

2 0 2 4

# RELATÓRIO: GESTÃO, DESEMPENHO E RESULTADOS



**Meridional**

Vitória

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 Vitória .....	11
• Linha do Tempo .....	13
• Destaque 2024 .....	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
• Cuidado Centrado no Colaborador .....	32
• Cidadania Empresarial .....	34

# 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 Vitória** adota no presente diversas ações, consolidando normas e regimentos, no sentido de orientar seus colaboradores a alcançarem o melhor desempenho sustentável.

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

Além da excelente estrutura física, equipamentos modernos e serviços de ponta, o Meridional Vitória 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  
Benjamin 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.

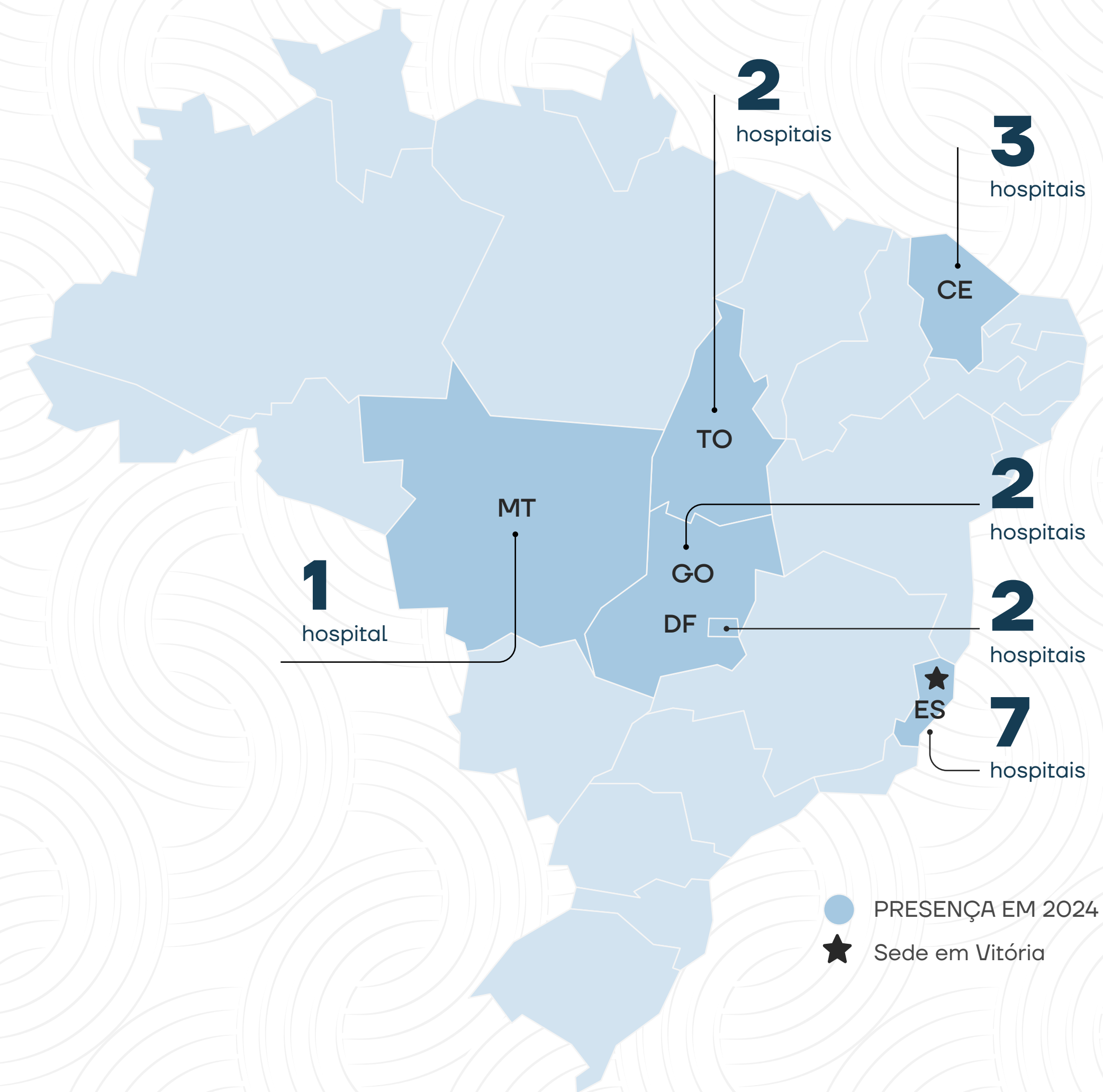
O reconhecimento de nossa atuação vem por meio de creditações nacionais e internacionais, como ONA nível 3, ACSA, QMENTUM.7 e UTI Top Performer. Também somos membros integrantes da Associação Nacional de Hospitais Privados (ANAHP).

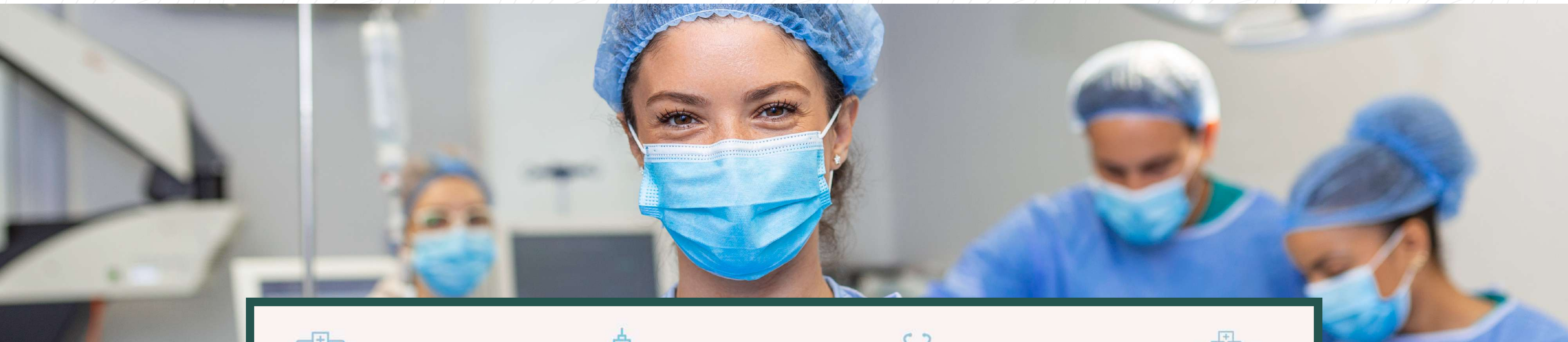


# PRESENÇA NACIONAL

# 17

hospitais em regiões estratégicas no plano de expansão da Companhia.





**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 **2024**

---

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



**EMERGÊNCIA**



# HISTÓRICO E CONTEXTO

O Meridional Vitória 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.

O Meridional Vitória, que nasceu com o nome Maternidade Santa Úrsula, foi idealizado por um grupo de aproximadamente 20 médicos e sócios, com o objetivo de implantar uma unidade voltada para o exercício da medicina através da atuação no ramo hospitalar, na área de ginecologia e obstetrícia.

Foi fundada em 19 de abril de 1983 e atuou em 4 endereços anteriores até conquistar sua sede própria em 1993, na Rua Desembargador José Fortunato Ribeiro, em Vitória.

Com o passar dos anos, o hospital absorveu outras especialidades médicas, se tornando o hospital geral de média e alta complexidade. Há mais de 30 anos, se mantém como referência no ramo de ginecologia e obstetrícia no estado do Espírito Santo.



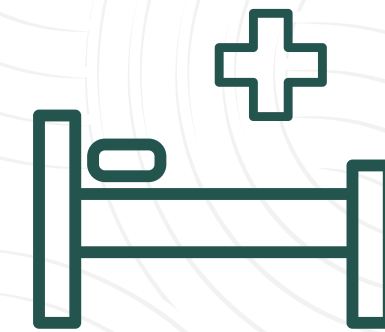


# NOSSOS NÚMEROS ATUAIS



**10**

leitos de UTI



**51**

leitos de UI



**10**

leitos de UTIN/UTIP



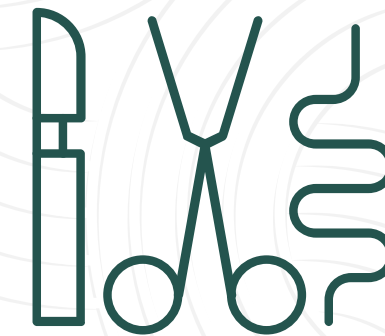
**71**

leitos instalados



**02**

salas de parto



**06**

salas cirúrgicas



**50**

consultórios

# LINHA DO TEMPO

Entre as ações do Meridional Vitória em 2024, a unidade prevê iniciativas focadas no crescimento, no desenvolvimento e na melhoria contínua, nos âmbitos de infraestrutura, processos e tecnologia.

Ao longo desses anos, o Meridional Vitória avançou de forma consistente em sua estrutura e qualidade assistencial. Entre as principais entregas, destacam-se a adequação do Centro Cirúrgico, a inauguração do Pronto-Socorro, do Centro de Especialidades e do setor de Oncologia, além da expansão que acrescentou 23 novos leitos e duas salas cirúrgicas. Nesse período, também foram inaugurados os serviços de Radioterapia e obtido o reconhecimento de excelência UTI Top Performer. A conquista da Acreditação Plena – ONA 2 reforçou o compromisso com a segurança e a qualidade do cuidado. O prêmio Marcas Ícones consolidou o hospital entre as instituições de alto desempenho.





Desde a sua incorporação, em 2019, o Meridional Vitória 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:

## PRONTO-SOCORRO

Pacientes em situações de urgência e emergência recebem atendimento de excelência no Pronto-Socorro do Meridional Vitória. Contamos com um plantão completo que abrange as especialidades de Clínica Geral, Ginecologia e Obstetrícia, Ortopedia e Pediatria. Além disso, temos um time de cirurgiões de sobreaviso, garantindo um atendimento seguro e eficaz em todas as situações.

Nossas instalações incluem uma sala de emergência equipada com tecnologia para procedimentos de alta complexidade, salas de pequena cirurgia e nebulização, além de consultórios e leitos de repouso confortáveis.

## MATERNIDADE

Referência em cuidados materno-infantis, nossa maternidade dispõe de uma equipe de ginecologistas, obstetras e anestesistas disponíveis 24 horas. Com ampla experiência em partos, garantimos um atendimento com eficiência, qualidade e segurança.



## UTI

A Unidades de Terapia Intensiva (UTI) é projetada para o cuidado intensivo e especializado de pacientes em estado crítico. Ela conta com uma equipe multidisciplinar composta por médicos intensivistas, enfermeiros especializados, fisioterapeutas, psicólogos, nutricionistas, farmacêuticos e outros profissionais de saúde. Essa colaboração multiprofissional é fundamental para alcançar os melhores resultados assistenciais.

A UTI Adulto possui um time altamente qualificado, com resultados assistenciais comparáveis aos dos melhores centros de tratamento intensivo do país. Em 2024, nossa UTI foi reconhecida com um dos principais selos de qualidade do Brasil, conquistando a certificação de UTI Top Performer, destacando-se em um seleto grupo de unidades em todo o país.

## UTI NEONATAL

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

## CENTRO CIRÚRGICO

O Centro Cirúrgico do hospital é equipado com tecnologia avançada e conta com salas de cirurgia devidamente equipadas para a realização de procedimentos cirúrgicos de diferentes especialidades.

A equipe é composta por cirurgiões especializados, anestesistas e profissionais de enfermagem altamente capacitados.



## CENTRO DE MATERIAL E ESTERILIZAÇÃO (CME)

O CME é responsável pelo processamento, esterilização e distribuição de materiais médico-hospitalares, garantindo a qualidade e segurança dos instrumentos utilizados nos procedimentos cirúrgicos e demais atendimentos.

## SCIH

O Serviço de Controle de Infecção Hospitalar (SCIH) é responsável pela implantação de medidas de prevenção e controle de infecções hospitalares. Ele realiza ações de vigilância, capacitação e orientação dos profissionais de saúde, garantindo um ambiente seguro para os pacientes, visitantes e funcionários.

## LABORATÓRIO

Seguindo uma tendência de primarização de serviços essenciais, a gestão da segurança do paciente no Meridional Vitória se destaca por manter um elevado padrão de qualidade institucional. Para isso, contamos com um laboratório próprio de análises clínicas, que impacta diretamente na assistência oferecida.

Esse serviço proporciona maior agilidade e resolutividade na entrega de exames, garantindo resultados de forma segura e confiável. A rapidez na entrega é possível graças à aquisição de modernos equipamentos, que otimizam todo o processo.

# AMBULATÓRIO

O Ambulatório do hospital é responsável por consultas médicas, exames diagnósticos e acompanhamento de pacientes em regime ambulatorial. É um espaço dedicado ao atendimento de especialidades médicas diversas, proporcionando acesso rápido e eficiente aos serviços de saúde.

# RADIOTERAPIA

A Radioterapia Meridional é uma referência no tratamento de pacientes com diagnóstico de câncer. A radioterapia é realizada com o uso de um equipamento chamado acelerador linear. No Hospital Meridional Vitória, contamos com a avançada máquina Versa HD, que nos permite oferecer o melhor tratamento possível aos nossos pacientes.



# ONCOLOGIA

O setor de Oncologia do Meridional Vitória oferece tratamento especializado para pacientes com câncer. Conta com uma equipe de médicos oncologistas e hematologistas, enfermeiros especializados em Oncologia, psicólogos, entre outros profissionais, para fornecer um cuidado abrangente e individualizado aos pacientes.



## 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 Vitória 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 Vitória 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 devido diagnóstico médico, é possível iniciar o tratamento. Para ajudar na congestão nasal, a lavagem do nariz com soro fisiológico é uma boa aliada. Medicamentos sintomáticos e hidratação reforçada auxiliam a aliviar os outros sintomas.



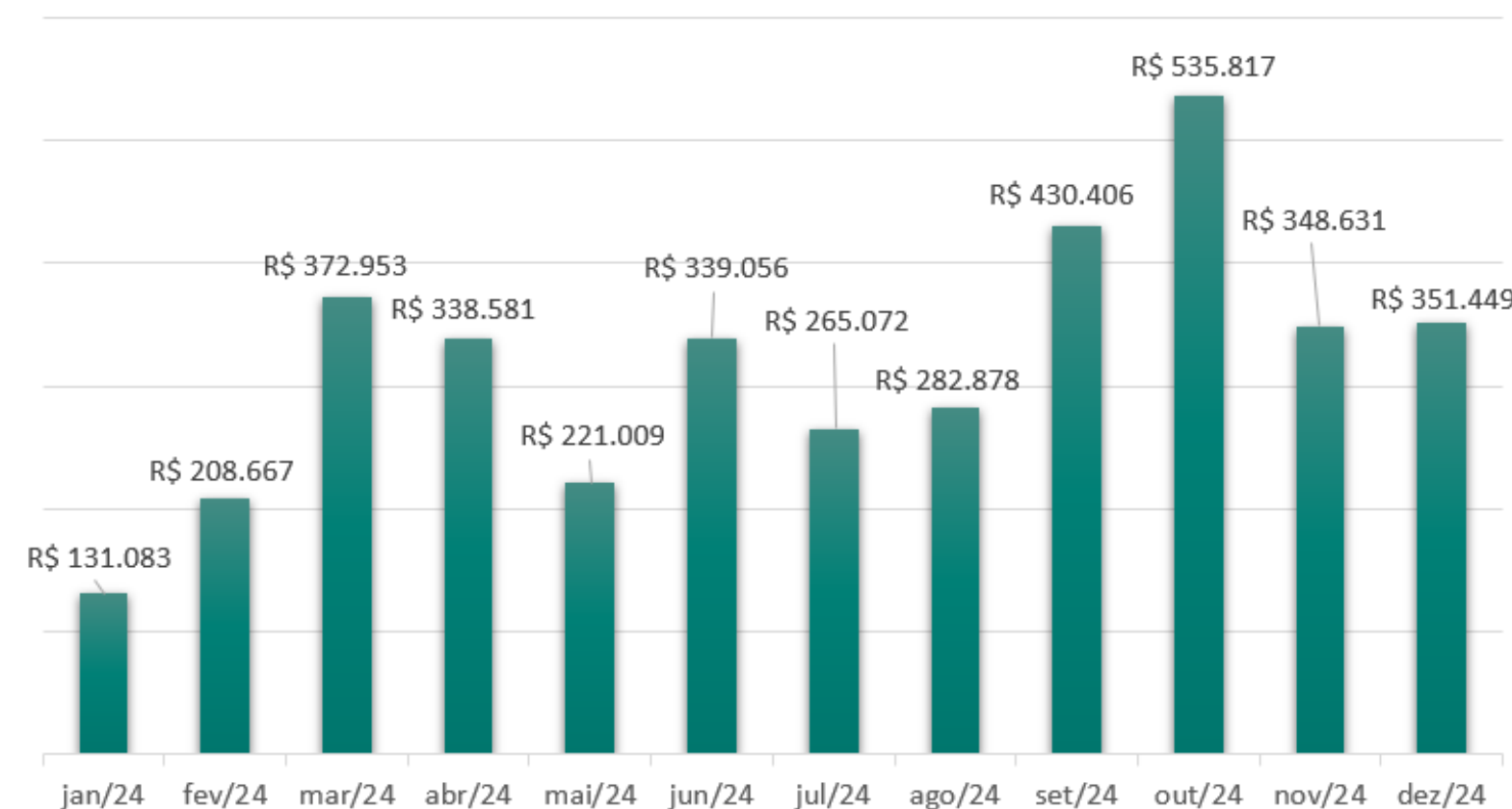
Algumas das inserções da Rede Meridional na mídia jornalística;

• **COMO NOS RELACIONAMOS** •

Através de todas essas inserções de mídia publicadas, a Rede Meridional acumulou, apenas em 2024, um valor de mídia conquistado de mais de dois milhões de reais.

**Valorização de Mídia - Rede Meridional**

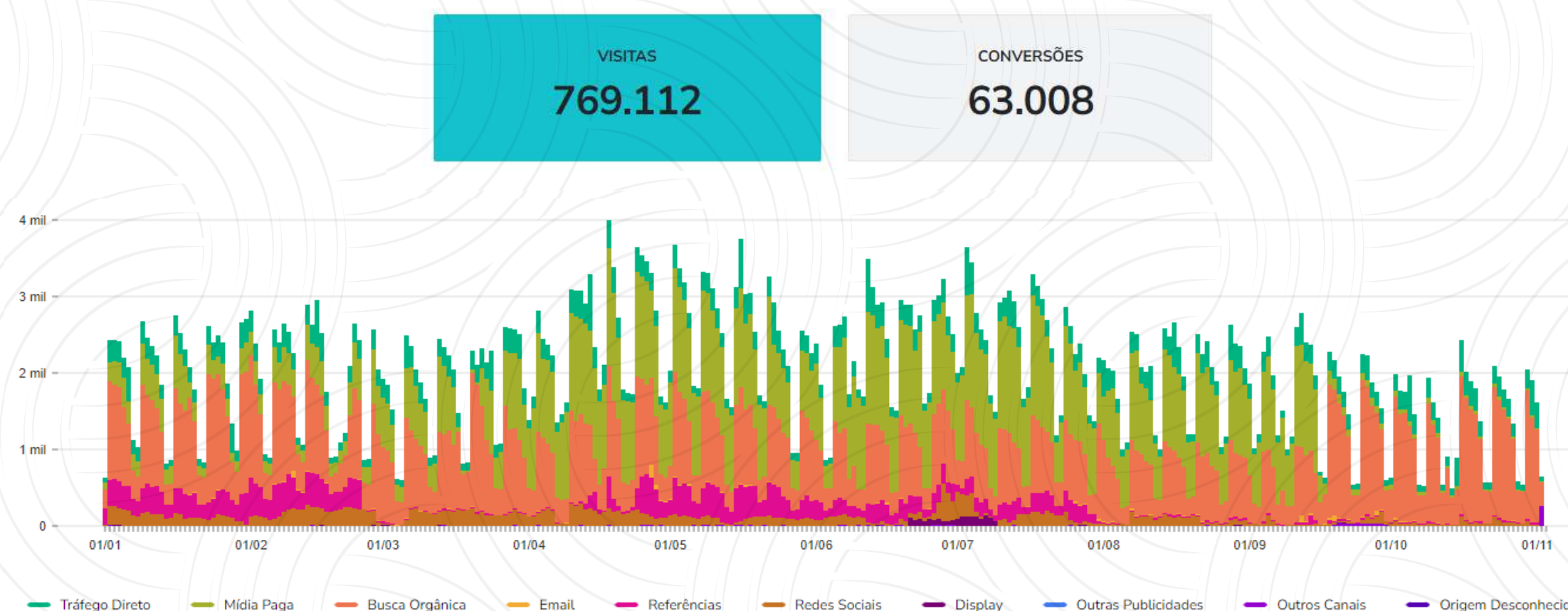
**Valores conquistados na mídia  
(R\$ Geral x acumulado)**



Acumulado dos meses janeiro de 2024 a dezembro de 2024: R\$ 3.825.602

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 2024, de 14% no número seguidores no Instagram (total 27.861), e mais de 750 mil visitas totais aos seus canais, que foram convertidas em mais de 60 mil novos cadastros no recebimento de conteúdos do Meridional Vitória.



## • COMISSÕES LEGAIS •

COMISSÃO	RESPONSÁVEL	LEGISLAÇÃO	PERIODICIDADE
CCIH	MÉDICO	PORT. 2616 12/05/1998	QUADRIMESTRAL
TERAPIA NUTRICIONAL	NUTRÓLOGO	PORT. 272n 08/04/1996	SEMESTRAL
ÓBITO	MÉDICO	RESOL. 2171 30/10/2017	QUINZENAL
ÓBITO MATERNO INFANTIL	MÉDICO	RESOL 11779 05/06/2008   RESOL 72 11/11/2010	QUINZENAL
PRONTUÁRIO	MÉDICO	RESOL CFM 1638/2002	TRIMESTRAL
NSP	DIREÇÃO CLÍNICA	RDC 36/2013	QUINZENAL
CIHDOTT	ENFERMEIRO	LEI 9434 FEVEREIRO 1997	SEMESTRAL
CIPA	SESMT	NR-5	MENSAL
RADIOPROTEÇÃO	SESMT	RESOL CNEN 130 - MAIO 2012	TRIMESTRAL
PADRON. MAT/MED	FARMACÊUTICO	PORT. 169 - AGOSTO 2012	MENSAL
RESÍDUOS	ENFERMEIRA SCIH	RDC 306/2004 - ANVISA	TRIMESTRAL
ÉTICA MÉDICA	DIREÇÃO CLÍNICA	CÓD. ÉTICA MÉDICA. LEI 326/1957	S/N
ÉTICA ENFERMAGEM	ENFERMEIROS	COREN 564/2017	BIMESTRAL
OBRAS	MANUTENÇÃO PREDIAL	LEI 6138-26/04/2018	TRIMESTRAL
REPROCESSA M.	ENFERMEIRO	RDC 156 - 11/08/2006	MENSAL

# 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.

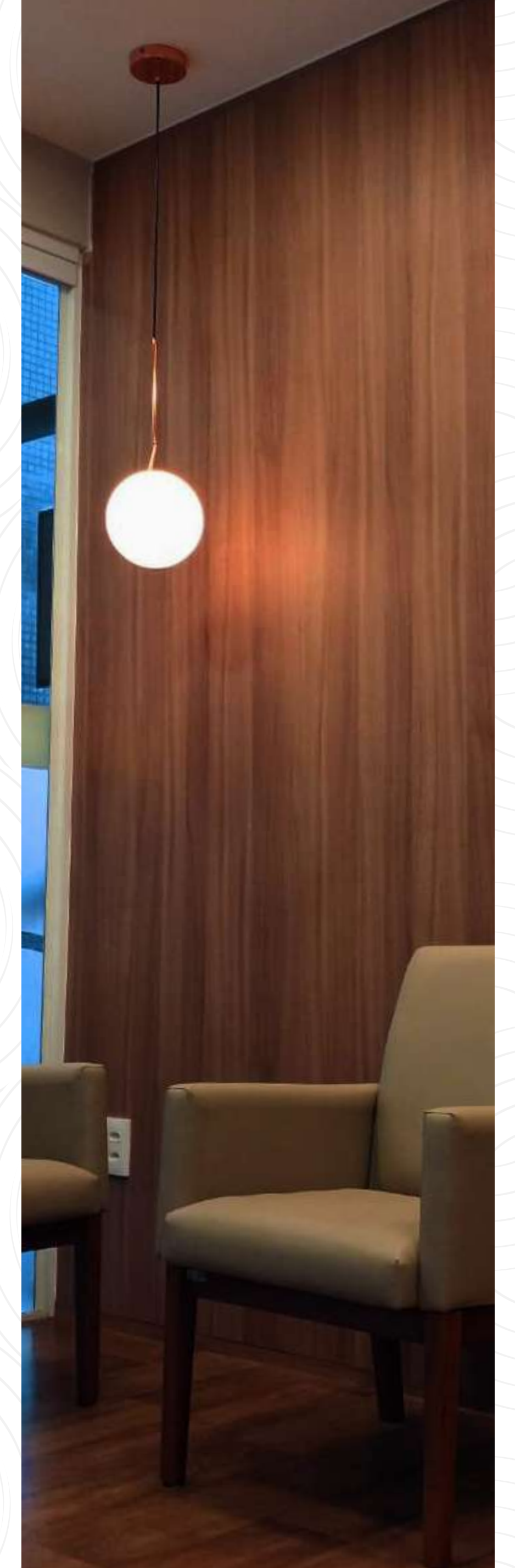
O Manual de Compliance é direcionado ao seguinte público:

- 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 Vitória 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 Vitória 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

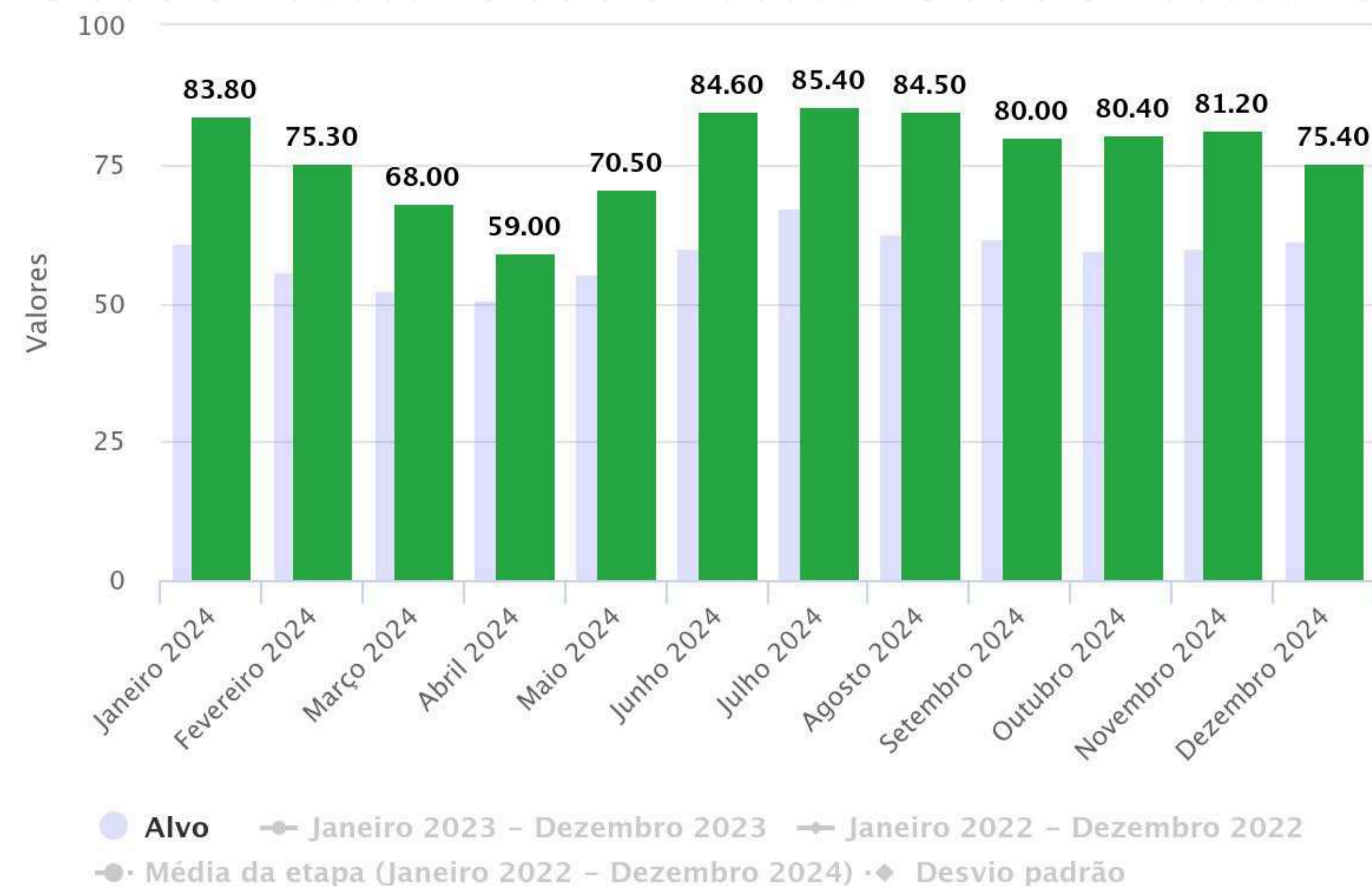
No Meridional Vitória, pacientes e familiares têm acesso à Assistência Psicológica, que oferece suporte durante o processo de adoecimento, tratamento e cura. A solicitação pode ser feita pelo paciente, por familiares ou pela equipe do hospital, bastando consultar o enfermeiro responsável.

## 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 Vitória 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 Vitória 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

Nossa excelência e resolutividade trazem os resultados que precisamos para fazer a vida acontecer. Nossas creditações são a prova disso.

Cada acreditação é avaliada e concedida por organizações externas e independentes, simbolizando qualidade, resultado e alto padrão no atendimento. São conquistas muito importantes para o Meridional Vitória e toda a Rede Meridional, que colocam a sua vida, segurança e satisfação em primeiro lugar.

Um hospital acreditado está em melhoria contínua, porque quer dizer que a manutenção de sua qualidade é constantemente avaliada. E assim, se cria uma cultura com todos os nossos profissionais – uma cultura que preza pela excelência em tudo que faz.

DESDE 2023 – Acreditação Ona 2 – Acreditado Pleno, pela Organização Nacional de Acreditação (ONA), que avalia o cumprimento dos padrões de qualidade e segurança, além de analisar os padrões ONA de gestão integrada, visando que processos ocorram de maneira fluida e plena comunicação entre as atividades realizadas.

• **SEGURANÇA E GERENCIAMENTO DO RISCO ASSISTENCIAL** •

O Meridional Vitória 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 Vitória 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.

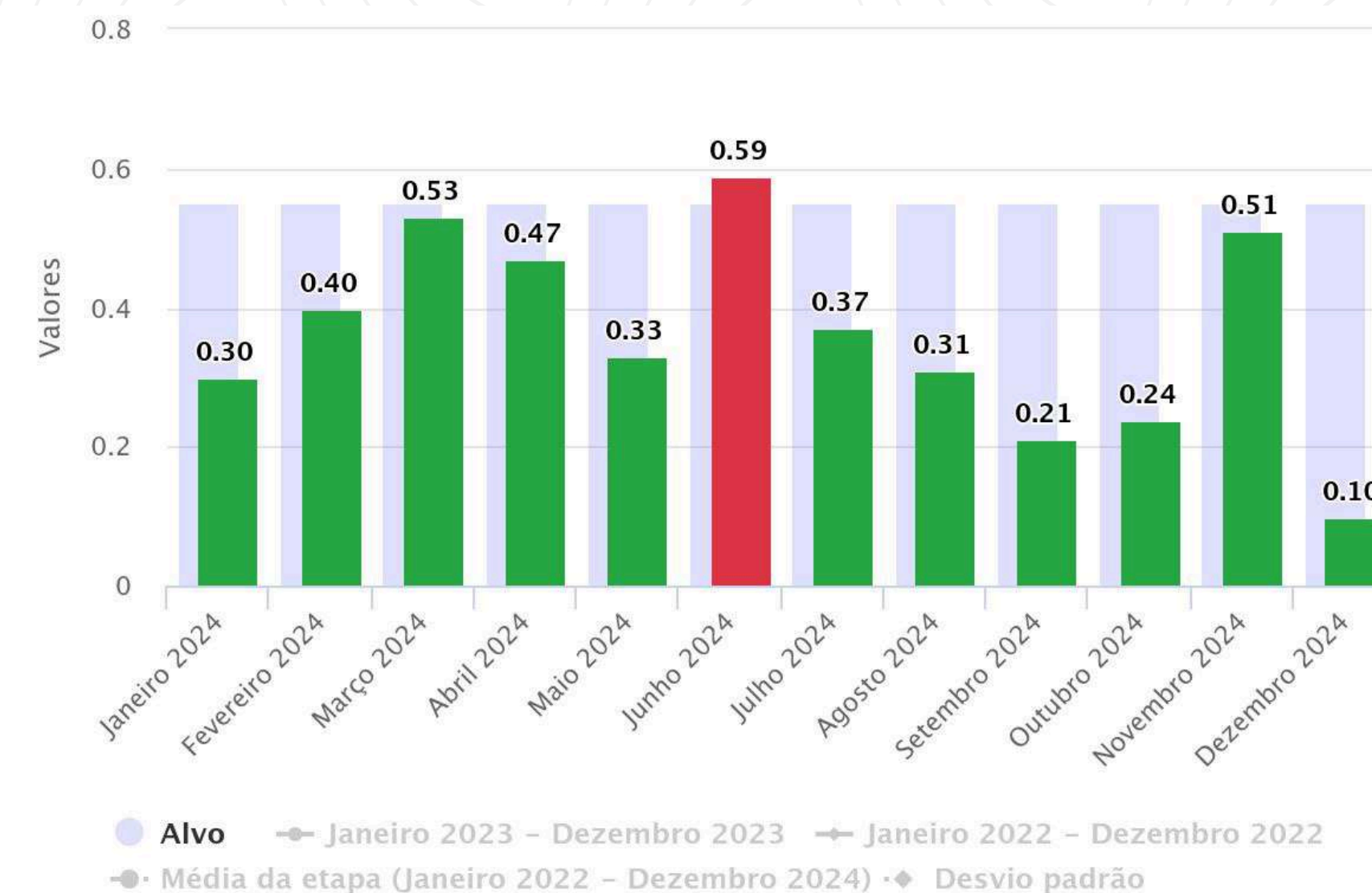
Avaliamos todos os pacientes internados em nossas unidades de Terapia Intensiva, quanto à gravidade e probabilidade de uma evolução desfavorável, ou seja, o óbito.

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 à meta. Em 2024, apresentamos uma taxa de 0.36. Demonstrando que a nossa taxa é inferior ao que seria esperado, dada a gravidade clínica.



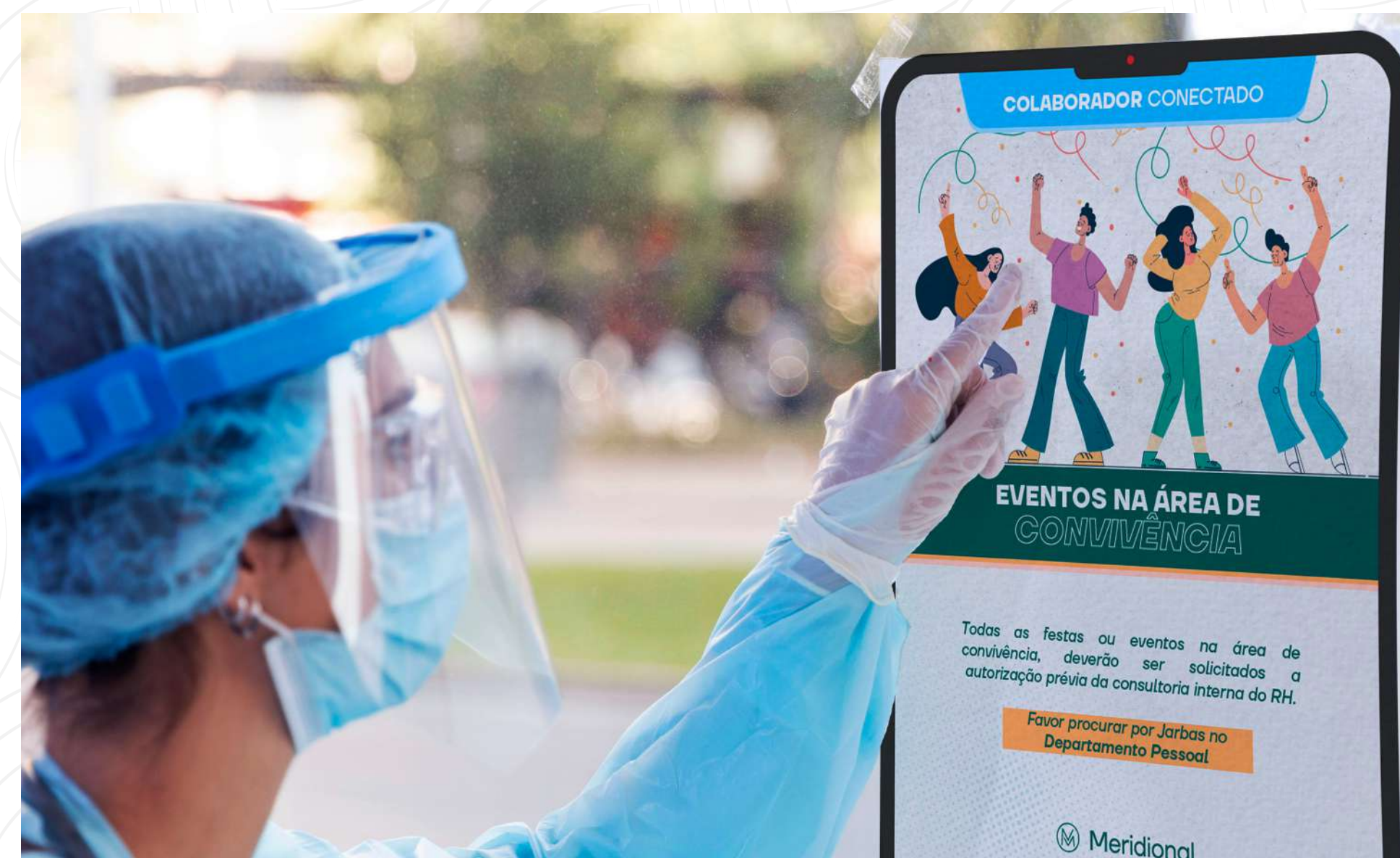
## COMUNICAÇÃO INTERNA

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 Vitória. 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 informação 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

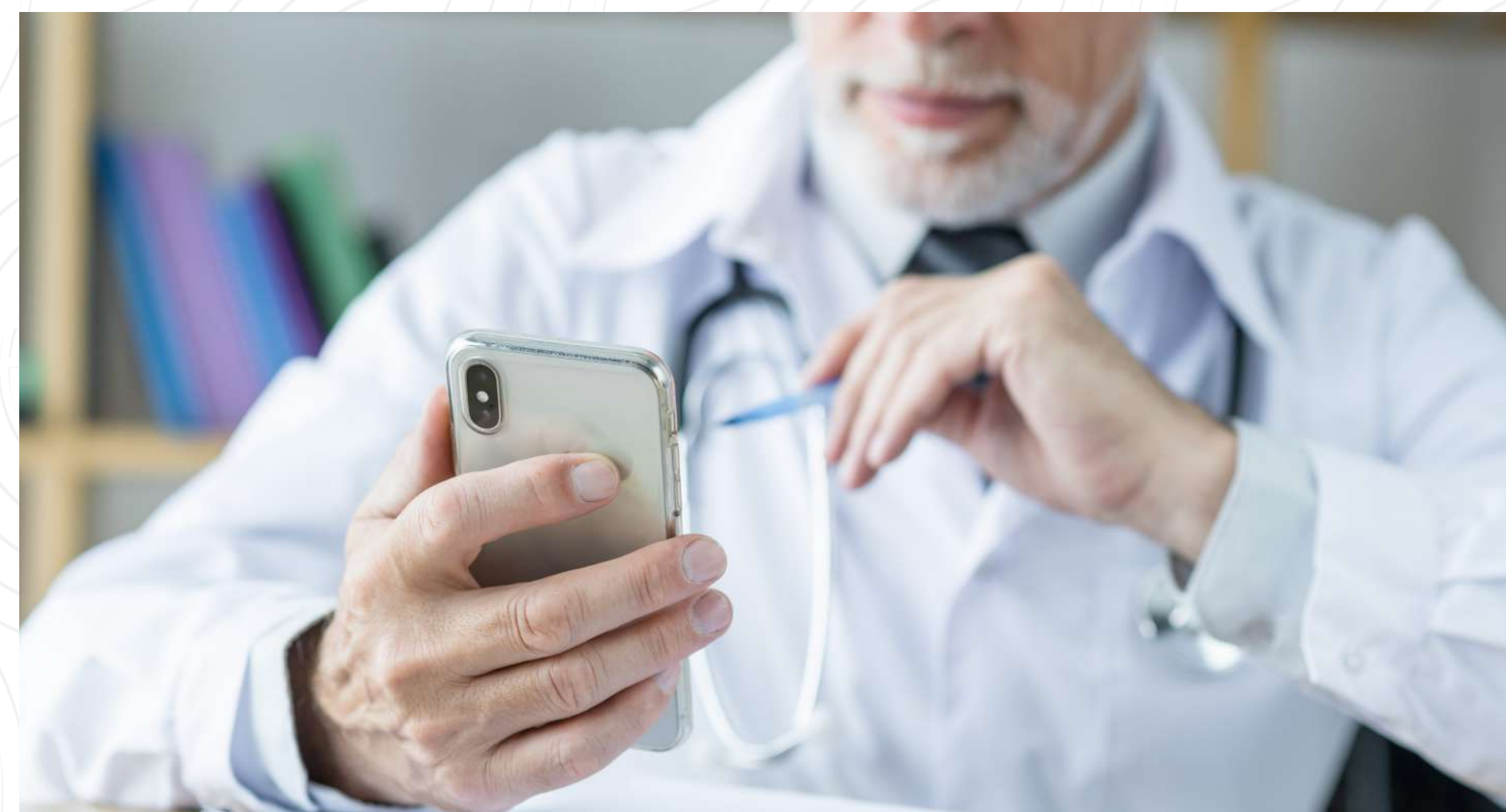
Nossos colaboradores recebem orientação assim que entram na empresa, através do treinamento de integração de como se comportar nas mídias sociais. Onde são sugeridos ao colaborador:

- 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 Vitória.

## AÇÕES DE RESPONSABILIDADE SOCIAL

O compromisso com a vida está presente em todas as ações do Meridional Vitória, 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 Vitória 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 Vitória 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.

## PROGRAMAS VOLTADOS PARA GESTÃO 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.

## 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

## Vitória

Kora Saúde

REDEMERIDIONAL.COM.BR

Rua Desembargador José Fortunato Ribeiro, nº 30, Mata da Praia  
CEP 29066-070 | TEL: (27) 2122-4000