2021 - 2023

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

Meridional
Praia da Costa
Kora Saúde

Faz a **vida** acontecer.

SUMÁRIO

- Mensagem da Presidência 4
- A Kora Saúde 5
- Raio-X da Kora Saúde 7
- Introdução ao Relatório de Sustentabilidade 9
- Breve Histórico do Meridional Praia da Costa 11
- Destaque 2021-2023 14
- Estrutura 15
- Compliance 20
- Como nos Relacionamos 21
- Relacionamento com o Cliente 24
- Desempenho Social 25
- Segurança e Gerenciamento do Risco Assistencial 26
- Centro de Ensino Rede Meridional 30
- Cuidado Centrado no Colaborador 31
- Práticas de Bem-estar e Desenvolvimento dos Colaboradores 33
- 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 Praia da Costa** adota no presente diversas ações, consolidando normas e regimentos, no sentido de orientar seus colaboradores a alcançarem o melhor desempenho sustentável.

O Meridional Paraia da Costa é referência em atendimento médico hospitalar no Espírito Santo.

Além da excelente estrutura física, equipamentos modernos e serviços de ponta, o Meridional Praia da Costa 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.

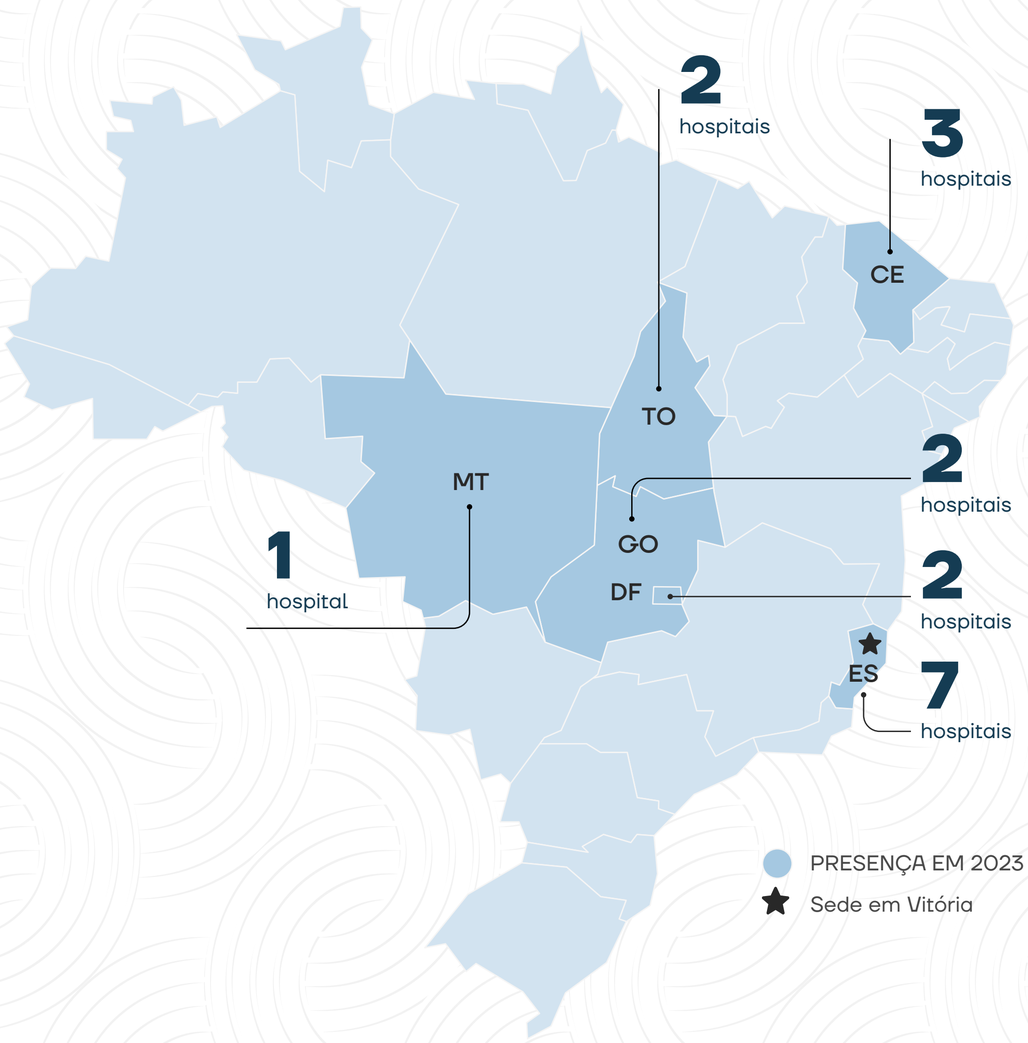
Com uma estrutura moderna e profissionais de saúde com olhar humano e altíssimo nível técnico, somos referência em transplantes de órgãos e especialidades como oncologia, cardiologia, neurologia, pediatria, ginecologia e obstetrícia, entre outros. Também prestamos serviços auxiliares de apoio diagnóstico,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

MAIS DE
450 mil
internações
ao ano

MAIS DE
100
salas
cirúrgicas

MAIS DE
2.000
leitos, dos quais
500 são de UTI

MAIS DE
100 mil
cirurgias por ano

MAIS DE
10 mil
médicos

MAIS DE
11 mil
colaboradores

MAIS DE
1 milhão
de atendimentos anuais
no Pronto-Socorro

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 de Sustentabilidade **2022 • 2023**

O Relatório de Sustentabilidade do Meridional Praia da Costa busca responder a todas as questões que envolvem os temas relevantes de sustentabilidade da instituição, conforme descrito a seguir.

VISÃO E COMPROMISSO

O Meridional Praia da Costa tem como visão ser referência nacional em assistência hospitalar, aliando a excelência médica à eficiência em gestão, tornando-se referência em sustentabilidade na área da saúde e assumindo o compromisso de promover a saúde e o bem-estar dos pacientes, colaboradores e comunidade, de forma responsável e sustentável.

ESCOPO DO RELATÓRIO

O Relatório abrange todas as áreas de atuação do hospital, desde a gestão interna até a prestação de serviços de saúde à comunidade.

METODOLOGIA

Os dados e informações apresentados no Relatório foram coletados por meio de uma abordagem participativa, envolvendo a colaboração de diferentes departamentos e profissionais do hospital. Foram utilizadas metodologias de medição de impacto ambiental, indicadores de desempenho e *feedback* dos *stakeholders*.

HOSPITAL
MERIDIONAL
PRAIA
DA COSTA
AMBULÂNCIA

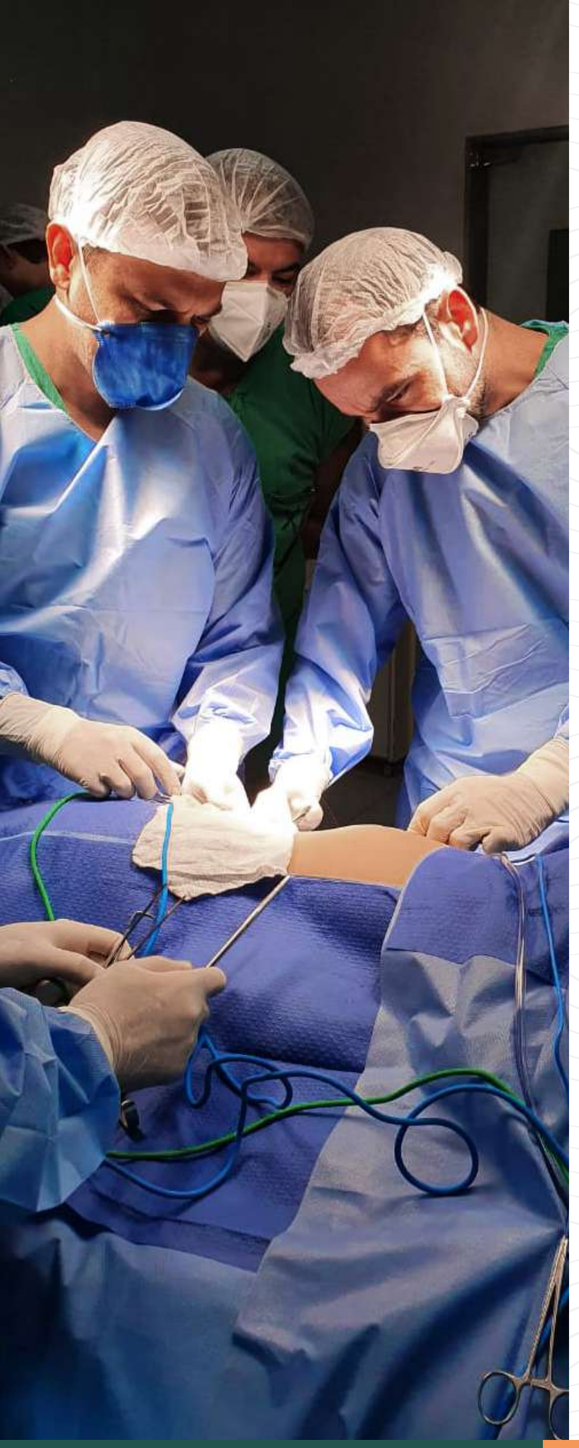
HISTÓRICO E CONTEXTO

Inaugurado em 17 de agosto de 1996, localizado em uma região privilegiada no município de Vila Velha (Região Metropolitana da Grande Vitória - ES) – cenário de um dos mais belos cartões-postais do Espirito Santo.

Incorporado à Rede Meridional (2018 surge a Kora Saúde) em 2008, 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 obstétrico.

Atua com excelência, de forma pioneira, em diversas áreas, como terapia intensiva, cardiologia, clínica médica, infectologia, hematologia e oncologia.

O Meridional Praia da Costa 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

40
leitos de UTI

46
leitos de unidade de internação

86
leitos instalados

LINHA DO TEMPO

Entre as ações do Meridional Praia da Costa em 2022-2023, a unidade prevê iniciativas focadas no crescimento, no desenvolvimento e na melhoria contínua, nos âmbitos de infraestrutura, processos e tecnologia.

No ano de 2021, o Meridional Praia da Costa investiu em tecnologia revitalizando o parque tecnológico, com destaque para aquisição de novo e mais potente aparelho de tomografia computadorizada. Investiu ainda em melhorias estruturais incluindo a revitalização da ala de internação próxima ao centro cirúrgico. No decorrer do ano de 2022/2023 o ambulatório recebeu uma revitalização e passa também a fazer parte do PASA, em parceria com a Vale.

Desde a sua inauguração, em 1996, o Meridional Praia da Costa 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 CIRÚRGICO

O Centro Cirúrgico do Meridional Praia da Costa é composto por salas equipadas com modernos aparelhos que aumentam a segurança dos procedimentos realizados no local proporcionando a realização de cirurgias de alta complexidade como cirurgia cardíaca em adultos e pediátrica.

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.

SALA DE PARTO

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 Praia da Costa investiu na criação de uma Sala de Parto para atender as gestantes que sonham com um parto normal e humanizado.

Iluminação especial, banheira, chuveiro, cama e cadeiras apropriadas, e equipe multidisciplinar são alguns dos diferenciais da unidade que visa proporcionar tranquila e intimista atmosfera para a mãe e o bebe. O espaço é próximo ao centro cirúrgico e 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 Praia da Costa, 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 plantonistas 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 Praia da Costa, 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.

Todos os apartamentos do Meridional Praia da Costa têm banheiros privativos e são equipados com TV, frigobar e ar-condicionado, para mais conforto do paciente.

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 Praia da Costa 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 Coulter LH 750, 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 Praia da Costa, 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:

- **Sobreaviso Neurológico:** atendimento rápido e eficaz para reduzir os danos de um AVC.
- **Plantão Obstétrico 24h:** suporte interrupto 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 Praia da Costa 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 Praia da Costa investe continuamente na humanização da unidade. Por isso, conta com leitos de UTI que preservam a privacidade do paciente (boxes exclusivos) e oferecem TV, poltrona confortável e graduação da intensidade da luz, incluindo ainda janelas e a adoção da prática de visitas estendidas.

UTI NEONATAL

Referência no Estado, a Unidade de Terapia Intensiva Pediátrica e Neonatal do Meridional Praia da Costa 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.

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.

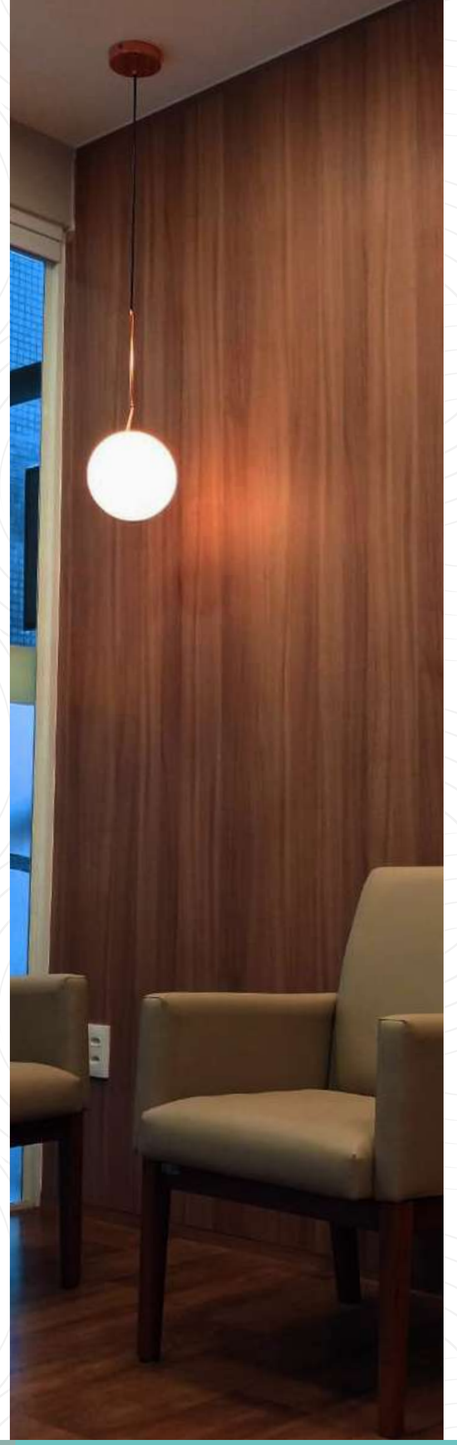
O Manual de Compliance é direcionado ao seguinte público:

- 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.



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 Praia da Costa 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 Praia da Costa se tornaram fontes para diferentes temas do setor de saúde, o que reforçou nosso propósito de compartilhar conhecimento. Os resultados são significativos: mais de 300 reportagens com conteúdo positivo publicadas na imprensa só no ano de 2023.

2 Rede Diário — Saúde

Procedimento de perfusão abdominal direto no câncer

Hospital utiliza, pela primeira vez no Estado, nova máquina de perfusão abdominal que atinge direto as células do câncer.

O Hospital Meridional Cariacica utilizou pela 1ª vez no ES nova máquina de perfusão de quimioterapia em uma peritonectomia.

A equipe do médico Alberto Stein fazendo a peritonectomia

A equipe multidisciplinar do Hospital Meridional Cariacica utilizou, pela primeira vez no Estado, a nova máquina de perfusão de quimioterapia, em uma peritonectomia; -'cirurgia para retirada da camada que recobre os órgãos abdominais' com infusão de quimioterapia dentro do abdômen, aquecida a mais de 40 graus Celsius. O equipamento consegue atingir a temperatura ideal, entre 40 e 42º C, para chegar diretamente às células cancerosas.

A cirurgia aconteceu na semana passada, em um paciente com câncer na região do peritônio, que teve início no apêndice. O procedimento foi realizado com êxito, durou cerca de 6 horas e o paciente encontra-se internado para total recuperação.

De acordo com o cirurgião do 'Aparelho Digestivo' da Rede Meridional, Alberto Stein, a técnica consiste em infundir na cavidade peritoneal uma solução de quimioterapia aquecida a 40-42p C, por um período de 30 a 90 minutos, após a ressecção de todo o tumor visível. Com o aquecimento, a célula cancerosa remanescente se "abre" e facilita a entrada do medicamento.

O médico explica que a cirurgia combina duas abordagens terapêuticas. A primeira é a cirurgia citorredutora, que tem como objetivo remover o máximo possível de tecido tumoral do abdômen. A segunda é a 'hypertermic intraperitoneal chemotherapy' (Hipec), quimioterapia intraperitoneal hipertérmica, que consiste na administração de quimioterapia diretamente no abdômen durante a cirurgia.

Durante o procedimento, o cirurgião remove todos os tumores visíveis da região, em seguida faz a lavagem do abdômen com quimioterapia aquecida. A quimioterapia é administrada em temperaturas elevadas para aumentar sua eficácia, uma vez que as células de tumor são sensíveis ao calor do que as células saudáveis.

"Já realizamos peritonectomia em alguns pacientes do Meridional, mas essa é a primeira vez que utilizamos essa técnica com a nova máquina de perfusão abdominal. Essas cirurgias são extremamente agressivas e complexas, com duração de até 12 horas. Nessa intervenção conseguimos otimizar o tempo, com a combinação das abordagens terapêuticas em um equipamento preciso", relatou Stein.

Dada a alta complexidade, a cirurgia requer a atenção de uma equipe multidisciplinar especialmente treinada para estas situações. Além de unidade de terapia intensiva (UTI e centro cirúrgico devidamente equipados, são necessários cirurgiões, clínicos, instrumentadores, anestesiologistas, perfusionistas e fisioterapeutas, preparados e habilitados para cuidar dos pacientes.

A cirurgia pode ser utilizada no tratamento de alguns tipos de câncer, como o colorretal, o de apêndice, endométrio, ovário, estômago, mesotelioma. Porém, o especialista esclarece que tem de ser realizado um estudo de caso de cada paciente, pela equipe multidisciplinar; -'cirurgiões, oncologistas, radiologistas, radioterapeutas' para traçar a melhor estratégia possível para cada paciente, como foi realizado nesse caso.

Stein lembra que, no passado, as expectativas de cura para o paciente com câncer no peritôneo eram baixíssimas. Eles eram submetidos apenas a tratamentos paliativos, o que levava a óbito precoce em decorrência de complicações, principalmente a obstrução intestinal. Com a evolução das técnicas cirúrgicas como a peritonectomia junto com a Hipec, os pacientes têm chances de chegar à cura e, outros, são favorecidos com sobrevidas longas e controle dos sintomas.

O médico Alberto Buge Stein, cirurgião do 'Aparelho Digestivo' da Rede Meridional

Figamil
CARQUEJA, CAMOMILA, CHÁ VERDE, HORTELÃ COM EXTRATO DE QUASSIA E GENGIBRE
500 ML

Cotidiano

"No futuro, todo cirurgião vai ter braço robótico"

Expectativa é do cirurgião do aparelho digestivo Gustavo Peixoto. A ideia é que robôs auxiliem cada vez mais os médicos

Francine Spinassé

Com maior precisão e menores riscos e tempo de recuperação, as cirurgias robóticas mostram que vieram para ficar. No Estado, mais de 1.300 procedimentos já foram realizados.

Para os próximos anos, a expectativa é de popularização dos robôs, com a chegada de novos equipamentos no mercado e valores mais acessíveis. "No futuro, será algo normal que todo cirurgião tenha um braço robótico disponível para auxiliá-lo", afirmou o cirurgião do aparelho digestivo do Hospital Meridional Gustavo Peixoto.

Nesta semana, médicos brasileiros estrearam no País um novo tipo de robô-cirurgião: uma máquina de quatro braços que podem se separar e se reagrupar em diferentes configurações, como se fosse um "transformer".

O equipamento, da multinacional Medtronic, foi usado por uma equipe do Hospital Albert Einstein, em São Paulo, em uma cirurgia de próstata.

No Espírito Santo, a cirurgias robóticas já são realizadas desde 2020 no Hospital Meridional, em Cariacica, e no Hospital Santa Rita, em Vitória. Nos dois locais, cirurgias têm auxílio de robôs Da Vinci XI, um dos mais modernos.

Para Gustavo Peixoto, apesar da experiência com a cirurgia robótica ter comprovado segurança, eficiência e benefícios para os pacientes, ela ainda esbarra em um entrave: o alto custo.

"O maior desafio da cirurgia robótica é que ela seja acessível à população. Hoje, uma parcela pequena tem acesso, já que a parte do robô em uma cirurgia com o Da Vinci, por exemplo, tem ficado em torno de R$ 15 mil a R$ 20 mil".

O cirurgião do aparelho digestivo e responsável pelo centro de treinamento de cirurgia robótica do Meridional, Isaac Walker, ressaltou que a entrada de novos robôs no mercado é essencial para que o custo da tecnologia seja reduzido e o acesso democratizado.

"Os robôs têm sido usados em cirurgias de próstata, endometriose profunda, além de cirurgias oncológicas em geral, como câncer de intestino, estômago e outras".

A diretora técnica do Hospital Santa Rita, Griziella Januário de Andrade, pontuou que entre os benefícios desses procedimentos é que a pinça robótica é capaz de fazer movimentos que a mão humana não consegue.

"Pela delicadeza dela, consegue chegar em locais que a nossa mão não chega. A cirurgia robótica permite maior precisão, o que resulta em menor sangramento, dor e menor tempo de recuperação".

O MÉDICO GUSTAVO PEIXOTO disse que, apesar dos benefícios da cirurgia robótica, ela esbarra no alto custo

SAIBA MAIS

Cirurgias robóticas
> SÃO PROCEDIMENTOS assistidos por robôs. Na técnica, todas as manobras são conduzidas pelo cirurgião e executadas através dos braços robóticos.

Como funciona
> MESMO EXISTINDO plataformas de diferentes fabricantes, o ponto em comum é o "carro" que vai junto ao paciente onde se acoplam a câmera e os braços robóticos, que permitem operar através de incisões menores.
> O CIRURGIÃO FICA EM um console, de onde controla os braços, câmera e todos os instrumentos com uma visão HD 3D. Todos os movimentos do médico são filtrados para evitar tremores.

Indicação
> HOJE, SÃO MUITAS as cirurgias já realizadas com auxílio dos robôs, principalmente de próstata, câncer em geral, como de intestino, estômago, reto, rins, além de endometriose, cirurgia bariátrica, entre outras.
> O MÉDICO precisa ter a habilitação para operar por via robótica.

"Com a cirurgia robótica, percebemos que o paciente tem menos dor e se recupera mais rápido"
Griziella de Andrade, diretora técnica do Hospital Santa Rita

"A entrada de novos robôs ao mercado é essencial para reduzir custos e possibilitar maior acesso a cirurgias"
Isaac Walker, cirurgião do aparelho digestivo do Meridional

Benefícios
> MAIOR PRECISÃO, com melhor acesso e visualização das estruturas operadas, o que leva a menor risco de intercorrências.
> CORTES menores, com menos sangramento e recuperação mais rápida. Como o procedimento é minimamente invasivo diminui a dor.
> MENOR taxa de infecção.
> MENOR tempo de internação.

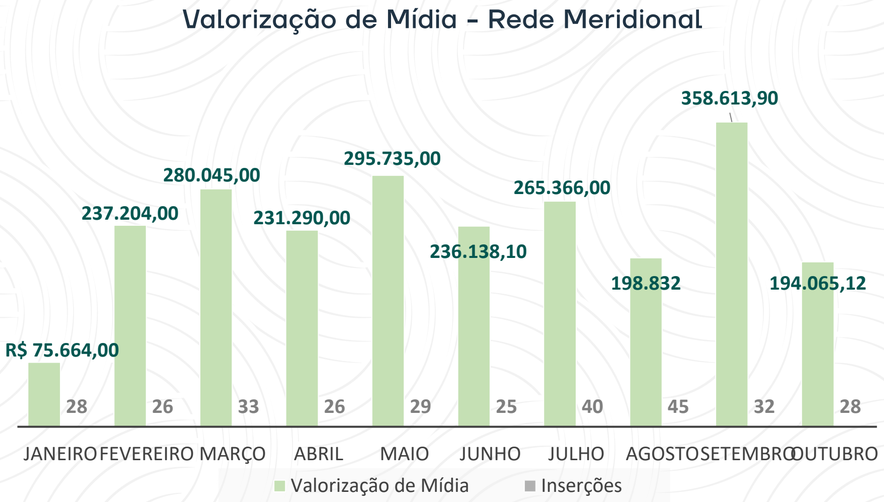
No País
> HOSPITAIS do País já contam com diferentes tecnologias na área.
> OS ROBÔS Da Vinci XI e o X, da Intuitive, estão entre os mais populares.
> ROBÔ VERSIUS, da empresa britânica CMR Surgical, é compacto e modular e também já opera no País.
> NESTA SEMANA, o robô Hugo, da Medtronic, foi usado em sua primeira cirurgia, em São Paulo.

No Estado
> NO ESTADO, os hospitais Meridional, em Cariacica, e Santa Rita, em Vitória, contam com robôs Da Vinci XI desde 2020.
> NO MERIDIONAL, desde a chegada, cerca de 700 procedimentos já foram realizados.
> NO SANTA RITA, em média, 650.

Fonte: Hospital Albert Einstein, pesquisa A Tribuna e especialistas consultados.

Algumas das inserções da Rede Meridional na mídia jornalística;

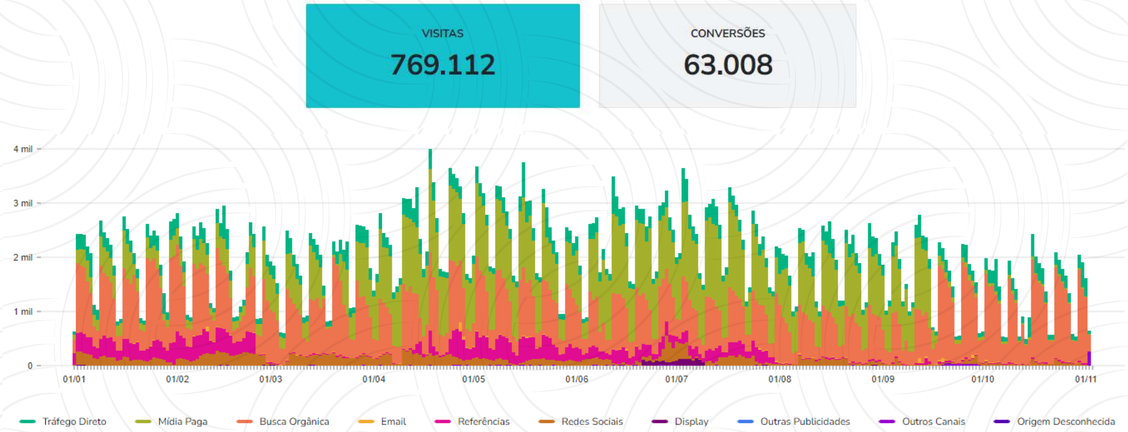
Através de todas essas inserções de mídia publicadas, o Meridional Praia da Costa acumulou, apenas em 2023, um valor de mídia conquistado de aproximadamente mais de dois milhões de reais.



Acumulado dos meses janeiro de 2023 a outubro de 2023: R$ 2.372.953,02

Nas redes sociais, a estratégia editorial dos canais do Meridional Praia da Costa foi revisitada e a base de seguidores foi qualificada para refletir o público-alvo da instituição, o que aumentou o engajamento para os conteúdos publicados.

Através dessa reestruturação de público-alvo nas mídias digitais, o hospital teve um crescimento no ano de 2023, 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 Praia da Costa.



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 Praia da Costa 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 Praia da Costa 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 Praia da Costa 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.

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.

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 Praia da Costa 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 Praia da Costa 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 Praia da Costa, 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.

O Meridional Praia da Costa 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 Praia da Costa 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.

PROTOCOLOS DE SEGURANÇA E CUIDADOS ESPECIAIS

No Meridional Praia da Costa, priorizamos a implementação de protocolos de segurança e cuidados especiais para garantir a qualidade do atendimento e a segurança dos nossos pacientes. Através de protocolos, buscamos padronizar as melhores práticas clínicas, promover a eficiência dos processos e reduzir os riscos associados a determinadas condições de saúde. A seguir, destacamos alguns dos protocolos essenciais adotados em nossa instituição e um de seus indicadores medidos no protocolo em 2023.

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.

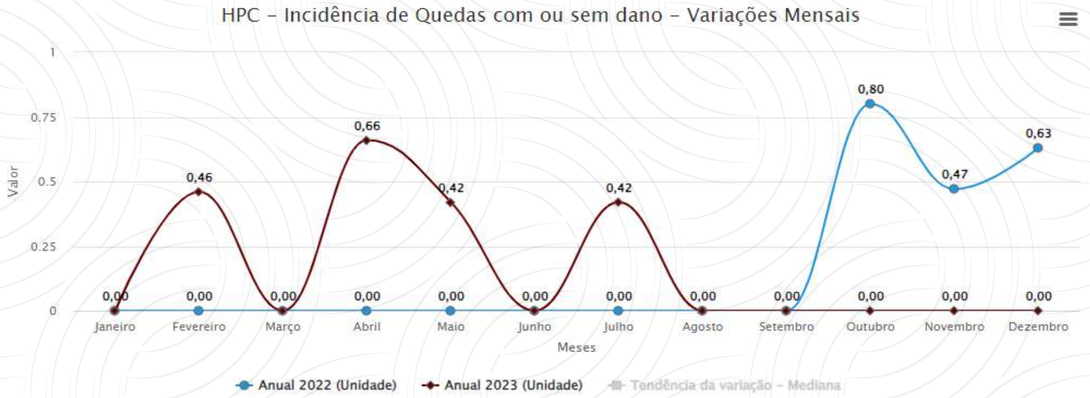
Chamamos de trombose venosa profunda a formação de um trombo (coágulo) dentro de uma veia profunda, sendo mais frequente em membros inferiores (pernas).

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.

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.

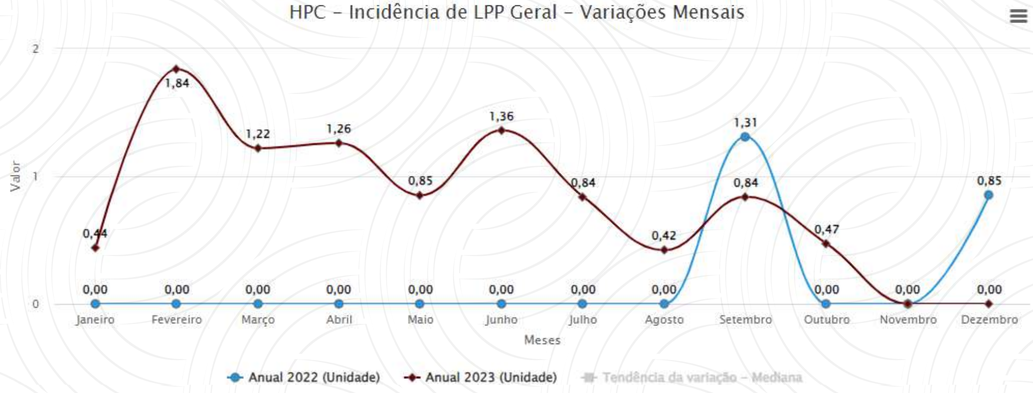
Como medida de segurança, as instituições de saúde devem identificar o risco de queda dos seus pacientes e agir preventivamente, evitando esse tipo de evento e eventuais lesões causadas por ele, através de medidas de prevenção. Todos os pacientes são orientados quanto aos riscos e às medidas de prevenção.



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

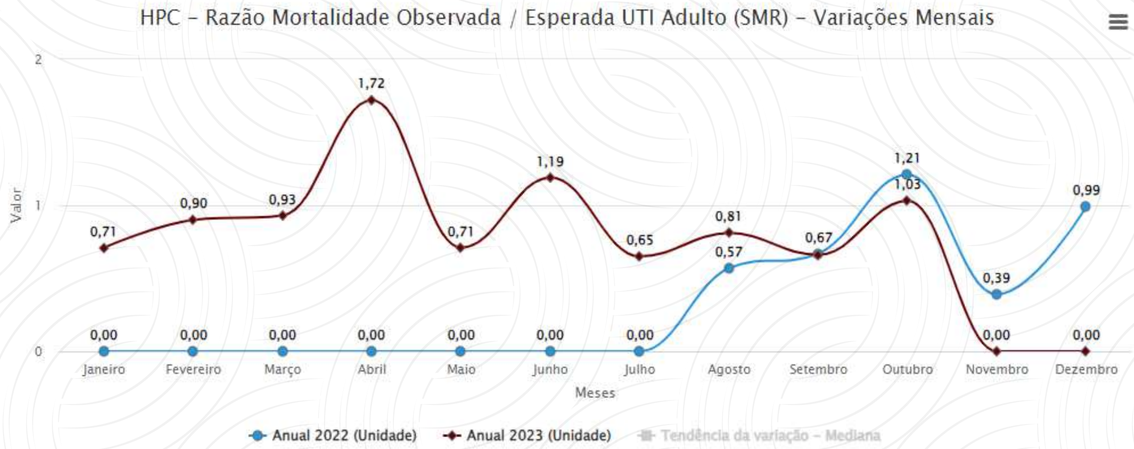
Em nossa unidade, utilizamos um sistema de gestão de análise de indicadores de Terapia Intensiva (EPIMED), utilizado pelos principais hospitais brasileiros. Através desse sistema avaliamos nossos indicadores de segurança do paciente, e benchmarking com outras instituições.

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.

Confira ao lado os nossos resultados com os indicadores estratégicos de qualidade: mortalidade em UTI.



PROGRAMA DE RESIDÊNCIA MÉDICA

O Meridional Praia da Costa, desde sua fundação em 1996, busca oferecer aos pacientes, parceiros, colaboradores e à sociedade capixaba serviços de excelência na área de saúde. O Meridional Praia da Costa contribui com a formação de excelência de profissionais da área médica, mediante a parceria de residência médica junto a Universidade Vila Velha – UVV na especialidade de clínica médica.

O objetivo 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 Praia da Costa. 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

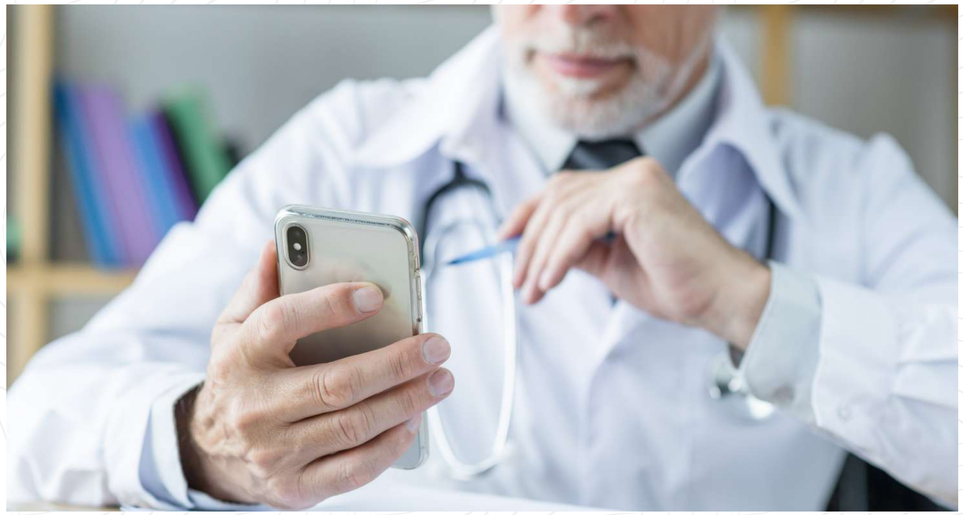
Nossos colaboradores recebem orientação assim que entram na empresa, através do treinamento de integração de como se comportar nas mídias sociais. Onde são sugeridos ao colaborador:

• 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.

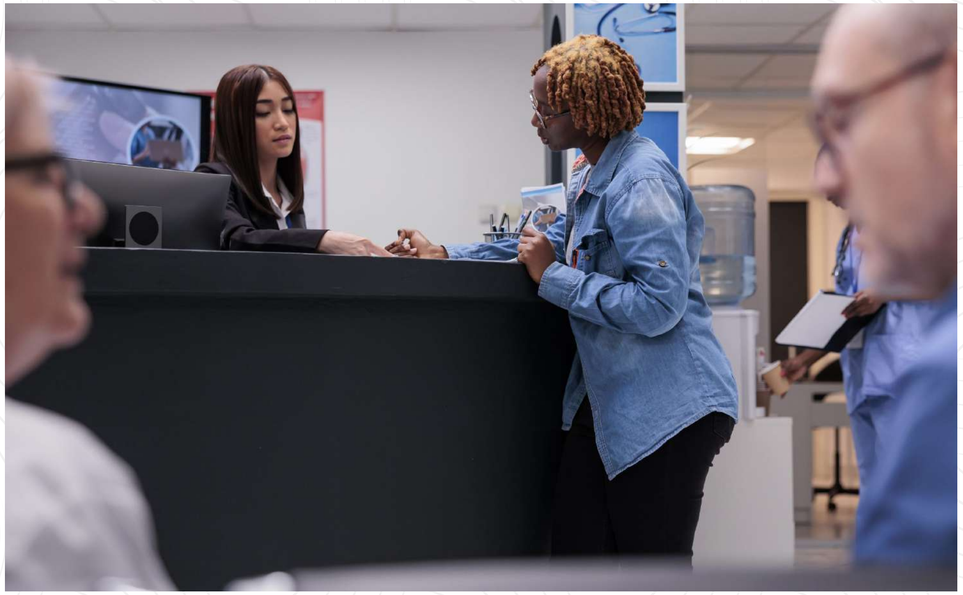
Durante o período de experiência, esse colaborador é acompanhado e avaliado quanto ao seu comportamento, suas habilidades, seus conhecimentos e suas dificuldades (técnicas e/ou comportamentais), visando compreender suas necessidades.

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 Praia da Costa.

AÇÕES DE RESPOSABILIDADE SOCIAL

O compromisso com a vida está presente em todas as ações do Meridional Praia da Costa, 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 Praia da Costa 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 Praia da Costa 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.

DIA DAS CRIANÇAS **APAE**XONADO

Por dois anos consecutivos, o Hospital realizou campanha de arrecadação de brinquedos entre os colaboradores durante o mês das crianças. As arrecadações são destinadas aos alunos da APAE do município de Vila Velha-ES.

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
Praia da Costa

Kora Saúde

REDEMERIDIONAL.COM.BR

R. Prof. Telmo de Souza Torres, 117 - Praia da Costa, Vila Velha - ES
29101-295 | TEL.: 27 3346-2010