

ASSISTENCIAL

POSTO DE ENFERMAGEM DA MATERNIDADE



Visando oferecer mais conforto e qualidade dos serviços prestados, inauguramos a ampliação e reforma do Posto de Enfermagem da Maternidade. A área conta com um espaço exclusivo para a realização do Teste do Pezinho, totalmente individualizado, proporcionando mais segurança ao bebê.

A obra, preparada para ter acesso a uma futura expansão

do setor, foi projetada seguindo as práticas de sustentabilidade, incluindo o uso de materiais recicláveis feitos com garrafa pet e iluminação em led. A nova área é fruto de uma série de investimentos do Grupo São Cristóvão Saúde programados para este ano. O objetivo é realizar melhorias e atualizações nos processos, equipamentos e serviços para oferecer um atendimento cada vez mais qualificado aos beneficiários.



HUMANIZAÇÃO E ACOLHIMENTO: PACIENTE SE CASA AOS 73 ANOS NO HOSPITAL E MATERNIDADE SÃO CRISTÓVÃO

No dia 04 de julho, nosso Hospital e Maternidade foi palco de um evento especial: o casamento do paciente Jorge Atum, de 73 anos, e sua companheira Irene Bonilho Atum, de 75. A união,



realizada pelo Grupo São Cristóvão

Saúde, foi oficializada na Instituição por um juiz de paz.



Os noivos compartilham uma bela história que começou em 1970, quando se casaram pela primeira vez. Nos anos 90, chegaram a se divorciar,

Palavra do CEO

porém a separação não durou muito tempo – poucos anos depois, reataram o namoro. Jorge, que recebia cuidados paliativos para um câncer no pulmão, decidiu que havia chegado o momento de eternizar a união com Irene.

O evento foi especial para os filhos do casal, Willian Salim Atum e Mahiba Tereza Atum, que estiveram presentes. “Foi um dia de emoção e gratidão por ver nossos pais assim, justamente nesse momento”, comenta Mahiba.

Infelizmente, o Sr. Atum veio a falecer dias depois, mas deixou registrado seu amor e ficamos muito honrados em fazer parte dessa linda história. Aos familiares prestamos nossas condolências e esperamos que esse momento tenha se eternizado nas lembranças de toda a família Atum.



REGISTRO ANESTÉSICO

Através do software AXREG, da empresa Anestech, o sistema de registro anestésico do Grupo São Cristóvão Saúde será integrado com o sistema MV. Nele, o anestesiológico, ao invés de fazer o registro via papel, fará através de tablets, seguindo as melhores práticas anestésicas existentes.

Após o fim da cirurgia e anestesia, todos os registros serão integrados no sistema MVPEP.

O projeto para implantação do software encontra-se em andamento.

CADEIA MEDICAMENTOSA

Com o foco na segurança do paciente, estamos implementando o Projeto Cadeia Medicamentosa, que conta com o processo de prescrição, aprazamento e checagem eletrônica. O próximo passo será a aquisição dos carros beira leito, onde o profissional de enfermagem realizará o “triple check”, ou seja, a leitura por código de barras da identificação do paciente através da pulseira de identificação, prescrição médica e medicamento prescrito.

COMITÊ DE REGULAÇÃO

Nas reuniões do Comitê de Regulação envolvendo gestores, alta direção e auditoria médica externa da Deloitte são apresentadas diversas ações em andamento pelo Grupo São Cristóvão Saúde, dentre elas: monitoramento de pacientes internados, melhorias nos processos internos de enfermagem, diminuição do índice de desperdícios de materiais e medicamentos, melhoria no registro em prontuário, avaliação da performance dos prestadores, apontamento para melhoria na prestação de serviços, desospitalização de pacientes e adequação do processo de OPME em conta.

Palavra do CEO

TELEMEDICINA NO CAIS

Pensando no melhor acompanhamento dos nossos beneficiários, de forma cada vez mais efetiva e com qualidade, foi concebido o projeto de telemedicina focado com os grupos monitorados pelo CAIS. Para isso, desenvolvemos um sistema rápido, eficaz e inteligente, trazendo *insights* constantes para a saúde de cada beneficiário monitorado.

Um aplicativo Institucional aproximará o cliente e dará a devida acessibilidade aos nossos serviços, cada vez mais de forma digital, ágil e efetiva.

Além disso, ampliaremos a prevenção com os serviços de telemedicina para propiciar alta escalabilidade e velocidade aos beneficiários.

PLANO DE AÇÃO: LONGA PERMANÊNCIA

Realizamos uma reunião junto às áreas multidisciplinares, a fim de otimizar os processos assistenciais, jurídicos e administrativos para que nossos pacientes tenham alta hospitalar com segurança e recebam em suas residências todo o suporte necessário, conforme aplicação do protocolo NEAD. Após alinhamento dos setores envolvidos, conseguimos desospitalizar, com sucesso, dois casos de longa permanência.

ENTREVISTA COM OS MÉDICOS



Através de reuniões com a equipe médica do Pronto-Socorro Adulto, foram apresentados os resultados de performance do time de profissionais, além do alinhamento com a alta gestão sobre as próximas metas. Dentre elas, a elaboração de 15 protocolos médicos que serão inseridos e monitorados através do sistema MV. Outro assunto abordado inclui que todos os médicos da equipe farão a integração com o CEO durante os meses de julho e agosto. Em julho, foi realizada a integração com 25 médicos, além de três datas agendadas para agosto.

MODELO CARDIOLOGIA

Visando diminuir o tempo médio de espera para realização de exames de métodos gráficos cardiológicos (MAPA, Holter, ECG) e teste ergométrico, estamos adquirindo novos equipamentos, sempre com a mais avançada tecnologia de mercado e procurando parcerias via telemedicina, a fim de reduzir o *time* dos laudos dos exames.

MELHORIAS NO PRONTO-SOCORRO

Atualmente, realizamos diversas melhorias em nosso Pronto-Socorro. Dentre elas podemos destacar: implantação do protocolo de Dor (durante a triagem, o enfermeiro avalia o *score* de dor do paciente e realiza a medicação com analgésico via oral recebendo no consultório a

Palavra do CEO

primeira avaliação do *score* durante atendimento médico), elaboração de novos protocolos de atendimentos no Pronto-Socorro Adulto para algumas patologias, trabalho de acolhimento humanizado com equipe do Pronto-Socorro e UAPS, entre outros.

PROJETO ACOLHIMENTO

Iniciado em junho de 2017, o Projeto Acolhimento é um conjunto de ações que envolve todas as áreas de atendimento aos beneficiários, pacientes e familiares visando humanizar o atendimento e fidelizar os pacientes para que, sempre que precisarem, utilizem os serviços do próprio Hospital e Maternidade São Cristóvão e suas Unidades Ambulatoriais e de Prevenção à Saúde.

Hoje são monitorados mais de 60 indicadores e os assuntos são divididos e tratados por equipes multidisciplinares, incluindo: visita aos pacientes transferidos, pesquisa de satisfação, imagem Institucional, atendimento via chatbot, acolhimento do enfermeiro pós-alta, análise das reinternações, pós-venda e índice de fidelização dos pacientes.

Já para os índices fora da meta, ações são criadas e monitoradas visando a resolutividade do atendimento prestado com foco centrado no paciente, exigência fundamental que nos levou a ganhar, em julho, a acreditação canadense Qmentum International Diamond.

GERENCIAMENTO DE LEITOS

Na reunião de Análise Crítica dos indicadores, analisamos o aumento da taxa de ocupação e a necessidade de visitarmos alguns processos relacionados a Regulação, como agenda cirúrgica, critério de admissão/alta e tempos de SADT. Na ocasião, definimos por também aumentar o número de leitos para atender o crescimento Institucional.

CAMPANHA DE HIGIENIZAÇÃO DAS MÃOS

De 13 a 18 de junho, promovemos aos colaboradores da Instituição a Campanha de Higienização das Mãos.

O evento, realizado pela equipe do SCIH – Serviço de Controle de Infecção Hospitalar, ocorreu na tenda São Cristóvão (dentro das dependências do



Grupo), bem como nos andares de internação, incluindo UTIs- Adulto e Infantil, com a ajuda dos médicos besteirologistas do Grupo Operação de Riso. De acordo com o Dr. Hands – líder do projeto “Guardiões das Mãos” e avatar criado pela equipe de marketing para a realização da campanha - a ação tem por objetivo multiplicar a responsabilidade em manter as mãos sempre higienizadas, a fim de diminuir o risco de infecções e assegurando, assim, a saúde dos profissionais e pacientes.

Palavra do CEO

Durante a campanha, os guardiões, identificados com botom, realizaram um quiz sobre o tema aos participantes, além do sorteio de brindes e distribuição de álcool gel.

SÃO CRISTÓVÃO SAÚDE APOIA A 20ª CAMINHADA DO CORAÇÃO

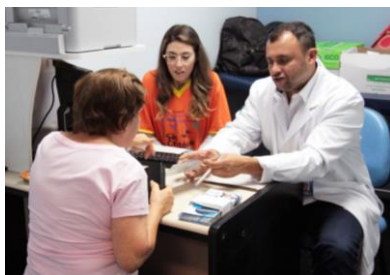
No dia 02 de junho, o Rotary Club de São Paulo - Alto da Mooca realizou a 20ª Caminhada do Coração "Dr. Algis Waldemar Zuccas", das 08h às 12h. Com o slogan "Quem não anda, o coração desanda", o evento gratuito foi promovido no estacionamento do Mooca Plaza Shopping e aberto para a comunidade geral, tendo como principal objetivo oferecer aos moradores da região serviços de saúde, incluindo orientações preventivas para melhor qualidade de vida.



Na ocasião, o Grupo São Cristóvão Saúde foi o patrocinador master da Caminhada realizando diversas atividades, como: aferição da pressão arterial e exame de glicemia, por meio da equipe de Prevenção e Sinistralidade, totalizando 179 atendimentos; patrocínio de 2.100 camisetas exclusivas do evento com a logomarca São Cristóvão; cessão de duas ambulâncias, sendo uma básica e uma UTI; brindes personalizados para sorteio; displays promocionais, como banners e balão inflável; além da presença dos setores Recursos Humanos, que permaneceu durante todo o evento trabalhando na captação de currículos, e Comercial (Plano de Saúde e Hospital), divulgando os produtos e serviços do Grupo.

CAMPANHA "TUDO SOBRE MEDICAMENTOS"

Entre os dias 24 e 28 de junho, o Grupo São Cristóvão Saúde promoveu a Campanha "Tudo sobre Medicamentos". A ação, destinada aos beneficiários, familiares e público em geral, foi realizada pelos profissionais da Instituição no Centro de Atenção Integral à Saúde (CAIS) e nas



Unidades I e II do Centro Ambulatorial Américo Ventura.

Na ocasião, foi distribuído um folder contendo diversas informações sobre o tema, incluindo: armazenamento, validade, automedicação, diferença entre medicamento de referência e medicamento genérico, interação entre medicamentos e



Palavra do CEO

alimentos, polifarmácia, entre outros.

Banners explicativos também permaneceram expostos para orientar e esclarecer dúvidas do público em geral. Além disso, uma entrevista individual foi realizada com todos os beneficiários, através do profissional farmacêutico, para uma avaliação mais detalhada.

AÇÕES REALIZADAS

BÊNÇÃO DE SÃO CRISTÓVÃO

Promovemos no dia 25 de julho a tradicional Bênção de São Cristóvão. O evento, já conhecido pelos moradores da Mooca e regiões adjacentes, é realizado anualmente em comemoração ao Dia de São Cristóvão, padroeiro dos viajantes e patrono da Instituição.



Na ocasião, os padres Jesus (Paróquia São Pedro), Norival (Igreja São Felipe Neri) e os Legionários de Cristo (Casa de Retiro Nossa Senhora Aparecida) deram a bênção a todos os veículos que transitaram pela Rua Terenas, em frente ao nosso Pronto-Socorro Infantil. Mais de 1.400 veículos que passaram pela via também receberam a oração de São Cristóvão, chaveiro e porta-



documento para automóveis.

APRESENTAÇÃO AMÉRICA 3K

No dia 11 de junho, foi apresentado aos gestores e médicos das áreas envolvidas a América 3K. Essa empresa possui o robô HyperDryMist, cujo objetivo é a desinfecção de ambientes hospitalares, visando o controle de infecção hospitalar do Grupo São Cristóvão Saúde.

APRESENTAÇÃO SPHERA L+M

Em junho, a empresa L+M Gets apresentou aos nossos gestores a tecnologia Symptom Checker, das empresas Sphera e Spectator. São plataformas que integram com qualquer aplicativo e possuem algoritmos de sintomas e regra de negócio do cliente.

DESDOBRAMENTO DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

Na reunião de apresentação do Planejamento Estratégico de 2019 foi apresentado todo o escopo das ações estratégicas pelos gestores responsáveis ao Conselho Diretivo e equipes presentes. Além disso, também foi explanado, por meio do Mapa Estratégico de 2019, o status dos indicadores estratégicos alinhados com os objetivos/diretrizes do P.E. da Instituição. Nessa

oportunidade, os gestores discorreram sobre o monitoramento de desempenho e as ações dos meses de fevereiro a abril.

GESTÃO DE SINISTRO

Na reunião sobre a gestão de sinistro foram mapeadas e apresentadas todas as oportunidades de melhorias nos fluxos de suas atividades e em parcerias com outras áreas, incluindo o processo evolutivo das ações.

HOMENAGEM NA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DE SÃO PAULO



No dia 24 de junho, estive em sessão solene na Assembleia Legislativa de São Paulo, onde fui homenageado em comemoração ao Dia de Portugal, de Camões e das Comunidades Portuguesas, data festiva celebrada em 10 de junho.

A ocasião serviu para prestar homenagem pela minha descendência lusitana, bem como pelas contribuições junto à comunidade e o desenvolvimento das relações entre Portugal e Brasil, através da participação nos projetos luso-brasileiro.



STARTUPS

O Grupo São Cristóvão Saúde firmou parcerias com grupos de startups em São Paulo, São Carlos e nos Estados Unidos para realizar prospecção tecnológica exclusiva ao setor da saúde.

A parceria consiste em algumas rodadas de negócios concentradas nas demandas definidas. Por isso, temos agendas mensais para esses encontros visando o entendimento e as oportunidades de alavancar os resultados da Instituição.

No dia 26 de julho aconteceu o 4º encontro no Centro de Atenção Integral à Saúde (CAIS) para a apresentação de duas startups, tendo como objetivo demonstrar soluções em inovações de grandes fabricantes.

CIPA

Em julho foi realizada a eleição da CIPA – Gestão 2019/2020 para as unidades: Hospital e Maternidade, Mantenedora, CAAVs II, III e IV e CAIS.

A posse da nova gestão será dia 19 de agosto. A CIPA tem como objetivo a prevenção de acidentes e doenças decorrentes do trabalho de modo a tornar compatível permanentemente o trabalho, com a preservação da vida e a promoção da saúde do colaborador.

Palavra do CEO

PROGNÓSTICO DO COMISSIONAMENTO

Com base nas inconsistências geradas, identificamos a necessidade de automatizar algumas fases do processo de geração do comissionamento.

As automações foram implantadas em 100% da cadeia de comissionamento e a principal alteração foi a do vínculo sistêmico do produto.

PROGRAMA DE REDUÇÃO DE GASTOS E DESPERDÍCIOS

Em julho realizamos a 7ª reunião do Programa de Redução de Gastos e Desperdícios, que apresentou o resultado mensurado para as ações apresentadas pelas gerências. No período de janeiro a junho apresentamos um resultado que reflete 71% da meta Institucional representadas por 65 ações.

PRÊMIO SOCIOAMBIENTAL CHICO MENDES (PSACM)

Em virtude dos programas de utilização dos recursos naturais de forma consciente, defendendo a sustentabilidade ambiental, fomos contemplados, pela nona vez, com o Selo Verde do Instituto Chico Mendes de Meio Ambiente, através dos projetos que englobam a otimização de energia elétrica, água e reciclagem de resíduos.



Ao todo, das 1.800 empresas avaliadas, 500 receberam a premiação em diferentes categorias, dentre elas o Grupo São Cristóvão, que ganhou destaque na categoria Gestão Socioambiental Responsável, pelos programas de sustentabilidade, cumprindo normas de segurança e preservação dos recursos naturais, evitando desperdícios, modernizando equipamentos e cumprindo a legislação.

HOMENAGEM DO GRAACC AO GRUPO SÃO CRISTÓVÃO SAÚDE

No dia 25 de julho, o GRAACC - Grupo de Apoio ao Adolescente e à Criança com Câncer – promoveu um café da manhã especial em agradecimento às empresas parceiras da Instituição.

O evento ocorreu no Instituto de Oncologia Pediátrica e contou com a presença de diversos parceiros que ajudam a entidade a arrecadar fundos para o tratamento dos pacientes com câncer.

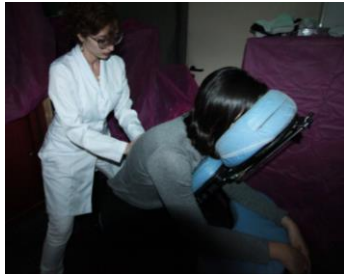


Palavra do CEO

XVII SIPAT

No mês de junho, o Grupo São Cristóvão Saúde concretizou a **XVII SIPAT** - Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho.

A programação contou com a apresentação descontraída do Grupo Operação de Riso, palestras



com os temas “Automotivação: você como responsável pelo seu sucesso!” e “Comportamento humano face os eventos adversos”,

além de *coffee* especial, massagem epicrânia e *quick massage*, proporcionando relaxamento físico e mental aos nossos colaboradores.



AÇÕES EM ANDAMENTO

INDICADORES DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

No dia 25 de julho foi realizada a reunião de Análise Crítica dos Indicadores do Sistema de Gestão da Qualidade ISO 9001:2015 e ONA, referente ao terceiro bimestre de 2019, sendo discutidas propostas de ações de melhorias aos indicadores que estavam fora da meta.

O Plano de Saúde e as áreas corporativas estão com performance de 83,18 % de atingimento de suas metas. Já a Rede Própria e áreas corporativas estão com performance de 83,60%.

Parabéns aos gestores e suas equipes pelo empenho e dedicação dos resultados obtidos.

COMITÊ EXECUTIVO: DELOITTE

Realizamos algumas reuniões de status com a Consultoria Deloitte, nas quais foram apresentadas as ações que, atualmente, estão sendo trabalhadas, incluindo painel de bordo, visão geral e os indicadores do projeto.

Essa consultoria tem apoiado o Grupo São Cristóvão Saúde com os projetos para o entendimento das oportunidades de alavancar os resultados institucionais em conjunto com os gestores, buscando implantar ações que respondam aos pontos de melhorias.



Palavra do CEO

CONSULTORIA SUGAR ADS

Estamos cada vez mais investindo em nosso crescimento, incluindo a área digital. Por isso, contratamos a consultoria Sugar Ads, especializada em potencializar a imagem da Instituição, através dos meios de comunicação digitais, como Instagram, Facebook, Youtube, LinkedIn e canais de reclamação. O objetivo deste investimento é que, por meio do aumento de leads (possíveis compradores), possamos angariar mais beneficiários para nossa carteira, além da retenção dos atuais beneficiários, visando melhorar o canal de relacionamento e, por consequência, o acolhimento aos nossos clientes.

Na oportunidade, a parte de vendas também será beneficiada, tendo em vista que estamos trabalhando na estruturação de uma ferramenta para tornar o processo e a gestão de vendas on-line, o que trará mais agilidade nessa área.

CENTRO AMBULATORIAL - UNIDADE VII



A nova Unidade de Negócio do Grupo São Cristóvão, situada nas proximidades do bairro Anália Franco, será um Centro de Excelência para Ortopedia e Medicina Esportiva, tendo como objetivo o atendimento da linha de cuidado integral da especialidade (joelho, quadril, coluna, mão, membros superiores e punho, ombro, pé e tornozelo). A nova unidade oferecerá serviços particulares e também aos beneficiários do Plano de Saúde São Cristóvão.

BIOSAÚDE

No dia 12 de junho me reuni com o CEO da Biosauúde, Sr. Alcides Sergio Martins. Graças ao nosso crescimento, ampliamos nossa rede de atendimento junto ao Hospital Portinari iniciando a ação no mês de agosto junto com a Biosauúde. Essa é mais uma parceria que se estabelece entre operadoras verticalizadas fortalecendo o sistema de saúde suplementar.

RETENÇÃO DE CLIENTES

A fim de fortalecer o crescimento sustentável do São Cristóvão Saúde aprovamos diversos processos para a retenção de clientes, sendo reformuladas as principais atividades do pós-venda, como implantação de *downgrade* de produtos, centralização de célula de cancelamento de contratos e reabordagem de clientes excluídos.

EMPRÉSTIMO CONSIGNADO

Apresentamos aos gestores a contratação da Empresa H3R, sendo mais uma parceria para opção de crédito consignado em folha de pagamento aos nossos colaboradores.

Essa empresa possui como diferencial finalizar as operações por e-mail ou whatsapp, além de creditar para a nossa Instituição um percentual sobre as operações finalizadas.

Essa renda, mantida em uma conta, será revertida em prol dos colaboradores, através

Palavra do CEO

de subvenções em cursos e programas de treinamento específicos.

CFTV

Graças ao processo progressivo da Instituição, percebemos a necessidade de expandir nossa central de monitoramento por câmera, com o objetivo de prevenir riscos e aumentar a segurança de todos. Desta maneira, estamos reestruturando a área física e investindo em tecnologia de ponta.

CERTIFICAÇÃO INTERNACIONAL

GRUPO SÃO CRISTÓVÃO SAÚDE RECEBE CERTIFICAÇÃO INTERNACIONAL CANADENSE

No dia 04 de julho, a Instituição realizou a cerimônia de entrega da mais importante certificação hospitalar. A HSO - *Health Standards Organization*, por intermédio do IQG – Instituto Qualisa de Gestão, conferiu ao Hospital e Maternidade São Cristóvão (HMSC) e Centros Ambulatoriais Américo Ventura (CAAVs) a certificação **Qmentum International Diamond**, sendo um modelo de avaliação de serviços de saúde, aplicado em mais de 30 países, que assegura às organizações os requisitos internacionais de governança e boas práticas assistenciais. E, dos 5.600 hospitais brasileiros, apenas 101 possuem a acreditação Qmentum.



A solenidade contou com o meu pronunciamento, além da Diretora de Estratégia e Gestão, Caroline de Freitas Ventura Amaro; do CEO do IQG, Dr. Rubens Covello; e do Consul Geral do Canadá em São Paulo, Stéphane Larue, que fez questão em destacar que o Hospital e Maternidade São Cristóvão passou a fazer parte do seletor grupo europeu e canadense que preza pela assistência, com qualidade e segurança do paciente.



Durante quatro anos, passamos por um longo processo de adequação e aprendizado para a implantação de todas as práticas de segurança, as ROPs - *Required Organizational Practices* – sendo essas relacionadas à segurança na utilização de medicamentos, identificação do paciente, segurança na assistência cirúrgica e o papel da família na segurança do paciente.

Durante a cerimônia, as campanhas Institucionais da Qmentum, realizadas pelo time de comunicação do Grupo São Cristóvão, foram apresentadas aos convidados. Essa equipe,

Palavra do CEO

denominada “Liga Qmentum”, executou várias ações para divulgar as ROPs, bem como fortalecer as práticas implantadas com foco na segurança do paciente. O evento trouxe como surpresa a Liga da Justiça da ONG “Heróis do Bem”, simbolizando a força e a coragem de cada profissional do São Cristóvão Saúde para a conquista do certificado. Os heróis também aproveitaram a ocasião para visitar os pacientes do Pronto-Socorro Infantil e Internação Pediátrica, trazendo alegria e emoção a todos.

Reforço que toda a trajetória de sucesso do Grupo São Cristóvão Saúde só foi alcançada através da construção de um verdadeiro time que vem se profissionalizando a cada dia, focado na evolução e crescimento institucional. Isto só pôde ser alcançado graças a performance, carinho e dedicação de nossos profissionais. Muito obrigado a todos!

Valdir Pereira Ventura

Presidente/ CEO Grupo São Cristóvão Saúde