, restos de podas e de madeira se tornaram cinturões de contenção e bancos para descanso e até carcaças de outros bancos pelo campus foram reformadas. Pouco a pouco, a sustentabilidade e a criatividade dos times envolvidos se tornaram hoje um espaço muito visitado e apreciado por todos, com pouco investimento e muito aconchego.

CONCLUSÃO:

De um desconforto com a falta de um espaço adequado junto à emergência do HSL à "mão na massa" proporcionada pelos times de ponta, os colaboradores do HSL mostraram como as ideias, a sensibilidade e a empatia podem se tornar um campo fértil para a criatividade sustentável. Assim, cada profissional envolvido trouxe sua experiência para pôr em prática aquele desejo com pinturas, reformas e identificação de insumos para a confecção dos itens necessários. Como resultado, foram confeccionados 20 blocos de meio fio, 44 toras de pinus para contenção (com restos de poda), 22 bancos e um deck de madeira feito a partir de bancos quebrados. A sobra de concerto gerou, além do meio fio e da escada, uma mesa de tabuleiro de damas e dois bancos de concreto. Ainda que haja um muro delimitante entre as áreas, a natureza no Jardim Botânico e a presente no Espaço La Valla se unem para valorizar o meio ambiente e um futuro mais verde, associados à cocriação e à colaboração das nossas pessoas.

CASES EM DESTAQUE - **AMBIENTAL**

EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

Clínica São Vicente, Hospital Copa D'Or, Hospital DF Star, Hospital e Maternidade São Luiz - Unidade Anália Franco, Hospital e Maternidade São Luiz - Unidade Itaim, Hospital Quinta D'Or, Hospital Rios D'Or, Hospital Santa Luzia, Hospital São Luiz – Unidade Morumbi

Eficiência e soluções sustentáveis em projetos

Data de início: 04/01/2021

Data prevista para encerramento: Em andamento

OBJETIVO:

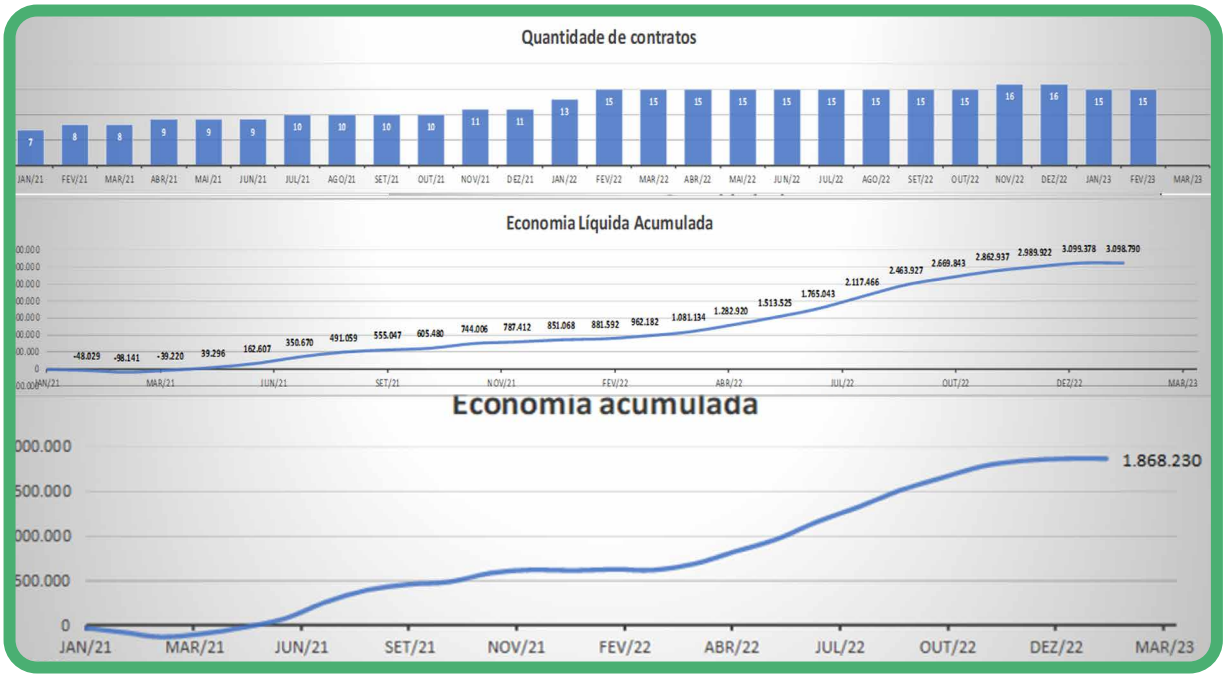
Tornar mais eficiente o sistema de climatização das unidades a partir da automação e do monitoramento de trabalho da central de água gelada, otimizando o consumo de energia, bem como acompanhar o consumo de água em tempo real, otimizando a operação da unidade hospitalar e eliminando os vazamentos e, consequentemente, a perda de água.

DESENVOLVIMENTO:

O projeto envolve várias áreas e o Departamento Corporativo de Engenharia de Manutenção (DCEM) é responsável pela gestão dos contratos, acompanhamento dos indicadores, identificação de problemas auxiliando na solução e na otimização no consumo de energia e de água; a Manutenção das unidades hospitalares responsável pela fiscalização do contrato com as empresas terceiras, fornecendo ferramentas que viabilizem o projeto, seja o acesso à estrutura do hospital, seja o levantamento dos indicadores necessários para análises posteriores; a Comissão Interna de Sustentabilidade apoiando na implementação das práticas e a Empresa contratada: monitoramento e redução do consumo, otimização da operacional da manutenção relacionada e relatórios mensais. A automação da Central de Água Gelada (CAG) tem possibilitado aos hospitais monitorarem, controlarem e coletarem uma enorme quantidade de dados dos equipamentos, gerando informações de maior precisão e facilitando a tomada de decisão por parte dos gestores.

CONCLUSÃO:

Economia líquida total acumulada em nove projetos de Eficiência Energética implementados: aproximadamente R$ 1,87 milhão (desde Jan/21). Os resultados dos projetos diferem de acordo com as características da unidade/local em razão das sazonalidades (temperatura, umidade etc.). A Rede D'Or São Luiz possui atualmente um total de nove unidades com projetos de eficiência energética, 11 unidades em processo de implantação, 30 unidades em análise e 19 já analisadas e classificadas como não elegíveis. Resultados acumulados dos projetos de Eficiência Energética: Economia líquida de aproximadamente R$ 3,1 milhões. Economia líquida total acumulada em seis projetos implementados de eficiência hídrica: aproximadamente R$ 1,22 milhão (desde Jan/21) Benefícios ambientais: Mais de 570 toneladas de CO_2 evitadas; Mais de 3.988 casas populares que poderiam ser atendidas anualmente com esta a energia economizada; 2.397 árvores seriam necessárias para compensar as emissões de CO_2.



EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

Hospital Anchieta

Implantação fazenda fotovoltaica

Data de início: 01/08/2021

Data prevista para encerramento: Em andamento

OBJETIVO:

O objetivo do projeto é realizar a transição da matriz de fonte energética do Hospital Anchieta para a energia fotovoltaica. Por meio dessa mudança, buscamos alcançar: (i) redução das emissões de gases de efeito estufa: ao substituir a geração de eletricidade por combustíveis fósseis pela energia fotovoltaica, o hospital contribui para a redução de emissão de gases de efeito estufa, como dióxido de carbono (CO_2); (ii) impulsionar a inovação e o progresso tecnológico no setor de energia renovável; e (iii) benefícios econômicos e operacionais: uma vez instalada, a energia solar possui custos operacionais reduzidos e uma vida útil prolongada. Com a geração de energia própria, o hospital pode reduzir sua dependência das concessionárias de energia, mitigar os riscos de aumentos nos preços da eletricidade e, potencialmente, economizar recursos financeiros.

DESENVOLVIMENTO:

As etapas e principais passos envolvidos no projeto foram: (i) avaliação de fornecedor e do local onde a usina está instalada, levando em consideração fatores, como disponibilidade de luz solar, sombreamento, orientação e inclinação do telhado ou terreno, além da capacidade estrutural para suportar os painéis solares; (ii) levantamento de dados e consumo de energia: análise dos dados históricos de consumo de energia elétrica do Hospital Anchieta para determinar a demanda e o perfil de consumo; e (iii) estudo de viabilidade econômica: avaliação do retorno sobre o aluguel da fazenda fotovoltaica, levando em consideração o custo mensal, o potencial de economia na conta de energia elétrica, incentivos fiscais ou financeiros disponíveis e o período de retorno do investimento. Os demais passos do processo, incluindo licenciamento, manutenção e distribuição, são integralmente de responsabilidade da fazenda fotovoltaica.

CONCLUSÃO:

A implementação e adoção da energia fotovoltaica podem trazer vários resultados positivos. A seguir, alguns dos resultados já alcançados: (i) durante um período de 11 meses, foi possível evitar a emissão de 1.697 toneladas de CO_2, o que equivale ao plantio de 12.119 árvores; (ii) segurança energética: a diversificação da matriz energética, por meio da adoção da energia fotovoltaica, reduz a dependência de fontes de energia importadas e voláteis e diminui a sua a exposição a flutuações de preços e riscos de interrupções no fornecimento de energia; e (iii) redução dos custos de energia: ao gerar eletricidade a partir do sol, a empresa reduz ou elimina a necessidade de adquirir energia da rede elétrica convencional, o que resulta em economia nas contas de energia ao longo da vida útil do sistema fotovoltaico.

EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

Hospital BP

Energia Renovável

Data de início: 10/01/2020

Data prevista para encerramento: Em andamento

OBJETIVO:

Os objetivos do projeto visavam reduzir o impacto ambiental associado ao consumo de energia e tornar a instituição ainda mais sustentável, reduzindo sua pegada de carbono e contribuindo para a preservação do meio ambiente. A BP é um dos principais *hubs* de saúde do país e vê a sustentabilidade como um tema prioritário, por isso entendeu que a transição era um passo fundamental na direção do futuro que deseja construir.

Ao migrar para o mercado livre de energia, a instituição aprofundou seus conhecimentos sobre esse ambiente de negócios, avaliando benefícios e riscos. Dado o tamanho do complexo hospitalar, com 150.000m³ de área construída e uma demanda significativa de energia, um dos desafios foi garantir a continuidade do abastecimento sem interrupções e com a mesma ou melhor qualidade do que antes. Foi necessário um planejamento para atender aos requisitos do mercado e a homologação dos fornecedores também foi um aspecto desafiador para garantir todas as exigências técnicas.

DESENVOLVIMENTO:

O projeto foi desenvolvido em quatro etapas. Primeiro, construímos um escopo técnico para aquisição, definindo requisitos da iniciativa. Em seguida, realizamos a homologação dos fornecedores, avaliando tanto os aspectos técnicos quanto comerciais.

Na 3ª etapa, validamos os requisitos obrigatórios, incluindo questões legais, regulatórias e jurídicas.

Na 4ª etapa, realizamos a contratação dos fornecedores e estabelecemos os acordos de fornecimento. Houve uma etapa de validação em que realizamos estudos de viabilidade econômica comparando o mercado atual com o mercado livre, e analisamos as condições financeiras.

Também avaliamos a reputação, experiência, solidez e qualidade das empresas, além de considerarmos o cronograma de migração, levando em conta as particularidades do serviço de saúde. Nas etapas 3 e 4, os requisitos jurídicos e comerciais foram incorporados ao processo de contratação para garantir o desenvolvimento sólido do projeto.

CONCLUSÃO:

A migração para o mercado livre de energia elétrica trouxe resultados significativos para a BP nos aspectos econômico, de governança e, especialmente, no lado ambiental. A iniciativa resultou em uma redução de custos de energia anual em 20%, o que proporcionou uma maior previsibilidade de custos nos orçamentos futuros, aprimorando os controles e evitando variações nas tarifas do mercado cativo. Hou-

ve uma redução significativa nos custos de energia, proporcionando melhor gestão financeira. A experiência adquirida nessa dinâmica de fornecimento de energia foi muito valiosa para a instituição.

Em relação à governança, a escolha de migrar para o mercado livre considerou critérios de matriz energética de carbono neutro. Essa decisão foi reconhecida pelo Certificado I-REC, recebido pela BP recentemente, que atesta a origem da energia como sendo renovável. Assim, a BP reforçou seu compromisso com a sustentabilidade ambiental ao adotar energias limpas e reduzir sua pegada de carbono.

EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

Hospital Mater Dei Santa Genoveva

Mercado Livre de Energia

Data de início: 01/12/2016

Data prevista para encerramento: Em andamento

OBJETIVO:

Ao longo dos anos, as unidades da Rede Mater Dei de Saúde têm priorizado o consumo de energia obtida a partir de fontes renováveis, ou seja, aquelas que utilizam recursos cujas reservas se renovam constantemente contribuindo para a redução do impacto ambiental. O objetivo da Rede é tornar 100% de suas unidades participantes do Mercado Livre de Energia até o ano de 2024, em função de inúmeras vantagens como a redução de custos em consumo de energia, em prol da sustentabilidade financeira do negócio, e principalmente pela possibilidade de consumir eletricidade sustentável, obtida a partir de geradores de fontes renováveis limpas, certificadas com o I-REC.

DESENVOLVIMENTO:

Desde maio de 2023, 89% de nossas unidades fazem parte do Mercado Livre de Energia (MLE), estruturado com regras e procedimentos de comercialização e serviços definidos pela CCEE (Câmara de Comercialização de Energia Elétrica). O Hospital Mater Dei Santa Genoveva faz parte do Mercado Livre de Energia desde 2016. As vantagens da adesão são a redução de custos em consumo de energia e a possibilidade de consumir eletricidade sustentável, obtida a partir de geradores de fontes renováveis limpas, certificadas com o I-REC, um sistema global de certificação e rastreamento de atributos ambientais de energia renovável, que garante aos consumidores que a energia comprada foi considerada limpa, ou seja, sem emissões de gases ou que tenha causado outros danos ao meio ambiente.

CONCLUSÃO:

Foram observadas nas unidades reduções no investimento em energia elétrica, a partir da adesão ao Mercado Livre de Energia (MLE). Soma-se a isso, o fato de que os hospitais são grandes consumidores de energia, e as alternativas para a economia de energia tem um impacto muito relevante na preservação do meio ambiente, de uma forma geral, para a sociedade. A próxima unidade da Rede a aderir, o Mater Dei Premium Goiânia, passará a fazer parte em 2024, de acordo com planejamento da área de engenharia corporativa, tornando 100% da Rede integrantes do MLE.

EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

Hospital Pequeno Príncipe

Programa de Eficiência Energética e a Redução das Emissões de Carbono

Data de início: 02/03/2021

Data prevista para encerramento: Em andamento

OBJETIVO:

As mudanças climáticas são um dos problemas ambientais mais desafiadores por afetarem a vida no planeta. O Hospital Pequeno Príncipe se deparou com esta problemática e, com o intuito de diminuir as emissões dos gases do efeito estufa, bem como ampliar sua demanda para atender o aumento do número de pacientes-dia e consumo de energia elétrica, criou o Programa de eficiência energética e

o Projeto de compensação das emissões de gases de efeito estufa com proteção de área na Grande Reserva Mata Atlântica, promovendo o uso racional da energia elétrica, diminuição dos custos com a mesma e a redução das emissões de carbono.

DESENVOLVIMENTO:

Promovemos práticas para o uso racional da energia elétrica, priorizando a utilização de fontes renováveis de energia: sendo substituídas 3.243 lâmpadas e 2.137 luminárias fluorescentes por equipamentos LED; troca de 93 aparelhos de ar-condicionado convencionais por aparelhos de alta eficiência; instalação de uma usina solar fotovoltaica de 128,77 kWp composta por 283 módulos solares interligados à rede elétrica da companhia de energia elétrica. Sistemas controladores de utilidades são utilizados para controlar o consumo de energia/mês por paciente-dia e, através do relatório diário, conseguimos monitorar o consumo nos horários de pico nos setores críticos e detectar falhas de equipamentos elétricos para reduzir o tempo de inatividade da produção. Em 2021, foi instalado o sistema de energia solar fotovoltaico de 128,77 kWp, podendo acompanhar o início da operação da usina solar fotovoltaica através do aplicativo GROWATT, que fornece, de modo remoto, relatórios sobre a energia produzida.

CONCLUSÃO:

O projeto da usina solar fotovoltaica de 128,77 kWp estima uma produção de energia em 13.783 kWh/mês. Porém, como a eficiência energética depende do índice de insolação, a produção de energia teve um impacto, devido ao longo período de dias nublados e chuvosos, registrando uma produção média de 6.957,44 kWh/mês. O funcionamento da usina solar é realizado em tempo real através do aplicativo GROWATT, que também informa que o HPP deixou de emitir 26.398,6 kg de CO_2 para a atmosfera, o que equivale ao desmatamento evitado de 2.127 árvores. Visando potencializar a redução das emissões de GEE, iniciamos o projeto de compensação de carbono voluntária por meio da proteção e manejo de dez hectares de Floresta Ombrófila Densa, o que garante a compensação das emissões do HPP registradas no ano de 2021 (1.008 toneladas de carbono). Está em prospecção a aquisição de uma área para implantar um projeto de usina fotovoltaica, com capacidade de atendimento pleno do consumo de energia da instituição.

Processo de troca dos 93 aparelhos de ar condicionado

Módulos Fotovoltaicos instalados na cobertura do Hospital e da sua lavanderia

Geração mensal de energia dos painéis instalados na cobertura do 7º andar do HPP e da sua lavanderia

EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

Hospital São Vicente Curitiba

Projeto de Eficiência Energética

Data de início: 01/01/2023

Data prevista para encerramento: 31/01/2024

OBJETIVO:

Reduzir o consumo de energia elétrica com a troca de sistemas de iluminação, aparelhos de ar-condicionado e autoclaves por modelos de maior eficiência energética e implantação de painéis fotovoltaicos para geração de energia.

DESENVOLVIMENTO:

Projeto elaborado com base no consumo médio mensal de energia elétrica do hospital. Depois de realizado o levantamento dos sistemas de iluminação interna e externa e do levantamento dos maiores consumidores de energia do local (ares-condicionados e autoclaves) optou-se pela substituição de tais equipamentos por modelos de maior eficiência energética, assim como, devido à grande área de cobertura da construção, definiu-se as melhores implantações para painéis de captação de energia solar. O projeto inclui o descarte ambientalmente correto de todo material inutilizado.

CONCLUSÃO:

Estamos em fase de instalação dos novos aparelhos de ar-condicionado (127 unidades) e das placas solares (430). Em breve, iniciaremos a instalação dos novos sistemas de iluminação (painéis LED), assim como está prevista para julho a instalação de autoclave de 520l. Pretende-se a redução de 72,6% na fatura após o final de implantação de todo o projeto.

EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

Hospital São Vicente de Paulo (RS)

Projeto de Eficiência Energética

Data de início: 19/08/2020

Data prevista para encerramento: 21/11/2021

OBJETIVO:

O Programa de Eficiência Energética – PEE tem como principal objetivo promover o uso eficiente da energia elétrica em todos os setores, demonstrando viabilidade econômica e sustentável para que o projeto seja aprovado, através da troca de equipamentos, lâmpadas, melhoria de processos e geração de energia.

DESENVOLVIMENTO:

Projeto iniciou com a contratação de uma ESCO para participar da Chamada Publica da ANEEL/RGE e, assim, encaminhar o projeto via edital para aprovação na modalidade fundo perdido. Segue abaixo o escopo do projeto:

• Elaboração do diagnóstico energético.

• Plano de medição e verificação.

• Projeto de eficientização do sistema de iluminação (troca de 5.900 lâmpadas em todas as unidades do HSVP).

• Projeto de uma usina fotovoltaica (86KWp 196 painéis solares na lavanderia).

• Relatório inicial para apresentação à ANEEL.

• Fornecimento dos materiais.

• Descarte dos materiais.

• Treinamento e capacitação.

• Relatório final de medição e verificação.

Prazo para conclusão 24 meses. Redução do consumo de energia projetado 255 MW/ano. Valor do projeto R$ 1.000.000.

CONCLUSÃO:

Projeto implantado com sucesso conforme planejado. A unidade que recebeu os painéis para geração de energia apresentou resultado positivo conforme planejado. Seguem abaixo os dados:

• Consumo médio em 2020 sem usina solar: 36.644 kWh

• Consumo médio em 2021 com a usina solar: 23.885 kWh

• Redução no consumo de energia: 34,8%

• Geração de 155 MW/ano

A substituição do sistema de iluminação foi realizada em cinco unidades, totalizando 5.900 lâmpadas fluorescentes substituídas por lâmpadas LED, com redução de 37% no consumo de energia para cada lâmpada substituída. Ainda não foi mensurado o impacto no consumo total do hospital do sistema de iluminação.

Como resultado em sustentabilidade a partir deste projeto, deixamos de emitir 15,78 toneladas de CO_2 equivalente ao plantio de 113 árvores. Todos os materiais substituídos foram descartados ecologicamente de acordo com a Política Nacional de Resíduos Sólidos e demais leis ambientais.

EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

Hospital Tacchini

A utilização de briquetes nas caldeiras

Data de início: 01/01/2019

Data prevista para encerramento: Em andamento

OBJETIVO:

A sustentabilidade é um dos mais importantes valores do Tacchini Sistema de Saúde. E um dos exemplos práticos mais evidentes da valorização dessa política institucional é a substituição do combustível utilizado na alimentação das caldeiras responsáveis pela geração de vapor e água quente para todo o Hospital Tacchini. Desde 2019, o maquinário responsável por aquecer a água utilizada na lavanderia, na esterilização dos materiais hospitalares, na produção de alimentos e na climatização dos leitos é abastecido por briquetes. O material, que consiste em uma espécie de lenha ecológica feita de serragem de madeira reflorestada, substituiu a lenha produzida a partir de árvores de Acácia.

DESENVOLVIMENTO:

O novo combustível se mostrou extremamente eficiente, diminuindo custos, melhorando o trabalho realizado, diminuindo emissões atmosféricas e reduzindo a quantidade de resíduo gerado. Na comparação com o antigo sistema de alimentação, houve uma queda de aproximadamente 90% na geração de cinzas e de 53% na emissão de monóxido de carbono.

Além disso, ainda foi registrado um volume de material consumido 60% menor em função do maior poder calorífico dos briquetes, considerado 3,4 vezes mais energético do que o registrado pela madeira de acácia. Com as medidas, estima-se que o hospital esteja evitando o corte de 2,5 mil árvores por ano.

CONCLUSÃO:

Em 2022, o Tacchini deu mais um passo na busca pela melhor eficiência energética. A aquisição de caldeiras mais modernas e eficientes, capazes de dobrar a capacidade de produção registrada até então, permitiu que a instituição gerasse até quatro mil quilos de vapor por hora. Os novos equipamentos devem atender por completo o projeto de expansão do Tacchini que, em 2024, deve inaugurar o Hospital do Tacchimed, exclusivo para clientes da operadora de saúde do grupo, além do Hospital Dia, primeiro do segmento na serra gaúcha.

Quando os equipamentos estiverem operando com 100% da capacidade, o Tacchini ainda deve reduzir as emissões de monóxido de carbono em mais 10%.

SOCIAL

ARTIGO

A dimensão social e nosso compromisso em impulsionar a equidade em saúde

Por Priscila Surita[1]

"Todos os seres humanos nascem livres e iguais em dignidade e direitos" são as primeiras palavras que compõe o Artigo 1 da Declaração Universal dos Direitos Humanos, adotada e proclamada pela Assembleia Geral das Nações Unidas em 10 de dezembro de 1948. Redigida em um mundo pós-guerra, a frase transmitia a ideia de que a dignidade é a base de todos os direitos humanos. E a dignidade, inclusive, passou a ser reconhecida como um direito em mais de 160 constituições no mundo, segundo dados da ONU.

Mais de meio século depois, apesar da criação de direitos constitucionais, liberdade, igualdade e dignidade ecoam aquilo que ainda precisa ser alcançado em muitos lugares do mundo. Porque ter um direito, muitas vezes, não é garanti-lo. Mas nessas décadas todas, o impacto que essas primeiras palavras que o Artigo 1 traz gerou reflexões que basearam ações, afirmações, reafirmações e mudanças – em nações, comunidades, organizações. Não à toa, é hoje uma forte inspiração para os desafios da agenda social das empresas.

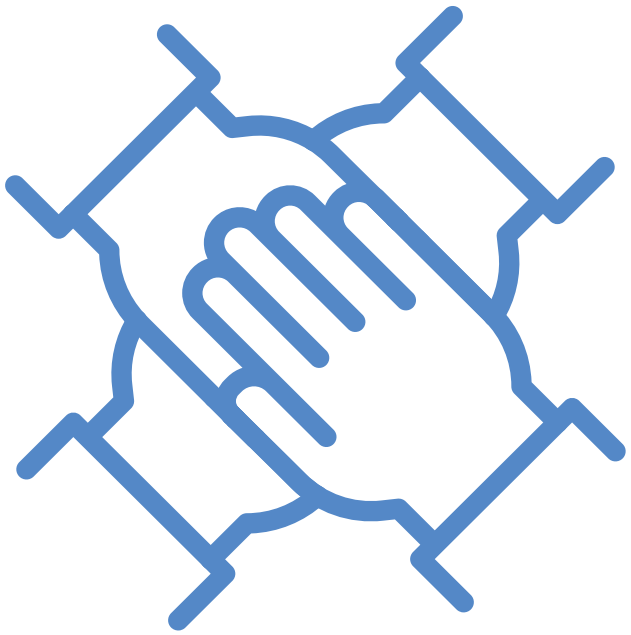
No setor da saúde, a dignidade encontra sua equivalência quando falamos de equidade. Alcançar a equidade é uma das cinco metas definidas pelo Institute for Healthcare Improvement (IHI), que estabelece que estratégias devem ser criadas para a ampliação do acesso ao sistema de saúde a qualquer pessoa, independentemente de gênero, raça, orientação sexual ou fatores socioeconômicos, para que possa atingir seu pleno potencial de saúde. Essa é uma pauta essencial para as organizações de saúde em todo mundo, que demanda adoção de medidas e práticas de forma interconectada. E, claro, é uma agenda social, uma vez que traz impactos diretos à população.

A pandemia de Covid-19 trouxe ainda mais luz para o tema, já que as populações mais vulneráveis foram as mais impactadas e por diversos fatores, entre eles a de uma saúde muitas vezes mais fragilizada e condições sanitárias precárias. Além disso, existe uma preocupação quan-

do correlacionamos a situação econômica das pessoas e a capacidade de acesso aos cuidados de saúde adequados. Por isso, saúde também é uma das prioridades da agenda ESG, afinal, devemos avaliar como abordar as causas sociais nesse contexto, pois não existe saúde sem saneamento, condições alimentares, água tratada, qualidade do ar, entre outros.

Somos um país que, em 2021, segundo dados divulgados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), era composto por 62,5 milhões de brasileiros abaixo da linha da pobreza. Considerando o aspecto raça/cor, a proporção de pretos e pardos abaixo da linha da pobreza (37,7%) é praticamente o dobro da proporção de brancos (18,6%).

Mas também somos um país que abriga refugiados, e estamos entre as nações que recebem o maior número de solicitações de pedidos para condição de refugiado, considerando a diversidade de nacionalidades. Em 2022, foram 50.335 solicitações provenientes de 139 países, segundo o relatório "Refúgio em Números 2023", publicado pelo Comitê Nacional para Refugiados (CONARE).



A Lei nº 9.474/97 determina como é aplicada e como se reconhece a condição de refugiado no Brasil. O processo é demorado e possui diversas etapas e, ao final, com o reconhecimento da condição de refugiado, a pessoa passa a ter uma autorização de residência em território nacional por tempo indeterminado e conquista o direito de construir uma nova vida aqui.

Infelizmente, os desafios dessa jornada continuam após a finalização do processo formal de reconhecimento desta condição. A barreira do idioma, situações de intolerância e xenofobia dificultam a integração na sociedade brasileira. Por isso, é muito importante uma atuação colaborativa entre governo, sociedade civil, especialistas, acadêmicos e organizações privadas na construção de ações para reduzir barreiras para essas pessoas se estabeleceram no país. E com a saúde não é diferente.

Quando entramos nesse recorte, é preciso equacionar a viabilização de oportunidades para inclusão de pessoas em situação de refúgio e a atenção às necessidades de saúde dessa população, para proteção de sua dignidade.

Segundo informações disponíveis pela ACNUR, agência da ONU para refugiados, o sistema de saúde público deve garantir o acesso integral, universal e gratuito para toda a população, incluindo pessoas refugiadas e solicitantes de refúgio – o mesmo atendimento oferecido a qualquer cidadão brasileiro.

Como parte do trabalho no sistema público de saúde, o Einstein atua em 14 Unidades Básicas de Saúde

(UBS) da cidade de São Paulo, oferecendo seus serviços com excelência e apoiando o fortalecimento do SUS. E me recordo aqui de uma história que me emociona até hoje: em 2022, uma agente comunitária se propôs a aprender uma nova língua, passando a se comunicar em crioulo com a comunidade de refugiados haitianos que frequenta a UBS do Jardim das Palmas, oferecendo um atendimento ainda mais individualizado e próximo. E isso, sem dúvida, é ser equânime, é gerar acesso, é incluir.

Acolher, respeitar e incluir – exatamente a atitude de que ela tomou – são três passos fundamentais para haver mais diversidade na sociedade, e a dignidade humana e empatia vão muito além das fronteiras de países e não se limitam a uma nação.

Definir as prioridades da agenda social é um desafio, por isso é preciso identificar quais ações desta dimensão geram maior impacto positivo em sua organização e nas partes interessadas e construir uma abordagem estratégica e direcionada de atuação.

E o mais importante é lembrar de exercitarmos nosso superpoder de fazer um pouco todos os dias e assim seguirmos em frente na construção de um mundo melhor e mais justo.

Priscila Surita

Mãe do Leonado, apaixonada por documentários, biografias e explorar o mundo por meio de histórias reais. Mestre em Comportamento do Consumidor pela ESPM, pós-graduada em Modelos de Gestão Estratégica de Pessoas pela FIA/USP e graduada em Psicologia pela FMU. Possui 15 anos de experiência em Recursos Humanos em diferentes posições de gestão e é especialista nas áreas de Atração&Seleção e Diversidade, Equidade & Inclusão. Atualmente é Superintendente ASG do Hospital Israelita Albert Einstein e coordenadora do Grupo de Trabalho ESG da Anahp.

CASES EM DESTAQUE - SOCIAL

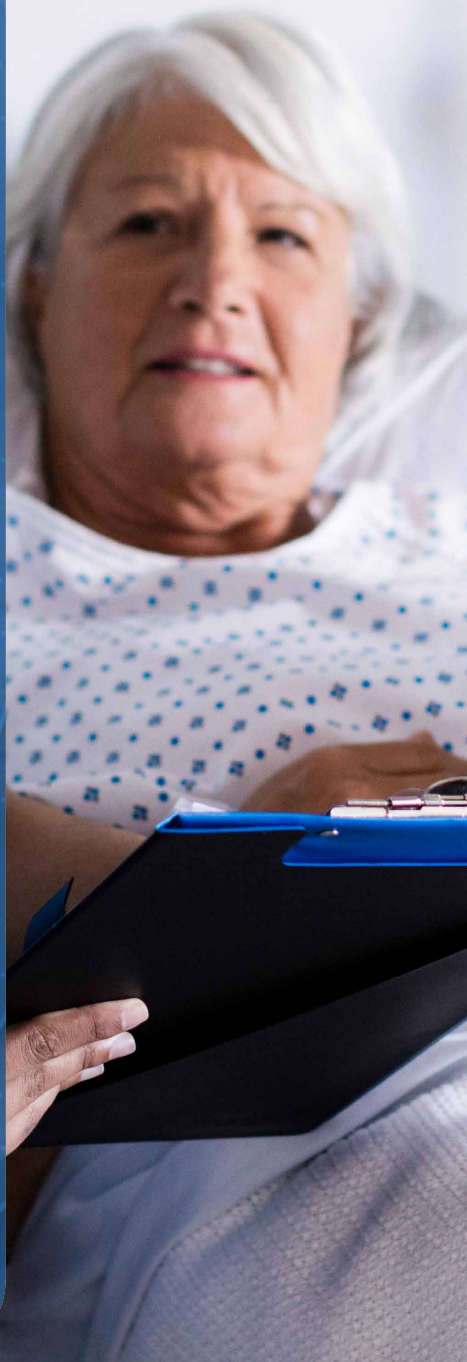
Quem participa

- **A.C.Camargo Cancer Center**
- **AACD - Associação de Assistência à Criança Deficiente**
- **Casa de Saúde São José**
- **Clínica São Vicente**
- **Hcor**
- **Hospital Alemão Oswaldo Cruz**
- **Hospital Barra D'Or**
- **Hospital Cárdio Pulmonar**
- **Hospital Copa D'Or**
- **Hospital CopaStar**
- **Hospital das Nações**
- **Hospital DF Star**
- **Hospital Divina Providência**
- **Hospital e Maternidade Santa Joana**
- **Hospital e Maternidade São Luiz - Unidade Anália Franco**
- **Hospital e Maternidade São Luiz - Unidade Itaim**
- **Hospital Edmundo Vasconcelos**
- **Hospital Ernesto Dornelles**
- **Hospital Esperança**
- **Hospital Esperança Olinda**
- **Hospital Evangélico de Londrina**
- **Hospital Israelita Albert Einstein**
- **Hospital Márcio Cunha**
- **Hospital Mater Dei Betim-Contagem**
- **Hospital Mater Dei Contorno**
- **Hospital Mater Dei Porto Dias**
- **Hospital Mater Dei Santa Clara**
- **Hospital Mater Dei Santa Genoveva**

- **Hospital Mater Dei Santo Agostinho**
- **Hospital Moinhos de Vento**
- **Hospital Monte Sinai**
- **Hospital Nipo-Brasileiro**
- **Hospital Nossa Senhora das Graças**
- **Hospital Oeste D'Or**
- **Hospital Pequeno Príncipe**
- **Hospital Quinta D'Or**
- **Hospital Rios D'Or**
- **Hospital Samaritano Botafogo**
- **Hospital Samaritano Higienópolis**
- **Hospital Samaritano Paulista**
- **Hospital Santa Catarina Paulista**
- **Hospital Santa Luzia**
- **Hospital Santa Rita de Cássia**
- **Hospital Santo Amaro**
- **Hospital São Lucas (SE)**
- **Hospital São Lucas Copacabana**
- **Hospital São Lucas da PUCRS**
- **Hospital São Luiz - Unidade Morumbi**
- **Hospital São Marcelino Champagnat**
- **Hospital São Marcos**
- **Hospital São Rafael**
- **Hospital São Vicente de Paulo (RJ)**
- **Hospital Sírio-Libanês**
- **Hospital Tacchini**
- **Hospital Vila Nova Star**
- **IBR Hospital**
- **Perinatal Barra**
- **Pro Matre Paulista**
- **Sabará Hospital Infantil**
- **UDI Hospital**

CASES EM DESTAQUE **- SOCIAL**

EXPERIÊNCIA DO PACIENTE



EXPERIÊNCIA DO PACIENTE

Clínica São Vicente, Hospital Barra D'Or, Hospital Cárdio Pulmonar, Hospital Copa D'Or, Hospital DF Star, Hospital e Maternidade São Luiz - Unidade Anália Franco, Hospital e Maternidade São Luiz - Unidade Itaim, Hospital Esperança, Hospital Esperança Olinda, Hospital Oeste D'Or, Hospital Quinta D'Or, Hospital Rios D'Or, Hospital Santa Luzia, Hospital São Lucas (SE), Hospital São Luiz - Unidade Morumbi, Hospital São Marcos, Hospital São Rafael, Hospital Vila Nova Star, Perinatal Barra

Movimento: O que importa para você?

Data de início: 01/01/2018

Data prevista para encerramento: Em andamento

OBJETIVO:

Avaliar a experiência do paciente é entender a qualidade dos cuidados prestados durante sua permanência nas instituições. Vamos lembrar que o cliente muitas vezes "não gostaria de ser um cliente", ou seja, não gostaria de estar doente necessitando de cuidado, mas, quando isso acontece, ele merece ser acolhido e atendido em todas as suas necessidades.

O cuidado centrado no paciente tem sido associado à melhoria dos desfechos clínicos, qualidade, segurança e satisfação, tomada de decisões compartilhadas e, consequentemente, melhores experiências. Em constante preocupação com o bem-estar dos pacientes, a Rede D'Or São Luiz adotou desde 2018 o movimento "O que importa para você?". Esse movimento é uma estratégia de atuação de um cuidado centrado no paciente, associando assistência segura com desfechos favoráveis. A proposta aqui é agir e cuidar com empatia, se colocando no lugar do outro.

A ideia é simples: converse mais com pacientes e seus familiares, e veja o que é importante para eles.

DESENVOLVIMENTO:

Uma das iniciativas do movimento foi nos Estados Unidos, quando Maureen Bisognano desafiou os profissionais de saúde a terem conversas mais próximas com os pacientes e familiares. A partir desse estímulo, a preocupação começou a mudar de "qual é o problema?" para "o que importa para você?". Logo a seguir a Escócia e a Noruega aderiram ao movimento, que chegou ao Brasil em 2016. A ideia é simples converse com pacientes, e veja o que é importante. Realizar um desejo de alguém que está internado, seja adulto ou criança, pode ter um resultado muito significativo. O modelo de gestão Rede D'Or São Luiz prevê o resultado financeiro a partir de uma diferenciada qualidade técnica percebida pelo cliente. Os colaboradores estão envolvidos em todo esse resultado com o paciente no centro do cuidado. No início do movimento perguntamos o que mais importava: em 1º lugar família, amigos, carinho, solidariedade e fé; em 2º a empatia. receber uma comida favorita, ter cuidados pessoais; e em 3º o animal de estimação.

CONCLUSÃO:

O cuidado centrado no paciente possibilita uma parceria entre profissionais de saúde, pacientes e seus familiares, a fim de garantir que todas as decisões respeitem as necessidades, as preferências dos pacientes, a educação e o suporte necessário para tomarem decisões e participarem de seu próprio cuidado. Ações voltadas para entender o que realmente importa aos pacientes são incentivadas em todas as unidades durante todo os dias e, no dia 6 de junho relembramos a importância desse movimento com uma campanha. Em 2023, 73 hospitais participaram, inúmeras boas práticas são compartilhadas. Um exemplo foi a realização do desejo do Jean, paciente de 14 anos, portador de cardiopatia grave. Ele queria ver a praia e foi levado para a Praia Vermelha, na Urca, onde pode sentir o vento, a água e observar um pouco uma das paisagens mais belas do Rio de Janeiro. Essa ação foi um esforço da equipe multiprofissional do hospital pediátrico Jutta Batista.

EXPERIÊNCIA DO PACIENTE

Hospital Alemão Oswaldo Cruz

Nosso hospital é assim – com os temas: “conte sua história” e “embaixadores da experiência do paciente”

OSWALDO CRUZ
HOSPITAL ALEMÃO

Data de início: 01/08/2022

Data prevista para encerramento: Em andamento

OBJETIVO:

Estimular os colaboradores e corpo clínico a colocarem o paciente e sua família no centro de suas ações. No programa “Conte a sua História”, criamos espaço para os profissionais relatarem histórias de encantamento. O projeto Embaixadores da Experiência do Paciente surgiu com a ideia de engajar todas as equipes no tema. O propósito é empoderarmos os colaboradores a protagonizarem uma experiência positiva aos pacientes. O plano foi ter uma referência local em todas as áreas para levar ideias, cobrar metas da equipe e propagar

melhorias com foco no paciente. As principais ações dos Embaixadores são:

• Divulgar indicadores que medem a experiência do paciente para a equipe;

• Informar, educar, ouvir, inspirar, acolher e debater temas relacionados à experiência do paciente;

• Divulgar conteúdos relacionados ao tema sob demanda da coordenação do projeto;

• Cobrar da equipe o cumprimento de metas, estimular a equipe a buscar melhores resultados relacionados à experiência do paciente.

DESENVOLVIMENTO:

Para o projeto Conte sua História, o HAOC disponibiliza uma plataforma onde qualquer colaborador registra uma história de encantamento junto à pacientes e familiares. Mensalmente o Comitê Executivo de Experiência do Paciente avalia as histórias e seleciona a que melhor representa "encantamento" e o profissional ou equipe são reconhecidos em uma reunião mensal onde toda a liderança está presente. O diretor-presidente da instituição faz o reconhecimento público do profissional e entrega um certificado. O projeto Embaixadores da Experiência do Paciente foi iniciado em agosto de 2022, sendo eleitos pelos próprios pares 253 embaixadores. Realizamos treinamento específico para este grupo, com questões conceituais e comportamentais. Mensalmente este grupo recebe metas para serem cumpridas e analisarmos a evolução da experiência do paciente. São realizadas reuniões periódicas para acompanhamento da execução dos planos de ação, bem como analisar se as ações estão sendo efetivas.

CONCLUSÃO:

De agosto de 2022 a maio de 2023 foram inscritas 210 histórias no "Conte sua História" e 12 delas receberam certificado de reconhecimento. Este reconhecimento proporcionado pelo programa empodera e estimula os profissionais a fazerem a diferença de forma genuína na vida do paciente e do seu familiar por meio de pequenos gestos no dia a dia, mas que marcam de forma positiva a vida destes. Ocorreu um aumento da participação das equipes em treinamentos relacionados à experiência do paciente. Foram elaborados aproximadamente 30 planos de ação com o objetivo de melhorar a experiência do paciente pelos embaixadores e suas equipes.

EXPERIÊNCIA DO PACIENTE

Hospital BP

Experiências memoráveis da BP

Data de início: 01/07/2020

Data prevista para encerramento: Em andamento

OBJETIVO:

O objetivo principal é proporcionar momentos especiais para os clientes. É uma forma de demonstrar o compromisso da instituição com a humanização, o acolhimento e o cuidado de excelência. Inicialmente, era voltado para os colaboradores que estavam na linha de frente da Covid-19, que receberam homenagens de familiares e da equipe. Posteriormente, foi expandido para pacientes que recebiam alta após uma longa internação e se tornou referência na BP.

As ações são para pacientes de longa permanência, seja de cuidados paliativos, transplante de medula óssea, oncologia e oncopediatria. As equipes identificam as oportunidades ao longo da internação ou na alta ou pós alta, quando ocorrem os retornos médicos.

As ações e homenagens ocorrem em locais como jardins, salas, leitos hospitalares e até mesmo no heliponto, e incluem eventos como casamentos, experiências gastronômicas, encontros familiares, encontros com pessoas famosas, sessões de fotos e de beleza, batizados, piqueniques e muito mais.

DESENVOLVIMENTO:

O projeto passou por um processo de desenvolvimento estruturado, com a criação de um plano estratégico com objetivos, riscos, público-alvo, experiências a serem entregues, orçamento e objetivos.

Na sequência, houve sensibilização das equipes multidisciplinares visando prepará-las para construir as ações memoráveis em conjunto, com engajamento e pensamento sistêmico. Isso permitiu que as atividades fossem percebidas de forma institucionalizada. No planejamento, houve sensibilização das lideranças e discussões sobre conceitos a serem implantados, além de ajustes nos processos, levando em consideração as particularidades de cada área.

Na etapa de monitoramento, todas as ações foram avaliadas em colaboração com as equipes de Controle de Infecção Hospitalar, Hospitalidade, voluntários, entre outros. Houve o acompanhamento de indicadores visando avaliar o desempenho das ações. Tudo isso garantiu a criação de momentos de felicidade para colaboradores, pacientes e familiares.

CONCLUSÃO:

O projeto alcançou resultados significativos, fortalecendo o vínculo com pacientes, famílias e a equipe hospitalar, além de ter um impacto positivo na experiência do cliente como um todo.

Um aspecto importante é o envolvimento de toda a equipe para a realização dessas ações. Tanto os profissionais multidisciplinares quanto os colaboradores que não estão diretamente envolvidos na assistência se engajam e buscam formas de contribuir em prol do paciente. O projeto gera um forte senso de união e orgulho de pertencer à instituição. As experiências também têm um impacto duradouro nas famílias dos pacientes, gerando um sentimento de gratidão e fidelização à BP. Houve casos em que as famílias expressaram profunda gratidão por atendermos aos desejos finais dos pacientes, como casamentos, jantares em família ou mesmo permitir que eles vissem e sentissem o sol. Essas ações demonstram um cuidado personalizado da BP, com atendimento humanizado e empatia em momentos delicados.

EXPERIÊNCIA DO PACIENTE

Hospital das Nações

Tão Simples

Data de início: 01/06/2017

Data prevista para encerramento: Em andamento

HOSPITAL DAS NAÇÕES
Você em boas mãos

OBJETIVO:

O projeto "Tão Simples" surgiu da ideia de que são os pequenos gestos que fazem a diferença na vida das pessoas. Ficar muito tempo longe de casa traz saudades das coisas que gostamos, sendo assim, permitimos que o paciente nos faça um pedido, algo particular que ele esteja sentindo falta, como por exemplo: receber uma visita, tomar sol, assistir um filme, uma comida, comemorar aniversário ou ainda ouvir uma música.

DESENVOLVIMENTO:

O projeto "Tão Simples" surgiu da ideia de que são os pequenos gestos que fazem a diferença na vida das pessoas. Na experiencia do paciente temos nosso serviço de concierge que realiza visitas a todos os pacientes internados e sempre pergunta "o que realmente importa?" e, dentro das solicitações, com autorização médica e dentro dos parâmetros clínicos, viabilizamos a experiencia que o nosso paciente de fato acha importante.

CONCLUSÃO:

O resultado é uma melhor experiencia para o paciente, onde ele pode ter algo que naquele momento é de extrema importância para a sua recuperação e bem-estar. Todos os pacientes que tiveram seus "desejos" atendidos externalizaram a gratidão pelo momento especial e se sentem únicos, além de retribuir o acolhimento.

EXPERIÊNCIA DO PACIENTE

Hospital Evangélico de Londrina

A importância da melhoria contínua no Cuidado Centrado na Pessoa

Data de início: 01/03/2022

Data prevista para encerramento: Em andamento

OBJETIVO:

Aumentar o NPS do Pronto Socorro que estava em torno de -19, o que prejudicava muito a Experiência do Paciente e a imagem do hospital perante a sociedade londrinense. Foram investidos cerca de R$ 1,5 milhão na ampliação do PS, e a necessidade de aprimorar os processos e recursos para ajustar os atendimentos eram de suma importância para melhorar a experiência do paciente.

No que tange a internação, vimos a necessidade de cultivar uma relação de empatia e compaixão com os pacientes. O NPS girava na casa dos 47 pontos e necessitávamos quebrar o paradigma em busca de um cuidado centrado na pessoa.

DESENVOLVIMENTO:

• Troca da equipe médica;

• Implantação de Huddles de Melhoria na Jornada do Paciente (quinzenal);

• Implantar recursos acolhedores (café, chá, carregador, wi-fi, Netflix);

• Reunião mensal de Análise Crítica do NPS do Pronto-socorro com as áreas envolvidas;

• Análise das insatisfações e perfil do paciente;

• Implantação da área VIP do Plano Hospitalar;

• Pronto-Socorro digital;

• Implantação da sala de alta;

• Renovação/Instalação dos ares-condicionados (70);

• Ampliação de quartos;

• Aprimoramento do cardápio e entrega das refeições no horário;

• Criação do Grupo de Escuta do Paciente – reunião multiprofissional com um paciente visando oportunidades de melhoria;

• Pesquisa de Experiência do Paciente (HCAPS);

• 1ª Semana de Experiência do Paciente;

• 1º Cinema para pacientes internados;

• Reconhecimento trimestral dos colaboradores e setores mais elogiados pelos clientes;

• Projeto "O que importa para você?";

• Encontro de pacientes com a equipe que o atendeu;

• Visita Pet.

CONCLUSÃO:

• Aumento do NPS do PS de -19 para 64 pontos;

• Aumento do NPS Internados de 47 pontos para 71;

• Adesão dos colaboradores nas ações com foco na Experiência do Paciente e Cuidado Centrado na Pessoa.

EXPERIÊNCIA DO PACIENTE

Hospital Mater Dei Porto Dias

Inauguração da Maternidade do Hospital Mater Dei Porto Dias

Data de início: 01/05/2022

Data prevista para encerramento: maio/2022

OBJETIVO:

O serviço de atendimento materno infantil é uma lacuna na saúde privada da região Norte do país. Com o objetivo de ampliar a oferta desse serviço e de outros complementares, para a população local, o Hospital Mater Dei Porto Dias inaugurou, em maio de 2022, a sua maternidade.

DESENVOLVIMENTO:

A nova maternidade do Hospital Mater Dei Porto Dias conta com uma estrutura completa de apartamentos e UTIs neonatais, além de equipamentos de última geração. O diferencial está nos processos assistenciais de apoio e confiança da equipe obstétrica com a parturiente, que será acompanhada do início ao fim da gestação seguindo protocolos para um parto humanizado. O novo centro foi projetado e pensado por profissionais com expertise no segmento e, além do serviço de parto, a maternidade oferece assistência de obstetrícia e ginecologia em atendimentos de urgência, consultas pré-natal de risco habitual e de alto risco, ginecologia (rotina, preventivo, exame físico, saúde da mulher, saúde das mamas), cirurgia ginecológica (miomatose, adenomiose, pólipos, endometriose, cistos ovarianos, etc.) e ginecologia oncológica (tratamento e acompanhamento de neoplasias de ovário, endométrio, colo uterino, vagina e vulva).

CONCLUSÃO:

Ao todo, são 18 quartos, sendo 3 PPP (suítes de pré-parto, parto e pós-parto). Com a inauguração da maternidade no Hospital Mater Dei Porto Dias, houve a ampliação do acesso à saúde por parte da população local a serviços de parto, de assistência de obstetrícia e ginecologia em atendimentos de urgência, consultas pré-natal de risco habitual e de alto risco, ginecologia preventiva, oncológica e cirurgia ginecológica.

EXPERIÊNCIA DO PACIENTE

Hospital Mater Dei Santa Genoveva

Projeto Visitas Dr. Salvador

Data de início: 01/06/1980

Data prevista para encerramento: Em andamento

OBJETIVO:

O objetivo principal do projeto Visitas Dr. Salvador é aprimorar a experiência do paciente na Rede Mater Dei de Saúde, entendendo a demanda do paciente internado e atuando com resolutividade, agilidade e eficiência.

DESENVOLVIMENTO:

O projeto nasceu do histórico de visitas aos pacientes internados realizadas pelo fundador da Rede Mater Dei, desde a inauguração da primeira unidade. Diante de qualquer insatisfação citada pelo paciente, a área responsável é imediatamente acionada para solucionar a queixa em busca do bem-estar do cliente. A pesquisa passou a ser aplicada em todas as unidades da Rede e, em 2022, o projeto foi implantado no Hospital Mater Dei Santa Genoveva. Desde então, as visitas presenciais nos leitos fazem parte da rotina das lideranças assistenciais, permitindo a escuta ativa e que os pacientes participem ativamente do seu atendimento - cocriação da experiência do paciente. Como resultado, são realizadas intervenções imediatas em processos apontados com viés negativo para garantir a melhor experiência durante a internação; sugestões viáveis e que agregam valor são implementadas; e os dados coletados nas visitas são utilizados para gerar ações de melhoria para a assistência.

CONCLUSÃO:

Inúmeros planos de melhoria foram desenhados a partir dos dados coletados na pesquisa do projeto Visitas Dr. Salvador em todas as unidades da Rede Mater Dei. Esses planos são apresentados em reuniões de análises críticas e discutidos entre gestores e colaboradores e se transformam em ações práticas que contribuem para a melhoria da experiência do paciente da Rede.

EXPERIÊNCIA DO PACIENTE

Hospital Moinhos de Vento

Gestão Matricial de Experiência do Paciente

Data de início: 01/02/2023

Data prevista para encerramento: Em andamento

OBJETIVO:

Nos últimos tempos, a pandemia contribuiu para o avanço tecnológico em alguns segmentos, transformando o modelo de relacionamento com clientes e parceiros. Em nosso setor, os pacientes tornaram-se mais digitais, colaborativos e com expectativas elevadas em relação aos serviços e aos atendimentos. No decorrer da nossa história, pactuamos um futuro focado no cuidado das pessoas, e o novo ciclo estratégico nos exigirá uma transformação de cultura, digital e protagonista, para gerarmos valores aos nossos clientes e pacientes. Sendo assim, a instituição compreendeu que para estarmos mais conectados com a voz do cliente seria necessário a criação de um Programa de Gestão Matricial de Experiência.

DESENVOLVIMENTO:

A gestão matricial da experiência foi inspirada na dinâmica de Gestão Matricial de Despesas, ferramenta de gestão que apresenta uma visão compartilhada das despesas, melhorias de processos e um olhar diferenciado para as orientações do negócio. Seguindo esta mesma metodologia, a gestão matricial de experiência agrega uma visão detalhada da voz do cliente em relação aos pontos necessários de mudança a curto e médio prazo, impactando diretamente na nota de Satisfação e NPS. A dinâmica do projeto foi composta pela divisão de equipes e áreas que cuidariam dos resultados das Jornadas, apresentação dos resultados e de planos de ações. Para melhor acompanhamento das áreas, foi criado um sistema online com a importação dos principais pontos de dor do cliente e de notas abaixo da meta estabelecida. As áreas identificaram de forma didática e rápida onde seria necessário criar um plano de ação.

CONCLUSÃO:

A Gestão Matricial da Experiência será uma atividade contínua de desdobramento de dados, período de análise dos indicadores, descrição de plano de ação e reunião mensal com os gestores da instituição para apresentar o *overview* mensal da voz do cliente, áreas abaixo da meta e os planos de ações. O modelo está em seu quarto mês de execução na qual surgiram planos, atividades e parcerias entre as áreas de segmentos distintos, ganhando-se velocidade, melhorias na experiência do cliente, compartilhamento das melhores práticas das áreas e de engajamento e reforço da cultura de um modelo de *customer centricity*.

EXPERIÊNCIA DO PACIENTE

Hospital Monte Sinai

Implantação do Programa de Gestão de Experiência

Data de início: 01/01/2022

Data prevista para encerramento: Em andamento

OBJETIVO:

Aplicar a Experiência de Excelência, baseado nos três pilares estratégicos: Qualidade e Segurança, Cuidado Centrado no Paciente, Excelência na Jornada; e evoluir o o serviço de SAC, de forma a torná-lo mais proativo, acolhedor e humano. Este projeto visa demonstrar a importância de se trabalhar o engajamento dos profissionais em assumir a responsabilidade de proporcionar ao cliente uma experiência de excelência, em todas as interfaces. Entender que o paciente não é somente um número de prontuário, e sim uma pessoa que requer cuidados em diversas dimensões humanas, considerando a história pregressa de cada paciente vontades e expectativas.

Inicialmente o hospital trabalhava com o SAC/Ouvidoria e providenciava a tratativa e cobertura de visita proativa nos pacientes internados, assumindo todas as demandas de relacionamento com o cliente. Com este projeto foi possível envolver o corpo de liderança e empoderar os colaboradores da instituição na oferta pela experiência de excelência.

DESENVOLVIMENTO:

No primeiro momento, foi realizado um workshop de Experiência de Excelência direcionado para o corpo de liderança, corpo clínico e direção da instituição para apresentação do conceito e construção de nova proposta de trabalho, com apoio de consultoria externa, que resultou na estruturação da Política de Gestão de Experiência, formação do Comitê de Experiência, estruturação e implementação de novas práticas de gestão voltadas para a Experiência de Excelência.

CONCLUSÃO:

As ações implementadas fortaleceram o engajamento das equipes, o empoderamento do paciente/familiar proporcionando experiências positivas em sua jornada pela instituição. Com a implantação do projeto, diversas ações de melhoria foram implementadas gerando assim redução no número de reclamações do cliente, como apresenta os dados a seguir: Com base nos relatos dos participantes do encontro de experiência foram geradas 29 ações de melhoria, relacionadas a processo de hotelaria, demora no atendimento e assistencial. Do total de ações propostas, 89,66% foram concluídas e 10,34% estão em andamento. Avaliando as reclamações dos pacientes de junho de 2023 notamos uma redução de 52,17% no número de registros em comparação a junho de 2022 e com base no projeto Reunião de Acolhimento na UTI Adulto avaliamos que as reclamações dos pacientes em 2023 tiveram uma redução de 80% no número de registros em relação ao ano de 2021.

EXPERIÊNCIA DO PACIENTE

Hospital Samaritano Higienópolis

Copa humanizada para pacientes de longa permanência

Data de início: 03/04/2023

Data prevista para encerramento: Em andamento

OBJETIVO:

Proporcionar uma melhor experiência ao paciente de longa permanência por meio de uma alimentação personalizada.

DESENVOLVIMENTO:

A Copa Humanizada iniciou com foco nos pacientes oncológicos e em cuidados paliativos que traziam demandas fora do padrão da dieta hospitalar, devido à longa permanência aliada aos fatores que contribuem para a baixa aceitação alimentar (inapetência, alteração de paladar, mucosite). Durante a visita nutricional, são avaliados hábitos alimentares, confrontando os mesmos com a dieta prescrita pelo médico. Após esta etapa, é realizado o ajuste da dieta. Caso o mesmo seja elegível, ou seja, tenha dieta geral prescrita, a nutricionista fornece um cardápio com opções de itens diferenciados. Hoje, todas as dietas fornecidas ao paciente saem da cozinha central, com o projeto da copa humanizada, as preparações destes itens foram direcionadas para as copas dos andares no qual estão locados este perfil de paciente, preservando assim características do item, como temperatura, qualidade, sensorial e melhorando a percepção do paciente ao consumi-lo, além de otimizar o tempo de preparação e entrega.

CONCLUSÃO:

Tivemos diversos ganhos com a implementação da copa humanizada no Hospital, como, aumento no número de respondentes da pesquisa de satisfação referente a nutrição, verbalização de pacientes elogiando o cardápio e a dinâmica proposta. Como o público inicial está em andares diferentes do Hospital, optamos pela expansão da copa para além do andar exclusivo da Oncologia, ampliamos também para um andar com perfil clínico e para pediatria.

A ideia da copa é sempre proporcionar para o paciente uma dieta diferencial, com alimentos não tão usuais ao ambiente hospitalar, mas que proporcione um período de melhor satisfação através de *comfort food,* sem perder qualidade nutricional, favorecendo a aceitação alimentar e trazendo uma melhor percepção de cuidado para o acompanhante, que por vezes se preocupa com a aceitação da dieta do paciente e acaba trazendo alimentos externos, nos quais não conseguimos garantir a integridade de preparação.

EXPERIÊNCIA DO PACIENTE

Hospital São Lucas Copacabana

Comitê de experiência do paciente e da família

Data de início: 06/03/2023

Data prevista para encerramento: Em andamento

OBJETIVO:

A motivação do projeto surgiu diante da necessidade de entender as fragilidades da jornada do cliente em todas as etapas e pontos de contato dentro da instituição, além dos nossos indicadores de satisfação e experiência que estavam em declínio. Redesenhar as formas de atuação como um time era um desafio, visando o desenvolvimento de uma comunicação eficaz, melhorando processos da assistência e da operação, trazendo inovação com qualidade e segurança, refletindo na experiência e satisfação dos clientes, centralizando as necessidades do paciente em nossas decisões. Diante de um cenário desafiador de mudança de liderança em algumas áreas, resultados baixos e um grupo que não tinha uma interação dinâmica, criamos o comitê dentro da instituição e vimos a oportunidade de algo inovador, sendo capaz do envolvimento de todo o time.

DESENVOLVIMENTO:

Foi necessário compreender que todos são responsáveis por garantir a melhor experiência do paciente, através dessa condição iniciamos o comitê com a indicação de um líder principal, uma pessoa que tivesse a capacidade de permear por todas as áreas de forma neutra e imparcial. Escolhemos um representante para cada porta de entrada assistencial e um representante de cada área operacional que impactam diretamente na experiência do cliente. Definimos as responsabilidades e deveres e quais estratégias de atuação. Elaboramos um método de avaliação, análise de indicadores e implementação de ações com metas a serem cumpridas, envolvemos os times em suas responsabilidades, acompanhando os processos e estruturação das ações elaboradas.

CONCLUSÃO:

Com a elaboração do comitê de experiência começamos a analisar as fragilidades dentro da jornada do paciente, apontando os desafios e desenvolvendo ações de melhoria dentro dos processos, tudo isso só poderia ser realizado por conta da maturidade do time e o engajamento das equipes. Foram elaboradas ações de encantamento e humanização, revisão de acordos e processos, mudanças de rotinas e a participação dos pacientes e familiares nessa mudança. Como resultado, tivemos em apenas três meses um aumento significativo em nossos indicadores de satisfação e experiência. Estamos elaborando novos projetos envolvendo a assistência, time de voluntariados e a participação efetiva da família nos cuidados com o paciente intra-hospitalar.

EXPERIÊNCIA DO PACIENTE

Hospital São Lucas da PUCRS

Pata Amiga – Inclusão e abraço à causa dos animais de suporte emocional

Data de início: 09/05/2019

Data prevista para encerramento: Em andamento

OBJETIVO:

A conexão tão especial entre animais e seres humanos tem se mostrado extremamente benéfica para ambas as partes, trazendo uma série de vantagens físicas, emocionais e sociais, segundo inúmeros estudos. Pensando nisso, a direção assistencial do HSL criou em 2019 o projeto Pata Amiga, uma iniciativa que autoriza que pacientes internados há mais de uma semana recebam a visita de seus cachorros, gatos ou outros pequenos animais. O objetivo é tornar a experiência e o ambiente hospitalar mais acolhedores e alegres para as famílias que vivem esse momento. Entre os critérios para visitação estão a liberação do encontro pelo médico assistente, o comportamento previsível do animal e um atestado de médico veterinário comprovando o estado de saúde do animal com data de, no máximo, cinco dias anteriores à visita. Neste *case*, apresentamos o ineditismo e a inovação de receber um animal por muitos dias seguidos, promovendo a inclusão de pets de suporte emocional ao projeto.

DESENVOLVIMENTO:

O projeto Pata Amiga inovou em 2022 com uma presença muito especial: a shar-pei Ella, um cão de assistência que foi o primeiro animal de estimação a obter autorização para permanência prolongada na instituição por ser o cão de suporte emocional de sua tutora, que estava acompanhando a luta da mãe, paciente do HSL, contra um câncer. O fato inédito fez com que Ella unisse em um só projeto o respeito à inclusão, o carinho à própria família e a presença afetiva a demais pacientes internados e equipes do HSL. O que era para ser apenas a manutenção da saúde e do bem-estar da família se transformou em algo muito maior quando Ella recebeu um jaleco bordado com o logo do Hospital e um crachá e se tornou, durante nove dias, um suporte emocional a muitas outras pessoas. Uma verdadeira enfermeira PET, levando amor e afagos por toda a instituição. Foram diversos andares, mais de 50 pacientes visitados e cerca de 200 colaboradores impactados por esse gesto de carinho.

CONCLUSÃO:

Fazer a diferença na vida de alguém é um forte indicativo de humanização e de cuidado com as pessoas. Em um momento pós-pandêmico, onde podemos sentir como as conexões afetivas são importantes, compreende-se que essa empatia é mais que se colocar no outro: é de fato sentir com o outro, absorvendo suas emoções, dores e também pequenas ou grandes felicidades. Ao autorizar a permanência de Ella por tempo indeterminado, a gestão e o quadro geral do hospital aprenderam muito sobre empatia, compaixão e pertencimento, bem como foi evidenciado que a presença dos animais no ambiente hospitalar propicia a redução da ansiedade e da depressão, além de aliviar a solidão e até mesmo auxiliar promovendo a saúde dos pacientes internados. Em paralelo, os colaboradores do HSL puderam viver na prática o carinho e a conexão presentes entre quem trabalha na linha de frente e aqueles que talvez passem apenas uma vez por uma internação, mas que se transformam em histórias que jamais serão esquecidas.

EXPERIÊNCIA DO PACIENTE

Hospital São Marcelino Champagnat

Validação de processo após higienização de superfícies para contribuir com a redução da contaminação de ambientes

Data de início: 01/02/2022

Data prevista para encerramento: Em andamento

OBJETIVO:

Objetivo do projeto é a criação de um processo de validação da higienização de ambientes dentro do hospital, contribuindo para alguns objetivos conforme abaixo:

• Redução das falhas na higienização das superfícies pela equipe da hotelaria;

• Monitoramento do resultado dos treinamentos aplicados às equipes, observando se os procedimentos estão sendo seguidos;

• Contribui na redução da contaminação dos ambientes;

• Base para acompanhamento de resultado de indicadores para análise crítica mensal.

DESENVOLVIMENTO:

Essa validação do processo ocorre em três formatos, com áreas diferentes de acompanhamento:

1. Validação pelo Núcleo de Epidemiologia e Controle de Infecção Hospitalar:

Elege os pontos a serem validados (superfícies cuja limpeza foi realizada pela equipe da hotelaria). Realiza a coleta de cultura qualitativa de superfície dos pontos escolhidos, no intervalo ideal de até 1 hora após a finalização da limpeza terminal, em box ou quarto que tenha sido lacrado/trancado após o término da higienização.

2. Validação pelas lideranças da equipe de Higienização:

Elege os pontos a serem validados. Coleta os *swabs* de ATP semanalmente, sendo uma amostra por Unidade de Terapia Intensiva (ou seja, quatro coletas semanais) à escolher: grade da cama, colchão, poltrona, mesa de cabeceira, mesa de refeição, estativa.

3. Validação pelo inspetor de qualidade (PROFICHECK SYSTEM):

É um sistema desenvolvido para a avaliação e melhoria das práticas de higienização de superfícies, esse ProfiCheck Spray.

CONCLUSÃO:

Garantia de um ambiente seguro e limpo dentro do hospital. Esse processo ajudou a avaliar os padrões de higiene e qualidade dos procedimentos de limpeza, identificando a presença de contaminantes invisíveis a olho nu, fornecendo resultados

consistentes e confiáveis, permitindo a certeza nos resultados e padronização nos processos, melhorando e otimizando as práticas de higiene e eficácia dos métodos utilizados. Contribui no impacto de redução de multirresistentes na instituição.

EXPERIÊNCIA DO PACIENTE

Hospital Sírio-Libanês

Atenção Especializada Digital

Data de início: 15/02/2022

Data prevista para encerramento: dezembro/2023

OBJETIVO:

O Brasil é marcado por profunda desigualdade no acesso à Atenção Ambulatorial Especializada, produzida, especialmente, pela dificuldade na interiorização e fixação de especialistas. Em 2022, o país contava com 514.215 registros médicos ativos, correspondendo à razão de 2,41 médicos por mil habitantes. Enquanto o Sudeste consolida-se como região com maior densidade de médicos por mil habitantes, o Nordeste apresenta uma das menores. Observa-se a mesma iniquidade na distribuição de especialistas. Se a baixa oferta e a restrição de acesso a especialistas, por si só, já significam

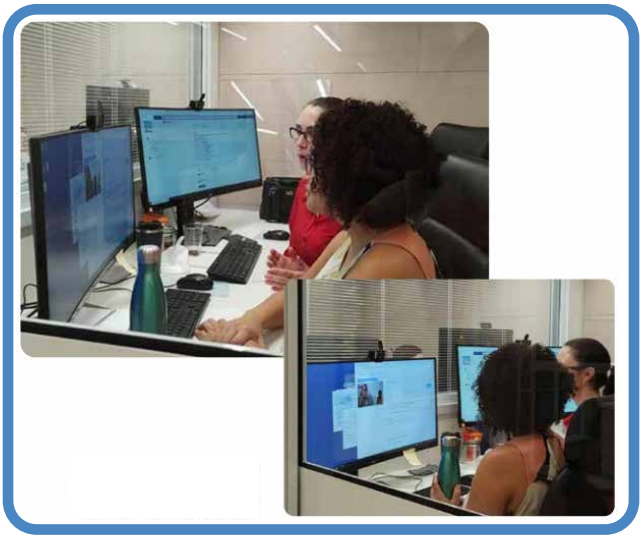
repressão à demanda de cuidado, a baixa qualificação dos encaminhamentos produzidos pela Atenção Primária à Saúde e o baixo emprego de soluções digitais no apoio à decisão agravam o cenário das filas, significando tempos de espera incompatíveis com o melhor cuidado necessário a cada pessoa.

DESENVOLVIMENTO:

O projeto Proadi-SUS (TeleNordeste) amplia o acesso de pessoas usuárias do Sistema Único à Atenção Especializada sem a necessidade de se deslocarem de municípios do interior do Ceará e da Bahia, empregando soluções digitais para que as equipes de Atenção Primária possam se conectar com a equipe multiprofissional especializada do Hospital Sírio-Libanês. Para que este compartilhamento resulte em melhores desfechos, a solução promove inovação na oferta de cuidado especializado: as equipes de Atenção Primária não agendam uma teleinterconsulta a partir da demanda por uma especialidade, mas sim por compartilhar um problema de saúde. Neste modelo, os agendamentos e as vagas disponibilizadas não são direcionados a uma especialidade médica, mas configurados para um problema de saúde específico que será acolhido pela equipe multiprofissional. Assim, a cultura que se busca instalar é de que pessoas usuárias possuem problemas de saúde que necessitam ser atendidos por meio de linhas de cuidado digitais que possam oferecer o melhor desfecho clínico.

CONCLUSÃO:

Foram 1.893 pessoas atendidas em mais de 40 problemas de saúde distintos. Os mais de 220 profissionais de saúde que realizaram teleinterconsultas atribuíram um NPS de 98. Em 84% dos encontros clínicos digitais, não houve necessidade de referenciamento presencial. Além disso, foram evitados 180.200 km de deslocamento, o que equivale a 4 voltas e meia no planeta terra. Os resultados revelam que a aproximação da Atenção Especializada de territórios desassistidos, por meio da lógica de linhas de cuidado digitais, pode impactar pessoas, evitando tempos de espera incompatíveis com necessidades de saúde, agravamento das filas para especialidades e aumento de iniquidades socioambientais, como custo para deslocamento para ambulatórios, pagamento de consultas médicas e de medicamentos desnecessários e produção de pegadas de carbono com transporte individual ou sanitário.



EXPERIÊNCIA DO PACIENTE

IBR Hospital

EuCuido – Prontuário Eletrônico na mão do Paciente

Data de início: 25/03/2019

Data prevista para encerramento: Em andamento

OBJETIVO:

O grande desafio do IBR Hospital era colocar o paciente verdadeiramente como o centro do cuidado e ter participação ativa no seu tratamento. Uma das ações desenvolvidas foi o projeto de construção do app EuCuido, como extensão da ferramenta do prontuário eletrônico. Baseado na medicina 4P, o app é a forma de participação direta e ativa do paciente no seu cuidado, com integração de dados, interpretação e comunicação de informações, consideração de fatores individuais e sociais, além de garantir o engajamento e participação efetiva dos pacientes em seu próprio cuidado, tendo em suas mãos o acesso a todas as informações do seu plano de cuidados. Nesse contexto, a motivação principal é melhorar a experiência do paciente, fornecendo cuidados de saúde mais eficazes e personalizados. Os quatro pilares - Prevenção, Predição, Personalização e Participação - são abordagens-chave para alcançar esse objetivo.

DESENVOLVIMENTO:

Foi escolhida a metodologia Ágil, por sua alta flexibilidade e capacidade de adaptação a mudanças, com planejamento de forma interativa e com entregas no andamento do projeto. O projeto foi realizado em quatro etapas, com a participação de uma equipe multidisciplinar composta por médicos, enfermeiros e desenvolvedores. A colaboração entre as diferentes áreas de expertise foi fundamental para o sucesso do projeto. A primeira etapa envolveu a definição dos objetivos e escopo do projeto, identificando as necessidades dos pacientes e os desafios enfrentados no hospital, a revisão abrangente da literatura e das melhores práticas existentes, mapeamento dos riscos, viabilidade financeira e tecnologia a ser utilizada. A segunda etapa foi a operacionalização da ferramenta com o desenvolvimento do app com a tecnologia Java, Angular e Ionic. Com o app pronto, iniciou-se a fase de testes com os ajustes necessários e a quarta e última etapa foi a implantação da ferramenta dentro do IBR Hospital.

CONCLUSÃO:

O projeto foi uma oportunidade valiosa para adquirir aprendizados significativos no campo da medicina 4P. Ao longo do processo, a equipe multidisciplinar pôde obter *insights* importantes que impactaram tanto no desenvolvimento do projeto quanto nas práticas de cuidados de saúde. O aprendizado com maior destaque foi a necessidade de educação e engajamen-

to do paciente, pois destacou a importância de educar sobre prevenção, promover a adesão a hábitos saudáveis e empoderá-los para se tornarem parceiros ativos em seu próprio cuidado. O engajamento dos pacientes foi crucial para alcançar resultados positivos. No entanto, embora tenham sido alcançados resultados positivos, ainda existem metas a serem atingidas para uma melhor experiência do paciente. Algumas delas podem incluir: ampliação do alcance para outras instituições, aperfeiçoamento das tecnologias, integração de sistemas de saúde, personalização mais abrangente e educação contínua em saúde.

EXPERIÊNCIA DO PACIENTE

Pro Matre Paulista

"A sua espera"

Data de início: 09/04/2022

Data prevista para encerramento: Em andamento

OBJETIVO:

Na UTI Neo, incentivamos a participação dos irmãos com desenhos e cartinhas que colocamos nas incubadoras, com o intuito de aproximar os irmãos que tanto esperam e não podem participar da internação dos bebês. Percebemos que eles faziam desenhos carinhosas e sempre perguntavam aos pais o que o bebê havia achado. Observando essa necessidade do retorno, iniciou-se o projeto de responder esses desenhos e cartinhas como se fosse o bebê e assim criar um vínculo entre eles. As cartas são feitas à mão, com adesivos e folhas desenhadas. O desafio foi criar um texto que convencesse a criança de que a resposta havia vindo do bebê. Criou-se um texto "Recebi seu desenho e então pedi à tia que cuida de mim para lhe es-

crever" e colhemos junto aos pais informações para que eles acreditem que o bebê já os conhece; como gostos, brincadeiras e time de futebol prediletos.

DESENVOLVIMENTO:

Estamos trabalhando nossas capacidades para o cuidado centrado no paciente. Observar a manifestação carinhosa dos irmãos ao bebê internado nos sensibilizou e nos despertou a vontade de criar essa conexão entre eles. Identificamos também que seria uma possibilidade de ofertar aos pais a experiência de fortalecer o vínculo entre os irmãos, independente da falta do contato presencial. Essa inciativa não demandou utilização de ferramentas estruturadas. A iniciativa se embasou apenas na conversa com os pais ofertando a possibilidade de iniciar a comunicação entre os irmãos de uma forma bem lúdica. Adquirimos os materiais para o desenvolvimento da carta como papéis coloridos, canetas e adesivos e realizamos a construção das cartas na própria UTI Neonatal junto aos pais.

CONCLUSÃO:

Através dessas cartas, a criança começa a concretizar o que antes estava apenas na fantasia e perceber que o amor incondicional de um irmão ao qual nem conhece pode ser mágico e muito mais cúmplice do que podemos imaginar.

Recebemos dos pais vídeos das crianças recebendo as cartas e se emocionando com elas.

EXPERIÊNCIA DO PACIENTE

Sabará Hospital Infantil

PENSI Ambulatórios Pediátricos (PAPE)

Data de início: 01/10/2022

Data prevista para encerramento: março/2024

OBJETIVO:

Na saúde infantil, é importante destacar três pilares de atuação que passam por promoção, prevenção e tratamento. Com isso, o Instituto PENSI firmou uma parceria com a SMS para diminuir em aproximadamente 24% a fila de espera por pediatria e suas especialidades em São Paulo. Segundo um levantamento do Mapa da Desigualdade da Primeira Infância, apenas a região de Santo Amaro, Mooca, Butantã, Santana e Vila Maria contam com pediatras em quase todas as suas Unidades Básicas de Saúde (UBS). O PAPE também contribui com um projeto piloto do MS pelo Pronas/PCD - Programa Nacional de Apoio à Atenção de Saúde da Pessoa com Deficiência, realizando a triagem e encaminhamento de crianças identificadas com o Transtorno do Espectro Autista. São 30 pacientes triados e em intervenção com psicólogo, fonoaudiólogo, terapeuta ocupacional e assistente terapeuta, que visa padronizar uma modalidade integrada de atenção à criança com TEA para servir de modelo e contribuir para implantação de política pública

DESENVOLVIMENTO:

Fruto de um acordo de cooperação firmado em 2022 entre a Secretaria Municipal de Saúde (SMS), o Instituto PENSI e a Fundação José Luiz Egydio Setúbal (FJLES), o PENSI Ambulatórios Pediátricos (PAPE) chega aos seus primeiros oito meses de vida com 1.646 crianças atendidas, sendo 2.169 consultas realizadas e 140 exames. O PAPE tem capacidade para oferecer cerca de 7.500 consultas e exames por ano. Todas as crianças e adolescentes atendidos (0 a 17 anos) vêm do Sistema Integrado de Gestão de Assistência à Saúde de São Paulo (Siga). A plataforma integrada de apoio à gestão do SUS organiza e controla o fluxo de pacientes, regula o acesso aos serviços de saúde e registra o atendimento em todos os níveis de atenção. É importante salientar que o ambulatório contribui para geração de dados que servem de base para desenvolvimento de projetos de pesquisa em saúde infantil, além de oferecer campo de estágio para os residentes médicos da Instituição.

CONCLUSÃO:

Já foram registradas 944 consultas em neuropediatria, 340 em pneumopediatria, 315 em nutrição, 250 em gastroenterologia, 204 em alergia/imunologia e 116 em pediatria, com médicos e outros profissionais do Sabará Hospital Infantil. Foi identificada uma taxa de absenteísmo de 34% no 1º semestre, e para minimizar esse impacto realizamos 3.208 agendamentos acima de nossa capacidade. O PAPE faz ultrassom, ressonância magnética, tomografia, espirometria e eletroencefalograma. Conta com o laboratório de pesquisa para realizar imunofenotipagem por citometria de fluxo (para detectar imunodeficiência em crianças que tiveram alteração no teste do pezinho) e outros exames para avaliar a imunidade com foco na ampliação do teste de triagem neonatal para erros inatos. O acordo foi renovado por mais um ano, com a expansão do projeto para oftalmologia, psiquiatria e endocrinologia e uma previsão de investimento anual de R$ 1,9 milhão, sem contrapartida financeira da administração municipal.

CASES EM DESTAQUE - **SOCIAL**

HUMANIZAÇÃO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

HUMANIZAÇÃO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

A.C.Camargo Cancer Center

Humanamente - Programa de Saúde Mental

Data de início: 05/06/2023

Data prevista para encerramento: Em andamento

OBJETIVO:

A saúde mental vem sendo um tema de engajamento de todos em nossa instituição.

Assim, reconhecendo a importância da saúde mental como um pilar essencial para o bem-estar integral, desenvolvemos o programa Humanamente, com o objetivo de promover o cuidado emocional e aumentar a conscientização sobre a saúde mental de forma simples e acessível, com foco na prevenção. Conscientizar a todos sobre a importância do autocuidado para a melhoria do equilíbrio emocional e principalmente desenvolver a percepção de que cuidar da mente é tão importante quanto cuidar do corpo. Definitivamente, embarcar em uma jornada de autocuidado, rumo a uma melhor qualidade de vida e equilíbrio emocional.

Em resumo, falar sobre o tema e auxiliar para a construção de um ambiente que ofereça segurança psicológica a todos os profissionais, agindo com foco na prevenção de doenças mentais e comportamentais.

DESENVOLVIMENTO:

Identificamos a necessidade de falar mais sobre esse tema tão importante que é a saúde mental e de implementar medidas preventivas. A sugestão então, foi de criarmos uma identidade visual para o nosso programa, que já tinha uma estrutura formada.

Contamos com o apoio da equipe de Comunicação Interna, para a elaboração da identidade visual e de todas as ações relacionadas com o tema, facilitando assim a identificação do conteúdo. Foram elaborados treinamentos para que a liderança pudesse ter mais conhecimento sobre o assunto. Ensinamos como identificar sinais e sintomas que possam estar relacionados a alterações na saúde mental. Ainda investindo em educação e prevenção, criamos o podcast Humanamente, que disponibiliza quinzenalmente, conteúdos relacionados à saúde mental.

Criamos posts motivacionais e educativos, sobre saúde mental e prevenção, que são publicados semanalmente em nossa rede social.

CONCLUSÃO:

Com a criação do Humanamente, aprendemos que os profissionais querem ouvir mais e aprender mais com o tema. Os profissionais relatam que se sentem acolhidos e privilegiados em atuar em uma instituição que investe e se preocupa com a saúde mental. Temos como meta a implantação de ações preventivas coletivas, com previsão de início no próximo semestre.

HUMANIZAÇÃO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

AACD - Associação de Assistência à Criança Deficiente

Operação Baixas Temperaturas

Data de início: 01/07/2021

Data prevista para encerramento: Em andamento

Hospital Ortopédico AACD

OBJETIVO:

A AACD junto com a Prefeitura de São Paulo, por meio da Subprefeitura da Sé, realiza, há três anos, o projeto "Operação Baixas Temperaturas", uma iniciativa social que busca garantir a proteção e a defesa civil de pessoas em situação de rua através da lavagem de cobertores recolhidos em vias públicas na região central da cidade de São Paulo.

A unidade Ibirapuera da instituição reserva parte do período da manhã, durante os três meses de inverno, para atender essa demanda. O projeto não só beneficia pessoas em vulnerabilidade, mas também contribui para a preservação do meio ambiente ao evitar o descarte dos cobertores e colabora para a eficiência da lavanderia da AACD ao otimizar os seus custos de operação.

DESENVOLVIMENTO:

A AACD recebeu e validou o convite da Prefeitura de São Paulo, avaliando e determinando as condições para que a demanda de lavagem de cobertores fosse atendida da melhor maneira.

Foi determinada, então, a forma como os materiais seriam recebidos, assim como um volume que estivesse dentro da capacidade de produção da lavanderia da instituição. Além disso, os horários de entrega, higienização e retirada também foram considerados.

A área de Controle de Infecção da AACD validou os protocolos de segurança e indicou os controles internos que deveriam ser implementados para que o projeto não impactasse na produção diária da equipe operacional da Instituição.

CONCLUSÃO:

Como entidade filantrópica, a AACD tem a humanização em seu DNA e está sempre disposta a encontrar novas formas de tornar a sua gestão de pessoas e recursos ainda mais socialmente consciente e sustentável. É por meio desta postura que se torna possível englobar outras questões tão importantes quanto a causa da pessoa com deficiência física, contribuindo para uma sociedade mais inclusiva.

Ao todo, foi possível higienizar cerca de 4.200 cobertores. Em 2022, o projeto foi premiado na conferência internacional do cuidado centrado na pessoa da Planetree, organização norte-americana que reconhece os níveis de excelência do atendimento humanizado na Saúde. A AACD está entre as três instituições do Brasil que possui essa certificação.

HUMANIZAÇÃO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

Casa de Saúde São José

As ações do cuidado seguro e humanizado direcionados pelo que importa na perspectiva do paciente e família

Data de início: : 01/01/2019

Data prevista para encerramento: Em andamento

OBJETIVO:

O movimento "O que importa para você?" Teve início nos Estados Unidos. O CEO do instituto norte-americano Healthcare Improvement, em 2010, Maureen Bisognano, foi uma das pessoas que desafiaram os profissionais de saúde a terem conversas mais próximas com os pacientes e familiares. A partir desse estímulo, a preocupação assistencial começou a mudar de "qual é o problema?" para "o que importa para você?". Por essa razão, a enfermagem estabeleceu como objeto de motivação o cuidado seguro e humanizado conduzido também pelo protagonismo do paciente e família, buscando atender o que importa sob sua perspectiva, porém para alcançar o resultado foi necessário ampliar o olhar da equipe para enxergar o paciente além da clínica, valorizando a sua individualidade. Objetivo deste projeto é descrever as ações seguras e humanizadas de um cuidado de enfermagem integrado centrado na pessoa e não na doença, que ocorreram em uma unidade de internação oncológica.

DESENVOLVIMENTO:

Trata-se de um projeto, que descreve ações assistenciais de Enfermagem que ocorreram de janeiro de 2019 a maio de 2023, suportadas na humanização de um cuidado seguro, reconhecendo e valorizando o protagonismo do paciente e família ao atender o que importa dentro das suas expectativas e perspectivas diante ao processo de internação ocorrido em um hospital filantrópico de médio porte, situado na cidade do Rio de Janeiro. O estudo descreve a aplicação de ações assistenciais que demonstravam a dimensão expressiva do cuidado de enfermagem seguro e humanizado, e se basearam em datas comemorativas no calendário dos anos supracitados, além de eventos singulares para os pacientes participantes, por exemplo, aniversários, vistas do Pet ou outros desejos do paciente e família.

CONCLUSÃO:

Os resultados são frutos de cinco anos ininterruptos de ações de humanização do cuidado, atendendo ao que importa para o paciente e família através do seu envolvimento nas ações das datas comemorativas, no calendário dos anos supracitados, além de demais eventos singulares conforme solicitações dos pacientes e familiares participantes, por exemplo, aniversários, vistas do pet ou outros desejos. Reconhecido que, este modelo de cuidado também favorece uma boa experiência para o paciente e família durante o processo de internação.

HUMANIZAÇÃO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

Hospital CopaStar

Projeto Acolher Bem: O cuidado centrado no paciente na Terapia Intensiva em um hospital do Rio de Janeiro

Data de início: 31/01/2023

Data prevista para encerramento: Em andamento

OBJETIVO:

Relatar a experiência da implantação do Projeto Acolher Bem em uma Terapia Intensiva de Alta Complexidade com pacientes internados em situações críticas ou graves e seus familiares e, assim, inserir o cuidado centrado no paciente e família para um tratamento mais efetivo.

DESENVOLVIMENTO:

Ocorreu com a iniciativa de enfermeiras que compõe a liderança da Terapia Intensiva de um hospital privado do Rio de Janeiro, com a intenção de receber as famílias e pacientes internados, ouvindo e sanando dúvidas pertinentes sobre a internação por meio do diálogo com a equipe multidisciplinar. Para isso, a enfermeira responsável pelo setor faz o convite pessoalmente explicando a proposta do projeto, que é agendado conforme a disponibilidade das famílias. O diálogo acontece em uma sala própria para receber os acompanhantes ou no leito, onde a equipe multidisciplinar se apresenta e conhece as particularidades do paciente. Após entender, a equipe apresenta a unidade, os equipamentos médicos, protocolos institucionais e o serviço de nutrição para garantir um atendimento completo e satisfatório.

CONCLUSÃO:

O projeto tem resultados positivos, visto que a satisfação do paciente e sua família são exteriorizados durante o acompanhamento pela enfermeira pós conversa. Como ampliação de boas práticas, o trabalho será expandido para as demais UTIs inseridas no hospital (UTI de baixa complexidade, UTI Cardiológica, UTI Neuro e UTI Pós-operatório). Com isso, esta ação está voltada para o resgate dos aspectos subjetivos do cuidado, sejam eles biológicos, emocionais, espirituais, sociais e éticos. A família sente-se mais segura e participativa, uma vez que é ouvida durante o round médico diário ou nos cuidados de rotina da enfermagem, além de identificar o que são e para que servem os equipamentos médicos no leito. Isso faz com que todas as tomadas de decisão sejam definidas de forma empática, integralizando o cuidado.

HUMANIZAÇÃO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

Hospital Divina Providência

Cine HD

Data de início: : 06/06/2023

Data prevista para encerramento: Em andamento

OBJETIVO:

Pensando em proporcionar uma experiência positiva durante o período de internação e oportunizar momentos que fogem de uma rotina hospitalar, o hospital Divina lançou o projeto Cine HD, que convida os pacientes a irem ao cinema. O ambiente hospitalar é estressante, desencadeia sentimento de insegurança e incerteza nos pacientes, dúvidas se será possível retomar a sua rotina anterior à internação. O projeto foi idealizado para que o paciente tenha um momento de lazer e descontração, permitindo esquecer que está em um hospital, além de proporcionar um atendimento mais humanizado. A iniciativa visa também a melhora na qualidade de vida dentro do hospital, diminuir a dor e ainda estender os benefícios aos familiares, que muitas vezes também tem sua rotina impactada. Assistir aos filmes ameniza o estresse da internação e a dor, melhorando a rotina das pessoas. Diariamente, nos importamos e nos dedicamos aos nossos pacientes para praticar o propósito do cuidado amoroso à vida.

DESENVOLVIMENTO:

Iniciado em 2019, o projeto foi interrompido na pandemia, retornando em 2023. Primeiramente, realizou-se uma reunião com o comitê gestor do hospital para apresentar o projeto. Após aprovação, foram orçados e alugados equipamentos extras necessários (tela, som e retroprojetor). Em seguida deu-se a escolha do filme, que sempre visa leveza, sentimento de esperança e vitória, para melhorar autoestima. O escolhido desta vez foi "Viver duas vezes" (2019, Maria Ripoll), sendo realizado o tramite no ECAD referente direitos autorais. Outra etapa foram reuniões com equipes envolvidas para planejar a estrutura e logística do local. Participaram várias áreas, como Informática, Hotelaria, Enfermagem, SESMT, Nutrição, SCIH. A sessão ocorreu no saguão de uma unidade de internação, com o acompanhamento dos brigadistas de incêndio. Durante a sessão, nosso serviço de nutrição ofereceu lanches típicos de cinema, atentando a possíveis restrições individuais, em alinhamento à prescrição médica.

CONCLUSÃO:

A experiência foi bem-sucedida e cativante, nos dando a certeza de assegurar a sua continuidade. Estabelecemos o controle da dor como um dos marcadores observados, durante e após a sessão, e verificamos que, dos pacientes que participaram, nenhum daqueles que tinham medicações "se necessário" precisou ser medicado para dor, como também nenhum paciente solicitou a saída antes do término da sessão de cinema por motivo de dor. Além disso, a experiência positiva não se limitou somente aos pacientes, pois gerou emoção e grande engajamento da equipe, reforçando o senso de pertencimento de todos para com o propósito institucional.

HUMANIZAÇÃO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

Hospital Edmundo Vasconcelos

O que importa para você?

Data de início: 01/05/2019

Data prevista para encerramento: Em andamento

OBJETIVO:

Você já tirou um momento do seu dia para perguntar a alguém: o que importa para você? Essa questão - que é tema de um movimento internacional -guia o trabalho das nossas equipes assistenciais, que se dedicam a realizar alguns desejos dos nossos pacientes. Entre eles, o de um paciente que estava no nosso hospital em tratamento e não encontrava sua esposa há 40 dias, por conta do medo da pandemia. Casados há quase 57 anos, eles nunca ficaram tanto tempo distantes. E para ajudar no tão esperado reencontro, preparamos uma surpresa para eles. Ao som de sua música preferida, tocada ao som dos violinos por nossos colaboradores, o paciente pode ver sua esposa como tanto queria. Foi emocionante para nós e para eles e adotamos esta ação continuamente em nosso hospital.

DESENVOLVIMENTO:

O projeto foi desenvolvido com um engajamento de uma equipe multidisciplinar com vários colaboradores do hospital, com apoio e envolvimento dos gestores e alta direção da instituição, coletando informações e desejos dos pacientes que ficam muito tempo internados em nosso hospital.

CONCLUSÃO:

Os resultados foram bastante significativos para nossa instituição, com grandes repercussões entre pacientes e familiares. Este projeto é aplicado constantemente com foco na humanização e grande engajamento dos colaboradores, que realizam as ações com muito carinho e atenção.

HUMANIZAÇÃO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

Hospital Ernesto Dornelles

Programa Jovem Aprendiz Assistencial – Arco Saúde

Data de início: 03/10/2022

Data prevista para encerramento: 18/03/2023

OBJETIVO:

Diante da dificuldade de contratação e retenção de profissionais assistenciais, principalmente durante a pandemia de Covid-19, percebeu-se a necessidade de engajar e qualificar cada vez mais os colaboradores.

A partir da análise de resultados das efetivações dos jovens aprendizes administrativos, evidenciou-se a oportunidade de criação de um programa direcionado para assistência ao paciente, que tem como principal objetivo unir a aprendizagem, a qualificação profissional, o desenvolvimento social e organizacional, com uma nova possibilidade para trilha de carreira hospitalar das novas gerações. Foi então que iniciamos o contato com instituições formadoras ao longo de 2022, e descobrimos que no Rio Grande do Sul, ainda não existia um programa de aprendizagem com a proposta de desenvolver profissionais na área da enfermagem.

DESENVOLVIMENTO:

Para elaboração do projeto as principais etapas foram:

• Identificação da necessidade e oportunidade de melhorias em nossas propostas de inclusão e promoção de desenvolvimento social;

• Elaboração de plano de ação;

• Reuniões com diversas instituições formadoras apresentando nossa proposta e analisando possibilidades;

• Reuniões com Departamento de Recursos Humanos;

• Alinhamento com responsável técnica da Assistência da instituição;

• Definição pela instituição formadora e assinatura de contratos;

• Validação do Coren para atividades como transportes de pacientes;

• Definição dos conteúdos que consideramos indispensáveis na formação teórica do curso, tais como: suporte básico de vida e NR32;

• Definição de atividades e distribuição de vagas por setor;

• Solicitação de uniformes (pijamas de enfermagem com cor exclusiva e bordado identificando como jovens aprendizes)

• Admissão dos jovens;

• Acompanhamento psicossocial de acordo com a necessidade individual de cada jovem ao longo de todo o contrato.

CONCLUSÃO:

A primeira turma de jovens aprendizes do programa assistencial, iniciou em março de 2023,

portanto ainda é cedo para colhermos resultados. Mas já é possível perceber o engajamento dos jovens que buscam garantir seu aprendizado e possibilidades de desenvolvimento e crescimento na instituição. Além de ser possível já identificarem as atividades e os setores de maior interesse. A meta é que ao menos 50% dos jovens sejam efetivados até o final do contrato de aprendizagem (24 meses), e que aqueles que se destacarem sejam contemplados com os programas internos que proporcionam bolsas de estudos para qualificação profissional e seleção internas que proporcionem a continuidade da trilha de carreira na assistência hospitalar.

HUMANIZAÇÃO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

Hospital Mater Dei Betim-Contagem

Mutirão de exames de creatinina - Dia Mundial do Rim

Data de início: 21/03/2023

Data prevista para encerramento: Em andamento

MaterDei
Hospital Betim-Contagem

OBJETIVO:

Os brasileiros estão ficando mais velhos, a sobrevida da população está aumentando e é necessário cuidar do rim, importante órgão que filtra e excreta impurezas do organismo. Foi realizada uma campanha para a realização de exames gratuitos de creatinina, que detectam a presença de doenças renais. A ação foi destinada a pessoas que não possuem plano de saúde, com foco na proteção e nos cuidados à população mais vulnerável. O objetivo principal da ação foi fazer a informação relacionada à prevenção chegar às pessoas mais carentes e de detectar a doença em pessoas que podem não estar sendo diagnosticadas e, consequentemente, não estariam recebendo o tratamento médico adequado.

DESENVOLVIMENTO:

Em comemoração ao Dia Mundial do Rim, as unidades dos hospitais Mater Dei de Belo Horizonte, Betim-Contagem e Salvador fizeram um mutirão para a realização de exames gratuitos de creatinina, que detectam a presença de doenças renais. A ação foi destinada a pessoas que não possuem plano de saúde, com foco na proteção e nos cuidados à população mais vulnerável. Os pacientes contemplados com o exame também realizaram uma consulta posterior para receber e discutir os resultados com o médico especialista. As equipes médicas e de assistência dos hospitais realizaram o atendimento conforme agendamentos realizados previamente.

CONCLUSÃO:

Mais de 130 exames gratuitos de creatinina foram realizados na população que reside nas regiões do entorno dos hospitais Mater Dei de Belo Horizonte, Betim-Contagem e Salvador, que não possuem plano de saúde. Consultas para entrega e discussão dos resultados também foram agendadas com os pacientes interessados. A ação será repetida nos próximos anos, e estendida para as demais unidades, reforçando a preocupação da Rede Mater Dei de Saúde com a disseminação de informação de qualidade sobre prevenção, proteção e cuidados para a população mais vulnerável.

HUMANIZAÇÃO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

Hospital Mater Dei Contorno

Mater Dei na Luta Contra o Câncer

Data de início: 01/11/2011

Data prevista para encerramento: Em andamento

OBJETIVO:

A campanha Mater Dei na Luta Contra o Câncer é uma iniciativa da Rede Mater Dei de Saúde para conscientizar a população sobre a importância do diagnóstico precoce do câncer de mama e de próstata, os dois tipos que mais acometem mulheres e homens, respectivamente. O objetivo da ação é desenvolver e fortalecer ações para uma vida saudável e promoção do bem-estar para todos, em todas as idades, envolvendo os colaboradores das unidades e seus familiares, entidades da sociedade e empresas parceiras. Além disso, através de exames e consultas gratuitas, diagnosticar e encaminhar para tratamento pessoas acometidas pelas doenças. Trata-se de uma ação social da Rede Mater Dei que acontece tradicionalmente há mais de 10 anos.

DESENVOLVIMENTO:

Nesse ano de 2022, foram disponibilizados de forma gratuita exames de mamografia para as mulheres e PSA e toque retal quando necessário para homens, além de consultas para análise de resultados com médicos de referência do Corpo Clínico. Participaram da campanha mulheres com idade igual ou maior que 40 anos e homens que tenham idade igual ou maior que 50 anos e que não sejam usuários de planos de saúde. Este ano, houve a ampliação da corrente de mobilização e prevenção para as comunidades em que as unidades da Rede Mater Dei estão inseridas em outros estados do Brasil para que mais pessoas possam ter acesso às consultas e exames com nossas equipes. A campanha conta com a participação voluntária de colaboradores dos serviços administrativos e de apoio e das equipes das especialidades médicas relacionadas, além da Medicina Diagnóstica e Laboratório.

CONCLUSÃO:

A campanha Mater Dei na Luta Contra o Câncer foi realizada no Hub RMBH (Santo Agostinho, Contorno e Betim-Contagem) e nas novas unidades da Rede Mater Dei que possuem o serviço de Oncologia, sendo elas, Mater Dei Salvador (Salvador - BA), Santa Genoveva (Uberlândia - MG) e Porto Dias (Belém - PA). A ação irá se repetir anualmente nas unidades que possuem serviço oncológico da Rede, mantendo a tradição dessa ação social fundamental para apoiar no desenvolvimento e no fortalecimento de ações para uma vida saudável e na promoção do bem-estar para todos.

HUMANIZAÇÃO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

Hospital Mater Dei Santa Clara

Projeto Jornada Gestão da Cultura Rede Mater Dei de Saúde

Data de início: 01/09/2022

Data prevista para encerramento: Em andamento

OBJETIVO:

Diante do crescimento exponencial da Rede Mater Dei de Saúde nos últimos anos e com o objetivo de sustentar essa expansão, tornou-se fundamental evoluir, também, os princípios e valores que guiam os comportamentos dos colaboradores da Rede. Sendo assim, iniciou-se uma jornada estruturada de Gestão da Cultura em todas as unidades da Rede Mater Dei, incluindo o recém-adquirido Hospital Santa Clara. Um movimento importante com o objetivo de

construir uma rede onde as unidades tenham sinergia sobre os diversos aspectos, não apenas financeiro, mas assistencial e operacional.

DESENVOLVIMENTO:

Com o apoio de consultoria em desenvolvimento empresarial, desenhou-se uma jornada que compreende um conjunto de iniciativas articuladas e envolve colaboradores, corpo clínico e parceiros de todas as unidades da Rede Mater Dei. Foram realizados workshops, um evento de oficialização e pactuação da cultura com os colaboradores, encontros entre as áreas de Gente e Gestão e o Comitê de Integração, foi criado o GR - Grupo de Referência, formado por gestores de todas as unidades e realizada a Convenção de Executivos, que reuniu as lideranças para discutir a Gestão da Cultura da Rede Mater Dei. Foram inúmeras oportunidades de reflexão em relação ao papel de cada uma das unidades, respeitando a cultura local, mas, ao mesmo tempo, desenhando uma diretriz única que espelhasse aquilo que a Mater Dei é e quer ser nos próximos anos.

CONCLUSÃO:

Dando continuidade à jornada, a partir de 2023 um conjunto de iniciativas articuladas permitiram vivenciar, na prática, a aplicação dos valores. Um extenso cronograma de ações foi definido estrategicamente e compõe entrevistas e reports com a diretoria, Trilhas de Conhecimento, Rituais de Cultura, Rodas de Conversação, Workshops com os Grupos de Referência, entre outras ações que serão fundamentais para que a cultura da Mater Dei permaneça contínua e presente em todas as nossas ações.

HUMANIZAÇÃO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

Hospital Mater Dei Santo Agostinho

Curso Casal Grávido

Data de início: 01/01/1984

Data prevista para encerramento: Em andamento

OBJETIVO:

O objetivo do projeto Curso Casal Grávido, que é oferecido há quase 40 anos de forma gratuita pelas equipes assistenciais das unidades da Rede Mater Dei de Saúde, é levar informação de qualidade sobre as boas práticas profissionais no período de gestação, parto e pós-parto, em um ambiente de apoio, acolhimento e compartilhamento de dúvidas e anseios. Trata-se de uma ação de responsabilidade social e empoderamento do paciente e familiares - processo pelo qual as pessoas adquirem um maior controle sobre as decisões e ações que afetam sua saúde. Acreditamos que o acesso à informação durante a gestação é crucial para a vivência de uma gravidez segura, para um parto digno e respeitoso e um pós-parto tranquilo e saudável.

DESENVOLVIMENTO:

As palestras dos módulos que compõem o Curso Casal Grávido são ministradas por ginecologistas, obstetras, anestesiologistas e pediatras e abordam desde a etapa inicial da gravidez, o momento do parto, o aleitamento materno, os cuidados com o recém-nascido e outros temas de interesse das famílias. Outros profissionais da equipe multidisciplinar de apoio formada por enfermeiras, fisioterapeutas, psicólogos e nutricionistas também contribuem para o conteúdo do programa, levando informação de qualidade sobre as boas práticas profissionais no período de gestação, parto e pós-parto, em um ambiente de apoio, acolhimento e compartilhamento de dúvidas e anseios. Os cursos acontecem regularmente, a participação é gratuita e as vagas são abertas a toda a população das comunidades do entorno das unidades.

CONCLUSÃO:

Observa-se cada vez mais participantes interessados em adquirir informação de qualidade relacionada ao momento da gravidez e do parto. Na unidade Santo Agostinho, somente no ano de 2022, mais de 300 casais participaram do projeto. Os cursos acontecem regularmente em todas as unidades da Rede Mater Dei que possuem maternidade, levando informação à toda população.

HUMANIZAÇÃO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

Hospital Pequeno Príncipe

Saúde integral III

Data de início: 28/12/2020

Data prevista para encerramento: Em andamento

OBJETIVO:

O Hospital Pequeno Príncipe trabalha incansavelmente na sustentabilidade de sua missão: garantir o acesso integral à saúde com pleno desenvolvimento e resolutividade no tratamento. No processo de hospitalização de crianças, ocorrem diversas fragilidades, tanto da família quanto da criança. Dúvidas sobre o diagnóstico, o sofrimento inerente aos sintomas e o estranhamento de um ambiente hospitalar, bem como a insegurança do prognóstico atingem a todos da família. Diante desse contexto, buscou-se tornar o período de internação uma experiência enriquecedora do vínculo, e o mais próximo do cotidiano de cada criança, facilitando a adesão, melhora no tratamento e a garantia dos direitos fundamentais. O projeto oferece assistência à saúde infanto-juvenil de qualidade e humanizada, associado a atividades educacionais, culturais e lúdicas, apoio às famílias, contribuindo com a efetivação dos direitos fundamentais das crianças e adolescentes em tratamento no Hospital Pequeno Príncipe.

DESENVOLVIMENTO:

Partindo do conceito de prestar atendimento em saúde e da garantia dos direitos sociais e humanos das crianças e seus familiares, o projeto foi constituído gradualmente com a implantação de diversas iniciativas ligadas ao direito à vida, na melhora do diagnóstico e tratamento ofertados; o direito à educação para garantir a continuidade dos estudos durante a internação; acesso à cultura e lazer mediante atividades de leituras, artes e do brincar; fortalecimento de vínculo, apoiando a permanência de uma acompanhante familiar, garantindo a segurança afetiva; e o engajamento das famílias como participantes no processo de busca de saúde e conforto. Cada iniciativa partiu de métricas elaboradas por cada setor envolvido, como educação e cultura, humanização, voluntariado, psicologia e serviço social. O conjunto dessas ações constituiu-se num modelo de atenção hospitalar infantil referencial.

CONCLUSÃO:

Em 2022, o projeto atendeu mais de 20 mil pacientes e seus familiares com: acesso ao diagnóstico diferencial e tratamento de crianças e adolescentes com deficiências e transtornos múltiplos, mentais, intelectuais e autismo, com a realização de 1.612 atendimentos interdisciplinares; saúde bucal, com a realização de 2.529 procedimentos odontológicos aos pacientes hospitalizados; psicologia, com 14.801 atendimentos. E a garantia de demais direitos: apoio aos familia-

res de pacientes em vulnerabilidade social, com 15.612 atendimentos do serviço social; atenção às famílias enlutadas, acolhendo 100% dos casos de óbito; estadia gratuita na casa de apoio de 275 acompanhantes; 11.207 famílias apoiadas em sua permanência no hospital para acompanharem seus filhos; 6.903 atividades de acompanhamento escolar; e 43.182 atividades lúdicas e culturais. O conjunto dessas atividades produz um ambiente hospitalar acolhedor e dinâmico, reduz o tempo de internação e melhora a adesão ao tratamento.

HUMANIZAÇÃO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

Hospital Samaritano Botafogo

SamaCare

Data de início: 01/05/2022

Data prevista para encerramento: Em andamento

OBJETIVO:

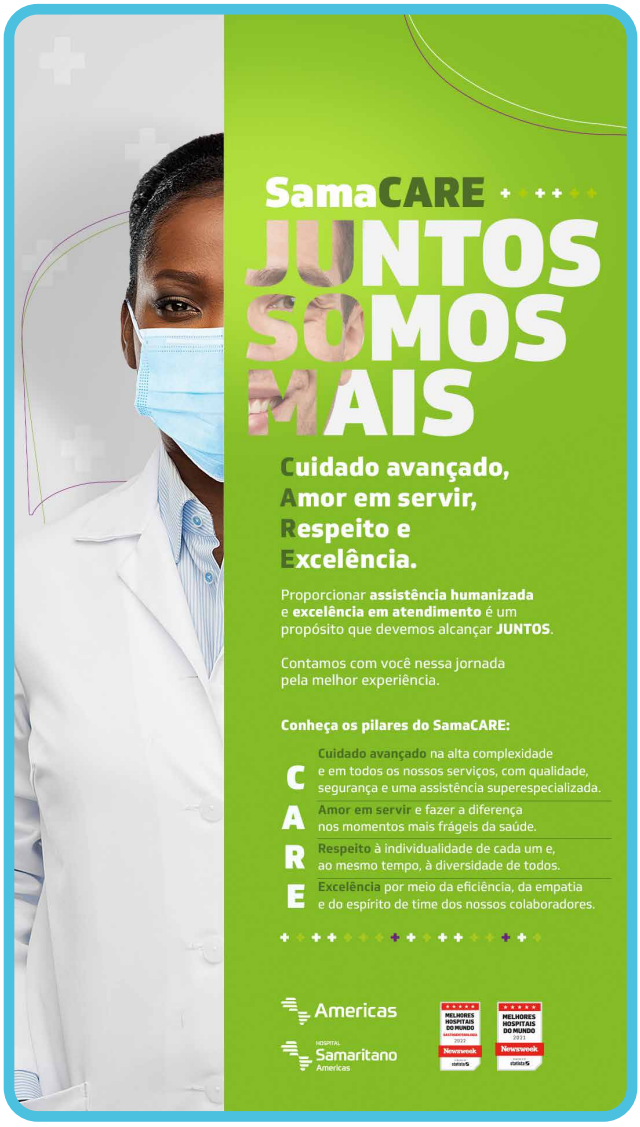
O objetivo é proporcionar a melhor experiência para pacientes, familiares, acompanhantes, médicos e colaboradores. Reduzir ao máximo todas as barreiras existentes e criar sinergia com pacientes que irão aprender e contribuir com o tratamento. Criar uma filosofia de vivência hospitalar centrada na pessoa. O paciente recebe o cuidado em um ambiente acolhedor e de cura participando ativamente da sua assistência.

DESENVOLVIMENTO:

A elaboração iniciou-se com base nos resultados das pesquisas NPS, CSAT e *employee experience*. A diretoria de atendimento trabalha com com um modelo de PX (*people experience*) com vários pilares e as observações dos nossos pacientes e colaboradores foram traçadas dentro desses pilares.

CONCLUSÃO:

Ao longo do primeiro ano de implementação, obtivemos conquistas significativas. Passamos a medir a experiência dos pacientes por meio de pesquisas, com referências globais, como é o caso do modelo da Cleveland Clinic, que se baseia em uma equação de valor que engloba a equipe multiprofissional. Alcançamos resultados no NPS (Net Promoter Score), o CSAT (Customer Satisfaction Score) e as plataformas do Reclame Aqui e Google, assim como os modelos PREM's e PROM's, medição da experiência relatada pelo paciente e desfechos. Diante do levantamento de todas as informações, constatamos que os seis hospitais Samaritanos estão no nível de excelência, a maior classificação designada para mensurar a qualidade dos serviços prestados. Essas são algumas das conquistas que alcançamos ao colocar em prática o modelo SamaCare e ampliar a voz do paciente, colocando - o no centro do cuidado e visando, dessa forma, proporcionar a melhor experiência nos Samaritanos.



HUMANIZAÇÃO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

Hospital Santa Catarina Paulista

O que importa para você?

Data de início: 30/07/2016

Data prevista para encerramento: Em andamento

OBJETIVO:

No ano de 2010 teve início nos EUA o movimento "O que importa para você?". Trata- se de um movimento internacional de cuidado centrado na pessoa, que tem o propósito de estimular diálogos mais significativos entre os profissionais de saúde e os pacientes, criando um elo de compaixão e empatia. O projeto estimula os profissionais de saúde a ouvirem e enxergar os pacientes e seus familiares a partir de suas próprias necessidades, pontos fortes e crenças.

Este movimento traz um impacto positivo no cuidado em saúde, na experiência do paciente e na redução do sofrimento. Diante deste cenário, a Rede Santa Catarina foi a primeira instituição de saúde a aderir à campanha na América Latina, em 2016.

O projeto acontece em todas as áreas da instituição e permanece em andamento, transformando positivamente a experiência dos pacientes. Visa estimular interações entre os profissionais de saúde e pacientes, por meio de conversas significativas.

DESENVOLVIMENTO:

O projeto foi construído na Rede Santa Catarina por um time de profissionais interdisciplinares referência no movimento e desdobrado nos Hospitais da Rede. No Hospital Santa Catarina – Paulista, envolveu uma série de ações, tais como:

• Capacitação da equipe assistencial, a fim de fortalecer olhares focados em necessidades emocionais, culturais, sociais, entre outros pontos importantes para o paciente;

• Criação de um site e de uma ampla campanha de comunicação para engajamento de profissionais, colaboradores e pacientes;

• Elaboração de um documento norteador, nomeado como Prontuário Afetivo. No momento, estamos na fase de implantação do documento estruturado no prontuário eletrônico, possibilitando o gerenciamento e difusão das ações;

• Fortalecimento das ações por meio de visita multidisciplinar, incluindo paciente/família na decisão do seu cuidado;

• Implantação do projeto "Cantar para Curar" nas Unidades de Terapia Intensiva.

CONCLUSÃO:

Principais resultados da iniciativa:

• Elaboração do processo de registro norteador e estruturado, considerando identificar aspectos: emocionais, culturais, sociais, religiosos, entre outros;

• Criação do "Cantar para curar": tardes musicais nas UTIs, com a participação dos colaboradores das unidades e Pastoral da Saúde;

• Adoção institucional da "Visita Pet" para os pacientes internados, inclusive nas Unidades de Terapia Intensiva;

• Identificação de oportunidades de melhoria, tais como: transporte da criança internada para o Centro Cirúrgico em maca, no colo da mãe ou familiar; visitas de menores de idade com suporte prévio e acompanhamento da Psicologia; implantação de videochamadas.

Somente neste ano, durante o período de janeiro a junho/2023 foram realizadas mais de 200 ações relacionadas à experiência do paciente, com impacto significativo:

• na melhor experiência do paciente e no tratamento, reforçando acolhimento e humanização;

• no bem-estar;

• na redução do sofrimento.

HUMANIZAÇÃO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

Hospital Santa Rita de Cássia

Cão Terapeuta

Data de início: 17/09/2022

Data prevista para encerramento: Em andamento

OBJETIVO:

Promover o bem-estar físico, emocional, cognitivo e social com o auxílio de um cão treinado para este fim, no sentido de criar possibilidades e trazer benefícios para pacientes em tratamento.

DESENVOLVIMENTO:

No dia 27 de maio de 2022, a assistente social Clara (responsável pelo canino Logan), foi convidada a participar da reunião junto ao GTH, a fim de apresentar a proposta do projeto, com disponibilidade para início imediato. No dia 17 de junho de 2022 foi registrado a primeira passagem do Logan nas enfermarias para avaliar o comportamento do animal no ambiente hospitalar, bem como a interação dos pacientes e colaboradores assistenciais nos setores. Mediante a boa aceitação e repercussão das visitas do Logan nas enfermarias, no dia 17 de setembro de 2022 iniciou-se oficialmente o projeto com a primeira visita do Logan com sua tutora e a voluntária. Posteriormente foi posto em pauta pelo GTH a proposta de conceder ao nosso mais novo voluntário um crachá de identificação, além de seu avental canino do voluntariado. Hoje o projeto conta com outro voluntário canino (Frederico Alfredo), atuante também nas enfermarias desde 1 de abril de 2023.

CONCLUSÃO:

Estudos apontam que a terapia com cães tem a possibilidade de ser desenvolvida individualmente e/ou podendo ser em grupo atuando em diversos aspectos desde o estado físico até o psíquico de uma forma afetiva. Essa relação passa a ser um desafio muito importante para o processo de tratamento e resultados positivos. A parte lúdica com o animal é capaz de trazer alegrias, fazer sorrir e brincar, a felicidade é contagiante podendo ser uma grande lição. Os animais em geral trazem grandes benefícios e, nesse caso especifico, a presença dos cães junto ao paciente proporciona um conforto e bem-estar como se estivesse em seu lar, principalmente nos tratamentos em que o hospital e/ou clínica passa a ser sua moradia diante o moroso processo de tratamento.

HUMANIZAÇÃO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

Hospital Tacchini

Banco de Leite Ama Tacchini

Data de início: 01/05/2021

Data prevista para encerramento: Em andamento

OBJETIVO:

Inaugurado em maio de 2021, o Banco de Leite Humano Ama Tacchini é o único na serra gaúcha. E em pouco tempo de atuação, conquistou o apoio da comunidade. Apenas durante o último ano, 883 mães realizaram suas doações. Juntas, elas somaram 7.549 contribuições e mais de 480 litros de leite pasteurizado.

DESENVOLVIMENTO:

Construído a partir de uma parceria com o Rotary Bento Gonçalves, o Banco de Leite tem como objetivo oferecer leite materno aos bebês internados na UTI Neonatal que, por algum motivo, não podem receber o alimento das próprias mães. Em 2022, foram alimentados 493 bebês.

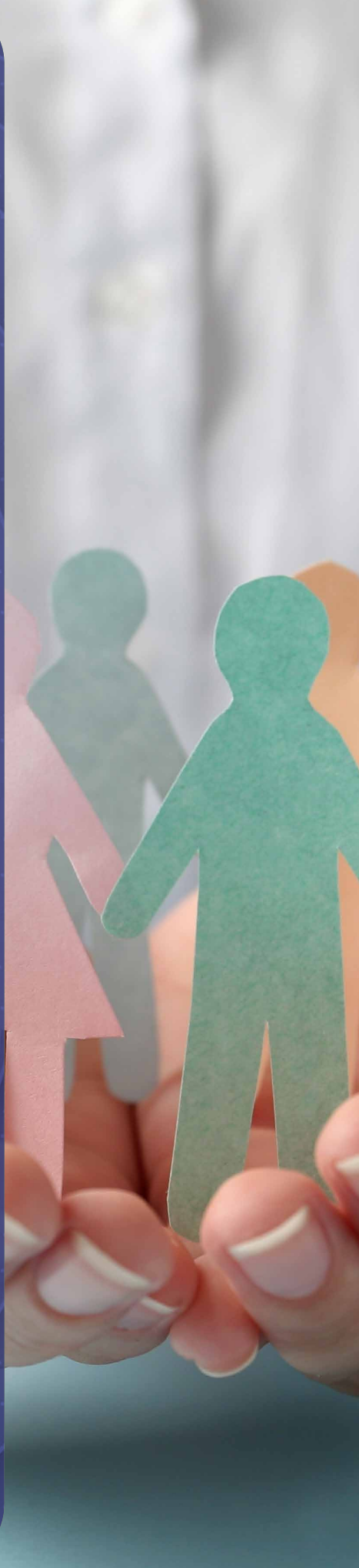
A utilização do leite materno na alimentação dos recém-nascidos internados na UTI Neonatal já impacta positivamente a saúde dos bebês. Durante todo o ano, o Hospital Tacchini não registrou nenhum caso grave de enterocolite necrotizante, doença inflamatória intestinal considerada um dos principais problemas associados ao uso da fórmula infantil.

CONCLUSÃO:

Parceria com o corpo de bombeiros da cidade: desde 2021, a parceria estabelecida entre o Ama Tacchini e o 5º Batalhão de Bombeiros Militares do Rio Grande do Sul permite realizar a coleta de leite materno a domicílio em 49 municípios da região. Em 2022, o Banco de Leite registrou doações em 12 diferentes cidades da região.

CASES EM DESTAQUE - **SOCIAL**

DIVERSIDADE E INCLUSÃO



DIVERSIDADE E INCLUSÃO

Hcor

Cirurgias intrauterinas e a ampliação do impacto por meio da parceria com a Fundação Banco do Brasil

Data de início: 01/01/2021

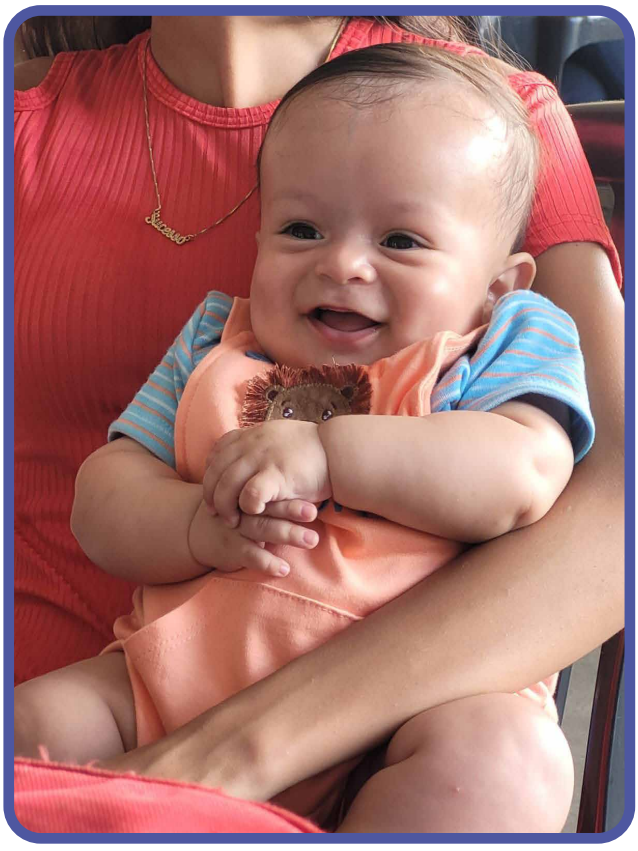
Data prevista para encerramento: dezembro/2024

OBJETIVO:

Por mês, 250 crianças nascem com mielomeningocele no Brasil. A doença é um defeito na formação da coluna vertebral, que acontece nas primeiras semanas de gestação. O tratamento precoce, por cirurgia intrauterina, evita doenças como hidrocefalia e deformidades ortopédicas. A cirurgia deve acontecer quando a gestação está entre 19 e 26 semanas. Apesar da alta incidência de casos, não temos o procedimento intrauterino oferecido via SUS.

No Hcor, realizamos desde 2021, gratuitamente, a cirurgia para pessoas em situação de vulnerabilidade socioeconômica. A intervenção cirúrgica fetal acontece ainda no útero da mãe, minimizando as sequelas, melhorando o prognóstico e qualidade de vida destas crianças.

Visando ampliar nossa atuação, estabelecemos uma parceria com a Fundação Banco do Brasil para a realização dessas cirurgias, dobrando nosso atendimento de 48 para 96 procedimentos a serem realizados ainda em 2023. Até o final da parceria, em dezembro de 2024, serão realizados 120 procedimentos.



DESENVOLVIMENTO:

Este projeto é uma das frentes de atuação da nossa responsabilidade social desde 2021, com grande impacto na vida das pessoas beneficiadas. Diante da alta demanda e por não ser um procedimento realizado via SUS, buscamos apoio interno para viabilização do projeto, estabelecemos parcerias público-privado com o Ministério da Saúde, por exemplo, e com empresas, como a Fundação Banco do Brasil.

A iniciativa acontece em parceria com uma equipe médica especializada, coordenada por Fábio Peralta, um dos principais especialistas e referência na área.

CONCLUSÃO:

Desde janeiro de 2021 já foram realizados mais de 240 procedimentos intrauterinos, transformando a vida de muitas famílias. A meta é que possamos realizar, anualmente, 100 procedimentos gratuitos.

DIVERSIDADE E INCLUSÃO

Hospital e Maternidade Santa Joana

Um olhar para diversidade e inclusão em maternidade

Data de início: 14/04/2023

Data prevista para encerramento: 30/11/2023

Santa Joana
Hospital e Maternidade
O melhor da vida nasce aqui

OBJETIVO:

O número de nascimento de bebês em famílias homoafetivas e transgêneras vem crescendo. Os fluxos e processos precisam ser revistos para proporcionar uma experiência acolhedora, segura e individualizada. Um fluxo importante é a identificação de dois pais e bebês, bem como proporcionar a estadia do casal e os cuidados do bebê não vinculados ao útero solidário. Outro aspecto é a sensibilização e treinamento da equipe para as dinâmicas familiares, para exercerem suas atividades com igual dedicação, sem julgamentos. Frequentemente nos deparamos com pacientes

descontentes por necessidades que o fluxo habitual não os atendeu. O objetivo foi redesenhar os fluxos para as famílias homoafetivas e transgêneras que venham à maternidade para atendimento de pré-natal, exames, pronto atendimento, parto e tido relacionado ao suporte à gestação.

DESENVOLVIMENTO:

Optamos em utilizar a metodologia de Lean Health Care com um grupo multiprofissional para analisar a necessidade atual e escrever o estado futuro. Este grupo mapeou a jornada e propôs as adequações.

CONCLUSÃO:

Durante a execução do projeto, muitos desafios foram superados, entre eles a necessidade de adequar situações que esbarram em mecanismos de segurança, como a identificação do RN. Foi preciso verificar recursos em sistemas de gestão hospitalar, adequações de estrutura física e treinamento das equipes de contato direto com os pacientes. A temática foi aberta no Comitê Estratégico de Experiência do Paciente, ampliando a cocriação para diversos setores da maternidade, bem como, ouvir as necessidades dos próprios clientes em uma roda de conversa. O grupo do Lean reuniu-se e desenhou novos fluxos para o acolhimento e cuidados destas famílias. O próximo desafio será treinar os profissionais assistenciais e áreas de apoio sobre diversidade, inclusão e os novos fluxos e processos. Atualmente os resultados são colhidos por meio de entrevistas individuais com as famílias atendidas, no entanto o projeto prevê a mensuração por meio do Net Promoter Score.

DIVERSIDADE E INCLUSÃO

Hospital Israelita Albert Einstein

Programa de Formação e Empregabilidade Einstein

Data de início: 01/08/2021

Data prevista para encerramento: Em andamento

ALBERT EINSTEIN
SOCIEDADE BENEFICENTE ISRAELITA BRASILEIRA

OBJETIVO:

O Programa de Formação e Empregabilidade é uma iniciativa do Einstein para capacitar grupos minorizados para o mercado de trabalho. Alinhado aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável 4, 5, 8 e 10, que propõem a importância da educação de qualidade, igualdade de gênero, trabalho decente e redução das desigualdades, o objetivo principal do programa é capacitar as pessoas para o mercado de trabalho e transformar a própria demanda do Einstein em oportunidades inclusivas.

DESENVOLVIMENTO:

Iniciado em 2021, fazem parte do programa os grupos:

• Pessoas entre 17 e 18 anos e de 60 a 77 anos;

• Pessoas de 18 a 30 anos da comunidade de Paraisópolis;

• Pessoas em situação de refúgio e migrantes;

• Pessoas com deficiência;

• Pessoas transgêneros;

• Pessoas entre 17 e 19 anos que moravam em casas de acolhimento;

Para garantir igualdade de acesso à formação, os selecionados receberam uma bolsa integral, possibilitando condições para o desenvolvimento das competências necessárias para ingressar no mercado de trabalho formal.

Reconhecendo as necessidades e características específicas de cada grupo, personalizaram-se as turmas de acordo com suas demandas, como exemplo, turmas de tecnologia, com foco em ciência de dados e programação, especialmente dedicadas a pessoas em situação de refúgio/migrantes e moradores da comunidade de Paraisópolis.

CONCLUSÃO:

• O programa formou 182 pessoas, com aproveitamento interno de 47%.

• Pessoas entre 17 e 18 anos e de 60 a 77 anos: 67 formados e 33 contratados internamente.

• Pessoas com deficiência: 31 formados e 18 contratados internamente.

• Pessoas em situação de refúgio e migrantes: 26 formados, 12 contratados internamente e três contratados em outras empresas.

• Pessoas transgêneros: 14 formados e 7 contratados internamente.

• Pessoas de casas de acolhimento: 14 formados e 12 contratados internamente.

• Pessoas da comunidade de Paraisópolis: 30 formados, 4 contratados e 2 conseguiram oportunidades em outras organizações.

• O projeto conta com parcerias de organizações voltadas ao atendimento de populações, como Toti Diversidade, Centro de Cidadania Edson Néris e Transcidadania; Ada.Tech e Instituto Ser +.

• O Programa foi reconhecido, em 2022, com o Selo Municipal de Diretos Humanos e Diversidade na categoria Transversalidade pela Prefeitura de São Paulo.

DIVERSIDADE E INCLUSÃO

Hospital Márcio Cunha

Programa de Diversidade e Inclusão – Capacitação Básica em Libras

Data de início: 06/12/2022

Data prevista para encerramento: 14/10/2022

OBJETIVO:

O projeto teve como objetivo a formação de profissionais para atuarem como multiplicadores dentro de suas áreas de atuação, a fim de se comunicarem com colaboradores surdos na linguagem de Libras – Língua Brasileira de Sinais. Ademais, outro objetivo foi apoiar no atendimento aos clientes externos conforme necessidades e demanda.

Além do compromisso com a efetividade da diversidade que a Fundação São Francisco Xavier (mantenedora do hospital) possui, fomos motivados pela possibilidade de termos maior número de pessoas capacitadas para se comunicar com este público e a oportunidade de fortalecer a inclusão através do melhor atendimento ao público interno e externo. Nosso desafio foi melhorar a comunicação com este público através do desenvolvimento de ações que promovam o acesso e a permanência da Pessoa com Deficiência (PcD) no trabalho em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, em ambientes acessíveis, inclusivos e seguros, respeitando suas peculiaridades, bem como oferecer o mesmo contexto aos clientes externos.

DESENVOLVIMENTO:

Foram mapeados, conforme indicação das lideranças, colaboradores engajados e que tivessem mais interface com o tema. Entre eles uma colaboradora surda que contribuiu não só com sua prática na linguagem, mas também com sua vivência e experiência dentro da Fundação, o que enriqueceu o conteúdo, o aprendizado e a troca durante as aulas.

O curso teve carga horária de 40 horas, sendo 10 encontros de 4 horas cada. As aulas ocorreram presencialmente e contaram com instrutores surdos que utilizaram tanto de teoria como práticas e atividades diversas online. Os conteúdos abordaram temas, como: alfabeto, numerais, apresentação, cumprimento e saudações, expressões corporais e faciais, cores e sentimentos, área da saúde, classificadores, meios de comunicação, diálogos e práticas em libras, entre outros.

CONCLUSÃO:

Ao todo foram capacitados 20 colaboradores de áreas diversas, que foram indicados por suas respectivas lideranças. Através da capacitação e dos relatos dos alunos, que pontuaram a importância deste momento para conscientizar todos os colaboradores para lidar tanto com pessoas surdas quanto com aspectos da diversidade no dia a dia, identificamos a relevância do tema dentro da instituição e a necessidade de o trabalharmos sempre que possível para promovermos a cada dia mais, de forma mais efetiva, a inclusão.

DIVERSIDADE E INCLUSÃO

Hospital Nipo-Brasileiro

Unidade Comunitária

Data de início: 01/10/1994

Data prevista para encerramento: Em andamento

Beneficência Nipo-Brasileira de São Paulo
Hospital Nipo-Brasileiro

OBJETIVO:

Este projeto de caráter comunitário visa oferecer assistência pediátrica e odontológica gratuita às crianças até 12 anos em situação de vulnerabilidade social. E atividades socioeducativas que capacitem e promovam a emancipação das famílias, tendo como alicerce o trabalho integrado, reforçando a importância e a necessidade da unidade familiar no processo do desenvolvimento socioeducativo da criança. As prestações de serviços médicos estão vinculadas à experiência do Hospital Nipo-Brasileiro, que dispõe de moderna tecnologia e qualificação hospitalar. O atendimento na unidade é baseado nos valores institucionais do hospital, como: "*omotenashi*", "*shinsetsu*" e respeito à diversidade. O presente projeto visa complementar o serviço público de saúde de Pediatria no bairro Parque Novo Mundo (SP).

DESENVOLVIMENTO:

Após contatos e visitas domiciliares, foi constatado que parte das famílias moram em habitações precárias, insalubres e em casas feitas de materiais reutilizados, próximas a córregos e esgotos, áreas de riscos e locais que são propensos a enchentes. Além da violência urbana e doméstica que permeia o cotidiano das famílias. Em outubro de 1994, o Hospital Nipo-Brasileiro, com o apoio da Paróquia Nossa Sra. Aparecida da Boa Viagem, iniciou o atendimento às famílias em situação de vulnerabilidade social. O atendimento foi ampliado em 1997, com inserção de atividades como palestras de orientações sobre saúde, cursos de artesanatos e distribuição de cestas básicas. Em 2004, teve ampliação de área para realização de palestras e grupos. Em 2008, a Unidade Comunitária do Hospital foi para novas instalações, em espaço maior, e houve a inclusão do Serviço de Odontologia para as crianças. Foram mantidas atividades socioeducativas já realizadas e incluídas novas atividades.

CONCLUSÃO:

São assistidas 800 famílias e 1.300 crianças cadastradas, e buscamos manter 400 consultas pediátricas, 450 atendimentos odontológicos e 10 atividades socioeducativas por mês.

As famílias assistem palestras (saúde mental, alimentação e imunidade, enfrentamento da violência, prevenção ao suicídio) e recebem cestas básicas - foram entregues 650 entre junho/22 e junho/23. Uma das atividades é o grupo de potencialidades, que busca o desenvolvimento e a autonomia das famílias, com temas de orientação contra violência, saúde, elaboração de currículo, entrevista de emprego

e autoestima. As famílias que tiveram resultado positivo dão depoimentos no grupo, gerando incentivo e troca de experiências, por exemplo, as mães que saíram da situação em que estavam e buscaram recolocação profissional, melhorando a qualidade de vida. O trabalho realizado pela Unidade Comunitária apoiada pelo Hospital Nipo-Brasileiro desde 1994 faz a diferença, e é perceptível, além da gratidão expressa das famílias assistidas.

DIVERSIDADE E INCLUSÃO

Hospital Nossa Senhora das Graças

Transformando Lixo Eletrônico em Computadores e Sonhos

Data de início: 01/01/2022

Data prevista para encerramento: Em andamento

OBJETIVO:

O Hospital Nossa Senhora das Graças, entusiasta ao avanço tecnológico, entendeu que este progresso trouxe um novo desafio: O descarte do lixo eletrônico. Com a rápida obsolescência dos dispositivos eletrônicos, o descarte inadequado desses materiais tem se tornado um problema ambiental de grande impacto. O Projeto PC Kids, idealizado pela Lions Clube Curitiba e apadrinhado pelo HNSG, transformou um potencial lixo eletrônico em computadores para crianças carentes durante a pandemia de Covid-19, oportunizando a essas continuarem seus estudos. Crianças de famílias carentes dedicadas aos estudos de forma presencial foram elegíveis para o projeto e indicadas por seus professores. Assim, em um momento crítico, oferecemos a oportunidade de continuar a busca de seus sonhos com a continuidade de seus estudos de forma remota. Na sua primeira inserção, o projeto viabilizou 25 computadores completos, revisados e em plenas condições de auxiliar essas famílias e crianças a continuarem os estudos.

DESENVOLVIMENTO:

O projeto baseia-se na coleta e reciclagem de lixo eletrônico produzido pelas empresas e o HNSG, com ênfase na reutilização de componentes eletrônicos em desuso.

Esses equipamentos são encaminhados para uma equipe de técnicos especializados que realizam a triagem, reparo e montagem dos computadores. Para garantir a qualidade dos equipamentos produzidos, após a montagem dos mesmos, eles passam por rigorosa bateria de testes e simulação de uso, e peças são substituídas quando necessário. Por fim, é instalado um sistema operacional desenvolvido em LINUX "*open-source*" especialmente para o projeto.

Integrantes do Lions realizam nas escolas a busca ativa de potenciais crianças elegíveis a participar do projeto, como exemplo: presença em aulas, atenção destinada às aulas e dificuldade de acesso à tecnologia pela família. Os computadores são entregues em forma de comodato às famílias e após um ano de utilização e indicação do professor quanto ao empenho, o aluno recebe a doação definitiva.

CONCLUSÃO:

O Projeto PC Kids é um caso de sucesso ao transformar lixo eletrônico em oportunidades educacionais para crianças carentes. Através de uma abordagem sustentável, o projeto combate tanto a exclusão digital quanto a poluição causada pelo descarte inadequado de dispositivos eletrônicos. Durante a pandemia aprendemos que a educação se tornou ainda mais desafiadora, o acesso à tecnologia revelou-se crucial para a continuidade dos estudos. Diante dos resultados positivos obtidos pelo Projeto PC Kids, é essencial que governos, empresas e a sociedade como um todo apoiem e promovam iniciativas semelhantes. Ao investir na reciclagem de lixo eletrônico e na inclusão digital, ofertamos um futuro mais sustentável e igualitário, em que todas as crianças possam ter acesso às oportunidades proporcionadas pela tecnologia. O sucesso do projeto nos mostra que, com criatividade e comprometimento, podemos transformar desafios em soluções, tornando realidade muito sonhos dessas crianças e suas famílias.

DIVERSIDADE E INCLUSÃO

Hospital Samaritano Paulista

Touca para cabelos volumosos

Data de início: 05/05/2023

Data prevista para encerramento: Em andamento

OBJETIVO:

A adaptação do item de proteção individual já utilizado em ambiente hospitalar tem como objetivo oferecer mais conforto aos profissionais (para as pessoas do time assistencial). A ação inicialmente sugerida pelo Melanina, grupo do UnitedHealth Group Brasil que dialoga sobre a equidade étnico-racial, teve total apoio da empresa, que atualmente conta com 52,3% das pessoas colaboradoras que se autodeclaram como pretos ou pardos.

DESENVOLVIMENTO:

A elaboração iniciou-se a partir de um pedido de uma colaboradora. A partir dessa informação, acionamos os fornecedores para implementar a touca para cabelos volumosos o quanto antes.

CONCLUSÃO:

O projeto surgiu pela oportunidade em cuidar melhor da "pessoa", trazida por uma colaboradora. Rapidamente colocamos na esteira do Equalizar, nossa linha de trabalho de padronização de materiais e medicamentos no Américas, onde um grupo multidisciplinar de forma organizada segue uma cadência prevista pelo processo, sendo que os testes de usabilidade estão previstos e são decisivos. Entendemos que o usuário final tem um papel importante na decisão nos itens padronizados. Temos um orgulho enorme em trabalhar numa organização que dá visibilidade e está sensível às necessidades das nossas pessoas.

DIVERSIDADE E INCLUSÃO

Hospital Santo Amaro

A bioética como propulsor da diversidade, equidade e inclusão na área de saúde

Data de início: 01/06/2021

Data prevista para encerramento: 30/06/2023

OBJETIVO:

A jornada ESG foi iniciada em 2021, período de ampla imprevisibilidade, onde o setor de saúde enfrentava os desafios impostos pela pandemia, exigindo melhores práticas de gestão, uso eficiente dos recursos finitos, saúde e bem-estar dos trabalhadores e comunidade, além da valorização dos direitos humanos. Objetivando fortalecer as diretrizes associadas à diversidade, equidade e inclusão, utilizamos como base para definição da estratégia a Declaração Universal sobre Bioética e Direitos Humanos da Unesco, integrante da ONU, referência no assunto e na divulgação das práticas ESG no mundo. A declaração contempla a associação entre a Bioética e Direitos Humanos, enfatizando a valorização à autonomia, igualdade, equidade, respeito à diversidade e pluralismo. Viabilizando o embasamento necessário à definição da estratégia institucional de nortear a atuação do Comitê de Bioética como propulsor da consolidação de uma cultura inclusiva, principalmente no âmbito assistencial.

DESENVOLVIMENTO:

O Comitê de Bioética conta com equipe interdisciplinar, incluindo a alta administração e, atuação em três pilares: Capacitação, Consultoria e Auditoria.

As capacitações fortalecem os princípios da bioética, respeito à dignidade humana e direitos humanos, contemplando métodos participativos e relatos de experiências com condução direcionada pelo Comitê.

A consultoria ocorre de forma ininterrupta e para todos, com a finalidade de viabilizar suporte necessário às decisões complexas (dilemas éticos). O processo da análise ocorre por meio da aplicação da ferramenta IDEA em 4 etapas (Identificação, Determinação, Estudo e Ação), valorizando a autonomia do paciente, princípios da bioética e direitos humanos.

Auditoria Clínica tem a finalidade de identificação proativa ou retrospectiva de dilemas éticos, analisados por meio da ferramenta e metodologia supracitadas, gerando o aprendizado necessário à consolidação da cultura de equidade, diversidade e inclusão.

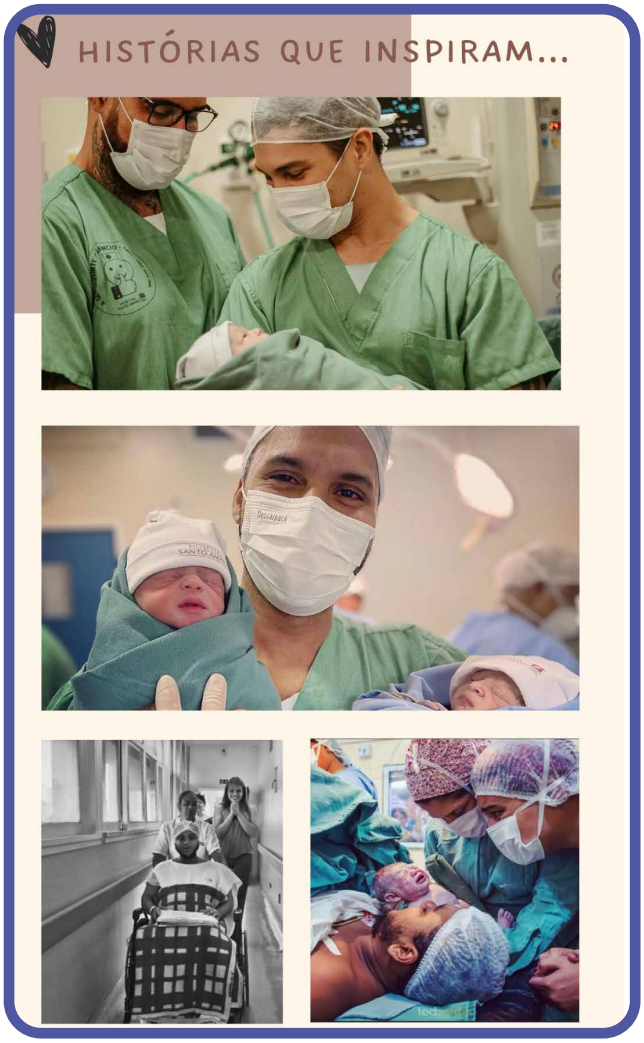
CONCLUSÃO:

O Comitê conduziu mais de 50 dilemas éticos, direcionando à equipe quanto aos princípios da bioética, dignidade humana e direitos humanos, contribuindo com ambiente favorável à equidade, diversidade e inclusão. Com destaque para três casos que evidenciam o pioneirismo:

• 1º Recomendação Conjunta - Ministério Público, Defensoria Pública da União e do Estado voltada ao uso do nome social e identidade de gênero, garantindo a inclusão na DNV do nome do pai, mesmo em contexto de parturiente. O marco foi prévio à atual revisão do padrão do documento.

• Parto das filhas do 2º pai solo do país e 1º do nordeste, contemplando a personalização do cuidado de acordo com a constituição familiar monoparental. O caso trouxe ampla notoriedade à atuação inclusiva com publicação em canais como G1, UOL, Correio, A tarde, Metrópole, entre outros.

• Acolhimento de casal homossexual proveniente de outro país que escolheu o HSA para realização de parto pela imagem associada ao respeito à diversidade e inclusão.



DIVERSIDADE E INCLUSÃO

Hospital São Vicente de Paulo (RJ)

Fraternidade e Fome

Data de início: 01/03/2023

Data prevista para encerramento: Em andamento

OBJETIVO:

O Brasil é um dos países que mais desperdiça alimento. Com objetivo de diminuir este desperdício, desenvolvemos um projeto que favorecesse o reaproveitamento da comida que foi preparada, sobrou e encontra-se em condições seguras de consumo. Em 2022, em meio às consequências da Covid 19, foi sancionada a Lei nº 17.755/2022, que dispõe sobre a doação de alimentos excedentes, com foco em favorecer pessoas em condição de vulnerabilidade.

Alinhamos este desejo com o tema da Campanha da Fraternidade de 2023 – "Fraternidade e Fome ", e esta foi a grande oportunidade de organizarmos o projeto de doação de alimentos do HSVP.

Parte do desafio foi organizar a estrutura dedicada ao projeto e os processos da produção de forma que não tivéssemos nenhuma fragilidade em relação aos processos e as boas práticas do serviço de Nutrição. Feito isso, contatamos uma associação filantrópica e compartilhamos com ela o desejo de contribuir com os projetos sociais, através da doação dos alimentos.

DESENVOLVIMENTO:

Projeto foi elaborador nas seguintes etapas:

1) Entendimento e avaliação junto ao setor jurídico do hospital sobre as oportunidades e necessidades expostos na Lei nº 17.755/2022.

2) Elaboração e apresentação do projeto para a direção do hospital, com indicação do objetivo e solicitação de aprovação do investimento necessário.

3) Apresentação do projeto proposto para a associação filantrópica com solicitação de concordância.

4) Início do processo de cotação e compras de um freezer e dos descartáveis necessários para execução do projeto.

5) Instrução da equipe de produção da Nutrição quanto aos processos necessários para guarda segura dos alimentos a serem doados.

6) Congelamento das primeiras remessas de alimentos a serem doados.

7) Entrega das primeiras remessas de alimentos a serem doados para a associação filantrópica.

8) Manutenção e andamento do projeto.

9) Monitoramento dos indicadores com redução de desperdício e maior eficiência operacional.

CONCLUSÃO:

A execução do projeto motivou e envolveu toda a equipe de Nutrição simplesmente por saberem que seus trabalhos também iriam contribuir com a melhoria da situação de vida de pessoas em condições de vulnerabilidade. Além disso, trouxe melhor performance operacional para os processos da Nutrição, através da possibilidade de realizar diariamente a medição e controle do que sobra na linha de produção, e com isso mitigar desperdícios gradativamente.

DIVERSIDADE E INCLUSÃO

UDI Hospital

Atendimento à Comunidade Surda

Data de início: 19/01/2023

Data prevista para encerramento: Em andamento

OBJETIVO:

Esse projeto foi idealizado com o pressuposto de fornecer atendimento para a comunidade surda do Maranhão. Identificamos a necessidade em alguns atendimentos realizados no hospital, além de colaboradores com esse perfil em nosso quadro, objetivando o atendimento desse público de maneira inclusiva e adequada.

DESENVOLVIMENTO:

Organizamos um comitê, envolvendo diretoria, gerência de atendimento e RH para fomentação das ideias; Envolvemos dois colaboradores do quadro para compor o time e ajudar a propagar o atendimento no hospital;. Contratamos um intérprete para treinamento; Montamos turmas para curso Interpretação em Libras com duração de seis meses (nível básico) e mais seis meses para conclusão em nível avançado; E montamos um plano para quando tivermos atendimentos de pacientes nesse perfil. O plano foi treinar e ilustrar nas portas de entrada do hospital para quando tivermos um atendimento de cliente nesse perfil, chamarmos um dos colaboradores de apoio para auxiliar o atendimento, porém o atendimento inicial é a apresentação script de atendimento em Libras. Assim que o colaborador direcionado chegar, dar continuidade ao atendimento. Caso nenhum dos colaboradores direcionados estejam disponíveis para atendimento naquele momento, fazer ligação de vídeo com a empresa contratada para o atendimento.

CONCLUSÃO:

Tivemos disseminação entre os colaboradores do hospital, promovendo a inclusão, dos pacientes e colaboradores da comunidade. Tivemos nomeação dos embaixadores em comunicação por Libras, identificando os colaboradores embaixadores e participantes do curso melhores a percepção dos clientes quanto ao nosso atendimento dessa comunidade.

ECONÔMICO/ GOVERNANÇA

ARTIGO

A governança corporativa como forma de reduzir a vulnerabilidade do setor de saúde a problemas externos

Por Roberto S. Gonzalez[1]

O momento não é dos melhores para as organizações de saúde no Brasil. Como a própria Anahp já comentou por meio de artigos de opinião, "o setor da saúde suplementar no Brasil vive uma crise muito importante, decorrente de um esgotamento do sistema atual. Os planos de saúde não conseguem repassar os custos aos contratantes e beneficiários e, com isso, a tendência é que haja uma diminuição no número de beneficiários em curto prazo e um aumento da pressão sobre os hospitais...".

A conclusão é que isso prejudica a qualidade do atendimento e o sistema como um todo. Pois bem, as dificuldades dos planos de saúde são parte e não o problema completo. O cenário é mais complexo porque envolve questões de ordem macroeconômica como juros altos, alta taxa de desemprego e perda do poder de compra da população, além de uma legislação que define piso salarial único sem considerar as características de cada localidade.

Mas há um ingrediente nesse "bolo", normalmente esquecido, e que não pode ser desconsiderado de forma alguma. Refiro-me às falhas de gestão que prejudicam o desempenho financeiro dos hospitais e demais negócios relacionados à saúde. Gestão ruim é mais comum do que se imagina. É a parte do problema que não cabe repassar a terceiros e que pode ser resolvida bastando que os responsáveis abram suas mentes para a implantação de um bom modelo de "governança corporativa".

O termo "governança corporativa" entrou no vocabulário dos empresários brasileiros há décadas e nunca perdeu sua importância. Pelo contrário, mais e mais empresas de todos os setores se mexem para implantar um modelo de gestão com base nos conceitos de governança. Isso ocorre porque o termo não é apenas um modismo, mas uma necessidade para companhias, de qualquer porte, que tenham como objetivo se manter saudáveis no mercado.

Como bem define o IBGC (Instituto Brasileiro de Governança Corporativa), "governança corporativa é um sistema formado por princípios, regras, estruturas e processos, pelo qual as organizações são dirigidas e monitoradas, com vistas à geração de valor sustentável para a organização, para seus sócios e para a sociedade em geral. Esse sistema baliza a atuação dos agentes de governança e demais indivíduos de uma organização na busca pelo equilíbrio entre os interesses de todas as partes, contribuindo positivamente para a sociedade e para o meio ambiente".

O mesmo instituto afirma que são elementos da governança corporativa o ambiente regulatório no qual se insere a organização; os agentes e órgãos de governança; os documentos societários; e as ferramentas de governança. Ou seja, é com essa estrutura que os gestores poderão colocar em prática as ações para a melhoria do desempenho financeiro do hospital, clínica médica, laboratório, plano de saúde etc. Mas todo o processo é baseado em alguns pilares de sustentação dos quais gostaria, neste artigo, de destacar três de grande relevância: *compliance*, inovação e tecnologia e desempenho econômico.

O *compliance* pode ser traduzido como sendo "a cartilha dos princípios" a serem seguidos por todos aqueles que atuam dentro da corporação e seus parceiros. Por exemplo, o *compliance* estabelece procedimentos que possibilitam à empresa prevenir sobre possíveis riscos de descumprimento das leis, determina regras e padrões técnicos para execução dos processos, adequa o cotidiano da organização à legislação vigente etc. Uma empresa com um *compliance* bem elaborado e enraizado na cultura organizacional dificilmente se envolverá em atos de corrupção, em práticas comerciais desleais, responderá por falhas ou até mesmo crimes trabalhistas.

Vale reforçar que *compliance* não é auditoria. A auditoria é uma das ferramentas usadas para verificar se o *compliance* da empresa está sendo respeitado e devidamente aplicado por todos os colaboradores. O respeito às regras de *compliance* evita a perda de recursos financeiros ocasionada por ações judiciais, sejam de ordem trabalhista, ambiental ou comercial. Qualquer organização deve funcionar de acordo com a legislação que regula seu setor de atuação.

Não é nada razoável um hospital ser multado porque tinha como prática descartar o lixo hospitalar junto com o lixo comum. Neste exemplo, o descumprimento de uma regra prejudicou financeiramente o negócio e, pior, deixou uma imagem negativa da instituição, que poderá gerar prejuízos futuros com a diminuição da procura por pacientes, cancelamento de contratos com operadoras de planos de saúde, afastamento de possíveis investidores e perda de valor de mercado. Dá para entender como o *compliance* é importante?

Tecnologia e inovação é outro pilar importante para a boa saúde financeira dos hospitais. Em geral, as pessoas associam tecnologia a equipamentos de diagnósticos e para realização de cirurgias de última geração. Não está errado, mas investir nesta área não se limita a isso. É preciso que a digitalização atinja do balcão de atendimento à alta médica, do departamento de compras ao setor de contas a pagar. Não dá para ignorar ferramentas como *big data*, inteligência artificial e *analytics*.

Não basta, porém, investir em tecnologia e não saber usar, não aproveitar todos os benefícios trazidos por essas ferramentas para inovar. A inovação nada mais é do que o desenvolvimento ou criação de novas formas de usar o ferramental disponível. A prestação de novos serviços que

agreguem valor, reduza custos, melhore a qualidade do atendimento aos pacientes. A tecnologia, aliás, é grande aliada do *compliance* na medida em que facilita e documenta quase todos os processos existentes em uma organização.

Um ponto de grande preocupação na área médica/hospitalar é com relação ao sigilo das informações dos pacientes. Com a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados) em vigor e multando quem não obedece a legislação, não dá mais para fazer controle analógico das informações ou mesmo ter sistemas informatizados pouco seguros. Investir em tecnologia segura e usar as informações conforme as regras de *compliance* da empresa são fundamentais.

Por fim, o terceiro pilar a considerarmos é o desempenho econômico da corporação, alvo principal de qualquer modelo de gestão. A governança corporativa envolve um conjunto de mecanismos de incentivo e controle que reduzem os custos existentes ao mesmo tempo que evitam desvios nas estratégias definidas para o negócio (público-alvo, atendimento, ferramentas de negociação etc.). O resultado disso é sucesso financeiro e longevidade.

Percebemos, então, que há um ciclo virtuoso nos ambientes em que a boa governança prevalece. *Compliance*, tecnologia e inovação e desempenho econômico se misturam como se fossem uma coisa só. Um garante a existência do outro e todos são parte daquilo que chamamos governança corporativa, modelo que deve ser implantado em todas as organizações, da menor à maior. É a única forma de hospitais e demais negócios do ramo serem menos vulneráveis a cenários como o atual: de juros altos, dificuldades das operadoras de planos de saúde, entre outros problemas de ordem trabalhista e macroeconômica.

A governança corporativa junto com a excelência em atuação nas outras duas letras (o E e o S), farão com que os hospitais trilhem um caminho rumo à evolução contínua.

Roberto S. Gonzalez

Governance Officer da Fundação José Luiz Egydio Setúbal, instituidora do Sabará Hospital Infantil. É autor do livro "Governança Corporativa - O Poder de Transformação das Empresas".

CASES EM DESTAQUE – ECONÔMICO/GOVERNANÇA

Quem participa

- **A.C.Camargo Cancer Center**
- **AACD - Associação de Assistência à Criança Deficiente**
- **Hospital Alemão Oswaldo Cruz**
- **Hospital BP**
- **Hospital das Nações**
- **Hospital Divina Providência**
- **Hospital e Maternidade Santa Joana**
- **Hospital e Maternidade São Luiz – Unidade Itaim**
- **Hospital Edmundo Vasconcelos**
- **Hospital Ernesto Dornelles**
- **Hospital Evangélico de Londrina**
- **Hospital Israelita Albert Einstein**
- **Hospital Japonês Santa Cruz**
- **Hospital Madre Teresa**
- **Hospital Mãe de Deus**
- **Hospital Márcio Cunha**
- **Hospital Mater Dei Betim-Contagem**
- **Hospital Mater Dei Contorno**
- **Hospital Mater Dei Porto Dias**
- **Hospital Mater Dei Santa Clara**

- **Hospital Mater Dei Santo Agostinho**
- **Hospital Meridional Serra**
- **Hospital Moinhos de Vento**
- **Hospital Monte Sinai**
- **Hospital Nipo-Brasileiro**
- **Hospital Pequeno Príncipe**
- **Hospital Português**
- **Hospital Pró-Cardíaco**
- **Hospital PUC-Campinas**
- **Hospital Samaritano Paulista**
- **Hospital Santa Catarina Paulista**
- **Hospital Santa Izabel**
- **Hospital Santa Rita de Cássia**
- **Hospital Santo Amaro**
- **Hospital São Lucas da PUCRS**
- **Hospital São Vicente de Paulo (RJ)**
- **Hospital Sírio-Libanês**
- **Hospital Tacchini**
- **Pro Matre Paulista**
- **Sabará Hospital Infantil**
- **Santa Casa de Misericórdia de Maceió**

CASES EM DESTAQUE - **GOVERNANÇA**

DESEMPENHO ECONÔMICO

DESEMPENHO ECONÔMICO

Hospital e Maternidade Santa Joana

Sustentabilidade

Data de início: 01/01/2020

Data prevista para encerramento: Em andamento

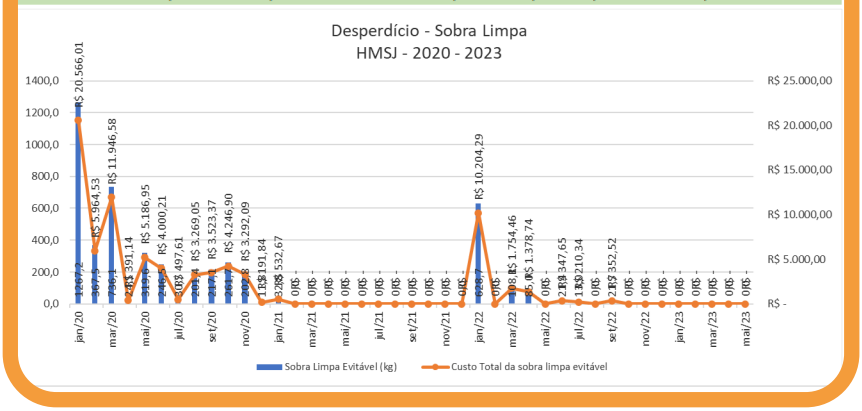
OBJETIVO:

O projeto foi criado para reduzir o desperdício com a sobra limpa - refeição que era produzida e não servida, reduzindo assim o custo desnecessário com gêneros alimentícios e utilidades, como água, energia e gás, além de diminuir a geração de resíduos.

DESENVOLVIMENTO:

Em janeiro de 2020, observamos um índice de sobra limpa em 20%. Em literatura, temos uma tolerância descrita para a sobra limpa que sugere um máximo de 5% de todo volume de produção. Foi definida, então, a metodologia de pesagem dos alimentos preparados para pacientes e colaboradores. Os alimentos são pesados no momento final da produção e, posteriormente, após a distribuição ou empratamento. Para um melhor controle foi implantado um mapa de produção, quantificando o número de porções a serem produzidas de cada prato. Foi também ajustado todo o pré-preparo com horários e profissionais orientados através do mapa de produção.

HMSJ	Total de refeições produzidas (kg)	Total de sobra limpa (kg)	Total sobra limpa (%)	Sobra Limpa Aceitável (kg)	Sobra Limpa Evitável (kg)	Custo Total da sobra limpa evitável	Custo de Gêneros Alimentícios da Sobra Limpa Evitável
2020	86114,4	8192,1	10%	4305,72	3886,4	R$ 31.538,14	R$ 12.572,50
2021	85008,8	3042,8	4%	4250,44	0,0	R$ -	R$ -
2022	195278,0	9598,6	5%	9763,9	0,0	R$ -	R$ -
2022	106859,6	3969,5	4%	5342,98	0,0	R$ -	R$ -



CONCLUSÃO:

Durante os meses que se seguiram, a partir de janeiro/20, as ações foram sendo calibradas para maior assertividade nos resultados. No mês seguinte, já observamos uma ligeira melhoria, atingindo a tolerância em fevereiro de 2021.

DESEMPENHO ECONÔMICO

Hospital Evangélico de Londrina

Gestão eficaz da Cadeia de Suprimentos como estratégica de sustentabilidade econômica

Data de início: 01/09/2022

Data prevista para encerramento: 30/04/2023

OBJETIVO:

Custo elevado de estoque (em torno de R$ 5 milhões), pouco espaço para guardar os produtos, o que exigia estoques em vários locais no hospital, e dificuldade na cadeia de organização e planejamento. Acrescenta-se a necessidade de compras de urgência devido o desabastecimento e outros problemas acarretados pela gestão ineficaz.

DESENVOLVIMENTO:

Otimização do setor de planejamento com compras mais assertivas e, consequentemente, otimização de estoques e promoção de maior agilidade operacional. Automação na geração dos pedidos, otimizando os esforços operacionais e gerando oportunidades para os analistas dedicarem maior tempo às estratégias e monitoramento de indicadores.

CONCLUSÃO:

Redução expressiva de 50% nos níveis de cobertura de estoque (de 40 para 20 dias), redução de excedentes e liberação de R$ 1,8 milhões nos estoques do hospital.

DESEMPENHO ECONÔMICO

Hospital Mãe de Deus

Implantação do Sistema de Gestão de Perfurocortante

Data de início: 01/03/2022

Data prevista para encerramento: 31/03/2023

OBJETIVO:

O Projeto de implantação do sistema de gestão de perfurocortante no Hospital Mãe de Deus teve como objetivos:

a. Diminuição da geração de resíduos a partir do uso de caixas reutilizáveis ao invés das caixas de papelão;

b. Segurança dos colaboradores com a redução do risco de acidente ou de exposição a resíduos contaminados;

c. Estimativa de redução de custos.

Os desafios impostos:

a. Identificar se os pontos de coleta são adequados à necessidade (quantidade e localização);

b. Definir novos pontos e/ou readequações;

c. Buscar soluções disponíveis no mercado como alternativa mais adequada ao uso de caixas de papelão;

d. Identificar fornecedores que pudessem disponibilizar estas soluções;

e. Avaliar os fluxos logísticos atuais e realizar ajustes, se necessários.

Cenário de atuação:

Inicialmente, o projeto foi pensado para o Hospital Mãe de Deus e Centro Integrado de Oncologia, com previsão de ampliação para outras unidades da rede.

DESENVOLVIMENTO:

A elaboração do projeto seguiu as seguintes etapas:

I. Etapa de entendimento do problema;

II. Etapa de busca de soluções no mercado;

III. Etapa de avaliação com definição de escopo, equalização técnica e obtenção das propostas;

IV. Etapa de apresentação das alternativas de mercado para a alta direção e validação do projeto;

V. Etapa de definição/escolha da solução e fornecedor;

VI. Etapa de elaboração do plano de execução da mudança;

VII. Apresentação e validação do plano de execução para a equipe tática e operacional;

VIII. Etapa de integração de fornecedores à rotina de trabalho e cultura da empresa;

IX. Etapa de implementação da mudança;

X. Etapa de treinamento das áreas envolvidas;

XI. Etapa de monitoramento e auditorias;

XII. Etapa de revisões periódicas do processo.

CONCLUSÃO:

O projeto possibilitou a vivência da consciência ecológica, um dos valores da AESC/Hospital Mãe de Deus, a partir da redução de consumo de recursos naturais e da geração de resíduos, valendo-se do conceito de 3R: Repensar, Reduzir e Reutilizar. Além disso, o projeto contribuiu nas esferas econômica e de saúde ocupacional. Com esta experiência também foi possível fomentar a busca por novas tecnologias e soluções alinhadas aos princípios ESG (Ambiental, Social e Governança).

Resultados alcançados:

a) Substituição de caixas de papelão para recipientes reutilizáveis em até 600 vezes (meta ambiental significativa);

b) Redução de custos com aquisição de caixas de papelão e sacos plásticos (meta econômica);

c) Otimização do tempo da equipe interna na montagem e coleta das caixas (eficiência de processo);

d) Redução do risco aos colaboradores (saúde ocupacional).

Metas a serem atingidas: Estender esta iniciativa para as outras unidades da AESC/Mãe de Deus.

DESEMPENHO ECONÔMICO

Hospital Mater Dei Santo Agostinho

Projeto Remunera

Data de início: 01/03/2021

Data prevista para encerramento: Em andamento

OBJETIVO:

A sustentabilidade do setor é prioridade para a Rede Mater Dei de Saúde. Focados na eficiência, estamos reduzindo custos, adequando processos, adotando melhores práticas e, principalmente, investindo no diálogo com operadoras de planos de saúde para propor novos modelos de remuneração. Em 2022, seguindo a tendência do mercado, a Mater Dei trabalhou com a A3Data para implementar novos modelos de remuneração junto a fontes pagadoras. Houve criação e expansão de diárias globais e pacotes mutuamente benéficos, baseados em compartilhamento de risco. O principal objetivo foi criar alternativas para a falta de previsibilidade de ambas as partes. Com esses novos pacotes, operadora e prestador podem prever valor de cirurgia ou diária, independentemente de insumos utilizados. O risco financeiro, que antes era da operadora, passa a ser também do prestador diante da necessidade de se fazer boa gestão dos insumos e práticas assistenciais, limitando as despesas aos valores de pacotes acordados.

DESENVOLVIMENTO:

Em parceria com a A3Data, empresa do grupo especializada em dados e inteligência artificial, em 2022 foi desenvolvida a plataforma Remunera, que realiza análises do histórico de perfil de doenças, procedimentos e utilização de insumos, e, através de um simulador, oferece resultados mais assertivos levando em conta risco e precificação. Desta forma, é possível oferecer produtos específicos para operadoras parceiras, que sejam competitivos no mercado, sem que o beneficiário precise abrir mão de acolhimento, qualidade assistencial e segurança. No modelo tradicional, "*Fee for Service*", são cobrados cada um dos itens utilizados e dispensado, prejudicando a previsibilidade de ambas as partes. Buscando se adequar à nova realidade de forma segura, o Remunera simula modelos de remuneração "empacotando" serviços, insumos e procedimentos de maneira ágil, personalizada e assertiva. A ferramenta gera cenários de negociação baseados em valores estatísticos, preços, interação e personalização.

CONCLUSÃO:

Sem a solução do Remunera, para realizar tais simulações, seriam necessárias diversas bases de dados, recursos humanos e meses de trabalho. A ferramenta permite simulações imediatas e personalizadas, de acordo com cada perfil de composição de pacote proposto pelas operadoras. No Hub RMBH, mais de 50% da produção já tem origem nos novos modelos de remuneração com garantia de previsibilidade, agilidade no processo, otimização operacional e redução de transação de dados. Na unidade de Salvador, mais de 90% da produção das operadoras já acontece

nesse novo modelo. Vamos seguir trabalhando em parceria com as operadoras de planos de saúde, apresentando produtos que aumentem a previsibilidade de investimentos e que possam diminuir a variabilidade da assistência, permitindo a elas um maior poder de competição no mercado. O retorno estimado do projeto é de R$ 5 milhões/ano.

DESEMPENHO ECONÔMICO

Hospital Monte Sinai

Redução Econômica dos Prestadores de Serviço

Data de início: 01/01/2022

Data prevista para encerramento: Em andamento

MONTE SINAI
HOSPITAL E MATERNIDADE

OBJETIVO:

Economia financeira frente ao cenário econômico. Visando buscar economia financeira, foram propostas algumas medidas para obter êxito. Um dos grandes desafios foi o encerramento de alguns contratos com empresas quarterizadas que prestavam serviços dos quais nossos funcionários tinham aptidão. Outro fator de grande valia foi a padronização do índice de atualização dos contratos. Nesse projeto ocorreu o envolvimento de todas as lideranças da instituição.

DESENVOLVIMENTO:

No primeiro momento, o objetivo era trabalhar a economia visando a diminuição do valor pago aos prestadores de serviço através da ferramenta OKR. Consistiu em analisar os prestadores contratados, sua real necessidade, valor de mercado, bem como índice de atualização.

CONCLUSÃO:

Redução significativa nos valores pagos e verificação da real necessidade de alguns serviços prestados por quarteirizados. Foi obtido, no primeiro ano, uma economia de aproximadamente 9% de redução no comparativo anual. No atual momento, a redução está em 15%. Otimização dos processos.

DESEMPENHO ECONÔMICO

Hospital Nipo-Brasileiro

Viabilidade econômico-financeira através da implantação do poço artesiano

Beneficência Nipo-Brasileira de São Paulo
Hospital Nipo-Brasileiro

Data de início: 01/03/2022

Data prevista para encerramento: Em andamento

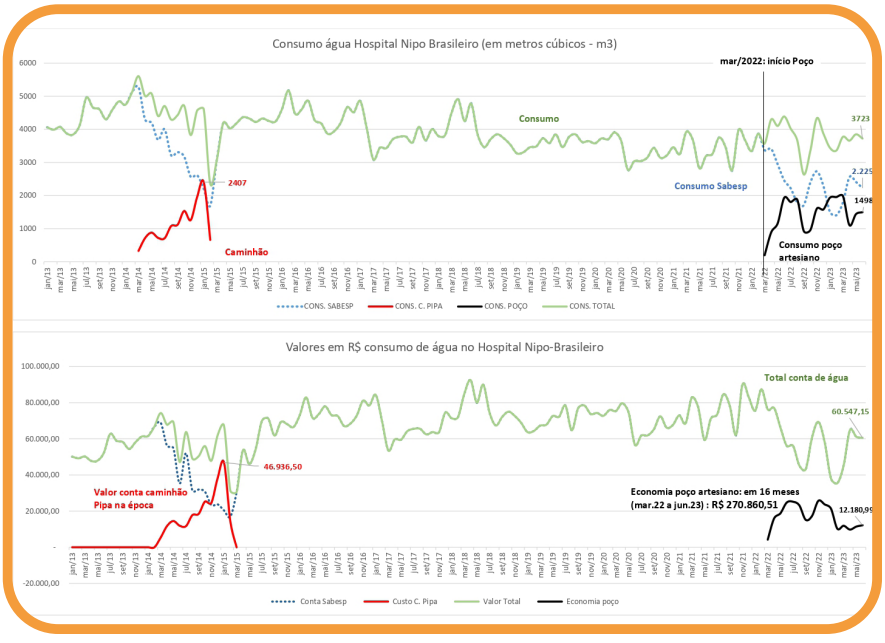
OBJETIVO:

Foi realizado um estudo de viabilidade de instalação do poço artesiano no Hospital Nipo-Brasileiro com o objetivo de garantir o abastecimento de água e a diminuição de custos junto à concessionária, fornecedora desse importante recurso na atividade hospitalar.

Buscando sempre alinhar nossas ações à sustentabilidade, este projeto está ligado aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU, ODS 6 (Água potável e saneamento), garantindo disponibilidade e gestão sustentável do recurso hídrico, que é finito em nosso planeta.

DESENVOLVIMENTO:

Após a aprovação do projeto, instalação e conclusão da obra, o início de funcionamento do poço artesiano aconteceu em março/22, onde o intuito foi a redução de custos e, consequentemente, a diminuição no uso da água fornecida pela concessionária. A água gerada pelo poço artesiano foi planejada para ser utilizada nos blocos HNB e RJ do hospital, onde tem maior demanda. Para isso, o monitoramento de todo o processo foi desenvolvido pelo setor de manutenção, realizando verificações diárias do sistema que envolve a utilização da água do poço, como vazão, controles dos níveis dos tanques etc. O poço tem uma produção média de 3,8 m³/h de água, onde o sistema é progra-



mado para funcionar 22h/dia. Todo o monitoramento e controle do poço artesiano são realizados de maneira eletrônica, otimizando a eficiência na necessidade de captação da água.

CONCLUSÃO:

Financeiramente, o resultado obtido desde a implantação do poço foi uma redução de custos em 22% no período de março/22 a junho/23, onde a média mensal de custo até junho foi de R$ 18.417 em 16 meses contra a média mensal cobrada do mesmo período, de R$ 63.609,91. Ressaltando que esses custos são referentes aos blocos HNB e RJ, atendidos pelo poço. Atualmente, o abastecimento desses blocos é feito por 38% com a água do poço. Operacionalmente, os benefícios com a implantação do poço artesiano foi o ganho na oferta do abastecimento de água sem depender exclusivamente da concessionária, assegurando esse recurso em possíveis situações de racionamento sem o risco de necessitar complemento de água por caminhão pipa, como já ocorreu no passado. Devido ao crescimento do Hospital Nipo-Brasileiro, futura ampliação do hospital e os bons resultados desse projeto, os próximos passos serão buscar oportunidades de melhorias no uso da água e investir em mais um poço artesiano.

DESEMPENHO ECONÔMICO

Hospital PUC-Campinas

Substituição de lâmpadas para a eficiência energética e economia financeira

Data de início: 01/01/2018

Data prevista para encerramento: Encerrou em 2021

OBJETIVO:

O projeto teve o objetivo de encontrar possibilidades de melhorias no hospital no que diz respeito à sustentabilidade a partir da redução de consumo e eficiência energética, seja através de substituição de equipamentos ou aplicação de novas tecnologias. Também sobre a necessidade de procurar parcerias, patrocínios ou subsídios para aplicarmos neste projeto.

DESENVOLVIMENTO:

Levantamento das oportunidades de melhorias e validação pelas diretorias como um projeto estratégico. Elaborado o projeto e realizada a parceria com a empresa concessionária de energia para redução de consumo.

CONCLUSÃO:

Foram substituídas lâmpadas de iluminação por LED, com redução da carga instalada. Hoje temos 6.631 luminárias LED no hospital.

• Potência total anterior: 199 kW.

• Potência total atual: 119 KW.

A substituição das lâmpadas gerou uma economia de 40% no consumo energético com impacto na sustentabilidade financeira.

DESEMPENHO ECONÔMICO

Hospital Santa Rita de Cássia

Reavaliação Clínica na objetiva de Valor em Saúde de forma proativa para redução do desperdício e otimização da alta

Data de início: 03/01/2022

Data prevista para encerramento: Em andamento

OBJETIVO:

Avaliação do paciente com foco na otimização de processos, redução de desperdícios e melhoria no atendimento por protocolos, garantindo desfecho clínico, individualização do cuidado e otimização das prescrições através de uma atuação proativa de valor em saúde com interface com as áreas assistenciais e de gestão de altas.

DESENVOLVIMENTO:

Em 2022, iniciou-se a reavaliação na objetiva de valor em saúde na instituição, buscando oportunidades nos protocolos e a individualização do cuidado através da avaliação do paciente com foco na otimização de processos e redução de desperdício. Foi iniciado o piloto na instituição, sendo realizado a avaliação manual no leito dos pacientes pela equipe de valor em saúde, onde foram avaliados 259 pacientes no período de seis meses, realizadas 551 sugestões de adequação de protocolos, que originaram 589 dias de medicação salvas

por correções em protocolos. Essas avaliações resultaram em um valor de R$ 117.094,67. Estes atendimentos representam um dia de internação na instituição com sua capacidade instalada, tornando necessário desenvolver e acompanhar todas as internações. Para essa demanda, foram desenvolvidos os painéis por scripts de avaliação do paciente, para avaliação de prescrições com oportunidades de adequação e individualização do cuidado.

CONCLUSÃO:

Com a criação de Painel Automatizado por scripts para avaliação de prescrições com oportunidades de adequação do cuidado, alcançamos uma avaliação em tempo real dos pacientes internados, na sua totalidade. Os resultados entre janeiro/2023 e maio/2023 foram de 9.421 diárias salvas; 25.358 oportunidades de adequação de protocolos; 104.745 oportunidades de adequação de mat/med; 8.116 suspensões de medicamentos para Lesão de Mucosa Gástrica; 1.299 oportunidades de suspensão de HGT; 9.792 oportunidades com analgesia.

DESEMPENHO ECONÔMICO

Hospital Santo Amaro

A eficiência como pilar para qualidade dos serviços e segurança dos pacientes

Data de início: 01/01/2023

Data prevista para encerramento: dezembro/2023

OBJETIVO:

Os custos da saúde têm crescido muito, exacerbados pela pandemia e tendo como fator contribuinte a elevação de preços de materiais e medicamentos, chegando a 41% quando comparados ao período anterior, além do significativo incremento na utilização destes recursos e remuneração de mão de obra especializada. Cenário que impõe às instituições a necessidade de mudança das práticas e de estratégias de gestão para alcance da sustentabilidade, essencial à perpetuidade. Diante deste contexto e do propósito institucional de "Cuidar da saúde e melhorar a qualidade de vida das pessoas", o Hospital Santo Amaro trabalhou estrategicamente a sus-

tentabilidade como pilar para qualificação dos serviços. Com o amparo da literatura que inclui entre as nove dimensões da qualidade, a eficácia, eficiência e efetividade, importantes para a sustentabilidade. O objetivo da estratégia adotada foi contribuir com a desconstrução da cultura de associação da redução de custos à piora da segurança dos pacientes ou colaboradores.

DESENVOLVIMENTO:

Com a finalidade de atuação assertiva e foco em iniciativas de maior impacto na transformação cultural e atingimento da sustentabilidade, foi estruturado o Comitê Qualidade e Eficiência composto por equipe interdisciplinar das áreas estratégicas.

Na fase inicial, ocorreu avaliação dos indicadores e relatórios associados, direcionando a atuação aos processos de maior representatividade. Com o mapeamento dos pontos focais, o grupo realizou auditoria de todas as etapas e rotinas, analisando as evidências e controles, além da observação direta, emitindo diagnóstico situacional associado à sustentabilidade e contemplando os gargalos de maior impacto. Em seguida, ocorreu apresentação à alta administração e desdobramento junto aos gestores envolvidos, seguido de análise das causas e elaboração do plano de trabalho com acompanhamento semanal, correlacionando as ações executadas com resultados (redução de custos ou ganho de receita), bem como melhoria no desempenho da qualidade e segurança.

CONCLUSÃO:

O projeto contou com a participação da alta administração, associando a premissa de implantação das estratégias à melhoria da qualidade dos serviços. Foram executadas ações associadas à revisão dos protocolos clínicos e materiais/medicamentos, com otimização institucional de R$ 500.422,59 em quatro meses, além da redução de IRAS, TEV, HPP e melhorias na experiência do paciente, como, por exemplo, na iniciativa de uso de medicações orais ao invés de venosas. Nas ações executadas pelo RH, nutrição e laboratório foi possível otimizar em quatro meses R$ 414.898,75, preservando o clima organizacional e a qualidade. Já com a mudança de fluxo no CC no mesmo período, foi atingido resultado (receita – custo) de R$ 226.669,74.

O maior ganho foi de aprendizado, principalmente quando comprovada a relação direta da segurança com redução de custos e melhores resultados financeiros, além do engajamento de líderes e colaboradores na identificação de novas oportunidades que contribuam com a transformação de cultura.

DESEMPENHO ECONÔMICO

Pro Matre Paulista

Redução de Desperdício com Sobra Limpa

Data de início: 01/01/2020

Data prevista para encerramento: Em andamento

OBJETIVO:

O projeto foi criado para reduzir o desperdício com a sobra limpa – refeição produzida e não servida –, reduzindo o custo desnecessário com gêneros alimentícios e utilidades, como água, energia, gás e diminuindo os resíduos gerados.

DESENVOLVIMENTO:

Em janeiro de 2020, observamos um índice de sobra limpa em 15,7%. Em literatura, temos uma tolerância descrita para a sobra limpa que sugere um máximo de 5% de todo volume de produção. Foi definida, então, a metodologia de pesagem dos alimentos preparados para pacientes e colaboradores. Os alimentos são pesados no momento final da produção e após a distribuição ou empratamento. Para um melhor controle, foi implantado um mapa de produção quantificando o número de porções a serem produzidas de cada prato.

Foi também ajustado todo o pré-preparo com horários e profissionais orientados através do mapa de produção. No entanto, durante todo o ano de 2020, embora baixando o percentual de sobra limpa, ainda não conseguimos ficar dentro da tolerância estabelecida e descrita em literatura.

Em 2021, iniciamos o mapeamento do processo com a metodologia Lean, estabelecendo contramedidas para a melhoria do resultado.

CONCLUSÃO:

Durante os meses que se seguiram, a partir de abril/21, as ações foram sendo calibradas para maior assertividade nos resultados e, em maio/21, já atingimos a tolerância estabelecida.

CASES EM DESTAQUE - **GOVERNANÇA**

COMPLIANCE

COMPLIANCE

A.C.Camargo Cancer Center

Mês da Privacidade e Segurança da Informação no A.C.Camargo

Data de início: 01/03/2022

Data prevista para encerramento: 31/03/2022

OBJETIVO:

Como pilar de aculturamento do Programa de Privacidade e Proteção de Dados do A.C.Camargo Cancer Center, foi promovido a partir de março de 2022 com duração de 1 ano. A campanha foi realizada com o propósito de lançar o curso on-line (*e-learning*) de Privacidade e Proteção de Dados e Segurança da Informação. Vale ressaltar que ações educativas são uma boa prática prevista pela LGPD no Art. 50. A campanha foi construída para promover o engajamento de toda a instituição (profissionais CLT, Corpo Clínico - médicos e equipe multiprofissional, alunos, residentes, terceiros prestadores de serviço internos) acerca do tema.

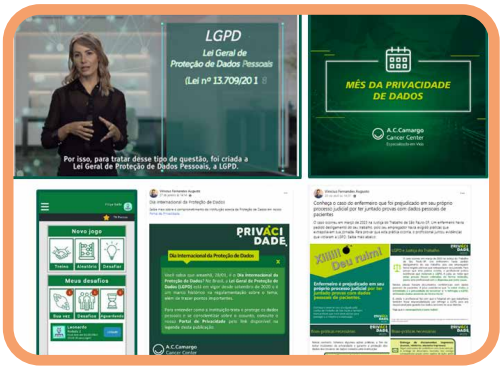
Fora as outras ações de conscientização, como publicações no *workplace* sobre Privacy by Design, princípios, incidente, LGPD e outras notícias.

DESENVOLVIMENTO:

O curso on-line foi desenvolvido por empresa externa, mas todo o trabalho foi revisado pela equipe de Privacidade e Compliance da instituição para garantir que a linguagem e a metodologia estivessem alinhadas com o A.C.Camargo. Fora o engajamento da alta gestão na campanha. Esta atividade faz parte do plano de implementação do Programa de Privacidade do A.C.Camargo Cancer Center. Para a campanha de lançamento foram realizadas três palestras e atividades relacionadas definidas em regulamento, como o desafio de vídeo (estilo TikTok Challenge) sobre o tema de Privacidade - enviados apenas para nossa análise, Gamificação do Tema (app no celular estilo perguntados). Todas as atividades estavam sob um regulamento em que os profissionais da instituição acumulavam pontos em troca de brindes institucionais.

CONCLUSÃO:

A adesão ao curso foi de 89% da instituição, com *feedbacks* positivos da campanha por ter sido mais interativa e, especialmente, sobre o alcance do tema da área cada vez mais envolvidos em projetos.



COMPLIANCE

AACD - Associação de Assistência à Criança Deficiente

Gestão de Risco Corporativo (Ciclo 2023-2031)

Data de início: 15/12/2022

Data prevista para encerramento: Em andamento

OBJETIVO:

A AACD, como referência em sua área de atuação, reconhece que o gerenciamento dos riscos é um forte instrumento para a perenidade da organização e, consequentemente, para a consecução do seu compromisso social. Nesse sentido, instituiu a Política e Procedimentos para Gestão de Risco Corporativo desde 2017. A revisão dos riscos corporativos é realizada periodicamente, com forte conexão com o acompanhamento dos resultados do BSC (Balanced Scorecard).

O projeto de Gestão de Risco Corporativo tem como objetivo promover:

• Melhoria nos padrões de governança com explicitação do perfil de riscos adotado e uniformidade conceitual em todos os níveis de gestão da instituição;

• Transparência, ao preservar a reputação e garantir a sustentabilidade da instituição;

• Antecipação de estratégias para a continuidade dos negócios diante das principais ameaças;

• Viabilidade de auditorias internas baseadas em risco.

DESENVOLVIMENTO:

A metodologia adotada pela AACD é baseada no COSO, na ISO 37001, na Certificação QMentum e boas práticas preconizadas pelo IBGC. As etapas para o desenvolvimento do projeto foram:

• Avaliação de riscos relacionados aos objetivos definidos no Planejamento Estratégico 2023-2031. A avaliação foi realizada com análise do cenário externo, evolução dos resultados obtidos pela AACD em períodos anteriores, projeção do Orçamento, discussões de cenários considerando perspectivas de políticas públicas;

• Revisão dos portfólios temáticos de riscos, considerando o desdobramento das iniciativas estratégicas. Os portfólios temáticos garantem que a gestão de riscos tenha a abrangência do plano tático operacional;

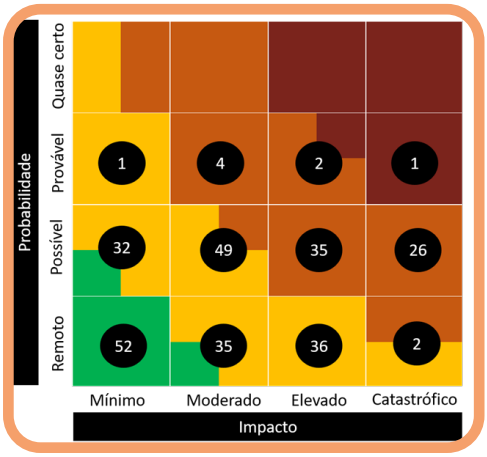
• Definição de KRIs (*Key Risk Indicator*);

• Estruturação do Modelo Governança de Gestão de Riscos na metodologia Agile para acompanhamento e reporte aos órgãos de governança, especialmente ao Comitê de Auditoria e Riscos, que assessora o Conselho de Administração nesse tema.

CONCLUSÃO:

Dentre os aprendizados, é possível destacar que a gestão de riscos permite que o processo de tomada de decisão considere e antecipe fatores que possam afetar objetivos estratégicos, econômicos e o posicionamento da marca. A organização dos riscos em

portfólios temáticos, possibilita que eles sejam discutidos com a profundidade e frequência necessárias para que seja incorporado o *mindset* no processo de tomada de decisão. Novos riscos e/ou riscos emergentes necessitam de ciclos sucessivos de identificação-análise-avaliação-tratamento, até que possam ser efetivamente acompanhados. Dentre os resultados já alcançados, vale mencionar que há 275 riscos estratégicos e/ou operacionais relevantes em acompanhamento na Gestão de Risco Corporativo; 18 portfólios de riscos estão ativos e sendo monitorados; e que 100% dos objetivos e iniciativas estratégicas são analisadas sob a perspectiva de riscos.



COMPLIANCE

Hospital Alemão Oswaldo Cruz

Compliance Trabalhista na prevenção de riscos

Data de início: 01/01/2020

Data prevista para encerramento: Em andamento

OBJETIVO:

Nosso propósito é Servir à Vida e um dos nossos valores é Acolhimento. Para servir à vida com excelência, servimos com a mesma intensidade e acolhimento os nossos colaboradores, oferecendo uma escuta ativa e incentivando a transparência. A atuação do *compliance* trabalhista no âmbito das investigações corporativas tem como objetivo a prevenção, transparência e mitigação da responsabilização judicial da empresa e possibilita a redução de perdas, sejam financeiras ou com danos à imagem, sendo possível identificar uma irregularidade e corrigi-la com custo menor comparado ao evidenciado em uma fiscalização ou em processo judicial.

Através das investigações do canal de denúncias, condutas em desconformidade com o Manual de Conduta Ética, Políticas Institucionais e legislações vigentes podem ser mitigadas com ações corretivas para reparar tais condutas durante o contrato de trabalho e prevenindo-se a necessidade de judicialização da demanda.

DESENVOLVIMENTO:

O projeto consiste na adaptação dos pilares do programa de Compliance e Integridade com foco na área trabalhista.

Atuação de forma preventiva através de políticas e treinamentos e detectiva na apuração das manifestações do canal de denúncias com vistas à prevenção dos riscos trabalhistas, principalmente naqueles relacionados ao passivo e às fiscalizações de órgãos externos.

Esse sistema permite que situações de risco trabalhista sejam precocemente identificadas e resolvidas pela implementação de medidas legalmente previstas, no âmbito interno da empresa.

CONCLUSÃO:

A adoção de mecanismos de *compliance* com foco trabalhista protege a empresa de imprevistos, pelo monitoramento e solução precoce de situações de risco trabalhista, contribuindo para o aprimoramento das relações interindividuais e, consequentemente, fortalecendo a organização.

Caso o risco já tenha se materializado, os elementos e constatações obtidos em sindicância interna por análise documental e oitivas podem ser utilizados como prova em processos judiciais e as autoridades públicas têm a oportunidade de constatar os esforços envidados em cumprir as leis e regulamentos trabalhistas.

De 2020 ao presente momento, foram realizadas 32 sindicâncias trabalhistas pela área de *Compliance* com apoio de escritórios externos, das quais 11 resultaram em demissão por justa causa de colaboradores (seis foram questionadas em reclamações trabalhistas, com nenhuma reintegração de colaborador) e uma serviu como instrumento probatório para arquivamento de inquérito civil do Ministério Público do Trabalho.

COMPLIANCE

Hospital Edmundo Vasconcelos

Divulgação e Educação Continuada do Código de Compliance

Data de início: 01/01/2018

Data prevista para encerramento: Em andamento

OBJETIVO:

Divulgação e Educação Continuada do Código de Compliance da organização, reforçando a importância da aplicação e cumprimento das normas estabelecidas para todos os colaboradores do hospital e prestadores de serviços diretos e indiretos.

DESENVOLVIMENTO:

O projeto foi desenvolvido com os departamentos estratégicos da organização com a meta de atender todos os colaboradores próprios, empresas contratadas e fornecedores diretos e indiretos para o cumprimento das normas estabelecidas, com plataformas educacionais na organização, *softwares* para homologação de fornecedores e acessos de documentos para contratos e tomadas de preços com o mercado hospitalar. Durante o período de educação continuada, outros temas também foram muito relevantes para o hospital, como cursos de assédio moral e sexual, LGPD e código de ética e conduta.

CONCLUSÃO:

Os resultados foram padronizados para o cumprimento das normas e regulamentos atualizados de toda a organização, também sendo direcionados aos prestadores de serviços em todo o processo assistencial e administrativo, desde o centro de fornecimento logístico, assistencial, tomadores de serviços, clientes pacientes e fontes pagadoras.

COMPLIANCE

Hospital Israelita Albert Einstein

Programa de Ética e Compliance na Saúde Pública

Data de início: 01/01/2021

Data prevista para encerramento: Em andamento

OBJETIVO:

É objetivo do Einstein promover a ampliação do acesso à saúde e oferecer serviços de qualidade para um número cada vez maior de pessoas, buscando universalidade, integralidade, equidade e inclusão. Para tanto, o Einstein faz a gestão de três hospitais e 30 unidades de saúde pública. A implantação do Programa de Ética e Compliance nestas unidades fortalece a governança e contribui para o alinhamento com os princípios e valores do Einstein. O projeto teve início no hospital M'Boi Mirim.

Metas a serem alcançadas: Fortalecer a presença do *compliance* nas unidades públicas geridas pelo Einstein; Tornar as relações no ambiente de trabalho mais saudáveis, baseadas na ética e no respeito; Implantar uma visão matricial para garantir processos comuns em todas as unidades; Reforçar controles e indicadores que possibilitem a detecção de fraudes, atos de corrupção e desperdício.

DESENVOLVIMENTO:

Estrutura: implantação de instância local de *Compliance* com recursos dedicados e subordinada ao órgão de governança corporativa, garantindo independência. Mapa de risco: criação de fórum de discussão para identificação de riscos e elaboração de planos de melhorias em conjunto com os responsáveis e acompanhamento mensal. Políticas e procedimentos: reorganização da documentação institucional com análise e validação das políticas pelos responsáveis pelo tema. Educação e treinamento: implantação de plano anual de comunicação e treinamento sobre temas sensíveis e políticas. Monitoramento e Auditoria: aprimoramento na definição dos processos a serem auditados com maior precisão na avaliação de riscos, e monitoramento de conflitos de interesses. Canal de Denúncias: implantação de um canal específico e comunicação local sobre o acesso e utilização do canal de denúncias. Resposta adequada: criação de comissões internas para definir e acompanhar a execução dos planos de ação recomendados.

CONCLUSÃO:

• Aumento da percepção ética do ambiente pelos colaboradores (resultados da pesquisa de Clima de 2022: 90; 2021: 87).

• Aumento na busca por esclarecimento de dúvidas sobre processos sensíveis, como doações, parcerias, *due diligence* de fornecedores, questões contratuais ou dilemas éticos: antes do programa era inexistente. No 1º semestre de 2023, a média foi de 16 casos/mês.

• Aumento no número de relatos recebidos no Canal de Denúncias: de 2,5 relatos por ano antes da implementação para 63 no 1º semestre de 2023.

• Revisão dos processos de cadastro e pagamentos, contribuindo para a redução de desvios e melhor uso de recursos, com uma economia estimada em R$ 500 mil em 2022.

• Redução de 72% no dispêndio de Órteses, Próteses e Materiais Especiais no 3º e o 4º trimestre de 2022. -Reconhecimento deste hospital no Ranking de Ética no Setor da Saúde de 2023 pela empresa Virtuous Company, destacando-se nos quesitos Confiança Organizacional e Liberdade de Expressão.

COMPLIANCE

Hospital Japonês Santa Cruz

Projeto Embaixadores do Compliance

Data de início: 14/04/2022

Data prevista para encerramento: Em andamento

OBJETIVO:

O projeto "Embaixadores do Compliance" é um programa de formação de colaboradores de diversas áreas, indicados pelos gestores seguindo critérios definidos pelo Comitê de Ética e Compliance, para serem multiplicadores do *compliance*. Para isto, receberam, ao longo de 15 meses, um treinamento abordando vários temas do Código de Conduta Ética do Hospital Japonês Santa Cruz. Entendemos o projeto como um meio de vencer o desafio de disseminar o conhecimento do *compliance* a todos os níveis de colaboradores. Portanto, contar com pessoas que seriam uma fonte de consulta no dia a dia operacional, linguajar mais próximo e inseridos no contexto dos seus cenários seria de grande auxílio. O projeto contou com o apoio das diretorias de todos os gestores em função da importância do programa de *compliance* para a instituição, pois sempre ficou claro que a responsabilidade é de todos em cumprir o Código de Conduta Ética, não apenas destes representantes.

DESENVOLVIMENTO:

O desenvolvimento foi suportado por um plano de treinamentos para formar os embaixadores, além de instrumentos de estímulo à assiduidade e captura do nível de assimilação do conteúdo. A colaboração do Gestão de Pessoas e do Marketing foi fundamental. Estruturamos o programa nas seguintes etapas: a) formação; b) identificação e engajamento [ponte de representação]; c) fóruns de debate; d) avaliação e certificação.

Temas abordados: assédio sexual e moral, convivência no trabalho e conduta ética nas redes sociais, com conteúdo extraído do Código de Conduta Ética. Foram ministrados pelo Compliance Officer com participações pontuais das advogadas do Jurídico e da gerente do Gestão de Pessoas.

Foram métodos eficientes na divulgação: a plataforma colaborativa para gestão do projeto, *classroom*, *chat* e compartilhamento, além do aplicativo *mobile*, que é utilizado para envio de comunicados do Gestão de Pessoas, configurando com links de consulta direta ao portal da ética na intranet.

CONCLUSÃO:

O projeto está propiciando maior crescimento e maturidade da cultura do *compliance*, além de identificar necessidades especificas das áreas e o fortalecimento da compreensão e adesão aos temas do Código de Conduta Ética. Apuramos os seguintes indicadores: temos 51 embaixadores atingindo 95% das áreas do hospital. O nível de assiduidade é de 75% e o nível de assimilação de conteúdo alcançou nota 9 de média. Os gestores poderão nomear novos embaixadores ao identificarem pessoas com as competências necessárias. Como meta, pretendemos que novas turmas sejam formadas a partir do conhecimento e interesse estimulados por recursos promocionais e, dessa forma, disseminar a cultura do *compliance* no dia a dia das atividades. A meta mais importante será reduzir a incidência de ocorrências em temas identificados no Canal de Denúncias.

COMPLIANCE

Hospital Mater Dei Santa Clara

Programa de Compliance Rede Mater Dei de Saúde

Data de início: 01/12/2022

Data prevista para encerramento: Em andamento

OBJETIVO:

O objetivo do Programa Compliance da Rede Mater Dei de Saúde, criado no ano de 2017 e divulgado desde então nas unidades de BH, é assegurar uma cultura pautada pelo comportamento responsável, ético, transparente e de respeito mútuo, refletidos no Manual de *Compliance*, bem como em suas políticas, procedimentos de controle e normas internas. Em 2022, foi realizada a implantação do Programa no Mater Dei Santa Clara com a participação de quase 100% dos colaboradores. Através das práticas de *compliance* definidas no Manual, temos como objetivo contribuir na sustentabilidade e perenidade da organização, permitindo que aqueles que nos confiam a sua saúde, sejam pacientes, familiares e até mesmo colaboradores, entendam o Compromisso com a Qualidade pela Vida da Rede Mater Dei de Saúde.

DESENVOLVIMENTO:

Ética, integridade e conformidade são compromissos que norteiam todas as ações da Rede Mater Dei de Saúde na condução dos negócios e no relacionamento com os diversos públicos - colaboradores, corpo clínico, pacientes e familiares, fornecedores, acionistas, agentes públicos, comunidade, concorrentes, imprensa, sindicatos, demais parceiros, e também com o meio ambiente. O Programa de Compliance e o nosso Manual de Compliance são amplamente divulgados para os colaboradores de todas as unidades para assegurar uma cultura pautada pelo comportamento responsável, ético, transparente e de respeito mútuo. Ao longo de 2022, foram realizadas as implantações do programa em todas as unidades adquiridas pela Rede, após o IPO, e em dezembro foi a vez do Hospital Mater Dei Santa Clara.

CONCLUSÃO:

O Programa de Compliance foi implantado com a participação de quase 100% dos colaboradores da unidade Mater Dei Santa Clara e, a partir do lançamento, passaram a ser realizados continuamente os treinamentos com ações estabelecidas em três frentes: integração, reciclagem e desenvolvimento.

COMPLIANCE

Hospital Pequeno Príncipe

Código de Conduta do Hospital Pequeno Príncipe – Uma construção coletiva

Data de início: 13/11/2017

Data prevista para encerramento: 13/11/2017

OBJETIVO:

A construção coletiva e implementação do Código de Conduta foram orientadas pela intencionalidade educativa de estimular a colaboração de todos os profissionais, horizontalizando a gestão e tornando possível o alinhamento das condutas e relações interpessoais e de trabalho. Permitindo a elaboração de um conjunto de parâmetros que norteia o comportamento das equipes, faz com que o "Jeito de Ser e Fazer Pequeno Príncipe" seja internalizado e vivenciado pelos profissionais de maneira que todos saibam o que a instituição espera de cada sujeito, o que cada colaborador pode esperar da Instituição, bem como devem ser tratados e como devem tratar os outros. O processo objetivou a participação dos colaboradores para que o Código de Conduta fosse acessível e que expressasse o ponto de vista dos profissionais na sua vivência, em alinhamento com o direcionamento da instituição, facilitando a assimilação do conceito e sua aplicação prática e criando um ambiente democrático e participativo.

DESENVOLVIMENTO:

Considerando o *compliance* institucional e as demandas trazidas nas "Rodas de Conversa de Humanização" (colaboradores), encaminhadas ao Grupo de Trabalho de Humanização, entendeu-se necessária a construção coletiva de código que pautasse as condutas na instituição. O processo de elaboração contou com 101 rodas de conversas com 1.034 participações, tendo abordagem de perguntas disparadoras. O conteúdo colhido foi organizado em blocos que originaram os capítulos do Código. Foram realizadas sensibilizações e, nelas, os colaboradores, divididos em grupos por área de atuação, validavam a proposta. Cada grupo elegeu representantes que levaram as considerações de suas áreas para a próxima fase de construção do documento. Nesta nova fase, representantes de distintas áreas apreciavam o material sistematizado, compartilhavam percepções, sugeriam alterações. A partir dos conteúdos alinhados, o documento foi submetido à aprovação da alta direção, núcleo de qualidade, RH e setor jurídico da instituição.

CONCLUSÃO:

O resultado mais significativo deste processo de participação dos colaboradores foi o de traduzir o comportamento desejado de maneira acessível e prática e conseguir uma maior adesão.

O Código está publicado nos formatos virtual e físico e é composto por 11 capítulos.

Chega a cada novo colaborador da instituição desde o encontro de acolhida e integração.

É lembrado nas "Rodas de Conversas", que acontecem sistematicamente. As contribuições deste fórum nos ajudarão a perceber quais adequações deverão ser feitas na próxima revisão do documento.

Em decorrência da implantação do Código de Conduta está sendo estudada a implantação de um Canal de Escuta para acolher e tratar situações em que o Código não foi cumprido.

COMPLIANCE

Hospital Santa Catarina Paulista

Compliance - uma prática diária

Data de início: 01/02/2023

Data prevista para encerramento: Em andamento

OBJETIVO:

Estabelecer comunicação sobre temas de *compliance* de maneira periódica e mais efetiva para o público interno, especificamente para aqueles que estão na linha de frente e que não têm acesso à rede social corporativa ou a e-mail corporativo. Neste sentido, a área de Compliance da Rede Santa Catarina buscou alternativas para que a comunicação se tornasse mais próxima dos colaboradores, promovendo mensagens curtas e diretas sobre os temas de *compliance*, envolvendo a alta liderança que, neste projeto, recebeu a missão de disseminar a cultura para seus liderados por meio de encontros presenciais mensais, promovendo games e mensagens personalizadas sobre os temas a serem trabalhados, de acordo com cada mês.

DESENVOLVIMENTO:

Planejamento dos temas desenvolvidos para 2023:

• Fevereiro - O que é Compliance

• Março - Referencial Normativo

• Abril - Conflito de Interesses

• Maio - Assédio Moral

• Junho - Assédio Sexual

• Julho – Corrupção

• Agosto - Segurança da Informação

• Setembro - Canal de Denúncias

• Outubro - Semana de Compliance

A campanha de *compliance* é sustentada por meio de:

• Material de comunicação com mensagem simples e direta;

• Banner no lançamento, *display* de mesa e cartaz mural a cada tema, respeitando as iniciativas de ESG;

• Diretores-executivo como "Embaixadores de Compliance";

• Divulgação de vídeos curtos;

• Cine Pipoca;

• Realização da Semana do Compliance: o evento ocorrerá após a comunicação de todos os temas para consolidar tudo o que foi abordado. Nesta semana, teremos palestra, premiações aos colaboradores que tiverem a maior pontuação no *game* de conhecimentos gerais sobre temas de *compliance*.

CONCLUSÃO:

Estamos percebendo uma grande movimentação nas unidades de negócio por meio dos posts publicados em nossa rede social corporativa. No Hospital Santa Catarina – Paulista, a campanha vem sendo desdobrada por meio da divulgação mensal de todas as peças e informativos mencionados acima e no "Bate-papo com a Diretoria", espaço criado para diálogo direto entre a diretoria do hospital e todos os colaboradores da ponta. O bate-papo será realizado em todos os setores e tem o *compliance* como um dos principais temas da pauta, no alinhamento de valores da instituição. Nestes encontros, os temas da campanha são abordados por meio de Quiz, promovendo a disseminação de conteúdo por meio da gamificação, de maneira lúdica. Como o projeto está em andamento, ao fim deste ciclo promoveremos uma pesquisa global para medirmos a efetividade das ações.

COMPLIANCE

Hospital São Lucas da PUCRS

Facilitadores LGPD – #jeitoHSLdeproteger e cultura de proteção de dados no ambiente hospitalar

Data de início: 08/10/2020

Data prevista para encerramento: Em andamento

OBJETIVO:

Além do desafio de todas as organizações brasileiras na adequação à LGPD, criada em 2020, muitas dúvidas surgiram por usuários sobre o acesso às suas informações e a segurança na proteção real prevista na Lei em meio à pandemia de Covid-19. Não foi diferente no Hospital São Lucas da PUCRS, em um momento complexo de insegurança e mudança de processos e rotinas, em que os modelos presencial e virtual estavam em transição e era necessária a garantia do atendimento básico de assistência à vida da população. Enquanto as estruturas hospitalares eram dedicadas à operação com excelência, um comitê interno LGPD foi formado pela direção executiva do São Lucas, embasado no objetivo estratégico de melhorar a eficiência, a interação e a segurança dos processos. Com isso, foi indicada uma comissão que acabou se tornando um comitê permanente, voltado a criar uma cultura da proteção de dados que têm as pessoas no centro, muito além das ferramentas tecnológicas.

DESENVOLVIMENTO:

O Programa #jeitoHSLdeproteger começou em 2020 e, desde o início, teve como público-alvo os colaboradores de diferentes áreas na cultura de proteção interna e externa de dados. Assim, o programa foi estruturado em três trilhas: 1) conscientização, com a indicação de 80 facilitadores de diferentes áreas e turnos como elos entre o Comitê de Proteção da Dados e os demais colaboradores, 2) mapeamento, com um diagnóstico para verificar origens de entrada e saída dos dados pessoais, fontes de coleta, armazenamento, finalidades de tratamento e identificação de oportunidades de adequações, entre outros; 3) auditoria, com a adesão de uma etapa dedicada à LGPD no Programa Integrado de Qualidade do hospital em auditorias internas para acompanhamento dos resultados. Como resultado, 4.671 colaboradores foram capacitados em atividades lúdicas e interativas entre 2021 e maio de 2023, exercitando a teoria na prática e ampliando a necessária cultura de proteção de dados no ambiente hospitalar.

CONCLUSÃO:

Perceber como uma legislação tão complexa como a LGPD traz benefícios organizacionais, como o engajamento de colaboradores nos mais diversos níveis hierárquicos em prol da adequação interna de processos, capacitação e conscientização de pessoas obtidas pela empatia é muito gratificante. Com isso, é

possibilitada aos colaboradores a participação direta e efetiva no processo de mudança, com destaque às diversas vozes que estão diretamente envolvidas em nossa rotina e com pessoas diretamente impactadas pelas mudanças propostas. Um verdadeiro espaço a colaboradores, na etimologia da palavra, proposta a pessoas envolvidas em um processo de colaboração. Um campo fértil e produtivo para sugestões, ideias e protagonismo, em uma tendência cada vez maior de gestão menos hierarquizada e mais horizontal. Quando todos são responsáveis pela segurança, todos se sentem seguros de que estão envolvidos em um processo colaborativo de proteção.

COMPLIANCE

Hospital São Vicente de Paulo (RJ)

Programa de Conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados

Hospital São Vicente de Paulo

Data de início: 01/03/2019

Data prevista para encerramento: 01/08/2021

OBJETIVO:

Com a publicação Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) em 15 de agosto de 2018 e o prazo de 24 meses para sua entrada em vigor, a direção do HSVP mobilizou um grupo específico de colaboradores para apoio na concepção de projeto para implantar um programa de conformidade com a LGPD na organização. Na época, observamos um cenário de incertezas e muitas especulações acerca do que era ou não aplicável à LGPD. Entendendo que a não conformidade predispunha a organização a potenciais riscos de imagem e financeiros, foram empregados recursos em conscientização e capacitação institucional sistematizada sobre um tema ainda pouco conhecido até mesmo pelos profissionais de direito e tecnologia da informação. Outro desafio foi compor um propósito com as partes interessadas do hospital, cientificando-os quanto às suas responsabilidades em relação à privacidade dos dados pessoais e alteração de cláusulas contratuais de *compliance* para atender à LGPD sem prejuízo à operação do HSVP.

DESENVOLVIMENTO:

No desenvolvimento do projeto foi necessário o envolvimento das partes interessadas internas, incluindo representantes das áreas assistenciais, administrativas e a alta direção, e externas, como prestadores de serviço e operadoras de planos de saúde.

Realizado diagnóstico inicial com o mapeamento por processos do fluxo dos dados pessoais no hospital, o projeto foi dividido por fases:

Fase I: Diagnóstico - Identificar as inconsistências no fluxo do tratamento de dados pessoais na organização em todos os processos e efetivar correções para atender a LGPD.

Fase II: Implantação do Programa de Conformidade de LGPD no HSVP. A partir desse diagnóstico foi elaborado um plano de ação para garantir que o tratamento de dados no HSVP esteja de acordo com a LGPD.

Fase III: Implantação do Programa de Conformidade de LGPD no HSVP. Elaboração, aprovação e publicação da base documental interna e externa do programa de conformidade da LGPD.

CONCLUSÃO:

Benefícios tangíveis e intangíveis que agregaram valor para a organização que superaram o investimento e que estão em evolução; Melhor compreensão do fluxo e volume de dados pessoais na organização envolvendo coleta, retenção, processamento, compartilhamento e eliminação; Identificação de forças e fraquezas associadas à segurança da proteção de dados norteando a implementação de medidas de segurança adequadas para proteger os dados pessoais e sensíveis armazenados na organização; Elaboração de um escopo de políticas em apoio à conformidade da LGPD levando em conta os titulares de dados externos e colaboradores; Fortalecimento da credibilidade da organização diante dos *stakeholders*; Entendemos que é especialmente importante para os pacientes que valorizam o sigilo e a confidencialidade das informações relacionadas aos seus dados sensíveis quando escolhem um hospital; Não foi necessário contratação de serviço externo para execução das atividades de Encarregado de Proteção de Dados.

COMPLIANCE

Hospital Sírio-Libanês

Obtenção do Selo Pró-Ética Edição 2020-2021

Data de início: 26/10/2020

Data prevista para encerramento: 29/01/2021

OBJETIVO:

O Hospital implementou um Programa de *Compliance* há mais de cinco anos, seguindo as melhores práticas e a legislação vigente para promover a cultura de integridade e ética, tanto em relações internas quanto com entidades públicas e privadas. Buscando avaliação independente, participamos do Selo Pró-Ética 2020-2021, uma iniciativa da CGU e Instituto Ethos que reconhece empresas comprometidas com a prevenção de corrupção. A inscrição foi validada por organizações confiáveis. Reunimos evidências comprovando a efetividade do programa durante o período entre 1 de setembro de 2018 e 31 de outubro de 2020.

DESENVOLVIMENTO:

O processo teve 4 fases: i) Cumprimento de requisitos de admissibilidade, como questionário, certidões e adesão ao "Pacto Empresarial Ethos". ii) Preenchimento do formulário "Análise de Perfil" com dados básicos da Instituição. iii) Preenchimento do "Questionário de Avaliação". iv) Envio de documentos comprobatórios. O "Questionário de Avaliação" verificou evidências do Programa de Compliance: comprometimento da alta liderança, políticas, treinamento, canal de denúncia, investigação e monitoramento. Destaca-se a importância do guia temático de integridade para adesão ao pacto do Instituto Ethos. Mobilizamos equipes e revisamos processos internamente.

CONCLUSÃO:

O Pró-Ética validou a efetividade do Programa de Compliance por meio da avaliação do comprometimento da alta direção e compromisso com a ética; políticas e procedimentos; comunicação e treinamento; canais de denúncia e remediação; análise de risco e monitoramento de programa de integridade; e transparência e responsabilidade social. Neste contexto, fomos o único hospital reconhecido pelo Pró-Ética, o que indica que as nossas práticas estão alinhadas com o mais alto nível de programas de integridade de mercado. Com este processo, aprendemos que nossas ações devem estar sempre evoluindo e que o sucesso de um programa de integridade e ética não se trata da responsabilidade de uma área ou departamento, mas de todos os *stakeholders* de uma organização.

COMPLIANCE

Sabará Hospital Infantil

Evolução da Corporativa Governança às práticas de *compliance*

Data de início: 30/01/2020

Data prevista para encerramento: Em andamento

OBJETIVO:

Tem como objetivo relatar a evolução da governança corporativa no Sabará Hospital Infantil e destacar a importância da implantação das práticas de *compliance* como parte integrante desse processo.

A Fundação José Luiz Egydio Setúbal (JLES), mantenedora do hospital, iniciou em maio de 2017 a estruturação da área de Governança Corporativa com objetivo de atender boas práticas de governança de mercado. À época, a Fundação executava ações pontuais voltadas à filantropia, mas tinha a intenção de atuar de forma mais estratégica, inclusive para corroborar com a sua missão, mas contava apenas na estrutura de governança com o Conselho Superior para supervisionar estrategicamente todos as atividades da instituição.

DESENVOLVIMENTO:

Após o início das atividades da área de Governança, em dezembro de 2017, foi criado o Conselho Deliberativo do hospital, que passou a integrar a estrutura de órgãos da alta gestão da Fundação JLES e se habilitou para assumir a análise estratégica dos dados do hospital. Já em março de 2018, foi criado o Conselho Fiscal, que tem como missão avaliar de forma independente as informações e dados financeiros da instituição. Junto com esta iniciativa veio a decisão de expansão das atividades com o objetivo de fortalecer a visão estratégica da instituição alinhada com ações ESG. A área de governança se consolidou nos anos seguintes, garantindo a adequação de prestação de contas, governança, responsabilidade dos administradores e transparência institucional. A partir de 2020, os Conselhos solicitaram a implantação da área de Compliance para toda a instituição com objetivo de reforçar os valores éticos e garantir conformidade com as práticas legais e regulatórias.

CONCLUSÃO:

Com a chegada da pandemia, o início das atividades de *compliance* foram postergadas. Atualmente, a área está subordinada ao presidente do Conselho Superior, garantindo maior independência no exercício das suas funções. Entendemos que há um grande ganho na implantação prévia das atividades de governança corporativa com o objetivo de garantir um ambiente mais favorável à implantação das rotinas de *compliance* na instituição.

COMPLIANCE

Santa Casa de Misericórdia de Maceió

Projeto de Reestruturação da Ética e Compliance Institucional

Data de início: : 01/12/2022

Data prevista para encerramento: 30/12/2023

SANTA CASA
DE MISERICÓRDIA DE MACEIÓ

OBJETIVO:

Nosso desafio era estabelecer uma estrutura robusta, capaz de trabalhar a ética hospitalar em suas vertentes de acordo com as características e especificações da instituição, além de implantar uma gestão de *compliance* eficiente com a elaboração do 1º Código de Conduta de uma organização com mais de 170 anos de história (implantação e acompanhamento do documento). Além da adoção de um Canal de Denúncias para o reporte de questões éticas e violações ao Código, assim como situações relativas à LGPD. Sobretudo, com o objetivo de fomentar uma mudança de cultura dentro do hospital através do *compliance* e atuar no combate aos assédios, fraude e corrupção, entre outros resultados almejados. A Santa Casa de Maceió, se não for a única a implantar uma gestão como essa, é, sem dúvida, a primeira instituição a ter, de fato, um seguimento voltado ao *compliance* dentro do Estado de Alagoas. A instituição passou a ser referência para os outros hospitais da região, incentivando essa mudança de cenário.

DESENVOLVIMENTO:

Inicialmente, o hospital não tinha uma área/setor específico em *compliance*. Foi detectada a necessidade de um projeto de reestruturação, tendo em vista que questões éticas vinham sendo trabalhadas de forma discreta há uns três anos. Contudo, havia a necessidade de melhorar o processo. O projeto foi elaborado, apresentado para a ata direção e, após análise das propostas, devidamente aprovado pela Provedoria do hospital. Foi criado o Setor de Ética e Compliance na Santa Casa de Maceió que, hoje, conta com uma profissional específica na área e um DPO - Encarregado de Dados, para as questões de LGPD. Foram feitos alguns mapeamentos de processo para dar base ao Código de Conduta. Após elaboração desse Código, executamos a entrega a todos os colaboradores e públicos de alcance. Foi promovido um trabalho de sensibilização e treinamentos para essa finalidade. Simultaneamente, foi implantado um Canal de Denúncias isento para tratamento de questões. Outras ações continuaram a ser estabelecidas.

CONCLUSÃO:

Um dos mais importantes resultados foi a implantação de um Código de Conduta Institucional depois de 170 anos de fundação do hospital. A partir de então, temos evidenciado uma mudança de cultura. O Canal de Denúncias, que é isento e confidencial, dá a possibilidade do anonimato aos colaboradores que preferem não se identificar, o que, consequentemente, reduziu a quantidade de subnotificações. Com o projeto e trabalho do Compliance foram instituídas normas e políticas importantes que ajudam na organização dos processos. Também temos percebido uma preocupação geral dos colaboradores quanto ao cumprimento de regulamentações e o interesse em respeitar as legislações vigentes. Também o fortalecimento da ética em suas vertentes, na identificação, tratamento e tomada de decisão. Conseguimos minimizar dilemas através da análise de tendências de questões éticas. Temos feito a prevenção e não só a correção de situações éticas, entre outros resultados.

CASES EM DESTAQUE - **GOVERNANÇA**

INOVAÇÃO E TECNOLOGIA

INOVAÇÃO E TECNOLOGIA

Hospital BP

Recertificação HIMSS (BP com dois hospitais EMRAM 7)

Data de início: 01/03/2022

Data prevista para encerramento: agosto/2022

OBJETIVO:

O objetivo era que a BP obtivesse a recertificação EMRAM, que é concedida pela renomada associação americana HIMSS (Health Information and Management Systems Society).

A certificação possui estágios de 0 a 7, sendo o nível 7 o mais avançado em termos de uso digital no atendimento ao paciente. No estágio 7, os dados de saúde são completamente integrados, os processos são apoiados por dados, há sistemas de apoio à decisão para auxiliar os profissionais de saúde e ferramentas de engajamento seguras. Ao obter a certificação EMRAM nível 7, a BP demostrou que tem o mais alto grau de digitalização de uma instituição e se juntou a um seleto grupo de hospitais com os melhores índices de segurança assistencial e experiência do cliente. Globalmente, existem apenas 348 instituições certificadas como HIMSS7, com 295 delas localizadas nos Estados Unidos. No Brasil, só quatro hospitais alcançaram esse nível de certificação, sendo dois deles pertencentes à BP.

DESENVOLVIMENTO:

O projeto contou com a participação de áreas como Qualidade e Tecnologia da Informação e foram organizados 12 *squads*, cada um focado em um tema e área envolvida na certificação, como Beira-leito, Radiologia, Laboratório e Hemoterapia, Analytics, Segurança, Governança, Apoio à Decisão, Templates e Paperless, Integração de Dispositivos, GED, Interoperabilidade e Engajamento do Paciente.

Os líderes foram responsáveis pela avaliação de requisitos, elaboração de planos, coordenação, medição das entregas e coleta de evidências. Para garantir a correção de possíveis falhas, a área de Qualidade realizou simulados de certificação que permitiram identificar melhorias e fornecer treinamentos.

Indicadores foram desenvolvidos para acompanhar o andamento e cada *squad* foi responsável por estabelecer metas e mapear resultados. A abordagem baseada em indicadores proporcionou visão do progresso e permitiu um monitoramento constante do desempenho até alcançar a recertificação.

CONCLUSÃO:

O projeto alcançou a certificação máxima (nível 7) para ambas as unidades hospitalares, proporcionando sentimento de orgulho pela conquista e de excelência institucional também. O principal aprendizado foi durante o desenvolvimento, com destaque para as interações entre as áreas e a aplicação da tecnologia no ponto de decisão, o que tornou a assistência mais segura e personalizada.

Todos os profissionais foram envolvidos no projeto, incluindo o treinamento de 95% dos colaboradores e médicos. Além disso, foram implementadas tecnologias para rastreamento de pulseiras dos pacientes, medicamentos, dietas e hemocomponentes, abrangendo 100% dos casos.

O uso de dados resultou em melhorias na gestão da adesão a protocolos, na utilização de alertas durante as prescrições, na personalização do cuidado e no engajamento do paciente. O projeto obteve sucesso na certificação, mas o verdadeiro valor foram os avanços proporcionados pela integração de tecnologia e informação na assistência.

INOVAÇÃO E TECNOLOGIA

Hospital das Nações

Painel de chamadas assistencial

Data de início: 01/01/2021

Data prevista para encerramento: Em andamento

HOSPITAL DAS NAÇÕES
Você em boas mãos

OBJETIVO:

O avanço tecnológico da última década tem sido algo de grande impacto para o sistema de saúde mundial.

O Hospital das Nações, visando estar alinhado às mudanças, busca constantemente estratégias inovadoras com baixo investimento financeiro, aprimorando os sistemas tecnológicos internos, utilizando e valorizando as ideias, o potencial e o conhecimento dos profissionais que fazem parte do seu time. Foi assim que ocorreu com o projeto de implantação da chamada de Enfermagem através da campainha para atendimento do paciente no quarto. Primeiramente, a busca foi baseada na segurança do paciente, utilização de tecnologia e baixo custo investido. Foram avaliadas diversas tecnologias que encantaram pelas facilidades oferecidas, mas o

requisito financeiro mostrou-se excessivamente alto. Por isso, a busca interna através da parceria com os setores envolvidos foi primordial, envolvendo Enfermagem, Tecnologia da Informação e Engenharia e Infraestrutura.

DESENVOLVIMENTO:

A Enfermagem, como patrocinadora do projeto, apresentou as necessidades com base fundamentada na segurança do paciente. A Engenharia entrou como desenvolvedor do equipamento eletrônico e, por fim, o setor de Inovação Tecnológica do hospital atuou para o desenvolvimento e integração do ERP do Tasy.

Primeira Fase: Desenvolvimento da caixa eletrônica com os sinais de chamadas e programação na linguagem PHP para captação destes sinais.

Segunda Fase: Registro das informações em banco de dados para acompanhamento dos indicadores de tempo de atendimento pela Enfermagem.

Terceira Fase: Instalação do equipamento na Unidade de Internação e no posto de Enfermagem, com testes e validação da equipe envolvida.

Os testes foram realizados e acompanhados por aproximadamente 15 dias, com total efetividade da chamada através do sistema, trazendo relatórios e indicadores de tempo de atendimento através do sistema de gestão.

CONCLUSÃO:

Ganhos do Projeto:

Financeiro: redução considerável no custo do projeto, acima de 1.000%.

Assistencial: redução do número de reclamações dos pacientes em relação ao tempo de atendimento das campainhas e redução de riscos assistenciais por demora no atendimento. Acompanhamento e gestão do tempo do atendimento de Enfermagem na unidade de internação através do painel de chamadas.

INOVAÇÃO E TECNOLOGIA

Hospital Divina Providência

Projeto Identidade

Data de início: 16/11/2021

Data prevista para encerramento: 29/12/2023

OBJETIVO:

A partir do questionamento da alta gestão da Rede de Saúde da Divina Providência (RSDP) sobre o que nos motiva a fazer o que fazemos e a importância de todos os colaboradores estarem conectados ao mesmo propósito, concebeu-se o Projeto identidade. Tem por objetivo promover a ressignificação da identidade das áreas conectando ao propósito institucional "Cuidado amoroso à vida", mediante um processo de organização das identidades (por que faço o que faço?), dos relacionamentos (ambiente de comunidade colaborativa), dos processos (leves, fluídos e propositivos) e recursos (racionais) de cada área que, conectada a este propósito, gera um valor inestimável e uma identidade única.

DESENVOLVIMENTO:

Para a dinamização do projeto formou-se um grupo de facilitadores capacitados por uma consultoria em gestão estratégica. Foram selecionadas duas ferramentas para a aplicação da metodologia: Bússola e Golden Circle (criado por Simon Sinek). Os facilitadores estruturaram o cronograma de execução do projeto, iniciando pelo comitê gestor da instituição, capilarizando até as áreas assistenciais, de apoio e administrativas. Em cada área foram promovidos dois encontros, com até 15 pessoas, assegurando representatividade (turnos, categorias, níveis hierárquicos). Nos encontros, foram utilizadas técnicas para oferecer um ambiente leve, criativo, acolhedor e seguro, usando música, aromas, lanches, *post-it*, dinâmicas interativas e colocando o colaborador como protagonista da construção a ser realizada. Ainda, aplicou-se pesquisa em cada encontro para conhecer o nível de satisfação dos participantes com o projeto e a atuação dos facilitadores.

CONCLUSÃO:

O Hospital Divina é uma das unidades da RSDP, tendo iniciado a aplicação do Projeto Identidade em janeiro/2022, abrangendo 24 áreas, entre comitê gestor, áreas assistenciais, apoio e administrativas. Com a perspectiva de finalização até dezembro/2023, o status do projeto em julho/2023 era de 80% de execução, conforme o cronograma realizado, e investimento de cerca de R$ 110.000 (hora de trabalho facilitadores, alimentação, camisetas, material de gráfica). Na percepção dos facilitadores, foi possível verificar que o projeto está cumprindo com a sua proposta de conectar os colaboradores ao propósito institucional, além de incentivar a participação compartilhando suas potencialidades. Quanto aos resultados da pesquisa de satisfação: no quesito "você recomendaria a atividade para um colega?" 78% SIM; no quesito "essa atividade fez sentido para você?" 92% SIM, TOTALMENTE; e "quanto à ação dos facilitadores", 75% responderam MUITO BOM.

INOVAÇÃO E TECNOLOGIA

Hospital e Maternidade São Luiz – Unidade Itaim

Primeiro robô cirúrgico da América Latina

Data de início: 01/02/2022

Data prevista para encerramento: Em andamento

OBJETIVO:

A cirurgia robótica é a tecnologia mais avançada que disponibilizamos para cuidar da saúde de nossos pacientes. O uso de robôs garante maior precisão nos movimentos, visão tridimensional para o cirurgião, menor tempo de internação, menor risco de infecções e recuperação mais rápida e de maior qualidade no pós-operatório.

DESENVOLVIMENTO:

Em fevereiro de 2022, recebemos para experimento o primeiro robô cirúrgico da América Latina, o Versius, produzido pela CMR Surgical, empresa global de robótica cirúrgica com sede no Reino Unido e filial no Brasil desde 2021. Leve, compacto, modular e portátil, o Versius pode ser movido facilmente para qualquer sala cirúrgica e adequar-se a diferentes ambientes hospitalares. O equipamento foi desenvolvido para permitir total liberdade ao cirurgião no posicionamento

do braço robótico e trocarte (instrumento usado para a inserção das pinças robóticas e ópticas no paciente), possibilitando utilizar o mesmo plano cirúrgico da laparoscopia ou diferente de acordo com a necessidade.

CONCLUSÃO:

O sistema já é utilizado mundialmente em diferentes especialidades cirúrgicas, como intervenções colorretais, gastrointestinais, ginecológicas, urológicas e de hérnias. Na fase pré-clínica estão sendo realizados estudos nas áreas de cabeça e pescoço e de cirurgia torácica. Até o momento, mais de 2 mil casos clínicos foram concluídos com o novo robô. Os benefícios da cirurgia minimamente invasiva para os pacientes são bem comprovados e incluem a redução da dor e da infecção no local cirúrgico, bem como menor probabilidade de outras complicações. Em alinhamento à aquisição de equipamentos da mais alta tecnologia, a Rede D'Or São Luiz tem investido na capacitação e atualização de médicos da companhia e externos com o Programa de Certificação em Cirurgia Robótica, com a chancela do Colégio Brasileiro de Cirurgiões (CBC). Em 2022, mais de cem certificados foram emitidos para médicos internos e externos.

INOVAÇÃO E TECNOLOGIA

Hospital Ernesto Dornelles

Supply Chain 4.0: Implementação do Processo de Avaliação e Desenvolvimento de Fornecedores de Suprimentos Hospitalares

Data de início: 01/07/2021

Data prevista para encerramento: Em andamento

Hospital Ernesto Dornelles

OBJETIVO:

Uma estrutura hospitalar demanda uso de um quantitativo considerável de recursos naturais para manutenção de seu pleno funcionamento. Deste modo, é fundamental inovar e buscar tecnologias que proporcionem uma gestão mais eficiente e eficaz, possibilitando otimizar o uso destes recursos. Entretanto, no contexto da área de suprimentos, para obtermos sucesso frente a este desafio foi fundamental ampliar nosso campo de ação e contemplar todos os *stakeholders* que atuam na cadeia de

abastecimento hospitalar. E isso só foi possível com auxílio da tecnologia.

Focados na melhoria e otimização dos processos logísticos, a transformação digital iniciou com a proposta de utilizar a ferramenta de Supply Chain 4.0 com ênfase nos processos de Planejamento, Logística e Suprimentos. O principal objetivo do projeto foi, por meio da tecnologia, implementar um modelo de gestão integrada e sincronizada, com ênfase em automação de processos ligados principalmente às áreas de Suprimentos e Logística.

DESENVOLVIMENTO:

O projeto iniciou com objetivo de melhorar a eficiência dos processos de planejamento e compras. Na sequência, a equipe de suprimentos passou a ser capaz de monitorar a performance de todos os seus fornecedores de materiais e medicamentos, por meio de avaliação qualitativa e quantitativa. Deste modo, foi possível medir o desempenho dos fornecedores através de indicadores. Com isso, o Hospital Ernesto Dornelles definiu uma política de melhoria contínua dos seus parceiros, considerando também os aspectos social, ambiental e de governança corporativa.

Através da avaliação dos fornecedores foi possível identificar aqueles com melhor performance e, após o pleito negocial, mapear os estratégicos para firmar contratos de fornecimento de produtos. Atualmente, nossos principais parceiros possuem programas voltados para a sustentabilidade, inclusão e diversidade e ações sociais voltadas à população mais vulnerável.

CONCLUSÃO:

O projeto possibilitou o acompanhamento de indicadores em tempo real, permitindo transparência e gerando economia. Como principais resultados, podemos destacar que 100% dos nossos fornecedores de contrato são empresas que desenvolvem práticas sustentáveis.

Nosso principal parceiro, por exemplo, incorporou veículos que fazem parte da frota verde, reduzindo a emissão de gases de efeito estufa. Outra ação a destacar é a substituição de 100% do uso das embalagens EPS (isopor) e ER (elemento refrigerante) por embalagens retornáveis, contribuindo para a redução de resíduos gerados pelo hospital.

Trabalhando com fornecedores com este perfil, em relação a estoques excedentes, por exemplo, atingimos uma redução de custo na casa de R$ 1 milhão, salientando que esta redução não prejudicou o indicador de nível de serviço, que se manteve na casa de 99%, dando maior segurança para continuidade do atendimento dos nossos pacientes.

INOVAÇÃO E TECNOLOGIA

Hospital Madre Teresa

Aumento do Faturamento associado ao aumento da Eficiência do Giro do Leito com a utilização do Sistema DRG

Data de início: 01/01/2021

Data prevista para encerramento: 31/12/2023

OBJETIVO:

Em 2018, o hospital adquiriu a ferramenta DGR, que propicia a avaliação da eficiência do giro do leito, adequando a permanência hospitalar ao perfil de complexidade assistencial. O objetivo da incorporação desta nova metodologia foi a disponibilização de dados assertivos, propiciando análises de previsibilidade e resultados, apoiando a priorização de ações e a Governança Clínica. No segundo semestre de 2019, a eficiência operacional era de 64,2% (ou seja, a permanência dos pacientes era 35,8% acima da esperada no percentil 50 do DRG Brasil). Diante deste cenário, o projeto foi desenvolvido para reduzir a permanência hospitalar não necessária à adequada assistência ao paciente, otimizando a utilização dos leitos, aumentando o número de internações (sem a necessidade de aumento de leitos) e incrementando o faturamento da instituição, alinhado à meta estratégica de "Promover a eficiência do giro de leitos". Meta: aumentar em 10% a eficiência operacional do giro do leito até 31 de dezembro de 2023.

DESENVOLVIMENTO:

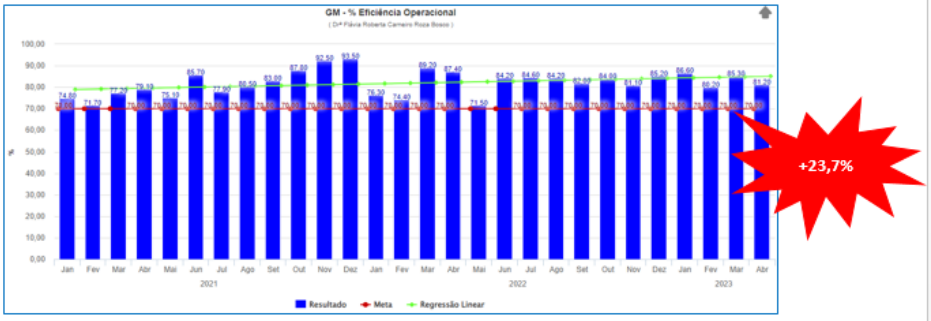
Com base na análise das informações do DGR, foi utilizado o método PDCA para desenvolvimento do projeto, além de ferramentas como *brainstorming*, Pareto e 5W2H. As principais iniciativas foram: mediante os dados do DRG e o alinhamento com a estratégia institucional de investimento em alta complexidade, foram incorporadas tecnologias associadas ao melhor resultado e eficiência da assistência (dois equipamentos robóticos); construção de fluxos e protocolos clínicos; reestruturação da comissão de Alta e Desospitalização; melhoria das ferramentas de previsão e critérios de alta; melhoria dos fluxos de autorização internos e externos; revisão dos pactos da cadeia cliente-fornecedor envolvendo setores assistenciais e de apoio; fortalecimento, junto às operadoras, da utilização das estruturas de Atenção Domiciliar; monitoramento do indicador percentual de reinternações não planejadas em 30 dias para o fortalecimento das ações para alta segura. O projeto contemplou 30 ações e está 92% concluído.

CONCLUSÃO:

Meta Superada! Houve aumento da eficiência operacional do giro do leito com alcance da meta em todos os meses do projeto (a despeito do impacto da pandemia) e resultado acumulado de 79,4% de eficiência operacional entre janeiro/21 e abril/23, com incremento de 23,7% na eficiência. Foi também ob-

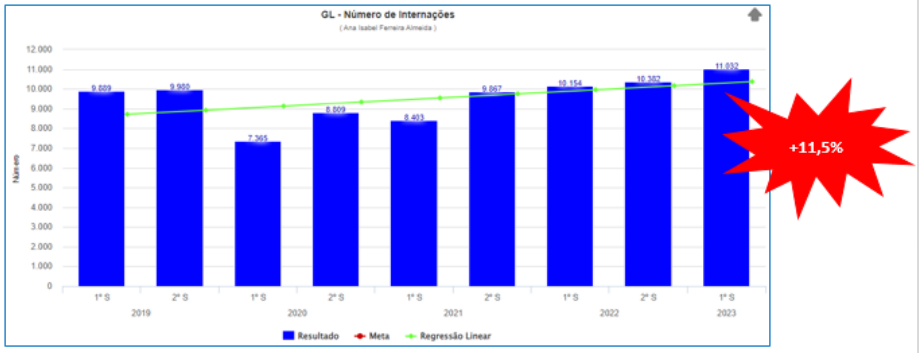
servado aumento do número de internações de 11,5% quando comparado o primeiro semestre/19 com o primeiro semestre/23, sendo o aumento de 32,4% no número de cirurgias. Não houve variação importante da taxa de ocupação (2019:82% e 2023:85%). A melhoria no giro do leito propiciou a redução de diárias consideradas excedentes (conforme ajuste da complexidade pelo DRG Brasil), tornando possível atender a um maior número de pacientes com o mesmo quantitativo de leitos, mantendo a alta segura e a taxa de readmissão. Associado ao ganho na eficiência do giro do leito e ao aumento do número de internações, foi observado, ao longo do projeto, aumento do faturamento de 23,8 % em 2023.

Imagem 1: Evolução da Eficiência operacional do Giro do Leito



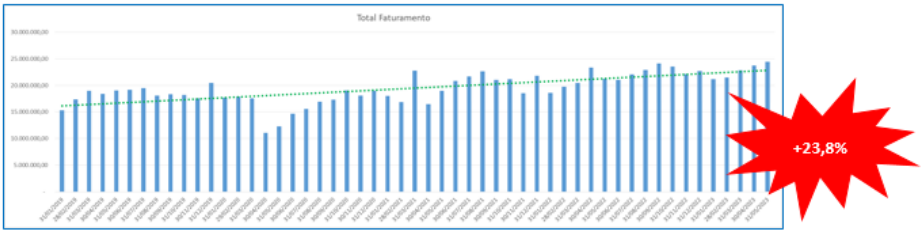
Fonte: Sistema DRG Brasil® / Interact

Imagem 3: Evolução do número de Internações



Fonte: Sistema Hospitale/Interact

Imagem 5: Evolução do Faturamento



Fonte: Sistema Hospitale/Interact

INOVAÇÃO E TECNOLOGIA

Hospital Márcio Cunha

Implantação de sistema de IA para auditoria de contas médicas - Dr. Marvin

Data de início: 01/11/2021

Data prevista para encerramento: 31/03/2023

OBJETIVO:

Automatizar a auditoria de contas médicas das internações hospitalares com foco na redução das perdas invisíveis no processo de faturamento e redução do volume de glosas, frente um cenário de limitação de regramento no ERP e risco das validações humano dependentes - tanto pelo volume quanto pela assertividade.

DESENVOLVIMENTO:

Definição de equipe específica do projeto composta pelos setores de Faturamento, Parametrizações e Regras, Auditoria e TI, que buscaram uma solução para melhoria da auditoria de contas médicas no mercado, onde foi encontrado o Sistema "Dr. Marvin", da empresa Dynamix, sendo selecionado para implantação.

Foi realizado levantamento das regras de negócio, revisões de processo e de estrutura organizacional para melhor aderência ao projeto e validações das soluções, regras e alertas do sistema. Definimos para implantação um escopo inicial com grupo de convênios e regras, sendo ampliado em etapas posteriores.

CONCLUSÃO:

Principal aprendizado é a necessidade da revisão periódica dos processos e do entendimento pela área assistencial da importância dos seus registros na composição de uma conta médica, de forma a reduzir os retrabalhos e garantir as receitas, evitando que correções se tornem comuns na ponta final do processo que é o Faturamento, onde nem sempre é possível garantir a totalidade das cobranças pelo não conhecimento do processo assistencial em sua totalidade.

Dentre os resultados alcançados, possibilitar a automação de atividades repetitivas e leitura de prontuário por uma Inteligência Artificial - IA que consegue, mediante padrões, identificar a ausência de cobranças gerando alertas para a equipe e reduzindo as perdas de faturamento, com aumento de 4% no ticket em seis meses de projeto, e com um ano já estamos em 8%, com possibilidade de aumento pela crescente implantação de regras. A meta futura junto à Dynamix é de ampliar a IA para os grupos de Autarquias e SUS.

INOVAÇÃO E TECNOLOGIA

Hospital Mater Dei Betim-Contagem

Projeto Compartilha

Data de início: 01/02/2022

Data prevista para encerramento: Em andamento

OBJETIVO:

Foi identificada a necessidade de automação dos processos de remanejamento interno de profissionais de saúde das unidades da Rede Mater Dei de Saúde, sem deixar de assegurar a qualidade no atendimento prestado, através da maximização de informação e gerenciamento de riscos. O objetivo do projeto foi tornar o processo de atendimento ao paciente mais otimizado e menos custoso, o que impacta positivamente todos os indicadores, desde o patrimônio humano e adesão às metas, até o retorno financeiro. Com a criação de uma ferramenta automatizada, baseada em análise de dados, a alocação das equipes deixa de ser uma tarefa reativa e desgastante que toma o tempo dos supervisores de enfermagem, e passa a ser baseada em previsões antecipadamente planejadas a partir do histórico, da previsibilidade da ocupação e das competências de cada profissional, reduzindo assim o gasto de horas preciosas de gestores no processo de tomada de decisão e devolvendo-as a quem mais nos importa: o paciente.

DESENVOLVIMENTO:

O Compartilha gera escala automatizada a partir da previsão de demanda, tornando o processo de atendimento ao paciente mais otimizado e menos custoso. Desenvolvido em conjunto com a A3Data, empresa de *data analytics* e inteligência artificial da Rede Mater Dei, a ferramenta impacta positivamente indicadores desde o patrimônio humano e adesão das metas, até o retorno financeiro. Com extensa pesquisa e mapeamento de fontes de dados como escalas, ponto, lista de funcionários, férias, atestados, remanejamento, ocupação, cirurgias, atendimento, movimentação de leitos, unidades de internação e leitos operacionais, foi desenvolvido um *dashboard* dividido em unidades, andares e setores que prevê, via algoritmo de *machine learning*, a ocupação de leitos nas unidades do Hub da RMBH. O sistema tem gráficos atualizados em tempo real para que gestores visualizem setores e unidades, obtendo indicadores como presença dos colaboradores, onde estão atuando, além da disponibilidade das equipes.

CONCLUSÃO:

Com o desenvolvimento do projeto, a análise das operações das unidades Santo Agostinho, Contorno e Betim-Contagem, e o compartilhamento de recursos entre essas unidades, diversos benefícios foram observados. Com as informações, é possível calcular quantos pacientes estarão internados nos próximos 30 dias em cada setor, com métricas de erro bastantes baixas. Isso fez

toda diferença para que os resultados fossem alcançados, auxiliando também no planejamento de curto e médio prazos. Com o funcionamento pleno da plataforma, houve um aumento considerável de produtividade e as horas extras foram reduzidas em 85%. Em 10 meses, o retorno do investimento atingiu 22,5%.

Compartilha
MaterDei Rede de Saúde + A3Data

INOVAÇÃO E TECNOLOGIA

Hospital Mater Dei Contorno

Projeto Cozinha 4.0

MaterDei Hospital Contorno

Data de início: 01/09/2022

Data prevista para encerramento: Em andamento

OBJETIVO:

No ano de 2022, a área de SND - Serviço de Nutrição e Dietética da Rede Mater Dei de Saúde deu início ao Projeto Cozinha 4.0 nas unidades Santo Agostinho e Contorno. O objetivo do projeto é aumentar a produtividade, diminuir erros e controlar a disponibilidade de insumos, e consequentemente as perdas relativas à produção e o desperdício. E o mais importante, com a implantação do projeto há uma redução considerável de consumo de gás, energia e água.

DESENVOLVIMENTO:

O projeto Cozinha 4.0 consiste na reforma do espaço e na substituição de equipamentos por opções mais tecnológicas e autônomas, que fazem parte do escopo da chamada Cozinha Inteligente. Ou seja, um modelo de cozinha que tem um grande investimento em tecnologia e automação, antes aplicada apenas na indústria e nos estabelecimentos comerciais e residenciais, que melhora os processos tornando-os mais práticos e rápidos e é sustentável em longo prazo em relação a manutenções, trocas e reparos.

CONCLUSÃO:

Após o início do funcionamento da cozinha inteligente nas duas unidades - Contorno e Santo Agostinho, a partir de setembro de 2022, observou-se uma redução de 40% no consumo de energia e 21% no consumo de água. A unidade de Salvador já foi construída com o mesmo conceito e o projeto será estendido para as demais unidades da Rede Mater Dei, após avaliação técnica da área.

INOVAÇÃO E TECNOLOGIA

Hospital Mater Dei Porto Dias

Programa de Certificação em Cirurgia Robótica

Data de início: 01/06/2022

Data prevista para encerramento: Em andamento

OBJETIVO:

Para proporcionar aos seus pacientes e ao corpo clínico o que há de mais moderno e eficiente no mercado em tecnologia, além da melhor estrutura possível, a Rede Mater Dei investe na capacitação e atualização de médicos da Rede e externos através do Programa de Certificação em Cirurgia Robótica. O programa acontece em Belo Horizonte desde 2021 e a oferta da formação foi estendida para Salvador e para Belém do Pará em 2022 com o objetivo de ampliar o compartilhamento do ensino de medicina e saúde de qualidade para o maior número de profissionais possível. O curso foi desenvolvido para contemplar todas as exigências do Colégio Brasileiro de Cirurgiões (CBC), da Sociedade Brasileira de Cirurgia Oncológica (SBCO), da Sociedade Brasileira de Cirurgia Torácica (SBCT), da Sociedade Brasileira de Urologia (SBU) e da Sociedade Brasileira de Cirurgia Pediátrica (CIPE), garantindo que todos os alunos recebam o treinamento exigido por suas sociedades.

DESENVOLVIMENTO:

Em parceria com renomada instituição de ensino, a Rede Mater Dei desenvolveu o Programa de Certificação em Cirurgia Robótica. O curso oferece aulas ministradas pelos médicos do Corpo Clínico da instituição e por especialistas convidados, e é dividido em três módulos, sendo o primeiro teórico, com acompanhamento de cirurgias ao vivo; o segundo com treinamentos em simulador; e o terceiro é chamado de "*in-service*", com treinamento prático no centro cirúrgico das unidades da Rede Mater Dei. O programa acontece em Belo Horizonte desde 2021 e a oferta da formação foi estendida para Salvador e para Belém do Pará em 2022, e conta com o apoio da infraestrutura das unidades Hospital Mater Dei Contorno, Hospital Mater Dei Salvador e Hospital Mater Dei Porto Dias. O serviço de Cirurgia Robótica da Rede conta com profissionais especializados visando a excelência com uso do equipamento mais moderno que existe no segmento, o robô Da Vinci Xi.

CONCLUSÃO:

A Rede pretende estender a outras cidades do país onde possui unidades a capacitação em Cirurgia Robótica para contribuir na formação de qualidade dos profissionais de saúde do mercado. Outras turmas estão com o curso em andamento em Belém do Pará, através da unidade Mater Dei Porto Dias, e 23 médicos já concluíram a capacitação.

INOVAÇÃO E TECNOLOGIA

Hospital Meridional Serra

Implantação de dispensário eletrônico

Data de início: 01/11/2022

Data prevista para encerramento: 30/04/2023

OBJETIVO:

Os dispensários eletrônicos – armários automatizados utilizados para armazenamento e dispensação de medicamentos – possibilitam que os medicamentos prescritos sejam dispensados na unidade assistencial, próximo ao paciente, além de possibilitar o controle e a rastreabilidade da dispensação por paciente.

DESENVOLVIMENTO:

Foram realizadas reuniões diversas para tratar da viabilidade do projeto e fazer uma avaliação de custo *versus* benefício.

1 - Reunião de custo

2 - Reunião assistencial

3 - Negociação

4 - Aquisição

5 - Integração

6 - Treinamentos

7 - Implantação

CONCLUSÃO:

A implantação trouxe mais assertividade tanto no processo assistencial, como no gerenciamento do estoque. Hoje temos uma enfermagem com mais acessibilidade e focada no cuidado do paciente, além de garantirmos a rastreabilidade do material e medicamento.

Metas ainda em foco: redução de acuracidade e erros de integração.

INOVAÇÃO E TECNOLOGIA

Hospital Moinhos de Vento

Construindo o Futuro da Saúde: O Impacto da Governança de Inovação

Data de início: 01/02/2023

Data prevista para encerramento: Em andamento

OBJETIVO:

O projeto buscou estabelecer uma governança inovadora através do Atrion, o centro de inovação do Hospital Moinhos de Vento. Com a inovação sendo parte central da instituição, o desafio foi incentivar a ocorrência de iniciativas inovadoras em todas as áreas por meio da conexão entre *stakeholders* e parceiros, além de acessar soluções do mercado por meio de *startups*. Essa estrutura também permitiu mapear e abordar desafios de forma coordenada em um cenário envolvendo uma demanda crescente por novas tecnologias, aumento de eficiência e avanços tecnológicos, tanto nas áreas médico-assistenciais como nos processos administrativos das áreas de apoio. O objetivo foi estabelecer um modelo de governança que fortalecesse a cultura de inovação, promovendo colaboração entre equipes, identificando e priorizando desafios institucionais, além de direcionar recursos para soluções de maior impacto para o hospital.

DESENVOLVIMENTO:

O projeto foi desenvolvido de forma estruturada. Análises internas e levantamento de necessidades foram realizados para compreender a cultura e os objetivos de estruturação do modelo de governança. Estabeleceram-se a partir dos objetivos, dez pilares fundamentais, abrangendo: princípios, estrutura organizacional, ritos/processos, tomada de decisão, parcerias, gestão de recursos, programas, parcerias e colaborações, monitoramento e avaliação, gestão de riscos e comunicação e engajamento. Para a construção dos pilares, processos de *benchmarking* interno/externo, além do levantamento de riscos e revisão de modelos existentes, foram conduzidos com envolvimento de diferentes áreas. A governança impulsionou não apenas o funcionamento da área e dos programas, mas também beneficiou cada parte envolvida na estruturação deste projeto, possibilitando novos e melhores resultados, além da transparência.

CONCLUSÃO:

O projeto proporcionou aprendizados valiosos e resultados expressivos na governança do Hospital Moinhos de Vento. Os ritos e critérios dos programas de incubação, aceleração e investimento fortaleceram a cultura de inovação, identificando desafios prioritários e melhorando a eficiência dos processos. Como resultado, houve uma redução significativa no tempo de resposta aos desafios clínicos e administrativos, permitin-

do uma tomada de decisão mais ágil e efetiva. Além disso, a implementação da governança inovadora resultou em um aumento substancial no número de parcerias estratégicas com empresas e instituições de pesquisa, impulsionando a criação de soluções disruptivas e aprimorando a qualidade dos serviços oferecidos pelo hospital. Metas futuras incluem aprimorar a governança, fortalecer parcerias estratégicas e ampliar as frentes de atuação da área de inovação, mantendo a excelência e a melhoria contínua dos projetos.

INOVAÇÃO E TECNOLOGIA

Hospital Português

Inovação do Parque Tecnológico do Centro Cirúrgico

Hospital Português
www.hportugues.com.br

Data de início: 29/03/2023

Data prevista para encerramento: Em andamento

OBJETIVO:

Tendo como meta o desenvolvimento com autossustentabilidade, o Hospital Português da Bahia investe continuamente na integração de ações de responsabilidade socioambiental e governança clínica. Estas iniciativas, ligadas à otimização de recursos e ao controle de riscos no ambiente hospitalar têm contribuído para preservar o alto padrão da assistência com a atualização de processos e tecnologias, e a geração de benefícios diretos para pacientes, equipes médicas e instituição. Um dos investimentos mais recentes do HP em governança clínica, que integra inovação e tecnologia voltadas à prestação do cuidado mais seguro e qualificado é a aquisição pioneira, na Bahia, do moderno equipamento Thulium Fiber Laser (TFL), da empresa italiana Quanta System. A tecnologia moderna e inovadora emprega o Thulium Laser Enucleation (ThuLEP), considerado

"padrão-ouro" nas cirurgias urológicas para tratamento da HPB (hiperplasia prostática benigna), uma doença frequente em homens acima dos 40 anos.

DESENVOLVIMENTO:

Atualmente, o método ThuLEP é o mais eficiente disponível para tratamento da HPB devido à ausência de hemorragia e formação de coágulos que podem provocar obstrução da sonda no pós-operatório. Outros diferenciais são o corte preciso, a cauterização instantânea, a versatilidade na retirada total do tecido que provoca a obstrução da uretra e, principalmente, o alinhamento com a governança clínica do HP ao proporcionar menor tempo cirúrgico, alta hospitalar precoce e recuperação mais rápida do paciente. Com o investimento nessa tecnologia, o HP conseguiu trazer, pela primeira vez para a capital baiana, o Projeto Salvador sem Sonda, em 2023, beneficiando pacientes com o acesso ao tratamento avançado. Ao mesmo tempo, a comunidade médica pode acompanhar no centro cirúrgico do HP a demonstração do uso da técnica a laser e as vantagens associadas à prática. Essa iniciativa proporcionou disseminar informações sobre o ThuLEP para cirurgiões urológicos e a população.

CONCLUSÃO:

A excelência alcançada na assistência ao paciente com o método ThuLEP, aliada aos diferenciais de infraestrutura hospitalar de alta complexidade, levaram o HP a ser um dos escolhidos para sediar os cursos práticos que precedem o 39º Congresso Brasileiro de Urologia, em 17 de novembro de 2023. A ocasião será nova oportunidade de compartilhar conhecimento e proporcionar atualização para a comunidade médica. Além disso, pacientes com indicação para o procedimento de alta complexidade minimamente invasivo têm se beneficiado com cirurgias sem cortes, em próstatas de qualquer tamanho; baixo risco de reaparecimento dos sintomas e de infecção no pós-operatório; redução expressiva dos riscos de sangramento e do tempo de uso de sonda.

INOVAÇÃO E TECNOLOGIA

Hospital Pró-Cardíaco

Greenfluencer

Data de início: 01/09/2022

Data prevista para encerramento: Em andamento

OBJETIVO:

Projeto de inovação em que estabelecemos um grupo de GREENFLUENCERS, influenciadores de temas de meio ambiente, dentro das unidades de saúde para maior conscientização e engajamento dos colaboradores. Os Greenfluencers são colaboradores de diferentes setores das unidades (nutrição, recepção, enfermagem, médicos, hoteleiras...) que atuam como influenciadores voluntários dos assuntos de meio ambiente. As responsabilidades dos Greenfluencers são:

• Promover os temas de meio ambiente nas unidades;

• Ser uma conexão entre o meio ambiente corporativo e a unidade;

• Acompanhar a performance das unidades nos projetos de meio ambiente;

• Propor novos projetos e ações inovadoras.

DESENVOLVIMENTO:

O grupo recebe treinamentos periódicos e os encontros são bimestrais. Uma Analista de Meio Ambiente do corporativo, responsável pelo grupo, ministra treinamentos dos temas:

Energia e Emissões de GEE: diminuir nosso impacto ambiental por meio da conservação de energia e energia renovável.

Eficiência Hídrica: Implementar medidas que garantam o uso eficiente da água em nossas operações.

Resíduos e Reciclagem: Desviar os resíduos dos aterros enquanto minimiza os resíduos gerais gerados em nossas operações.

Envolvimento da Cadeia de Suprimentos: Envolver nossa cadeia de suprimentos para reduzir seu impacto ambiental geral.

Produtos e Serviços: Apresentar abordagens, produtos e serviços inovadores que minimizem o impacto que nossa empresa tem sobre o meio ambiente, melhorar a saúde pessoal e promover populações mais saudáveis nas comunidades locais.

Distribuição e Logística: Envolver nossos parceiros de distribuição para garantir a distribuição e logística eficientes, e muitos outros.

CONCLUSÃO:

Com a criação do grupo de Greenfluencers, as unidades estão mais engajadas e envolvidas nos temas. Atualmente, temos 40 Greenfluencer no UHG, sendo seis deles no Hospital Pró-Cardíaco. Os Greenfluencer do Pró-Cardíaco já implantaram a coleta seletiva na cozinha da unidade e na farmácia, buscam inciativas para redução de utilização de embalagens plásticas, trocaram os copos descartáveis por copos laváveis, ou seja, atuam de forma proativa e geram resultados ambientais.

INOVAÇÃO E TECNOLOGIA

Hospital Samaritano Paulista

Aventais Hidrorrepelentes

Data de início: 01/09/2020

Data prevista para encerramento: Em andamento

OBJETIVO:

No início da pandemia, devido ao aumento dos casos de isolamento e consequente aumento da demanda pelos insumos hospitalares, buscamos alternativas para os aventais descartáveis utilizados com muita frequência. Nesse momento, iniciamos a utilização de aventais hidrorrepelentes que, ao invés de serem prontamente descartados após o uso, são encaminhados para higienização. O projeto objetiva:

• Reduzir a destinação de aventais usados para a disposição final em aterros;

• Reduzir a emissão de gases de efeito estufa com a disposição final dos resíduos;

• Reduzir custos com a compra de aventais descartáveis e com o descarte.

DESENVOLVIMENTO:

Os aventais são artigos locados com a lavanderia fornecedora, portanto o monitoramento da utilização ocorre através de rastreabilidade através de RFID (Radio Frequency Identification), também conhecida por Identificação por Radiofrequência, que são dispositivos de identificação e rastreamento que funcionam através de um pequeno sinal de radiofrequência, ou seja, cada avental possui um chip de identificação registrado em sistema da lavanderia e enviado a cada hospital. Conforme eles vão sendo utilizados e coletados pela lavanderia para realizar a lavagem e checar a hodrorrepelência do item, eles são rastreados pelo sistema de controle do uso para identificação dos volumes utilizados e seguir com as cobranças para cada hospital, que deve manter controle de distribuição por setor por dia.

CONCLUSÃO:

Em dois anos de projeto, deixamos de enviar 261 toneladas de resíduos para aterro e evitamos a emissão de 343,31 toneladas de CO2, que equivalem a 6.502 árvores compensatórias e 5.149 dólares em créditos de carbono. A utilização dos aventais hidrorrepelentes ainda nos beneficia de forma imensurável através da contribuição para a construção de uma cultura de sustentabilidade sólida nas unidades, através da mudança de hábitos dos colaboradores, visto que dependemos da sua adesão aos projetos para alcançarmos os resultados. O Hospital Samaritano utiliza uma média de 0,49 toneladas de aventais mensalmente, evitando a destinação para aterros e a utilização de recursos naturais para produção de novos aventais descartáveis. O time de hotelaria local trabalha constantemente para incentivar o uso e conscientizar os usuários.

INOVAÇÃO E TECNOLOGIA

Hospital Santa Izabel

Programa de Aculturamento e Conscientização do Usuário em Segurança da Informação

Data de início: 12/12/2022

Data prevista para encerramento: Em andamento

OBJETIVO:

Cada vez mais a sociedade depende de sistemas digitais para o funcionamento de infraestruturas críticas como saúde, água, energia, entre outras. A pandemia de Covid-19 acelerou essa transformação digital em diversas áreas. Na saúde, dispositivos e aplicativos de saúde integrados e conectados à internet possibilitam a análise de dados dos pacientes em tempo real, permitem diagnósticos mais precisos e apoiam a tomada de decisão dos médicos. Por outro lado, ataques cibernéticos às infraestruturas críticas são o 5º maior risco global, segundo o Relatório de Riscos Globais do Fórum Econômico Mundial, em 2023. Dados de pacientes são muito valiosos para os cibercriminosos e sua exposição pode trazer sério impacto para as vítimas. A maioria desses vazamentos ocorrem por erros humanos, induzidos por Engenharia Social.

DESENVOLVIMENTO:

Para combater efetivamente ataques cibernéticos e reduzir a exposição das organizações aos riscos, é necessário adotar uma estratégia de segurança que contemple Pessoas, Processos e Tecnologias, conscientizando, treinando e avaliando continuamente os usuários e sua capacidade de reconhecer eventos maliciosos. Esta abordagem visa estimular os usuários a adotarem um comportamento mais seguro na realização das suas atividades diárias, disseminando uma cultura de segurança. A Santa Casa de Misericórdia da Bahia lançou o Programa de Aculturamento e Conscientização do Usuário em Segurança da Informação, contando com o apoio da alta direção e das áreas de Governança, Riscos e Compliance, Gerência de Gestão de Pessoas e Gerência de Marketing e Gerência de TI. Foi estabelecido uma linha base da propensão dos usuários ao *phishing* e avaliação do seu nível de conhecimento em temas básicos de segurança, como senhas, entre outros, para atribuir os treinamentos adequados e necessários.

CONCLUSÃO:

Os resultados do programa estão dentro do esperado, de acordo com o *benchmark* do setor de saúde apresentado pela KnowBe4 na plataforma. A taxa inicial de propensão dos usuários ao *phishing* foi de cerca de 36% e a meta é reduzi-la para índices inferiores a 10% no final deste exercício. Para tanto, os treinamentos e a simulação de *phishing* continuarão a ser realizados, com o devido acompanhamento. Neste mundo cada vez mais digital e conectado, a resiliência cibernética precisa fazer parte da es-

tratégia do negócio. O comportamento das pessoas que formam a organização afeta diretamente a sua capacidade de evitar, combater e se recuperar de incidentes de segurança cibernética, determinando a sua resiliência.

A cultura de segurança precisa fazer parte da cultura organizacional e isso exige que todos tenham consciência dos riscos, das suas responsabilidades e estejam aptos a reconhecer tentativas de ataques em que somente controles tecnológicos são insuficientes para mitigar.

INOVAÇÃO E TECNOLOGIA

Hospital Tacchini

Modelo híbrido de reavaliação no Pronto Socorro

Data de início: 01/12/2022

Data prevista para encerramento: Em andamento

OBJETIVO:

Desde novembro de 2022, o Hospital Tacchini implementou o modelo híbrido de atendimento em seu pronto-socorro. Inédita no Rio Grande do Sul, a novidade está disponível para casos de baixa complexidade e tem como objetivo diminuir o tempo de permanência dos pacientes na instituição, oferecendo mais conforto para aqueles que buscam o serviço de urgência e emergência do hospital.

Como funciona na prática: a partir do momento em que o paciente busca atendimento no pronto-socorro do Hospital Tacchini, ele é avaliado de acordo com um protocolo inter-

nacional de triagem, conhecido como Protocolo de Manchester. Se o caso for considerado de baixa complexidade, o paciente é atendido normalmente pelo médico e ganha a possibilidade de ser liberado logo após a realização dos exames laboratoriais e de imagem (quando necessários).

DESENVOLVIMENTO:

Antes de ser liberado, o paciente recebe um contato de referência capaz de prestar todo suporte necessário durante o tempo de espera pelos resultados dos exames. Assim que eles estiverem disponíveis, a instituição envia um link de acesso a estes dados por mensagem ou e-mail, além de instruções para o agendamento de uma consulta de reavaliação que pode ser realizada de forma virtual. Na teleconsulta, o médico informa o diagnóstico e as instruções para o tratamento. A receita para compra de remédios também é feita virtualmente, quando necessário. Se durante o atendimento virtual o profissional de saúde notar que o paciente apresentou algum tipo de piora no quadro, pode solicitar que ele retorne para a estrutura do pronto-socorro para uma nova avaliação presencial.

CONCLUSÃO:

Avaliação positiva. Nos últimos seis meses, em caráter experimental, o Hospital Tacchini colocou em prática o modelo híbrido de atendimento no pronto-socorro. Em maio, 172 pessoas passaram pela experiência e o índice de satisfação, medido pela Net Promoter Score, alcança 90 de um máximo de 100 pontos. A implantação desse novo modelo qualifica a experiência dos pacientes durante a passagem pelo pronto-socorro. Além disso, a diminuição do número de pessoas atendidas simultaneamente na estrutura do pronto-socorro minimiza a sensação de insegurança causada pelo cenário de pandemia vivida nos últimos anos.

Anahp

Associação Nacional de Hospitais Privados

São Paulo

Rua Cincinato Braga, 37 - 3º andar

Paraíso

São Paulo - SP

01333-011

Telefone: +55 11 3178 7444

anahp@anahp.com.br

Brasília

SH/Sul Quadra 06, Conjunto A

Bloco E – Sala 801

Edifícil Business Center Park

Brasília – DF

70322-915

Telefone/Fax: +55 61 3039 8421

anahp
associação nacional
de hospitais privados
www.anahp.com