

2020



RELATÓRIO DO
TRIÊNIO

2022

SUMÁRIO



CLIQUE PARA
ACESSO RÁPIDO

- ▶ Organograma institucional
- ▶ Filosofia Institucional
- ▶ Palavra do provedor
- ▶ Unidades de Negócio
- ▶ Linha do tempo
- ▶ **Bloco 01** - ESG - Governança
- ▶ **Bloco 01** - ESG - Meio Ambiente
- ▶ **Bloco 01** - ESG - Social
- ▶ Filantropia
- ▶ **Bloco 02** - Gestão
- ▶ **Bloco 02** - Gestão de Unidades Externas
- ▶ Desafios da Pandemia no HSI
- ▶ **Bloco 03** - Resultados
- ▶ Expediente



ORGANOGRAMA INSTITUCIONAL

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

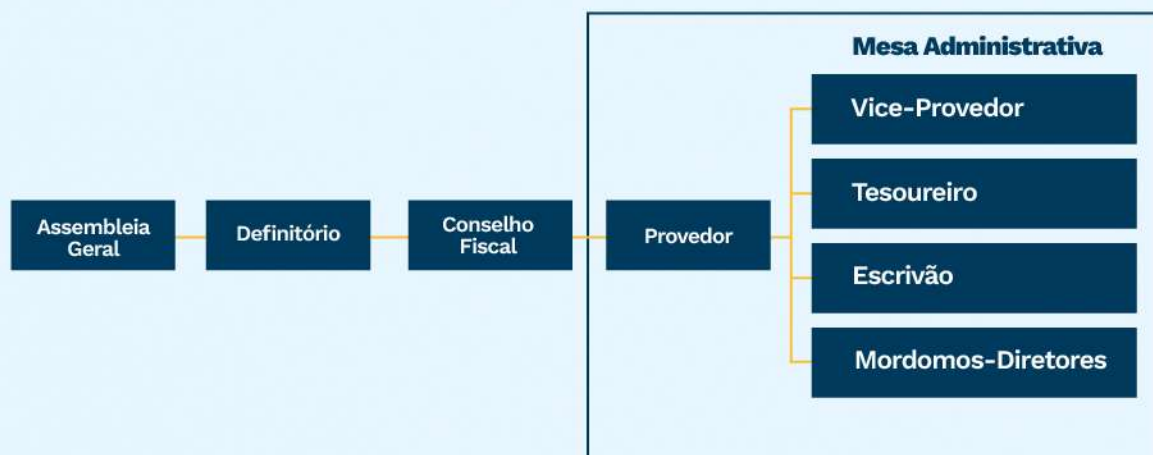
GOVERNANÇA DA IRMANDADE

Assembleia Geral

Definitório

Conselho Fiscal

Mesa Administrativa: Provedor - Vice-Provedor, Tesoureiro, Escrivão, Mordomos-Diretores



NÚCLEO INSTITUCIONAL

Provedoria

Superintendência

Secretaria-Geral

Unidade de Governança, Riscos e Compliance

Gerência de Marketing e Comunicação Corporativa



NÚCLEO EXECUTIVO

Superintendência

Diretoria de Ação Social e Cultura
Diretoria Corporativa de Tecnologia e Operações
Gerência de Captação de Recursos
Assessoria Jurídica
Gerência Financeira e Controladoria
Gerência de Gestão de Pessoas
Gerência de Patrimônio Imobiliário
Cemitério Campo Santo
Faculdade Santa Casa
Hospital Santa Izabel
Hospital Municipal de Salvador
Hospital Municipal de Catu

Diretoria de Ação Social e Cultura

Programa Avançar
CEIs - Centros de Educação Infantil
Cerimonial Rainha Leonor
Museu da Misericórdia
Centro de Memória Jorge Calmon
Biblioteca Paulo Segundo da Costa

Diretoria Corporativa de Tecnologia e Operações

Tecnologia da Informação e Comunicação
Engenharia Clínica
Infraestrutura
Suprimentos
Hotelaria e Estudos e Projetos

FILOSOFIA INSTITUCIONAL

Negócio:

Cuidar da pessoa e estimular sua dignidade.

Missão:

Desenvolver ações de solidariedade nas áreas de Saúde, Educação, Cultura e Ação Social, inspiradas nos ideais de misericórdia.

Visão:

Ser reconhecida como a melhor e mais abrangente instituição filantrópica do Brasil.

Posicionamento Estratégico:

Excelência operacional.



PALAVRA DO PROVEDOR

Desejando saúde e prosperidade aos Irmãos, colaboradores, voluntários e parceiros, entrego-lhes o Relatório de Atividades de 2020-2022. Foi um triênio marcado pela pandemia do coronavírus, uma nova doença de disseminação global, que adoeceu e matou milhões de pessoas em todo o mundo e afetou nossas vidas e nossa economia.

No dia 11 de março de 2020, a Organização Mundial da Saúde (OMS) declarou o início da pandemia de covid-19, doença infecciosa registrada inicialmente na China e que, em pouco mais de três meses, se irradiou com rapidez por todos os continentes.

Com altos custos sociais, a pandemia apresentou lições para a atenção integral à saúde. Se o Brasil tivesse a saudável prática de investir longamente nos cuidados de saúde, o impacto talvez pudesse ter sido outro.

Há muito necessitamos de uma bem coordenada rede de cuidado integrando os sistemas público e privado. Precisamos todos trabalhar em conjunto, não apenas em momentos de crise.

O Brasil enfrentou essa pandemia melhor a partir do momento em que estimulou a união de competência entre o SUS e a medicina de convênios. A dedicação e a superação foram conjuntas.

Foi um triênio transformador e de muito trabalho.

Nossa Santa Casa reafirmou sua grandeza, superou adversidades e ampliou sua contribuição para uma sociedade mais justa e fraterna. Permanecemos absolutamente mobilizados em seguir fortalecendo o nosso compromisso com a saúde e o bem-estar dos baianos.

A instituição priorizou a manutenção integral das funções críticas e essenciais de apoio aos mais desprotegidos, além da salvaguarda de todos os pacientes, dos colaboradores e da comunidade em geral.

A contribuição desta Casa de Misericórdia sempre foi decisiva. Vencer junto à população nos momentos de maior adversidade faz parte de nossa história. E não seria diferente quando as pessoas mais precisaram de nosso conhecimento e dedicação.

A vigilância contínua e as dificuldades testaram os limites de nossas equipes e de nossa atuação na área da assistência médico-hospitalar. Prevaleceram nossa capacidade e o nosso poder de superação. Definimos prioridades, estabelecemos estratégias eficientes e adotamos novas rotinas para proteger pacientes, acompanhantes e colaboradores.

Fornecemos atendimento seguro e qualificado para os pacientes gravemente enfermos, seja por conta de síndrome respiratória aguda ou em decorrência de outros problemas de saúde.

O período entre 2020 e 2023 foi importante também para nossa filantropia. Apoiamos a saúde pública numa escala ainda maior e fortalecemos o SUS. Mais de três anos depois do início da pandemia, continuamos plenamente integrados ao esforço das autoridades para combater o coronavírus.

Também tivemos que nos flexionar um pouco por um lado e sermos ainda mais rigorosos em outros – como na questão da paramentação e desparamentação dos profissionais de saúde. Atuamos de acordo com avançados protocolos internacionais. Disseminamos hábitos saudáveis e cuidados preventivos.

Nestes tempos de novas incertezas e maiores dificuldades, aprendemos a trabalhar melhor. Mesmo sem o almejado aumento de receita, avançamos em pontos importantes e aprendemos muitas coisas úteis. Acertadamente, colocamos mais responsabilidade nas mãos das lideranças que, sintonizadas com o momento, corresponderam e se tornaram mais sensíveis à importância de atuar gerenciando a crise, evitando a duplicidade de atividades e funções e oferecendo a todos o nosso melhor.

Aos voluntários da Mesa Administrativa e membros do Definitório e Conselho Fiscal e aos dedicados colaboradores da Santa Casa, meu agradecimento. Temos muito orgulho de integrar e liderar equipes dedicadas, que assistem as pessoas com profissionalismo e humanismo. Com o apoio de cada um de vocês, a Misericórdia da Bahia seguirá vencendo e fazendo o que melhor sempre soube fazer bem: amparar os que mais necessitam.

UNIDADES DE NEGÓCIO

UNIDADES DE NEGÓCIO

Fundada em 1549, a Santa Casa de Misericórdia da Bahia (SCMBA) completa, em 2023, 474 anos de história, sendo a unidade pioneira em saúde no Estado, responsável pela implantação do primeiro hospital da Bahia, no governo de Tomé de Sousa.

Prezando sempre por seguir as “14 Obras de Misericórdia”, que são leis espirituais e corporais que regem a instituição, a Santa Casa da Bahia se mantém como uma associação beneficente de assistência social e referência também nas áreas de Ensino, Pesquisa, Cultura e Educação.

Conheça as Unidades de Negócio:



Hospital Santa Izabel (HSI)

Inaugurado em 30 de julho de 1893, o HSI é um hospital de alta complexidade, que atende mais de dois mil pacientes por dia, em 39 especialidades médicas. Possui a certificação internacional HIMSS (Health Information and Management Systems Society) Nível 7 e a Qmentum International (IQG), acreditação internacional canadense. Além disso, o HSI recebeu o Selo Diamante em Hemodinâmica, conferido pela Sociedade Brasileira de Hemodinâmica e Cardiologia Intervencionista (SBHCI). A assistência ambulatorial e hospitalar do HSI contempla pacientes particulares, conveniados e usuários do Sistema Único de Saúde (SUS), sendo referência nas áreas de Cardiologia, Oncologia, Neurologia, Ortopedia e Pediatria.

O HSI também integra o Projeto Hospitais Saudáveis (PHS), desenvolvendo ações voltadas para o melhor gerenciamento do consumo de energia de fontes alternativas e renováveis. É filiado à Associação Brasileira de Hospitais Universitários e de Ensino (Abrahue), à Associação Nacional de Hospitais Privados (Anahp) e à Confederação das Santas Casas de Misericórdia, Hospitais e Entidades Filantrópicas (CMB).

UNIDADES DE NEGÓCIO



Faculdade Santa Casa

A FSC oferece cursos de graduação, pós-graduação lato sensu, atualização e extensão em saúde nas áreas de Fisioterapia, Enfermagem, Nutrição, Cuidados Paliativos, Psicologia, Farmácia e Gestão em Saúde, contando com corpo docente composto por especialistas, mestres e doutores.

Apesar de ser uma faculdade particular, a FSC possui uma cota de gratuidade prevista na legislação que regulamenta a filantropia (Lei nº 12.101/2009), Decreto nº 8.242/2014 e Portaria MEC nº 15/2017. Fundada no ano de 2020, a Faculdade Santa Casa (FSC) é a única faculdade privada da capital baiana que possui hospital de ensino próprio, o Hospital Santa Izabel (HSI).



Museu da Misericórdia

Inaugurado em 2006, o Museu da Misericórdia está instalado em um palacete do século XVII, onde funcionou o primeiro hospital da Bahia. Certificado pelo Sistema Brasileiro de Museus/MINC, o prédio foi tombado pelo Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (Iphan) em 1938 e abriga peças relacionadas a personalidades, como a cadeira que foi utilizada por D. Pedro II durante visita à Bahia, em 1859, e a escrivaninha de Ruy Barbosa, que foi funcionário da Santa Casa da Bahia, em 1876, no cargo de inspetor da repartição geral.

O Museu da Misericórdia também possui o acervo das 14 peças que representam as Obras de Misericórdia da Santa Casa, feitas sob encomenda por artistas como Bel Borba, Christian Cravo, Calasans Neto, Mário Cravo Júnior, Eliana Kertész e Tatti

UNIDADES DE NEGÓCIO



Cemitério Campo Santo

Um dos cemitérios mais antigos do Brasil e o segundo mais antigo de Salvador, o Cemitério Campo Santo possui mais de 40 mil equipamentos e foi o primeiro da Bahia a realizar enterros ao ar livre, no século XIX. Desde 2016, vem passando por um processo constante de modernização e ampliação, a exemplo do novo crematório, que possui controle das emissões de gás, e a sala ecumênica, com recursos 4D, como projeções em tela. Além disso, o Cemitério Campo Santo é um museu a céu aberto, com mais de 200 obras catalogadas, nos estilos renascentista, barroco, gótico, moderno e contemporâneo, feitas por renomados artistas, a exemplo do mausoléu do ex-governador da Bahia, Otávio Mangabeira, assinado por Mario Cravo.



Cerimonial Rainha Leonor

O cerimonial foi fundado no ano de 2002, com o objetivo de arrecadar fundos para os projetos sociais da Santa Casa da Bahia. Desde a sua fundação, toda a renda recebida pelos aluguéis do espaço é revertida para as ações sociais da instituição. O espaço oferece estrutura para eventos com até 2 mil pessoas, possuindo sala das noivas, camarim, espaço infantil, cozinha equipada, banheiros, climatização e tratamento acústico.



Centro de Memória Jorge Calmon

UNIDADES DE NEGÓCIO

O arquivo histórico da Santa Casa da Bahia possui mais de 1.800 livros e documentos importantes. Dentre eles estão atas, correspondências, recibos de despesas a diversos tipos de serviços contratados pela Irmandade da Santa Casa desde o século XVII, livro de entrada e saída de crianças na Roda dos Expostos, livro de entrada de mulheres no Recolhimento do Santo Nome de Jesus, livro de Atos da Provedoria, livro de Ordens dos Governadores, além da coleção de Livros do Banguê, que registra os sepultamentos de pessoas escravizadas, realizados pela Santa Casa, que recebeu da Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (Unesco) o diploma de Memória do Mundo.



Ação Social

Através da renda arrecadada pelos serviços oferecidos por essas unidades e pelas doações recebidas, a Santa Casa da Bahia mantém projetos sociais na comunidade do Bairro da Paz, em Salvador, com cinco Centros de Educação Infantil (CEIs) que atendem 578 crianças, com idade entre 2 e 5 anos. Além da educação em regime integral, as crianças recebem cinco refeições diárias, planejadas por nutricionistas. No mesmo bairro, a Santa Casa também é responsável pelo Programa Avançar, que oferece cursos de qualificação profissional, artes, dança, música e atendimento psicológico e jurídico para os moradores da comunidade. O local realiza mais de 3 mil atendimentos por ano. A Santa Casa também administra, em parceria com o Grupo Oncoclínicas, a Casa de Apoio Solange Fraga, que acolhe crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade socioeconômica, vindas do interior da Bahia para tratamento oncológico ou de cardiopatias no Hospital Santa Izabel (HSI).



Patrimônio Imobiliário

A Santa Casa da Bahia é proprietária de alguns imóveis históricos no Centro da cidade de Salvador. A maioria deles foi doada à Santa Casa por famílias tradicionais da Bahia há mais de 400 anos, que hoje são alugados ou usados pela própria instituição.

LINHA DO TEMPO

LINHA DO TEMPO

2020



- Inauguração da Faculdade Santa Casa.
- 18 anos do Cerimonial Rainha Leonor.
- Ampliação da Unidade de Compliance com a implementação da Unidade de Governança, Riscos e Compliance (GRC).
- Reestruturação administrativa da Santa Casa da Bahia.
- Implantação do Laboratório de Função Pulmonar no Hospital Santa Izabel (HSI).
- Ampliação do Serviço de Medicina Nuclear no HSI.
- Hospital Santa Izabel e Grupo Oncoclínicas anunciam ampliação da parceria para tratamento de pacientes com câncer.
- Realização, no HSI, de cirurgia robótica pioneira para tratamento da apneia do sono.

2021



- Santa Casa da Bahia assume gestão do Hospital Especializado Salvador, da Prefeitura Municipal de Salvador, exclusivamente para atender pacientes com covid-19 pelo SUS.
- Centro de Memória Jorge Calmon passa a disponibilizar documentos históricos digitalizados para pesquisa.
- Retomada dos eventos no Cerimonial Rainha Leonor após um período de pausa, devido à pandemia da covid-19.
- Início das obras de restauro no Museu da Misericórdia.
- Hospital Santa Izabel realiza primeira cirurgia robótica colorretal pediátrica do país.
- Centro de Hemodinâmica ganha nova estrutura e estreia um sofisticado equipamento de terapia guiada por imagem.
- HSI realiza cirurgia pioneira no Brasil para retirada de lesões malignas com mais precisão.
- HSI realiza primeira ablação por radiofrequência guiada por PET/CT na Bahia.
- Espaço de convivência Renato Augusto Ribeiro Novis é inaugurado no HSI.
- HSI se torna primeiro hospital privado com Centro de Trauma em Salvador.
- HSI oferta tratamento inovador com molécula radioativa para câncer de próstata avançado.
- Revista científica britânica, The Lancet, publica estudo com participação do Hospital Santa Izabel para nortear

2022



- Museu da Misericórdia celebra 16 anos.
- Reabertura da Casa de Saúde Solange Fraga com CASACOR Bahia Beneficente.
- Hospital Santa Izabel conquista recertificação internacional de qualidade e segurança.
- Procedimento de cateterismo em cardiopatia congênita inédito na Bahia é realizado no Hospital Santa Izabel em criança de 10 anos.
- Diretor de Ensino e Pesquisa do Hospital Santa Izabel, Professor Doutor Gilson Soares Feitosa, é condecorado com a maior honraria dedicada à categoria médica no Brasil.
- HSI realiza primeiro procedimento para implante minimamente invasivo que trata pacientes com insuficiência mitral.
- Cirurgia cardíaca inédita é realizada no Hospital Santa Izabel em bebê de 8 meses.
- Hospital Santa Izabel comemora 40 anos de Residência Médica.
- HSI realiza primeira crioblação guiada por PET/CT da Bahia.
- Hospital Santa Izabel anuncia primeiro Cancer Center de Salvador e expande serviços na área de oncologia.

Bloco 01

ESG - Governança

GOVERNANÇA AMBIENTAL, SOCIAL E CORPORATIVA

Environmental, Social and Governance (ESG)

Com o objetivo de fortalecer a governança, em 2020, a Santa Casa da Bahia implementou a Unidade de Governança, Riscos e Compliance (GRC), que reuniu, em uma única unidade, os programas de Compliance e de Auditoria Interna e Monitoramento, já existentes, com os novos programas de Gestão de Riscos e de Privacidade e Proteção de Dados (LGPD), recém-criados.

O objetivo primordial da Unidade de GRC é fortalecer a governança da SCMB, incorporando conceitos e mecanismos de compliance, de privacidade e proteção de dados e de gestão de riscos corporativos na cultura e no comportamento de cada indivíduo que trabalha para a instituição, a fim de garantir adesão às boas práticas de mercado, preservando e otimizando o valor da SCMB.



GOVERNANÇA AMBIENTAL, SOCIAL E CORPORATIVA

Environmental, Social and Governance (ESG)

COMPLIANCE

Uma das disciplinas da Unidade de GRC é o Programa de Compliance, através do qual busca-se sedimentar a cultura de transparência, ética, integridade e de conformidade com as normas internas, com o Código de Conduta Ética e com leis e regulamentos de um modo geral. Durante o triênio de 2020/2022, como parte da evolução do Programa de Compliance, o Comitê de Integridade foi reformulado, com a implementação de novo regimento e inclusão de novos integrantes. Além disso, houve atualização do Código de Conduta Ética e realização de treinamento através da plataforma EAD, atingindo mais de 5 mil colaboradores da SCMBA. Também foram elaboradas Políticas Anticorrupção e de Gestão das Denúncias, esta última estabelece as regras para tratamento dos relatos recebidos através do canal independente de denúncias implementado pela instituição.

PROGRAMA DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

O Programa de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais tem como objetivo a adequação da instituição aos requisitos da Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD (Lei nº 13.709/2018), criando uma cultura de privacidade e proteção de dados pessoais, o que traz benefícios consistentes para a preservação da imagem, da confiança e da sustentabilidade da Santa Casa da Bahia. Em 2020, foi contratada consultoria especializada para apoiar a implementação do Programa LGPD e foi instituída a Encarregada de Tratamento de Dados (Data Protection Officer – DPO). Além disso, foi contratada ferramenta de Gestão Integrada de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais e iniciado mapeamento de todos os processos em que são realizados tratamentos de dados pessoais na instituição. Adicionalmente, foram realizados diversos treinamentos presenciais e on-line, com o objetivo de conscientizar os colaboradores sobre a importância da cultura de proteção de dados pessoais para a organização, seus colaboradores e clientes.

GOVERNANÇA AMBIENTAL, SOCIAL E CORPORATIVA

Environmental, Social and Governance (ESG)

PROGRAMA DE GESTÃO DE RISCOS

O Programa de Gestão de Riscos Corporativos visa criar um processo a ser aplicado em todos os níveis de gestão da instituição, incluindo desde a definição das estratégias corporativas até a formulação de metodologias para identificar, em toda a organização, eventos de riscos em potencial, capazes de afetá-la.

Além da criação do Comitê Gestor de Riscos, tendo em sua composição membros da Alta Administração e da Mesa Administrativa da Santa Casa, foram realizados treinamentos sobre Gestão de Riscos Corporativos para todos os gestores da Santa Casa e iniciado o mapeamento dos processos para identificação de riscos em áreas operacionais relevantes, tais como Suprimentos, Faturamento, Gestão de Pessoas e Engenharia Clínica.

Já o Programa de Auditoria e Monitoramento visa atender aos requisitos de avaliação permanente do ambiente de controles internos, estimulando a melhoria e fortalecimento, inclusive no que se refere aos controles que suportam o bom desempenho dos processos relacionados com os demais Programas da Unidade de GRC. Durante o triênio, foram executadas diversas atividades de Auditoria e Monitoramento, particularmente no que diz respeito à elaboração de um plano de ação sobre o cumprimento do contrato do Hospital Municipal de Salvador (HMS), onde a SCMBA é o gestor contratado.

Os Programas da Unidade de GRC contaram com a comunicação contínua do informativo periódico "Pensando GRC", disponível no site e na intranet da instituição com informações relevantes sobre os programas.

A criação e a manutenção da Unidade de GRC reforçam o compromisso da Administração da Santa Casa em fortalecer a governança, baseado em mecanismos que auxiliem na implementação de cultura de transparência, de conformidade e de integridade.

Bloco 01

ESG - Meio Ambiente

SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

Alinhado à missão da instituição – cuidar das pessoas e estimular sua dignidade –, a Santa Casa da Bahia entende o seu papel no combate às mudanças climáticas e na mitigação dos impactos ambientais associados, desenvolvendo projetos sustentáveis e ações socioambientais, monitorando o desempenho através de indicadores estratégicos, táticos e operacionais.

Em 2021, foi dado um passo importante frente ao combate das mudanças climáticas: a adesão ao compromisso Race to Zero (RtZ). A corrida para o zero carbono é uma campanha global para reunir liderança e apoio de empresas, cidades, regiões e investidores para uma recuperação saudável, resiliente, que evite ameaças futuras, crie empregos decentes e desbloqueie um crescimento inclusivo e sustentável. A Santa Casa da Bahia firmou o compromisso de alcançar, no Hospital Santa Izabel (HSI), pelo menos uma redução de 50% de emissões mensuráveis de gases de efeito estufa até 2030 – em relação a 2020 – e zero líquido até 2050, no máximo.

Em 2022, foi firmado outro marco na promoção do desenvolvimento sustentável na instituição, com a publicação da **Política de Sustentabilidade Ambiental** – disponível no site da Santa Casa da Bahia. Essa ferramenta tem como objetivo principal de política corporativa engajar colaboradores e parceiros a seguirem práticas socioambientais.

A conformidade legal em meio ambiente também é uma realidade para a instituição, na qual todas as unidades de negócio atendem às necessidades de licenciamento ambiental e a padrões de qualidade impostos em normativas.

Além disso, conforme matriz de gestão em sustentabilidade ambiental, a instituição atua com programas de gestão em água, energia, gases de efeito estufa (GEE), resíduos sólidos, compras sustentáveis, educação ambiental e com processos de autorizações e licenciamentos ambientais. Essas ações estão alinhadas diretamente com oito dos 17ODS, sendo eles:

SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

ODS	Temas Materiais	ODS	Temas Materiais
 1 ERRADICAÇÃO DA POBREZA	Promoção da coleta seletiva e doação dos recicláveis para criação de renda.	 12 CONSUMO E PRODUÇÃO RESPONSÁVEIS	Gestão de resíduos sólidos e Programa Compras Sustentáveis.
 4 EDUCAÇÃO DE QUALIDADE	Educação ambiental para colaboradores e públicos externos. Publicação de cases de sucesso para reaplicações.	 13 AÇÃO CLIMÁTICA	Gerenciamento das emissões de GEE.
 6 ÁGUA POTÁVEL E SANEAMENTO	Gestão de água e saneamento: eficiência no uso e autoprodução.	 15 VIDA TERRESTRE	Controle de pragas por seleção natural. Levantamento de aspectos e impactos para mitigação e/ou compensação.
 7 ENERGIAS RENOVÁVEIS E ACESSÍVEIS	Gestão de energia: eficiência energética e uso de fontes alternativas e renováveis.	 17 ALIANÇAS PARA LUTAR PELA AÇÃO	Adesão à Campanha Race to Zero. Membro da Rede Global de Hospitais Verdes e Saudáveis. Adesão a todos os desafios ativos no Brasil do Projeto Hospitais Saudáveis.

Alinhado ao ODS 4: Educação Ambiental

Fundamental para a construção do desenvolvimento sob uma ótica integradora e primordial para a edificação de uma sociedade sustentável, a educação ambiental busca despertar a ideia de preparar crianças, jovens e adultos para um futuro mais harmônico, promovendo uma transformação na maneira em que os seres humanos convivem com o meio ambiente. Busca construir valores sociais, habilidades, conhecimentos e atitudes voltados para a preservação do meio ambiente.

A Santa Casa da Bahia atua de forma a integrar os diferentes públicos de suas Unidades de Negócio no contexto ambiental, pois é comum pensar que educação ambiental tende a focar em conhecer a biodiversidade e a preservação da natureza e que os resultados de tal conscientização serão mais concretos apenas para as gerações futuras. Porém, a sustentabilidade e a educação ambiental vão ao encontro das necessidades de toda a sociedade. A educação ambiental tem a importante missão de buscar soluções em conjunto para lidar com problemas presentes há muitos anos e elencar estratégias que envolvam tanto o espaço quanto a comunidade para lidar com as situações futuras.

SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

Nesse sentido, as ações de sustentabilidade e educação ambiental da Santa Casa da Bahia abordam eventos e fatores atuais, em que indivíduos comuns podem se tornar protagonistas de grandes resultados, relacionados com o bem-estar da sociedade como um todo. Dentre alguns dos cases de sucesso, as ações desenvolvidas para eliminação de um ponto inadequado de descarte de resíduos sólidos urbanos com o plantio de mudas; o reaproveitamento de materiais recicláveis que seriam encaminhados para o aterro sanitário, a partir da confecção de ecobags, fantasias, brinquedos e utilitários para o dia a dia; a terapia assistida com animais e visitas a parques botânicos, que nos fazem refletir acerca da importância da fauna para o equilíbrio ecológico e saúde humana, são alguns exemplos simples de como a educação ambiental é capaz de promover a mudança de comportamentos tidos como nocivos, tanto para o ambiente como para a sociedade.



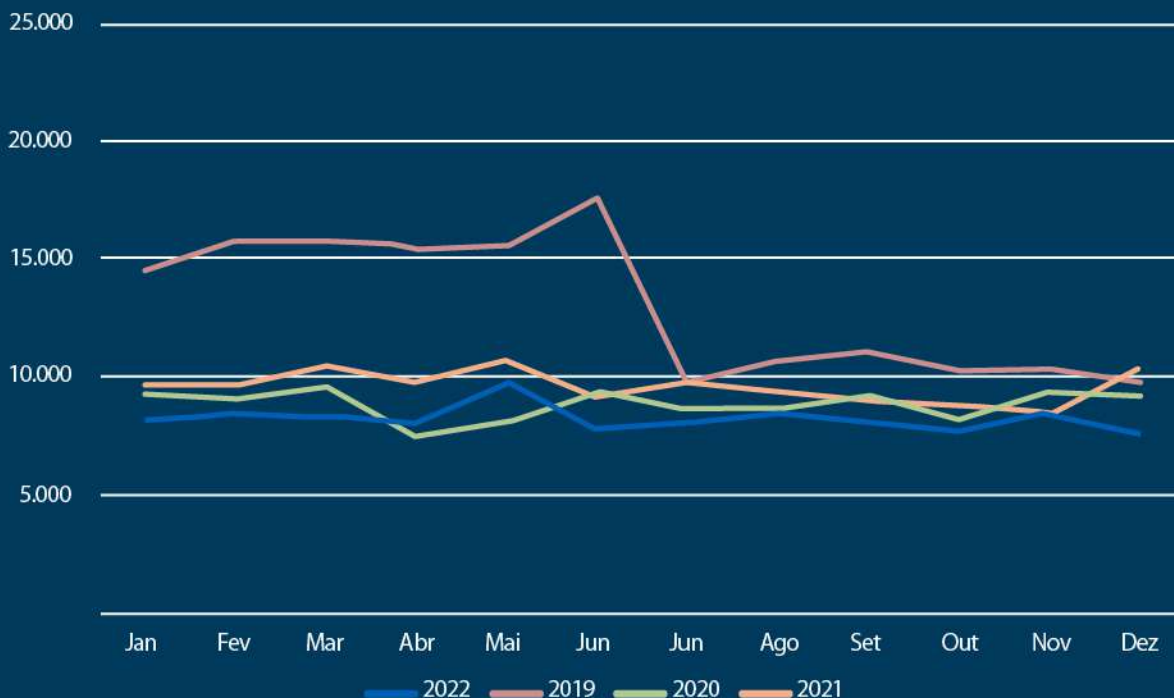
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

Alinhado ao ODS 6: Gestão de Água e Saneamento

Entendendo água como recurso natural finito e essencial para a vida humana, a Santa Casa da Bahia atua diretamente na produção de água, otimização do uso e controle dos efluentes gerados. Conta ainda com o uso de tecnologias atuais para cada etapa do processo e, para uma melhor garantia de uso da água nos padrões de excelência, realiza o acompanhamento diário da qualidade da água ofertada nos hospitais da instituição (via software de monitoramento em tempo real), além do acompanhamento mensal do consumo e qualidade nas outras unidades da Santa Casa da Bahia.

Assim, nos últimos três anos, somente no Hospital Santa Izabel, reduziu-se o consumo em 37% em relação a 2019, economizando, assim, cerca de 58 milhões de litros de água. Além do programa de controle de perdas, com a implementação de projetos para autoprodução, já se registra economia acumulada de R\$ 5 milhões para o período analisado.

Consumo Global de Água HSI (Potável + Industrial)



SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL



Como ações setorizadas com água e efluentes, temos:

• Avanço no mapeamento hidráulico HSI e HMS:

Implantação de sistema de setorização do consumo e telemetria para acompanhamento do consumo em tempo real em prol do melhor conhecimento do perfil de consumo do Hospital Santa Izabel (HSI) e do Hospital Municipal de Salvador (HMS), além do percentual de mapeamento da água consumida x água recebida/produzida para identificação de possíveis perdas.

• Projeto Autossuficiência em Água HSI:

Início da perfuração de poços profundos no Hospital Santa Izabel para ampliação do volume de água produzido, com foco em segurança hídrica – abastecimento e qualidade da água. Além disso, como ganhos sociais indiretos, esse projeto promove folga de demanda na rede de distribuição da concessionária de abastecimento público da cidade, possibilitando melhor controle de abastecimento, menores perdas e maior disponibilidade de volume de água a ser ofertada.

SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

- **Estação de Tratamento de Água (ETA) HSI:**

Em 2022, foi realizada a reestruturação da Estação de Tratamento de Água (ETA) do HSI, com investimento em equipamentos tecnológicos e importados, para garantir a produção de até 85% da demanda hídrica do hospital com níveis de excelência em potabilidade.

- **Reestruturação do abastecimento interno - HSI:**

Execução do planejamento hidráulico para substituição de tubulações subterrâneas e atualização de equipamentos motobombas, evitando perdas futuras.

- **Reestruturação do tratamento de água no CME - HSI:**

Elaboração e execução do projeto para requalificação da água potável e especial para consumo no Centro de Material e Esterilização (CME) do Hospital Santa Izabel. O novo tratamento garante maior segurança na qualidade da água e de eficiência do tratamento.

- **Reestruturação do tratamento de efluente no CCS:**

Implantação e acompanhamento do sistema de tratamento de efluentes do Cemitério Campo Santo (CCS), seja da atividade de exumação, seja do processo natural de decomposição da matéria orgânica quando sepultada.

Alinhado ao ODS 7: Gestão de Energia

No mundo contemporâneo, com o crescimento exponencial da tecnologia, a sociedade está cada vez mais dependente da energia elétrica. No entanto, o desenvolvimento global foi direcionado quase que exclusivamente para a produção e consumo de fontes energéticas fósseis e poluidoras. As ações voltadas para o melhor gerenciamento do consumo e de alavancagem de fontes alternativas e renováveis estão cada vez mais necessárias, seja para a preservação dos recursos naturais e compensação ambiental dos impactos gerados, como para redução dos custos associados e promoção da sustentabilidade.

Entendendo esse contexto, além de unidades com microgeração fotovoltaica, a Santa Casa da Bahia já promove o consumo de energia elétrica por fonte 100% renovável, limpa e alternativa em suas principais unidades consumidoras (HSI, Anexo HSI e Pupileira) via Ambiente de Contratação Livre (ACL) de Energia.

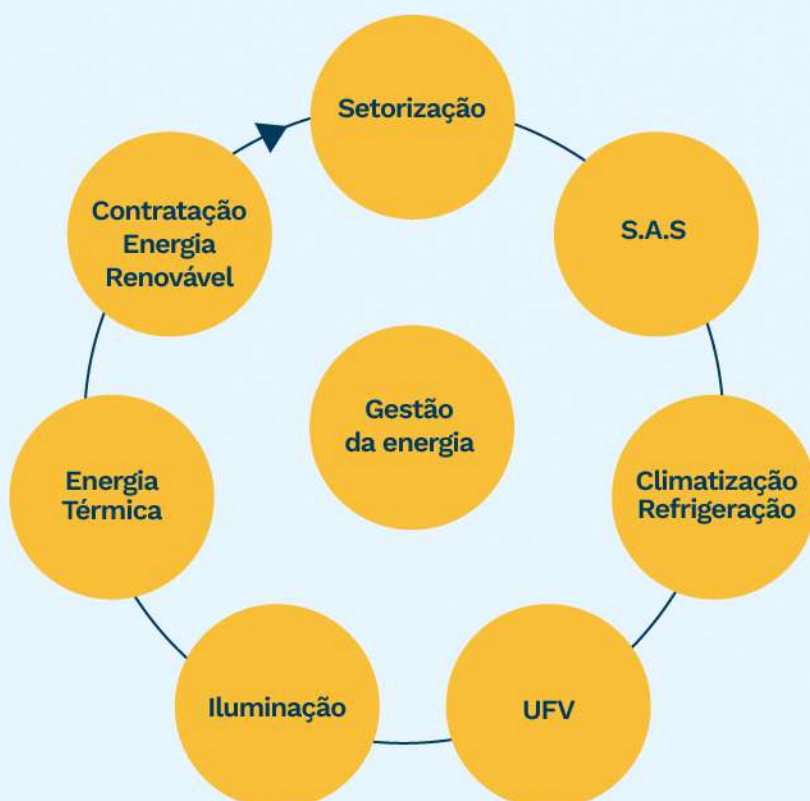
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

Ainda, com o intuito de ampliar o uso de energia renovável para consumo, está sendo finalizada a construção de uma usina fotovoltaica para gerar eletricidade por fonte solar (renovável) para consumo nas outras unidades e imóveis da Santa Casa da Bahia.

A participação no ACL, além de proporcionar uma economia de R\$ 2 milhões por ano em relação ao mercado convencional, garantiu a redução de aproximadamente 450 toneladas de emissões de carbono equivalente (CO₂e) pelo consumo de energia eólica, fotovoltaica e de pequenas centrais hidrelétricas, fontes que não emitem Gases de Efeito Estufa (GEE) em sua produção.

Além disso, o Hospital Santa Izabel e o Hospital Municipal de Salvador já integram o Desafio Energia do Projeto Hospitais Saudáveis (PHS). Esse projeto promove a realização anual do inventário energético de estruturas de consumo (iluminação, centrais de ar-condicionado, geração e gerenciamento de energia) para cálculo de potencial energético e definição e implantação das estratégias de efficientização do consumo.

No caso do Hospital Santa Izabel, este já conta com um sistema de medição do consumo setorizado e em tempo real. Além disso, o programa de gestão de energia já conta com sistema de aquecimento solar para água, iluminação 100% LED e projetos de energia térmica no conceito híbrido.



SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

Alinhado aos ODS 1 e 12: Gestão de Resíduos Sólidos e Compras Sustentáveis

- **Coleta seletiva (Casa Azul e Pupileira):**

Foi implantada a coleta seletiva na Pupileira e na Casa Azul, onde está localizada a Gerência de Gestão de Pessoas (GGP) da Santa Casa da Bahia, instalando coletores dentro das áreas administrativas e ampliando a coleta de materiais recicláveis da Santa Casa da Bahia.

- **Pesagem interna de resíduos:**

A fim de ampliar a gestão de resíduos no HSI, foi implantada uma balança interna de resíduos, capaz de quantificar de forma fidedigna a geração dos resíduos de serviço de saúde.

- **Reciclômetro:**

A fim de inserir o colaborador da Santa Casa na temática de resíduos, foi implantado o reciclômetro como forma de sensibilizar e conscientizar os colaboradores sobre o descarte adequado dos materiais recicláveis.

- **Substituição de copos plásticos (Pupileira):**

Após verificação sobre o elevado consumo de copos plástico na Pupileira, sede administrativa da Santa Casa da Bahia, foi implantado o projeto de substituição de uso dos copos através de entrega de garrafas reutilizáveis.

- **Coleta seletiva de vidro (Cerimonial Rainha Leonor):**

Após ser verificada a elevada geração de vidros pelo Cerimonial Rainha Leonor, foi implantada a coleta seletiva de garrafas de vidro, onde atualmente recicla-se cerca de 15 toneladas por ano.

- **Criação da logo Santa Casa Sustentável (SCBA):**

A criação da logo Santa Casa Sustentável traz consigo as palavras “Reduzir”, “Repensar” e “Preservar”, reafirmando o compromisso da instituição quanto à gestão adequada dos recursos naturais.

SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

- **Coleta seletiva garrafas PET (HSI):**

Foi implantado, dentro das enfermarias do Ed. Joaquim Neto, no Hospital Santa Izabel, a coleta seletiva de garrafas PET. Atualmente é reciclado cerca de 1.000 garrafas PET por mês nas enfermarias.

- **Inventário de plástico (HSI):**

Foi realizado o projeto-piloto de inventário de plástico no serviço de Nutrição do Hospital Santa Izabel, desta forma, pode-se verificar os principais resíduos plásticos gerados na unidade para, a partir das informações colhidas, aplicar melhoria de processos internos.

- **Ecoponto (Faculdade Santa Casa):**

A fim de ampliar a coleta de materiais, como pilhas e baterias, óleo de cozinha usado, medicamentos vencidos, eletrônicos e resíduos recicláveis, foram instalados dois ecopontos na Faculdade Santa Casa para o acondicionamento desses resíduos.



SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

- **Pesagem de 100% dos resíduos gerados no HSI:**

A instalação da balança industrial no Abrigo de Resíduos possibilitou o HSI quantificar e identificar, diariamente e de forma setorizada, os resíduos gerados na instituição. Com essa ação, as correções de não conformidades tornaram-se mais céleres, otimizando a segregação de recicláveis conforme unidades potenciais.

- **Otimização do descarte de resíduos infectantes:**

Com o aumento exponencial da geração de resíduos infectantes, em decorrência do cenário da covid-19, criou-se uma metodologia de otimização do espaço interno das bombonas para o acondicionamento de resíduos. Assim, com essa metodologia implantada nos hospitais da Santa Casa (HSI, HMS, HES e HMC), em 2021 foi possível uma economia de R\$ 100.000,00 em relação a 2020.

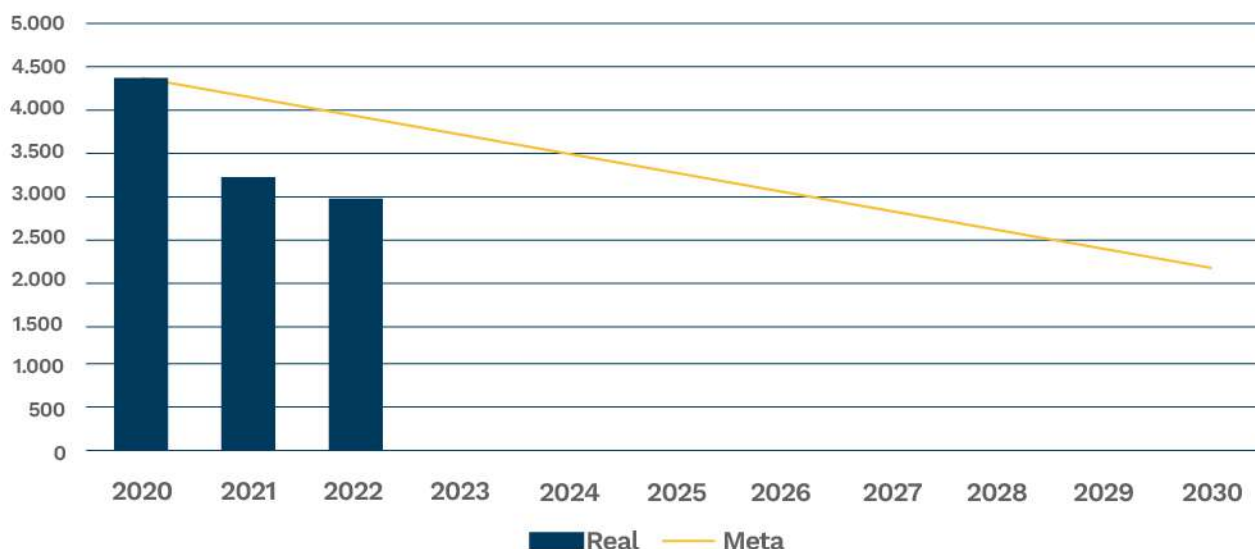
Alinhado ao ODS 13: Gerenciamento das Emissões de GEE

Em 2015, o HSI foi instituição pioneira do Norte/Nordeste do país a se associar à Rede Internacional de Hospitais Verdes e Saudáveis (RHVS), via Projeto Hospitais Saudáveis (PHS). Em outubro de 2016, o hospital aceitou o Desafio 2020 – A Saúde pelo Clima, campanha internacional coordenada pela RHVS/PHS, que visa mobilizar organizações de saúde em ações corretivas e preventivas para minimizar as mudanças climáticas em defesa da saúde pública ambiental. Em 2021, a Santa Casa da Bahia aderiu ao RtZ com HSI e renovou sua meta alinhando-a com as necessidades globais.

Para controle assertivo, realiza-se inventário mensal das emissões de GEE, a fim de identificar perdas e ter maior celeridade em processos corretivos. Assim, com as ações implantadas, seja em controle de perdas, seja em atualização de processos para que se tornem mais limpos, em 2022, foi possível atingir uma redução de 30% em relação ao ano-base (2020).

SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

Emissões de GEE-HSI



Como ações setORIZADAS com GEE, temos:

- **Monitoramento do óxido nitroso:**

Controle diário do consumo de óxido nitroso no HSI e realização/acompanhamento de testes para identificação de perdas.

- **Inventário mensal de GEE:**

Elaboração mensal do inventário de gases de efeito estufa do HSI e HMS, conforme metodologia GHG Protocol, para acompanhamento de indicadores de emissão e tratativas.

- **Conversão da Lavanderia para sistema híbrido (Elétrico – GLP):**

Conversão do combustível utilizado para geração de energia térmica, conforme demanda na Lavanderia HSI. O projeto prevê a utilização de energia elétrica e Gás Liquefeito de Petróleo (GLP), de forma complementar, em substituição ao óleo BPF e eliminação da necessidade de caldeiras. Com esse projeto, estima-se economia anual de R\$ 770.000,00.

SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

PRÊMIOS, CERTIFICAÇÕES E RECONHECIMENTOS CONQUISTADOS

2017

- **Climate Challenge Award 2017 – Renewable Energy**
Entregue pela Global Green and Healthy Hospitals.
- **Prêmio HealthARQ:**
Instituição do Ano em Sustentabilidade

2019

- **Prêmio Amigo do Meio Ambiente 2019**
(Governo de São Paulo)
- **Prêmio Benchmarking FESFBA 2019**
(Categoria Socioambiental)

2021

- **Certificação Green Kitchen (HMS)**
- **2021 Climate Challenge Award Climate Resilience**
Entregue pela Global Green and Healthy Hospitals.

2018

- **Prêmio Amigo do Meio Ambiente 2018**
(Governo de São Paulo)
- **Prêmio Benchmarking FESFBA 2018**
(Categoria Socioambiental)

2020

- **Certificação Green Kitchen (HSI)**

2022

- **Prêmio Benchmarking FESFBA 2022**
(Categoria Sustentabilidade Ambiental)
- **Prêmio Amigo do Meio Ambiente 2022**
(Governo de São Paulo)
- **Climate Challenge Award 2022 – GHG Reduction (Silver – 2º Lugar)** Entregue pela Global Green and Healthy Hospitals.

Certificação Green Kitchen:

Estruturação do serviço de Nutrição do Hospital Santa Izabel e Hospital Municipal de Salvador para certificação com o selo Green Kitchen. Esse selo garante a qualidade e o aprimoramento contínuo do Serviço de Nutrição e reconhece a qualidade e sustentabilidade em todo o processo de produção e estímulo a uma alimentação mais saudável no ambiente, além da promoção de processos mais sustentáveis no setor.

SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

O QUE ESPERAR PARA OS PRÓXIMOS ANOS?

- **Atingir a redução de pelo menos 50% das emissões (RtZ):**

A Santa Casa da Bahia estruturou um planejamento decenal para que, em 2030, consiga alcançar uma redução de 60% das emissões de GEE em relação ao ano-base (2020). Isso engloba desde a promoção da eletrificação de processos fósseis, como o incentivo ao uso de frota híbrida e ao etanol.

- **Consumo de energia 100% renovável:**

O uso de fontes alternativas e renováveis para consumo de energia elétrica já está garantido até dezembro de 2028. Contudo, é um posicionamento estratégico junto à área de utilidades perpetuar o uso desse tipo de energia para garantir a não emissão de GEE e os benefícios socioambientais e econômicos associados à prática.

- **Ampliação da coleta seletiva para área assistencial:**

Expandir a coleta seletiva para a área assistencial, atuando diretamente com a segregação correta com parceiros e clientes, mantendo a garantia e segurança dos colaboradores e cooperados. Espera-se alcançar uma razão de 35% entre os resíduos recicláveis/resíduos comuns até 2025.

- **Compostagem de resíduos orgânicos:**

Realizar a compostagem dos resíduos orgânicos, gerados no serviço de nutrição dos hospitais, para reduzir a necessidade e ocupação em aterro sanitário e promover maior valor agregado a esse tipo de resíduo.

- **Consolidação do conceito ESG na instituição:**

Implementar e consolidar a cultura ESG na instituição, formando frentes de trabalho que atuem de forma sistêmica e intercomunicada, nos âmbitos Ambiental (Environmental), Social (Social) e Governança (Governance).



Bloco 01
ESG - Social

SOCIAL

A Santa Casa da Bahia é uma associação beneficente de assistência social, que se propõe ao exercício da caridade e prestação de serviços nas áreas de Saúde, Ensino e Pesquisa, Cultura, Assistência Social e Educação.

Desde a sua fundação, em 1549, a instituição sempre esteve a serviço do bem da população baiana, com a missão de cuidar da pessoa e estimular a dignidade.

Dentre os projetos sociais da Santa Casa da Bahia, desde 2009, o Programa Avançar, situado no Bairro da Paz, em Salvador, funciona como um espaço comunitário que atende gratuitamente crianças, adolescentes, adultos e idosos, oferecendo cursos de qualificação profissional, artes, dança, balé, desenho, informática, música, alfabetização de adultos e atendimento jurídico, social e psicológico.

O local realiza mais de 3 mil atendimentos por ano, com projetos voltados à qualificação profissional, promoção social, incentivo à cidadania e protagonismo juvenil.

Lá também é oferecido apoio pedagógico, com reforço escolar a 150 crianças de 6 a 11 anos de idade. O espaço conta ainda com a Biblioteca Comunitária Graciliano Ramos, que possui um acervo formado por mais de 4 mil livros.

O Programa Avançar também oferece atividades para idosos, no programa “Qualidade na Terceira Idade”, com cursos e encontros voltados para o desenvolvimento da autoestima.

Dentre as atividades que foram realizadas, durante o triênio, com o objetivo de promover amparo social, podemos citar:

- Aulas de música para 160 crianças e jovens, em parceria com os Núcleos Estaduais de Orquestras Juvenis e Infantis da Bahia (NEOJIBA), voltadas à prática de coral e orquestra, por meio de instrumentos de sopro e percussão. Dessas atividades surgiram a Banda Sinfônica da Paz, o Coral da Paz e a Banda Experimental Pedagógica.
- Inclusão Digital, apoiado pelo Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente (CMDCA), que atende 500 jovens por ano.
- Apoio Pedagógico: aulas de apoio ao letramento e aquisição da linguagem destinadas a 140 crianças, de 7 a 11 anos, com apoio do CMDCA.
- Aulas de desenho e artes para 90 crianças e adolescentes.

ESG - Social

- Aulas de balé para 50 crianças e adolescentes.
- Atendimento Social - Acompanhamento e encaminhamento social a todos os participantes dos projetos desenvolvidos no Avançar.
- Cursos e oficinas de qualificação profissional, em parceria com o Serviço Social do Comércio (SESC), para cursos de artesanato, corte e costura, culinária, beleza etc.
- Grupo de idosos - Atividades semanais destinadas a 40 pessoas com mais de 60 anos.
- Alfabetização de adultos - grupo de 30 pessoas que recebem aulas regulares de alfabetização.
- Biblioteca aberta à comunidade, que desenvolve projeto voltado para formação de novos leitores. Atende uma média de 260 pessoas por mês.
- Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs) - parceria com o Tribunal de Justiça do Estado da Bahia (TJBA) para facilitar o acesso da comunidade à Justiça.
- Atendimento clínico de psicologia a 30 pessoas, realizado por profissionais voluntários.
- Distribuição média mensal de 2.000 lanches para participantes dos projetos.

Centros de Educação Infantil

Através de cinco Centros de Educação Infantil (CEIs), a Santa Casa da Bahia atende 578 crianças, com idades entre 2 e 5 anos.

Os pequenos recebem educação em regime integral e cinco refeições diárias orientadas por nutricionistas. As crianças também contam com acompanhamento psicológico, além de participar de aulas de capoeira, dança e recreação.

Essa atividade é parcialmente custeada com recursos do Fundeb, através de convênio com a Secretaria Municipal de Educação (SMED).

Os Centros de Educação Infantil (CEIs) da Santa Casa da Bahia são:

ESG - Social

- CEI São Francisco
- CEI Cristo Redentor
- CEI Santo Antônio
- CEI São Geraldo
- CEI Coração de Maria

CASA DE APOIO SOLANGE FRAGA

Situada no bairro da Saúde, em Salvador, a Casa de Apoio Solange Fraga atende crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade socioeconômica, vindas do interior da Bahia para tratamento oncológico ou de cardiopatias no Hospital Santa Izabel (HSI).

O espaço foi inaugurado em 2009 e funcionou durante 11 anos, quando foi temporariamente fechado.

Em 2022, a Santa Casa da Bahia e o Grupo Oncoclínicas uniram forças para a reabertura do espaço, realizando eventos beneficentes e fazendo parcerias com marcas voluntárias que desenvolveram projetos para dar continuidade ao trabalho social realizado pela casa.

Em outubro do mesmo ano, foi realizada no local uma CASACOR Bahia Beneficente, onde parte do mobiliário foi doada com o apoio de diversos arquitetos e designers. Além de disponibilizar leitos para as crianças e para o acompanhante, o local se propõe a ser um espaço de convivência, oferecendo refeições diárias, transporte e atividades lúdicas.

A previsão de atendimento é de 120 crianças e adolescentes (com seus acompanhantes) por mês, com reabertura em abril de 2023.

AÇÕES REALIZADAS PARA OS COLABORADORES

A Santa Casa da Bahia também realiza ações de acolhimento para os colaboradores da instituição. Durante o triênio, foram realizados:

- Curso de capacitação de informática para dependentes.
- Programa Valorizando o Trabalhador.
- Capacitação técnica para Pessoas com Deficiência (PCD).
- Política de qualidade de vida, com foco em saúde mental e acompanhamento de casos crônicos.
- Comemoração do Dia do Profissional.
- Reconhecimento do Dia do Aniversariante.
- Acolhimento psicológico durante a pandemia.



FILANTROPIA

FILANTROPIA

A Santa Casa da Bahia sempre manteve todas as atividades regimentalmente previstas, embora com preponderância na área de saúde, mediante a administração de unidades próprias nesse segmento, bem como em colaboração com a gestão oficial de saúde, gerindo unidades da rede pública, na condição de organização social ou por meio de contrato de concessão.

Sistema Único de Saúde (SUS)

A história do Sistema Único de Saúde (SUS) na Bahia tem, na Santa Casa, momentos de grande relevo e de avanços expressivos. A contribuição é diária e ininterrupta. A operação abrange assistência, ensino, pesquisa e realização de projetos e ações de amplo alcance, que consolidam o compromisso de acolher quem mais precisa. O Hospital de Caridade da Santa Casa de Misericórdia da Bahia foi o primeiro hospital da cidade. Ele funcionou no mesmo lugar onde ainda hoje está o Museu da Misericórdia, na Praça da Sé, no Centro Histórico de Salvador. Com o crescimento da população e o aumento da necessidade de novos leitos, a Irmandade da Santa Casa construiu um hospital de maior porte e mais adequado a prestar assistência qualificada, resolutiva e sintonizada com os novos tempos.

No século XIX, foram concluídas as obras do prédio do Hospital Santa Izabel (HSI) no atual endereço onde ele funciona, no bairro de Nazaré, em uma região central e acessível de Salvador. Do primeiro hospital da capital baiana, construído em meados do século XVI, ao atual Hospital Santa Izabel, muita coisa mudou. Algumas dessas mudanças foram bem profundas, a exemplo da criação do Sistema Único de Saúde (SUS), em 1990.

As casas de misericórdia e instituições filantrópicas contribuem com mais de 50% dos atendimentos prestados aos beneficiários do SUS, incluindo mais de 60% dos atendimentos de alta complexidade.

No Hospital Santa Izabel, a população usuária do SUS dispõe de assistência hospitalar especializada, com tecnologia de ponta, humanização e atividades de ensino e pesquisa. A população tem acesso a procedimentos que, disponibilizados diariamente, proporcionam o acesso ao que há de mais eficiente em termos de investigações diagnósticas, procedimentos minimamente invasivos, tratamentos cirúrgicos e exames de alta resolução.

O atendimento prestado ganhou ainda mais impulso e eficiência no HSI quando a Santa Casa da Bahia inaugurou as novas instalações do Ambulatório Silva Lima, em 2016, destinado totalmente ao paciente do Sistema Único de Saúde. A unidade é ampla, bem estruturada e consolidou-se como centro de atendimento voltado à assistência médica qualificada e capacitação contínua.

FILANTROPIA

Muito demandado pela população, o Ambulatório Silva Lima contribui com as ações de ensino voltadas para estudantes e residentes de variadas especialidades médicas que completam a formação profissional no Hospital Santa Izabel. Esse ambulatório, que faz uma média de mais de 300 atendimentos diários, reforça o papel de vanguarda e a tradição da entidade em promover serviços voltados ao bem-estar da população.

Por meio de parcerias com o gestor local pleno do SUS, a Secretaria Municipal de Saúde da Prefeitura de Salvador, ampliamos os atendimentos ambulatoriais de pacientes do Sistema Único de Saúde, encaminhados pelas unidades que integram a rede básica de saúde municipal – postos e Unidade de Pronto Atendimento (UPAs). As atividades do hospital em fortalecimento da assistência universal e gratuita têm uma significativa participação da conceituada Diretoria de Ensino e Pesquisa do Hospital Santa Izabel nas ações de pesquisa e capacitação de profissionais do SUS. Somos historicamente uma instituição que contribui para a formação de profissionais de saúde, em especial da área médica.

A residência médica é uma espécie de pós-graduação destinada a médicos sob a forma de curso de especialização. O sucesso do Programa de Residência do HSI já soma algumas gerações de especialistas bem capacitados e é fruto também do comprometimento, preparo e experiência dos preceptores e supervisores dos programas que, no total, abrangem 17 especialidades médicas.

Em função da qualificação do corpo de educadores e orientadores, somada à complexa e moderna estrutura hospitalar, as vagas de residência disponibilizadas pelo Santa Izabel estão entre as mais disputadas da Bahia.

Além da assistência prestada no Hospital Santa Izabel, a Santa Casa da Bahia administra unidades públicas, nas quais o atendimento é exclusivo para usuários do SUS:

Hospital Municipal de Catu

A Santa Casa da Bahia é a gestora do Hospital Municipal de Catu, cidade do interior do Estado, desde setembro de 2017. A unidade é a única da rede pública disponível para atender à demanda da população local, de cerca de 60 mil habitantes.

Desde que a Santa Casa passou a gerir o funcionamento do hospital – com investimentos na tecnologia de gestão e contratação do quadro de funcionários e especialistas –, já foram contabilizados avanços expressivos, que alcançaram até a realização de cirurgias de maior complexidade, melhorias na qualidade dos serviços oferecidos e redução dos custos de funcionamento da unidade.

FILANTROPIA

Hospital Municipal de Salvador (HMS)

Atualmente, a Santa Casa da Bahia presta assistência qualificada à população na administração do Hospital Municipal de Salvador (HMS). Com um total de 210 leitos – 30 de UTI (adulto e pediátrico), 150 de clínica médica cirúrgica e 30 de clínica pediátrica – o primeiro hospital municipal da capital baiana funciona na Boca da Mata, próximo a Cajazeiras, onde são atendidos casos de urgência, emergência e ambulatoriais. Para gerir o equipamento público nos próximos cinco anos, a Santa Casa da Bahia foi selecionada, como Organização Social (OS), mediante chamamento público realizado pela Prefeitura Municipal de Salvador. A expertise da instituição na área de gestão hospitalar contribui para que o Hospital Municipal de Salvador funcione com sinergia e alta eficiência.

PRODUÇÃO DE SERVIÇOS MÉDICO-HOSPITALARES DA SANTA CASA DA BAHIA

O Hospital Santa Izabel disponibiliza à sua clientela, predominantemente composta pelos usuários do Sistema Único de Saúde, serviços ambulatoriais e hospitalares, de média e alta complexidade, em aproximadamente 19 especialidades médicas, notadamente nas áreas de Cardiologia, Ortopedia e Oncologia, nesta última na qualidade de Unidade de Assistência de Alta Complexidade em Oncologia (UNACON). A produção ambulatorial consiste na prestação de consultas médicas especializadas e no Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico (SADT), que realiza diversos procedimentos, dentre eles análises clínicas, citologia e anatomia patológica, radiologia, diagnóstico por imagem, diagnóstico por endoscopia, pequenas cirurgias, quimioterapia e radioterapia.

Aos pacientes oncológicos, o HSI disponibiliza atenção integral, a partir do diagnóstico até a conclusão do tratamento, incluindo atendimento de urgência nas intercorrências clínicas e cirúrgicas, internamentos clínicos e cirúrgicos, além de procedimentos de complementação diagnóstica e/ou terapêutica.

Mesmo diante do cenário desafiador e das dificuldades enfrentadas pelo setor hospitalar no país, o HSI encerrou o ano de 2021 com um elevado volume de procedimentos, contribuindo com o poder público para o atendimento ao segmento social usuário do Sistema Único de Saúde, oferecendo os serviços tradicionalmente prestados pelo HSI e conservando ativa a assistência hospitalar às vítimas da pandemia da covid-19, mantendo ativos leitos de unidade aberta e de Unidade de Tratamento Intensivo (UTI) direcionados exclusivamente a esses pacientes.

Destaca-se também, na competência em análise, a participação do HSI em redes e programas prioritários do Ministério da Saúde, na qualidade de UNACON, Hospital de Ensino, integrante das Redes de Urgência e Emergência (RUE), Rede de Atenção Psicossocial (RAPS) e Rede Cegonha da Bahia.

ATUAÇÃO EM EDUCAÇÃO

1. EDUCAÇÃO INFANTIL A SCMBA atua na educação básica, por meio de cinco Centros de Educação Infantil, localizados no Bairro da Paz, em Salvador, bairro caracterizado pela situação de vulnerabilidade socioeconômica da maior parte dos residentes.

1.1 PROGRAMA DE EDUCAÇÃO INFANTIL Consiste em disponibilizar, gratuitamente, educação formal para crianças de 2 a 5 anos de idade, em regime de tempo integral, oferecendo cinco refeições diárias, além de apoio psicológico e nutricional.

O preenchimento das vagas observa um processo seletivo cujas regras, previamente definidas, buscam assegurar o acesso universal, igualitário e a transparência das suas diversas etapas. O edital publicado e acessível ao público potencialmente interessado antecede às etapas de pré-inscrição, avaliação socioeconômica, visitas domiciliares –quando necessárias, divulgação dos resultados, entrega de documentação e efetivação da matrícula.

1.2 ATUAÇÃO INTERDISCIPLINAR O Projeto Político-Pedagógico adotado visa ao desenvolvimento integral das crianças, razão pela qual o trabalho é estruturado e sistematizado de forma a atender aos aspectos cognitivos, comportamentais, familiares e de saúde, por meio da definição técnica delineada e acompanhada pela equipe multidisciplinar formada por profissionais de diferentes áreas do conhecimento: psicólogos, nutricionistas, pedagogos e assistentes sociais.

O conhecimento teórico, a atualização permanente e a experiência acumulada nos 19 anos de atuação da SCMBA, no segmento educacional, norteiam os parâmetros técnicos estabelecidos no projeto de Educação Infantil.

1.3 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS As atividades semipresenciais com as crianças, durante a pandemia, foram retomadas em 17 de maio de 2021, em conformidade com o Plano de Retomada das Atividades, estabelecido pela Secretaria Municipal de Educação de Salvador, Bahia.

Em razão da atipicidade da pandemia, foram adotadas medidas de prevenção, e a SCMBA investiu na aquisição de EPIs, tais como aventais descartáveis, óculos de proteção, máscaras e produtos de higienização diferenciados.

FILANTROPIA

Por precaução, a totalidade dos alunos foi subdividida em dois grupos, com atividades presenciais acontecendo duas vezes por semana, para cada um desses. Nos demais dias da semana, as atividades eram remotas, via web.

O planejamento de atividades e a elaboração do material pedagógico semanal ocorriam sem a presença das crianças no ambiente escolar.

EDUCAÇÃO SUPERIOR

A Santa Casa da Bahia desenvolve sua atuação no ensino superior por meio da Faculdade Santa Casa (FSC), unidade de ensino voltada à formação e qualificação de profissionais na área da saúde.



A FSC, como unidade mantida pela SCMBA, disponibilizou, em 2021, um percentual de bolsas de estudo aos alunos, em cumprimento ao quanto previsto na Lei no 12.101/2009, revogada pela Lei Complementar no 187/2021, e Portaria Normativa MEC 015/2017.

A concessão das vagas para Bolsistas Integrais CEBAS obedeceu a um processo seletivo semelhante ao adotado na educação básica, com as adequações pertinentes às especificidades do ensino superior.



FILANTROPIA

NÚMERO DE BOLSAS INTEGRAIS CEBAS - EDUCAÇÃO SUPERIOR – ANO 2021

CURSO	MATRÍCULAS SEMESTRE 2021 . 1			
	PAGANTES	BOLSAS	TOTAL	%
ENFERMAGEM	22	10	32	31,3%
FISIOTERAPIA	7	2	9	22,2%
PSICOLOGIA	18	2	20	10,0%
TOTAL	47	14	61	23,0%
CURSO	MATRÍCULAS SEMESTRE 2021 . 2			
	PAGANTES	BOLSAS	TOTAL	%
ENFERMAGEM	40	13	53	24,5%
FISIOTERAPIA	11	3	14	21,4%
PSICOLOGIA	40	13	53	24,5%
TOTAL	91	29	120	24,2%
CURSO	MATRÍCULAS TOTAIS NO ANO			
	PAGANTES	BOLSAS	TOTAL	%
ENFERMAGEM	62	23	85	27,1%
FISIOTERAPIA	11	3	14	21,7%
PSICOLOGIA	40	13	53	20,5%
TOTAL	138	43	181	23,8%

FILANTROPIA

NÚMERO DE BOLSAS INTEGRAIS CEBAS - EDUCAÇÃO SUPERIOR – ANO 2022

SEMESTRE 2022.1				
CURSOS	CEBAS	Pagante	Total Geral	%CEBAS
BACHARELADO EM ENFERMAGEM	31	95	126	25%
BACHARELADO EM FISIOTERAPIA	12	45	57	21%
BACHARELADO EM PSICOLOGIA	23	85	108	21%
Total Geral	66	225	291	

SEMESTRE 2022.2				
CURSOS	CEBAS	Pagante	Total Geral	%CEBAS
BACHARELADO EM ENFERMAGEM	37	131	168	22%
BACHARELADO EM FISIOTERAPIA	20	62	82	24%
BACHARELADO EM NUTRIÇÃO	2	6	8	25%
BACHARELADO EM PSICOLOGIA	23	89	112	21%
Total Geral	82	288	370	

Como pode ser constatado, foram disponibilizadas bolsas integrais CEBAS em percentual compatível com o estabelecido na legislação vigente.

Diante do exposto, entende-se que a Santa Casa de Misericórdia da Bahia cumpriu criteriosamente todos os requisitos previstos para seu enquadramento, no âmbito da Lei nº 12.101/2009, vigente até 15/12/2021, assim como no âmbito da Lei Complementar nº 187, de 16/12/2021, tanto nas suas atividades preponderantes do segmento da saúde quanto na área da educação.



Bloco 02
GESTÃO

O Triênio 2020-2022 trouxe para a Santa Casa da Bahia desafios que impulsionaram processos de adaptação em todas as áreas de negócio.

Adaptar-se ao novo acelerou as ações para uma grande transformação de uma instituição secular, onde a tecnologia foi necessária para mantê-la competitiva e sustentável.

O processo de transformação cultural e digital que vem sendo desenvolvido considera os pilares **Pessoas, Processos e Tecnologia** como propulsores de um posicionamento para essa jornada.

O ano de 2020 iniciou-se com uma mudança organizacional que visou gerar maior sinergia entre as áreas de negócio. Foi criada a Diretoria Corporativa de Tecnologia e Operações, com o propósito de otimizar recursos, trazer uma visão holística de processos, envolver as pessoas em busca de soluções inovadoras com entregas de valor para os negócios, resultando maior eficiência operacional.

Em função dos investimentos em ativos realizados com as certificações Qmentum Diamond e HIMSS (Healthcare Information and Management Systems Society) 7, a Santa Casa da Bahia já estava preparada com a infraestrutura de data center necessária, porém alguns processos digitais foram agilizados para viabilizar diversas ações que tinham como premissa básica evitar aglomerações, tais como:

- **Adoção do modelo de videoconferência para realização de reuniões em todos os níveis organizacionais.**
- **Recrutamento e admissão via canal digital com inteligência artificial (onboarding digital).**
- **Mobilização e transferência de parte dos colaboradores para o home office durante o período de pandemia, garantindo o nível de segurança da informação.**
- **Treinamentos via portal digital.**
- **Consultas via telemedicina.**
- **Dimensionamento da demanda versus capacidade operacional, fortemente apoiado pela análise de dados para tomada de decisão com uso de Business Intelligence (BI).**

INVESTIMENTOS EM TECNOLOGIA

Desde 2020, a Santa Casa da Bahia tem atuado no exercício do atendimento à aderência da tecnologia com as necessidades dos processos. Para tanto, foi fortalecida a metodologia de Business Process Management (BPM), propondo soluções de atualização tecnológica reconhecidas pelo negócio, permitindo automações de processos, redução de custos, eficiência operacional, cultura analítica de dados e pensamento digital, com o objetivo de agregar valor na experiência dos clientes.

É possível destacar os principais processos realizados ao longo desse triênio:

Automação de Glosas – Financeiro

Projeto para otimizar o processo de conciliação e recurso de glosas. O desafio era trazer mais automação, sobretudo no tratamento de glosas, gerando uma maior sinergia na gestão e, principalmente, no compartilhamento de dados e informações dentro da instituição.

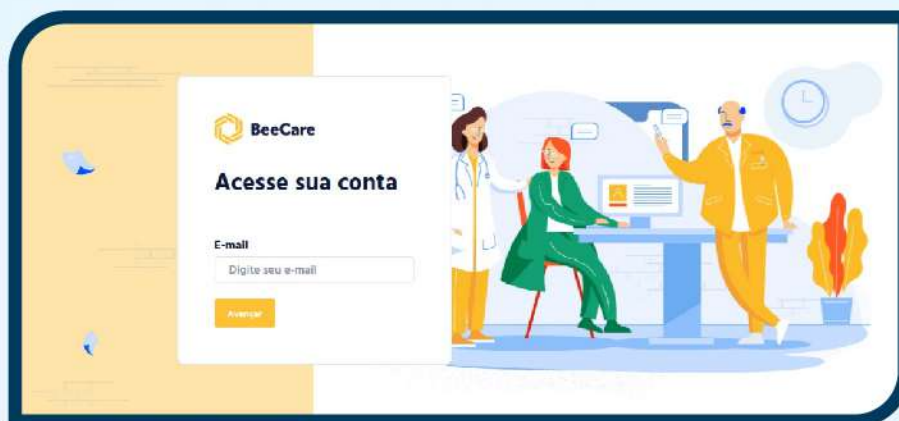
• **Benefícios colhidos:**

um dos principais benefícios é um ciclo de receita mais curto, com recebimentos mais rápidos das faturas e glosas recursadas. O que se tornou possível por meio do Processo de Conciliação, Análise e Envio de Recurso de Glosa 100% automatizado, considerando os convênios que possuem solução de automação.

• **Resultados em números:**

- O tempo gasto nas baixas de processos de glosas passou de 15 para um dia.
- + de 30 milhões em glosas recuperadas com as automações.
- + de 120 milhões de faturamento transmitidos com sucesso.
- + de 100 mil guias médicas transacionadas automaticamente.
- Com uma equipe mais focada no processo de cobrança, além de atuar nas exceções e melhorias das análises de glosas, houve o aumento do grau de confiabilidade das informações financeiras e de fluxo de caixa da Santa Casa da Bahia. A equipe deixou de fazer trabalhos manuais e repetitivos para atuar na análise crítica.

Automação de Envio XML – Faturamento



• **Problema:**

A etapa do envio das contas faturadas às Operadoras de Saúde (OPS) é o início do processo do ciclo financeiro. A capacidade de envio das contas faturadas (arquivos XML) às OPS era um processo manual, sendo necessário acessar diversos sites de diferentes OPS para realizar o envio do faturamento ou a identificação das glosas, em horário comercial. Com processos muito manuais, os dados gerados podiam apresentar fragilidades, trazendo dificuldades nas etapas seguintes do ciclo financeiro. A gestão de críticas era descentralizada, por estar nos portais de cada OPS para avaliação. Os protocolos de retorno precisavam ser consultados em cada portal de OPS, sendo transferidos manualmente, um a um, para o MV.

Ações realizadas: implantação de solução tecnológica de faturamento com envio dos arquivos validados no padrão TISS e captura de informações por meio automatizado via robôs (RPA).

Integração dos dados gerados na solução para o MV com informações do protocolo de retorno, eliminando trabalho manual de digitação.

• **Benefícios colhidos:**

Aceleração dos processos de envio de XML por meio de integração automatizada (webservice) com funcionamento 24/7.

Mitigação de inconsistências no XML devido a falhas de cadastro ou desajuste às regras contratuais.

Retorno dos protocolos de faturamento de forma automatizada para o MV.

Garantia da equivalência de arquivos de XML faturado com o conciliado (contas a receber).

Facilitação do processo de gestão das críticas.

GESTÃO

Van Bancária

Projeto que visa otimizar o controle financeiro corporativo por meio do Intercâmbio Eletrônico de Dados (EDI), que atua na sistematização do recebimento e envio de arquivos bancários. Assim, é possível realizar a importação dos dados contidos nos arquivos bancários para o MV. Os ganhos desse projeto refletem-se na redução do esforço e tempo das atividades manuais e repetitivas e na mitigação de risco dos lançamentos que envolvem o fluxo de caixa.



Recrutamento & Seleção e Onboarding Digital

Esse projeto visa à automação das etapas do processo admissional e geração de canais de comunicação para as diversas etapas da seleção, bem como divulgação das vagas em diversos portais, através do uso de inteligência artificial (IA). Obteve-se com esse projeto maior controle, gestão e segurança dos processos de seleção, além de maior agilidade e redução no tempo de entrega do novo colaborador na área solicitante.

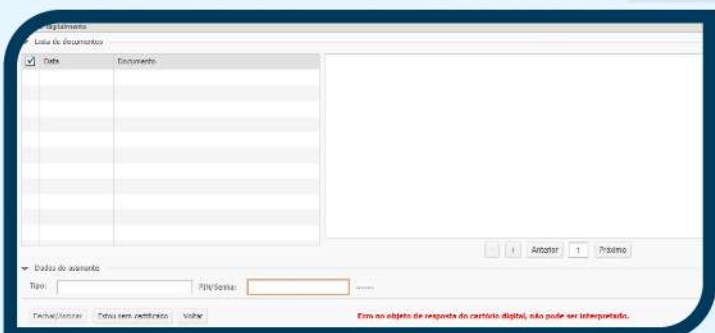
Gestão de Conteúdo EAD

Com o objetivo de oferecer continuidade aos cursos institucionais durante a pandemia, foi implantada uma plataforma de ensino a distância chamada Medportal. Foram oferecidos 38 cursos no formato on-line para os colaboradores da Santa Casa da Bahia.



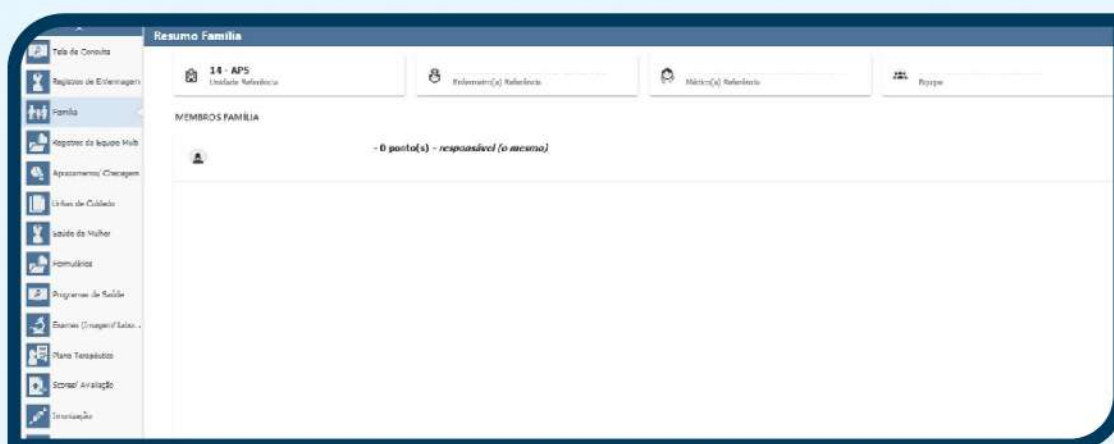
Assinatura Digital

Solução implantada no processo de contratação, garantindo maior segurança, agilidade e redução de custos.



Novo Sistema para APS

Foi implantada uma solução aderente para melhor execução do serviço APS, garantindo as necessidades do negócio sem ferir a missão de cultivar saúde através de promoção, prevenção e coordenação de cuidados, com base em diretrizes clínicas e melhores evidências. Ganhos são percebidos na operação e na gestão, visto que a solução está integrada ao sistema de pessoal, garantindo agilidade e segurança na entrega de documentos legais e ao plano corporativo de saúde do colaborador, o que possibilita melhor acompanhamento e redução da sinistralidade.



Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP)

Foram realizados desenvolvimentos internos para melhoria dos processos e qualidade assistencial, com destaque para:

- Nova tela para a descrição dos procedimentos cirúrgicos, diminuindo o tempo do preenchimento dos campos, facilitando a escolha da equipe cirúrgica e a forma de pagamento.
- Novo perfil assistencial da equipe multidisciplinar, com o objetivo de unificar os documentos por categoria, facilitar a localização das informações e organizar o fluxo de preenchimento dos dados clínicos, saindo de 197 tipos de perfis distintos para 80.

Portal de Agendamento

Foi implantado, no site do HSI, para agendamento on-line de consultas e exames.

- **Automação do fluxo de notas fiscais:** esse projeto surgiu da necessidade inicial de digitalizar os processos de assinaturas das autorizações de pagamento, visando eliminar o processo manual, facilitar a operação e oferecer maior agilidade e segurança.

GESTÃO

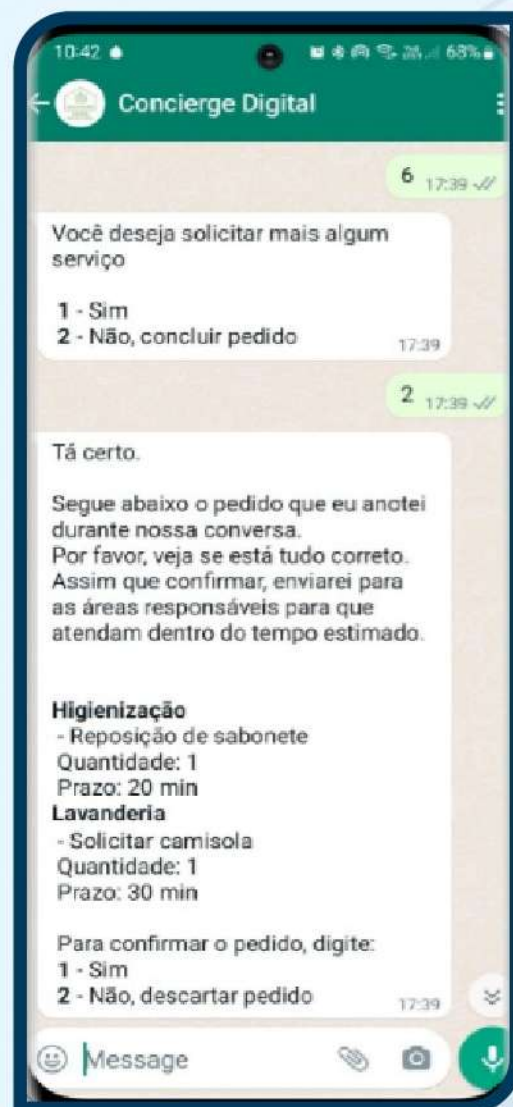
A solução em implantação é uma jornada de transformação digital, pois envolve mudança de mindset dos times na sua forma de operar as atividades do manual (papel) para o digital. As unidades de OPME e Honorários Médicos do HSI foram as unidades-piloto em 2022, juntamente com Financeiro Corporativo, devendo estender para as demais áreas em 2023.



Concierge Digital

Com o objetivo de trazer melhoria do processo operacional das solicitações de serviços dos pacientes e acompanhantes do HSI para a Hotelaria (rouparia, copa, manutenção, engenharia clínica, TIC e limpeza), eliminando atrasos no atendimento das demandas de hotelaria e reduzindo o tempo da enfermagem no atendimento das solicitações dos pacientes, foi criado um canal digital, via WhatsApp oficial, para que os próprios pacientes ou seus acompanhantes realizassem os pedidos de serviços para a Hotelaria, disponibilizando:

- Pesquisa de satisfação em tempo real.
- Envio automático de pedidos para o aplicativo (no tablet ou smartphone) para supervisores dos setores: copa, rouparia, manutenção de leito, limpeza e hospitalidade.
- Relatórios para gestão em tempo real.
- Alarmes e notificações automáticos para gestores (via e-mail ou mensagem), quando SLAs (Service-Level Agreement/Acordo de Nível de Serviço) fossem excedidos.



GESTÃO

REESTRUTURAÇÃO ADMINISTRATIVA

No ano de 2020, a Santa Casa da Bahia deu início à reestruturação administrativa da instituição, unificando a Superintendência, que antes era dividida em **Corporativa e de Saúde**. Essa integração trouxe uma visão mais sistêmica, possibilitando revisar políticas de direcionamento de demandas de gestão com mais agilidade, simplicidade para tomada de decisões estratégicas e redução de custo-eficiência. Com a nova estrutura, também foi criada a Diretoria Corporativa de Tecnologia e Operações, que passou a liderar as áreas de Engenharia Clínica, Infraestrutura, Hotelaria e Estudos e Projetos, Suprimentos e Tecnologia da Informação e Comunicação.

Algumas gerências também foram unificadas, a exemplo da gerência do Cemitério Campo Santo e da gerência de Contratos e Patrimônio; além da gerência Financeira e Controladoria.

Também, a partir de 2020, foi criado um novo modelo de acompanhamento de receita, melhorando a gestão de inadimplência e trazendo maior performance para o fluxo de caixa.

Outra ação implementada foi a reunião de lideranças (Follow Up Lideranças), que acontece mensalmente, com a participação do provedor, superintendente, diretores e gerentes da Santa Casa. O objetivo é compartilhar os resultados gerais da instituição com todo o corpo gerencial, além dos fatos relevantes no mês, pontos de atenção, próximos passos e desafios, em que são direcionadas orientações gerais com foco em desempenho econômico-financeiro.

PROGRAMA ACELERADOR DA EXPERIÊNCIA DO PACIENTE

O Programa de Experiência teve seu termo de abertura de programa construído em 2020, a ser lançado em agosto de 2020, com vistas a implantar a experiência do paciente para evidenciar o cuidado centrado no paciente, sendo este um dos seis principais objetivos para a melhoria, conforme publicou o Institute of Medicine (IOM, 2001) em seu documento “Crossing the Quality Chasm: a New Health System for the 21st century” (traduzindo: “Cruzando o Abismo da Qualidade: um Novo Sistema de Saúde para o Século XXI”). O programa baseia-se em ações de interação entre diversas áreas da instituição e o que mais importa para o paciente, a ser explorado através da aplicação de questionários baseados nas pesquisas do Institute Picker e The Beryl Institute e conceitos do IOM para a construção do diagnóstico institucional de experiência do paciente e, a partir daí, desenvolver ações de melhoria, com objetivo de aprimorar a experiência.

Observando o contexto mundial de maior acesso às informações através de websites e aplicativos; pacientes engajados, informados e influenciadores; estímulo ao autocuidado; cultura de modelo de decisão compartilhada; exigência de maior transparência pelas instituições de saúde por meio da publicação de resultados clínicos e financeiros, indicadores de qualidade, segurança e satisfação dos pacientes; consumerismo por parte dos clientes (os clientes/pacientes escolhem os profissionais e as instituições onde querem ser tratados através da observação e comparação do tratamento ofertado, dos procedimentos exitosos realizados, resultados/desfechos satisfatórios, melhora na qualidade de vida e preços), faz-se necessário um programa com características de entrega de um cuidado seguro, de alta qualidade, em ambiente de satisfação e num serviço guiado por valor, que consiga se adequar às premissas da mudança na relação do paciente com o serviço de saúde.

Objetivo do Programa:

- Estruturar o Programa de Experiência do Paciente, em seus processos, marcadores e indicadores, a partir das premissas do Institute of Medicine (IOM), Quadruple AIM do Institute Healthcare Improvement (IHI), Institute Picker e The Beryl Institute.
- Garantir a realização, manutenção e feedback para as partes interessadas das ações implementadas.
- Atender o paciente em sua integralidade, oportunizando a melhor experiência e garantindo a fidelização desse cliente.

Justificativa do Programa:

A implantação do Programa de Experiência do Paciente visa ao redesenho de processos para atender às novas necessidades e expectativas do cliente/paciente dentro do Modelo de Cuidado Centrado no Paciente, a partir das premissas do IOM, referência mundial para o cuidado centrado no paciente (a saber, 1. Respeito pelos valores, preferências e necessidades expressadas; 2. Gestão e integração do cuidado; 3. Conforto físico; 4. Informação, comunicação e educação; 5. Suporte emocional, diminuindo medo e ansiedade; 6. Envolvimento da família e amigos) e da modelagem do The Beryl Institute (expressado pela frase: “A soma de todas as interações, moldadas pela cultura da organização, que influenciam a percepção do paciente através da continuidade do cuidado”) são tomadas por base para a implantação desse programa, a fim de fidelizar o cliente e proporcionar alinhamento com os objetivos estratégicos da instituição.

Regras Seguidas:

O programa foi desenvolvido em fases:

1ª) Fase de Desenho do Programa:

1. Participação em cursos e simpósios sobre o tema;
2. Levantamento de referenciais teóricos e experiências exitosas de outras instituições de saúde.

2ª) Fase de Estruturação do Programa:

montagem do escopo de atuação e seus drivers.

3ª) Fase de apresentação do Programa para a Alta Gestão.

4ª) Fase de composição e organização da Equipe de Experiência do Paciente:

compor e reunir a equipe montada conforme área de afinidade aos projetos aceleradores do programa e apresentar escopo de atuação.

5ª) Fase de treinamento das equipes de experiência do paciente.

6ª) Fase de sensibilização da instituição para o cuidado centrado no paciente (campanhas de endomarketing).

7ª) Fase de levantamento da opinião do que importa para o cliente através da aplicação de questionários padronizados.

8ª) Fase de desenvolvimento dos projetos aceleradores do programa em conformidade com a opinião levantada do cliente.

9ª) Fase de monitoramento dos indicadores de gestão da experiência do paciente.

O programa contém a composição dos seguintes projetos:

1) Projeto de formação do Conselho Consultivo de Pacientes, Programa de Narrativas do Paciente (depoimento sobre sua experiência gravado para veicular em mídias) e entrevistas com grupos focais de pacientes.

2) Projeto do Modelo de Atendimento do HSI.

3) Projeto de Rondas de Segurança com Diretoria Corporativa, com Gestão de Risco e Líderes de Segurança nas unidades assistenciais.

GESTÃO

Projetos Existentes:

- Cão Terapia
- Música e Entretenimento – coral de colaboradores e pacientes
- Cuidando do Cuidador
- Projeto Aspectos Nutricionais

Projeto Terapias Complementares – reiki e toque humano. Novos Projetos:

- Projeto Fellow (relato escrito da experiência em trabalhar com determinado colega).

Premissas Iniciais

- Projeto Prêmio de Reconhecimento – atribuir um nome de colaborador ao prêmio (homenagem).
- Projeto Power Ped (música para a oncologia pediátrica) – convidar grupo de voluntários de dança.
- Projeto Arte Terapia e Oficinas.
- Projeto Hortaterapia - fluxo, política e envolvimento do SCIH (estudar a viabilidade).
- Projeto Capelania (pensar em espaço físico – estudar a viabilidade).
- Projeto Visita Animais de Estimação - fluxo, política e envolvimento do SCIH (estudar a viabilidade).

5) Projeto Soft Skills (treinamentos de habilidades interpessoais).

6) Projeto de Gestão da Experiência do Paciente (Entender as Expectativas – Monitorar a Percepção do Cliente – Atuar com as Melhorias – Identificar Oportunidades).

7) Projeto Mapeamento da Jornada do Paciente (trazer de cases de permanência de pacientes).

Campanha de Endomarketing:

1ª) Com foco no paciente: O que importa para você?

2ª) Com foco no colaborador: Qual o perfil de profissional que você escolheria para cuidar de você e de sua família?

Canais de comunicação envolvidos no programa:

- NAC, pesquisas de satisfação – NPS, mídias sociais, conselho consultivo de pacientes, rondas de segurança, mapeamento da jornada do paciente, pesquisas aplicadas.
- O programa tem como indicadores da gestão da experiência do paciente os seguintes itens:
 - Índice de Recomendação do Paciente (NPS);
 - Índice de Satisfação do Paciente (NPS);
 - Experiência Relatada pelo Paciente (PREMs) – os que fazem acompanhamento através de standard set do Programa de Desfechos Clínicos;
 - Taxa de Mortalidade Geral;
 - Tempo de permanência dos pacientes no PA, do pedido médico de
- As grandes mudanças sugeridas ao programa devem ser expostas e validadas pela gerente de Projetos e pelo patrocinador.
- Equipe do Programa de Experiência do Paciente não estar ciente e envolvida nas ações em desenvolvimento ou a desenvolver, relacionadas a algum(ns) projeto(s) do programa.
- O programa não ser capaz de gerar melhorias.
- Alguns projetos contarão com estudo de viabilidade em relação a espaço físico, voluntários, financiamento e aprovação do SCIH e da Alta Gestão.

Exclusões Iniciais

- Taxa de reinternações em até 30 dias;
- Taxa de Qualidade de Vida (mensurada pelo acompanhamento pós-alta).
- A satisfação e experiência do cliente estar voltada para o cliente externo (paciente/família), prescindindo de ações e medição direta voltadas ao cliente interno (fornecedores de serviço e apoio) dentro do Programa de Experiência do Paciente.

Adotamos os métodos ágeis para a gestão do programa e sua formação em times/squad.

Foram montadas 11 squads, com autonomia para realizar diagnósticos e definir ações, metas e indicadores através de OKR (Objective and Results Key), a partir da orientação geral da gerente do programa. O monitoramento mensal dos resultados das sprints é acompanhado pelo superintendente (patrocinador do programa) e pela gerente do programa.

Foi feito diagnóstico institucional a partir da voz do cliente para entender e conduzir o desenvolvimento de ações de melhoria e identificada a necessidade de se investir em atendimento conforme nuvem de palavras abaixo.

a figura abaixo é possível observar a composição do programa acelerador e sua metodologia:



Principais objetivos do programa considerando cada squad:

- 1. Ambiente:** traçar estratégias e promover projetos de adaptações de processos e de infraestrutura, para melhor percepção e experiência do colaborador e do cliente.
- 2. Capacitação e treinamento:** capacitar e treinar a equipe em experiência do paciente, conforme modelo de atendimento institucional.
- 3. Cuidado centrado na pessoa:** capacitar o cliente a se tornar um participante ativo em todas as decisões de cuidados que envolvem a sua saúde e desenvolver na equipe assistencial a visão de cuidado centrado.
- 4. Desfechos clínicos:** monitorar desfechos clínicos e medir a qualidade de vida dos pacientes internados e que tiveram alta a partir de uma determinada condição de saúde.
- 5. Eficiência e fluxo:** reduzir tempo entre a alta médica e a alta hospitalar nas unidades abertas adulto e pediátricas e melhorar o fluxo do paciente para que tenha o melhor desfecho clínico no menor tempo de permanência hospitalar.
- 6. Engajamento do paciente:** estabelecer uma maior conexão entre o paciente e o hospital, tornando protagonista no seu cuidado e nas melhorias dos processos institucionais.
- 7. Engajamento do colaborador:** promover ações que estimulem o engajamento do colaborador e o seu sentimento de credibilidade com a instituição.
- 8. Engajamento médico:** desenvolver ações que tenham a finalidade de engajar médicos de modo que estejam focados e sintam-se parte do processo para garantir a melhor experiência do paciente.
- 9. Relacionamento com o cliente:** promover a Gestão do Relacionamento com o cliente através de um conjunto de ações voltadas para aumentar sua satisfação, promover sua fidelização e aumentar a captação de novos clientes.
- 10. Segurança do paciente e transparência:** promover a alta confiabilidade na instituição.

Além de garantir uma imagem positiva para a instituição, esse programa visa fortalecer a segurança e o cuidado centrado no paciente, fazendo com que o paciente seja valorizado, dando mais confiança de que o trabalho está sendo desenvolvido no tempo adequado, com efetividade e eficiência pelas equipes assistenciais e de apoio.

GESTÃO

PROGRAMA DE GESTÃO DO DESEMPENHO

Com objetivo de ampliar a maturidade dos gestores da Santa Casa da Bahia para uma postura mais autônoma, com foco em resultados, foi implantado, em 2021, o Programa de Gestão do Desempenho.

Em 2022, 188 lideranças participaram da iniciativa.

Competências avaliadas:

- Liderar e desenvolver pessoas.
- Orientação para resultados.
- Responsabilidades.

Metas

As metas foram divididas em institucionais e setoriais. As metas institucionais abrangem indicadores financeiros, Net Promoter Score (NPS), filantropia e turnover. As metas setoriais são mais diversas, construídas a partir do planejamento estratégico institucional em consonância com a especificidade de cada área e desafio. De modo geral, contemplam metas de receita e/ou despesas, melhoria de processos e indicadores.

Em 2022 foram elaboradas 839 metas setoriais

A implementação do Programa de Gestão do Desempenho foi por etapas, sendo, em 2021, a consolidação das metas, indicadores e público-alvo.

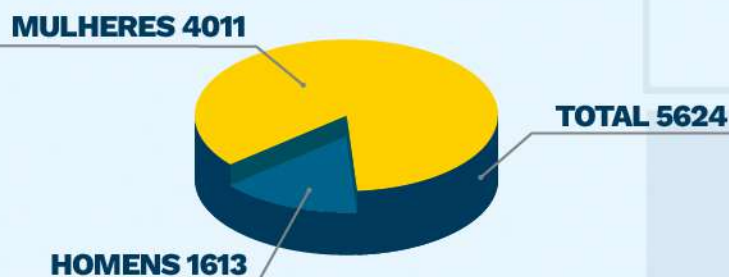
A mudança de mindset, com foco voltado a resultados, foi percebida de forma quantitativa (através das ferramentas utilizadas) e qualitativa, observando a melhoria do desempenho e performance, através de avaliação 180°, feedbacks dos gestores e desenvolvimento individuais.

PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DOS COLABORADORES

Dentre o perfil dos colaboradores da instituição, há destaque para o número de colaboradoras do sexo feminino, incluindo em cargos de lideranças.

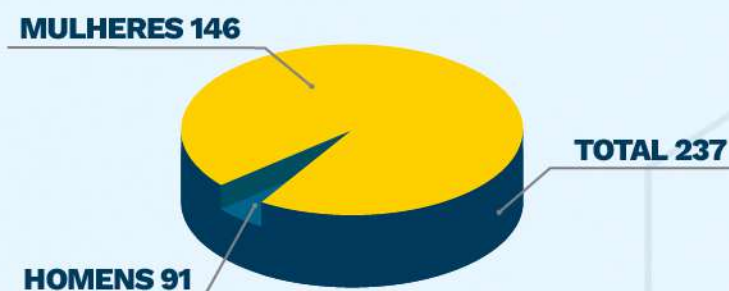
GESTÃO

Total funcionários: 5624
Total de Mulheres: 4011 (71%)



Total de funcionários em cargos de liderança (Supervisores, ferentes, coordenadoras, diretores): 237

Total de mulheres em cargos de liderança: 146 (62%)



Número de mulheres na Irmandade:

Mesa Administrativa: 5

Definitório: 2

Conselhos Consultivos: 13

CERTIFICAÇÕES

Qmentum International Diamond

No final de 2022, o Hospital Santa Izabel (HSI) conquistou novo reconhecimento internacional com a recertificação hospitalar Qmentum, na categoria diamante.

A manutenção do selo de acreditação, conquistado desde 2019 e recomendado sem restrições, renova o compromisso da instituição com a oferta de assistência em saúde segura e de alta qualidade ao paciente e fortalece o processo de melhoria contínua da gestão corporativa.

Acreditação ONA do HMS

Restrito ainda a poucas unidades públicas de saúde do país, o HMS conquistou o selo de acreditação 1, em novembro de 2021, concedido pela Organização Nacional de Acreditação (ONA).

A conquista desse selo de qualidade envolveu um processo minucioso de estabelecimento de requisitos de segurança, avaliação e revisão de procedimentos, fluxos e estrutura.

GESTÃO

Ele assegura a credibilidade do primeiro hospital público municipal da capital baiana e sinaliza que as centenas de pacientes acolhidos diariamente podem desfrutar de uma assistência segura e alinhada com o processo de melhoria contínua.

CANCER CENTER

Em junho de 2022, foi iniciada a parceria entre o Hospital Santa Izabel (HSI) e a Oncoclínicas/Núcleo de Oncologia da Bahia (NOB) para a expansão da oferta de serviços em oncologia, através da criação do primeiro Cancer Center da Bahia. Com investimento previsto de R\$ 138 milhões, essa parceria permitirá a ampliação do parque tecnológico e a incorporação de novos procedimentos e tratamentos, a exemplo do

Transplante de Medula Óssea (TMO).

O Cancer Center funcionará nas instalações do HSI e atenderá o Sistema Único de Saúde (SUS) e beneficiários do sistema de saúde suplementar.





Bloco 02
Gestão de
Unidades Externas

Gestão de Unidades Externas



HOSPITAL MUNICIPAL DE SALVADOR (HMS)

O ano de 2020 teve objetivos desafiadores para o Hospital Municipal de Salvador (HMS), mas, com muito comprometimento do corpo clínico, colaboradores, fornecedores e voluntários, as adversidades foram superadas.

Diante de uma pandemia sem precedentes na história recente da humanidade, o HMS teve um enfrentamento eficiente no combate ao coronavírus, permanecendo na linha de frente da assistência aos pacientes graves, integrado ao esforço da rede municipal de saúde de Salvador.

O HMS é um equipamento da Prefeitura de Salvador, administrado pela Santa Casa da Bahia desde 2018. A unidade de saúde fornece suporte diário e ininterrupto a toda a rede municipal de saúde pública de Salvador, atuando de modo integrado à Regulação e ao Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (Samu).

Em 2020 foram disponibilizados 20 leitos de Unidade de Terapia Intensiva (UTI) com hemodiálise e 30 leitos de internação exclusivos para atendimento a pacientes adultos com covid-19.

Para manter o máximo de eficiência no atendimento, a rotina do hospital precisou ser modificada. A emergência passou a funcionar de forma referenciada e diversos protocolos de segurança foram adotados para garantir o bem-estar e a segurança de pacientes e colaboradores.

Também foram realizadas ações de proteção aos colaboradores, como blitz, medição de temperatura e atendimento médico e psicológico.

Com as restrições de visitas e acompanhantes, foram disponibilizados boletins médicos presenciais e por telefone, além de chamadas de vídeo para pacientes lúcidos e orientados terem contato com seus familiares mais próximos.

Gestão de Unidades Externas

Cirurgias

Mesmo com a pandemia, o hospital realizou uma programação significativa de cirurgias e atendimentos a pacientes com outros problemas de saúde. De janeiro a dezembro, foram realizadas **4.500 cirurgias**, sendo 2.250 semieletivas, 1.440 de urgência e emergência e 540 eletivas.

Houve ainda o reforço na assistência médica de urgência para pacientes graves sem síndrome respiratória. Em 2020 foram realizados **100.353 atendimentos a 71.049 pacientes**, dos quais 3.091 internamentos foram de pacientes suspeitos e confirmados para covid-19. Além disso, foram realizados **83.818 exames de imagem e 21.864 atendimentos ambulatoriais**.

Clínica de Recuperação Pós-UTI

Muitos pacientes egressos que sobreviveram ao tratamento prolongado em Unidade de Terapia Intensiva (UTI) passaram a ser beneficiados com cuidados ambulatoriais especializados, prestados por uma equipe de médicos, enfermeiros, psicólogos, nutricionistas, farmacêuticos clínicos e assistentes sociais, com atendimento individualizado, contemplando as necessidades físicas, emocionais e cognitivas de cada paciente.

Atendimento a pacientes vítimas de acidente vascular cerebral (AVC)

Um dos fatores críticos na assistência de pacientes que apresentam sinais e/ou sintomas de AVC é o tempo que o paciente chega para receber o atendimento e a disponibilização do tratamento medicamentoso com trombolíticos, que devem ser ministrados o mais rápido possível.

Desde que foi implantado, em 2018, o protocolo gerenciado de acidente vascular cerebral (AVC), o Hospital Municipal de Salvador vem registrando avanços expressivos no enfrentamento dessa doença, que é uma das principais causas de morte e incapacidade funcional no mundo.

No ano de 2020, foram 42 pacientes trombolizados, com destaque para o mês de outubro, mês em que o HMS alcançou a expressiva marca de oito trombólises realizadas, com uma média de tempo para início da medicação inferior a 35 minutos. A agilidade aumenta as chances de o paciente evoluir sem sequelas, passar menos tempo internado e contribui para uma menor dependência funcional e de recursos hospitalares.

Gestão de Unidades Externas

No ano de 2020, foram 42 pacientes trombolizados, com destaque para o mês de outubro, mês em que o HMS alcançou a expressiva marca de oito trombólises realizadas, com uma média de tempo para início da medicação inferior a 35 minutos. A agilidade aumenta as chances de o paciente evoluir sem sequelas, passar menos tempo internado e contribui para uma menor dependência funcional e de recursos hospitalares.

Nessa iniciativa, o HMS contou com o apoio do Samu e do Grupamento Aéreo (Graer) da Polícia Militar no transporte de pacientes graves em tempo hábil, assegurando rapidez na intervenção.

Serviço de cirurgia bariátrica e tratamento multidisciplinar da obesidade

O atendimento ambulatorial para tratamento da obesidade, iniciado em outubro, para pacientes elegíveis dentro do Sistema Único de Saúde, incluiu consultas pré e pós-operatórias realizadas por equipe multidisciplinar, composta por médicos, psicólogos, nutricionistas, enfermeiros e técnicos de enfermagem. As primeiras intervenções cirúrgicas ocorreram em dezembro.

Serviço de endoscopia digestiva

Ainda em outubro último, o HMS passou a oferecer um novo procedimento de alta complexidade: a colangiopancreatografia retrógrada via endoscópica (CPRE). Esse é um procedimento importante para esclarecimento das patologias das vias biliares e pancreáticas, reduzindo as complicações pós-cirúrgicas e o tempo de internação e promovendo uma recuperação mais rápida do paciente.

Captação de órgãos

Mesmo em um ano difícil, não faltaram atos de generosidade e amor à vida. A captação de órgãos não foi paralisada no HMS durante a pandemia. As equipes demonstraram que estão cada vez mais bem preparadas para atuar nessa iniciativa de amplo alcance social.

Não só no contato direto com pacientes e familiares, como também pela Ouvidoria, o HMS registrou um volume crescente de elogios e manifestações de agradecimento pelos atendimentos prestados.

Gestão de Unidades Externas



HOSPITAL ESPECIALIZADO SALVADOR (HES)

Após requisição administrativa realizada pela Prefeitura Municipal de Salvador, o Hospital Salvador, localizado na Federação, passou a funcionar exclusivamente para atender casos de covid-19 pelo Sistema Único de Saúde (SUS) e teve sua gestão estabelecida por meio de parceria entre a prefeitura e a Santa Casa de Misericórdia da Bahia, conforme publicação no Diário Oficial Municipal, de 25 de fevereiro de 2021, e Contrato de Gestão n.º 128/2021, passando a ser denominado Hospital Especializado Salvador.

Contratada como Organização Social (OS), a Santa Casa da Bahia iniciou de imediato os trabalhos de gestão, planejamento, operacionalização e execução das ações e serviços de saúde na unidade, conforme condições estabelecidas no projeto básico para enfrentamento da pandemia e mediante encaminhamento de pacientes por meio da Central de Regulação de Urgências e Complexo Regulador de Salvador. As atividades tiveram início em 26 de fevereiro e terminaram em outubro de 2021, com oferta de 40 leitos de UTI e 100 leitos clínicos (enfermarias).

O trabalho foi iniciado quase do ponto zero, devido à inadequação do imóvel por sua situação estrutural. A Santa Casa implantou o sistema, realizou toda a contratação e posterior dispensa de pessoal (650 profissionais, aproximadamente) e implantou todas as comissões obrigatórias e processos de trabalho. Foram disponibilizados serviços de farmácia clínica, serviço social, nutrição clínica, psicologia, fisioterapia, enfermagem e médicos, além de serviços de apoio clínico e diagnóstico (laboratório, banco de sangue, bioimagem e terapia renal substitutiva).

Gestão de Unidades Externas

Foram realizadas mais de 1.300 admissões de pacientes para unidades de internação clínica (enfermarias) e aproximadamente 270 admissões de pacientes para as UTIs, 370 transfusões, 563 diálises, mais de 100 mil exames laboratoriais e aproximadamente 2.500 exames de imagem (raio X e tomografia). Todos os indicadores qualitativos e quantitativos, além dos recursos financeiros recebidos e executados, foram apresentados em prestações de contas mensais e final à PMS/SMS, encerrando as atividades em 31/10/2021, com saldo a devolver em relação ao orçamento projetado, considerando o compromisso da Santa Casa em compartilhar seu know-how de eficiência operacional.



HOSPITAL MUNICIPAL DE CATU

Gerido pela Santa Casa de Misericórdia da Bahia (SCMBA) desde 2017, o Hospital Municipal de Catu (HMC) precisou desenvolver, em 2020, um plano de contingência para realizar o monitoramento, controle e assistência a possíveis casos de infecção pela covid-19.

O plano desenvolvido no HMC foi apresentado à Secretaria Municipal de Saúde de Catu e inserido no plano de contingência municipal de combate à covid-19, com ações, fluxos, rotinas internas de segregação e barreiras de disseminação para casos suspeitos e confirmados da doença. Em paralelo, foi projetado um Centro de Atendimento a Síndromes Gripais em um prédio anexo e integrado à estrutura do HMC.

Gestão de Unidades Externas

Dentre as principais ações contidas no plano de contingência foram abordados os seguintes eixos:

- Redução da ocupação e circulação de pessoas no ambiente hospitalar.
- Fluxo de atendimento na porta de entrada no serviço de urgência.
- Fluxo de atendimento a gestantes e parturientes com suspeita de síndrome gripal, além de orientações em sala de parto, pós-parto e aleitamento materno.
- Atendimento às crianças.
- Precaução no contato para atendimento com suspeita ou confirmados da covid-19.
- Higiene do ambiente.
- Processamento de produtos para saúde.
- Cuidado com o corpo após a morte.
- Ações administrativas, de infraestrutura e logística.

Qualidade

Treinamentos e simulações foram realizados com a equipe assistencial e de apoio, baseados nas orientações do Ministério da Saúde e da Secretaria Estadual de Saúde (Sesab). O HMC teve o apoio do Núcleo Corporativo de Treinamento da Santa Casa, a fim de garantir a segurança dos colaboradores e dos pacientes.

Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH)

A Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH) do HMC acompanhou de forma sistemática as ações de enfrentamento à covid-19 e realizou o monitoramento e avaliação dos casos de pacientes internados, não sendo constatados, em 2020, casos suspeitos ou confirmados de transmissão de infecção cruzada.

Ações como monitoramento e acompanhamento da segregação de pacientes com suspeita dos pacientes confirmados da covid-19, além da suspensão de visitas e manutenção de acompanhantes apenas em casos previstos em estatutos do adolescente e do idoso contribuíram para o sucesso dos resultados obtidos.



Gestão de Unidades Externas

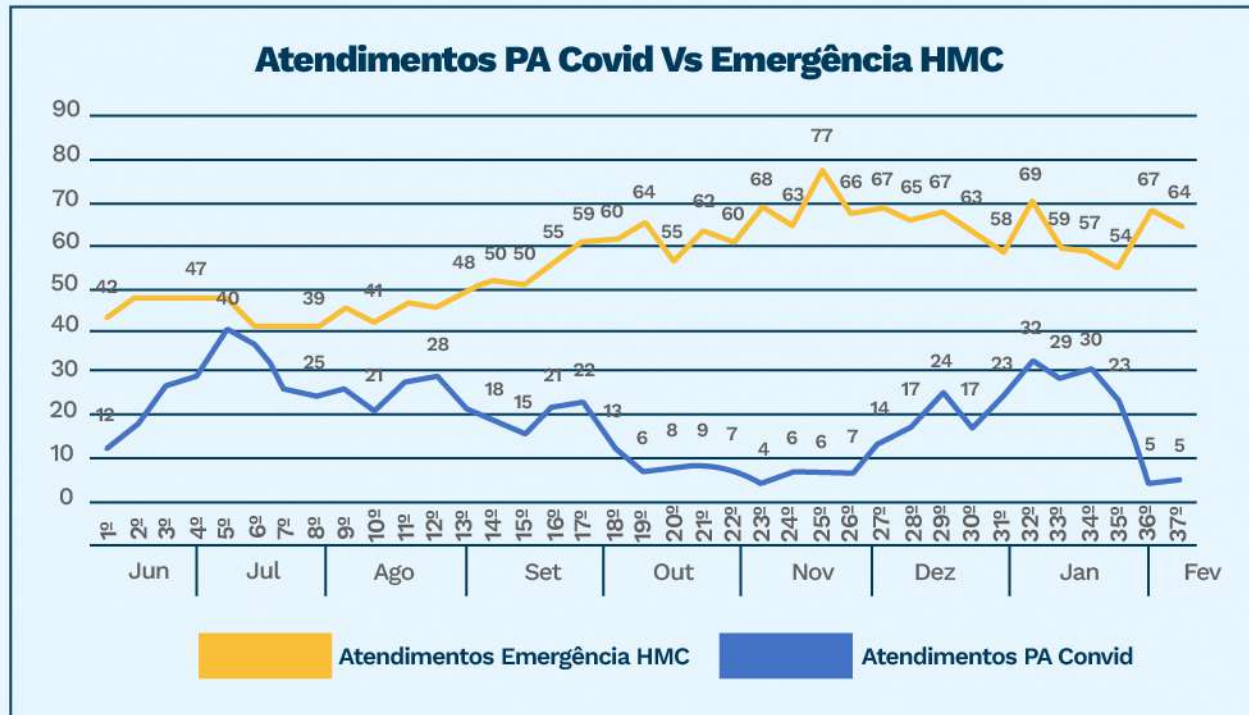
Pronto Atendimento (PA) Covid-19

Em 13 de abril de 2020 foi confirmado o primeiro caso do novo coronavírus em Catu, cerca de 45 dias após o primeiro caso confirmado na Bahia. Em reuniões do Comitê de Gestão de Crise foi observado o aumento da curva pandêmica e, em 20 de junho de 2020, foi aberto o Pronto Atendimento (PA) Covid-19.

O PA Covid teve em sua estrutura uma capacidade operacional que contemplava 10 leitos de observação, 3 de estabilização e 14 de leitos de internamento, com atendimento 24 horas.

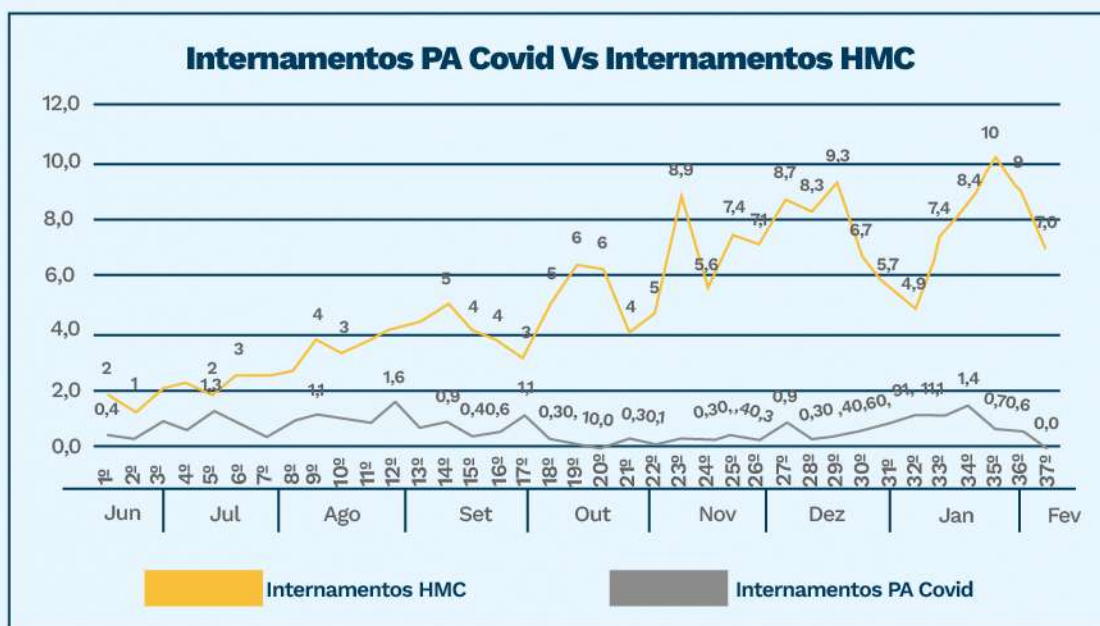
O PA funcionou até 30 de setembro de 2020, uma vez que, após observação de queda significativa do número de casos atendidos, bem como de internamentos, foi decidido o encerramento do serviço.

Durante o seu funcionamento foi prestada assistência a cerca de 2.567 pacientes na urgência e emergência, com 90 internamentos.



Após encerrar as atividades, foi implantado fluxo interno de atendimento e segregação de pacientes com suspeita ou confirmados da covid-19 no HMC, desde o atendimento na urgência e emergência até o internamento, em conformidade com as legislações vigentes.

Gestão de Unidades Externas



Engenharia Clínica

O HMC é acompanhado pela engenharia clínica corporativa da Santa Casa, que dá todo suporte nas manutenções preventivas e corretivas, de forma tempestiva, além da programação de aquisição de equipamentos conforme a necessidade institucional para enfrentamento da pandemia.

Nesse período, foram adquiridos termômetros infravermelhos para verificação de temperatura de forma segura para pacientes e colaboradores, monitores multiparamétricos, ventilador pulmonar, raio X portátil, aparelho de ultrassonografia, cardioversor e modernização do aparelho de raio X, com a aquisição de processadora para auxílio na assistência ao paciente.

Serviço de Medicina Ocupacional (SMO)/Atenção Primária à Saúde (APS)

Foi observada uma taxa reduzida de infecção por parte da equipe de assistência direta aos pacientes com a covid-19. De um modo geral, a equipe do HMC obteve uma taxa de infecção de cerca de 20% dos colaboradores desde o início da pandemia até hoje.

Segurança do Trabalho

A Segurança do Trabalho teve papel importante na garantia das orientações sobre o uso dos Equipamentos de Proteção Individual (EPIs). Durante todo o período não houve desabastecimento desses itens na instituição, mantendo assim a segurança na assistência aos colaboradores da linha de frente.



DESAFIOS DA PANDEMIA

HOSPITAL SANTA IZABEL (HSI)

DESAFIOS DA PANDEMIA HOSPITAL SANTA IZABEL (HSI)



Durante o triênio 2020-2022, a Santa Casa da Bahia precisou enfrentar o grande desafio de abrangência mundial: **a pandemia do novo coronavírus.**

Algumas Unidades de Negócio precisaram interromper suas atividades, em virtude da necessidade do isolamento social, e outras precisaram se adequar a uma nova demanda e cuidados diferenciados.

Neste cenário, podemos destacar:

- Redução drástica da demanda eletiva no Hospital Santa Izabel (HSI), em 2020.
- Crescimento gradativo do paciente clínico com covid-19 e necessidade de constante adaptação aos fluxos segregados de atendimento, com foco na segurança dos pacientes e colaboradores.
- Busca, em níveis elevados, de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) e medicamentos, que tiveram os custos elevados em um cenário de aumento de consumo, afetando o desempenho econômico-financeiro.
- Constante atuação do Comitê de Crise para acompanhamento da evolução do cenário e readequações constantes.

A partir de abril de 2020, a mudança do perfil dos pacientes, aumento na frequência de uso de insumos não reembolsáveis, redução na demanda eletiva e redução dos espaços de produção trouxeram impactos negativos às contas de aproximadamente R\$ 40 milhões, o que resultou numa operação deficitária em R\$ 14 MM naquele ano.

DESAFIOS DA PANDEMIA HOSPITAL SANTA IZABEL (HSI)

Antes mesmo do surgimento do primeiro caso da pandemia na Bahia, em março de 2020, o Hospital Santa Izabel (HSI) já se preparava para fazer frente às novas necessidades dos pacientes e, em um segundo momento, gerenciar diariamente o aumento de internações por infecções respiratórias, demais emergências médicas e as cirurgias e tratamentos considerados inadiáveis, a exemplo dos oncológicos, cardiológicos e neurológicos.

O HSI registrou números inéditos de pacientes internados e trabalhou, durante meses, próximo ou mesmo acima do limite máximo de ocupação. Para acolher bem os que necessitavam de auxílio, foram feitas, em tempo recorde, sucessivas ampliações e adaptações que envolveram praticamente a divisão do hospital em dois – um covid e outro, não – para evitar ao máximo possíveis casos de contaminação.

Com muita habilidade e envolvimento multiprofissional, o hospital mudou, reforçou estratégias e atendeu uma grande demanda de pacientes com síndrome respiratória aguda grave.

Os números são expressivos:

aproximadamente 3.241 profissionais capacitados no manejo da doença, 40 novos protocolos assistenciais estabelecidos e 117 profissionais específicos contratados.

O primeiro caso de paciente com suspeita de covid-19 assistido no Santa Izabel ocorreu no dia 29 de fevereiro de 2020. Já o primeiro caso positivo registrado aconteceu no dia 24 de março de 2020.

Desde o primeiro atendimento, até 31 dezembro de 2020, o hospital registrou um total de 1.536 pacientes assistidos com diagnóstico de Síndrome Respiratória Aguda Grave (SRAG) e 5.128 pacientes com diagnóstico de Síndrome Gripal (SG), entre o público adulto e pediátrico.

O Santa Izabel se tornou ainda a unidade filantrópica da capital baiana com mais leitos (29) dedicados exclusivamente para o atendimento de pacientes do Sistema Único de Saúde (SUS).



DESAFIOS DA PANDEMIA HOSPITAL SANTA IZABEL (HSI)

ORGANIZAÇÃO E PLANEJAMENTO DE AÇÕES

Atenta aos primeiros sinais internacionais de alerta da pandemia, a Santa Casa da Bahia se articulou com agilidade, estruturou uma metodologia de trabalho organizada e implementou uma série de medidas necessárias para atender às novas demandas de saúde da população. O primeiro passo dado foi a reunião do Comitê Gestor de Crise, criado em 25 de maio de 2018, com o advento da preparação do hospital para a certificação internacional.

Grande parte do esforço foi direcionada para a reorganização da infraestrutura, dos fluxos de trabalho e da aquisição de insumos para diagnosticar e atender pacientes com a covid-19. O Comitê também estabeleceu o papel das equipes frente a cada ação desenvolvida na instituição, acompanhou e projetou cenários e produziu relatórios de acompanhamento diário das atividades. Foi fundamental também para o alinhamento da comunicação interna e externa, para um melhor planejamento de recursos humanos e capacitação profissional.



SUPRIMENTOS

Na gestão hospitalar, os custos com medicamentos, materiais hospitalares, órteses, próteses e materiais especiais respondem por aproximadamente 30% sobre a receita gerada, portanto, otimizar a gestão de suprimentos foi uma estratégia fundamental para a governança financeira da instituição.

O surgimento da pandemia da covid-19 obrigou uma total reformulação das estratégias de atuação, iniciada com a revisão de itens de controle crítico, ou seja,

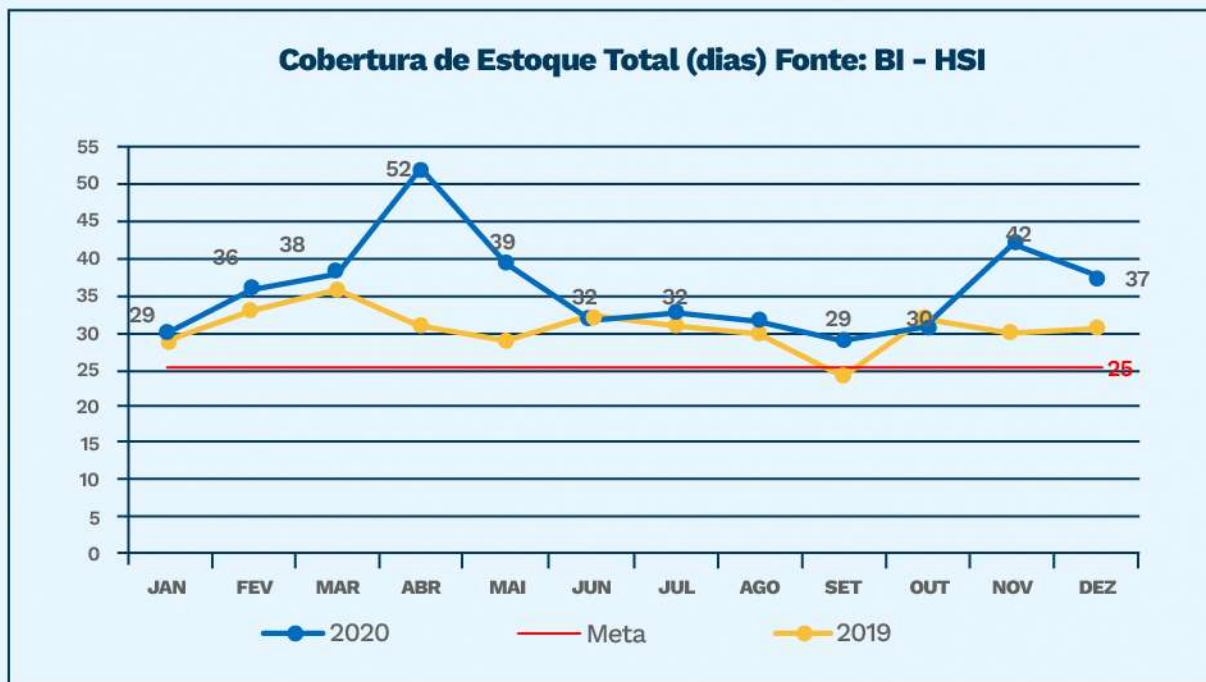
DESAFIOS DA PANDEMIA HOSPITAL SANTA IZABEL (HSI)

aqueles diretamente relacionados ao processo assistencial da doença.

Para garantir o ajuste fino e uptime das necessidades de abastecimento, foi fundamental o suporte de ferramentas de analytics, que asseguraram o acompanhamento da relação consumo x ressurgimento em curto espaço de tempo. Tais providências foram definitivas para garantir o abastecimento integral do hospital, sem qualquer repercussão na segurança assistencial dos pacientes e na proteção individual dos colaboradores, mesmo nos períodos de escassez no mercado de itens descartáveis (máscaras, aventais, luvas), medicamentos para sedação, bloqueadores neuromusculares e analgésicos.

Ações de Gestão da Crise:

- Antecipação da Demanda
- Ampliação de Portfólio de Fornecedores



DESAFIOS DA PANDEMIA HOSPITAL SANTA IZABEL (HSI)



DESAFIOS DA PANDEMIA HOSPITAL SANTA IZABEL (HSI)

ENGENHARIA CLÍNICA

Durante a pandemia, a Engenharia Clínica teve o desafio de manter o parque em perfeito funcionamento, mesmo com a alta necessidade de redução de custo. Os maiores desafios foram os ventiladores pulmonares, as máquinas de diálise e os oxímetros de pulso.



Ao iniciar a abertura de leitos extras, a Engenharia Clínica assumiu a centralização dos ventiladores, mantendo duas reservas para todo o complexo hospitalar e remanejando ventiladores das UTIs Pediátricas para unidades covid.

Em dezembro de 2019 foram encerrados os contratos de manutenção em ventiladores pulmonares, o que gerou economia aproximada de R\$ 350.000,00 para a instituição.

Também houve um desafio extra em relação aos equipamentos de diálise, que teve a tecnologia incorporada à instituição. Foram alugados equipamentos de terapia intermitente e montados novos pontos de fornecimento de água para diálise na UTP, UNC e UCO. Isso reduziu a necessidade de uso da terapia contínua, que passou por momentos críticos por não haver máquinas disponíveis no mercado.

Toda a operação foi possível pelo alinhamento entre as gerências de Engenharia Clínica e Assistência, o que possibilitou a mobilização de recursos e o ajuste de novas demandas, garantindo a disponibilidade de bombas de infusão, ventiladores pulmonares, monitores e máquinas de diálise, sem a necessidade de aquisição de novos equipamentos.





Bloco 03
Resultados

RESULTADOS

BALANÇOS PATRIMONIAIS DOS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020 a 2023

ATIVO

Ativo circulante	2020	2021	2022
Caixa e equivalentes de caixa	37.614	32.736	65.077
Contas a receber	118.572	121.170	135.069
Estoques	15.826	12.781	12.806
Adiantamentos	7.494	5.029	5.618
Outras contas a receber	1.100	824	1.539
Total do ativo circulante	180.606	172.540	220.109
Ativo não circulante	2020	2021	2022
Contas a receber Maternidade	3.785	3.785	3.785
Depósitos e penhoras de processos judiciais	15.147	15.433	14.381
Contas a receber sob cobrança judicial	2.008	1.992	1.270
Investimentos	130	76	82
Intangível	10.687	9.669	10.555
Imobilizado	213.646	223.619	235.430
Total do ativo não circulante	245.403	254.574	265.503
Total do ativo	426.009	427.114	485.612

BALANÇOS PATRIMONIAIS DOS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020 a 2023

PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO

Passivo circulante	2020	2021	2022
Fornecedores	57.961	48.202	60.306
Repasses de honorários médicos	25.306	26.185	27.901
Empréstimos e financiamentos	19.991	15.826	9.905
Obrigações sociais e fiscais	12.443	13.428	15.966
Provisões trabalhistas	37.030	28.257	31.584
Provisão para contingências	9.208	9.225	8.578
Adiantamentos de clientes	12.212	5.887	5.652
Receita a apropriar Câncer Center	-	-	120
Outras contas a pagar	7.740	8.607	19.458
Total do passivo circulante	181.891	155.617	179.470
Passivo não circulante			
Empréstimos e financiamentos	118.192	119.288	84.358
Provisão para contingências	2.183	787	787
Prêmio recebido antecipadamente	609	305	-
Receita diferida sobre convênios	15.368	17.039	21.707
Receita a apropriar Câncer Center	-	-	5.938
Credores FGTS	17	13	22
Total do passivo não circulante	136.369	137.432	112.812
Patrimônio líquido			
Fundo patrimonial	144.325	107.695	134.071
Superávit do exercício	(36.576)	26.370	59.259
Total do patrimônio líquido	107.749	134.065	193.330
Total do passivo e patrimônio líquido	426.009	427.114	485.612

RESULTADOS

Resultados Econômico-Financeiros

Com destaque de ações para a governança financeira, houve investimentos ao longo dos últimos três anos na gestão financeira corporativa da Santa Casa da Bahia, viabilizando a transformação de processos manuais em processos automatizados junto aos bancos e junto às operadoras de planos de saúde, permitindo maior segurança e tempestividade das informações, com foco em controle operacional e suporte nas tomadas de decisão. Paralelamente foram estabelecidos parâmetros para gestão segura das informações contábeis, sempre visando retratar os números com maior precisão.

Foi ampliado o caráter estratégico da sustentabilidade, incorporando esses princípios ao nosso modelo de gestão e implementando uma série de boas práticas. Ao longo dos três anos, aprimoramos as práticas de governança corporativa, alicerçadas em sistemas estruturados, políticas consistentes, processos estabelecidos e investimento em aprimoramento.

RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS (EM MILHARES)

Aspecto	Cálculo	2020	2021*	2022**
EBITDA	Resultado antes de depreciação, juros e amortizações	17.142	63.319	90.920
RESULTADO	Resultado antes de depreciação, juros e amortizações	(16.155)	26.371	60.886
ENDIVIDAMENTO	Dívida/EBITDA	8,33	2,17	1,04
INVESTIMENTOS	Total imobilizado	14.512	24.338	38.754

*Considerando 13M de recebimento dos Aceleradores Lineares - Radioterapia

**Considerado 42M de recebimento do Cancer Center (2022)

RESULTADOS

Resultado por Unidade de Negócio

UNIDADE	2020	2021*	2022**
MATRIZ	(42.546)	(45.445)	(41.405)
HOSPITAL SANTA IZABEL	17.727	62.824	97.864
GESTÃO IMOBILIÁRIA	4.814	3.889	5.608
CAMPO SANTO	4.664	9.345	7.855
EVENTOS	(416)	(434)	143
AÇÃO SOCIAL	(2.565)	(1.666)	(3.911)
PATRIMÔNIO CULTURAL	(2.643)	(1.418)	(1.701)
FACULDADE SANTA CASA	(1.398)	(453)	(1.173)
MATERNIDADE	(105)	(297)	(1.893)
CENTRAL DE DOAÇÕES	233	436	432
HOSPITAL M. DE CATU	794	(410)	(932)
Total Geral	(16.155)	26.371	60.886

*2021 - Resultado não-operacional da Radioterapia por internalização de 02 aceleradores lineares por força de finalização de contrato;

**2022 - Resultado não-operacional por força de luvas contratuais do Contrato do Cancer Center;

***As despesas financeiras são alocadas na matriz.

Hospital Santa Izabel (HSI)

O Hospital Santa Izabel (HSI) passou pelo desafio da pandemia com foco na atenção aos pacientes e colaboradores, mas sofreu os reflexos no desempenho econômico-financeiro:

RESULTADO ANUAL ANTES DO RATEIO DE DESPESAS CORPORATIVAS (EM R\$ MIL)



Das iniciativas efetivadas no triênio 2020-2022, podemos destacar algumas conquistas relevantes:

- Nova Hemodinâmica, com reforma interna e externa e aquisição de novo angiógrafo;
- Reforma do telhado do prédio principal;
- Cancer Center, em parceria com o Grupo Oncoclínicas, que estabelece um conjunto de investimentos estruturantes para o hospital.
- Parceria com o Ministério da Saúde e Prefeitura Municipal de Salvador para novo ambulatório SUS, oncologia adulto.
- TERMO DE FOMENTO 025/2022 - R\$ 3.078.346,55 - reforma e adequação de espaço físico para a implantação do Centro de Diagnóstico e Tratamento Oncológico Adulto nas instalações do Hospital Santa Izabel, para a assistência aos pacientes portadores de doença oncológica no âmbito do SUS. Recurso oriundo da PMS/SMS.
- **EMENDAS PARLAMENTARES PARA AQUISIÇÃO DE EQUIPAMENTOS:**
 - 898065/2020 - R\$ 100.000,00
 - 897831/2020 - R\$ 100.000,00
 - 898203/2020 - R\$ 100.000,00
 - 912297/2021 - R\$ 100.000,00
 - 915625/2021 - R\$ 200.000,00
 - 918149/2021 - R\$ 500.000,00
 - 921207/2021 - R\$ 439.255,00
 - 925305/2021 - R\$ 3.473.925,00
 - 929408/2022 - R\$ 100.000,00
 - 929646/2022 - R\$ 108.641,00
- **SUA NOTA É UM SHOW DE SOLIDARIEDADE PARA AQUISIÇÃO DE MATERIAIS E MEDICAMENTOS:**
 - Ano 2020 - R\$ 86.250,21
 - Ano 2021 - R\$ 89.294,53
 - Ano 2022 - R\$ 94.949,16

RESULTADOS

- Programa de Treinamento e Aperfeiçoamento da Cirurgia Oncológica, aprovado junto ao PRONON. Ano 2020 - R\$ 3.423,100,00.
- O Ministério da Saúde, por meio do Programa de Atenção Especializada em Saúde, firmou o Convênio nº 925305-2021 com a Santa Casa de Misericórdia da Bahia no valor de R\$ 3.473.925,00, para aquisição dos equipamentos médicos necessários para implantação do Centro de Diagnóstico e Tratamento Oncológico Adulto SUS. O convênio encontra-se em execução.
- A Santa Casa firmou um termo de cooperação técnica com a Prefeitura Municipal de Salvador, com o objetivo de adequar e reformar o espaço físico para implantação do Centro de Diagnóstico e Tratamento Oncológico Adulto SUS, no valor de R\$ 3.000.000,00.
- Novo padrão de hotelaria do HSI, com reformas das acomodações e introdução dos Apartamentos Comfort.

O HSI, como pioneiro na implementação da cirurgia robótica na Bahia, se estruturou para atender à necessidade de transmitir esse conhecimento para a classe médica dos hospitais e demais partes interessadas, por meio de treinamentos ao vivo e on-line, através da Faculdade Santa Casa da Bahia. Os métodos e técnicas de aprendizagem aplicados:

- Ensino a Distância (EAD);
- Transmissão de cirurgias em plataforma virtual de interação;
- Simulação realística/estágio.

Cerimonial Rainha Leonor

No ano de 2020, o Cerimonial Rainha Leonor realizou 15 eventos, entre janeiro e março, parando totalmente os serviços após o dia 20 de março, em função dos decretos decorrentes da pandemia. Houve o prejuízo com o cancelamento de 35 eventos, num montante de R\$ 456,4 mil de devolução.

Em função da ausência de eventos, fez-se necessária a readequação do quadro de colaboradores.

No período, a Gerência de Eventos atuou na captação de recursos para as atividades da ação social (financeiros, cestas básicas, produtos de limpeza e outros) e também assumiu a gerência administrativa do Hospital Especializado Salvador pelo período

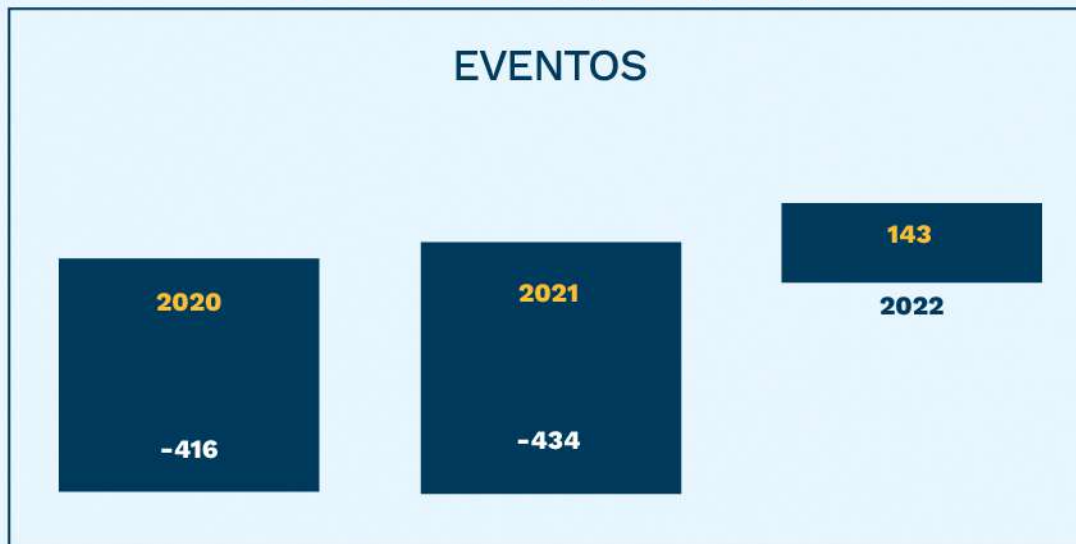
RESULTADOS

de 11 meses (contrato de gestão junto à Prefeitura de Salvador).

Em 2021, com a diminuição dos casos na pandemia, foram realizados três eventos em janeiro, quando foi novamente decretada a proibição dos eventos até setembro. A partir desse mês, foram realizados mais 32 eventos. Durante esse período, foram realizadas transferências de datas de mais de 50 eventos. Mesmo assim, continuava a procura por novos contratos, tendo sido assinados mais de 40 contratos durante a pandemia para datas futuras, quando foram recontratados mais três colaboradores para continuidade das atividades.

Em 2022, com a pandemia sob controle, foram realizados mais de 110 eventos externos, normalizando assim o funcionamento do cerimonial.

RESULTADO ANUAL ANTES DO RATEIO DE DESPESAS CORPORATIVAS (EM R\$ MIL)



Faculdade Santa Casa

Com a pandemia, toda a operação precisou ser remodelada, resultando no atraso da abertura dos cursos. Nesse período, a liderança da faculdade, junto à equipe técnica, alinhada com a alta gestão da casa, lançou uma série de eventos virtuais, como webinars, minicursos e workshops. Em agosto de 2020, foram iniciadas as primeiras turmas de pós-graduação, captando 220 alunos para o início da operação.

Em 2021, a graduação foi lançada e atingiu o número de 123 alunos. Funcionando no modelo remoto, a faculdade precisou contratar sistemas de videoconferência e

RESULTADOS

gerenciamento de conteúdo on-line para conseguir dar dinâmica às aulas e garantir o aprendizado dos alunos. O núcleo de pós-graduação foi ganhando força, totalizando 520 alunos no núcleo. As aulas aconteceram de maneira remota e os estágios foram adiados devido às restrições impostas pela pandemia.

Em 2022, com o recorde de captação de alunos (160 novos entrantes), o núcleo atingiu o número de 200 alunos matriculados, contando a evasão de 25% (transição do modelo remoto para o presencial), fora os alunos do Programa BEM (filantropia). O núcleo de pós-graduação estabilizou em **520 alunos**. Foi designado um coordenador para gerir o núcleo, organizar os processos e dar um novo salto, visando atingir 750 alunos.

Em 2022, foi autorizado o curso de Nutrição e foi dada a entrada no processo de autorização para o curso de Medicina junto ao Ministério da Educação (MEC), sendo realizada a locação e adequação da estrutura física, além da compra de equipamentos.

RESULTADO ANUAL ANTES DO RATEIO DE DESPESAS CORPORATIVAS (EM R\$ MIL)



Cemitério Campo Santo

Em razão da pandemia e dos protocolos necessários para prevenir o contágio da doença, o Cemitério Campo Santo precisou seguir todas as medidas e orientações dos órgãos de Saúde.

No período mais crítico da pandemia, maio a julho de 2020, foram realizados 936 sepultamentos e 142 cremações, tendo um acréscimo, com relação à média para o período pré-pandêmico, de 41% e 130%, respectivamente.

RESULTADOS

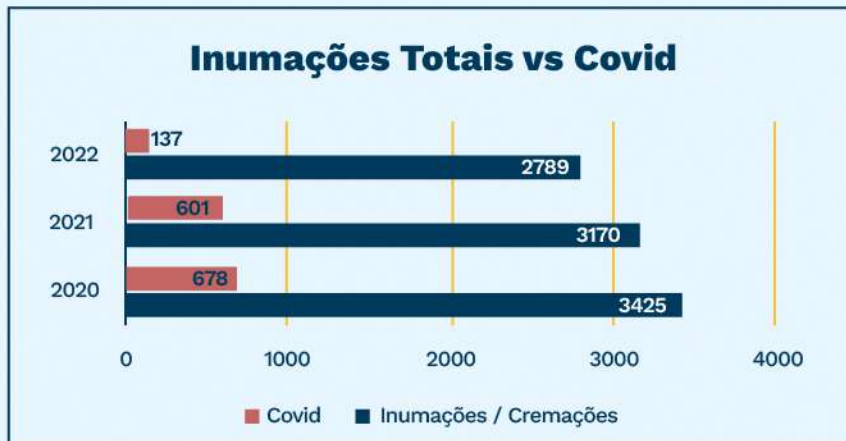
Em termos de Receitas Totais, o período mais crítico da pandemia representou um aumento de 55% para a unidade do Cemitério Campo Santo em relação ao orçado, diante do aumento elevado dos serviços (sepultamentos e cremações).

Em contrapartida, o Campo Santo Familiar não atingiu as metas orçamentárias para o período mais crítico da pandemia (maio a julho), tendo em vista a impossibilidade de vendas diretas com as vendedoras externas, por conta das restrições, atingindo 49% do orçado e afetando o desempenho final do ano de 2020.

Em 2021, apesar de não ter ocorrido lockdown, houve períodos críticos de alta de casos de covid-19, resultando em aumentos de serviços no cemitério e momentos de redução nas vendas do Plano Familiar.

Já em 2022, houve forte redução de casos de covid-19, causando menor impacto nos resultados das unidades.

Com vistas aos quantitativos totais de serviços (sepultamentos/cremações) e confrontando com os casos de covid-19, temos:



RESULTADO ANUAL ANTES DO RATEIO DE DESPESAS CORPORATIVAS (EM R\$ MIL)



No Campo Santo Familiar, foi realizada a venda de 5.721 novos contratos, finalizando o ano de 2022 com uma carteira de 8.341 contratos ativos e estimativa de 57.000 beneficiários.

Para a Unidade de Negócio Campo Santo, destacam-se algumas ações e iniciativas realizadas:

- Mapeamento de todos os processos, sistemas e fluxos financeiros.
- Início da implantação de novo, moderno e seguro sistema cemiterial, com previsão para 2023.
- Implantação de NPS para fins de medir o grau de satisfação dos clientes, fornecedores e visitantes.
- Incremento de 631 novas gavetas ecológicas (Módulo ETEN02).
- Incremento de 47 novas campas.
- Solução definitiva para o acúmulo de restos mortais.
- Plano de intervenções no cemitério, com destaque para a reforma de todas as salas de velório e cobertura; reforma das fachadas do cemitério; requalificação da igreja e seu entorno (pisos e outros); restauro e organização do acervo documental e histórico; implementação do cronograma sistemático de manutenção do crematório; instalação da estação de tratamento de necrochorume na sala de exumação; reforma dos muros divisórios, pisos e passarelas; novo paisagismo nas áreas de cortejo e quadras.
- Revisão e reforma dos equipamentos do Circuito Cultural.
- Disponibilização de velório on-line aos familiares.
- Desenvolvimento e disponibilização do tour virtual, via site do cemitério, aos clientes (tourvirtual.cemiteriocamosanto.org.br).

Patrimônio Imobiliário

Em razão da pandemia e das dificuldades impostas por causa das restrições governamentais de fechamento de lojas e estabelecimentos, o setor do comércio passou por sérias dificuldades, especialmente no turismo, hotelaria e serviços em geral.

RESULTADOS

Tal fato afetou o funcionamento dos estabelecimentos comerciais instalados nos imóveis da Santa Casa, objetos de locações. A fim de solucionar o impacto das restrições e com intuito de controlar a inadimplência da carteira de clientes, foi necessário conceder descontos nos aluguéis, a partir de abril/2020, em média de 50% ou mesmo de 100%, com base na análise de cada caso concreto, com vistas no ramo comercial nas restrições impostas. Os descontos seguiram por todo o período de 2020 e 2021.

Com a recuperação gradativa da economia e arrefecimento das restrições, no período de 2022, foram suspensos, gradativamente, os descontos, sendo analisados caso a caso os pedidos, de forma mais criteriosa.

Mesmo com tais medidas, alguns inquilinos devolveram os imóveis locados, pois não suportaram os efeitos econômicos da pandemia.

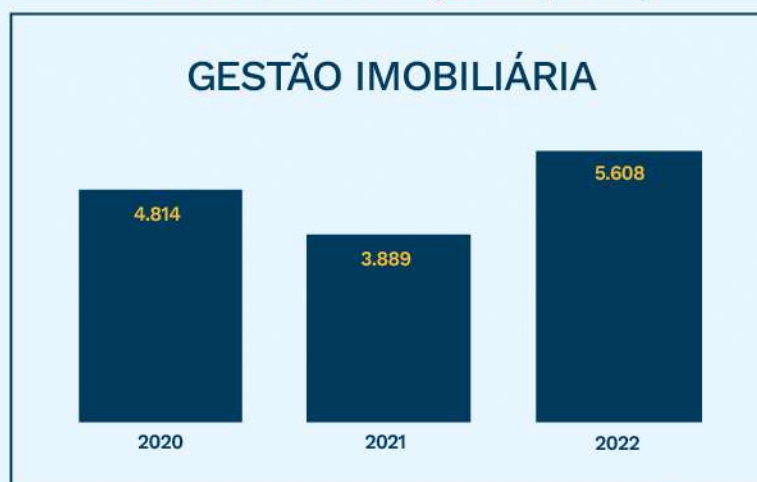
Assim, em razão dos descontos concedidos, as despesas do patrimônio sofreram um acréscimo em torno de 40%, conferindo um resultado financeiro abaixo do orçado para os exercícios de 2020/2021.

Nesse período de pandemia, especialmente em 2020/2021, tivemos o índice do IGP-M em percentuais elevados, chegando a 30%, mas, mesmo nesse momento de recessão, foram aplicados os reajustes entre de 5% e 7% para os contratos.

O desempenho do Patrimônio Imobiliário foi afetado por conta da pandemia, não só na receita, como, fortemente, na despesa, por conta dos constantes descontos e ajustes na provisão de perdas. Contudo, sempre dando resultado positivo diante de tais dificuldades.

Ponto positivo é que, nos anos de 2021 e 2022, as receitas realizadas foram superiores às orçadas, o que fez recuperar a perda de receita no ano de 2020, período de meses com lockdown.

RESULTADO ANUAL ANTES DO RATEIO DE DESPESAS CORPORATIVAS (EM R\$ MIL)



RESULTADOS

Com relação ao acompanhamento no recebimento das receitas, o Patrimônio Imobiliário fechou o ano de 2022 com o índice de inadimplência em 9,18%, abaixo da meta estabelecida em 15%.

Museu da Misericórdia

Em 30 de julho de 2021, foi assinada a ordem de serviço para o início das obras no Museu da Misericórdia, coordenada pela Superintendência de Obras Públicas (Sucop) da Prefeitura Municipal de Salvador, com recursos do Ministério da Justiça, através do Fundo de Defesa de Direitos Difusos (FDD).

O edital para licitação da obra foi lançado pela prefeitura em maio de 2021, e a empresa vencedora da licitação, no valor de R\$ 7,2 milhões, foi a Construtora Pentágono.

A obra consiste em ampliação e construção de novos espaços expositivos, auditório para 100 pessoas, laboratório de conservação e restauro, novas tecnologias para visitantes, além da restauração da Igreja da Misericórdia, incluindo teto artístico, mobiliário, painéis em cerâmica e forro com 45 painéis de pintura.

Fatos importantes que marcaram o triênio 2020/2022

1. Em 2020 foi estabelecido um programa de melhoria da gestão do ciclo da receita;
2. Foram estabelecidas reuniões mensais com participação de diretores, gerentes e provedor, para acompanhar o desempenho das áreas: Comercial, Faturamento e Contas a Receber;
3. Foram estabelecidos painéis e indicadores que retratassem o desempenho efetivo dessas áreas, como: comercial -> Participação e crescimento de mercado, novos negócios e acompanhamento de oportunidades e desafios por cliente; Faturamento -> Atendimento x Faturamento, Tempo médio de fluxos e entregas, Pendências de faturamento, cadastro, autorizações; Contas a receber -> Aging List, Índice de Recebimento, Contas pendentes versus recursos de glosas, Follow-up PDD;
4. Foi adotada uma nova política de Provisão para Devedores Duvidosos (PDD) por segmento de atuação, com o objetivo de manter a acurácia dos números, gerando reconhecimento como perda de valores que estavam em aberto no

RESULTADOS

Contas a Receber. Foi provisionado como perda adicional no Triênio 2020 a 2022 o valor de R\$ 33,4 milhões;

5. Houve a contratação de uma consultoria para tratar da recuperação de créditos legados de 2017 a 2021. Com recuperação de R\$ 7,8 MM em recursos legados;
6. Houve a aquisição de uma solução informatizada integrada ao Sistema ERP/MV, de nome BeeCare, para conciliar de forma eletrônica os créditos recebidos dos planos de saúde, o que trouxe uma dinâmica relevante;
7. Foi constatado um melhor desempenho para apresentação de recursos de glosas, reduzindo de 180 para 45 dias o prazo médio de apresentação;
8. Houve um avanço de 60% para 85% do total de convênios interfaceados com o novo sistema Beecare;
9. Houve redução do tempo decorrido médio para conciliação dos recebimentos, antes em 40 dias e atualmente em 12 dias (Planserv em 2 dias versus 30 dias anteriormente);
10. 94% das contas com baixas automatizadas;
11. Houve redução de 21% de pessoal no setor de Contas a Receber;
12. O prazo médio de recebimento foi de 71 dias, em set/22; versus 88 dias, em set/19;
13. Houve melhoria das rotinas com padronizações, especialistas por convênio, integração com as áreas produtivas do hospital e busca constante para resolver os problemas de glosas repetitivos na fonte (integração com área de faturamento).

Avaliação dos clientes do HSI

O **Núcleo de Atendimento ao Cliente (NAC)** é um setor do hospital que oferece atendimento a todos que desejam compartilhar sua experiência em relação aos serviços prestados pelo Hospital Santa Izabel, seguindo os valores da instituição: responsabilidade, respeito, integridade e solidariedade.

O **Net Promoter Score (NPS)** é um método de pesquisa que avalia a fidelidade do cliente por meio de uma única pergunta:

RESULTADOS

“Em uma escala de 0 a 10, quanto você recomendaria o Hospital Santa Izabel para um amigo ou familiar?”

Como funciona o NPS na prática?

Segundo a resposta dada, os clientes são classificados em 3 grupos distintos:

Promotores

Atribuem nota 9 ou 10, revelando altas chances de recomendar o hospital.

Neutros

Atribuem nota 7 ou 8. Sua relação com o hospital é regular, mas existem pontas a melhorar.

Detratores

Nota de 0 a 6. Tiveram uma experiência negativa, altas chances de não voltar ou prejudicar a imagem da instituição.

Como calcular o Net Promoter Score?



$$\text{NPS} = \% \text{ Promotores} - \% \text{ Detratores}$$

Zona de classificação



Perfil da Amostra



108.147

Pessoas ouvidas

21%

Deixou comentário referente a nota

75%

Pesquisa por telefone

22%

Pesquisa por SMS

2%

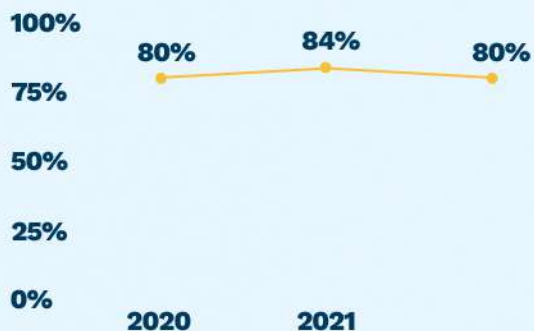
Pesquisa por Totem

1%

Pesquisa por QR Code

RESULTADOS

Evolução do NPS



NPS: 82%

Total Promotores: 92.949

Total Neutros: 10.545

Total Detratores: 4.653

NPS agrupado por perfil de unidade



Principais elogios

TOP 5

6.033
Total de elogios

1	PA ADULTO	579
2	LABORATÓRIO	413
3	PA PEDIÁTRICO	379
4	AMBULATÓRIO SILVA LIMA	314
5	BIO IMAGEM III	293

EXPEDIENTE

Supervisão do Projeto

Izabel Ciacci

Texto

Enviados pelos respectivos setores

Edição de texto

Aina Kaorner

Revisão de Texto

Fernanda Pedreira

Projeto Gráfico

Jaiane Pinheiro

