

Área Assistencial



IMPLANTAÇÃO DA METODOLOGIA NIRS

Oferecer e promover à saúde, através de assistência qualificada e tecnologia de ponta aos pequenos pacientes. Essa é a premissa central do nosso Berçário. Por isso, implantamos, através da Vice-Diretora Clínica da Instituição e responsável pelo Berçário, Dra. Ludmila F.V. Simões e, em parceria com a PBSF, a **NIRS** -

Near Infrared Spectroscopy, que significa Espectroscopia Infravermelho Proximal, sendo uma metodologia utilizada em recém-nascidos, na qual através de feixes de luz infravermelho é possível mensurar, indiretamente, o fluxo sanguíneo em determinado local ou órgão, principalmente no cérebro.

Essa técnica é indicada para todos os bebês considerados gravemente enfermos, principalmente com doenças que alteram o sistema cardiovascular e o fluxo sanguíneo de modo geral. O intuito é complementar o conceito de UTI Neonatal Neurológica, já implantado no Hospital e Maternidade São Cristóvão, aumentando a velocidade diagnóstica e a assertividade de tratamento em crianças de alto risco para lesão cerebral.

A metodologia é uma das técnicas mais promissoras para avaliar a oxigenação do cérebro dos bebês, em *real time*. Quando realizada a monitorização contínua de função cerebral pode-se diagnosticar alterações agudas mais rapidamente, prevenindo sequelas futuras, além de prognosticar a qualidade de vida dos recém-nascidos, com precisão de mais de 90%.



SISTEMA DRIVE-THRU DE VACINAÇÃO



Pensando na segurança de nossos pacientes com idade acima de 14 anos e de todos considerados grupos de risco (comorbidades, dificuldades de locomoção, entre outros), durante a pandemia, o Grupo São Cristóvão Saúde passou a disponibilizar o “Drive-Thru de Vacinação”.

O serviço é válido para todas as vacinas do Calendário Nacional de Vacinação, não incluindo a imunização contra a Covid-19. A ação é realizada somente com agendamento

prévio na Unidade II do Centro Ambulatorial Américo Ventura.

CARRINHO ELÉTRICO PARA PACIENTES DA ALA PEDIÁTRICA

Um momento difícil como uma internação nem sempre pode ser evitado, porém muitas coisas podem ser feitas para minimizar esse efeito sobre as crianças. E o andar pediátrico do Grupo São Cristóvão Saúde, projetado especialmente para os pequenos pacientes, agora conta com mais um aliado: Um carrinho elétrico, totalmente personalizado, que transporta pacientes mirins da



internação para o Centro Cirúrgico. Essa ação visa descontrair a tensão pré-cirúrgica, tanto da criança quanto dos pais, que acompanham o paciente até o início da sedação. Já o “piloto oficial” é um colaborador preparado para dirigir o carrinho e levar o paciente até o local da cirurgia. Essa iniciativa tem o intuito de humanizar e individualizar o cuidado com cada criança.

NOVOS CONSULTÓRIOS NO PRONTO-SOCORRO ADULTO



Com intuito de agilizar e ampliar o atendimento do Pronto-Socorro Adulto, inauguramos mais três consultórios amplos e posicionados, estrategicamente, para otimizar o atendimento assistencial oferecido aos pacientes.



Os móveis, portas e revestimentos contam com acabamento ecológico e água de reuso nos vasos sanitários, além do ar-condicionado, que proporciona conforto térmico e sonoro.

Essa ampliação aumentou cerca de 40% a capacidade de atendimento desse Pronto-Socorro.

MODERNIZAÇÃO DE MAIS APARTAMENTOS NO COMPLEXO HOSPITALAR



Dando continuidade ao projeto de expansão, inauguramos, em março, a modernização de mais dois apartamentos do 4º andar do complexo hospitalar.

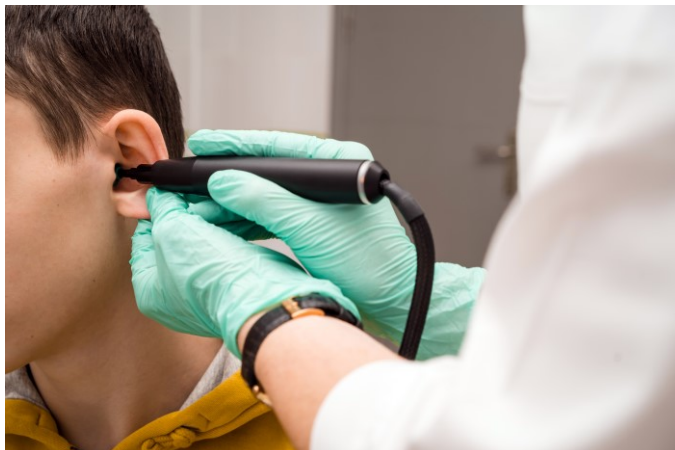
As instalações contam com móveis fabricados com material ecológico, iluminação em led, ar condicionado com conforto térmico e sonoro e água de reuso nos vasos sanitários. A estrutura

também oferece cama hospitalar motorizada, cofre, frigobar e ambiente totalmente amplo e climatizado, com decoração que remete a calma e tranquilidade, trazendo cores suaves e harmoniosas.

DISPENSÁRIO ELETRÔNICO

Em fevereiro aprovamos um projeto inovador no mercado: o Dispensário Eletrônico para o Centro Cirúrgico e Centro Obstétrico. Essa tecnologia tem como objetivo a automação dos processos de controle de estoques e, conseqüentemente, a melhoria de processos na gestão de medicamentos e materiais médicos, com base no controle de operação, segurança e rastreabilidade, resultando em ganhos no cuidado e tratamento oferecidos aos nossos pacientes.

VERTICALIZAÇÃO: OTORRINOLARINGOLOGIA



Foram apresentadas três propostas para verticalização das intercorrências e emergências de otorrinolaringologia de pacientes internados no Hospital e Maternidade São Cristóvão. Essa ação trará melhorias no acolhimento desses pacientes que não precisarão serem removidos para outros serviços dessa especialidade.

ENTREVISTAS

- MÉDICOS PARA O HOSPITAL:

Promovemos diversas entrevistas com médicos que integrarão nossos Pronto-Socorros (Obstétrico, Ortopédico, Cirúrgico, Pediátrico e Adulto), UTIs (Neonatal, Berçário, Adulto, Pediátrica e COVID-19), dependências do Hospital e Centro Cirúrgico (médicos cirurgiões e anestesistas).

- MÉDICOS PARA OS AMBULATÓRIOS :

Dando continuidade ao plano de expansão de atendimento verticalizado, seguimos em franca contratação, em regime semanal, de médicos de diversas especialidades. Desde o início do ano, foram entrevistados e aprovados mais de 50 médicos para atuação nas nossas unidades ambulatoriais.



MEDICINA INTEGRATIVA E AMBULATÓRIO DE DOR

É crescente o número de pacientes com dor crônica, prejudicando a qualidade de vida e atrapalhando atividades laborais e convívio familiar. Por isso, pensando sempre na saúde e bem-estar dos nossos pacientes, estamos implantando um protocolo que contemplará o ambulatório de dor e medicina integrativa.

BANCO DE SANGUE

Realizamos uma reunião junto a diretoria do Banco de Sangue (Grupo GSH), na qual reafirmamos um contrato com periodicidade de cinco anos, revertendo em ação institucional de grande valia, mostrando a consolidação dessa importante parceria de perdura décadas. Além disso, passaremos a ter um gestor fixo para o Grupo São Cristóvão Saúde, trazendo mais agilidade nos processos e segurança na assistência. Para esse ano, também temos um projeto de integração do sistema com o Banco de Sangue, resultando ainda mais segurança na informação dos exames e ampla rastreabilidade de todo o processo, dentro do padrão LGPD.



TRAINEE DE ENFERMAGEM



Desde 2016, trabalhamos com o Programa de Trainees de Enfermagem, visando a formação de profissionais de referência em termos comportamentais e técnicos, em nossas Unidades assistenciais. Ao todo, já formamos 27 profissionais e destes, 74% permanecem atuando conosco, o que

evidencia a qualidade e a importância do Programa. No dia 08 de março, realizamos a integração de mais 10 trainees para o projeto de capacitação de 2021. No período de execução do Programa, o trainee é acompanhado pelas áreas de Educação Continuada e Treinamento & Desenvolvimento. Durante a formação há o desenvolvimento e apresentação de um projeto de melhoria que atenda a alguma necessidade do São Cristóvão Saúde, estando de acordo com os protocolos e objetivos estratégicos da Instituição. Nosso principal objetivo é capacitar esses profissionais para atuarem no São Cristóvão Saúde, fortalecendo a performance dos times e a retenção de talentos.

RESIDÊNCIA: CIRURGIA PLÁSTICA

Promovemos uma reunião com o coordenador de Residência Médica de Cirurgia Plástica, Dr. Jorge Abel, sendo feitos alinhamentos quanto a fluxos e diretrizes Institucionais. Dessa forma, o profissional trará um microcirurgião plástico para compor a sua equipe, dando sequência ao processo de verticalização de procedimentos mais complexos.

AULA INAUGURAL DE RESIDÊNCIA MÉDICA

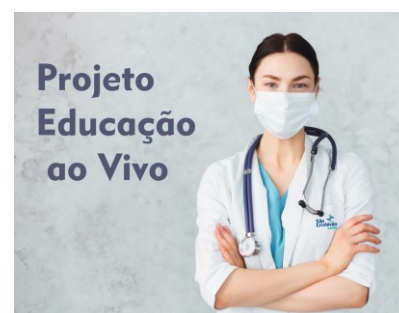


Com foco na capacitação dos profissionais e na busca contínua em oferecer atendimento de excelência aos nossos beneficiários, no dia 01 de março, realizamos, através do formato híbrido, a aula inaugural de Residência Médica, tendo áreas credenciadas no MEC: Cirúrgica Básica, Cirurgia Plástica e Mastologia. O evento foi conduzido pelo Presidente da COREME- Comissão de Residência Médica, Dr. Rodrigo Macedo da Silva, que apresentou o conceito do programa, além de mencionar os Órgãos Diretivos da Instituição.

No Grupo São Cristóvão Saúde, a Comissão de Residência Médica é composta pelos médicos especialistas: Dr. Rodrigo Macedo da Silva (Cirurgião Geral) e residentes Dra. Lia Yumi Omori Nishikawa e Dra. Luiza Wakoff de Castro Guedes; Dr. Jorge Luiz Abel (Cirurgião Plástico) e residentes Dra. Erika Couto Merladet, Dr. Rodolfo Porto Rego e Dr. Pablo Alves Pimenta; e Dr. Fernando Schuh (Mastologista) e residentes Dra. Mariana Rego Perlingeiro e Dra. Maridalvia R. S. Guimarães. O IEP – Dona Cica é a sede da COREME e disponibilizará aos profissionais diversos serviços, entre eles: acesso virtual, biblioteca, orientador científico com hora marcada, serviço de fotocópia, pesquisa científica e aulas e cursos com temática em saúde. Além disso, todas as equipes médicas apresentarão seus trabalhos científicos na Premiação Anual Administrador Hospitalar Américo Ventura 2021. Parabéns aos novos residentes médicos do Grupo São Cristóvão Saúde!

PROJETO EDUCAÇÃO AO VIVO

O Grupo São Cristóvão Saúde preza pela atualização constante dos colaboradores e, por isso, investe fortemente na Educação Continuada de seus profissionais. E a área responsável pelos treinamentos institucionais, admissionais e práticos para Enfermagem e Fisioterapia ganhou um “reforço” no período pandêmico: o projeto Educação Ao Vivo. O novo formato de aulas da Educação Continuada, iniciado em outubro de 2020, tem



garantido que nossos profissionais tenham acesso a diversas atualizações sobre conteúdos relevantes, como: uso de opioides em pacientes de cuidados paliativos, broncoaspiração, qualificar nossos profissionais, estimular a pesquisa científica e o debate sobre novidades da área da saúde é uma das formas mais eficazes de manter o nível de atendimento assistencial. Buscamos excelência em todos os procedimentos e, por isso, a área de Educação Continuada é tão importante. Dessa forma, incentivamos nossos profissionais a se especializarem continuamente.

Projetos e Obras

IEP - DONA CICA

Estamos finalizando a obra do Instituto de Ensino e Pesquisa – Dona Cica, com instalação de comunicação visual, equipe de limpeza, retoques de pintura, instalação dos itens do auditório (como piso, automação e poltronas), vidros da fachada, totem de identificação, mobiliário e marcenaria.



CAAV I: VACINAÇÃO / COMERCIAL

Iniciamos a obra da clínica de vacinação, área comercial e novos consultórios no Centro Ambulatorial Américo Ventura – Unidade I. Todos os ambientes estão sendo reformados, incluindo a parte elétrica, hidráulica, rede estruturada, ar condicionado, divisórias, pisos e iluminação. No momento estamos na fase de pintura para receber o mobiliário.

PRONTO-SOCORRO ADULTO – 4º SUBSOLO

Realizamos a escavação da estrutura do subsolo, a laje de piso do Pronto-Socorro Adulto (PSA) e a execução de dutos e ar condicionado, infraestrutura elétrica, hidráulica e bombeiro. Atualmente, estamos executando um novo acesso de elevador para o andar da Unidade de Apoio ao Pronto-Socorro (UAPS) e, em breve, faremos o reforço estrutural para expandir mais um andar nessa unidade.

Hoje, o PSA possui 708m². Com o fim das obras, o local ampliará para 1.310m². Já a UAPS, que hoje está com 183m², passará a ter 304m².

UAR – UNIDADE DE APOIO RESPIRATÓRIO

Iniciamos a demolição do local existente e estamos reforçando a estrutura para atender o projeto aprovado. Esta área será totalmente repaginada e com acréscimo de mais de 50% na capacidade.

CAAV III – SAÚDE DA MULHER II

Os projetos do Centro Ambulatorial Américo Ventura III- Saúde da Mulher II foram definidos e enviados para aprovação do Mooca Plaza Shopping. Atualmente, estamos adquirindo todos os materiais e aguardando a validação do local para início das obras.

1º SUBSOLO - FARMÁCIA

Estamos executando a instalação de toda a infraestrutura, dutos de ar condicionado e bombeiro. Além disso, as instalações também estão sendo preparadas para receber os equipamentos e mobiliários.

Ações Realizadas

GESTORES: DELBONI AURIEMO

Em março realizamos uma reunião com os gestores do Laboratório Delboni Auriemo e do Grupo São Cristóvão Saúde para apresentação de todo time Delboni. Na oportunidade, realizei uma apresentação corporativa das nossas Unidades de Negócio e cultura da Instituição, além de conhecer e escutar cada gestor do laboratório sobre suas expectativas dessa parceria, iniciada em fevereiro deste ano.

GRUPO DASA

Particpei do evento virtual promovido pelo Grupo Dasa, por meio da sua plataforma EAD, junto com outros CEOs que abordaram temas ligados a inovação dentro dos hospitais. O assunto central foi "Cuidando em Hospitais com Ousadia de Inovar #AindaMaisJuntos", na qual abordamos um pouco sobre o Grupo São Cristóvão Saúde no processo de inovação e enfrentamento da pandemia, incluindo ações institucionais realizadas até o momento.

VISITA DE MANUTENÇÃO: ONA

No dia 18 de fevereiro, os processos de gestão assistencial e operacional do Hospital e Maternidade São Cristóvão, remotamente através do Organismo Acreditador IQG, passaram pela auditoria de manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade ONA Nível III – Acreditado com Excelência.

Durante a auditoria, os avaliadores constataram a adesão da Instituição às normas brasileiras de acreditação, mantendo a qualidade de seus processos com foco na segurança de pacientes e colaboradores, bem como adaptação institucional e superação frente ao período de pandemia, garantindo acesso ao cuidado e assistência aos nossos beneficiários. Desta forma, foi

recomendada a manutenção da certificação ONA Nível III – Acreditado com Excelência ao Hospital e Maternidade São Cristóvão.

Agradecemos aos diretores, gerentes, supervisores e colaboradores pela dedicação e comprometimento de todos, sempre unindo esforços pela melhoria contínua e segurança assistencial.

FORECAST

O processo orçamentário 2021 deu início em setembro de 2020 e sua versão final apresentada aos gestores será no início deste ano. A apresentação do Forecast ocorre bimensalmente, tendo a primeira revisão realizada no mês de março, referente os resultados de janeiro de 2021.

O Forecast de janeiro obteve um resultado melhor que o estimado, porém ainda impactado pelos números da COVID-19 e com percentual maior de setores em plano de ação proporcionalmente aos períodos anteriores.

HOSPITAL DE CUSTO

A ferramenta de monitoramento tem como objetivo atuar, de forma dinâmica, sobre a utilização da estrutura hospitalar, além de comparar a evolução das movimentações de maneira cumulativa, médias mensais e sazonais, atuar nos potenciais problemas e identificar a necessidade de planos de ações.

A meta do Hospital de Custo 2021 é manter a média de consumo de materiais e medicamentos definidos pela Alta Direção. Este ano, as médias dos custos foram estimadas com o impacto das altas dos insumos e criticidades dos pacientes. A performance do resultado médio no mês de fevereiro foi de 72%, demonstrando que a curva do aumento dos insumos e criticidade dos pacientes ainda não estão estáveis.

AÇÕES COMERCIAIS

No dia 10 de fevereiro realizamos a reunião de alinhamento junto a Alta Direção, na qual apresentamos as ações comerciais, a fim de atingirmos as metas de vendas em 2021. O resultado do primeiro bimestre desse ano é 15% superior ao mesmo período de 2020.



PLANOS DE MÍDIA 2021 E RETROSPECTIVA AGÊNCIA SENSE

No fim de 2020, foi apresentado aos gestores e diretores envolvidos no processo, como setor Comercial, Estratégia e Gestão, Planejamento Estratégico, Marketing, Diretoria de Apoio, além da Alta Direção do São Cristóvão Saúde o plano de marketing para 2021, sendo este aprovado pela Presidência. Já em março deste ano, a agência Sense explicou o plano de

mídia, detalhando as ações e periodicidade de valores e quais tipos de mídias serão incluídas para elaboração dos jobs. Alguns ajustes foram solicitados e a nova proposta será realizada em abril.

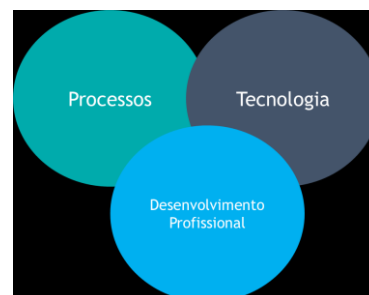
No dia 11 de março, a Sense apresentou a todos os gestores e supervisores a retrospectiva dos trabalhos desenvolvidos pela agência, incluindo peças publicitárias, desenvolvimento de persona, crescimento, redes sociais, entre outros, em parceria com o time de marketing da Instituição.

NOVA GESTÃO DO MOOCA DESTROYERS

No dia 05 de fevereiro, realizamos uma reunião junto ao time de futebol americano regional, Mooma Destroyers. O objetivo foi apresentar o atual presidente da equipe, Diego Perri, acompanhado do seu diretor de marketing, Eduardo Veronesi, além de enfatizarmos os cinco anos de existência do time (celebrados em 12 de fevereiro), comemorando a trajetória de crescimento e união. O Grupo São Cristóvão Saúde é o patrocinador do Mooma Destroyers pelo segundo ano consecutivo, cuja parceria está em vigência até meados de 2021.

REDUÇÃO TURNOVER

Por conta do cenário crítico da pandemia, o Grupo São Cristóvão Saúde tem, cada vez mais, direcionado esforços e investido em iniciativas para fortalecer o desenvolvimento e engajamento profissional. Uma das iniciativas é o Programa de Redução de Turnover 2021, que tem como objetivo promover a redução de 15% dos gastos institucionais direcionados aos desligamentos de colaboradores, bem como promover uma consistência dos processos e resultados, por meio de engajamento e fidelidade das equipes junto à Instituição. As ações focam em processos, tecnologia e desenvolvimento.



Por meio desta e de tantas outras ações, nossa Instituição reforça o compromisso em acolher e oferecer a melhor experiência aos beneficiários, através de políticas e práticas que valorizem e desenvolvam seu capital humano.

CIPA 2021

Pensando na promoção da saúde e bem-estar dos nossos colaboradores, realizamos a posse do novo grupo que compõe a CIPA - Comissão Interna de Prevenção de Acidentes. O objetivo desses profissionais é implementar atividades, sugestões e recomendações, visando melhorar as condições de riscos. A expectativa para a CIPA deste ano é dar continuidade nas ações de melhorias, fortalecer o olhar vigilante, buscar sugestões e alternativas para manter o ambiente de trabalho cada dia mais seguro e multiplicar orientações de prevenção.

Desejamos à nova Gestão (2021/2022) sucesso nos desafios e que juntos possamos manter nosso ambiente seguro e saudável.



DIRETOR FINANCEIRO DA FEHOSP

Durante o triênio de 2017 a 2020, ocupei o cargo de 2º Diretor Financeiro da Federação das Santas Casas e Hospitais Beneficentes do Estado de São Paulo (FEHOSP), tendo o segundo mandato de 2020 a 2023, porém, com o falecimento do 1º Diretor, Sr. Milton Tédde, ocorrido em fevereiro, passei a assinar

conjuntamente com o Diretor-Presidente, Edson Rogatti, todas as movimentações monetárias da instituição, passando a ocupar o exercício de 1º Diretor. Trata-se de uma responsabilidade muito grande e planejo, não somente exercer a função empossada, mas também contribuir, de maneira diligente e empreendedora, para demais atividades definidas a este cargo. Aproveito a oportunidade para mencionar a pessoa íntegra e bondosa que foi o Sr. Milton Tédde, profissional que muito realizou nas competências exercidas durante sua trajetória na FEHOSP. Agradeço ao Corpo Diretivo pela confiança depositada.

VICE-PRESIDENTE DA ACSP - ASSOCIAÇÃO COMERCIAL DE SÃO PAULO

“Fico lisonjeado em contribuir com o corpo diretivo dessa Instituição que, assim como nós do Grupo São Cristóvão Saúde, possui mais de 100 anos de credibilidade, dedicados aos empreendedores. Agradeço a oportunidade oferecida pela ACSP”.

Com mandato de 2 anos, compreendendo março 2021 a março 2023, os Vice-presidentes são membros da Diretoria Executiva, assumindo funções de representação da entidade e de coordenação das Sedes Distritais que compõem a ACSP, deliberando também as questões políticas e administrativas. Além disso, a Diretoria Executiva realiza o orçamento anual, bem como todo acompanhamento das demonstrações financeiras do exercício findo.

A eleição do cargo foi feita através da Presidência da Entidade, Sr. Alfredo Cotait Neto, que reconheceu os méritos de profissionalismo e empreendedorismo. “O Sr. Valdir Ventura enriquece a composição dessa Diretoria Executiva da Associação Comercial de São Paulo pelo muito que representa no meio empresarial e dos serviços prestados a saúde”, declarou o Secretário Geral da ACSP, Dr. João Carlos Maradei.

RENOVAÇÃO DE PATROCÍNIO COM PILOTO DE KART

Visando sempre incentivar o entretenimento e a prática esportiva, com foco na melhor qualidade de vida, renovamos o patrocínio com o profissional mirim do kartismo, Gabryel Romano.

O apoio teve início em 2019, com a cessão de ambulâncias em campeonatos. Hoje, a Instituição patrocina o uniforme completo do piloto, incluindo layout do carro, possibilitando também a mudança de equipe, sendo composta por chefe de equipe/ preparador de motor, dois mecânicos, coach e telemetrista.

Gabryel foi campeão da Copa Aldeia da Serra em 2018, Vice-Campeão da Aldeia da Serra em 2019 e Campeão da Copa Aldeia em 2020, além de 4º lugar no Brasileiro Rotax e classificado entre os top 5 do Campeonato Troféu Ayrton Senna.

Torcemos para que o nosso Gabryel seja um grande campeão.



Ações em Andamento

PROJETO CRM

No fim de fevereiro iniciamos o projeto CRM que será executado pela empresa MVV. No momento está sendo realizado o mapeamento de processos para identificar os que farão parte da ferramenta de CRM. A próxima fase será a elaboração de uma requisição de proposta ao mercado, para escolha da ferramenta a ser utilizada.

AÇÕES DAY AFTER

Nos meses de fevereiro e março foram realizados o terceiro ciclo das reuniões de monitoramento das ações Day After do Grupo São Cristóvão Saúde. Essas reuniões acontecem com o objetivo de apresentar a evolução das propostas dos projetos e ações.

As áreas Corporativas de Apoio, Hospital e do Plano de Saúde São Cristóvão apresentaram seus planos de trabalho para aprimoramento de seus processos alinhados as estratégias da instituição. Todas as equipes apresentaram suas propostas de projetos focados em inovação, melhorias de processos e acolhimento de pessoas, para este momento que chamamos "Day After".

PROJETO LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados



Esse projeto visa a implantação das normas estabelecidas pela Lei Geral de Proteção de Dados. A etapa de diagnóstico com as áreas já foi concluída e, atualmente, estamos implantando as melhorias recomendadas pela consultoria Deloitte, em parceria com a consultoria jurídica Toro advogados.

CAMPANHA DE BONIFICAÇÃO

Essa campanha surgiu no São Cristóvão Saúde com o intuito de incentivar os colaboradores na criação de ações que resultem no aumento de receita. Cada ação pode ser bonificada de 20% a 40%. O resultado do realizado e planejado em fevereiro de 2021 está em 30%.

Por isso, com o objetivo de motivar os colaboradores a proporem novas ideias durante o ano, foram elaboradas três premiações até dezembro de 2021.

BENNER

Realizamos a reunião de alinhamento de pendências da Benner, montando um plano de trabalho para eliminar as demandas de suporte e customizações. Na oportunidade, fomos convidados a integrar um comitê de clientes para ajudarmos na evolução da nova tecnologia que começa a ser construída. Nossa participação é opinar e auxiliar em decisões futuras neste produto.

MV SOUL

Realizamos a reunião de status do projeto contratado, com a presença das diretorias, gerências e lideranças do Grupo São Cristóvão Saúde e Grupo MV. Na ocasião, foi apresentado o macro cronograma desse projeto e o alinhamento do grupo de trabalho. O Mv Soul é a última tecnologia da MV no mercado para estarmos totalmente atualizados, junto aos demais módulos MV.

REPORT OPS

No dia 04 de março, o setor de Qualidade e Processos Institucional apresentou os mapeamentos e pontos críticos sobre a Resolução Normativa 452 (Programa de Acreditação de Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde).

A RN 452 - que altera a Resolução Normativa 277 - foi homologada e publicada no diário oficial no dia 25 de março de 2020. É uma certificação de boas práticas em gestão organizacional e gestão em saúde, cujo objetivo é a qualificação da prestação dos serviços, induzindo a mudança no modelo de atenção à saúde existente, propiciando uma melhor experiência ao beneficiário.

O novo Programa de Acreditação de Operadoras traz como novidade alguns incentivos regulatórios, como bonificação no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar - IDSS, correspondente ao nível de acreditação atingido, e redução pelas operadoras das garantias financeiras (redução da margem de solvência até 2022 e redução dos fatores de capital regulatório a partir de janeiro de 2023).

RETENÇÃO

A equipe Pós-Vendas do Plano de Saúde São Cristóvão realiza atividades focadas em retenção e fidelização de clientes, atividades estas focadas antes do cancelamento e pós-cancelamento. Essas ações tem o objetivo de reduzir o número de evasão da Instituição, bem como fidelizar e encantar nossos mais de 160 mil beneficiários.



ACOLHIMENTO

Junto com as reuniões de Crise e Day After, a reunião de Acolhimento é um dos tripés na análise de melhorias no atendimento geral aos beneficiários do Grupo São Cristóvão Saúde. As reuniões são divididas em grupos, sendo Ambulatórios, Pronto-Socorros, Centro de Atenção Integral à Saúde (CAIS), SADT, Internação Geral, Enfermagem, Corpo Clínico e Hotelaria, Centro Cirúrgico, Transferidos da Rede, Planos de Saúde, tendo a participação também dos setores de RH, Manutenção, Marketing, Arquitetura & Obras, TI e Inteligência Artificial

Em todas as reuniões de Acolhimento são discutidas as avaliações feitas pelos nossos clientes, oriundas dos canais de atendimento e pesquisa de satisfação, resultando em ideias de melhorias institucionais, a fim de eliminar e/ou minimizar as insatisfações registradas.

Valdir Pereira Ventura
Presidente/ CEO
Grupo São Cristóvão Saúde