2025

RELATÓRIO: GESTÃO, DESEMPENHO E RESULTADOS

Meridional
Serra
Kora Saúde






Faz a **vida** acontecer.

SUMÁRIO

• Mensagem da Presidência 4
• A Kora Saúde 5
• Raio-X da Kora Saúde 7
• Introdução ao Relatório: Gestão, Desempenho e Resultados 2024 9
• Breve Histórico do Meridional Serra 11
• Linha do Tempo 13
• Destaque 2025 13
• Estrutura 14
• Como nos Relacionamos 20
• Comissões Legais 23
• Compliance 24
• Desempenho Social 25
• Relacionamento com Cliente 26
• Segurança e Gerenciamento do Risco Assistencial 28
• Centro de Ensino Rede Meridional 32
• Cuidado Centrado no Colaborador 33
• Cidadania Empresarial 35

MENSAGEM DA PRESIDÊNCIA

Nenhuma empresa, por mais sólida que seja, poderá existir sem **organização**. A base de qualquer empresa organizada é o respeito às leis, normas e regulamentos. É daí que podemos esperar o progresso, a convivência saudável e o desenvolvimento empresarial e social.

Com atenção voltada para essa necessidade, o **Meridional Serra** adota no presente diversas ações, consolidando normas e regimentos, no sentido de orientar seus colaboradores a alcançarem o melhor desempenho sustentável.

O Meridional Serra é referência em atendimento médico hospitalar no Espírito Santo.

Além da excelente estrutura física, equipamentos modernos e serviços de ponta, o Meridional Serra traz consigo a competência, a resolutividade e o profissionalismo de toda a sua equipe.

Agora, cada um de nossos talentos faz parte de uma grande equipe empenhada em acolher, cuidar, proteger e curar nossos pacientes.

Por isso, somos um. Somos muitos.



Antônio Alves Benjamim Neto
CEO

A KORA SAÚDE

Somos a Kora Saúde, um dos maiores grupos hospitalares do país. Nossa origem remonta a 2018, quando o fundo de private equity H.I.G. Capital tornou-se sócio da Rede Meridional, aportando capital financeiro, expertise de operação e altos níveis de governança corporativa.

Demos, assim, início a uma Companhia que ambiciona criar um sistema de saúde que cuida das pessoas por toda a vida. Desde então, a Kora Saúde passou por um crescimento significativo, tornando-se a terceira maior rede hospitalar privada do Brasil – e a maior nos estados do Espírito Santo, Ceará, Tocantins e nas cidades satélites do Distrito Federal.

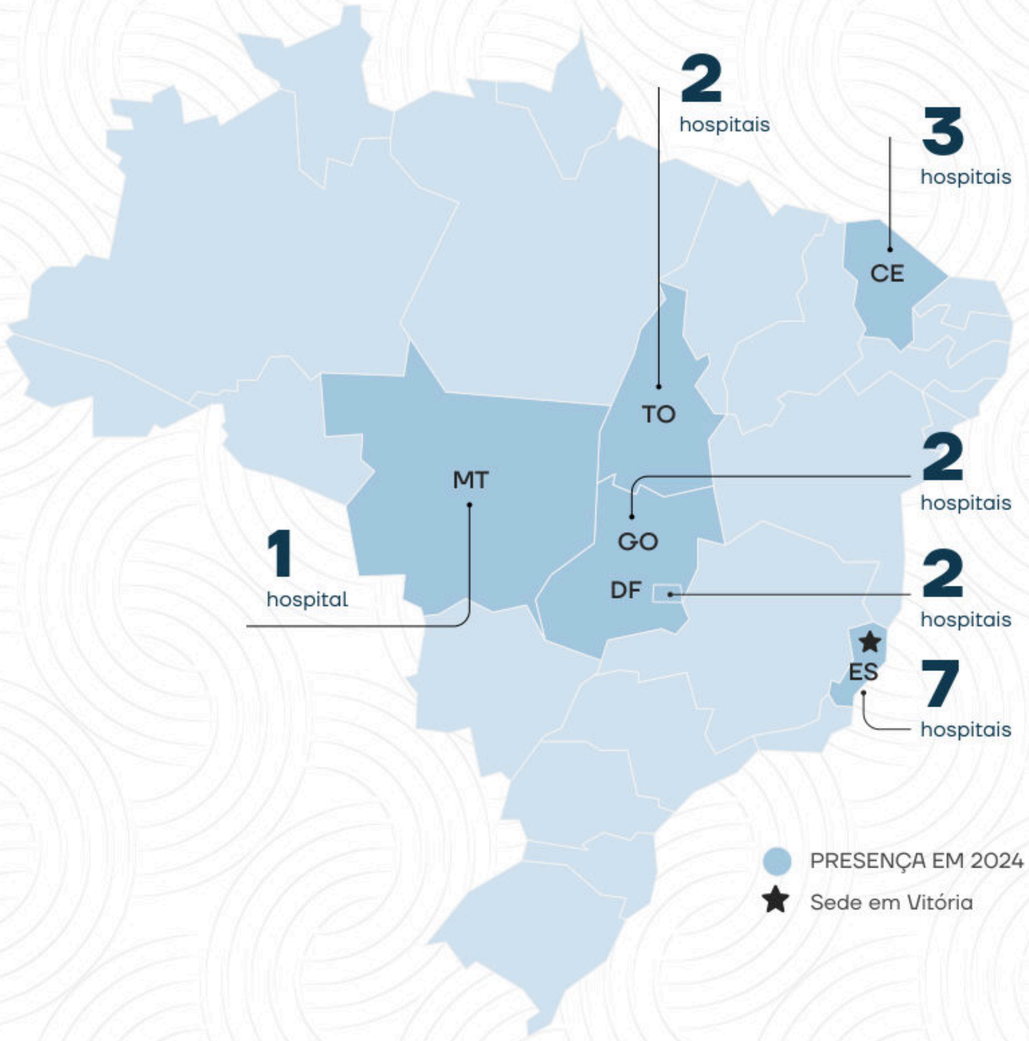
Com uma estrutura moderna e profissionais de saúde com olhar humano e altíssimo nível técnico, somos referência em transplantes de órgãos e especialidades como oncologia, cardiologia, neurologia, pediatria, ginecologia e obstetrícia, entre outros. Também prestamos serviços auxiliares de apoio diagnóstico, que incluem diagnóstico por imagem, análises clínicas e hemodinâmica.

O reconhecimento de nossa atuação vem por meio de acreditações nacionais e internacionais, como ONA nível 3, ACSA, QMENTUM.7 e UTI Top Performer. Também somos membros integrantes da Associação Nacional de Hospitais Privados (ANAHP).

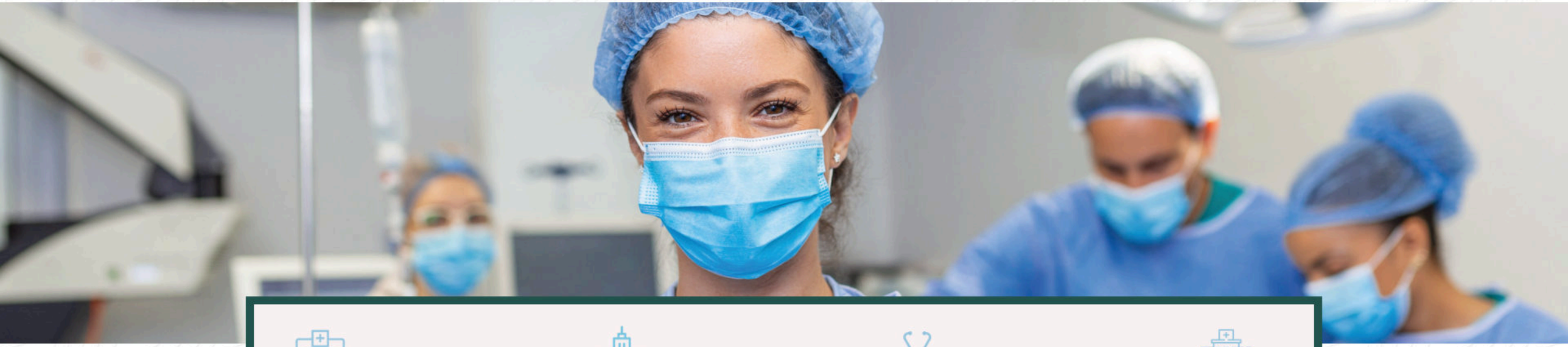
PRESENÇA NACIONAL

17

hospitais em regiões estratégicas no plano de expansão da Companhia.



• RAIO-X DA KORA SAÚDE •



17
hospitais

12
cidades

+ de 1,2 milhão
atendimentos
PS por ano

+ de 100
salas
cirúrgicas

+ de 11 mil
colaboradores

+ de 2 mil
leitos, dos quais
500 são de UTI

10 mil
médicos

+ de 100 mil
cirurgias
por ano

VALORES E PROPÓSITO

A Kora Saúde tem vocação para cuidar de pessoas. Contamos com uma cultura bem estabelecida, que sustenta a missão de cuidar da saúde e do bem-estar de nossos pacientes.

A atuação da Kora junto aos *stakeholders* – colaboradores, pacientes, fontes pagadoras, fornecedores, acionistas, investidores, governos e sociedade em geral – é pautada pelos valores que permeiam o cotidiano da Companhia.

É através desses valores que buscamos o nosso propósito de fazer a saúde prosperar.

Acolhimento: focar no bem-estar de nossos pacientes e acompanhantes, garantindo que sua experiência no hospital seja marcada pelo respeito e cuidado;

Resolutividade: fornecer todos os recursos pessoais e materiais para prestar a assistência hospitalar adequada ao nosso paciente, na busca do restabelecimento do seu bem-estar físico e mental.

Ética: adotar a ética e a integridade como fundamentos em todas as nossas relações, com cumprimento de padrões morais, respeito aos direitos humanos e à diversidade.

Qualidade: buscar constantemente melhorias por meio da padronização dos processos, visando sua eficiência, efetividade e segurança.

Sustentabilidade: garantir a sustentabilidade social, ambiental e econômica de todos os processos empresariais, permitindo a estabilidade e perenidade do negócio.

Inovação: ampliar os limites do conhecimento em busca do que há de mais moderno e efetivo em solução de saúde, estimulando um ambiente de inovação e de compartilhamento de ideias.

Relatório: Gestão, Desempenho e Resultados **2025**

O Relatório: Gestão, Desempenho e Resultados do Meridional Serra busca responder a todas as questões que envolvem os temas relevantes de sustentabilidade da instituição, conforme descrito a seguir.




Meridional
Serra

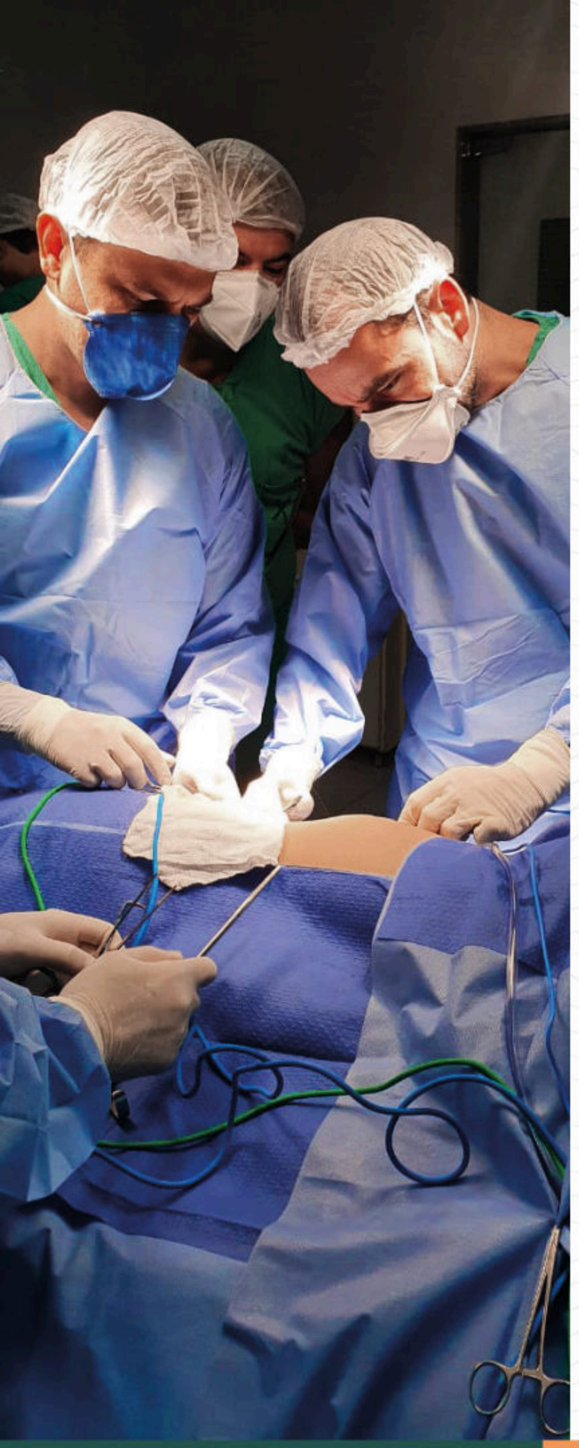
HISTÓRICO E CONTEXTO

O Meridional Serra faz parte da Kora Saúde – a terceira maior rede hospitalar privada do Brasil, a Kora Saúde oferece um sistema de gestão inovador, parque tecnológico de ponta e alta qualidade hospitalar, com o compromisso de praticar medicina de excelência a um valor justo em todas as localidades onde está presente.

Inaugurado em 1996, no município de Serra (Região Metropolitana da Grande Vitória - ES) e incorporado à Kora Saúde em outubro de 2018, o hospital logo se tornou referência em tratamentos de alta complexidade e atendimento humanizado no Estado, oferecendo serviços de saúde completos e integrados. O hospital é ainda referência no Espírito Santo em atendimento geriátrico, sendo o único especializado na atenção ao idoso.

Atua com excelência, de forma pioneira, em diversas áreas, como terapia intensiva, cardiologia, clínica médica, infectologia, hematologia e oncologia. Em 2013, a unidade recebeu a acreditação nível 3 de excelência, concedida pela Organização Nacional de Acreditação (ONA), o que atesta sua credibilidade e reforça a preocupação constante com o aprimoramento e as boas práticas.

O Meridional Serra investe em sua estrutura e em sua equipe com o propósito de oferecer o melhor na área de saúde e de assegurar elevada resolutividade no atendimento.



NOSSOS NÚMEROS ATUAIS

50
leitos de UTI

130
leitos de unidade de internação

180
leitos instalados

LINHA DO TEMPO

Entre as ações do Meridional Serra em 2025, a unidade prevê iniciativas focadas no crescimento, no desenvolvimento e na melhoria contínua, nos âmbitos de infraestrutura, processos e tecnologia.

Nesses anos, o Meridional Serra investiu na informatização do Centro Cirúrgico, realizando a compra de intensificadores de imagem de ponta, além de torre de vídeo e dispensários eletrônicos. O ambulatório recebeu uma revitalização e passa também a fazer parte do PASA, em parceria com a Vale. O IDE (Instituto de Diagnóstico Especializado) foi incorporado e agora faz parte do Meridional Serra.

1996
FUNDAÇÃO DO HOSPITAL METROPOLITANO
Primeiro hospital privado do ES fundado exclusivamente por médicos.

1999
INAUGURAÇÃO DA UCO (UNIDADE CORONARIANA)
Primeiro hospital do Estado com espaço exclusivo para as pessoas com problemas graves de coração.

2001
AQUISIÇÃO DO SISTEMA DE IMFORMATIZAÇÃO
Primeiro hospital privado do ES a adquirir o Sistema e tecnologia para integrar todos os setores do hospital.

2008
INAUGURAÇÃO DA UNIDADE DE INTERNAÇÃO GERIÁTRICA
Primeira e única do Estado dedicada exclusivamente para o atendimento aos pacientes da terceira idade.

2009
CERTIFICAÇÃO ISO 9001
O hospital obteve a certificação atestando a qualidade do processo de gestão e a interação com os serviços e setores que a compõem.

2012
INAUGURAÇÃO DO CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS
Um espaço médico dedicado ao atendimento ambulatorial integrado.

ACREDITAÇÃO ONA
Conciliação de um ciclo de investimentos em processos de qualidade e segurança do paciente.

2015
PRIMARIZAÇÃO E INAUGURAÇÃO DA NOVA HEMODINÂMICA
Unidade dedicada ao diagnóstico e tratamento de enfermidades do aparelho circulatório

INAUGURAÇÃO DO METROLAB
Criado laboratório clínico para melhorar o atendimento e realização de exames laboratoriais.

2016
RESIDÊNCIA MÉDICA
Iniciada a oferta de Residência Médica, validada pelo MEC, em Terapia Intensiva e Cardiologia

2018
INAUGURAÇÃO DO CENTRO DE PARTO ADEQUADO
Projetado para atender as gestantes que sonham com um parto normal e humanizado

A Rede Meridional, maior grupo de saúde do Espírito Santo, concluiu a aquisição do Hospital Metropolitano.

2019
REABERTURA DO PRONTO-SOCORRO PEDIÁTRICO

2021
AMPLIAÇÃO DE 41 LEITOS

2022
Aquisição do **IDE**. Criação do ambulatório PASA em parceria com a **Vale**. Retrofit de todo o ambulatório.
Aquisição de torre de vídeo, dispensários eletrônicos e intensificador de imagem de ponta para o CC. Inauguração da **Oncologia** em janeiro.



Desde a sua inauguração, em 1996, o Meridional Serra investe em sua estrutura e em sua equipe com o propósito de oferecer o melhor na área de saúde e de assegurar elevada resolutividade no atendimento. Com uma moderna estrutura e profissionais gabaritados, o hospital está preparado para assistir os seus pacientes nas diferentes especialidades e para realizar os mais diversos e complexos procedimentos da Medicina.

Conheça a seguir a estrutura do hospital:

CENTRO DE MATERIAL ESTERELIZADO

O Meridional Serra adquiriu o que há de mais moderno no mercado em equipamentos para desinfecção e esterilização de utensílios usados em cirurgias, o que permitiu aumentar a segurança dos procedimentos realizados na instituição. O maquinário compõe a Central de Material Esterilizado (CME) do Meridional Serra com 350 metros quadrados de área construída, o que possibilita a consolidação do projeto de centralização da CME da Rede Meridional.

O espaço conta ainda com uma lavadora ultrassônica, uma termodesinfectora, duas autoclaves (de baixa e de alta temperatura) e uma termoseladora, o que possibilitou adotar processos mais automatizados e com tecnologias que elevam a eficácia e o controle de todo o processo de esterilização.

CENTRO CIRÚRGICO

O Centro Cirúrgico do Meridional Serra é composto por salas equipadas com modernos aparelhos que aumentam a segurança dos procedimentos realizados no local. Duas delas, preparadas para transplantes e colocação de próteses, dispõem de fluxo laminar (sistema de tratamento do ar), que visa a reduzir o risco de infecção hospitalar. O Meridional Serra é um dos poucos hospitais do Estado a utilizar essa tecnologia.

Além disso, há uma sala voltada exclusivamente para cirurgia cardíaca – inclusive transplante de coração – e outra para atendimento obstétrico. A estrutura do Centro Cirúrgico também é composta pelo setor de Repouso Pós-Anestésico (RPA), que permite uma assistência mais eficiente da equipe de Enfermagem ao paciente, após a operação.

O parto é um momento especial a ser vivenciado pelas famílias que aguardam a chegada do bebê. A escolha por um ambiente acolhedor e preparado para oferecer o máximo de conforto e privacidade para a mulher é essencial. Pensando nisso, o Meridional Serra investiu na criação de um Centro de Parto para atender as gestantes que sonham com um parto normal e humanizado.

Iluminação especial, banheira, chuveiro, cama e cadeiras apropriadas, adoção de medidas não farmacológicas para alívio da dor, como a massagem, e uma equipe multidisciplinar são alguns dos diferenciais da nova unidade obstétrica que visam proporcionar uma atmosfera tranquila e intimista, parturiente e agradável para a o bebê.

Integrado ao centro cirúrgico e ao berçário, o espaço busca oferecer toda a estrutura necessária para tornar o momento do parto mais leve e seguro. Além de oferecer todo o suporte para a gestante, com bolas, banheira, música ambiente e uma equipe especializada acompanhando, equipamentos técnicos monitoram o estado de saúde da mãe e da criança, assegurando todo o processo.

O Hospital conta também com uma equipe multiprofissional composta por anestesistas, pediatras, corpo de enfermagem, assistentes, além da equipe de apoio, que ficará à disposição para intervir somente se necessário, cumprindo as recomendações da Organização Mundial da Saúde (OMS).

No Meridional Serra, as grávidas têm a tranquilidade, a segurança e o apoio de que necessitam durante o período de gestação e o parto. Além de profissionais qualificados e recursos tecnológicos modernos, o hospital oferece serviço de obstetrícia com plantonista de sobreaviso, 24 horas por dia, para prestar atendimento às gestantes em casos de partos sem hora marcada ou complicações da gravidez.

O acompanhamento da gestação de alto risco, feito por especialistas na área, e a Unidade de Terapia Intensiva (UTI) Neonatal são outros diferenciais do complexo hospitalar.



CENTRO DE ESPECIALIDADES

No Meridional Serra, o paciente é recebido para fazer consultas marcadas, em instalações amplas, modernas e confortáveis. E, tão importante quanto isso, sempre é atendido por profissionais altamente capacitados.

HEMODINÂMICA

Alto nível de qualidade e precisão, mais conforto e praticidade para o paciente, mais resolutividade e segurança no diagnóstico. São esses os destaques da área de hemodinâmica do Meridional Serra, o primeiro no Espírito Santo a oferecer o Allura Xper FD20. O equipamento desenvolvido para fazer diagnósticos e tratar obstruções vasculares no coração, cérebro e vasos periféricos. O espaço conta com conforto, segurança e oferece atendimento humanizado aos pacientes.

LABORATÓRIO

Seguindo uma tendência nacional de primarização de serviços fundamentais, a gestão da segurança do paciente, com foco em manter o mesmo padrão de qualidade institucional, o Meridional Serra conta com um laboratório próprio de análises clínicas. Esse serviço impacta diretamente na assistência prestada ao paciente, propiciando mais agilidade e resolutividade na entrega de exames.

A agilidade na entrega dos exames, de forma segura e confiável, é obtida graças a modernos aparelhos adquiridos, num investimento total de R$ 1,1 milhão, sendo um deles o AU 480, da marca Coulter, que realiza 900 testes de bioquímica por hora, proporcionando menor tempo de resposta para exames. Outro destaque é o XN-550 da Sysmex, que faz hemograma com maior segurança e precisão.

PRONTO-SOCORRO

Pacientes com quadro clínico de urgência e emergência contam com toda a eficiência e qualificação de um plantão completo. No Pronto-socorro do Meridional Serra, clínico geral, obstetra, pediatra e ortopedista ficam de prontidão para fazer o primeiro atendimento com segurança e rapidez. A unidade tem sala de emergência equipada com aparelhos para procedimentos de alta complexidade, salas de pequena cirurgia e nebulização, consultórios e leitos de repouso.

Além disso, o Pronto-Socorro oferece os seguintes serviços:

- **Urgências Cardiológicas:** diagnóstico rápido e seguro com um tratamento que contribui com a melhoria da sua qualidade de vida.
- **Sobreaviso Neurológico:** atendimento rápido e eficaz para reduzir os danos de um AVC.
- **Plantão obstétrico 24h:** suporte ininterrupto às futuras mamães para atendê-las de acordo com suas necessidades, independente do horário.
- **Pronto–Socorro pediátrico:** pediatras de plantão para atendimento especializado às crianças
- **Internação:** ambiente moderno e confortável para pacientes que precisam ficar em repouso ou observação no hospital.

UTI

A Unidade de Terapia Intensiva (UTI) do Meridional Serra tem aparelhos sofisticados que elevam a eficiência do serviço prestado à sociedade e que a consolidam como a mais moderna do Espírito Santo.

Um desses equipamentos é a central de monitoramento, que permite o acompanhamento em tempo real dos sinais vitais, como a pressão arterial e os batimentos cardíacos, das pessoas internadas. Na UTI, também é usado um filtro capaz de remover os microrganismos do ambiente, o que evita a proliferação de bactérias e de fungos presentes no ar.

O Meridional Serra investe continuamente na humanização da unidade. Por isso, todos os leitos da UTI estão distribuídos de forma a preservar a privacidade do paciente (boxes exclusivos) e oferecem TV, poltrona confortável e graduação da intensidade da luz.

UTI NEONATAL

Referência no Estado, a Unidade de Terapia Intensiva Pediátrica e Neonatal do Meridional Serra,conta com profissionais qualificados e equipamentos de alta tecnologia, além de oferecer assistência humanizada para crianças de até 12 anos e recém-nascidos de alto risco ou que necessitam de cuidados especiais.

UTI CARDIOVASCULAR

Com investimentos superiores a R$5 milhões de reais em obras, instalações e equipamentos, a UTI Cardiovascular do Meridional Serra é voltada para o atendimento especializado para diversas doenças do coração e tem capacidade para atender cerca de 20 pacientes.

Desde sua inauguração, em 1996, o hospital tem se consolidado como referência na área cardiológica. A estrutura da unidade possibilitou que o primeiro transplante de coração no Espírito Santo fosse realizado na instituição, em março de 2003.

Em 2018, o Meridional Serra também realizou o primeiro implante de coração artificial Heart Mate III no Estado.

Conheça o espaço:





MERCADO

Para garantir valor aos pacientes, foi fundamental ampliar nossa atuação, garantindo que eles sejam acompanhados em toda a linha de cuidados. Investimos em ações de gerenciamento de saúde que estão diretamente ligadas à assistência multidisciplinar do nosso corpo clínico, com foco no atendimento humanizado. Mantemos nossos investimentos em tecnologia e iniciamos em nossos hospitais um robusto processo de implantação da lei de proteção de dados, o que garante qualidade e segurança dos serviços prestados a nossos pacientes. Contamos com médicos de referência, que atuam em nossos programas de medicina preventiva de forma coordenada, garantindo melhores desfechos clínicos.

OPERADORA

A Kora Saúde conserva uma relação íntegra e transparente com as operadoras de saúde, o que proporciona negociações justas em cada um de nossos hospitais, motivando o avanço de novos modelos de negócios e a sustentabilidade das partes. Já estamos praticando novos modelos de remuneração, transposições de margens de materiais e medicamentos para diárias e modelos estratégicos, como rede preferencial em produtos específicos, sendo o melhor equilíbrio entre disponibilidade, qualidade e eficiência, a custos competitivos.

FORNECEDORES

Monitoramento das condições de trabalho na sua cadeia de suprimento, visando identificar fornecedores e/ou intermediários que tenham mão de obra em condições análogas à de trabalho escravo e/ou trabalho infantil.

A empresa envia um formulário aos potenciais fornecedores, para verificar o preenchimento dos pré-requisitos exigidos para o fechamento da parceria de negócio, que inclui itens relativos à não utilização de mão de obra escrava ou trabalho infantil. A Kora Saúde mantém um processo de alinhamento com seus fornecedores, com foco em geração de valor para o serviço hospitalar, para a cadeia de suprimentos, e ainda para o próprio fornecedor, que tem a oportunidade de desenvolvimento. O processo de seleção, qualificação e avaliação dos fornecedores é realizado de maneira estruturada e padronizada.

ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO

O papel da área de *marketing* é fazer a gestão de marca, reputação e relacionamento, influenciando negócios para alcance de resultados e contribuindo para que o propósito do Meridional Serra seja percebido em todos os pontos de contato com os principais *stakeholders*, como colaboradores, médicos, operadoras e clientes.

A estratégia de imprensa focou em aumentar o relacionamento com jornalistas e oferecer pautas de forma proativa, o que resultou na publicação de importantes reportagens em veículos relevantes, somando seus inúmeros atributos e capacidades do ponto de vista estrutural, técnico e de recursos humanos a um “time" que cresce e se fortalece, levando aos capixabas ainda mais resolutividade, rapidez e excelência no atendimento em saúde.

Assim, médicos e colaboradores do Meridional Serra se tornaram fontes para diferentes temas do setor de saúde, o que reforçou nosso propósito de compartilhar conhecimento. Os resultados são significativos: mais de 380 reportagens com conteúdo positivo publicadas na imprensa ao longo de 2024.




Saúde
Sinusite é transmissível? Saiba causas e como tratar
Infecções virais, bacterianas e fúngicas podem resultar na inflamação dos seios da face e no nariz
Publicado em 29 de setembro de 2024 às 08:00
3min de leitura
Além da dor na face e congestão nasal, a sinusite pode ser diagnosticada a partir de outros sintomas. As médicas da Rede Meridional chamam a atenção para sinais como aumento da secreção e sensação de muco escorrendo para a garganta, cansaço, tosse, dor de cabeça, febre e até dor de dente, a depender do caso.
Depois dos sintomas identificados e do device diagnóstico médico, é possível iniciar o tratamento. Para ajudar na congestão nasal, a lavagem do nariz com soro fisiológico é uma boa aliada. Medicações sintomáticas e hidratação reforçada auxiliam a aliviar os outros sintomas.


Cotidiano
IMPACTOS NA SAÚDE
Nevoeiro e fumaça agravam doenças, dizem médicos
Você sabia
Especialistas explicam que a fumaça pode levar a um quadro de inflamação nas vias aéreas, causando tosse persistente e rouquidão
Tamara Nascimento
SAIBA MAIS
Tempo seco e onda de calor
“Corredor de fumaça” muda o tempo no Estado
OPINIÕES

Algumas das inserções da Rede Meridional na mídia jornalística;

Através de todas essas inserções de mídia publicadas, o Meridional Serra acumulou, apenas em 2025, um valor de mídia conquistado de aproximadamente mais de dois milhões de reais.

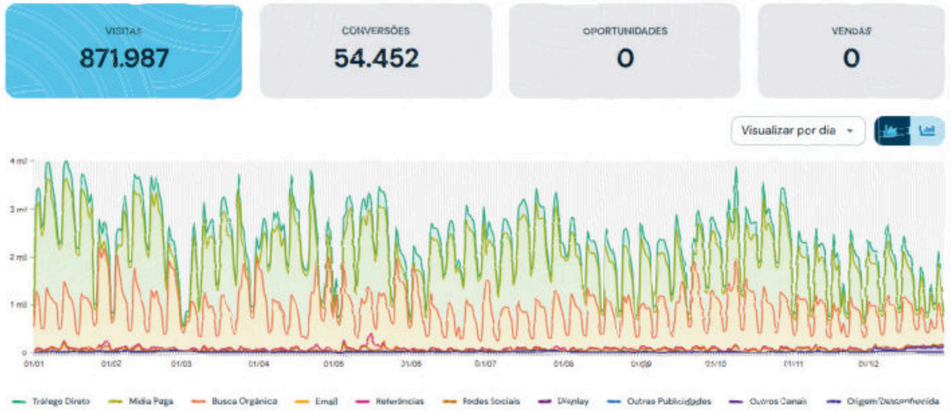
Valorização de Mídia - Rede Meridional



Acumulado dos meses janeiro de 2025 a dezembro de 2025: R$ 2.996.789

Nas redes sociais, a estratégia editorial dos canais do Meridional Vitória foi revisitada e a base de seguidores foi qualificada para refletir o público alvo da instituição, o que aumentou o engajamento para conteúdos publicados, mantendo o desempenho das redes sociais em relação aos principais concorrentes.

Através dessa reestruturação de público-alvo nas mídias digitais, o hospital teve um crescimento no ano de 2025, de 36,4% no número seguidores no Instagram (total 38 mil), e mais de 871 mil visitas totais aos seus canais, que foram convertidas em mais de 54 mil novos cadastros no recebimento de conteúdos do Meridional Vitória.



· COMISSÕES LEGAIS ·

COMISSÃO	RESPONSÁVEL	LEGISLAÇÃO	PERIODICIDADE
CCIH	MÉDICO	PORT. 2616 12/05/1998	BIMESTRAL
TERAPIA NUTRICIONAL	MÉDICO	PORT. 272n 08/04/1996	TRIMESTRAL
ÓBITO	MÉDICO	RESOL. 2171 30/10/2017	QUINZENAL
PRONTUÁRIO	EQUIPE INTERDISCIPLINAR	RESOL CFM 1638/2002	QUINZENAL
NSP	MÉDICO DE QUALIDADE	RDC 36/2013	QUINZENAL
CIHDOTT	MÉDICO	LEI 9434 FEVEREIRO 1997	MENSAL
CIPA	MEMBROS DA INSTITUIÇÃO	NR-5	BIMESTRAL
RADIOPROTEÇÃO	MEMBROS DA INSTITUIÇÃO	RESOL CNEN 130 - MAIO 2012	BIMESTRAL
PADRON. MAT/MED	MEMBROS DA INSTITUIÇÃO	PORT. 169 - AGOSTO 2012	BIMESTRAL
RESÍDUOS	MEMBROS DA INSTITUIÇÃO	RDC 306/2004 - ANVISA	BIMESTRAL
ÉTICA MÉDICA	CORPO CLÍNICO	CÓD. ÉTICA MÉDICA. LEI 326/1957	S/N
ÉTICA ENFERMAGEM	ENFERMEIROS	COREN 564/2017	S/N
OBRAS	ARQUITETURA HOSPITALAR	LEI 6138-26/04/2018	S/N
REPROCESSA M.	MEMBROS DA INSTITUIÇÃO	RDC 156 - 11/08/2006	BIMESTRAL

COMPLIANCE

Não existe uma boa governança corporativa sem uma adoção plena dos princípios éticos. O reconhecimento da importância do Código de Conduta Ética e sua observância, dentro de normas de transparência, certamente são o retorno que os acionistas desta instituição imaginam obter, na expectativa de uma perenização institucional.

As orientações de conformidade foram aprimoradas para incluir a conduta esperada de parte a parte em atendimento às boas práticas, bem como nas demais Políticas e Regulamentos da Kora Saúde e visam garantir a permanente aderência das empresas do grupo no tocante à sua atividade e aos padrões ético e profissional, devendo ser cumpridas pelos colaboradores e terceiros que, em virtude de suas funções, tenham acesso a informações relevantes sobre o grupo, seus clientes e estratégias.

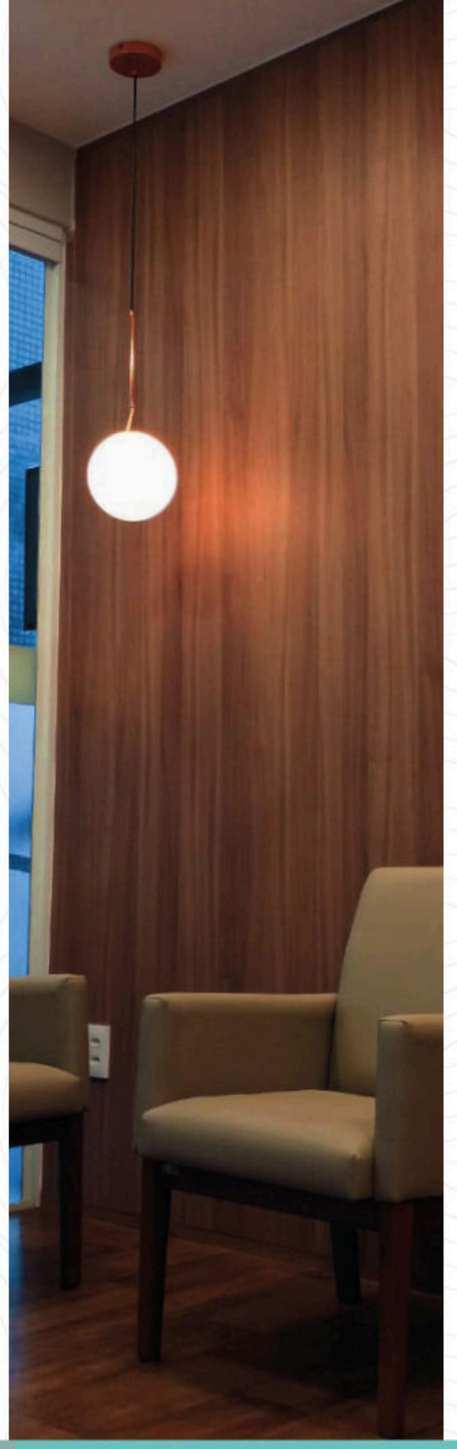
O Manual de Compliance é direcionado ao seguinte público:

- colaboradores: estagiários, trainees, voluntários, menores aprendizes, funcionários, diretores, conselheiros e acionistas;
- terceiros: corpo clínico, prestadores de serviço, fornecedores, agentes públicos, pacientes e acompanhantes.

A Kora procura assegurar que suas regras, procedimentos e medidas de controles internos sejam efetivos e consistentes com a natureza, complexidade e risco das operações realizadas.

Todas as regras de comportamento definidas no Manual devem ser respeitadas e cumpridas. A adesão ao código de ética é obrigatória e ocorre no início do vínculo contratual com o grupo.

Em um primeiro momento, todos os colaboradores já efetivos receberam o Guia e orientações sobre o mesmo, pelas lideranças. A partir daí, em todo treinamento de integração os colaboradores novatos recebem o documento e são orientados pelo RH sobre ele.



CUIDADO CENTRADO NAS PESSOAS

Colocar-se no lugar do outro é um exercício que exige iniciativa por parte dos profissionais e que vem sendo usado pelas empresas para estimular e aprimorar a visão estratégica de seus colaboradores, em que se tem a oportunidade de conhecer e enxergar o paciente como indivíduo.

Pensando nisso foi que o Meridional Serra buscou implementar projetos nos quais os colaboradores que tivessem interesse pudessem conhecer um pouco mais de cada cliente que passa pela instituição, através de suas diferentes funções, de nutricionistas a psicólogos, assistentes sociais, enfermeiros, gerentes de atendimento, funcionários da auditoria a analistas de Recursos Humanos (RH). Todos esses profissionais de áreas distintas atuam no Meridional Serra em conjunto e com um objetivo comum: levar alegria e bem-estar aos pacientes.



Os trabalhos acontecem em datas comemorativas, como o Dia das Mães, Páscoa, Dia dos Pais ou o Natal. As ações têm o intuito de envolver o paciente em algo paralelo ao tratamento. São trabalhos que comovem até mesmo funcionários do hospital. Ações como aniversário de paciente internado, promovendo bate-papo e muita interação. Tudo para levar conforto e carinho aos pacientes internados.

PSICOLOGIA HOSPITALAR

No Meridional Serra, pacientes e familiares têm acesso à Assistência Psicológica, para auxílio no processo de adoecimento, tratamento e cura. A solicitação pode ser feita pelo paciente, pela família ou pela equipe do Hospital. Basta consultar o enfermeiro responsável pelo setor ou ligar para o ramal 7043.

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

O Hospital considera que o cliente ocupa um papel central na gestão, e sua satisfação é medida de maneira constante e com devida metodologia, tornando-se uma informação valiosa na avaliação do nível de qualidade do serviço prestado e tomar decisões para incentivar melhorias. Por essa razão, o Meridional Serra implantou um monitoramento da satisfação de clientes, pelo método NPS (Net Promoter Score®).

Essa metodologia mede o potencial de clientes promotores, o que está diretamente relacionado à avaliação do paciente quanto à sua jornada.

O resultado do Meridional Serra é comparado a inúmeras outras instituições de saúde, de todo o Brasil, e se encontra na zona de aperfeiçoamento, estabelecendo inúmeras ações de melhoria para aprimorar cada vez mais a qualidade dos serviços prestados.

QUALIDADE E SEGURANÇA

O Meridional Serra sempre teve, como seus principais valores, qualidade e segurança na prestação de serviços, o que o impulsionou na busca de instrumentos que pudessem consolidar essa ideologia, resultando na conquista de vários certificados que atestam a qualidade e a segurança da assistência oferecida aos pacientes.

O Meridional Serra conquistou o selo da certificação da Organização Nacional de Acreditação (ONA), entidade que atesta a excelência dos serviços de saúde no Brasil, com foco na segurança do paciente, em 2012, recebendo o selo nível 2. E, no ano seguinte, obteve o nível 3 de excelência, o máximo.

A avaliação realizada pela DNV analisou diversos quesitos como: liderança e administração, organização profissional, atenção ao paciente, diagnóstico, abasteci- mento, apoio logístico e infraestrutura. Desde então, passa por auditorias anuais para manutenção e, a cada três anos, pelo processo de recertificação.

Esse processo reforça o compromisso em oferecer soluções de saúde com alto índice de qualidade e de segurança, mantendo uma cultura organizacional voltada para a busca contínua da melhoria do atendimento e dos serviços médicos.

· SEGURANÇA E GERENCIAMENTO DO RISCO ASSISTENCIAL ·



O Meridional Serra estabelece diretrizes para o funcionamento e a operação da instituição, com base em boas práticas, sustentadas por padrões de qualidade, assegurando serviços seguros ao paciente, reduzindo a um mínimo aceitável o risco de dano desnecessário à atenção à saúde.

O Hospital mantém atuante uma comissão denominada Núcleo de Segurança do Paciente que gerencia a gestão dos riscos institucionais e mantém discussão aberta para promover o aprendizado e as melhorias institucionais. São mantidos gerenciados protocolos de segurança do paciente da OMS.

O Meridional Serra possui ainda, sob gerenciamento, um protocolo de prevenção de trombose. São monitorados eventos adversos por meio de indicadores:

- prevenção de queda;
- prevenção de lesão por pressão;
- taxa de higienização de mãos;
- mortalidade em UTI;
- Protocolo de Prevenção de TEV em pacientes clínicos e cirúrgicos.

PROTOCOLO DE TROMBOEMBOLISMO VENOSO (TEV)

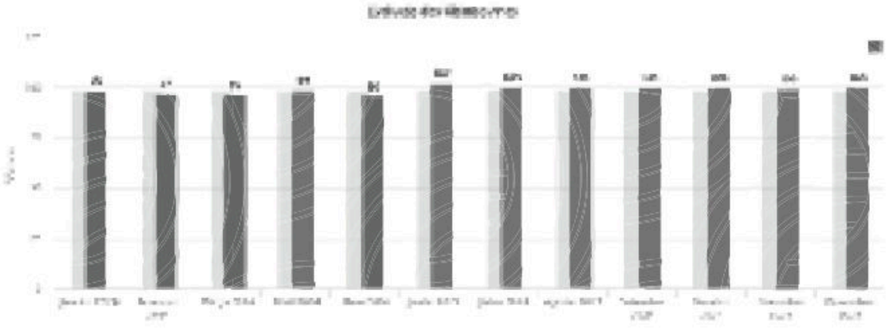
O termo tromboembolismo venoso (TEV) inclui duas condições frequentes, que são a trombose venosa profunda (TVP) e o tromboembolismo pulmonar (TEP), sendo a causa de morte evitável mais comum no paciente hospitalizado.

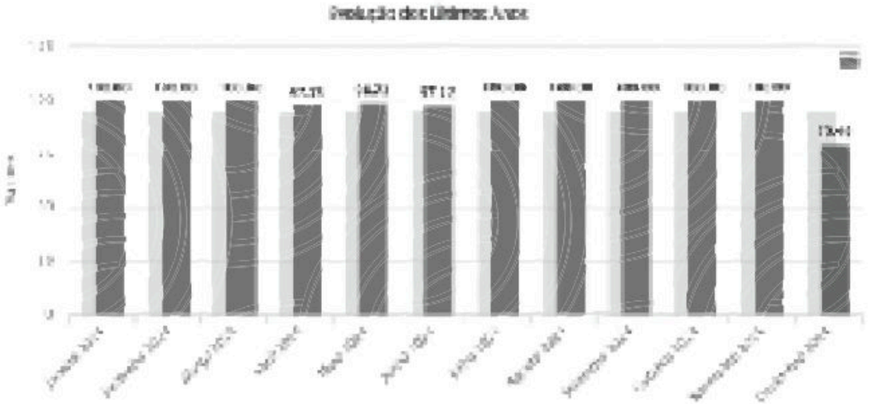
Chamamos de trombose venosa profunda a formação de um trombo (coágulo) dentro de uma veia profunda, sendo mais frequente em membros inferiores (pernas).

O tromboembolismo pulmonar (embolia de pulmão) ocorre quando um coágulo, ou parte dele, se desprende do local em que se formou (geralmente das pernas) e, por meio da circulação, atinge o pulmão. Dependendo do tamanho do coágulo, a gravidade pode variar, desde nenhuma, até uma morte súbita.

O que medimos?

Nos indicadores a seguir, medimos a porcentagem de pacientes clínicos e cirúrgicos que receberam a adequada profilaxia (prevenção) conforme indicado pelo protocolo utilizado em nossa instituição.

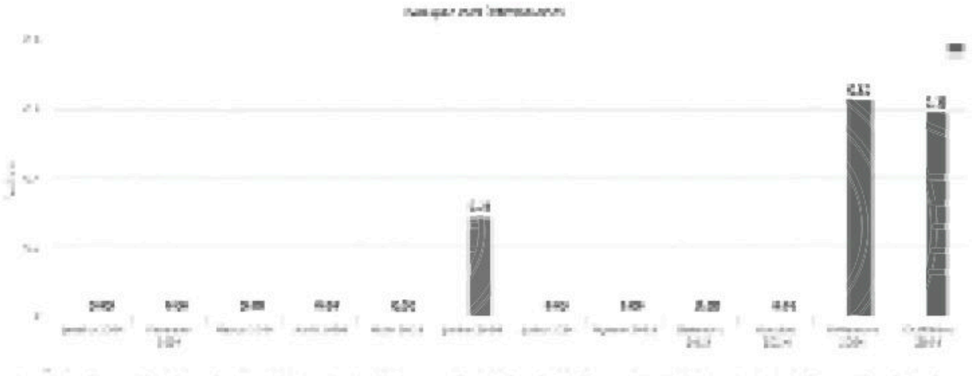




PROTOCOLO DE QUEDA

As quedas são eventos que podem causar lesões em pacientes hospitalizados. Sua incidência no ambiente hospitalar varia conforme o tipo de paciente atendido. Idosos, pessoas com distúrbios de marcha ou equilíbrio, rebaixamento do nível de consciência e em uso de determinados medicamentos estão mais propensos a quedas.

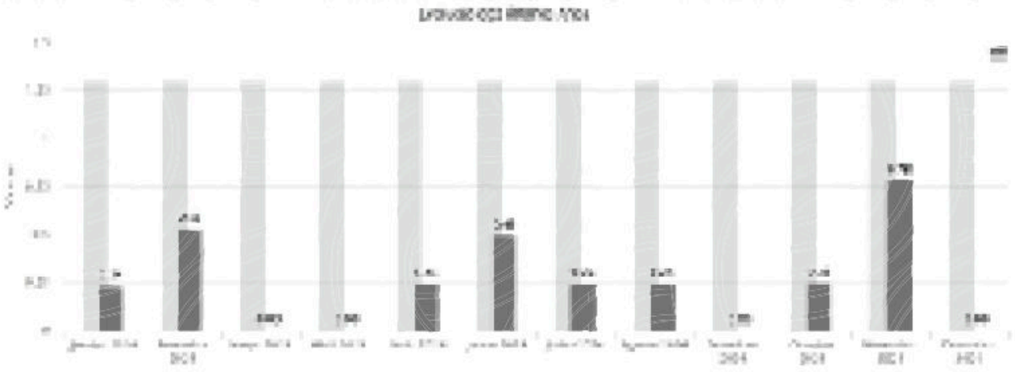
Como medida de segurança, as instituições de saúde devem identificar o risco de queda dos seus pacientes e agir preventivamente, evitando esse tipo de evento e eventuais lesões causadas por ele, através de medidas de prevenção. Todos os pacientes são orientados quanto aos riscos e às medidas de prevenção.



MANUTENÇÃO DE INTEGRIDADE DA PELE

Lesão por pressão é um dano localizado na pele e/ou tecidos moles subjacentes, geralmente sobre uma proeminência óssea ou relacionada ao uso de dispositivo médico ou a outro artefato. Ela ocorre nos mais diversos ambientes de cuidados, com valores de prevalência elevados em nível mundial. Representa sofrimento para os doentes e familiares, prolonga o tempo de internação e aumenta os custos associados.

Apresentamos, mensalmente, relatórios de lesão por pressão para a equipe assistencial e liderança para embasamento de ações de melhorias setoriais e institucionais.



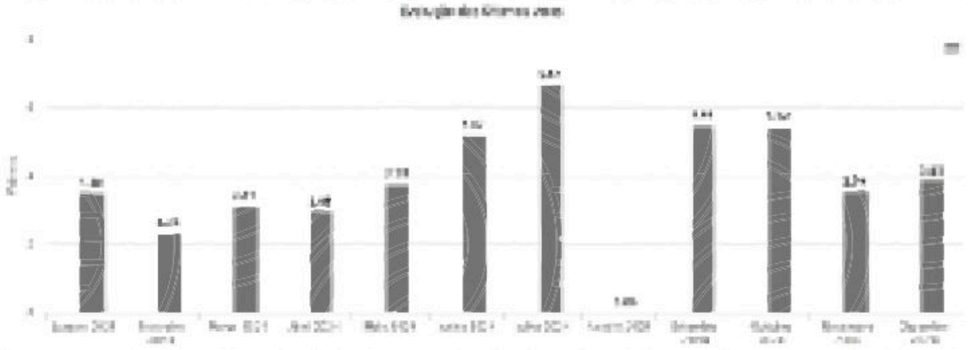
MORTALIDADE EM UTI

Em nossa unidade, utilizamos um sistema de gestão de análise de indicadores de Terapia Intensiva (EPIMED), utilizado pelos principais hospitais brasileiros. Através desse sistema avaliamos nossos indicadores de segurança do paciente, e benchmarking com outras instituições.

Avaliamos todos os pacientes internados em nossas unidades de Terapia Intensiva, quanto à gravidade e probabilidade de uma evolução desfavorável, ou seja, o óbito.
Fazendo essa relação (número de óbitos observados/número de óbitos esperados), conseguimos ter um valor pelo qual podemos medir a performance da UTI. Espera-se que esse número seja inferior a 1, indicando que o número de óbitos observados é inferior àquilo que se esperava dada a gravidade dos pacientes. Como o indicador é calculado?

· Numerador: número de óbitos de pacientes que foram internados na UTI em um determinado período.

· Denominador: número de óbitos esperados, de acordo com a gravidade clínica, de pacientes que foram internados na UTI em um determinado período.



Como está nosso resultado?

A mortalidade hospitalar dos pacientes que passam pelo CTI mantém-se consistentemente inferior a 7. **Em 2025, taxa de 4.20.** Demonstrando que a nossa taxa é inferior ao que seria esperado, dada a gravidade clínica.

PROGRAMA DE RESIDÊNCIA MÉDICA

O Meridional Serra, desde sua fundação em 1996, busca oferecer aos pacientes, parceiros, colaboradores e à sociedade capixaba serviços de excelência na área de saúde. Pioneiro na prestação de diversos serviços, o Meridional Serra contribui com a formação de excelência de profissionais da área médica, com o Centro de Inovação e Ensino Metropolitano (CIEM).

O objetivo do órgão é aprofundar o conhecimento de profissionais na área da saúde, de maneira a prestar atendimento cada vez mais eficiente e humanizado.



COMUNICAÇÃO INTERNA

O hospital dispõe de diversos canais que visam estreitar a comunicação dos colaboradores com a empresa, além de facilitar que informações importantes dos colaboradores para definição da estratégia do negócio e correções de políticas e práticas sejam recebidas pelas lideranças e pela direção do Meridional Serra. Contamos com diferentes ferramentas de comunicação interna, conforme relação abaixo:

- folheterias: produzidas quando necessário;
- intranet;
- proteção de tela do computador;
- displays nas mesas dos refeitórios;
- murais de avisos;
- endereço eletrônico – (comunicados e e-mail marketing);
- mensagem de texto via celular.

De acordo com o caráter da informação é definido o veículo a ser utilizado. Em caso de crise e notícia urgente é utilizada a comunicação face a face com o colaborador. Em caso de premiações, notícias do dia a dia, os veículos utilizados são: intranet, murais e e-mail.

De acordo com a informaçãm trabalha-se com o público de interesse. Os que são de interesse dos colaboradores serão os primeiros a ser informados, reconhecendo-os como nosso principal público, mantendo-os bem informados e satisfeitos.



MÍDIAS SOCIAIS

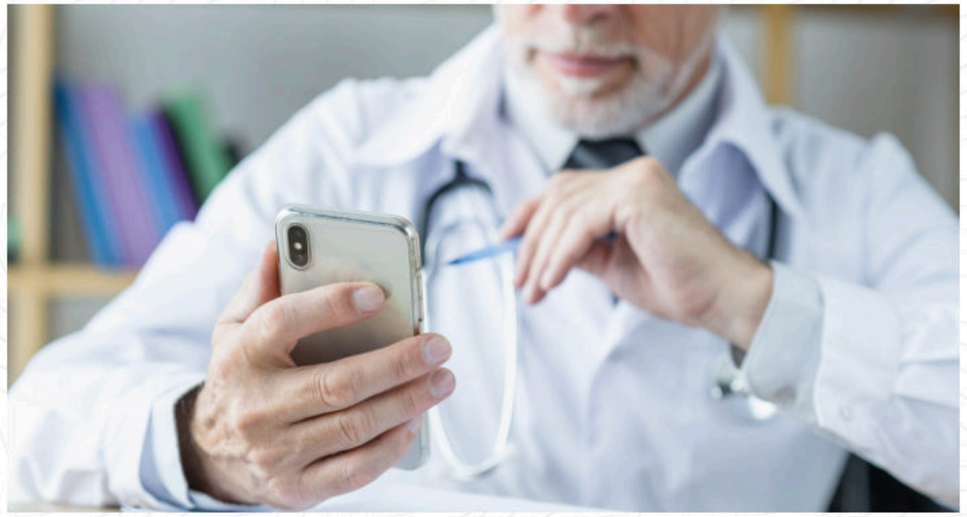
Nossos colaboradores recebem orientação assim que entram na empresa, através do treinamento de integração de como se comportar nas mídias sociais. Onde são sugeridos ao colaborador:

• evitar postar notícias de seu ambiente de trabalho;
• não postar fotos ou qualquer informação relativa a paciente;
• não expor problemas profissionais. Rede social não é canal de desabafo, diante de uma dificuldade procure seu gestor ou RH.

O setor de comunicação está disponível para questionamentos e dar informações.

Nada substitui a comunicação face a face entre gestor e equipe. Cabe ao setor de Comunicação reforçar as mensagens e estar atento para apoiar os gestores e equipes no que precisarem.

Já para a comunicação formal para público externo, o setor de Comunicação oferece canais como telefone, fale conosco, site, mídias sociais e está à disposição para receber demandas e esclarecer e informar fatos. Trabalhando de várias formas, por meio de comunicados, entrevistas, reuniões, entre outros.



INTEGRAÇÃO DOS NOVOS EMPREGADOS

Antes do início das atividades na sua área, o novo colaborador é orientado sobre as práticas e políticas da empresa, a identidade organizacional, o código de conduta ética e o padrão de atendimento e acolhimento ao cliente, como forma de fortalecer e disseminar a cultura organizacional. No primeiro dia de trabalho, um representante do RH acompanha o novo colaborador até o setor.



Durante o período de experiência, esse colaborador é acompanhado e avaliado quanto ao seu comportamento, suas habilidades, seus conhecimentos e suas dificuldades (técnicas e/ou comportamentais), visando compreender suas necessidades.

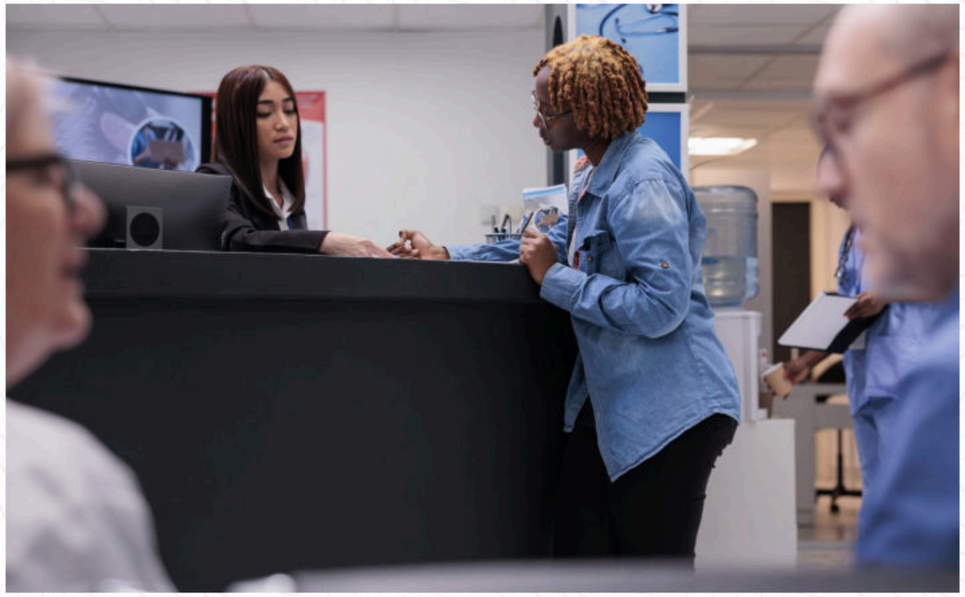
Por meio de uma discussão produtiva com a liderança, é possível a esta avaliar o colaborador de forma mais transparente, de acordo com as demandas do local do trabalho e o desempenho apresentado. Isso resultará em informações relevantes para a decisão de continuar ou não com o colaborador, e diminuir o turnover no Meridional Serra.

AÇÕES DE RESPONSABILIDADE SOCIAL

O compromisso com a vida está presente em todas as ações do Meridional Serra, que visam oferecer tratamento humanizado, respeitando e valorizando as pessoas. Além de desenvolver ações sociais próprias, que beneficiam os colaboradores, os clientes e a comunidade, o Hospital apoia programas com foco na responsabilidade social. Veja a seguir alguns desses projetos.



DESENVOLVIMENTO DE JOVENS APRENDIZES E ESTAGIÁRIOS



Muitos dos profissionais contratados pelo Meridional Serra iniciaram a carreira na instituição como adolescente aprendiz ou estagiário do ensino médio.

No decorrer da vigência do contrato de trabalho, a empresa oferece oportunidade de aprendizado profissional, por meio de treinamentos técnicos e comportamentais.

O Meridional Serra investe nessa iniciativa, porque considera a capacitação como um importante instrumento para entrada de pessoas no mercado de trabalho e uma forma de inclusão social.

NATAL NO ASILO

Todos os anos, o Hospital realiza a festa de Natal para os idosos de um asilo no município da Serra. Nessa ocasião, também é feita uma campanha de arrecadação de presentes para os idosos junto aos colaboradores do Hospital, uma forma de estimulá-los a se envolverem em ações solidárias.

PROGRAMAS VOLTADOS PARA GESTAO DA ADVERSIDADE

O colaborador com deficiência, ao iniciar suas atividades no Hospital, é acompanhado pelo RH e pela liderança por meio de avaliação durante 3 (três) meses, para verificar a adaptação ou não no setor. Caso seja necessário, o colaborador é remanejado de setor de forma a facilitar sua inserção na empresa.

Passado esse período de adaptação, constantemente o RH busca informações junto à área e com os profissionais para acompanhar a permanência do colaborador na empresa. Se houver necessidade, aciona as famílias para que compareçam à empresa para discutir assuntos relacionados à adaptação.

AÇÃO COMEMORAÇÃO AO DIA DAS CRIANÇAS

O Hospital realizou campanha de arrecadação de brinquedos e doces entre os colaboradores para presentear diversas crianças do instituto infantil localizado no município da Serra.

PRESERVAÇÃO AO MEIO AMBIENTE

O Hospital atua na preservação do ambiente por meio do Plano de Gerenciamento de Resíduo de Serviços de Saúde (PGRSS), que prevê a destinação correta dos resíduos hospitalares, evitando assim a poluição do ambiente, além de ações de orientação aos colaboradores sobre o descarte correto do lixo, a reciclagem e a menor produção de lixo. Durante o ano, foi possível realizar a comercialização de papelões e o valor foi revertido em ações beneficentes.


Faz a **vida** acontecer.

Meridional Serra

Korus Saúde

REDEMERIDIONAL.COM.BR

Av. Eldes Scherrer Souza, 488 - Civit II, Serra - ES
29168-060 | TEL.: 27 3346-2010