

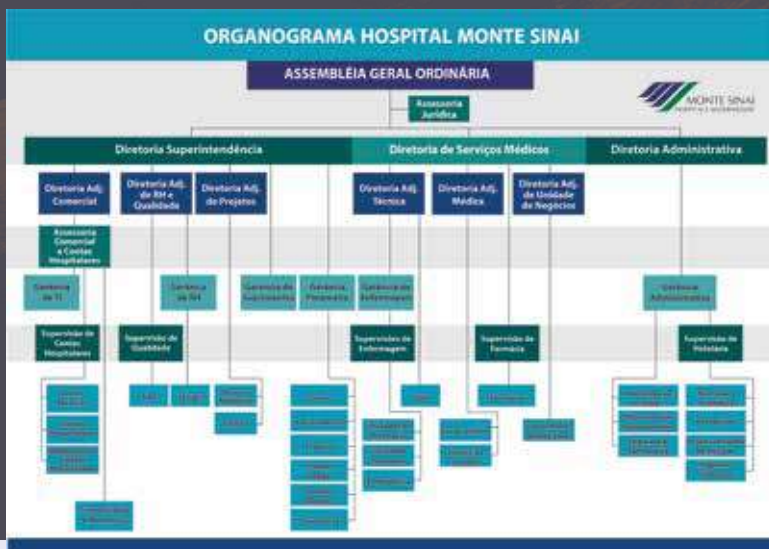


RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE E GESTÃO

2018



MONTE SINAI
HOSPITAL E MATERNIDADE



José Mariano Soares de Moraes
Ricardo Campello
Iomar Pinheiro Cangussu
Ângelo Marciano Lopes
Flávio José Barbosa Leite
Gustavo de Moraes Ramalho
Jorge Montessi
José Lindomar Delgado
Lincoln E. V. Viiera de Castro Ferreira
Rodrigo Peixoto

Diretor-Superintendente
 Diretor Administrativo
 Diretor de Serviços Médicos
 Dir. Adjunto de Negócios
 Dir. Adjunto Técnico
 Dir. Adjunto de Projetos
 Dir. Adjunto Médico
 Dir. Adjunto de RH e Qualidade
 Dir. Adjunto Comercial
 Diretor Clínico

Coordenadores

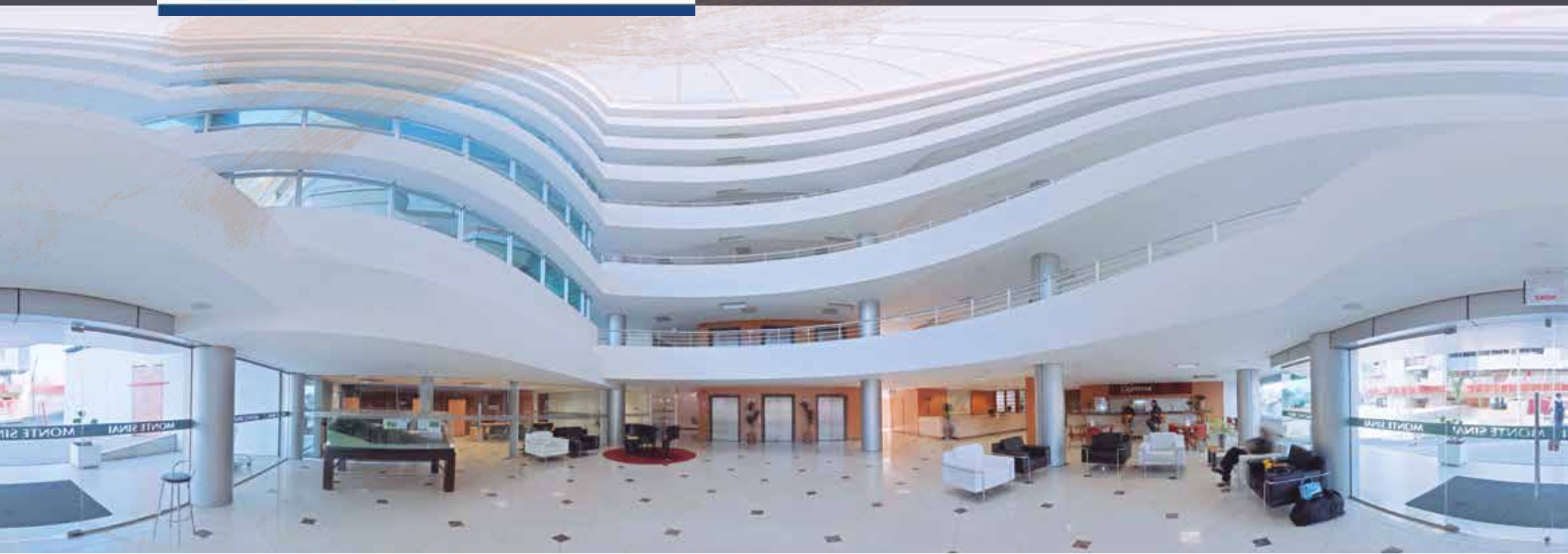
Edmilton Pereira de Almeida
 Raimundo Lélis
 Vítor Alvim | Isaac Eduardo Arana
 Juarez Silva Araújo | Marco Aurélio F. de Oliveira
 Rosa Maria Silva Nunes e Santos
 Angelo Atalla
 Evandro Soldate Duarte | José Francisco N. P. Neves
 Paulo Sérgio G. da Costa | Eduardo Carvalho Siqueira

Médicos

UTI Adulto
 Unidade Coronariana
 UTI Neonatal
 Emergência
 Pronto Atendimento
 Agência Transfusional |
 Gestão do Corpo Clínico | Centro Cirúrgico
 SCIH

RELATÓRIO DE GESTÃO E SUSTENTABILIDADE 2018

Produção e realização: Hibisco Comunicação | Idealização e redação: Mirian Ferreira
 Diagramação: Rosiane Delgado
 Orientação de conteúdo: Eduardo Cezário de Oliveira



Quádruplo objetivo

Com o conceito do triple bottom line (Economicamente Viável | Ambientalmente Correto e Socialmente Justo) consolidado na cultura da instituição, o Monte Sinai busca adotar uma tendência mundial na linha de cuidados hospitalares, o Triple Aim (Triplo Objetivo - da tradução em inglês), mas já partindo para a atenção ao quarto objetivo (Quadruple Aim) que trata de quem cuida também.

A tradução destes objetivos na rotina hospitalar, introduzida há alguns anos na cultura das rotinas assistenciais, é trabalhar incessantemente para melhorar a experiência do paciente, no cuidado centrado no paciente e na redução de custos. Atitudes que visam otimizar o desempenho. No entanto, a força de trabalho na Saúde relata esgotamento na rotina afetando os resultados e, para evitar risco ao Objetivo Triplo, insere-se um quarto ponto nesta bússola: melhorar a vida profissional dos profissionais de saúde, incluindo médicos e funcionários. Literalmente, cuidar de quem cuida, um foco que também ganha espaço nas estratégias da instituição.



SUMÁRIO

Ambientalmente Correto

Página 13



Economicamente Viável

Página 23

Socialmente Justo

Página 35



VISÃO ESTRATÉGICA
Diretrizes organizacionais,
nossos números, macroprocesso
e reconhecimento
Página 3

LINHA DO TEMPO,
resumos dos últimos 24 anos e
adesão ao pacto global da ONU
Página 8

1

Visão ESTRATÉGICA



Diretrizes ORGANIZACIONAIS

Missão do Monte Sinai

PRESTAR ASSISTÊNCIA HOSPITALAR COM QUALIDADE, SEGURANÇA, HUMANIZAÇÃO E ÉTICA, POR MEIO DE TECNOLOGIA MODERNA E PROFISSIONAIS COMPROMETIDOS

Visão 2023

SER CONSIDERADO UM DOS MELHORES HOSPITAIS DO PAÍS.

Valores e políticas

QUALIDADE

ASSEGURAR A QUALIDADE POR MEIO DA EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO, BUSCANDO SEMPRE A MELHORIA DOS PROCESSOS E SERVIÇOS PRESTADOS COM MENTALIDADE NA PREVENÇÃO DOS RISCOS.

SEGURANÇA

CUMPRIR AS INTERFACES DOS PROCESSOS ALINHADOS À GESTÃO DE RISCO.

ACOLHIMENTO

ACOLHER COM COMPROMISSO ÀS NECESSIDADES DOS CLIENTES QUE PROCURAM A INSTITUIÇÃO.

ÉTICA

AGIR PROFISSIONALMENTE, RESPEITANDO AS PARTES INTERESSADAS DA ORGANIZAÇÃO COM TRANSPARÊNCIA NAS RELAÇÕES.

INOVAÇÃO

INVESTIR CONTINUAMENTE EM MODELOS DE GESTÃO INOVADORES, CAPACITAÇÃO DO CORPO CLÍNICO E FUNCIONAL, AGREGADOS A EQUIPAMENTOS DE TECNOLOGIA DE PONTA.

SUSTENTABILIDADE

DESENVOLVER E ESTIMULAR AÇÕES NO CAMPO SOCIAL, AMBIENTAL E ECONÔMICO, ATENDENDO AS NECESSIDADES ATUAIS COM VISÃO DE LONGO PRAZO.

Códigos e políticas setoriais

Conduta e Ética

Assegurar a Qualidade por meio da excelência no atendimento, buscando sempre a melhoria dos processos e serviços prestados.

Excelência no Atendimento

Cumprir as interfaces dos processos alinhados à gestão de risco.

Política de Recursos Humanos

Acolher com compromisso às necessidades dos clientes que procuram a instituição.

Política de Comunicação

Agir profissionalmente, respeitando as partes interessadas da organização.

Perfil Epidemiológico

Investir continuamente em modelos de gestão inovadores, capacitação do corpo clínico e funcional, agregados a equipamentos de tecnologia de ponta.

Comitês de área e de Especialidade

Desenvolver e estimular ações no campo social, ambiental e econômico, atendendo às necessidades atuais com visão a longo prazo.

Monte Sinai EM AÇÃO

Estar preparado para o futuro é o foco da estratégia da diretoria nos últimos dois anos. Com a turbulência político-econômica vivida no país e ameaça de mudanças no cenário da saúde suplementar local, enxugar, reorganizar, mas sempre com desenvolvimento, investimento e alimentando o DNA da inovação, o Monte Sinai não parou de crescer.

E foi além, investiu em parcerias estratégicas formando aliança com o Hospital Albert Sabin na verticalização sustentável do plano de saúde que já tinha posicionado no mercado, o, agora, Sabin Sinai,



visando um crescimento competitivo. Na área da Oncologia, para se posicionar com diferencial se aliou com quem já fazia diferença no mercado, e também já atuava nos quadros do Hospital. A Centerq entendeu o peso da união como a marca do Hospital, nasce o Centro de Oncologia Monte Sinai. Tudo isso num ano de muitas obras concluídas - Maternidade, reforma de andares, expansão do Centro Cirúrgico - e sustentam a posição do Monte Sinai na liderança da assistência hospitalar de excelência.

DIRETORIA DO HOSPITAL MONTE SINAI



Estrutura consolidada

Tendo completado 24 anos do início das operações e 30 anos da constituição societária, o Monte Sinai consolida o crescimento físico estrutural em 2018. Mas continua em franco desenvolvimento.

Investimento em alta complexidade

Inovando sempre, o hospital cresceu na oferta de serviços e procedimentos especializados (Fibrilação Atrial, Oncologia, Transplante Alogênico), investindo na estrutura de suporte das áreas e no aproveitamento da alta qualificação de seu Corpo Clínico.

265

Leitos operacionais

53

Leitos de UTI

10.729

Cirurgias (exceto partos)

2.362

Pessoas (médicos + funcionários)

Nossos números

15.424 consultas no Pronto Atendimento | 35.990, ambulatoriais

265 Leitos operacionais de internação | 53 leitos de UTI

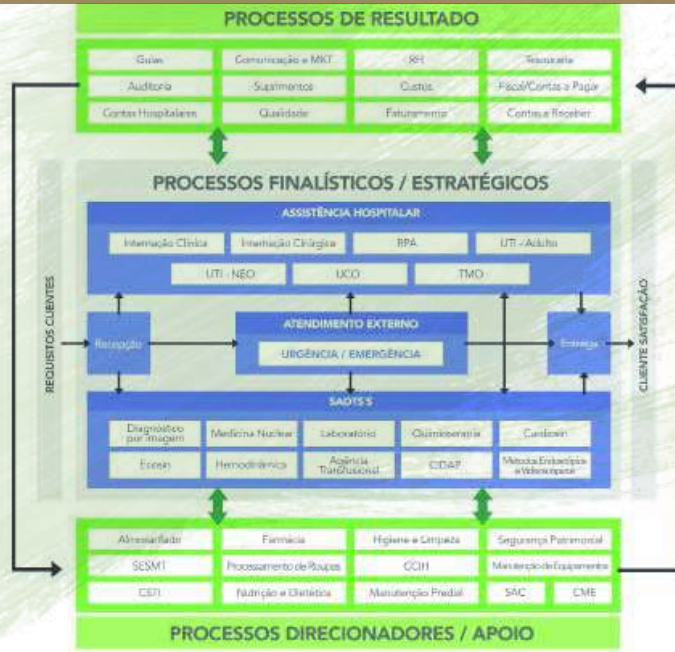
1.382 médicos cadastrados | 980 funcionários

10.729 cirurgias | 707 partos

12.696 internações

Macroprocesso

Assegurar que os processos ocorram adequadamente é fundamental, não apenas para maximizar o valor de entrega dos serviços aos clientes, externos e internos, mas também pela razão de ser do Hospital: salvar vidas e cuidar da saúde das pessoas.



Reconhecimento

Certificações de Qualidade



Hospital Associado Titular



Reconhecimento/indicador de mercado



CATEGORIA HOSPITAL

- Monte Sinai > 37,5%
- Santa Casa > 23,5%
- Albert Sabin > 19,1%
- HMTJ > 7,8%
- HPS > 3,4%
- Outros > 8,7%

Reconhecimentos de governança clínica



Linha do tempo



1994

1994: inaugurado em março e com atividades iniciadas em maio, o Monte Sinai sai do papel.

1995/6



1995: com 24 leitos, o Monte Sinai começa sua jornada de permanente ampliação. 1996: com o 3º andar concluído, o Monte Sinai amplia a maternidade e o berçário.

1997

1997: o Monte Sinai conclui mais dois andares, nova e completa UTI, amplia o número de leitos na UTI Neonatal e duplica o centro cirúrgico. E já com projeto visando nova expansão.

1998

1998: o Hospital triplica a capacidade de atendimento, transfere a UTI Adulto, e cria uma recepção para atendimento de emergência no primeiro andar, reinstalando em melhor espaço os serviços de Endoscopia e Hemodinâmica.



1999



1999: o Monte Sinai cria uma Unidade Coronariana. São inaugurados o Setor de Emergência 24 horas, a recepção para consultas e o auditório do Centro de Estudos.



2000: o Hospital é o primeiro da cidade com heliponto. Permitindo pouso noturno.

2001

2001: concluídas as obras no 5º andar, que recebe o Setor Administrativo.



2003: o Hospital lança seu novo plano de expansão: a construção do Complexo Hospitalar Monte Sinai.

2006



2006: o Hospital amplia a capacidade de atendimento com novos leitos nas enfermarias, apartamentos no prédio oeste e reformula setor de Emergência.

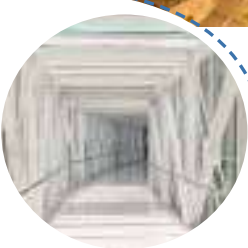
2009

2009: Monte Sinai inaugura nova entrada pela avenida Itamar Franco (antiga av. Independência) e nova UTI. Com o prédio leste pronto, toda a área de apoio (Qualidade, RH, SESMT e refeitório) ganha nova disposição e muito mais espaço.



2017: Acontece o primeiro Transplante Hepático do Monte Sinai.

2017



2010/13

2013: O Centro Médico Monte Sinai começa a ser ocupado. A UC é ampliada.

2014

2014: Começam os procedimentos em Transplante de Medula Óssea e de Córneas, após autorização no fim do ano anterior. Braquiterapia ganha upgrade.



2015

2015: Hemodinâmica realiza umas das primeiras TAVIs do país em paciente grave, internada por 130 dias.



2016

2016: Monte Sinai constrói e entrega UBS do Dom Bosco. E, é único com selo de qualidade da ANS, em Juiz de Fora.





2018

2018: Em obras durante todo o ano, o Hospital Monte Sinai começou o período racionalizando processos e custos, mas não seu desenvolvimento. A maioria das conclusões das obras aconteceram no segundo semestre, com destaque para o Centro de Oncologia Monte Sinai e a Nova Maternidade e Unidade da Mulher. A área administrativa também começou a entrega da reforma do prédio Oeste, com o primeiro e segundo andares completamente revitalizados, troca das mantas na maior das áreas comuns, além de pintura nova de toda a estrutura dos dois prédios e vegetação nas jardineiras. Parcerias estratégicas também se tornaram realidade, com destaque para o case do Sabin Sinai, que já é sucesso.





ADESÃO AOS PRINCÍPIOS DO PACTO GLOBAL ONU

PRINCÍPIOS DE DIREITOS HUMANOS

- 1. Respeitar e proteger os direitos humanos;
- 2. Impedir violações de direitos humanos;

PRINCÍPIOS DE DIREITOS DO TRABALHO

- 3. Apoiar a liberdade de associação no trabalho;
- 4. Abolir o trabalho forçado;
- 5. Abolir o trabalho infantil;
- 6. Eliminar a discriminação no ambiente de trabalho;

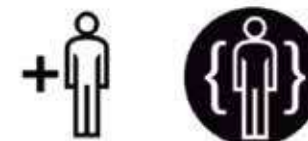
PRINCÍPIOS DE PROTEÇÃO AMBIENTAL

- 7. Apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais;
- 8. Promover a responsabilidade ambiental;
- 9. Encorajar tecnologias que não agridem o meio ambiente.

PRINCÍPIO CONTRA A CORRUPÇÃO

- 10. Combater a corrupção em todas as suas formas inclusive extorsão e propina.

DIREITOS HUMANOS



TRABALHO



MEIO AMBIENTE



COMBATE À CORRUPÇÃO



^Apoio ao Projeto Jovem Aprendiz



Encontro de Fornecedores para estimular relações transparentes>

Redefinição do Compliance com a Liderança

< Inserções de novas tecnologias que não agridem o meio ambiente



2

Indicadores SUSTENTÁVEIS



12 obras
concluídas.
1.030 ml de
álcool gel por
paciente/mês.
4.077 visitas
pro-ativas
realizadas.

Ambientalmente **CORRETO**

Do aproveitamento da luz natural e clareamento das superfícies, passando pelo rigor no cumprimento das exigências legais ao encantamento do cliente, ter ambiente sustentável para o Monte Sinai está em cada detalhe estrutural, em cada pessoa que faz a diferença. Num ano de revisão da força de trabalho, 2018 foi um divisor de águas frente a um cenário em mudança, que desafiou todos a fazerem mais com menos, e sem perder o olhar no paciente e em quem cuida dele. Perto de completar seu primeiro quarto de século, o Monte Sinai segue em expansão.



Na vanguarda da Saúde

Com salas inteligentes, integradas, com equipamentos reguláveis e possibilidades de transmissão de vídeo em tempo real, o Monte Sinai tem, hoje, um dos Centros Cirúrgicos mais modernos do país.

Mais segurança para o paciente

Uma plataforma integra os sistemas disponibilizando imagens, laudos, além do prontuário do paciente. A Cirurgia em 3D garante imagens mais reais do tecido na videolaparoscopia.

Salas 1 a 5

+ Farmácia Satélite entregues em Jan/18

Salas 6 e 7

+ sala de guarda de equipamentos e RPA

10 e 11

Em conclusão, para o Centro Obstétrico

8,9,12 e 13

Previstas para 2019, completam a obra

Mais conforto para os profissionais

Ergonômicos e adaptáveis, os equipamentos possibilitam customização, projetados para otimizar ao máximo o tempo de cirurgia. A mesa cirúrgica tem constituição modular e permite grande flexibilidade de movimentos, tela 4K para visualização de exames e outros vídeos auxiliares e focos cirúrgicos de led geram luz branca de alta intensidade sem a necessidade de haver ajustes durante o procedimento.

Novo Centro Cirúrgico



Ambientes práticos. Sem abrir mão do conforto



CENTRO DE ONCOLOGIA

A arquitetura do novo Centro de Oncologia alterou parte da fachada do Centro Médico Monte Sinai para melhor aproveitamento da luz e para que a vista contribuísse no processo terapêutico do setor de Quimioterapia.



REFORMA DOS ANDARES

O primeiro andar de internação do prédio Oeste no modelo estrutural do bloco Leste confere, além de novo mobiliário e padronização estética dos apartamentos, melhor iluminação, segurança de portas, janelas e mais conforto.



NOVA MATERNIDADE

O novo espaço é uma unidade de acolhimento e atenção à mulher e ao binômio mãe/bebê. Sala de parto humanizado, suítes e área de convivência, isolamento acústico e harmonia arquitetônica para que a gestante não se sinta num ambiente hospitalar.

Novas mantas acrílicas

A passarela sobre a avenida Itamar Franco ganhou piso totalmente revitalizado e as novas mantas vinílicas nas áreas comuns do prédio Oeste clarearam o ambiente, além de facilitar a manutenção da higienização.

Consultório da Gineco no PA

Com o plantão de Ginecologia e Obstetrícia, que teve início em julho, foi necessário um consultório dedicado e para garantir o atendimento adequado. Uma das salas do Pronto Atendimento ganhou reforma total.



Revitalização da fachada

Toda a área externa do Hospital, nos dois blocos, ganhou pintura e revitalização com colocação de vegetação nas jardineiras.

Fisio e Fono: novas salas

As equipes de Fonoaudiologia e Fisioterapia ganharam espaço adequado para organização do seu trabalho, passando a ter um ponto fixo no espaço reformado, ocupado antes pelo setor de Onco-Hematologia.

Realizações concluídas em 2018



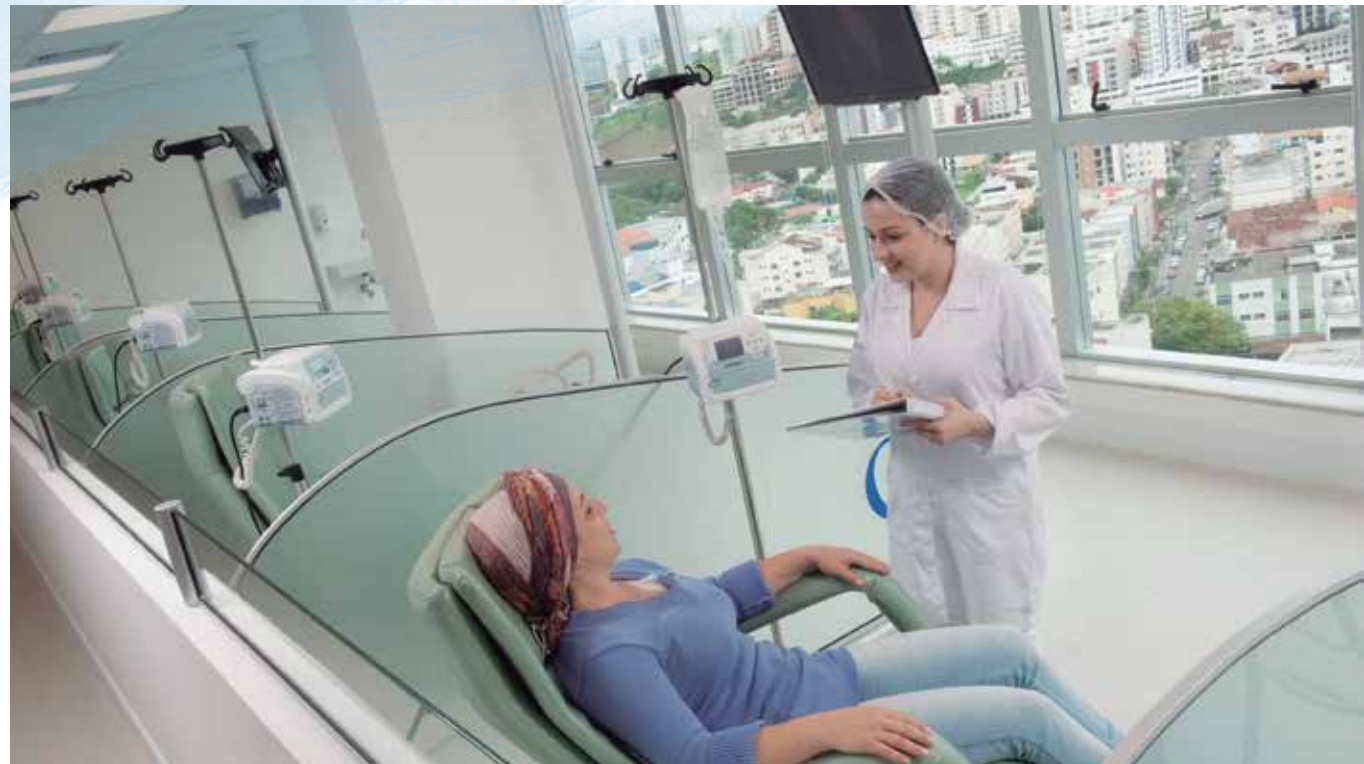
Alteração e aprovação do projeto na ANVISA para o setor de Nutrição e Dietética | Centro de Oncologia Monte Sinai | Implantação de acesso e estacionamento no setor de Oncologia do Centro Médico | Reforma do 1º andar de internação do prédio Oeste | Obras do Centro Cirúrgico - salas 1 a 5, e Farmácia Satélite (em janeiro), reforma das salas 6 e 7,

Área de circulação interna também ganha padrão no início da reforma dos andares do prédio Oeste

salas 10 e 11 (em andamento), conclusão da Sala de Guarda e RPA | Conclusão do 3º andar Leste | Projeto de adequação e aprovação do AVCB (em andamento) | Revitalização da fachada do hospital | Reforma do piso da passarela | Colocação de manta vinílica nas áreas comuns do prédio Oeste | Reforma da sala 1 (consultório Gineco-obstétrico) do Pronto Atendimento | Novas salas para Fisioterapia e Fonoaudiologia | Troca de sistema de controle da catraca do refeitório dos funcionários | Nova Maternidade.

Centro de Oncologia Monte Sinai

Diferenciais arquitetônicos: único conjunto de salas com vista panorâmica no Centro Médico (Sala de Quimioterapia) | Acesso privativo para o paciente | Aproveitamento maximizado da luz natural | Boxes para quimio infantil e paciente debilitado (privacidade) | Capela com entrada e dispensa de medicamentos independentes | Consultórios amplos (aproveitamento de luz natural).



Unidade da Mulher e Nova Maternidade

O novo espaço que o Monte Sinai inaugurou em dezembro, muito além de abrigar a nova maternidade do Hospital, é um centro de atenção a mulher, num andar essencialmente feminino para procedimentos específicos e com acolhimento diferenciado.



Além do controle no uso dos insumos que são marcadores de sustentabilidade ambiental (resíduos | energia | água | papel), o Monte Sinai iniciou em 2018 uma revisão geral dos custos visando o consumo racional. A partir da mudança de processos, seja na forma de compra, utilização ou controle de estoque, os impactos começam a surgir e terão grande retorno em 2019, aliando o ideal de ser ambientalmente correta, com reflexo direto na sustentabilidade financeira.

Indicadores de sustentabilidade no Monte Sinai

226.239

kw/h de energia consumidas por mês. Com o grande diferencial de mudança de processo de compra de energia: do mercado cativo para o mercado livre

3.769,1

m³ de água consumidas por mês

51t

/mês de roupa processada

228.250

unidades de papel consumidas por mês. Consumo global

23,12t

/mês: resíduos não recicláveis

0,88t

/mês: resíduos recicláveis

2,65t

/mês: resíduos infectantes





-10%
custo direto de
obras e materiais

-10%
custos gerais com
manutenção

-15%
com racionalização
dos processos da
Nutrição

Economia de energia: mercado livre

Com a mudança do processo de compra de energia, negociando compra antecipada no mercado livre, a economia (parcial) do hospital em 2018 foi de mais de R\$ 500 mil.

Gerenciamento do parque gráfico

Em contabilização, mas já com retorno acima da expectativa, a mudança do modelo de gestão de impressoras (pagamento por cópia) trará economia não só na eliminação de custo com compra e manutenção de equipamentos, mas também no volume de papel.



Racionalização do custo direto

Apenas com revisão dos processos e racionalização de compra e uso de materiais, a Direção Administrativa contabilizou economia nos setores de Obras (-10%), considerando o custo direto com racionalização de mão-de-obra e materiais; Manutenção (-10%); Nutrição (-15%) e, a contabilizar em 2019, no setor de Segurança Corporativa, que tem novos processos em fase de implementação.



3

**Economicamente
VIÁVEL**

Crescimento

SUSTENTÁVEL

Mesmo diante do cenário de um novo entrante, que também é fonte pagadora, o Monte Sinai transforma a ameaça em oportunidade de crescimento. A ideia é sustentar um diferencial comparativo que será difícil de igualar em curto ou médio prazo. Em 24 anos de funcionamento, o Monte Sinai não ficou um dia sem crescer. 2018 não foi diferente.

Com estrutura consolidada e incremento de novas técnicas e tecnologias, o Hospital sustenta sua permanente expansão.



Incrementando os players da atividade-fim

Com 24 anos de investimento em inovação aplicada à Saúde, o Monte Sinai se destaca em todos os processos da governança clínica, à segurança do paciente; passando pela constante produção científica, e com tecnologia de ponta, sempre trazendo a capacidade de seu corpo técnico-assistencial em Saúde de excelência.





1.206
postagens de
INSTAGRAM

125..
comunicados
internos

10
eventos próprios
(científicos ou para leigos)
produzidos

78
COBERTURAS
FOTOGRAFICAS

42
jornais internos
FIQUE LIGADO

58
postagens de
FACEBOOK por mês
em média

28
produções de entrevistas de
fontes do hospital, sendo 21 para o
programa PERGUNTE AO DOUTOR da
rádio CBN JF



Meios de comunicação Monte Sinai

Público-alvo	Ferramentas de Comunicação
Acionistas/cotistas	Assembleia Informações Financeiras
Clientes/pacientes	Pesquisa contínua de Satisfação > impresso Regulamento (impresso/leitos) Website (Fale Conosco + pesquisa on line) Mídias Sociais SAC Campanhas de mídia (pagas) Folhetos Informativos
Corpo Clínico	Sinai News (impresso) Sinai Doctor (bimestral - site/ quadro aviso/virtual) Reuniões de especialidades + Sessão Clínica (mensal) Eventos científicos Eventos sociais Desktop dos computadores internos WhatsApp (comunicação / Guias e outros setores) TV corporativa/ Guias TV Centro Cirúrgico
Funcionários	Fique Ligado (jornal mural semanal) Display - Refeitório Quadros de Gestão à vista Quadros de aviso Comunicados por e-mail (CMÇ/Qualidade/RH) Portal (intranet) Banners Campanhas de endomarketing
Comunidade/Sociedade (Fale Conosco)	Website Mídias sociais Campanhas de mídia (pagas) Releases (com feedback na imprensa) Patrocínio / parcerias com ONGs Patrocínio / eventos científicos SAC Portas-Abertas Sinai News (semestral - impresso)
Imprensa	Website Mídias sociais Assessoria de Imprensa Releases Sinai News (impresso)
Governos/entidades	Sinai News (semestral - impresso)



GOVERNANÇA CLÍNICA

Indicadores assistenciais | Segurança do Paciente



PROTOCOLOS INSTITUCIONAIS

No caso do Protocolo de AVC, o cumprimento correto dos processos resultou no reconhecimento em um grupo seletivo de hospitais que fazem parte do Projeto Angels.

A equipe assistencial também avançou no protocolo de TEV (Tromboembolismo Venoso), IAM e Sepsis, especialmente na primeira hora.



DIFERENCIAIS NA ASSISTÊNCIA

O trabalho bem feito do Time de Acesso Vascular e Terapia Infusional conseguiu o primeiro aparelho de micro punção guiada por ultrassom de Minas Gerais. Além do pioneirismo nas técnicas de Endoscopia Digestiva, Hemodinâmica, Cirurgia abdominal e avanços na área de transplantes: credenciamento do TMO Alogênico.



SIMULAÇÃO REALÍSTICA

Em 2018, o avanço na cultura da Segurança do Paciente foi sensível. Além da manutenção da consultoria na área, as equipes amadureceram na prática dos protocolos específicos e incremento das práticas como walking round, encontro com clientes e workshop de simulação realística.

A satisfação dos clientes na prática



PRÁTICAS IMPLEMENTADAS a partir do Walk Round e Conselho Consultivo: Implantação do Sistema de Controle de Dieta informatizado e revisões em diversos processos da Nutrição | Extinta a utilização do campo impermeável do Centro Cirúrgico | Ajuste no processo da Farmácia para evitar atraso na dispensação de mat/



Conselho Consultivo e Walk Round: ouvir para fazer cada vez mais e melhor

med, principalmente nos finais de semana e feriados | Apontada necessidades de compras e processos de manutenção de equipamentos | Melhorias na interface com parceiros (ex: Radiologia) | Avanços nos processos com melhor comunicação entre equipes de Lavanderia e Higiene e Limpeza com a Enfermagem | Ajuste nos fluxos de transporte de pacientes para Centro Cirúrgico | Realização de curso de capacitação da equipe em Cardiologia, dentre outros.

Indicadores e práticas assistenciais

PRATICAS ASSISTENCIAIS: Aplicação da pesquisa de mensuração da percepção da cultura de segurança do paciente (HSOPSC) para funcionários | Implantação dos rounds de segurança do paciente | Treinamentos voltados para a cultura de segurança e experiência do paciente direcionados à liderança da equipe multidisciplinar da assistência (Enfermeiro, Fisioterapeuta, Nutricionista, Farmacêutico, Fonoaudiólogo e Psicólogo) | Apresentação, na reunião mensal do serviço de enfermagem, da estatística dos incidentes notificados e as ações de melhorias definidas na reunião do NSP/CGM | Discussão dos eventos adversos graves nas reuniões do NSP/CGM | Implantação do "Conselho de Consultivo" | Apresentação mensal dos resultados dos protocolos institucionais (IAM, AVC, TEV e SEPSE) nas reuniões de Análise Crítica Estratégica | Inauguração da Unidade de Fibrilação Atrial | Aplicativo móvel (software Magnus) para auxílio à gestão assistencial (TMO e Hemodinâmica) | Readequação do quadro / capacitação/competência e habilidade dos médicos hospitalistas | Cirurgia 3D.

100%

taxa de abertura do
Protocolo de AVC

33,13

min/média
Tempo Porta-Tomografia
(Protocolo de
AVC)

95,09%

taxa de avaliação
quanto ao risco de
TEV

79,17%

taxa de abertura do pacote
1ª hora de abertura do pacote
>=18 anos

13,73

atendimentos mês,
média, de RESPOSTA
RÁPIDA

95,83%

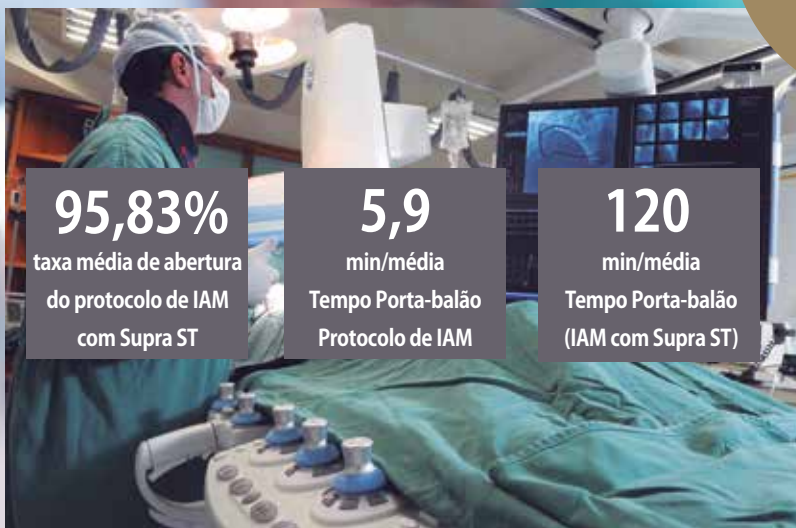
taxa média de abertura
do protocolo de IAM
com Supra ST

5,9

min/média
Tempo Porta-balão
Protocolo de IAM

120

min/média
Tempo Porta-balão
(IAM com Supra ST)



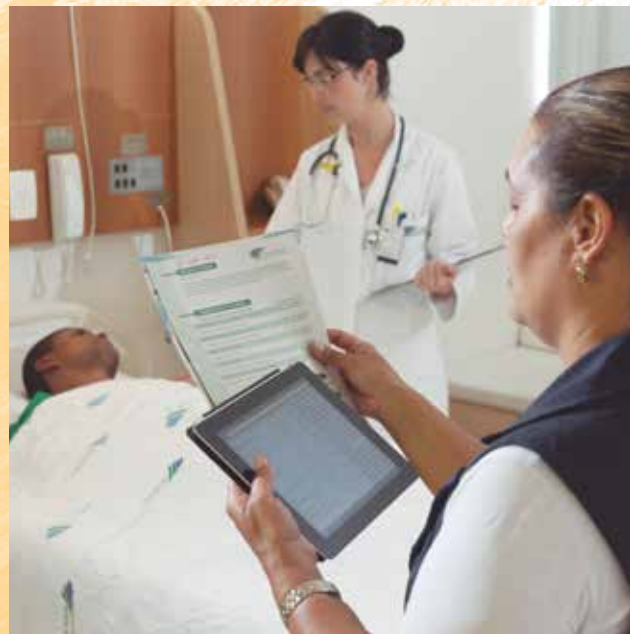
Novo sistema de senhas

Para melhorar a informação e agilizar a assistência ao paciente no Pronto Atendimento, o setor ganhou um totem com indicação de prioridades e sistema informatizado de convocação na sala de espera, pela tela de uma TV.



Gerenciamento de leitos

Com o novo sistema Voice, os responsáveis pela Admissão, Hotelaria, Gestão de Leitos e outros, têm todas as informações de preparo dos leitos na mesma tela, informando tempo de higienização e prazos para liberação dos leitos.



Experiência do cliente

Além da visita pró-ativa que tenta cobrir o máximo de leitos diariamente, a equipe do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), atende solicitações *in loco* e trata a satisfação do paciente. Os momentos de verdade são trabalhados com todos os profissionais com interface direta com o cliente e o hospital aderiu ao Net Promoter Score (NPS) nas Pesquisas de Opinião.



Produção científica em destaque

Reuniões por especialidade, jantares científicos, cursos e simpósios movimentaram a produção científica do Corpo Clínico do Monte Sinai em 2018.

Centro de Estudos em expansão

Com agenda científica muito disputada em 2018, o Centro de Estudos Monte Sinai se preparou para expandir: terá um novo auditório em 2019 que poderá comportar os pedidos de agendamento e acatar mais eventos de outros públicos e instituições.

106

eventos no Centro de Estudos

11

reuniões e encontros regulares

8

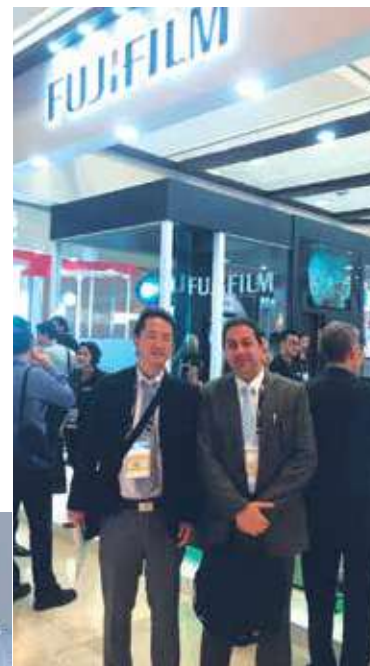
reuniões científicas periódicas do Corpo Clínico

Muitas horas de aprendizado

Produção científica em 2018 (eventos novos e regulares): Reunião Multidisciplinar do Serviço Ombro e Cotovelo | Curso Anual de Cirurgia do Ombro e Cotovelo | Sessão Clínica de Oncologia | Grupo de Trauma Ortopédico do Hospital Monte Sinai | Sessão Clínica do Hospital Monte Sinai | Curso de gestantes (leigos) | Reunião Multidisciplinar do Grupo de Joelho
Curso de Aleitamento | Reunião da Equipe Transplante Hepático atermo (leigos) | Reunião da Neurociência | Jantar Científico Hemodinâmica | Reuniões Serviço de Enfermagem.

Valorização do Corpo Clínico

As redes sociais e todos os meios de comunicação do hospital foram muito utilizados em 2018 para valorizar a produção científica e técnicas inovadoras dos médicos, além de participação em feiras, congressos e entrevistas. A continuidade de eventos periódicos de especialidades e discussões de caso movimentou o Centro de Estudos, além da disponibilidade do UpToDate para o Corpo Clínico.



Parcerias estratégicas para se diferenciar no mercado

A verticalização sustentável do plano de saúde do Monte Sinai, numa aliança estratégica com o Hospital Albert Sabin, deu origem à nova marca Sabin Sinai. E na Oncologia, o grupo foi buscar parceria com um time de sucesso na área, a Centerq, criando do Centro de Oncologia Monte Sinai.





Curso de Aleitamento para leigos

Quatro edições do Curso de Aleitamento Materno do Hospital Monte Sinai, além de outros quatro do já tradicional Curso de Gestantes, foram realizados em 2018, com excelentes resultados e muitos elogios pela qualidade do conteúdo e iniciativa.



521
visitas do Setor de Nutrição a parturientes

Setor de Nutrição engajado

O Serviço de Nutrição do Monte Sinai, além de integrar a programação do Curso de Aleitamento, orientando as mães sobre dietas e cuidados com a alimentação na gestação e na lactação, designou estagiária para visita direcionada a todas as gestantes que ganharam seus bebês no Monte Sinai. Além de dicas nutricionais, o foco é também o incentivo à amamentação.



4

**Socialmente
JUSTO**

Qualidade
de vida ganha
importância
e espaço na
agenda com
programas
específicos de
saúde e
bem-estar

Cuidando de **QUEM CUIDA**

Não foi apenas um ator que cuidou do clima e bem-estar de seus funcionários em 2018. Foram muitas iniciativas: diretoria de Serviços Médicos homenageia os Enfermeiros com mais de 10 anos de casa | Programa Coração Alerta e Mães do Monte Sinai, realizados pela Saúde Ocupacional | Atletas Monte Sinai assessorados pelo Comitê de Sustentabilidade | Ginástica Laboral com o Serviço de Fisioterapia | Projeto Ergos com SESMT e RH... e muito mais.



Cobrança de produção da liderança

Uma inovação da Reunião de Análise Crítica Estratégica foi a apresentação do desempenho da liderança do Hospital Monte Sinai pela Contratualização por Resultados, com diversas pontuações que passaram, em 2018, a formar um escore de desenvolvimento. A base dos objetivos foi o planejamento estratégico e metas e prazos visando a qualidade da produtividade.

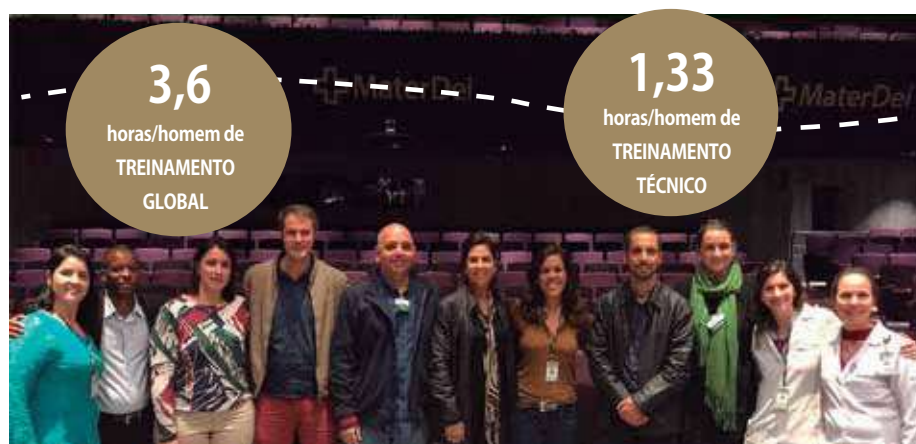
Além disso, o Hospital Monte Sinai renovou todas as certificações (SGQ:5S, ONA 3, NIAHO, ISO 9001:2015) em razão exclusiva do empenho e amadurecimento de uma equipe que neste ano completou 10 anos do nível máximo da Acreditação Nacional.

Compromisso com processos de qualidade e treinamentos



O volume de treinamento do corpo assistencial é padronizado e planejado pelo setor de Recursos Humanos, conforme a necessidade apontada pelas lideranças ao RH. Além disso, em 2018, um quadro no Refeitório permitiu que as lideranças trabalhassem o Planejamento Estratégico com o mapa de processo durante todo o ano e as visitas de benchmarking recebidas e realizadas ajudaram a compor as iniciativas do planejamento de 2019.

Treinamentos e reciclagem permanente



Projetos implementados e continuados no setor de Qualidade em 2018: benchmarking (Portas Abertas e visitas externas) | Reuniões de consenso entre setores | Relatório de Gestão e Sustentabilidade (Comitê de Sustentabilidade + Comunicação e Marketing) | Campanha de Alinhamento Estratégico (foto, uso de backdrop com Mapa Estratégico) | Criação do Walk Round | Renovação da equipe de Auditoria Interna Integrada | 1º Curso de Qualidade com ênfase em Segurança do Paciente | Criação do Conselho Consultivo | Workshop de Compliance do Hospital | 1º Curso de Simulação Realística | participação em eventos nacionais (Rede Sentinela, Análise de Eventos, Atualização de Gestores / Federasantas) | 2º Congresso da Zona da Mata de Segurança do Paciente | 20º Workshop de Planejamento Estratégico



Ações externas | Ações internas | Prevenção



Comitê de Sustentabilidade

Realizado em 2018: Compra de Cesta Básica Grupo Semente | Doação de kits de higiene para idosos do Grupo Semente | Campanha de Saúde Bucal em parceria com Suprema | Continuidade do Projeto Atletas Monte Sinai | Feijoada Beneficente em parceria com Aban | Ingresso solidário na Festa de Confraternização de final de ano



Saúde Ocupacional

Campanhas preventivas (Janeiro Branco, Outubro Rosa, Novembro Azul, Prevenção ao suicídio, AIDS) | Campanhas de Imunização (Febre Amarela, Gripe) | Coração Alerta (combate à obesidade, hipertensão e outros fatores de alerta) com incentivo a adoção de hábitos saudáveis | Mães Monte Sinai | Informes de prevenção (Conjuntivite, Anemia Falsiforme, Combate ao Fumo, dentre outros)



Ações internas e FIB

Campanha de doação de sangue | Apresentação do Resultado da Pesquisa de Clima Organizacional | Seleção para programa Jovem Aprendiz | Campanha de racionalização do uso de celular | Feira de Páscoa, Mães | Festividades Natalinas | Quiz corporativo | Avaliação de Desempenho | Dia do Amigo com concurso de fotos | Campanha E-social



Av. Presidente Itamar Franco, 4000 Cascatinha
Juiz de Fora-MG - CEP 36018-330

(32) 2104-4455 | hospitalmontesinai.com.br [f](#) /HospitalMonteSinaiJuizDeFora [globe](#) Hospital Monte Sinai Juiz de Fora [@hospital_montesinai_jf](#)