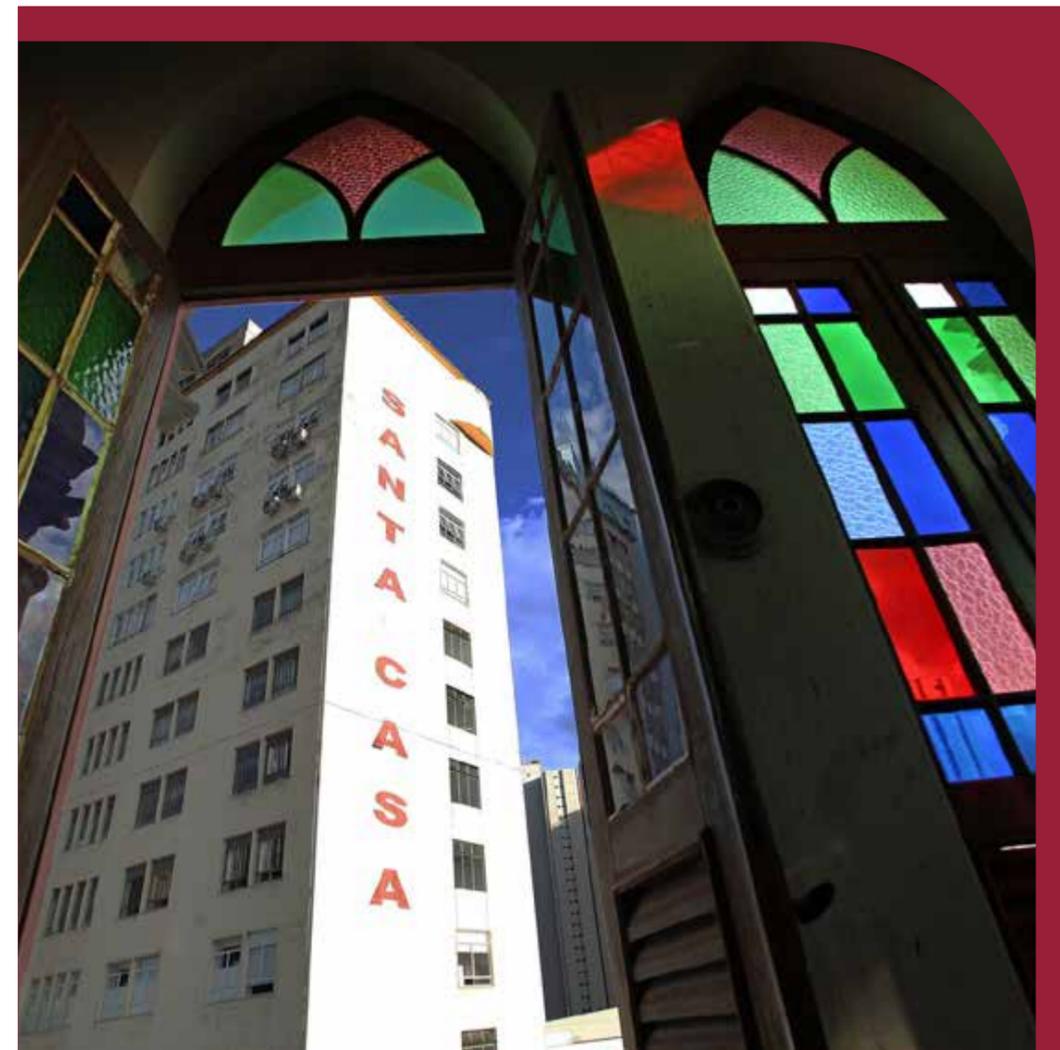


GESTÃO 2022



SANTA CASA
DE MISERICÓRDIA DE JUIZ DE FORA
Mais nova para você!

O Relatório Anual da Santa Casa de Misericórdia de Juiz de Fora é elaborado e desenvolvido pelas gerências, com apoio de suas coordenações e supervisões. Sua padronização segue as diretrizes da Gerência de Qualidade.





ÍNDICE

Expediente

Relatório Anual de Gestão e Sustentabilidade

Coordenação: Superintendência adjunta e gerência da qualidade

Conteúdo: ASCOM Santa Casa JF

Projeto gráfico: República Comunicação

Diagramação: ASCOM Santa Casa JF

Imagens: Aline Bastos, Kempton Vianna, Leo Costa, Márcio Brigatto e banco de imagens da Santa Casa.

Impressão: Gráfica União

Tiragem: 400

Santa Casa de Misericórdia de Juiz de Fora - MG

Av. Barão do Rio Branco, 3.353 - Passos.

Juiz de Fora - MG

32 3229-2222

santacasa@santacasajf.org.br

@santacasajf

Todos os textos, fotos e imagens, logomarcas apresentados neste Relatório de Gestão e Sustentabilidade são de propriedade da Santa Casa de Misericórdia de Juiz de Fora - MG e nenhum meio de divulgação, empresas, pessoas físicas ou qualquer outro que reproduza total ou parcialmente informações e/ou imagens poderá fazê-lo sem colocar os créditos.

Perfil da Organização	06
Estrutura Organizacional	09
Mensagem do Presidente	12
Irmandade	14
Capela	19
Assistencial	20
Ensino e Pesquisa	50
Pessoas	58
Infraestrutura	66
Financeiro	76
PLASC	86
Relacionamento com o Cliente	90

Perfil da Organização

A Santa Casa de Misericórdia de Juiz de Fora, fundada em 1854, atua no setor de saúde na cidade de Juiz de Fora MG e região circunvizinha.

• MISSÃO

Proporcionar a todos os grupos sociais, ações de saúde e bem-estar de forma humanizada e agindo como misericórdia.

• VISÃO

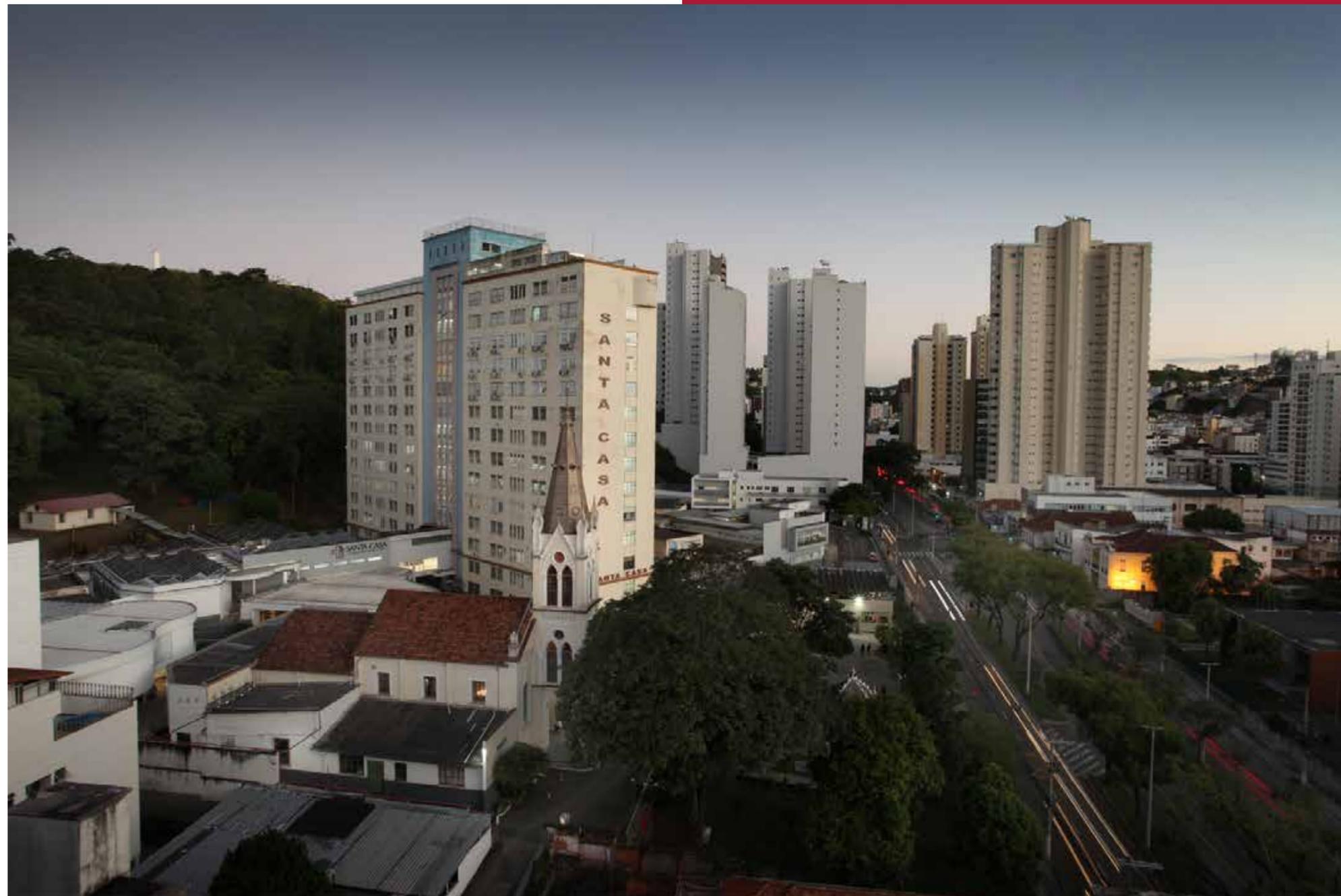
Assegurar a posição no mercado regional com excelência em serviços de saúde.

• VALORES

- Ética;
- Humanização;
- Responsabilidade socioambiental;
- Tecnologia;
- História;
- Capital Humano;
- Misericórdia;
- Credibilidade;
- Ensino e pesquisa.

• POLÍTICA DE QUALIDADE

Atender às necessidades e expectativas dos clientes preservando e valorizando a vida e o meio ambiente, através de um processo contínuo de aperfeiçoamento humano e técnico.



Principais produtos/serviços:

Atendimento médico-hospitalar, serviços de diagnóstico e terapêutica, atendimentos de urgência e emergência, terapia intensiva, entre outros.

Principais grupos de interesse: Irmandade, Conselho de Administração, pacientes, colaboradores, médicos, fornecedores, comunidade, operadoras de plano de saúde, autoridades nos planos Federal, Estadual e Municipal, bem como órgãos reguladores, imprensa e mídia.

Principais desafios: Oferecer atendimento de qualidade e acessível em um cenário de restrições orçamentárias, garantir a segurança dos pacientes e colaboradores em um contexto de pós-pandemia, adotar práticas de gestão ambiental mais sustentáveis e fortalecer o engajamento comunitário.

Principais oportunidades: Desenvolver processos inovadores para melhorar a eficiência e a qualidade do atendimento, ampliar a oferta de serviços em áreas estratégicas, desenvolver ações de responsabilidade social e ambiental para fortalecer o relacionamento com a comunidade e adotar práticas de gestão mais sustentáveis para reduzir custos e otimizar receita.



Estrutura Organizacional

A estrutura organizacional da Santa Casa de Juiz de Fora é composta por diversas áreas e setores que trabalham em conjunto para garantir a qualidade e segurança aos pacientes/beneficiários na promoção, prevenção e tratamento de saúde. A seguir, apresentamos uma descrição geral da estrutura organizacional.

Superintendência Geral e Adjunta: são responsáveis pela gestão estratégica e executiva da instituição, definindo políticas, objetivos e metas a serem alcançados, bem como planejamento e controle de projetos e ações com base na cadeia de valor.

Diretorias: responsáveis por áreas específicas de atuação Clínica, Médica e Técnica, Ensino e Pesquisa.

Assessorias: são áreas de staff responsáveis por assessoramento em áreas especializadas como: Jurídico, Comunicação e Marketing, Compliance, Qualidade.

Gerências e Coordenação Geral: são responsáveis pela gestão de cada área específica da instituição, através de suas lideranças. São Gerências: Financeira, Faturamento e Custos, Contabilidade, Suprimentos, Comercial, Enfermagem, Infraestrutura, Desenvolvimento Humano, Tecnologia da Informação, Responsabilidade Social; além de coordenações gerais de SADT e Hotelaria.

Coordenações / Supervisões: são responsáveis por liderar, planejar, coordenar, supervisionar as áreas de atividades finalísticas, de apoio e administrativas. Como exemplo: Gerenciamento de Leitos, Recepção e Internação, Segurança Corporativa, Engenharia Clínica, Almoxarifado, Farmácia, Serviço Social, Fisioterapia, Fonoaudiologia, Radiologia, Laboratório de Análises Clínicas, Alimentação e Nutrição, Unidades de Internação e Terapia Intensiva, Ambulatório, outras.

Comissões e Comitês hospitalares: são responsáveis por promover ações de apoio à gestão específicas da instituição, como a Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH), Comissão de Segurança do Paciente, Comissão de Ética Médica, a Comissão de Revisão de Prontuários, Comissão de Verificação de Óbitos, Comissão Intra-hospitalar para Doação de Órgãos e Tecidos para Transplante, entre outras.

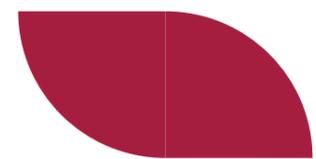
No ano de 2022, a Santa Casa deu início a um novo ciclo de planejamento estratégico, que visa garantir a sustentabilidade do Hospital e a competitividade da nossa operadora de saúde no mercado regional. O quadriênio 2022-2025 está representado nas seguintes perspectivas do Mapa Estratégico: Financeira, Mercado e Cliente, Processos, Aprendizado e Crescimento.

Financeira: No primeiro ano do novo ciclo do planejamento estratégico, foram aprovadas as metas para reestruturação das operações da Instituição, visando recuperar o equilíbrio financeiro, assegurando a qualidade dos serviços prestados com otimização e melhor efetividade dos recursos. A gestão eficiente com a redução dos custos variáveis e a adoção de medidas de controle financeiro e redução de custos variáveis de materiais e medicamentos, foram fundamentais para nortear as ações no período, considerando melhor equilíbrio entre oferta x demanda de insumos e ajustes de demanda reprimida de internações, pós- pandemia.

Mercado e Cliente: Em 2022, a Santa Casa manteve sua tradição no mercado de saúde da região, com a oferta de serviços diferenciados e de qualidade. A preocupação constante com a melhoria da experiência do paciente, foi o foco da gestão estratégica quanto à eficácia na segurança do paciente e sua participação ativa no cuidado. O relacionamento com o mercado foi favorecido com reformulação da política e equipe comercial em conjunto com implantação de sistemas de regulação e investimentos na verticalização da rede no negócio da operadora Plasc. A renegociação de contratos foi essencial para assegurar a entrega de valor com garantia de abastecimento e credibilidade junto aos fornecedores e a favorabilidade da Imagem.

Processos: A gestão de processos foi essencial em 2022, com olhar voltado para os processos regulatórios ANS e governança clínica. Foram realizadas análises e avaliações dos processos internos para identificar gargalos e pontos de melhoria. A atuação do Compliance e controladoria permitiram fortalecer o planejamento de ações e controles integrados de processos, conforme diretrizes da R.N. 518 aplicável à operadora Plasc. A gestão da qualidade foi base para garantir a manutenção da acreditação ONA – Excelência e Recertificação ISO 9001:2015, normas aplicáveis ao hospital Santa Casa, garantindo conformidade com requisitos de qualidade e segurança do paciente. A revitalização de projeto para implantação de diretrizes de governança clínica foi um diferencial na estruturação de processos que favoreçam o desenvolvimento e engajamento do corpo clínico da Instituição.

Aprendizado e Crescimento: O desenvolvimento dos colaboradores em 2022 foi mantido através de cursos e treinamentos em diversas áreas de atuação, considerando foco técnico e comportamental, com destaque para desenvolvimento de lideranças. O projeto “Faço Parte” e “Colega Inspirador” manteve o objetivo na criação de um ambiente de aprendizado contínuo e estímulo às ideias e crescimento da cultura de valorização e inovação. O planejamento de novo programa de desenvolvimento de competências foi diferencial na estratégia prevista até 2025, para garantir a perenidade do conhecimento institucional, bem como a retenção de talentos.



MAPA ESTRATÉGICO 2022 - 2025



Estratégia de Sustentabilidade

Estratégia de Competitividade



Financeira



F1. Buscar a Recuperação Econômico-Financeira

Mercado e Cliente



C2. Aprimorar o Relacionamento com o Mercado

C3. Melhorar a Experiência do Cliente

Processos



P4. Aprimorar processos regulatórios ANS

P5. Fortalecer o Engajamento do Corpo Clínico

Aprendizado e Crescimento



A6. Desenvolver Competências com Foco na Retenção de Talentos

Mensagem do Presidente



Prezados colaboradores, pacientes, familiares, parceiros e demais públicos, tenho o prazer de apresentar o Relatório Anual de Gestão da Santa Casa de Misericórdia de Juiz de Fora, referente ao ano de 2022. Neste documento procuramos compartilhar nossas realizações, o cenário atual com os principais desafios e perspectivas futuras em relação a nossa atuação assistencial, social, ambiental e econômica.

Como instituição filantrópica, estamos comprometidos em oferecer atendimento de qualidade, seguro e acessível a todos que procuram nossos serviços de saúde. Além disso, temos o dever de agir de forma ética, transparente e responsável em relação às nossas práticas de gestão e impactos no meio ambiente e na sociedade.

Neste Relatório, há informações sobre as ações mais importantes que visam assegurar uma governança corporativa eficaz e transparente, com destaque para a implementação do nosso Código de Ética e Conduta.

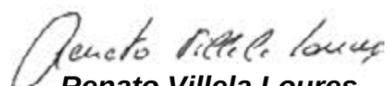
Também apresentamos nossos esforços na promoção da diversidade e inclusão em nosso quadro de colaboradores, bem como para garantir a saúde e segurança de nossos pacientes e profissionais, apesar de todos os contratempos financeiros.

Em relação à gestão ambiental, destacamos as iniciativas para gerenciar de forma responsável nossos resíduos hospitalares.

Agradecemos a todos os nossos colaboradores e parceiros pelo apoio e engajamento nesse processo.

Enfim, estamos comprometidos em continuar avançando nesta jornada de sustentabilidade e na construção de um futuro mais justo e próspero para todos.

Agradecemos a todos os nossos colaboradores e parceiros pelo apoio e engajamento nesse processo.


Renato Villela Loures
Presidente

Visão Geral



Cláudia M. Ribeiro Marques
Superintendente Adjunta

Aloysio Goreske
Superintendente Geral

A Pandemia de Covid 19 trouxe muitas dificuldades e transformações para todos os setores e, inevitavelmente, impactou a gestão na área da saúde e se fez presente na Santa Casa, trazendo com isso grandes desafios. O Mercado da saúde que já vinha passando por intensas transformações nos últimos anos, se viu diante de uma realidade atípica e imprevisível e, com o aumento repentino da demanda pela assistência (demanda reprimida), agravou-se uma situação que por si só já tirava o sono dos gestores de saúde: o aumento da sinistralidade.

A crise financeira dos hospitais no Brasil é o resultado de uma combinação de fatores que envolvem a falta dos recursos financeiros e o aumento do custo dos insumos, da mão de obra, insuficiência do Sistema de Saúde Pública e o aumento da demanda que estava reprimida. As estatísticas divulgadas nos meios de comunicação, reforçam o quadro de crise no setor.

Inserida neste contexto, a Santa Casa de Misericórdia de Juiz de Fora vem passando por grande transformação e adequação em função de pressões que recebem do seu ambiente interno quanto do externo.

Com isso, mudanças foram efetivadas na forma inclusive de gerenciar pessoas, aliada a outras ações que ajudaram a reduzir despesas e aumentar as receitas, captação de recursos junto aos bancos como estratégia para nos ajudar nesse momento de crise, em que fomos obrigados a reduzir o quadro de colaboradores, mesmo assim, o ano de 2022 apresentou déficit no fluxo de caixa e no balanço contábil e continuamos perseguindo esse equilíbrio com o uso de medidas mais amargas, entretanto, a Instituição tem honrado os compromissos com pagamentos em dia dos fornecedores, impostos e principalmente o salários dos seus colaboradores.

A retomada segura das atividades envolveu um trabalho interdisciplinar coeso, integrado e pautado numa comunicação efetiva onde as equipes assistenciais, operacionais e administrativas convergiram esforços para reduzir riscos e ao mesmo tempo recuperar a capacidade de produção do hospital.

Diante deste cenário, está claro que ainda existem muitos desafios econômicos a enfrentar sem garantia de quando esses indicadores melhorarão e quais as perspectivas para o futuro, por isso temos que manter medidas que protejam a segurança e credibilidade da Instituição, avaliando constantemente os riscos.

Irmandade Nosso Senhor dos Passos

A Irmandade Nosso Senhor dos Passos da Santa Casa de Misericórdia de Juiz de Fora, foi fundada nesta cidade, onde tem sua sede e foro, por José Antônio da Silva Pinto e por sua esposa Maria José Miquelina da Silva, Barões de Bertioga, regida pelo compromisso aprovado por provisão de Dom Antônio Ferreira Viçoso, Bispo de Mariana, em 15 de março de 1855, confirmado pela Resolução Provincial de 03 de abril do mesmo ano e reorganizada pela Mesa Administrativa em maio de 1897. É uma Instituição católica, privada, de caráter filantrópico, sem fins lucrativos, regida pelas leis canônicas e dedicada à promoção da cidadania e à defesa da vida da população de Juiz de Fora e região.

Diretoria da Irmandade

Provedor: Gláucio Mendes Franco

Vice-Provedor: Renato Alves, Pe.

Secretária: Vanessa Maria Paletta Guedes

IRMÃOS EFETIVOS

Alacyr Beghini de Moraes

Alexandre Vicente Timóteo Tostes

Ana Luiza Cunha Veiga Venturelli

Angela Maria Bandeira Oliveira

Angela Maria Pereira Gravina

Antônio Carlos Castanõn Mattos

Antônio Henrique Weitzel

Antônio Mainenti

Arnaldo Macedo Villela de Andrade

Áureo de Almeida Delgado

Celma Miguel Mesquita

Chafy Bara

Cícero de Lima Rena

Clarisse Araújo Pereira

Clélia Maria Miranda de Castro

Clesson Francisco Millen

Conceição Aparecida Stroppa Rodrigues

Cyriaco Bernardino Pereira de Almeida Brandão

Dalva Carolina de Menezes Yazbeck

Dário Vaca-diez Busch

Deuziana Miranda Levasseur Rocha

Eber Luiz Halfeld

Edson Campos Porto

Eduardo Miguel Passarella Freire

Eduardo Neves Netto

Emanuel Rodrigues de Mattos

Eny Mauro de Faria

Everton Soares Rocha

Fernando Mendonça Vidigal

Flávia Reis Falci Loures

Francisco de Paula Homem de Faria

Gilmar Quaresma

Gláucio Mendes Franco

Guilherme Sperandio Ventura

Ismair Zaghetto

Ivan Mostaro

Jean Claude Bonfim

João Batista Picinini Teixeira

Joel Moreira Batitucci

Jorge Baldi

José Aparício Mariense

José Custódio de Oliveira, Pe.

José Eduardo Araújo dos Santos

José Eduardo de Medeiros

José Henrique Fonseca

José Leles da Silva, Pe.

José Mansueto Fiorilo

José Sebastião Pedrosa

José Ventura

Juarez Carvalho Venâncio

Lúcia Tristão Bastos Zenkner

Luiz Carlos de Paula, Mons.

Luiz Carlos Heidenreich

Luiz Kingma Lanziotti

Luiz Quinet Belfort de Andrade

Luiz Tavares de Souza

Manoel José da Silva

Manoel Teixeira Lopes

Maria Alice Bandeira de Moraes

Maria Hebe Abreu dos Santos

Maria José Guedes Gondim Almeida

Maria Matilde Rodrigues

Marilde Lopes de Lima e Mendes

Ney Antônio de Oliveira

Ormando Nunes Gouveia

Paulo Afonso Torres

Paulo Rogério de Rezende Moreira

Pedro Duarte Gaburri

Regina Maria de Oliveira

Renato Alves Rodrigues, Pe.

Renato Villela Loures

Ricardo Augusto Paletta Guedes

Robert Charles Ferreira

Roberto Lima Guedes

Rolf Pery Curt Benda

Ronaldo Ferreira

Sérgio Augusto Rezende Moreira

Sérgio Luiz Vieira Lima Jaguaribe

Tarcísio Lima Guedes

Vanessa Maria Paletta Guedes

Vanessa Monachesi Ramos

Waldir Mattoso

Waltencir Norberto Freguglia

Walter Monachesi



Conselho de administração

Diretoria do Conselho:



**DIRETOR-
SECRETÁRIO**
José Leles
da Silva, Pe

PRESIDENTE
Renato
Villela Loures

**VICE-
PRESIDENTE**
Emanuel Rodrigues
de Mattos

Membros efetivos:



Arnaldo M. V. de Andrade



Celma Miguel Mesquita



Chafy Bara



Joel Moreira Batitucci



José Custódio de Oliveira, Pe.



José Henrique Fonseca



José Sebastião Pedrosa



Luiz Kingma Lanzotti



Manoel José da Silva



Manoel Teixeira Lopes



Paulo Rogério R. Moreira



Waltencir Norberto Freguglia

Representante Arquidiocesano:

Luiz Carlos de Paula, Mons.

Suplentes

Everton Soares Rocha

Fernando Mendonça Vidigal

Guilherme Sperandio Ventura

José Eduardo Araújo dos Santos

Vanessa Monachesi Ramos

Conselho fiscal

Membros efetivos:



José Eduardo de Medeiros
Presidente



Deuziana M. L. Rocha
Vice-presidente



Waldir Mattoso
secretário



Dalva Carolina M. Yazbeck



Luiz Carlos Heindenreich

Membros suplentes:



João Batista Picinini Teixeira



Clarisse Araújo Pereira

Capela



A Capela Senhor dos Passos tem um papel muito importante, pois ela é um espaço sagrado e de acolhimento espiritual para pacientes, familiares e colaboradores que desejam se conectar com sua fé e espiritualidade.

Lá pacientes, familiares e colaboradores buscam conforto, alívio e esperança. Além disso, a capela é um lugar onde são realizadas missas, serviços religiosos e sacramentos como a confissão e a comunhão. Também oferece aconselhamento espiritual, onde os pacientes e suas famílias conversam com o capelão sobre seus medos, preocupações e desafios durante sua internação no Hospital. O capelão acolhe, oferece conforto e apoio espiritual, ajudando os pacientes a lidar com a dor, o sofrimento e a incerteza.

Além disso, nossa capela é um lugar de comunhão e união entre as diferentes culturas e religiões, promovendo a diversidade e a inclusão no ambiente hospitalar, contribuindo para o bem-estar físico, mental e espiritual dos pacientes, suas famílias e colaboradores.

EM 2022



70 COMUNHÕES



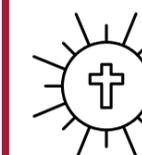
91 KITS DE HIGIENE ADULTO - SUS



46 ENXOVAIS PARA RECÉM-NASCIDO



416 CELEBRAÇÕES



350 UNÇÕES



Assistencial

Serviço Médico



Dra. Eunice Caldas de Figueiredo Dantas, diretora técnica médica.

Dr. Geraldo Antônio de Souza, diretor clínico.

A Santa Casa de Juiz de Fora oferece serviços de atendimento médico-hospitalar em diversas especialidades. A instituição conta com uma equipe de profissionais altamente capacitados e tecnologia para garantir a excelência no atendimento.

Cirurgia Cardiovascular, Cirurgia Geral, Neurocirurgia, Oftalmologia, Cirurgia Plástica, Coloproctologia, Urologia, Cirurgia Vascular, Cardiologia, Endocrinologia, Gastroenterologia, Nefrologia, Neurologia, Pneumologia, Infectologia, Endoscopia, Hematologia/Hemoterapia, Hemodinâmica, Patologia, Radiologia, Ortopedia e Traumatologia, Neonatologia, Transplante, Otorrinolaringologia, Ginecologia, Obstetrícia e Pediatria.

Mantemos convênios com várias operadoras de saúde: Allianz Saúde, Aeronáutica, Amagis Saúde, Ame, Amil, AMMP, AFAPBB, Capitania Fluvial de Minas Gerais, Assefaz, Caixa Econômica, Casembrapa, Cassi, Cemig Saúde, CNEN, Copasa/copass, FSX, Usiminas, Usisaúde, Fundação Saúde Itaú, Fundaffemg, Hospital Geral – Fusex, Life Empresarial, Mediservice, Plancel (César Leite), Postal Saúde, Proasa, Saúde Bradesco, Bradesco operadora de planos, Saúde Servidor, Transeguros, Travel Ace Internacional.

A Santa Casa é credenciada junto ao Ministério de Saúde nas seguintes áreas em alta complexidade: Cirurgia Cardíaca, gestação de alto risco, neurocirurgia, ortopedia e traumatologia; transplante renal, de fígado, de pâncreas/rim, de pâncreas isolado e de córnea.

A Instituição dispõe de um conceituado Corpo Clínico, sendo este composto conforme segue: Médicos Consultores, Médicos Efetivos, Médicos Cadastrados e Médicos Temporários (em Estágio Probatório, Contratado, Residentes e Pós-Graduandos) totalizando **1.090 médicos**.

As clínicas agrupam-se nos seguintes Departamentos Médicos: Departamento de Anestesiologia e Gasoterapia; Departamento de Cirurgia; Departamento de Clínica Médica; Departamento de Métodos de Diagnóstico e Tratamento; Departamento de Ortopedia e Traumatologia; Departamento de Pediatria; Departamento de Terapia Intensiva; Departamento de Tocoginecologia.



A Santa Casa de Juiz de Fora é uma instituição que atua em parceria com o SUS, e a presença de um ambulatório de especialidades médicas na instituição é fundamental para garantir o acesso aos cuidados de saúde em áreas específicas.

Ao oferecer atendimento especializado, a Instituição permite que os pacientes recebam diagnósticos mais precisos e tratamentos mais eficazes, o que pode levar a uma melhoria significativa na qualidade de vida dessas pessoas.

Além disso, a presença de um ambulatório de especialidades médicas no Hospital também contribui para desafogar a rede pública de saúde e a reduzir as filas de espera para atendimento.

EM 2022 **10.220**
ATENDIMENTOS

Como Hospital de alta complexidade nossas Centrais de Terapia Intensiva são unidades especializadas, equipadas com recursos avançados de monitoramento e tratamento. Elas são responsáveis por atender pacientes que necessitam de cuidados médicos e de enfermagem, como aqueles que passaram por cirurgias complexas, que estão em estado grave ou que possuem doenças crônicas que exigem cuidados constantes.

Total de pacientes nas Unidades Fechadas em 2022

Unidades	Convênio	SUS	Total de pacientes
CTI 5o andar	397		397
CTI Cirúrgico	Não se aplica	100	100
CTI infantil			196
Unidade Coronariana			137

Neonatologia

Nosso setor de Neonatologia possui equipamentos e tecnologias avançadas, como incubadoras, ventiladores pulmonares, monitores cardíacos, entre outros, para oferecer um ambiente seguro aos bebês.

Os profissionais que trabalham na Neonatologia são especializados no cuidado de recém-nascidos e incluem médicos neonatologistas, enfermeiros especializados em cuidados intensivos neonatais, fisioterapeutas, fonoaudiólogos, psicólogos e outros profissionais de saúde que trabalham juntos para fornecer cuidados abrangentes aos pacientes.

EM 2022 **350**
INTERNAÇÕES



SUE – Serviço de Urgência Especializada

O serviço de urgência especializada funciona 24 horas por dia, todos os dias da semana, garantindo atendimento médico de urgência e emergência aos pacientes que necessitam de cuidados imediatos. Os profissionais que atuam nessa área são altamente qualificados e estão preparados para lidar com emergências, como traumas, paradas cardiorrespiratórias, acidentes vasculares cerebrais (AVC) e outras condições médicas graves.

Com uma equipe de profissionais especializados e uma estrutura física, o hospital está preparado para atender às demandas de saúde da população local e da região.

Atendimentos de Urgência e Emergência em 2022

Convênio	Atendimentos
SUS	6.507
Plasc	50.607
Outros convênios	10.456
Particulares	2.344
Total de atendimentos	69.914

Internações de Urgência e Emergência em 2022

Unidade	Convênio	SUS	Total de paciente
CTI 5o andar	397	Não se aplica	397
CTI Cirúrgico	06	94	100
CTI infantil	17	63	80
Unidade Coronariana	23	114	137
Total	443	271	714

Time de Resposta Rápida

O objetivo do Time de Resposta Rápida é identificar e tratar precocemente pacientes que apresentam sinais de deterioração clínica, prevenindo complicações e até mesmo óbitos.

Os membros do TRR são treinados em avaliação e tratamento de emergências médicas e incluem médicos, enfermeiros e outros profissionais de saúde. Eles estão disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana e podem ser acionados em qualquer área do hospital. O Time de Resposta Rápida é uma estratégia importante para melhorar a segurança do paciente e a qualidade do atendimento hospitalar, reduzindo complicações, internações em unidades fechadas e mortalidade.

E o foco do Time são nas principais intercorrências clínicas com base no modelo PRISC: parada cardiorrespiratória, rebaixamento do nível de consciência, insuficiência respiratória, sepse e choque.



6.191 ATENDIMENTOS EM 2022, DESTES 50,6% FORAM PRISC E 49,4% PCR

No último trimestre de 2022 os acionamentos por Parada Cardiorrespiratória representam 7,7% do total de atendimentos do setor. Este índice mostra-se com níveis elevados em relação a todos os levantamentos de anos anteriores do Time.



NOS 3º E 4º TRIMESTRES DE 2022, 83,4% DOS PACIENTES ATENDIDOS PELO TRR PERMANECERAM NO ANDAR

Time de Resposta Rápida

2022

Indicador	Análise
PRISC	Representa 50,6% de todos os atendimentos do 3º e 4º trimestres. o maior número de atendimentos é devido a RNC 27,4% seguido de IRPA 21,4%.
TAXA PCR	A prevenção de Parada Cardiorrespiratória (PCR) por meio da atenção aos sinais de deterioração clínica é um dos principais objetivos do Time de Resposta Rápida. No último trimestre de 2022, os acionamentos por PCR representam 7,7% do total. Este índice mostra-se com níveis elevados em relação aos anos anteriores.
DESFECHO DO ATENDIMENTO	A maior parte dos pacientes atendidos pelo Time estabilizam no andar, o que facilita o gerenciamento de leitos nas unidades de terapia intensiva. Nos 3º e 4º trimestres de 2022, 83,4% dos pacientes atendidos permaneceram no andar e apenas 0,75% evoluíram para óbito.

Unidades de Prática Integrada - UPI

A Unidade de Prática Integrada (UPI) é uma abordagem multidisciplinar ao atendimento ao paciente em um hospital de grande porte. É um modelo de assistência médica que se concentra em fornecer um atendimento mais completo e coordenado ao paciente, reunindo em um único local uma variedade de serviços clínicos e especialidades médicas.

UPI inclui uma equipe de profissionais de saúde que trabalham juntos para fornecer um atendimento holístico e integrado ao paciente, incluindo médicos de diversas especialidades, enfermeiros, fisioterapeutas, psicólogos e outros profissionais de saúde. Isso facilita a comunicação e promove uma abordagem mais coordenada e integrada ao atendimento do paciente.

UPI	Cirurgia Geral	Medicina interna	Ortopedia
Total de atendimentos em 2022	484	431	451

UPI de Transplante



FONTE: Registro Brasileiro de Transplante da Associação Brasileira de Transplante de Órgãos

Alimentação e Nutrição

Em geral, o objetivo principal do Serviço de Nutrição é fornecer uma dieta adequada e balanceada aos pacientes, para ajudá-los a se recuperar mais rapidamente e prevenir complicações. A desnutrição pode atrasar a recuperação e aumentar o risco de complicações.



FREQUÊNCIA DE ADESÃO AO PLANO TERAPÊUTICO **78,85%**

A meta desse indicador é 75%.

A nutrição clínica faz a triagem, diagnóstico de risco nutricional e monitoramento dos pacientes, traçando metas terapêuticas e condutas para o alcance das mesmas.

O serviço teve um artigo científico publicado na revista internacional Clinical Nutrition – ESPEN (European Society of Parenteral and Enteral Nutrition), um dos mais importantes na área da nutrição clínica. Intitulado “Nutritional Support for patients with COVID-19” (Suporte Nutricional para pacientes com COVID-19) ele apresenta um protocolo de acompanhamento nutricional de indivíduos infectados pela SARS-COV-2 e foi escrito por oito profissionais.



Fisioterapia

O Serviço de Fisioterapia tem como objetivo a prevenção, o diagnóstico e o tratamento de disfunções do sistema respiratório, cardiovascular e musculoesquelético dos pacientes. Nosso serviço de fisioterapia é fundamental para garantir a reabilitação e a qualidade de vida dos pacientes, além de contribuir para a prevenção e o gerenciamento de complicações durante a internação.

EM MÉDIA **120** ATENDIMENTOS POR DIA NAS UNIDADES DE INTERNAÇÃO EM 2022

Psicologia Hospitalar

O objetivo do setor de Psicologia Hospitalar é proporcionar suporte emocional e psicológico aos pacientes hospitalizados, seus familiares e aos profissionais de saúde que trabalham no hospital. Promovendo o bem-estar emocional e psicológico dos pacientes hospitalizados, ajudando-os a lidar com os desafios associados à hospitalização e melhorar sua experiência geral de saúde.

	SUS	Plasc	Outros	Total
Atendimentos em 2022	12.962	6.059	1.272	20.293



Fonoaudiologia

Como somos um hospital de alta complexidade, o fonoaudiólogo atua em diversas frentes, como no atendimento de pacientes internados em unidades de terapia intensiva (UTI), que podem apresentar dificuldades na comunicação oral e na deglutição devido a doenças respiratórias, neurológicas e outras.

1.126 TRIAGENS AUDITIVA NEONATAL EM 2022

1.239 ATENDIMENTOS DE DISFAGIA EM 2022



Serviço Social

Lidamos com pacientes em situações de fragilidade emocional e financeira, por isso, o setor de Serviço Social tem como função garantir o acesso dos pacientes às políticas públicas de saúde, auxiliar na resolução de questões sociais e orientar quanto a direitos e deveres, garantindo assim uma assistência integral e humanizada.

Atendimentos em 2022	Total de atendimentos
Pacientes idosos em longa permanência	126
Unidades de Prática Integrada	921
Pareceres	451
Total	1.498

Fisioterapia

O Serviço de Fisioterapia tem o objetivo a prevenção, diagnóstico e o tratamento de disfunções do sistema respiratório, cardiovascular e musculoesquelético dos pacientes. Ele (o serviço) fundamental para garantir a reabilitação, tanto respiratória quanto físico-funcional e, com isso, proporcionar qualidade de vida aos pacientes hospitalizados, além de contribuir para prevenção e gerenciamento de complicações durante a internação.

Fazemos em média, **290 atendimentos/dia** somando as unidades de terapia intensivas e unidades de internação de toda Instituição;

Mais de **95% dos bebês internados na Neonatologia** são avaliados com relação ao seu desenvolvimento motor pelo serviço de fisioterapia (meta 80%);

Mais de **60% dos pacientes adultos** internados em UNIDADES DE TERAPIA INTENSIVA saem do leito e/ou fazem mobilização ativa ainda na UTI;

Mais de **89% dos bebês neonatos internados no CTI infantil** recebem avaliação e/ou estimulação de fisioterapia para seu desenvolvimento nas primeiras 24 horas de vida e 84% das crianças nas primeiras 48 horas de internação no setor;

Tempo médio de permanência do paciente em ventilação mecânica é de **menos de 8 dias**;

Cerca de **80% dos pacientes andam** no atendimento de fisioterapia nas primeiras 48 horas pós cirurgia ortopédica de membros inferiores;

Mais de 85% dos pacientes extubados (retirados do suporte do ventilador mecânico) tem sucesso no procedimento.



2022	Nº de Paciente/Dia	SABONETE LÍQUIDO			PREPARAÇÃO ALCOÓLICA		
		Nº bolsas solicitadas	Total MI	ML-dia	Nº bolsas solicitadas	Total MI	ML-dia
Janeiro	8664	736	594400	68,61	293	210600	24,31
Fevereiro	7925	632	507000	63,97	323	241400	30,46
Março	8496	765	614600	72,34	407	290600	34,2
Abril	8189	581	460400	56,22	191	143400	17,51
Mai	9062	691	556800	61,44	295	222600	24,56
Junho	8823	617	496800	56,31	296	216600	24,55
Julho	9228	627	505200	54,75	234	164200	17,79
Agosto	9111	703	568200	62,36	237	177000	19,43
Setembro	8652	586	468800	54,18	211	157200	18,17
Outubro	8668	627	505800	58,35	210	158400	18,27
Novembro	9033	532	427800	47,36	177	132400	14,66
Dezembro	8482	593	477600	56,31	226	162400	19,15
Total 2022	104.333,00	7.690,00	6.183.400,00	59,27	3.100,00	2.276.800,00	21,82

Nota: A Organização Mundial da Saúde (OMS) recomenda que o consumo mínimo esperado de preparação alcoólica seja de 20 mL por paciente – dia.

Fórmula de cálculo do indicador:

consumo de preparação alcoólica líquida ou gel e/ou sabonete líquido (mL) na unidade por mês/número de paciente - dia na unidade por mês

PERCENTUAL DE PACIENTE COM IRAS **3,87%**

Nossa Taxa Global de Infecções Relacionadas à Assistência à Saúde esta em conformidade com as agências reguladoras: ANAHP, ANVISA E OMS.

Núcleo de Segurança do Paciente



O Núcleo de Segurança do Paciente (NSP) é responsável por coordenar e implementar as políticas e práticas relacionadas à segurança do paciente em todo o hospital, com o objetivo de prevenir eventos adversos, reduzir riscos e melhorar a qualidade do atendimento.

De acordo com a RDC nº 36 de 25 de julho de 2013, todos os serviços de saúde brasileiros (exceto consultórios individualizados, laboratórios clínicos e os serviços móveis e de atenção domiciliar) devem constituir o Núcleo de Segurança do Paciente (NSP), instância do serviço de saúde responsável por promover e apoiar a implementação de ações voltadas à segurança do paciente.

ALCANÇAMOS, EM 2022,
97% DE ADESÃO AO PLANO DE SEGURANÇA DO PACIENTE.
 MÉDIA ANUAL DE EVENTO ADVERSO: **8%**

Não há como eliminar completamente os eventos adversos em serviços de saúde, uma vez que a prática médica envolve riscos inerentes. Por isso, a Santa Casa implementa medidas de prevenção de eventos adversos e monitoramento contínuo dos processos de atendimento.

2022	Nº de Paciente/Dia	SABONETE LÍQUIDO			PREPARAÇÃO ALCOÓLICA		
		Nº bolsas solicitadas	Total MI	ML-dia	Nº bolsas solicitadas	Total MI	ML-dia
Janeiro	8664	736	594400	68,61	293	210600	24,31
Fevereiro	7925	632	507000	63,97	323	241400	30,46
Março	8496	765	614600	72,34	407	290600	34,2
Abril	8189	581	460400	56,22	191	143400	17,51
Mai	9062	691	556800	61,44	295	222600	24,56
Junho	8823	617	496800	56,31	296	216600	24,55
Julho	9228	627	505200	54,75	234	164200	17,79
Agosto	9111	703	568200	62,36	237	177000	19,43
Setembro	8652	586	468800	54,18	211	157200	18,17
Outubro	8668	627	505800	58,35	210	158400	18,27
Novembro	9033	532	427800	47,36	177	132400	14,66
Dezembro	8482	593	477600	56,31	226	162400	19,15
Total 2022	104.333,00	7.690,00	6.183.400,00	59,27	3.100,00	2.276.800,00	21,82

Nota: A Organização Mundial da Saúde (OMS) recomenda que o consumo mínimo esperado de preparação alcoólica seja de 20 mL por paciente – dia.

Fórmula de cálculo do indicador:

consumo de preparação alcoólica líquida ou gel e/ou sabonete líquido (mL) na unidade por mês/número de paciente - dia na unidade por mês

PERCENTUAL DE PACIENTE COM IRAS **3,87%**

Nossa Taxa Global de Infecções Relacionadas à Assistência à Saúde esta em conformidade com as agências reguladoras: ANAHP, ANVISA E OMS.

Núcleo de Segurança do Paciente



O Núcleo de Segurança do Paciente (NSP) é responsável por coordenar e implementar as políticas e práticas relacionadas à segurança do paciente em todo o hospital, com o objetivo de prevenir eventos adversos, reduzir riscos e melhorar a qualidade do atendimento.

De acordo com a RDC nº 36 de 25 de julho de 2013, todos os serviços de saúde brasileiros (exceto consultórios individualizados, laboratórios clínicos e os serviços móveis e de atenção domiciliar) devem constituir o Núcleo de Segurança do Paciente (NSP), instância do serviço de saúde responsável por promover e apoiar a implementação de ações voltadas à segurança do paciente.

ALCANÇAMOS, EM 2022,
97% DE ADESÃO AO PLANO DE SEGURANÇA DO PACIENTE.
 MÉDIA ANUAL DE EVENTO ADVERSO: **8%**

Não há como eliminar completamente os eventos adversos em serviços de saúde, uma vez que a prática médica envolve riscos inerentes. Por isso, a Santa Casa implementa medidas de prevenção de eventos adversos e monitoramento contínuo dos processos de atendimento.

Serviço de Apoio ao Aleitamento Materno

O Serviço de Apoio ao Aleitamento Materno (SAAM) é fundamental na Santa Casa pois somos certificados como Hospital Amigo da Criança, porque aqui promovemos, protegemos e apoiamos o aleitamento materno desde o início da internação até a alta hospitalar, proporcionando um ambiente favorável à prática do aleitamento.

O papel do SAAM é fornecer orientação e suporte às mães para que elas possam amamentar seus bebês com sucesso, mesmo em situações de dificuldade. Isso inclui:

- Educação e informação sobre a importância do aleitamento materno para a saúde do bebê e da mãe;
- Ensinar e orientar sobre a técnica correta de amamentação, pega adequada e posição para amamentar;
- Ajuda no manejo de situações comuns de aleitamento, como fissuras mamárias, ingurgitamento, mastite, entre outros;
- Incentivar o contato pele a pele e a livre demanda de amamentação, garantindo que o bebê receba o leite materno sempre que quiser e precisar;
- Orientação para a continuidade do aleitamento após a alta hospitalar e suporte em caso de dificuldades ou dúvidas após a alta.

Taxa de prevalência de aleitamento materno exclusivo na alta hospitalar em 2022

81,2%

NAS PACIENTES COM RISCO PARA DESMAME PRECOCE

95%

NAS PACIENTES SEM RISCO



Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico - SADT

O Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico (SADT) da Santa Casa de Misericórdia de Juiz de Fora funciona como um conjunto de serviços e equipamentos que auxiliam no diagnóstico e tratamento de diversas doenças.

Ele abrange vários setores, como Laboratório de Análises Clínicas, Laboratório de Imunologia, Radiologia, Neurofisiologia Clínica e Unidade Transfusional. Além disso, o SADT também trabalha em conjunto com empresas terceirizadas, como a CINDI e Serviço de Anatomia Patológica, oferecendo uma ampla gama de serviços aos pacientes dentro da Instituição.

Laboratório de Análises Clínicas

O Laboratório de Análises Clínicas conta com um parque tecnológico de alta precisão e qualidade, prestando apoio diagnóstico por meio da realização de exames complementares em todas as especialidades médicas. Possui uma equipe técnica especializada, funcionando 24 horas ininterruptamente. Está à disposição das solicitações médicas, seja no Serviço de Urgências Especializadas (SUE), nas Unidades de Internação do hospital e nos cinco postos de coleta em Juiz de Fora: Rua Espírito Santo, Benfica, São João, Rio Branco e Andradas. Este último, inaugurado em novembro de 2022.



Os Farmacêuticos Analistas Clínicos participam, desde 2015, das reuniões multidisciplinares da UPI de Cirurgia, UPI Ortopedia, UPI Transplante, UPI de Clínica, CTI Infantil, CTI Cirúrgico, Unidade Coronariana e CTI 5º Andar, agregando muito valor à Instituição e à tomada de decisão nas liberações de resultados, reflexo da interação com a equipe multidisciplinar, principalmente com corpo clínico.

 **88 COLABORADORES***

Entre Técnicos de Patologia Clínica, Farmacêuticos Analistas Clínicos, Auxiliares Administrativos, Auxiliar de Limpeza e Servente.

*em dezembro de 2022



MÉDIA DE

3.000

EXAMES/DIA

COM MÉDIA DE 400 PEDIDOS/DIA

EXAMES EM 2022

SUS	Solicitados pelo SESMT	Plasc	Convênios	Particulares	Total em 2022
266.666	2.558	538.213	88.453	9.943	905.833

Laboratório de Imunologia

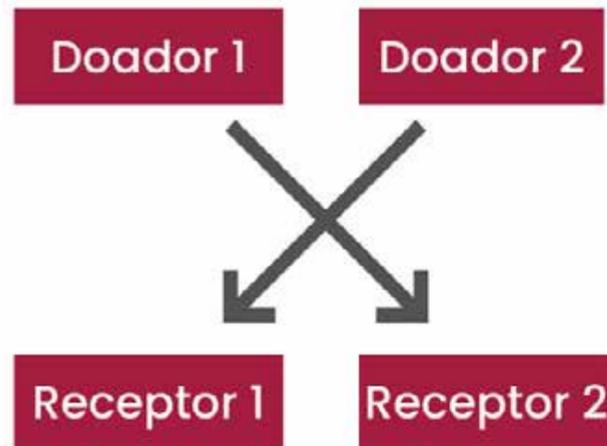
O Laboratório de Imunologia de Transplantes da Santa Casa de Misericórdia de Juiz de Fora é referência regional em Histocompatibilidade e, em 2022, iniciou a validação da metodologia de sequenciamento de nova geração para tipificação HLA. A bióloga RT Thaís Freesz conquistou o título de especialista em Histocompatibilidade pela ABHI, e o volume de exames realizados em 2022 teve um aumento de 8,9% em relação a 2021.

Ele tem sido crucial para a aceitação de órgãos vindos de regiões fora da Zona da Mata para transplantes renais, através da realização da prova cruzada virtual. Essa análise é realizada quando há oferta de órgãos, permitindo que o médico nefrologista avalie quais pacientes têm menor risco imunológico. Em 2022, foram realizadas 116 provas cruzadas virtuais, sendo 68% com doadores efetivados. Em cada avaliação, são analisados em média 30 pacientes com tempo médio de liberação de 90 minutos.

O laboratório é referência em Prova Cruzada Virtual no estado e é o único a realizá-la como ferramenta de estratificação de risco para a convocação de pacientes para o transplante com doador falecido. Esse procedimento está sendo determinante para o crescimento do Transplante Renal da Santa Casa, aproveitando os rins ofertados de outros estados

Na prova cruzada virtual, são analisadas amostras de sangue do doador e do receptor. O laboratório identifica os anticorpos presentes no sangue do receptor que podem reagir com as células do doador, causando uma rejeição do órgão transplantado. Com base nessa informação, o médico pode avaliar quais pacientes têm menor risco imunológico e maior chance de sucesso no transplante.

Em 2022, o laboratório iniciou um projeto de doação pareada, que é inovador e pioneiro no Brasil e trará muitos benefícios aos pacientes hipersensibilizados.



Com todas essas realizações, o Laboratório de Imunologia de Transplantes tem sido fundamental no suporte aos pacientes que precisam de transplantes, proporcionando maior qualidade de vida e esperança.

Exames realizados em 2022:

Tipo de exame	Quantidade
Tipificação HLA- medula (aparentado)	59
Tipificação HLA- medula não aparentado (REDOME)	1.773
Tipificação HLA Rim	435
Reatividade contra painel de linfócitos	1.070
Prova Cruzada	789
Auto prova cruzada	11
Soroteca	2250
Prova cruzada virtual	116
Total	6.503



Unidade Transfusional



O setor de Unidade Transfusional é responsável por garantir a segurança e a qualidade das transfusões de sangue e seus derivados. Entre as principais atividades, podemos destacar: recebimento, armazenamento e distribuição de sangue e seus derivados; registro e controle de estoques, transfusões e reações adversas e captação de doadores no hospital.

Hemotransfusões realizadas em 2022

SUS	Plasc	Convênios	Particulares	Total
2.335	1.040	114	6	3.495

Radiologia

No ano de 2018 ainda era realizada a revelação do raio x por meio de processadoras. Era necessário a utilização de químicos para a revelação da imagem e mensalmente o custo deste processo era em torno de R\$ 23.000,00. Nesse ano tivemos 49.187 raios x realizados e um **custo anual de R\$276.000,00**.

Em meados de 2019 introduzimos o raio x digital e a impressão de imagens em dry film, ocorre que nesse período ainda não estava implantado o sistema Picture Archiving and Communication System (PACS) e todas as imagens eram impressas. Nesse ano tivemos 49.736 raios x realizados e um **custo anual de R\$ 284.000,00**. Total de entrega de 10.800 exames, representando apenas 22% das impressões, o restante é enviado ao SAME.

A implantação do PACS, em 2020, alterou todo o processo de impressão de imagens, que passou a ser por solicitação do paciente. O objetivo era reduzir o custo com a impressão, redução dos descartes (em torno de 80% dos exames) e amenizar o impacto dessas películas no meio ambiente. Nesse ano tivemos a realização de 38.425 exames de raio x e a entrega de 6.840 exames impressos. **Naquele ano tivemos uma redução de gastos com filmes em 44%, totalizando um custo anual de R\$ 126.234,22.**



TECNOLOGIA PACS

No ano de 2021 ocorreu o acesso ao resultado dos exames por meio virtual (site) pelo paciente. Após a realização do exame o usuário recebe a senha de acesso ao resultado online, modificando definitivamente o fluxo de impressão de imagens. Realizamos 38.040 raios X e apenas 2.040 solicitações de imagens impressas. O custo anual com filmes foi de R\$ 55.865,50.

No ano de 2022 foi consolidado o acesso digital, com a familiaridade do usuário, tanto médico como o paciente, ao resultado online. Realizamos 43.425 exames de raio x e apenas 560 solicitações de impressão, representando 1,28% dos exames. O custo anual foi de R\$ 30.933,72 com filmes.

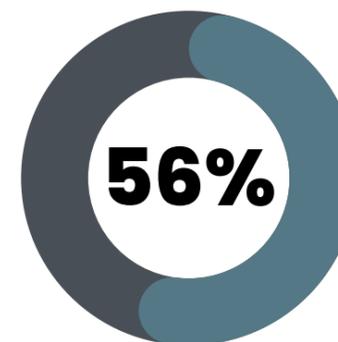
Resumindo, a implantação do raio x digital reduziu em 89% os gastos com filmes.

Neurofisiologia Clínica

O setor de Neurofisiologia Clínica é um dos serviços essenciais em um hospital, tendo como principal função o diagnóstico de doenças relacionadas ao sistema nervoso. Na Santa Casa de Misericórdia de Juiz de Fora, contamos com um profissional altamente capacitado e experiente na área, o Dr. Glaucio Mendes Franco, que torna o setor referência na região para encaminhamento de exames.

Um dos diferenciais da nossa instituição é a disponibilidade de um serviço próprio de neurofisiologia clínica, o que permite atender aos pacientes internados sem a necessidade de deslocá-los para outras unidades externas. Esse cuidado facilita o processo de diagnóstico e tratamento, além de garantir mais conforto e segurança aos pacientes.

O Perfil dos nossos clientes:



56% DOS EXAMES DE ELETRONEUROMIOGRAFIA, COM REFERÊNCIA EM MULHERES COM IDADE ENTRE 40 A 80+.



DOS EXAMES DE ELETROENCEFALOGRAMA SÃO EM CRIANÇAS ENTRE 0 A 9 ANOS. SENDO 50% DESTES PACIENTES INTERNADOS NO CTI INFANTIL.

Endoscopia



O setor de Endoscopia da Santa Casa de Juiz de Fora tem se destacado por sua eficiência e engajamento da equipe. Com alta rotatividade, o setor tem sido capaz de realizar muitos procedimentos, garantindo o atendimento de muitos pacientes. Além disso, em 2022, foi iniciado o processo de liberação de materiais e medicamentos por kit, o que permitiu maior controle de gastos e diminuição dos custos setoriais. Esse processo também contribuiu para ser realizada a rastreabilidade pela farmácia, tornando o setor ainda mais eficiente e transparente. A equipe do setor está empenhada em fornecer assistência de qualidade aos pacientes, e esse comprometimento é refletido no alto índice de satisfação dos pacientes atendidos.

Atendimentos em 2022	SUS	Plasc	Convênios	Particulares	Total em 2022
Endoscopia digestiva	393	1.981	91	105	2.570
Proctologia	42	1.128	55	114	1.339

Média de Endoscopias realizadas por médico: 80,39

Média de Colonoscopias realizadas por médico: 26,46

Adesão às Rotinas Estabelecidas pelo SCIH: 100%

Adesão ao Plano de Segurança do Paciente: 100%

Os dois últimos indicadores apresentaram excelente resultado, alcançando a meta em todos os meses do ano, o que reflete a boa gestão e gerenciamento da unidade.

Hemodinâmica



A Hemodinâmica, em 2022, se destacou pela realização de procedimentos altamente específicos e complexos, inéditos na cidade. Isso foi possível graças à equipe altamente capacitada e à disponibilidade logística da instituição, além da dedicação e coesão do time.

Os indicadores apresentados confirmam a qualidade e excelência dos serviços prestados pelo setor de Hemodinâmica. O percentual de atendimento no tempo porta-balão foi de 84,25%, demonstrando agilidade no atendimento e efetividade nos procedimentos. A satisfação do cliente foi de 98,66%, refletindo a dedicação da equipe em prestar um atendimento humanizado e de qualidade. A taxa de ocupação da agenda atingiu a meta em 6 meses, tendo sido impactada pela dificuldade de fornecimento de contraste durante o ano.

Destaca-se também a adesão às rotinas estabelecidas pelo SCIH, que alcançou 100% e ao plano de segurança do paciente, que obteve o excelente resultado de 99,58% de adesão. Esses indicadores refletem a importância da gestão e gerenciamento da unidade, que garantem a segurança e qualidade dos procedimentos.

Atendimentos em 2022	SUS	Plasc	Convênios	Particulares	Total
Angioplastia Coronariana	158	68	5	-	231
Cateterismo cardíaco	377	192	66	33	668
Angioplastia de membros e outros	31	6	2	-	39
Arteriografia membros/ abdominais/Angiografia Renal e outros	51	31	7	3	92
Embolização de Hemorragia digestiva e outras	6	18	2	3	29
Estudo eletrofisiológico/Ablação	52	13	4	-	69
Endoprotese Torácica, abdominal e TAVI	1	16	1	1	19
Implante de marcapasso provisório/ Definitivo/ Troca de gerador e CDI	69	29	6	-	104
Drenagem Biliar , Trans - hepática e outras	1	14	2	6	23
Implante de stent portossistêmico -TIPS	5	1	-	-	6
Flebografia	1	1-	-	-	2
Cardioversão Elétrica	14	12	-	1	27
Inplante de cateter de longa permanência e outros	7	7	1	-	15
Outros	5	72	10	4	91
Geral	778	480	106	51	1.415

Terceiros internalizados

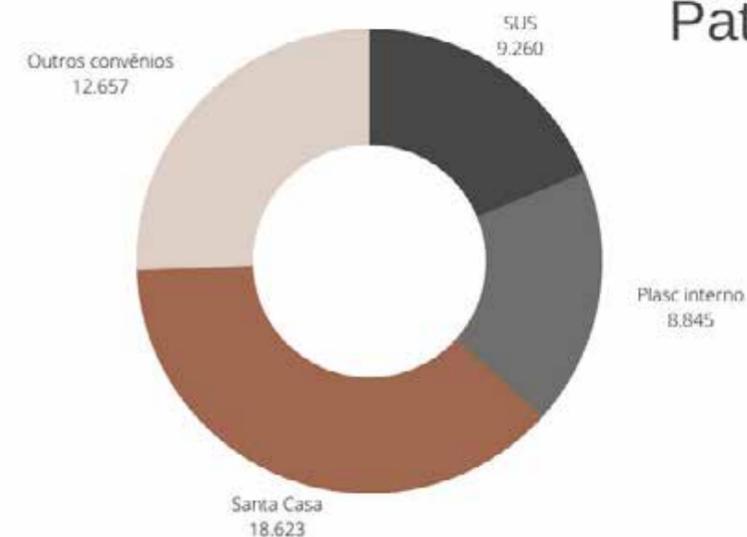
A Santa Casa de Juiz de Fora preza pela excelência no atendimento aos pacientes e, para isso, conta com serviços terceirizados de alta qualidade internalizados no hospital que seguem nossos rigorosos padrões de qualidade.

Um desses serviços é a CINDI - Diagnóstico por imagem, que na unidade da Santa Casa possui aparelhos modernos de ecocardiograma e uma equipe médica altamente capacitada e comprometida com o bem-estar do paciente e do acompanhante. Além disso, a equipe recebe treinamento em excelência em atendimento com consultoria e conta com uma nova impressora de alta resolução de imagem para garantir agilidade na realização dos exames e entrega dos resultados.

Exames em 2022	SUS	Plasc	Convênios	Particulares	Total
Ecocardiograma	1.320	1.093	184	36	2.633
Holter 24h	0	31	0	0	31
Eco transesofágico	151	115	22	7	295
Eco stress farmacológico	38	18	1	11	68
Carótidas e vertebrais	293	271	44	6	614
Doppler arterial e venoso de MMII e MMSS	231	349	81	40	701
Total	2.033	1.877	332	100	4.342

Outro serviço terceirizado disponível na Santa Casa é o **Serviço de Anatomia Patológica (SAP)**. Esse serviço é de extrema importância para o diagnóstico preciso e eficiente de diversas patologias, o que auxilia na escolha do tratamento adequado para cada caso. A equipe do SAP é altamente especializada e utiliza tecnologias de ponta para garantir a qualidade dos resultados.

Serviço de Anatomia Patológica



Hemodiálise

36 PONTOS DE HEMODIÁLISE NOS LEITOS.



Ensino e Pesquisa

A Santa Casa de Juiz de Fora é uma instituição de ensino credenciada pelos Ministérios da Saúde e Educação como Hospital de Ensino, que oferece programas de residência médica, estágios e cursos de atualização para profissionais da saúde. Além disso, a instituição investe em pesquisa clínica e científica, visando à melhoria dos serviços prestados.

A certificação de Hospital de Ensino no Brasil é um processo que reconhece a instituição de saúde como um local apto para o desenvolvimento de atividades de ensino, pesquisa e extensão na área da saúde.



Residência Médica

Em 2022 a Santa Casa de Misericórdia de Juiz de Fora formou **25 médicos residentes** nas especialidades de Anestesiologia, Cardiologia, Cirurgia Geral, Clínica Médica, Endocrinologia/Metabologia, Ginecologia/Obstetrícia, Ortopedia/Traumatologia, Nefrologia, Neonatologia e Pediatria.

No mesmo ano **ofertamos 26 vagas para o programa de Residência Médica**, sendo uma para Anestesiologia, quatro para Cirurgia Geral, cinco para Clínica Médica, duas para Ginecologia e Obstetrícia, cinco para Pediatria e duas para Ortopedia e Traumatologia; duas para Cardiologia, uma para Endocrinologia e Metabologia, duas para Nefrologia e duas para Neonatologia.



A Santa Casa de Juiz de Fora é uma instituição de ensino credenciada pelos Ministérios da Saúde e Educação como Hospital de Ensino, que oferece programas de residência médica, estágios e cursos de atualização para profissionais da saúde. Além disso, a instituição investe em pesquisa clínica e científica, visando à melhoria dos serviços prestados.

A certificação de Hospital de Ensino no Brasil é um processo que reconhece a instituição de saúde como um local apto para o desenvolvimento de atividades de ensino, pesquisa e extensão na área da saúde.



Residência Médica

Em 2022 a Santa Casa de Misericórdia de Juiz de Fora formou **25 médicos residentes** nas especialidades de Anestesiologia, Cardiologia, Cirurgia Geral, Clínica Médica, Endocrinologia/Metabologia, Ginecologia/Obstetrícia, Ortopedia/Traumatologia, Nefrologia, Neonatologia e Pediatria.

No mesmo ano **ofertamos 26 vagas para o programa de Residência Médica**, sendo uma para Anestesiologia, quatro para Cirurgia Geral, cinco para Clínica Médica, duas para Ginecologia e Obstetrícia, cinco para Pediatria e duas para Ortopedia e Traumatologia; duas para Cardiologia, uma para Endocrinologia e Metabologia, duas para Nefrologia e duas para Neonatologia.



Comitê de Ética e Pesquisa

Como Hospital de Ensino temos um **Comitê de Ética em Pesquisa (CEP)** para garantir que todas as pesquisas realizadas no Hospital sigam as normas éticas estabelecidas. A pesquisa em seres humanos pode envolver riscos e benefícios que devem ser avaliados com cuidado para garantir que os participantes sejam protegidos e que a pesquisa seja conduzida de maneira ética e responsável.

O comitê é responsável por avaliar todos os projetos de pesquisa que envolvam seres humanos, a fim de garantir que eles atendam a padrões éticos e legais. O comitê avalia aspectos como o risco-benefício da pesquisa, a adequação do protocolo de pesquisa, o consentimento informado dos participantes, a privacidade e a confidencialidade dos dados, entre outros.

COMITÊ DE ÉTICA
EM PESQUISA
SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE JUIZ DE FORA



Os materiais de apoio aos pesquisadores estão disponíveis para acesso no site: santacasajf.org.br



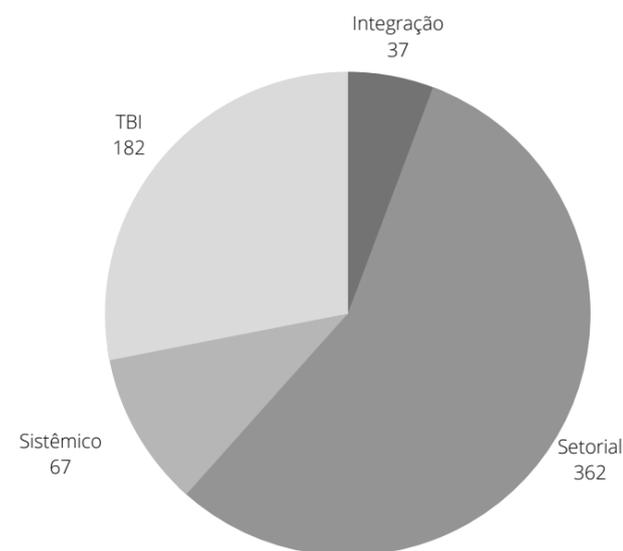
Núcleo de Educação em Serviço

O Núcleo de Educação em Serviço (NES) tem como principal objetivo promover a capacitação e o aprimoramento dos profissionais que atuam na instituição, visando a melhoria da qualidade dos serviços prestados.

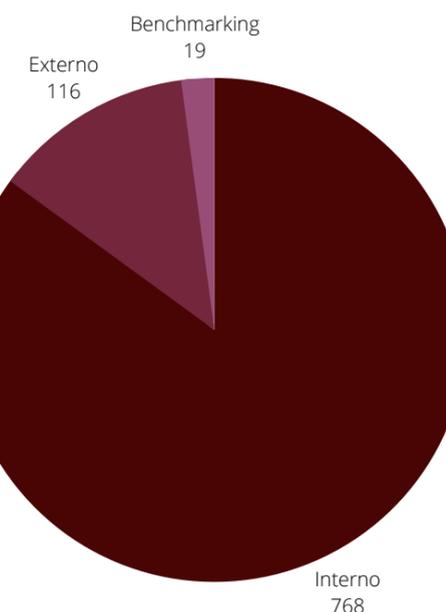
Entre as principais funções do NES estão: desenvolvimento de programas de educação continuada, organização de treinamentos e cursos, realização de eventos científicos, além de acompanhamento e avaliação dos resultados.



Treinamentos internos (quantitativo)



Treinamentos externos (quantitativo)





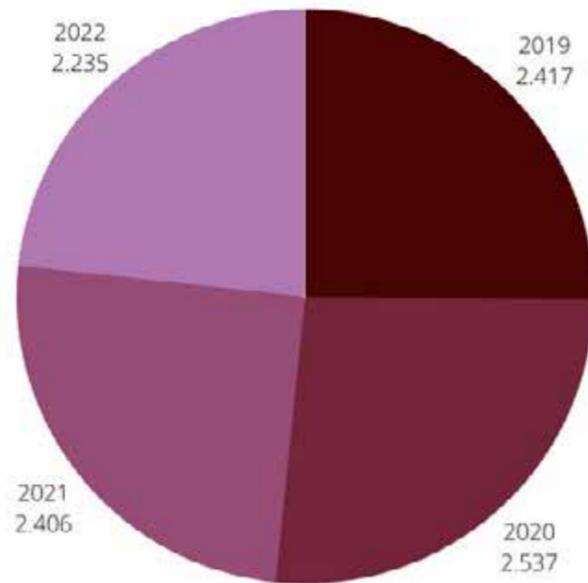
Pessoas

Capital Humano

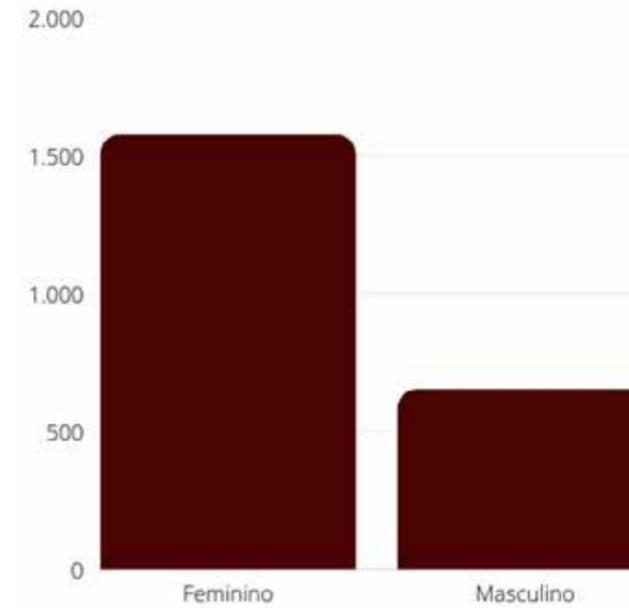
O setor de Desenvolvimento Humano da Santa Casa garante que a Instituição tenha os funcionários com as habilidades e conhecimentos adequados, além de fornecer um ambiente de trabalho positivo e saudável para o desenvolvimento de uma cultura organizacional forte.

Ele atua com Recrutamento e Seleção de funcionários; Desenvolvimento e treinamento; Gestão de benefícios e remuneração; Gestão de desempenho, Avaliação dos colaboradores e Gestão de clima organizacional.

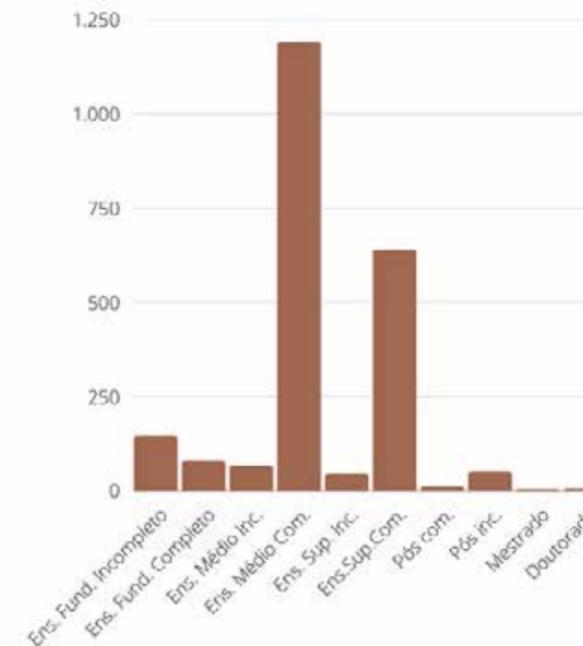
Funcionários (quantitativo)

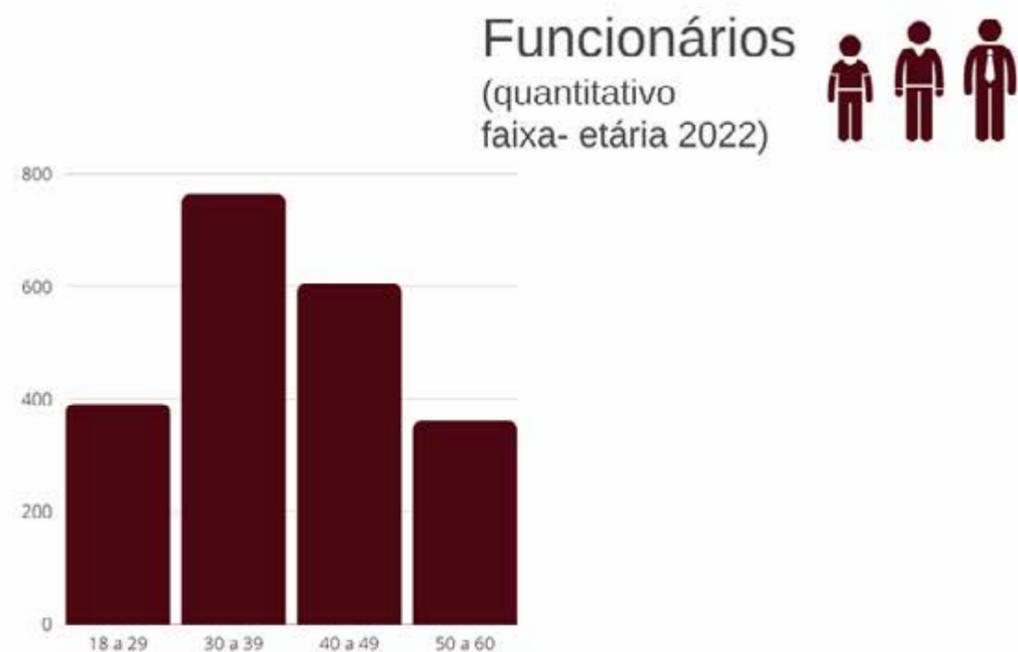


Funcionários (quantitativo 2022)



Funcionários (quantitativo escolaridade 2022)





Diversidade e inclusão

A diversidade e inclusão são valores fundamentais em qualquer organização, incluindo a Santa Casa de Juiz de Fora. A contratação de Pessoas com Deficiência (PCD) é um dos aspectos importantes para alcançar esses objetivos, pois traz inúmeros benefícios para a empresa, seus colaboradores e para a sociedade em geral.

A inclusão de PCD's na força de trabalho da Santa Casa de Juiz de Fora promove a igualdade de oportunidades e ajuda a combater a discriminação e o preconceito contra pessoas com deficiência. Além disso, a contratação de PCD's pode melhorar a diversidade cognitiva, trazendo perspectivas únicas e novas soluções para a organização.

110 ENTRE JOVENS APRENDIZES, FONOAUDIÓLOGOS,
PCD'S ENGENHEIROS, NUTRICIONISTA E SUPERVISORES
ADMINISTRATIVOS

Comissão de Humanização

A Comissão de Humanização da Santa Casa de Juiz de Fora tem se empenhado em promover a humanização do atendimento aos pacientes, bem como a melhoria do ambiente hospitalar para torná-lo mais acolhedor e confortável. O projeto Diaconia e Música no CTI Cirúrgico é uma iniciativa que tem alcançado bons resultados, com a participação e aceitação dos colaboradores, pacientes e familiares.



Além disso, a Comissão tem promovido comemorações para datas especiais, como aniversários, Dia das Mães, Dia da Mulher, Dia do Homem, Dia dos Pais, Páscoa e Dia das Crianças. A celebração do aniversário do paciente na data de seu nascimento, mesmo estando internado, é uma ação que tem sido bem-sucedida e que tem se expandido para toda a instituição. A equipe multidisciplinar avalia o estado do paciente e a possibilidade de executar o evento, que tem trazido alegria e conforto para os pacientes e seus familiares.



Outra iniciativa importante foi a continuidade das festividades juninas no refeitório, que ajudam a criar um ambiente mais descontraído e alegre para pacientes, familiares e colaboradores.



Saúde e segurança

Em relação ao afastamento de colaboradores por acidente de trabalho, a média mensal está melhor que em 2021, que foi um ano atípico em decorrência da pandemia. Nosso percentual em 2022 foi de 0,09.

0,09 MÉDIA MENSAL DE AFASTAMENTOS EM 2022

DESTAQUES DE 2022:

- Criação do Comitê de Qualidade de Vida do Trabalhador formado por uma equipe multidisciplinar que realiza ações de bem-estar e qualidade de vida. Implementamos ginástica laboral, realizamos feira de saúde e, no universo de 267 funcionários, identificamos hipertensos, diabéticos e fumantes. Por isso, criamos um grupo para que eles deixem o tabagismo, com apoio do serviço social.
- Criação de plataforma de treinamento com curso de Saúde e Segurança do Trabalho de forma online;
- Reforço nas vistorias do hospital, garantindo o cumprimento de todos os procedimentos de segurança do trabalho;
- Unificação do programa de gestão de pessoas com o SESMT para integração de todos os processos como CAT- Comunicação de Acidente de Trabalho; PPP- Perfil Profissiográfico Previdenciário; atestados médicos;
- Gestão no controle de pragas e dos equipamentos emissores de radiação;
- Apoio às atividades da CIPA;

Por fim, a campanha Setembro Amarelo teve excelente aceitação dos colaboradores, com a distribuição de cartões com sementes de girassol para estimular a reflexão sobre a prevenção ao suicídio. Essas ações mostram o comprometimento da Comissão de Humanização da Santa Casa de Juiz de Fora em melhorar a qualidade de vida dos pacientes e colaboradores, tornando a instituição um lugar mais humano e acolhedor.





Infraestrutura

Central de Material Esterilizado - CME

Tem como principal função a preparação e esterilização de materiais e instrumentais utilizados em procedimentos. O objetivo da CME é garantir a segurança do paciente e a qualidade do atendimento, evitando infecções hospitalares e outros riscos associados à falta de higiene e limpeza dos materiais. Além disso, a CME também é responsável por gerenciar o fluxo de materiais entre as diversas áreas do hospital, desde a recepção até a distribuição dos materiais esterilizados para as áreas. A unidade também monitora os processos de limpeza e esterilização, garantindo que os materiais sejam adequadamente higienizados e que a qualidade seja mantida.



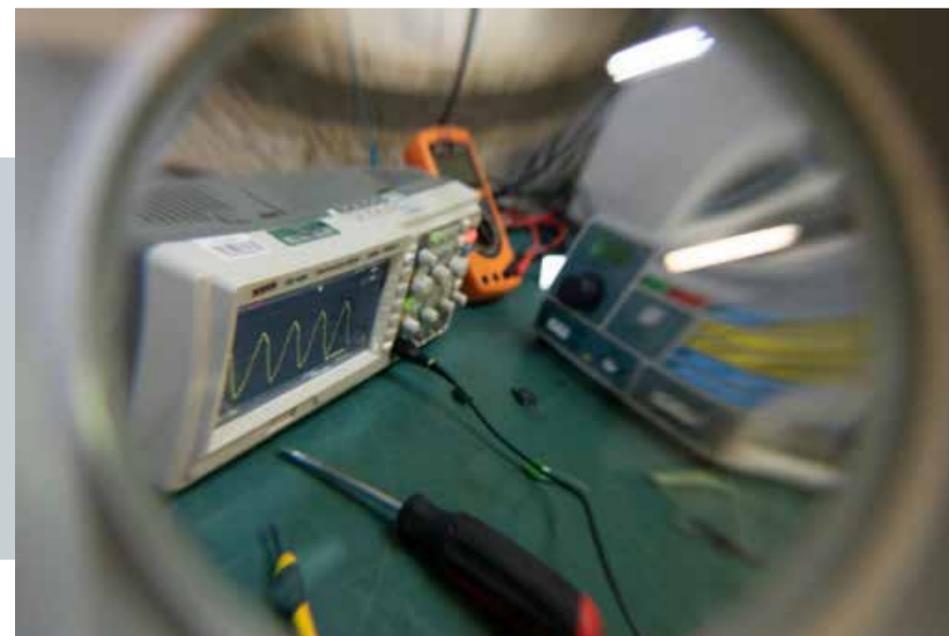
EM 2022

180.537
MATERIAIS ESTERILIZADOS
NA CME DA SANTA CASA JF

Engenharia Clínica

A atuação da Engenharia Clínica, entre outras atribuições, é responsável por identificar e avaliar os riscos associados ao uso dos equipamentos, desenvolvendo planos de contingência e medidas de segurança para minimizar esses riscos. No ano de 2022 foram realizadas **3508 manutenções preventivas e 3157 calibrações**.

O serviço da Engenharia Clínica é essencial para a segurança e eficácia dos serviços de saúde prestados pelo hospital, garantindo que os equipamentos médicos estejam em perfeito funcionamento e que a equipe saiba utilizá-los de forma correta e segura. Além disso, ela é responsável por desenvolver tecnologias que atendam às necessidades específicas do hospital, contribuindo para o avanço da medicina.



3.508

MANUTENÇÕES PREVENTIVAS EM 2022

3.157

CALIBRAÇÕES EM 2022

Arquitetura

O setor de Arquitetura é estratégico para a Santa Casa, pois é responsável por planejar, projetar e adequar a infraestrutura física da instituição de forma a garantir a segurança e bem-estar dos pacientes e profissionais de saúde, a eficiência dos processos, a conformidade com as normas e regulamentações .

Hospital Dia

Ampliação na cobertura (15º pavimento) da ala leste da edificação principal da Santa Casa, com execução de estrutura metálica e dry wall de aproximadamente 252 m² para criação de oito leitos de Hospital Dia e ambientes de apoio necessários. Foram criados novos espaços funcionais, humanizados e modernos para atendimento ao Centro Cirúrgico no 14º pavimento.



Hospital Dia



Obra da loja Plasc Avenida dos Andradas:

Execução de obra da loja na Avenida dos Andradas alugada para implantação de mais um Posto de Coleta e um Ponto de Vendas do Plasc. Foi criada uma grande estrutura moderna e humanizada para melhor atendimento aos clientes do Plasc.



Processamento de Roupas

Em 2022 o setor, ligado à Hotelaria, consolidou a implementação da tecnologia de rastreamento (chip no enxoval), isto é, roupas de cama e de banho podem ser localizadas em qualquer lugar que estiverem no hospital em tempo real. Isso facilita o controle de distribuição, consumo e estoque das peças, identificação de não-circulação do enxoval, controle de evasão, além de estatísticas de consumo por setor.

O principal benefício é a garantia de abastecimento de enxoval nos setores, ou seja, não faltar roupa para o atendimento de todos. Há também uma melhor troca de enxoval mais antigo por um novo sempre que preciso. Tudo isso mais rápido e mais otimizado.

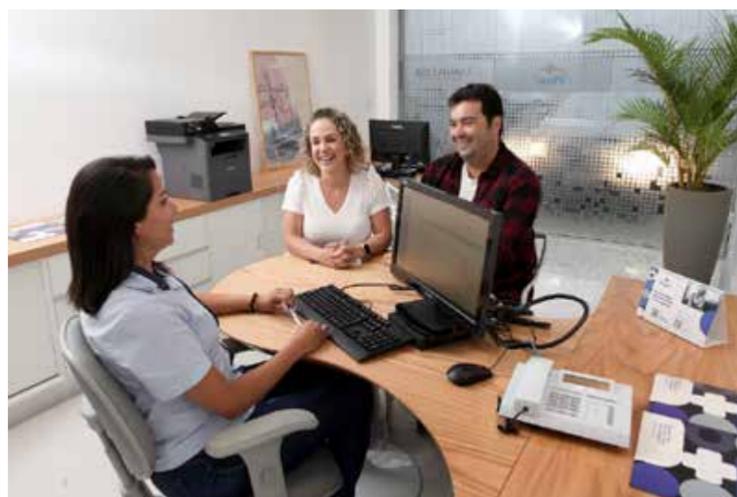


Manutenção

O setor de Manutenção Geral é responsável por garantir que as instalações físicas do Hospital, como sistemas de energia, climatização, iluminação, elevadores, entre outros, estejam em boas condições de funcionamento. Também é responsável pela manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos hospitalares que não são considerados equipamentos médicos, como máquinas de lavar roupa, equipamentos de cozinha etc.

81,36%

DE ADESÃO AO CRONOGRAMA
DE MANUTENÇÃO PREVENTIVA
EM 2022



Tecnologia da Informação

O serviço de Tecnologia da informação (TI) desempenha um papel fundamental na Santa Casa. O uso da TI no hospital melhora a eficiência operacional, melhora a qualidade do atendimento ao paciente e reduz os custos de assistência à saúde.

ORDENS DE SERVIÇO ATENDIDAS EM 2022

Sistema	2.461
Equipamento	3.328
Total	5.789

ATENDIMENTOS VIA TELEFONE: 10.779

Implantação da Assinatura Eletrônica Digital para médicos e assistência; melhoria no Service Level Agreement (melhoria no processo de controle de atendimento, inventário de bens bipados, custo do bem); adequação aos requisitos da RN 432 para acreditação de operadoras; desenvolvimento do Sistema de Gestão de Processos Internos para controladoria; desenvolvimento do Sistema de Documentos (Médicos); melhoria do Sistema de Gestão para a Ouvidoria; sistema de rastreabilidade de equipamentos CME; desenvolvimento de sistema de consulta a prontuários do SAME e desenvolvimento de sistema de auditoria LGPD.

Desenvolvimento de Painéis de Gestão à Vista em Power BI





Financeiro

Governança corporativa

Seguindo as melhores práticas do mercado, a Santa Casa de Misericórdia de Juiz de Fora instituiu o seu Programa de Integridade fundamentando-se nos conceitos estabelecidos pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC), Instituto dos Auditores Internos do Brasil (IIA Brasil), ISO 31000, ISO 370001, ISO 37301, Lei 12.846/13, Lei 13.709/18, bem como a RN 518/ANS, além dos requisitos legislativos específicos do segmento de saúde. A gestão da governança é conduzida pelo Conselho Estratégico e Integridade (CEI) e exercida pelo Conselho de Administração.

As Políticas, Normas e Diretrizes são rigorosamente direcionadas para todos os envolvidos nas atividades relacionadas à gestão da SCMJF, abrangendo desde os Membros da Irmandade Nosso Senhor dos Passos, representada por sua Provedoria, aos membros do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal, à Diretoria Executiva eleita, bem como os Superintendentes, Diretores, Gerentes e demais colaboradores da estrutura organizacional. Elas devem, também, ser acatadas pelos assessores, auditores, pessoal do corpo clínico e assistencial, estagiários, voluntários, prestadores de serviços, terceiros que trabalhem para/ou em nome da SCMJF, parceiros, fornecedores, pacientes, enfim, todas as pessoas físicas e jurídicas envolvidas direta e indiretamente nos serviços prestados à Instituição.



Ética e Transparência

O Programa de Integridade é um instrumento Institucional rigoroso que reforça o comportamento idôneo, ético e previne condutas inadequadas e ilegais que trazem riscos de reputação e de sanções de qualquer natureza à Instituição. Ele contribui diretamente para o cumprimento da Missão, do mesmo modo, fortalece os valores institucionais.

O Sistema de Gestão de Integridade da SCMJF está baseado na avaliação de riscos, no planejamento para mitigá-los, na

adoção de controles, na avaliação de desempenho, na gestão de não cumprimentos e na melhoria contínua, destacando-se o comprometimento da liderança e estabelecimento de responsabilidades em todos os níveis hierárquicos. É uma plataforma exclusiva onde o usuário pode consultar as normas de conduta e relatar comportamentos antiéticos, desvios, ilícitos, não-conformidades e violações ao Código de Ética e Conduta e às Políticas Corporativas. .

O PORTAL DE INTEGRIDADE
PODE SER ACESSADO PELO
SITE E PELA INTRANET



Desde a publicação da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), Lei nº 13.709 de 14 de agosto de 2018, a Santa Casa vem implementando uma série de ações e processos em todas as suas unidades de negócio, adotando a segurança, integridade e confidencialidade como pilares no tratamento de dados.

Por esse motivo, visando a segurança e a privacidade dos nossos pacientes, clientes, colaboradores e outros que tenham relacionamento com a instituição, foi realizado um extenso trabalho de mapeamento dos dados tratados pelas Unidades de Negócios, por meio de auditorias nos setores, análise do nível de conformidade à lei dos nossos fornecedores, desenvolvimento de sistema próprio para verificar a criticidade dos dados tratados por cada setor e, para acompanhamento e mitigação de riscos foi instituído um Comitê de Governança em Privacidade de Dados.

Além das campanhas e ações institucionais, são realizados treinamentos com setores estratégicos, políticas e adequação de documentos diversos. A Santa Casa tem o compromisso de proteger os dados e zelar pela privacidade das pessoas.

Gestão de riscos corporativos



A gestão de risco corporativo é um processo que ajuda na identificação, avaliação e gerenciamento dos riscos que elas enfrentam em suas atividades diárias. O objetivo é minimizar os efeitos negativos dos riscos, enquanto se aproveita ao máximo as oportunidades.

Um hospital filantrópico pode enfrentar riscos financeiros, operacionais, regulatórios, de imagem e reputação, de segurança e de gestão de recursos humanos. É importante que a instituição tenha um plano de gestão de risco robusto para identificar, avaliar e gerenciar esses riscos de forma eficaz.

Em 2022, a Gestão de Riscos Corporativos implementou na operadora de saúde a Resolução Normativa 518, uma norma emitida pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) que estabelece regras para a cobertura mínima obrigatória dos planos de saúde para procedimentos relacionados à prevenção e tratamento de doenças.

A RN 518 também pode ser vista como uma ferramenta de gestão de riscos corporativos para as operadoras de planos de saúde, já que ela estabelece uma lista de procedimentos obrigatórios que são baseados em critérios técnicos e científicos. Isso pode ajudar as empresas a evitar o risco de oferecer serviços ineficazes ou desnecessários, o que pode comprometer a qualidade dos serviços prestados e aumentar os custos.

Faturamento

O setor de faturamento da Santa Casa de Juiz de Fora é responsável por diversos processos importantes para a gestão financeira e sustentabilidade da instituição. Entre as atividades realizadas, destacamos o acompanhamento das atualizações das portarias do Ministério da Saúde referentes ao faturamento SUS, bem como a cobrança das notas fiscais do setor de consignados para a efetivação das contas e o posterior envio aos convênios.

Além disso, o setor emite relatórios de repasse de honorários referentes ao faturamento do SUS e convênios, disponibiliza e encaminha documentos referentes aos prontuários de pacientes ao setor jurídico após a alta hospitalar e realiza o acompanhamento de auditores do SUS e convênios em prontuários e laudos.

Indicador	Média anual	Meta
Índice de Glosas devidas	1,8%	3%
Satisfação das Operadoras	100%	92%

SATISFAÇÃO DAS OPERADORAS EM 2022

 **70%**

DE SATISFAÇÃO DAS OPERADORAS COM O ATENDIMENTO PRESTADO PELA EQUIPE

 **78,57%**

DAS INFORMAÇÕES SÃO REPASSADAS DE FORMA CLARA.

 **70%**

RECOMENDARIA O HOSPITAL PARA UM AMIGO OU FAMILIAR

 **64,29%**

CONSIDERAM O SERVIÇO DA SANTA CASA ACIMA DAS EXPECTATIVAS.

Auditoria interna médica e de enfermagem

A auditoria interna de um hospital é um processo sistemático e independente de revisão das atividades e operações do hospital. É uma Auditoria em Saúde que realiza a avaliação das anotações em prontuário para verificar, avaliar e melhorar a qualidade dos registros. Além de garantir qualidade do serviço prestado, gerar indicadores essenciais para a estratégia, a atividade auxilia no cumprimento dos acordos contratuais com operadoras de saúde e otimização dos custos e despesas, através da verificação de utilização de materiais, medicamentos, OPME's e realização de procedimentos.

Entre diversas ações feitas em 2022 foi realizado, durante 6 meses, o acompanhamento de contas hospitalares aleatórias de pacientes da cardiologia e/ou neurologia/neurocirurgia internados pelo SUS nos 6º e 7º andares com registro de incoerências e foi registrado o tempo de permanência e a realização de exames de imagem de alto custo e medicamentos não padronizados no hospital.

Também foi feita a auditoria de enfermagem de contas internas do PLASC das especialidades: neurologia, cardiologia, gastroenterologia, neurocirurgia, cardiovascular e vascular, conforme acordado com a gerência da operadora de saúde, priorizando as contas de internações com longa permanência para se ter maior noção dos processos.

Além disso, foi realizado treinamento in loco para Técnicos de Enfermagem de unidades de internação e fechadas, proporcionando uma educação continuada a estes profissionais quanto a importância e forma correta dos registros nos prontuários, abordando tanto a parte legal quanto financeira dos documentos.



Licitação e compras

O setor de Licitação e Compras da Santa Casa de Juiz de Fora tem uma rotina fundamental na gestão financeira e sustentabilidade da instituição. Entre suas principais atividades estão a gestão dos contratos de medicamentos e materiais, a redução de custos variáveis desses produtos e a gestão de padronização e inclusão de novas marcas.

Em 2022, alcançamos a meta de redução de 10 milhões de reais no custo variável de materiais e medicamentos, retomando o patamar de compras anuais de 2019.

Além disso, o setor atua na gestão de não padronizados para externos (PLASC), buscando melhorar a eficiência e sustentabilidade dos processos. A gestão eficaz dos contratos e compras é essencial para a otimização de recursos, possibilitando que a Santa Casa continue prestando serviços de qualidade e acessíveis à população, de forma sustentável e responsável.



653

fornecedores

93,4 %

dos fornecedores críticos
com desempenho satisfatório.

Em 2022, **movimentamos um total de 653 fornecedores** de produtos e serviços críticos. Realizamos o processo de avaliação seguindo os critérios definidos que contemplam os padrões de qualidade necessários ao processo.

Obtivemos o seguinte resultado: **93,4% dos fornecedores de produtos e serviços críticos tiveram um desempenho SATISFATÓRIO**, ou seja, atenderam dentro dos padrões de qualidade.

Contabilidade

O Setor de Contabilidade tem a responsabilidade de registrar todos os atos administrativos da Santa Casa de Misericórdia de Juiz de Fora, demonstrando a realidade econômico-financeira e proporcionando um controle eficaz, com o propósito de facilitar as tomadas de decisões pela Diretoria. As conciliações contábeis seguem uma padronização aprovada e auditada pela auditoria externa.

Trimestralmente é enviado à ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar, o DIOPS – Documento de Informações Periódicas da Operadora de Plano de Saúde, e anualmente é enviado à Receita Federal a Escrituração Contábil Digital – o ECD e Escrituração Contábil Fiscal – ECF, instrumentos estes, que substituem a tradicional Declaração do Imposto de Renda PJ. Internamente é informado, a cada mês, o Balancete da movimentação contábil para a Diretoria e Setor Custos e Orçamentos.



Operadora de Saúde PLASC

A Operadora de Saúde PLASC (Plano de Assistência de Saúde Complementar) oferece planos de saúde para empresas e pessoas físicas. São planos de saúde que contemplam atendimento médico-hospitalar em diversas especialidades, como cardiologia, neurologia, ortopedia, oncologia, entre outras. A operadora conta com uma ampla rede de prestadores de serviços, incluindo hospital, clínicas e laboratórios. Possui uma rede própria de atendimento com clínicas, oferecendo serviços de atendimento em diversas especialidades médicas, psicologia, fonoaudiologia, nutrição, fisioterapia e terapia ocupacional.

Oferece Programas de Prevenção e Promoção à Saúde visando à promoção de hábitos saudáveis e prevenção de doenças, através do serviço de Atenção Primária à Saúde. Os programas incluem palestras, workshops e ações de conscientização, incluindo um exclusivo para gestantes e seus familiares como foco na educação em saúde para um parto adequado - o Natureza Perfeita.

Possui ainda um SAC 24h, sete dias por semana com uma central de atendimento para esclarecimento de dúvidas, e atendimento de urgência em vários locais do país pela rede ABRAMGE.

Nos Espaços Clínicos Centro e Zona Norte, foram **71.574 consultas médicas**, destas, 64.414 na unidade central.

Foram **286** atendimentos a pacientes com **doenças crônicas**; **5.826 visitas** domiciliares feitas pelo Programa **Vida Saudável Plasc** e **4.907** consultas no serviço **Meu Médico**, focado na atenção primária à saúde.

52.233

BENEFICIÁRIOS



ATENDIMENTOS EM 2022



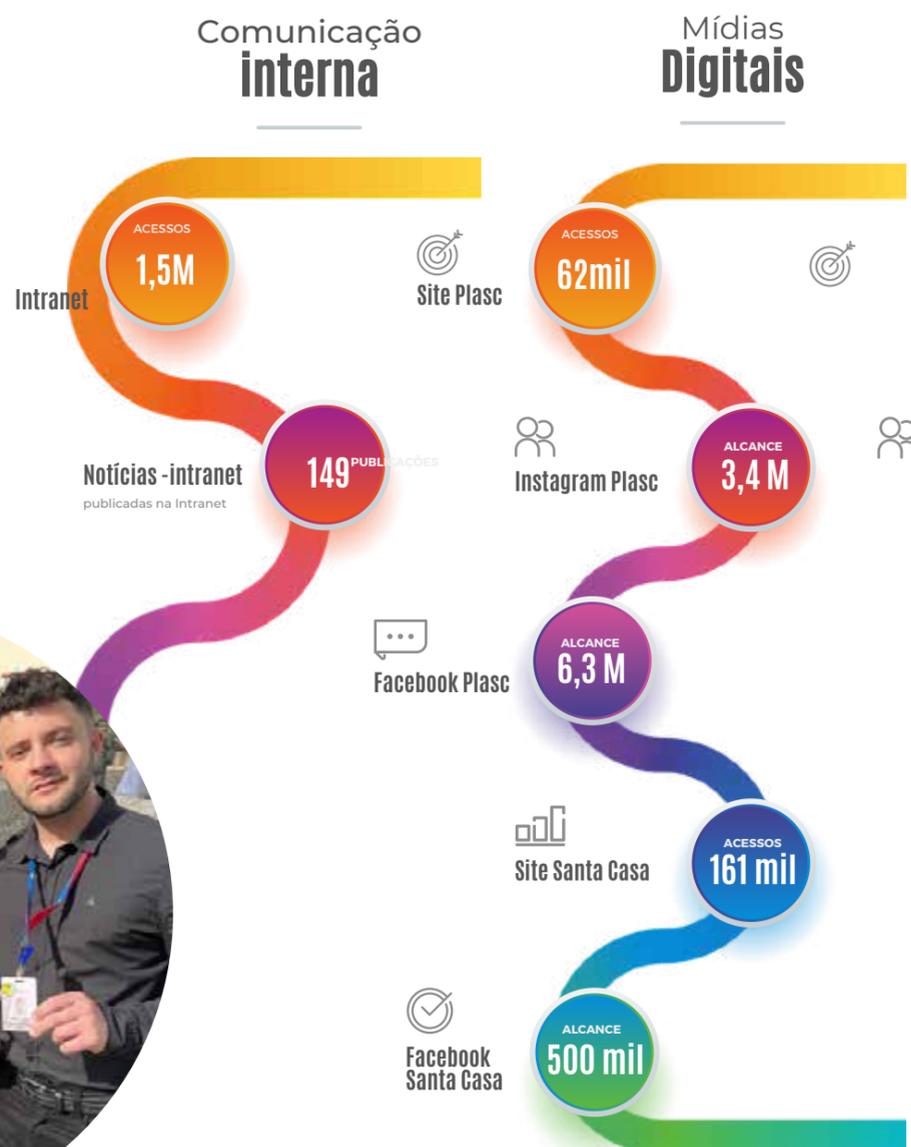


Relacionamento com o Cliente

Assessoria de Comunicação e Marketing (Ascom)

A Santa Casa de Juiz de Fora possui uma Assessoria de Comunicação (Ascom) que tem como objetivo coordenar todas as atividades de comunicação interna e externa com os públicos envolvidos com a instituição e o Grupo Santa Casa. Para alcançar esse objetivo, a Ascom utiliza diversas estratégias de assessoria de imprensa, marketing, eventos, endomarketing, comunicação interna e marketing digital.

A equipe da Ascom tem um papel crucial na manutenção da reputação positiva da marca e dos profissionais da Santa Casa e da operadora Plasc. Para avaliar o desempenho das ações realizadas, a equipe monitora constantemente os acessos aos sites e redes sociais da instituição, bem como o alcance das campanhas publicitárias realizadas.



Campanhas

Em 2022, a estratégia das campanhas comerciais foi ajustada, com uma campanha recorrente durante todo o ano para o Plasc, a “Mude para o Plasc”. Além disso, foram realizadas campanhas pontuais, como para o Dia das Mães, Dia dos Pais, Black Friday e Natal. As campanhas utilizaram diversas mídias, como rádio, TV, jornais impressos e online da cidade, redes sociais, tráfego pago (pesquisa no Google) e YouTube. Destaca-se a campanha de **Black Friday**, que obteve ótimo retorno com **1.009 contratações de plano de saúde** no mês de novembro de 2022. Isso representa um aumento de 37,09% no mesmo mês em relação ao ano anterior.

A comunicação com o beneficiário foi estreitada em 2022, por meio de envios de e-mail marketing. Para 2023, a equipe da Ascom está trabalhando em um novo site para o Plasc e para a Santa Casa, além de um evento comemorativo pelos 40 anos do Serviço de Transplante Renal do hospital.



A campanha de Black Friday obteve ótimo retorno com 1.009 contratações de plano de saúde no mês de novembro de 2022.

Ouvidoria

A Ouvidoria num hospital privado e filantrópico e que possui uma operadora de saúde, como o nosso, tem como objetivo principal ser um canal de comunicação entre os pacientes e seus familiares, colaboradores, médicos e demais profissionais do hospital, visando aprimorar a qualidade dos serviços prestados, bem como promover a transparência e a ética no relacionamento com os usuários do hospital.

O setor também é responsável por receber, analisar e encaminhar sugestões, reclamações, elogios e denúncias referentes aos serviços prestados pelo hospital e pela operadora de saúde, buscando soluções para as demandas apresentadas e monitorando o cumprimento das resoluções.

Relacionamento com o cliente e estratégias para a excelência

QUALIDADE

O período foi muito satisfatório, com a garantia do sistema de gestão e o resultado da manutenção na Acreditação ONA nível 3 - Excelência, bem como a manutenção do atendimento aos requisitos da ISO 9001:2015. Isso demonstra o amadurecimento na cultura de qualidade e segurança, com ciclos iniciados em 2012, obtendo a primeira certificação ISO 9001 em 2013 e a ONA em 2014.

O Sistema de Gestão abrange desde o controle de documentos, mapeamento de processos, gerenciamento de ocorrências e gestão de riscos operacionais, até o monitoramento de KPIs, análise e ações, análise crítica de desempenho e gestão estratégica. A manutenção do sistema de gestão da qualidade é otimizada por suporte via sistema, e em 2022 foi iniciada uma mudança no sistema de controle de documentos e gestão de riscos operacionais, unificando-os em um único ambiente, permitindo uma melhor integração das ferramentas.

No mesmo ano, houve ênfase na capacitação da equipe de auditores internos do SGQ, abrangendo a conduta do auditor, aplicabilidade das ferramentas, qualidade dos relatórios e esclarecimento de dúvidas pertinentes ao processo preparatório para a realização da auditoria interna. O resultado da pesquisa demonstrou 100% de satisfação em relação aos processos avaliados.

Também foi iniciado o desdobramento do Manual ONA versão 2022, com foco nas áreas assistenciais, com programação para continuidade em 2023. A interface dos processos garante o comprometimento com a entrega de valor, sendo favorecida pela internalização das atividades de gestão na rotina diária, com um olhar crítico e foco na melhoria contínua.



A pesquisa NPS (Net Promoter Score) é uma ferramenta utilizada para avaliar a satisfação dos clientes e a fidelidade à marca em diversos setores, inclusive no setor de saúde. O objetivo da pesquisa é medir o grau de lealdade do paciente em relação à instituição de saúde, por meio de uma pergunta simples: “De 0 a 10, qual é a probabilidade de você recomendar a nossa instituição para um amigo ou familiar?”.

Vale ressaltar que aplicamos a pesquisa NPS de forma sistemática e contínua, para que os resultados possam ser analisados e as ações necessárias sejam implementadas de forma ágil e eficiente.

A partir das respostas obtidas, os pacientes são classificados em três grupos:

Promotores: aqueles que atribuem notas 9 ou 10. São considerados satisfeitos e fiéis à instituição.

Neutros: aqueles que atribuem notas 7 ou 8. São considerados indiferentes à instituição e pouco propensos a recomendá-la.

Detratores: aqueles que atribuem notas entre 0 e 6. São considerados insatisfeitos e pouco fiéis à instituição.

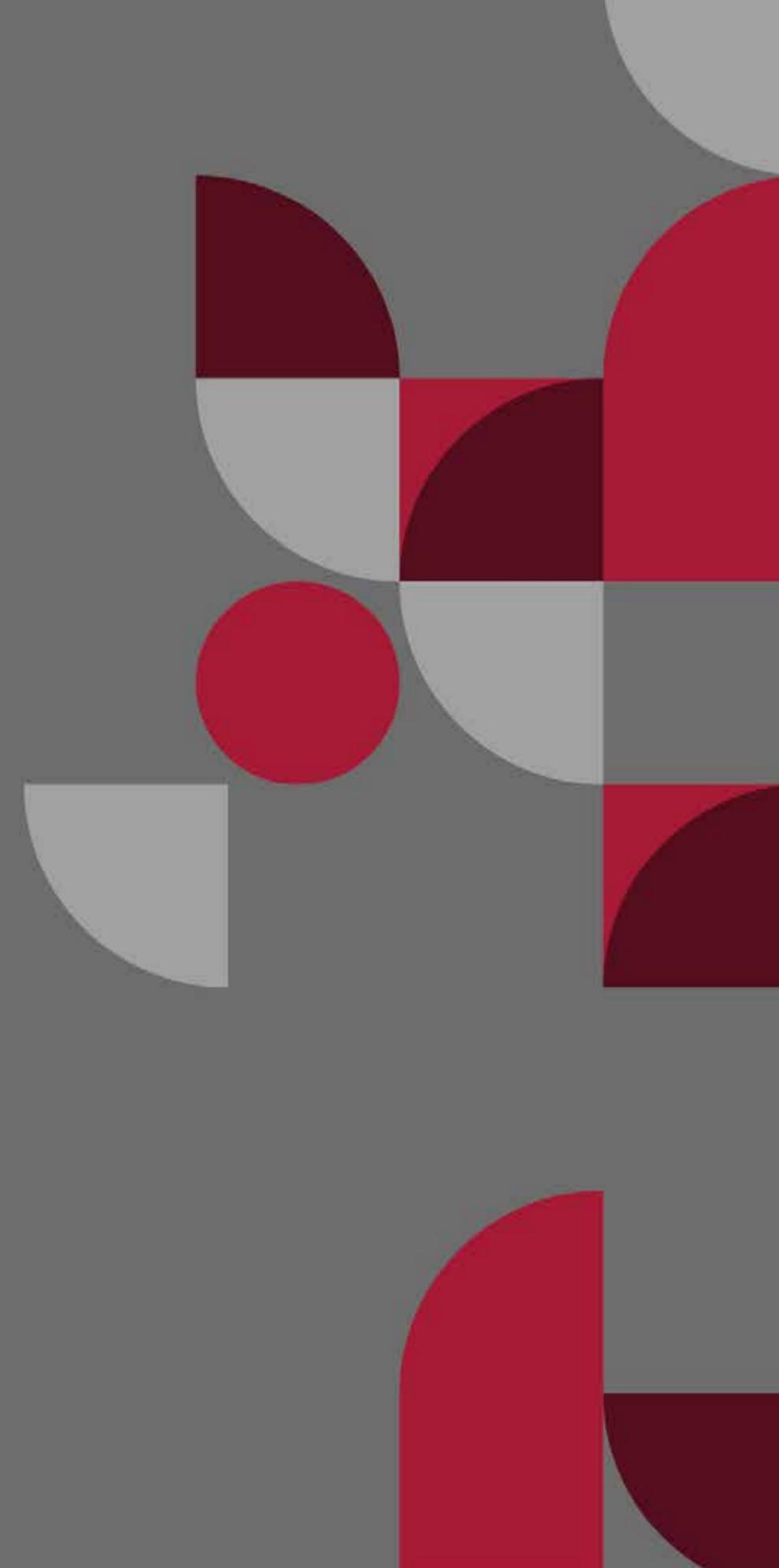
86,75 %
TAXA GLOBAL DE
SATISFAÇÃO DO PACIENTE
EM 2022





Santa Casa de Misericórdia de Juiz de Fora
Av. Barão do Rio Branco, 3353 - Passos
Juiz de Fora - MG, 36021-630

(32) 3229-2222
santacasajf.org.br
@santacasajf





 **SANTA CASA**
DE MISERICÓRDIA DE JUIZ DE FORA
Mais nova para você!

 **CERTIFICADO**
ISO
9001:2015
COMPANY

 **ACREDITADO COM EXCELÊNCIA**
ONAB

SANTA CASA DE JUIZ DE FORA