



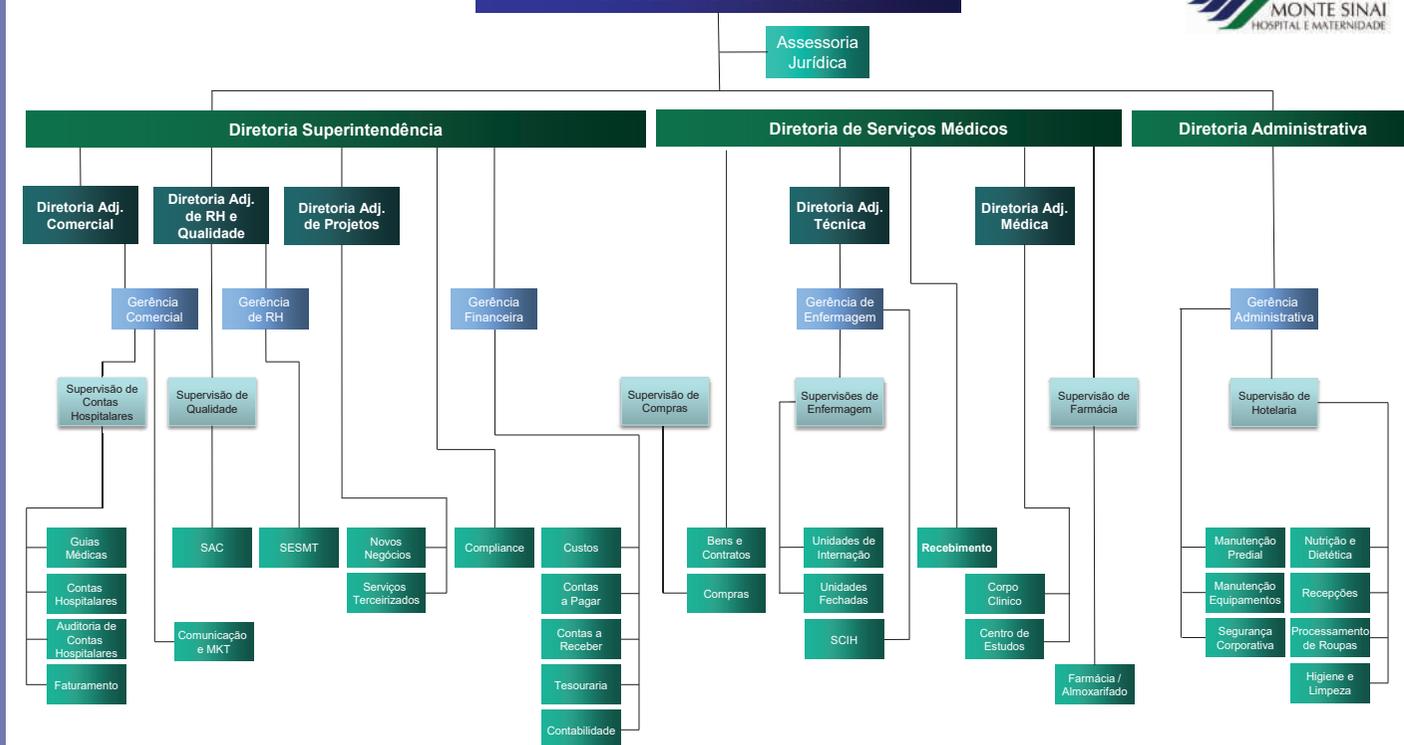
# 2019

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE E GESTÃO



MONTE SINAI  
HOSPITAL E MATERNIDADE

ASSEMBLÉIA GERAL ORDINÁRIA



Diretoria

**José Mariano Soares de Moraes** Diretor-Superintendente  
**Ricardo Campello** Diretor Administrativo  
**Iomar Pinheiro Cangussu** Diretor de Serviços Médicos  
**Ângelo Marciano Lopes** Dir. Adjunto de Negócios  
**Flávio José Barbosa Leite** Dir. Adjunto Técnico  
**Gustavo de Moraes Ramalho** Dir. Adjunto de Projetos  
**Jorge Montessi** Dir. Adjunto Médico  
**José Lindomar Delgado** Dir. Adjunto de RH e Qualidade  
**Lincoln E. V.Vieira de Castro Ferreira** Dir. Adjunto Comercial  
**Rodrigo Peixoto** Diretor Clínico

Coordenadores Médicos

**Edmilton Pereira de Almeida** UTI Adulto  
**Raimundo Lélis** Unidade Coronariana  
**Vitor Alvim | Isaac Eduardo Arana** UTI Neonatal  
**Marco Aurélio F. de Oliveira** Emergência  
**Rosa Maria Silva Nunes e Santos** Pronto Atendimento  
**Angelo Atalla** Agência Transfusional  
**Evandro Soldate Duarte e** Gestão do Corpo Clínico  
**José Francisco N. P. Neves** Centro Cirúrgico  
**Eduardo Carvalho Siqueira** SCIH

RELATÓRIO DE GESTÃO E SUSTENTABILIDADE 2019

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



# VALOR

Entrega de valor em saúde é o foco de todo serviço de saúde de qualidade no mundo atualmente. No Monte Sinai não seria diferente, pois todos os personagens envolvidos no processo - hospitais, fontes pagadoras, médicos e demais profissionais - sairão ganhando e, em especial o paciente, que está no centro deste novo modelo de gestão. Encontrar o caminho para fazer, na prática, é o grande desafio. Nesta edição do Relatório de Gestão e Sustentabilidade do Hospital Monte Sinai (2019) vamos pontuar a mudança de cultura que busca esta conversão, tendo ainda o paciente no centro do cuidado.

# SUMÁRIO

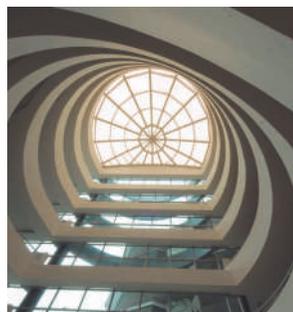
## ECONOMICAMENTE VIÁVEL

PAG 15



## AMBIENTALMENTE CORRETO

PAG 17



## SOCIALMENTE JUSTO

PAG 41



NOSSOS NÚMEROS.....	11
ALIANÇAS ESTRATÉGICAS.....	12
RESULTADOS ESTRATÉGICOS.....	14
INDICADORES SUSTENTÁVEIS.....	17
GOVERNANÇA CLÍNICA.....	27
MELHORES PRÁTICAS.....	32
VALORIZAÇÃO DO CORPO CLÍNICO.....	38
GESTÃO POR COMPETÊNCIAS.....	42
HUMANIZAÇÃO.....	46

1

**VISÃO  
ESTRATÉGICA**



# experiência

## **LEVAR UMA IMAGEM POSITIVA DO CUIDADO, IMPACTA NA FIDELIZAÇÃO**

Experiência positiva do cuidado é uma meta almejada em todas as instituições de saúde atualmente. E o conceito está diretamente relacionado à percepção do cliente quanto à qualidade da assistência. Uma percepção que considera todas as interações, da recepção até a alta. Por isso, é fundamental cuidar de todos os aspectos. Na prática, fomentar a “experiência positiva do cuidado” é trabalhar aspectos que farão o cliente (acompanhante/familiar) formar lembranças de um período vivido na instituição. Exemplos para atender esta expectativa são: redução do tempo de espera, utilização de sistemas de gestão, boa recepção e equipe treinada, além da percepção do atendimento humanizado. Dentre muitos outros.

Mas como a interação do paciente com a equipe de assistência é grande, é nela que está

o maior foco de críticas e também da memória positiva desta experiência. No Monte Sinai, a maior força de trabalho é a de Enfermagem. Para ela é direcionado o maior volume de treinamento.

Além disso, o Hospital está conseguindo melhorar o tempo de recepção no Pronto Atendimento de forma clara. Passando a gerenciar todas as etapas deste processo, o setor alcançou uma redução de mais de 70% no tempo médio de espera. Automação da gestão também foi o grande ganho no tempo médio de higienização dos quartos para garantir mais eficiência ao giro de leitos e à taxa de ocupação.

O paciente experimenta o cuidado e, tendo ele ou não comparação com outra instituição ou outro período de internação, o relato de suas experiências são o termômetro da qualidade percebida.

# 25 ANOS EM PERMANENTE

## APRENDIZADO

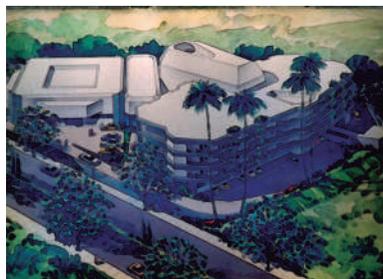


Num hospital, há milhares de microprocessos, cada um em constante aperfeiçoamento. Quase todos executados por pessoas. E, mais do que em qualquer outra área de Serviços, o 'momento da verdade' na assistência acontece o tempo todo. Momento que é resultado do atendimento de cada um, entre as dezenas de profissionais que participam da linha de cuidados do paciente durante seu período de internação. Cada elo da cadeia é importante.

O aumento da complexidade do cuidado de saúde é um fato nos hospitais. Mas a assistência precisa ser segura e efetiva. E esta complexidade não deixa mais espaço para uma gestão de saúde não profissionalizada.

DIRETORIA DO HOSPITAL MONTE SINAI

# Linha do tempo



1994

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

1995/6



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

1997



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

1998



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

1999



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



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

2001



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



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

2006



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

2009



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



2010/3

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



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

2015



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

2016



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

2017



**2017:** Acontece o primeiro Transplante Hepático do Monte Sinai.



2018

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



# 2019

Os 25 anos do Monte Sinai também marcaram a inauguração de um novo auditório, há muito esperado e que é mais um marco na produção científica do Hospital, que o destaca na Saúde da região. O espaço fica disponível para o turismo de eventos da cidade, com estrutura completa e muito charme.

2019 também consolidou a estrutura física de ampliação do Complexo Hospitalar que continuará a se expandir com a introdução de novos procedimentos, técnicas, investimentos em tecnologia aplicada à saúde e inovações em gestão e assistência.



# Diretrizes ORGANIZACIONAIS

## Missão do Monte Sinai

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

## Visão 2023

SER CONSIDERADO UM DOS MELHORES HOSPITAL DO PAÍS.

## Valores do Monte Sinai

### QUALIDADE

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

### SEGURANÇA

CUMPRIR AS INTERFACES DOS PROCESSOS ALINHADOS À GESTÃO DE RISCO.

### ACOLHIMENTO

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

### ÉTICA

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

### INOVAÇÃO

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

### SUSTENTABILIDADE

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

# NOSSOS NÚMEROS

329

LEITOS ATIVOS,  
SENDO 32 DE EMERGÊNCIA E  
PRONTO ATENDIMENTO

53 DE TERAPIA INTENSIVA

5.000

PRONTO ATENDIMENTO:  
REDUÇÃO DO TEMPO  
DE ESPERA EM

70%

1900

PESSOAS POR DIA  
CIRCULANDO PELO HSOPITAL E

5.000

NO COMPLEXO

10%

DE CRESCIMENTO NO VOLUME  
DE CIRURGIAS E NO NÚMERO  
DE PARTOS

53%

**administração responsável** | principalmente na otimização de custos, com impacto positivo na efetividade dos dados gerenciáveis, em especial no giro de leito, provocando reflexo na taxa de ocupação. Controle de estoque, reestruturação da Lavanderia, no tempo de desinfecção de leitos, uso de software de gestão refletiram na melhoria da gestão de forma sensível.

# parcerias

## SINTONIA

**SABIN SINAI** | crescimento da parceria do ponto de vista estratégico e operacional, com maior interação e criação de diferenciais exclusivos para atendimento nos dois hospitais (Albert Sabin e Monte Sinai).

**CORPO CLÍNICO** | sensível crescimento no volume de eventos científicos e técnicas inovadoras que projetam a reputação de inovação do Monte Sinai em nível regional e estadual.

**CONTROLE DA GESTÃO** | mudança na forma de acompanhamento das ações do Planejamento Estratégico com avaliação ponto a ponto, na reunião de Análise Crítica, e do Painel de Gestão Corporativa pelas lideranças

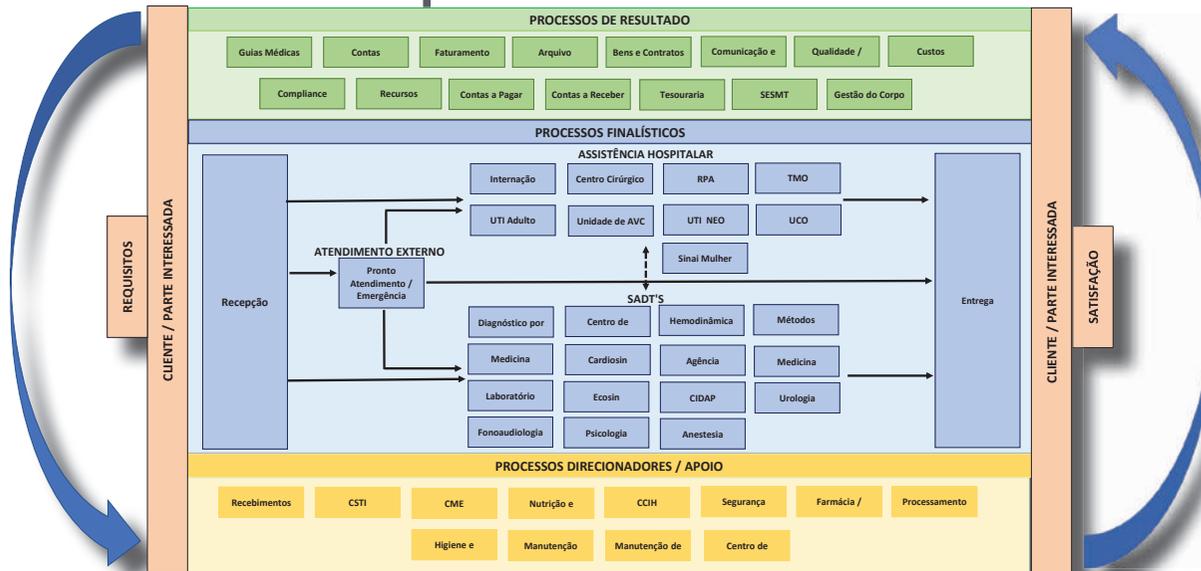
**BENCHMARKING** | direcionamento prático da designação de equipes para busca de aprendizado das melhores práticas (Félicio Rocho, Mater Dei, Hospital Alemão Oswaldo Cruz, Hospital de Uberlândia e outros)

## ALIANÇAS ESTRATÉGICAS

Parcerias para o crescimento são práticas consolidadas no DNA do Monte Sinai. O aprendizado e o resultado positivo de alianças como as realizadas com o Hospital Albert Sabin (Sabin Sinai) e Centerq (Centro de Oncologia Monte Sinai), consolidaram esta política na organização. E 2019 foi um ano de intensa busca por melhorias em todos os setores com crescimento na cultura de excelência.



# Macroprocesso



## Reconhecimento

Certificações de Qualidade



Hospital Sócio Titular



Governança clínica



Reconhecimento/indicador de mercado

**TOP OF MIND 2019**

*Na cabeça*  
**DOS JUIZ-FORANOS, O MONTE SINAI É A MARCA DA SAÚDE.**  
PORQUE QUALIDADE NÃO É MAIS DIFERENCIAL, É OBRIGAÇÃO.

ACCREDITED Hospital desde 2011

ACREDITADO COM EXCELENCIA ONA desde 2007

PRÊMIO TOP QUALITY

anahp

HOSPITAL SENTINELA

REDE SENTINELA

**25 ANOS** MONTE SINAI HOSPITAL E MATERNIDADE



## RESULTADOS ESTRATÉGICOS

O que não se contabiliza, não se mede. O que não se mede, não se gerencia. Esta máxima dos manuais de Qualidade não se aplica mais a indicadores gerenciais. Muito mais que produzir números, a liderança aperfeiçoa a gestão inteligente dos dados, utilizando melhor e aperfeiçoando softwares como o Voice, de gerenciamento de leitos, que apresenta um mapa visual em tempo real do desempenho das equipes de Higiene e Limpeza para agilidade no tempo de liberação de quartos para nova ocupação. A prática de mergulhar nos processos

adquire importância nunca experimentada para garantir oportunidades de ganho, algumas em tempo real. Exemplo do volume imprevisível de internações com diferentes categorias de acomodação que vão direcionando a ocupação mais racional dos andares, evitando convocação de equipes ou abertura de andares. O que se traduz em gestão de custos no dimensionamento da entrega de valor na Saúde. É preciso garantir o mesmo atendimento ao paciente, sem onerar a operação. **A seguir, os Indicadores Sustentáveis dão mais peso ao argumento.**

A photograph of two surgeons in an operating room. The surgeon on the left is wearing a white surgical cap and a white face mask, and is using a surgical microscope. The surgeon on the right is also wearing a white surgical cap and a white face mask, and is using surgical instruments. They are both wearing blue scrubs and white gloves. The background is a blue surgical drape.

2

**ECONOMICAMENTE  
VIÁVEL**

# valor em saúde



**Rever  
cada  
processo  
para gerir  
melhor**

**MEDIR PARA  
GERIR MELHOR  
OS PROCESSOS E  
RACIONALIZAR  
CUSTOS PARA  
MAIOR EFICÁCIA.  
LAVANDERIA E  
HIGIENE E LIMPEZA  
FORAM OS  
PONTOS-CHAVE NA  
HOTELARIA**

**CONTINGENCIAMENTO**



**Preservar  
para não  
deteriorar  
e aspecto  
positivo**

**QUASE 70% DA  
ESTRUTURA DO  
HOSPITAL JÁ FOI  
REVITALIZADA.  
DA FACHADA AOS  
BLOCOS MAIS  
ANTIGOS DO  
PRÉDIO ORIGINAL.  
QUANTO MENOS  
DETERIORADO, MAIS  
FÁCIL PRESERVAR**

**PRESERVAÇÃO**



**Investir  
sempre  
para maior  
oferta de  
serviços**

**NOVO SINAI MULHER  
E MATERNIDADE  
FORAM O DESTAQUE  
DE 2019 NOS  
NOVOS ESPAÇOS  
OFERECIDOS. JÁ  
COM RESULTADOS  
SENSÍVEIS: MAIS  
CONFORTO PARA  
AS MULHERES, 50%  
MAIS PARTOS**

**INOVAÇÃO**

# INDICADORES SUSTENTÁVEIS



## PAPEL E IMPRESSORAS ▼ 35%

APESAR DO CRESCIMENTO DO VOLUME DE PAPEL NO ANO - EM FUNÇÃO DE MUDANÇAS OPERACIONAIS DO SISTEMA (PEP 2) -, O CUSTO COM IMPRESSORAS (PARQUE TERCEIRIZADO) CAIU 35% EM RELAÇÃO A 2018.



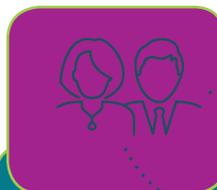
## ÁGUA E ENERGIA

APESAR DO AUMENTO DE PRODUÇÃO (TAXA DE OCUPAÇÃO EM ALTA) O USO DE ÁGUA FOI RACIONALIZADO COM PRODUTOS DE LIMPEZA ADEQUADOS. A ENERGIA TEVE QUEDA NO CUSTO COM COMPRA EM MERCADO LIVRE.



## GESTÃO DE RESÍDUOS ▼ R\$ 4 MIL

COM A CONTRATAÇÃO DE CONSULTORIA EM ENGENHARIA AMBIENTAL HOUVE REDUÇÃO DA INCINERAÇÃO DOS PRODUTOS DE CLASSE B. A REENGENHARIA DO PGRSS, DENTRO DA LEI, JÁ CONTABILIZA ECONOMIA DE R\$ 4 MIL.



## CONTROLE DE ESTOQUE ▼ 40%

A MUDANÇA NO PROCESSO DE COMPRA E SISTEMA DE ESTOQUE MÍNIMO, GEROU UMA QUEDA DE 40% DOS ITENS NO ALMOXARIFADO, MUDANDO A FORMA DE GERIR PEDIDOS INTERNAMENTE E COTAÇÃO CENTRALIZADA.

# LAVANDERIA > GESTÃO SUSTENTÁVEL



MESMO COM MAIS ROUPA LAVADA NUM MESMO PERÍODO EM RELAÇÃO A 2018, O RESULTADO GERAL DA LAVANDERIA NÃO IMPACTOU CUSTOS

**+2%**



MUDANÇA NO TIPO E FORMA DE COMPRAR PRODUTOS QUÍMICOS GEROU ECONOMIA CONSIDERÁVEL, LAVANDO QUASE O MESMO VOLUME DE ROUPA

**-R\$ 135<sup>000</sup>**



RACIONALIZANDO COMPRA, PROCESSOS E MÃO DE OBRA (MENOS UM TURNO) O QUILO DE ROUPA LAVADA PASSOU DE R\$ 0,65 PARA R\$ 0,35

**-45%**



A EVASÃO DE ENXOVAL CAIU DE UMA MÉDIA DE 25% PARA 4,27% COM MEDIDAS DE CONTROLE E DISTRIBUIÇÃO DOS PEDIDOS

**-83%**

**CUSTOS TOTAIS: MENOS R\$ 20 MIL/MÊS**



# PA: EVOLUÇÃO NO TEMPO DE ATENDIMENTO

A redução sensível no tempo de espera no Pronto Atendimento do Hospital Monte Sinai é realidade. Mas agora é possível medir este resultado passo a passo. O fluxo ganhou efetividade e controle com novas métricas que permitem

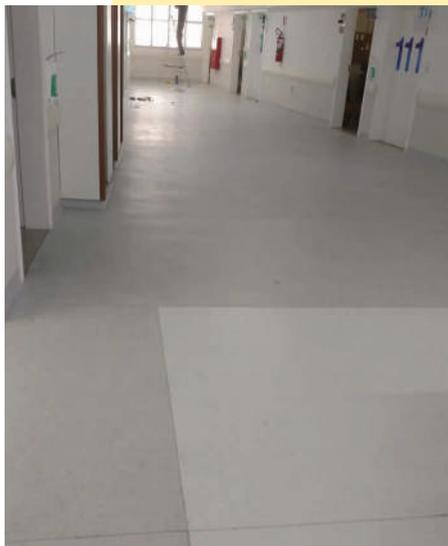
acompanhar cada etapa do atendimento, desde a retirada da senha até a finalização da assistência médica. Um software de gestão, revisão das etapas, incremento de suporte técnico e, principalmente, a implantação do mapeamento e monitoramento de todo o processo reduziu o tempo gasto em cada etapa, garantindo mais conforto e satisfação aos pacientes.



# HIGIENE E LIMPEZA



TRATAMENTO DE PISO EM GRANDE PARTE DAS MANTAS (JÁ REALIZADO) PERMITIU MELHOR USO DE MATERIAIS DE LIMPEZA, EFICÁCIA NO TEMPO DE TRABALHO.



**MAIOR EFICÁCIA  
SEM AUMENTO DE QUADRO**



**LIMPEZAS TERMINAIS**

**39/DIA** MÉDIA 2019

**29/DIA** MÉDIA 2018

# HOTELARIA: GERENCIANDO O IMENSURÁVEL



Sem métrica e sem controle, não há como gerenciar. A eficácia do setor de Gestão de Leitos provou esta teoria com a implantação do sistema Voice. O software de gerenciamento conferiu ao setor de Hotelaria um crescimento histórico de sua produtividade. Num ano de aumento de internações, de diárias e taxa de ocupação em alta, com mudança de tendência de tipo de acomodação - Enfermaria x Apartamento - o Voice permitiu medir e visualizar em tempo real onde e como a atuação podia ser mais eficaz. Intervindo no processo do pré-cadastro ao controle e remanejamento dos leitos de longa permanência, a Hotelaria conseguiu melhorar seus resultados e ainda incrementar o programa com sugestões de otimização operacional.

## MELHORES PRÁTICAS:

REDUÇÃO DO QUADRO DE MENSAGEIROS | **Reunião diária de bate-mapa** | MAIOR AGILIDADE NO PROCESSO DE INTERNAÇÃO | **Aumento do giro de leito** | AUMENTO DA TAXA DE OCUPAÇÃO | **Painel de controle de pacientes de longa permanência** | AUMENTO DO NÚMERO DE PRÉ-CADASTRO

MENOR TEMPO DE ESPERA NO PA E NA EMERGÊNCIA IMPACTOU NA REVERSÃO EM INTERNAÇÕES

**10%**  
A MAIS NO NÚMERO DE INTERNAÇÕES (MÉDIA)

PROATIVIDADE NA REALOCAÇÃO DOS PACIENTES DO SINAI MULHER E DE LONGA PERMANÊNCIA

COM INCENTIVO, PRÉ-CADASTRO REGISTROU AUMENTO DE **50%**

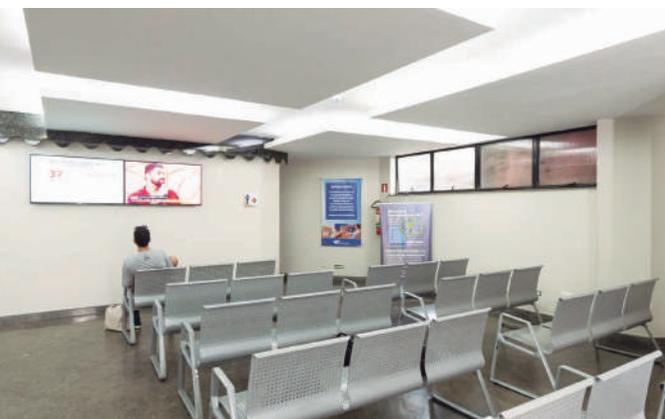
**+190MÊS**  
DIÁRIAS COM MUDANÇAS NO PROCESSO DE HIGIENIZAÇÃO E GESTÃO DE LEITOS



## RELIZAÇÕES EM 2019:

AVCB – ADEQUAÇÕES FÍSICAS DOS PRÉDIOS | **Reforma do 2º Andar Oeste** | ENTREGA DO 4º ANDAR LESTE | **Instalação e entrega do 4º elevador do prédio Leste** | CRIAÇÃO DE SALÃO NO 5º ANDAR | **Reforma das salas 8, 9, 12 E 13 do Centro Cirúrgico** | COLOCAÇÃO E TRATAMENTO DE MANTAS NAS ÁREAS COMUNS | **Instalação de novo sistema de automação nos estacionamentos G1, G2 e Emergência** | IMPLANTAÇÃO DO MAPEAMENTO E MONITORAMENTO DO PROCESSO DE ATENDIMENTO NO PRONTO ATENDIMENTO | **Revisão do PGRSS e monitoramento do processo** | CONSTRUÇÃO DA CENTRAL

DE RELACIONAMENTO SABIN SINAI NO LOBBY | **Construção da sala para Auditoria Fiscal de Contas do PA** | REMOÇÃO DO ARQUIVO MORTO DO 5º ANDAR DO CENTRO MÉDICO PARA EMPRESA ESPECIALIZADA EM ARQUIVAMENTO DE DOCUMENTOS | **Pintura do Heliponto** | PINTURA DO PRÉDIO - REVITALIZAÇÃO DE TODA A FACHADA | **Reforma da Sala 1 para Ginecologia no PA** | TROCA DE SISTEMA DE CONTROLE DE REFEIÇÕES NO REFEITÓRIO DOS FUNCIONÁRIOS | **Colocação de catracas no Lobby e G1** | MIGRAÇÃO DO SISTEMA ANALÓGICO PARA DIGITAL DA TELEFONIA | **Aumento da taxa de ocupação dos leitos**



# COMUNICAÇÃO: NA DIGITAL E TOP OF MIND

A Comunicação e o Marketing foram fortemente impactados pela revolução tecnológica que tomou conta do mundo. Realidade que chegou para ficar. Tudo está à distância de um clique. A transformação digital já rompeu com os moldes tradicionais de comunicação, e também mudou a maneira de se fazer marketing. O perfil do cliente é outro. Ele é exigente, imediatista e, claro, tecnológico.

O último ano foi sintomático na Comunicação do Hospital Monte Sinai. O investimento em redes sociais começou a crescer mais fortemente.

Canais tradicionais são mantidos como suporte ao digital, potencializando a mensagem.

Num ano de forte impacto de comunicação de um novo entrante e outro player investindo três vezes mais em publicidade, o Monte Sinai se manteve em primeiro lugar na pesquisa Top Of Mind. O que se entende como o reconhecimento de uma exposição de mídia feita com ética e cuidado, mostrando diferenciais que posicionam o Monte Sinai na liderança da Saúde Suplementar na região, valorizando a informação de qualidade.



## NÚMEROS EM CRESCIMENTO

META DEZEMBRO/19 > 10 MIL SEGUIDORES  
RESULTADO ALCANÇADO EM SETEMBRO/19

**11.600** SEGUIDORES

FACEBOOK

**16.638**

TOTAL DE CURTIDAS NA PÁGINA

ACESSOS AO SITE APÓS 10 K (INSTAGRAM)

**34.780**

ACESSOS ÚNICOS



**Aumento da base de seguidores e alcance recorde**

INTEGRAÇÃO DA COMUNICAÇÃO OFFLINE + ONLINE. INVESTIMENTO CRESCENTE EM LINKEDIN, YOUTUBE, CONSOLIDAÇÃO DO FACEBOOK E INSTAGRAM COM ALCANCE DA META ANTECIPADO

**PRIORIDADE PARA O DIGITAL**



**Maior cuidado na exposição dos conteúdos**

ESFORÇO ESTÉTICO PARA REVERTER O MÁXIMO DE CONTEÚDO PARA O SITE, VISANDO REFERENCIAR A ALTA COMPLEXIDADE, A CREDIBILIDADE E REFERÊNCIA DO CORPO CLÍNICO

**CONTEÚDO + IMAGEM**



**Top of Mind no segmento Hospitais**

MESMO NÃO SENDO PESQUISA DE PREFERÊNCIA OU QUALIDADE, O TOP OF MIND POSICIONA OS SEGMENTOS MAIS LEMBRADOS COMO OS MAIS CONCEITUADOS. O MONTE SINAI PROVOU SUA REFERÊNCIA.

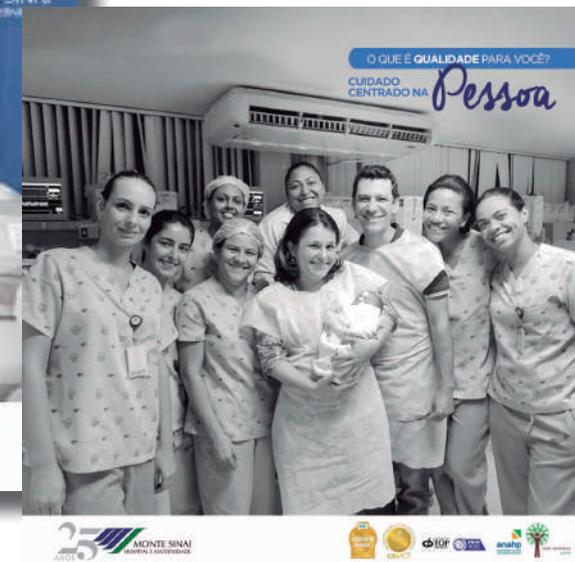
**RECONHECIMENTO**

# qualidade



## ACREDITAÇÃO EM PAUTA

Com o desafio de falar de qualidade e certificações, a Comunicação aceitou a tarefa de levar um tema técnico ao público leigo, valorizando uma prática de gestão em que o Hospital Monte Sinai desbravou no mercado local e foi pioneiro: acreditação hospitalar. A campanha, iniciada em setembro, é quase totalmente digital. O protagonista da informação, da imagem é o funcionário, que demonstra na sua rotina **o que é qualidade**.



3

GOVERNANÇA  
CLÍNICA



# AMADURECIMENTO DA CULTURA DE SEGURANÇA DO PACIENTE



## EVOLUÇÃO DAS PRÁTICAS:

Aplicação de pesquisa para medir a percepção dos funcionários quanto a cultura de segurança do paciente da Organização, com periodicidade bianual | **Criação de grupos técnicos para gerenciamento dos protocolos** | Implantação e gerenciamento de protocolos de segurança do paciente e protocolos clínicos (IAM, AVC, TEV e SEPSE) | **Gerenciamento dos incidentes assistenciais via sistema informatizado e interface com o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) e comissões obrigatórias** | Monitoramento das ações através de indicadores de segurança do paciente | **Credenciamento na Rede Sentinela/ANVISA**

Realização do Walk Round para Segurança do Paciente | **Realização do 3º Congresso da Zona da Mata de Segurança do Paciente** | Membro coordenador da Rebraensp (Rede Brasileira de Enfermagem e Segurança do Paciente) | **Busca ativa do Núcleo de Segurança do Paciente, com pacientes internados tendo o objetivo de envolver o paciente e familiares no cuidado seguro** | Implementação do Conselho Consultivo, uma reunião que ocorre em periodicidade trimestral, visando conhecer a experiência do paciente dentro da instituição. | **Implementação de Auditorias de Protocolos, pelo NSP/CGM**



## DATAS E VALORIZAÇÃO

ALÉM DA REALIZAÇÃO DO 3º CONGRESSO DA ZONA DA MATA DE SEGURANÇA DO PACIENTE, O HOSPITAL PASSOU A VALORIZAR DATAS RELACIONADAS AO TEMA: DIA INTERNACIONAL DA SEGURANÇA DO PACIENTE



## ENFERMEIRA DEDICADA

O NÚCLEO DE SEGURANÇA DO PACIENTE GANHOU ENFERMEIRA DEDICADA PARA A CONDUÇÃO DOS PROTOCOLOS, MONITORAMENTO DOS DADOS E IMPLEMENTO DE NOVAS PRÁTICAS



## CONSELHO CONSULTIVO

EM 2019, O CALENDÁRIO FOI AMPLIADO, COM REUNIÃO DE FEEDBACK AOS PACIENTES/ACOMPANHANTES CONVIDADOS COM IMPLEMENTO E ACOMPANHAMENTO DE PLANO DE AÇÃO VISANDO MELHORIAS



## NOTIFICAÇÃO DE INCIDENTES

AMADURECIMENTO DA POLÍTICA DE NOTIFICAÇÃO DE INCIDENTES COM ESTÍMULO POR CAMPANHA, DEPOIS DE INSERÇÃO DE INTERFACE EM PROGRAMA INFORMATIZADO E INTEGRADO A COMISSÕES E AO SAC

# PROTOS COLS ASSISTENCIAIS



CONSOLIDAÇÃO DO PROCESSO COM RESULTADOS EM AVALIAÇÃO NA META DE TEMPO PORTA-ELETRO

## AVC



MELHORAR A QUALIDADE ASSISTENCIAL AOS PACIENTES SÉPTICOS, COM CONSEQUENTE REDUÇÃO DAS TAXAS DE PREVALÊNCIA DE MORBIDADE E MORTALIDADE

## SEPSE



REVISÃO DO TEMPO PORTA-BALÃO COM REMAPEAMENTO DO PROCESSO PARA MÉTRICA MAIS ADEQUADA À ESTRUTURA

## IAM



CRESCIMENTO DA TAXA DE AVALIAÇÃO DO RISCO E IMPLEMENTO DA CLASSIFICAÇÃO DE PACIENTES DE ALTO RISCO

## TEV

NO MONTE SINAI AGORA VOCÊ CONTA COM O  
**AMBULATÓRIO DE LESÕES DE PELE**



**3** CONGRESSO  
DA ZONA DA MATA DE  
SEGURANÇA  
DO PACIENTE



Rebraensp

# ASSISTÊNCIA SEGURA E EFICAZ

## PRÁTICAS ASSISTENCIAIS:

Introdução do acompanhamento dos dados Epimed em novas unidades fechadas;

Criação do Ambulatório de Lesões de Pele;

Ajustes de processos e crescimento do Centro de Oncologia;

Sintonia entre Hotelaria e Enfermagem para ajustes em tempo real do mapa de ocupação Enfermarias/Apartamentos;

Reunião de Feedback do Núcleo de Segurança do Paciente.

>> Acompanhe a evolução das práticas por setor

# MELHORES PRÁTICAS > ENFERMAGEM



## MELHORIAS NA **UNIDADES DE INTERNAÇÃO**

Acompanhamento direto com cada enfermeiro para melhor preenchimento do código amarelo | **Implementação dos protocolos dentro do código amarelo** | Reestruturação do planejamento interdisciplinar | **Criação da Comissão de Cuidados Paliativos** | Implementação do protocolo de lesões com relógio mudança decúbito, prescrição de cuidados e orientação ao paciente e acompanhante | **Implementação dos quadros de planejamento da assistência** | Revisão e melhoria nas análises dos indicadores | Reestruturação do processo de desinfecção terminal dos pacientes de longa permanência | **Implementação do novo protocolo de queda com avaliação, prescrição e orientação** | Início da ferramenta Epimed para avaliar as notificações | **Reformulação da prescrição da SAE baseado nos diagnósticos de enfermagem** | Levantamento protocolo de TEV e aplicação de profilaxia | **Criação código amarelo infantil.**

## MELHORIAS NA **MATERNIDADE E UTI NEONATAL**

Consolidação do novo fluxo gestante e bebê no setor de Maternidade | **Implementação do Protocolo da Dor no Neonato na Maternidade** | Implementação de mais um horário de visitas na UTI Neonatal com a proposta de acompanhante liberado até às 22h em 2020 | **Consolidação do time de terapia Infusional** | Implementação do PEP 2 na UTI Neonatal.

## MELHORIAS NA EMERGÊNCIA, PRONTO ATENDIMENTO E CLASSIFICAÇÃO DE RISCOS

Melhoria do fluxo de atendimento para pacientes com sinais e sintomas relacionados a doença coronariana e acidente vascular encefálico atendidos inicialmente pela recepção do Pronto Atendimento através de um novo posicionamento do Totem e a permanência de um funcionário técnico de enfermagem na recepção auxiliando a Classificação de Risco e aos pacientes nas necessidades que são possíveis de serem resolvidas (em elaboração) | **Melhoria do fluxo de pacientes que chegam na portaria da Emergência na qual todos são direcionados para atendimento médico com fluxo interno com apoio da enfermagem** | Implementado, juntamente com o Núcleo de Segurança do Paciente, as identificações e gestão dos Riscos Assistenciais, assim como melhoria do processo de movimentação segura do paciente | **Melhoria dos processos de avaliação e gestão dos protocolos institucionais através de criação de planilhas de avaliação, com aumento da adesão e conhecimento dos mesmos pela equipe assistencial** | Criação do indicador de monitoramento de retorno <24 h | **Criação de maleta de auxílio ao parto de emergência** | Aquisição de bateria para o desfibrilador e cadeiras de rodas para o setor | **Retreinamentos e atualizações de processos com a equipe de enfermagem, tais como encaminhamento de pacientes para o CC, encaminhamento de materiais para CME, encaminhamentos de pacientes para os andares e Unidades fechadas, movimentação segura do paciente, redução de NC e glosas, comunicação interpessoal.**



## MELHORIAS NA UTI ADULTO



Implementação da rotina de desinfecção concorrente diária dos equipamentos pelos técnicos de Enfermagem | **Implementação da rotina e impresso da montagem dos leitos** | Utilização dos cateteres PICC para os pacientes da UTI Adulto | **Utilização do curativo transparente dos acessos venosos centrais e sendo o mesmo realizado pelo enfermeiro de plantão** | Implementação da Escala de RASS no impresso de balanço hidroeletrólítico | **Implementação da Nova Escala de Coma de Glasgow no impresso de balanço hidroeletrólítico** | Implementação da Rotina de posicionamento do paciente em PRONA

| Utilização do curativo transparente para os acessos venosos periféricos | **Utilização de coxim padronizado pelo serviço de lavanderia para utilização na mudança de decúbito visando a prevenção de lesão por pressão** | Implementação do Plano Terapêutico Multidisciplinar | **Protocolo de Visita Humanizada para os pacientes** | Impresso de acompanhamento da mudança de decúbito | **Instalação de câmeras no setor** | Aquisição do elevador de transporte | **Aquisição de armário para a guarda de pertences dos visitantes dos pacientes** | Aumento do número de médicos plantonistas



### MELHORIAS **TRANSPLANTE DE MEDULA ÓSSEA**

Padronização do encaminhamento dos pacientes pós-transplantados de fígado para o 1º andar Oeste, diminuindo os riscos de contato com pacientes com algum tipo de isolamento | **Atualização e refinamento dos termos de consentimentos para os procedimentos relacionados ao Transplante de Medula Óssea** | Criação e padronização de novos protocolos clínicos relacionados ao Transplante de Medula Óssea | **Diminuição no número de glosas relacionadas as contas do Transplante de Medula Óssea** | Atualização e refinamento dos indicadores relacionados ao Serviço de Transplante de Medula Óssea | **Refinamento da aplicação da SAE aos pacientes Transplantados de Medula Óssea.**



### MELHORIAS **ONCOLOGIA**

Atualização e criação de novos POP's relacionados ao Serviço de Oncologia | **Atualização e criação de novos indicadores relacionados ao Serviço de Oncologia** | Criação do perfil Epidemiológico do Serviço de Oncologia | **Criação da Cartilha de orientações e cuidados com pacientes submetidos a quimioterapia** | Atualização e refinamento do termo de consentimento para pacientes submetidos a tratamento antineoplásico | **Criação de formulário para implementação da pesquisa de opinião visando mensurar satisfação do cliente** | Ampliação do uso do aplicativo Magnus Monitor para os novos pacientes admitidos no Serviço de Oncologia | **Diminuição no número de glosas relacionadas as contas do Transplante de Medula Óssea.**

# NOVO ESPAÇO IMPULSIONA EVENTOS CIENTÍFICOS



Com produção científica sempre em crescimento, a inauguração, em maio, do novo auditório em forma de anfiteatro, com capacidade para 200 lugares, deu novo fôlego a eventos de maior porte no Monte Sinai. O foyer também ganhou nova decoração, propiciando novos modelos de eventos e conforto a quem é recepcionado no espaço. Com dois auditórios, o Centro de Estudos passou por revisões de processo, experimentou novos formatos de organização de eventos, recebeu eventos internacionais como o de Cardiologia, realizou lançamentos de livros e ações de promoção de saúde, além de já estar recebendo pedidos e avaliando propostas previstas para 2020.

## EVENTOS REGULARES EM 2019:

Curso Anual de Ombro e Cotovelo | **Reunião Multidisciplinar do Grupo do Ombro e Cotovelo** | Reunião do Grupo do Trauma Ortopédico | **Sessão Científica de Enfermagem** | Reunião Clínica de Fisioterapia | **Encontro de Neurociências** | Reuniões Clínicas de Urologia | **Sessão Clínica de Cardiologia** | Sessões Clínico-Patológicas do Monte Sinai | **Grupo do Tórax** | Tumor Board

PRODUÇÃO CIENTÍFICA EM ALTA

## CURSO ANUAL CIRURGIA DO OMBRO E COTOVELO

10 ABRIL 2019 | 19h30

Centro de Estudos do Hospital Monte Sinai  
Av. Presidente Itamar Franco, 4001 - 2º andar - Prédio Leste

TEMA  
**FRATURAS  
UMERO PROXIMAL**

PALESTRANTE

**Dr. Sebastião Neto**

Médico especialista em  
Ortopedia e Traumatologia pelo HU-UFPE

COORDENADORES

Dr. José da Mota Neto

Dr. Leandro Simoni

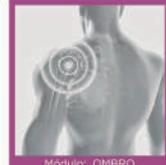
Médicos Ortopedistas | Cirurgiões do

Ombro e Cotovelo do Hospital Monte Sinai

ORGANIZAÇÃO

GOEPE - GRUPO DE CIRURGIA DO OMBRO  
E COTOVELO DE JUÍZ DE FORA

(HU-UFPE, HMTI, Hospital Monte Sinai e Hospital Albert Sabin)



Módulo: OMBRO

INFORMAÇÕES E INSCRIÇÕES

em 2014 4444 no e-mail para  
centrodeestudos@hospitalmontesinai.com.br

VAGAS LIMITADAS



### Reunião NEUROCIÊNCIA

31 JULHO 2019 | 12h30

Centro de Estudos do Hospital Monte Sinai  
Av. Pres. Itamar Franco, 4001 - 2º andar | Torre Oeste

TEMA  
**DISCUSSÃO  
DE CASOS  
CLÍNICOS**

COORDENAÇÃO  
Dr. Bruno Barbosa  
Neurologista do Hospital Monte Sinai  
Dr. Leonardo Melo  
Neurologista do Hospital Monte Sinai e Cadomagem  
Dr. Thiago Cardoso Valla  
Fisioterapeuta da Clínica Neurológica HU-UFPE  
Dr. Luiz Henrique Abad  
Neurologista do Hospital Monte Sinai

INFORMAÇÕES: 32 2104 4444  
INSCRIÇÕES pelo site: [www.hospitalmontesinai.com.br](http://www.hospitalmontesinai.com.br)  
ou e-mail: [centrodeestudos@hospitalmontesinai.com.br](mailto:centrodeestudos@hospitalmontesinai.com.br)  
VAGAS LIMITADAS

## SESSÃO CIENTÍFICA DE

# ENFERMAGEM DO HOSPITAL MONTE SINAI

18 DE JUNHO | 19h30

Centro de Estudos do Hospital Monte Sinai  
Av. Pres. Itamar Franco, 4001 - 2º andar | Torre Oeste

PALESTRA:

### ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM EM HEMOTRANSFUÇÃO

PALESTRANTE:

**Marcília de Fátima Vilela Paula Fonseca**

Enfermeira Responsável Técnica  
Fundação Hemominas de Juiz de Fora

PÚBLICO-ALVO:  
Profissionais de Enfermagem

ORGANIZAÇÃO:  
Comissão de Produção Científica Hospital Monte Sinai

CREDECIMENTO: 19h

INFORMAÇÕES: 32 2104 4444

INSCRIÇÕES pelo site:

[www.hospitalmontesinai.com.br](http://www.hospitalmontesinai.com.br) ou por e-mail:

[centrodeestudos@hospitalmontesinai.com.br](mailto:centrodeestudos@hospitalmontesinai.com.br)

VAGAS LIMITADAS



## III SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE CARDIOLOGIA DO HOSPITAL MONTE SINAI

ARRITMIA  
CARDIOLOGIA ESTRUTURAL  
ECOCARDIOGRAFIA

18 E 19 DE OUTUBRO/2019  
AUDITÓRIO DO  
HOSPITAL MONTE SINAI

PRESENCAS CONFIRMADAS  
**DR. JOSEF BRUGADA**  
(BARCELONA/ESPAÑA)  
**DR. ALEXANDRE ABIZAID**  
(SÃO PAULO/BRASIL)



Centro de Estudos  
Monte Sinai

09/07  
TERÇA-FEIRA  
12h30

**TUMOR  
BOARD**

Sessão Clínica  
multidisciplinar  
para estudos de  
casos clínicos  
em **CÂNCER** do  
Hospital Monte Sinai

INSCREVA SEU CASO

Será servido lunch box

INFORMAÇÕES: 32 2104 4444  
INSCRIÇÕES pelo site: [www.hospitalmontesinai.com.br](http://www.hospitalmontesinai.com.br)  
ou e-mail: [centrodeestudos@hospitalmontesinai.com.br](mailto:centrodeestudos@hospitalmontesinai.com.br)  
VAGAS LIMITADAS

## CURSO DE NEUROIMUNOLOGIA

24OUT  
19H30

CENTRO DE ESTUDOS  
MONTE SINAI

Av. Pres. Itamar Franco, 4001 - Prédio Leste  
Prédio Centro de Estudos (Hospital Monte Sinai)

Programação

**Módulo I**  
SISTEMA IMUNE INATO

**Módulo II**  
SISTEMA IMUNE ADAPTATIVO

**Módulo III**  
AS RESPOSTAS IMUNES  
(INATA E ADAPTATIVA) E  
SUAS IMPLICAÇÕES NA  
PATOGENESE E CONTROLE DA  
ESCLEROSE MÚLTIPLA

PRECEPTORES  
Vanúcio Azeite, PhD  
Rodrigo Fernando, PhD  
Ivo Marquetti, PhD

INFORMAÇÕES: (32) 2104-4444  
Inscrições pelo site: [www.hospitalmontesinai.com.br](http://www.hospitalmontesinai.com.br) ou e-mail:  
[centrodeestudos@hospitalmontesinai.com.br](mailto:centrodeestudos@hospitalmontesinai.com.br) | VAGAS LIMITADAS

## Reunião Científica do GRUPO DO TÓRAX do Hospital Monte Sinai

18 de julho | 19h30  
Centro de Estudos Monte Sinai

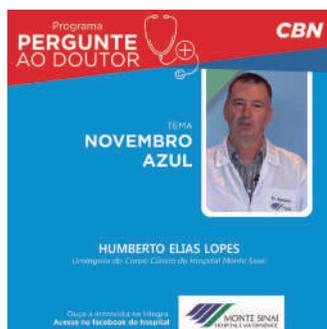
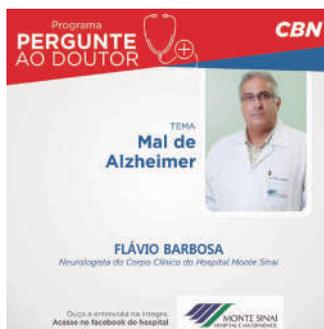
INFORMAÇÕES: 32 2104 4444  
INSCRIÇÕES pelo site: [www.hospitalmontesinai.com.br](http://www.hospitalmontesinai.com.br)  
ou e-mail: [centrodeestudos@hospitalmontesinai.com.br](mailto:centrodeestudos@hospitalmontesinai.com.br)  
VAGAS LIMITADAS



# VALORIZAÇÃO DO CORPO CLÍNICO

Toda oportunidade de entrevista e espaço de divulgação foi utilizada para valorizar o Corpo Clínico que é um dos destaques do Hospital Monte Sinai. As redes sociais foram utilizadas para potencializar o destaque na mídia e a

produção científica que leva o nome da instituição a diversas cidades do país e do exterior. Os programas de sensibilização de prevenção da saúde destacaram o papel social dos médicos e meses temáticos ao longo do ano.



# INOVAÇÕES NA ASSISTÊNCIA



## PRÁTICAS ASSISTENCIAIS:

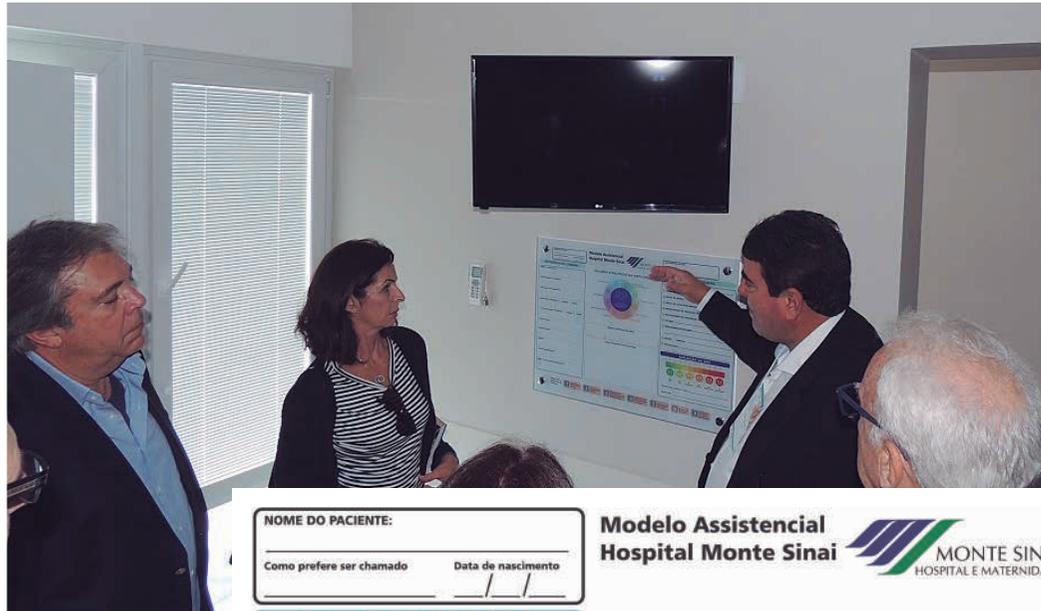
Credenciamento do Transplante Renal | Autorização para Transplante de Medula Óssea do tipo Haploidêntico | Consultoria com especialista em infecções em pacientes imunodeprimidos e fúngicas no TMO E Hematologia | Parceria entre Clínica de Vacinas e Laboratório | Estímulo a boas práticas obstétricas e fluxo do parto sem separação do binômio mãe-filho | Novos procedimentos e pioneiros em Minas nas áreas de Eletrofisiologia (extração de eletrodo de CDI), Cirurgia Endovascular (técnica Sanduiche ou Chaminé; Hero® para nonvoacesso em Hemodiálise), Radiologia Intervencionista (ablação para radiofrequência de tireoide), Endoscopia Digestiva (Colangioscopia Endoscópica com Spyglass) | Estímulo a boas práticas obstétricas e fluxo do parto sem separação do binômio mãe-filho | Criação do Ambulatório de Lesões de Pele | Simulação de cirurgia robótica no Centro Cirúrgico para equipes médicas | Introdução de Eco 3-D em exames e cirurgias minimamente invasivas com foco na Cardiologia Estrutural



# CUIDADO CENTRADO NO PACIENTE

O Modelo Assistencial do Hospital Monte Sinai evoluiu, em 2019, para consolidar os valores e políticas da instituição. Além disso, ganhou um quadro que passou a ser instalado em todos os leitos de internação, já alcançando mais de 50%

dos apartamentos nos dois prédios. Ele permite ao paciente e ao acompanhante visualizarem as informações imprescindíveis à assistência, levando, de fato o paciente ao centro do cuidado, meta já definida para o trabalho em 2020.



NOME DO PACIENTE: \_\_\_\_\_  
 Como prefere ser chamado \_\_\_\_\_ Data de nascimento \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**REFERÊNCIA DO CUIDADO**  
 Médico responsável: \_\_\_\_\_

Outros profissionais: \_\_\_\_\_  
 Nome do Acompanhante/Familiar: \_\_\_\_\_

**Modelo Assistencial Hospital Monte Sinai**  MONTE SINAI HOSPITAL E MATERNIDADE

DATA PROVÁVEL DA ALTA: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**PONTOS DE ATENÇÃO**

- ALERGIA: \_\_\_\_\_
- RISCO DE BRONCOASPIRAÇÃO
- RISCO DE QUEDA
- RISCO DE LESÃO POR PRESSÃO
- NECESSIDADE DE PROTEÇÃO (VULNERABILIDADE)
- NECESSIDADE DE CONTENÇÃO FÍSICA OU QUÍMICA
- OUTROS: \_\_\_\_\_
- PROCEDIMENTOS/EXAMES: \_\_\_\_\_
- JEJUM ( ) Motivo: \_\_\_\_\_
- Observações: \_\_\_\_\_

**AVALIAÇÃO DA DOR**

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10



Sem Dor Dor Leve Dor Moderada Dor Severa Dor Muito Severa Dor Possível

Hora da última avaliação de dor: \_\_\_\_\_  
 Local da dor: \_\_\_\_\_

## VALORES E POLÍTICAS DA INSTITUIÇÃO



## VALORES E POLÍTICAS DA INSTITUIÇÃO



Objetivos/Cuidados Específicos

O que é importante para você hoje?

Etapas para a Segurança do Paciente

- 1** Identificação Correta
- 2** Comunicação Efetiva
- 3** Segurança na Administração de Medicamentos
- 4** Segurança nos Procedimentos e Cirurgias
- 5** Higienização das mãos
- 6** Prevenção de Queda
- 7** Prevenção de Lesões por Pressão

A group of seven people, including men and women, are arranged in a circle, looking towards the camera. Some are wearing white hairnets and glasses. In the center of the circle, a blue paper airplane is visible. The background is a light, neutral color. The image is framed by a white circular border on the right side.

4

**SOCIALMENTE  
JUSTO**



# GESTÃO POR COMPETÊNCIAS



Principal projeto da Gestão de Pessoas no ano, o Programa de Gestão por Competências teve início em agosto e segue com treinamentos da liderança. A primeira etapa do processo é sensibilizar e capacitar a liderança para a nova metodologia de avaliação. O próximo módulo, em 2020, envolverá todos os demais funcionários.

Idealizado pela Gestão de Pessoas, com suporte da empresa de consultoria Fator RH, o novo

processo busca quebrar paradigmas nas avaliações dos funcionários do Hospital Monte Sinai.

Numa ação de grande repercussão interna, mobilizou todo o hospital com campanha de endomarketing que usou o catavento como símbolo do projeto com o slogan “todos juntos na mesma direção”. Foi formado um comitê visando a execução do projeto com divisão de tarefas. A atuação deste comitê foi essencial na criação de como comunicar a novidade.





**Foco na capacitação do corpo técnico e assistencial**

**TREINAMENTOS COMO O TRILHAS DE APRENDIZAGEM POR COMPETÊNCIA, TRABALHOU MODULOS DE COMUNICAÇÃO, RESULTADOS, RELAÇÕES INTERPESSOAIS E LIDERANÇA**

**PRESERVAÇÃO**



**Também visando a otimização de custos, o hospital aderiu ao Bilhete Único**

**NUMA REVISÃO COMPLETA DA FORMA DE USO DO BENEFÍCIO PARA DESLOCAMENTO AO TRABALHO, A GESTÃO DE PESSOAS INCENTIVOU RACIONALIZAÇÕES COM GRANDE ECONOMIA MENSAL**

**NÃO AO DESPÉRDÍCIO**



**Início do projeto de revisão dos uniformes**

**UM COMITÉ FOI FORMADO PARA ESTUDAR UM NOVO PADRÃO PARA OS UNIFORMES EM TODAS AS ÁREAS DO HOSPITAL. UM INTENSO TRABALHO JUNTO AOS FORNECEDORES REUNIU GESTÃO DE PESSOAS, COMPRAS E HOTELARIA**

**INOVAÇÃO**

# BENCHMARKING E INTERAÇÃO

A aposta na qualificação da sua liderança, levou o Monte Sinai a fazer um grande investimento em pessoas. Focou em visitas de benchmarking, visando a adoção das melhores práticas do mercado e participação em grandes eventos, como o Fórum e Feira Hospitalar e o Conahp 2019. Nas visitas externas, o objetivo foi aprender com quem já tem experiências de sucesso nas mais diversas áreas, da Segurança do Paciente, à Informática e à Assistência.

O Hospital também recebeu vários grupos no projeto Portas Abertas, interagindo com instituições para as quais é referência em gestão e práticas assistenciais.

## **BENCHMARKING:**

Hospital Alemão Oswaldo Cruz |  
**Uberlândia Médico Center** | Hospital Vila  
Nova Star | **Centro de Combate ao Câncer**  
- São Paulo | Hospital Albert Sabin |

## **PORTAS ABERTAS:**

Hospital Albert Sabin | **CICATRIMED** /  
**O2 SABIN** | HOSPITAL GERAL DR. BEDA |  
**Cedimagem** | Clinerp – Cabo Frio  
**Hospital Universitário (HU) / JF**



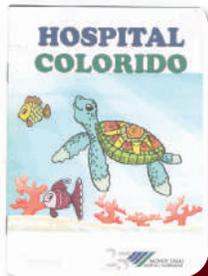
# QUALIDADE DE VIDA



**...e promoção da saúde**

Ações de prevenção e promoção da Saúde, projetos de qualidade de vida, além de sensibilizações (Outubro Rosa, Novembro Azul) em parceria com Sabin Sinai, Centro de Oncologia Monte Sinai e Serviço de Urologia marcaram as ações promovidas pelo setor de Saúde Ocupacional. O destaque do ano ficou com o início do Projeto Ergos, de ergonomia. O projeto Corrida - Atletas Monte Sinai - em 2019 foi realizado em parceria com a Faculdade Suprema.

# humanização



## ATENÇÃO À PEDIATRIA

REVISTINHA DE COLORIR COM GIZ DE CERA É UM MIMO ACRESCENTADO AO CUIDADO COM OS PACIENTES PEDIÁTRICOS. SEM FALAR DO SEMPRE PRESENTE APOIO DOS DOUTORES DO AMOR



## CANTATA DE NATAL

JUNTO COM O CORAL DO CONSERVATÓRIO HAIDÉE FRANÇA, O SAC (SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE) PROMOVEU AÇÕES DE INTEGRAÇÃO EM DATAS COMEMORATIVAS (NATAL, DIA DOS PAIS, DIA DAS MÃES)



## ANIVERSÁRIO NO HOSPITAL

ANIVERSARIANTE INTERNADO GANHA BOLO, PEGA DA MEDULA GANHA FESTA... AS AÇÕES VÃO SE MULTIPLICANDO E SENDO ADAPTADAS DE ACORDO COM UM PADRÃO QUE MOSTRA RESULTADOS TERAPÊUTICOS E INTEGRAÇÃO



# TERAPIA EM MUITAS CORES E TONS

A inauguração do Centro de Oncologia Monte Sinai deu outro colorido ao processo de humanização para o time do setor e integrou outras equipes do Hospital às ações e encontros de pacientes. O câncer apesar do impacto sobre o psicológico (além do físico), também inspira força e solidariedade, superação e carinho. Práticas fundamentais para quem convive com a dor todos os dias e precisa dosar profissionalismo e emoção.



**21/10**  
SEGUNDA-FEIRA  
**14h**

**Encontro de pacientes**  
Centro de Oncologia Monte Sinai

**Dia de ser a Estrela**

Bate-papo com especialistas  
Oficinas de estética, dicas de beleza, bem-estar e muito mais

Uma tarde para ser mimada

Centro de Estudos Monte Sinai  
(Av. Pres. Sarney Franco, 4885 - 2º andar - Ocoite)  
Confirme sua presença: (32) 2104-4777

CENTRO DE ONCOLOGIA

MONTA SINAI



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

(32) 2104-4455 | [hospitalmontesinai.com.br](http://hospitalmontesinai.com.br)  /HospitalMonteSinaiJuizDeFora  Hospital Monte Sinai Juiz de Fora  @hospital\_montesinai\_jf