



HOSPITAL EVANDRO RIBEIRO

Relatório de Gestão | 2024



HÁ MAIS DE 30 ANOS CUIDANDO DE VOCÊ

HOSPITAL
**EVANDRO
RIBEIRO**



SUMÁRIO

1. PALAVRAS INICIAIS	 3
2. O HOSPITAL EVANDRO RIBEIRO	 4
3. MAPA ESTRATÉGICO 2024/2029	 6
4. EM NÚMEROS	 7
5. CERTIFICAÇÕES	 12
6. CONSCIÊNCIA SOCIAL	 13
7. RECURSOS HUMANOS	 21
8. CONSCIÊNCIA AMBIENTAL	 24
9. HUMANIZAÇÃO	 25
10. CONSCIÊNCIA FINANCEIRA	 30



Palavras Iniciais

1

O Hospital Evandro Ribeiro nasceu com a missão de oferecer um cuidado em saúde que una excelência técnica, acolhimento humano e um profundo compromisso com a sociedade. Desde sua fundação, temos nos dedicado a construir um modelo de assistência baseado na ética, na ciência e no respeito a cada vida que passa por nossas mãos. Somos mais do que um hospital: somos um espaço de esperança, escuta e transformação. Cada paciente é único, e cada história que acolhemos é tratada com responsabilidade e sensibilidade.

Nossa cultura é marcada por uma busca incansável pela excelência, sustentada pela atualização constante, pela segurança nos processos e pela valorização de equipes capacitadas e comprometidas. Acreditamos que o cuidado vai além da técnica – é necessário olhar nos olhos, escutar com empatia e agir com ética. Nossa atuação é guiada por princípios sólidos que colocam o ser humano no centro de tudo.

Temos vocação para cuidar. Nossa presença vai além da estrutura física do hospital: estamos inseridos na comunidade, atuando em iniciativas de promoção da saúde, prevenção de doenças, educação e inclusão social. Também somos parte ativa na formação de profissionais da saúde, incentivando o aprendizado, a pesquisa e o desenvolvimento de soluções inovadoras para os desafios da medicina contemporânea.

O ano de 2024 foi especialmente significativo para o Hospital Evandro Ribeiro. Consolidamos importantes conquistas que refletem nosso esforço coletivo e nossa visão de futuro. Expandimos nossa estrutura, inaugurando novos serviços e aprimorando nossa capacidade de atendimento. Investimos em tecnologia de ponta, com equipamentos modernos e sistemas digitais que elevaram a segurança e a eficiência do cuidado. Fortalecemos nosso compromisso com a qualidade ao conquistar certificações e acreditações relevantes no setor. Nossos projetos sociais ganharam amplitude, alcançando mais pessoas e promovendo saúde de forma preventiva e acessível. Também ampliamos nossa equipe, promovendo capacitações e valorizando o desenvolvimento contínuo dos nossos profissionais.

Os resultados desse trabalho aparecem de forma concreta: crescimento expressivo no número de atendimentos, altos índices de satisfação dos pacientes, ampliação da infraestrutura, mais horas de capacitação e maior presença em ações sociais. Esses números nos orgulham porque representam vidas cuidadas com dignidade e dedicação.

Seguimos firmes em nosso propósito. O futuro do Hospital Evandro Ribeiro é pautado pelo compromisso com a qualidade, com a inovação e com o cuidado integral. Vamos continuar investindo em pessoas, conhecimento e tecnologia, sempre guiados pelos valores que nos trouxeram até aqui. Porque cuidar é a nossa missão, e transformar vidas é o nosso verdadeiro legado.





O Hospital Evandro Ribeiro

2

O Centro de Otorrino Dr. Evandro Ribeiro de Oliveira foi fundado em 1987. Ao longo dos anos, a clínica inovou, cresceu e inaugurou seu centro cirúrgico, em 1997. Dezoito anos depois, o centro se transformou em hospital especializado. Hoje é dotado de uma moderna estrutura ampliada, com salas cirúrgicas, UTI, equipamentos avançados, apartamentos confortáveis, corpo clínico formado por mais de 60 médicos, atendendo consultas em 20 especialidades e mais de 100 outros cirurgiões em diversas áreas médicas.

Reconhecido pela excelência no diagnóstico e tratamento em ouvido, nariz e garganta, o Hospital Evandro Ribeiro, localizado no Morro da Glória, em Juiz de Fora (MG), destaca-se também como referência em Implante Coclear (“Ouvido Biônico”), procedimento de alta tecnologia que devolve a audição ao paciente.

Atualmente, o hospital possui mais três unidades além da Matriz, todas dedicadas à responsabilidade social. Em 2018, foi implantado o Centro de Saúde Auditiva, no Bairro Santa Helena. Em 2024, foram inauguradas duas unidades do Instituto Evandro Ribeiro: em Juiz de Fora, também no Morro da Glória, e na cidade de Levy Gasparian, no Estado do Rio de Janeiro.

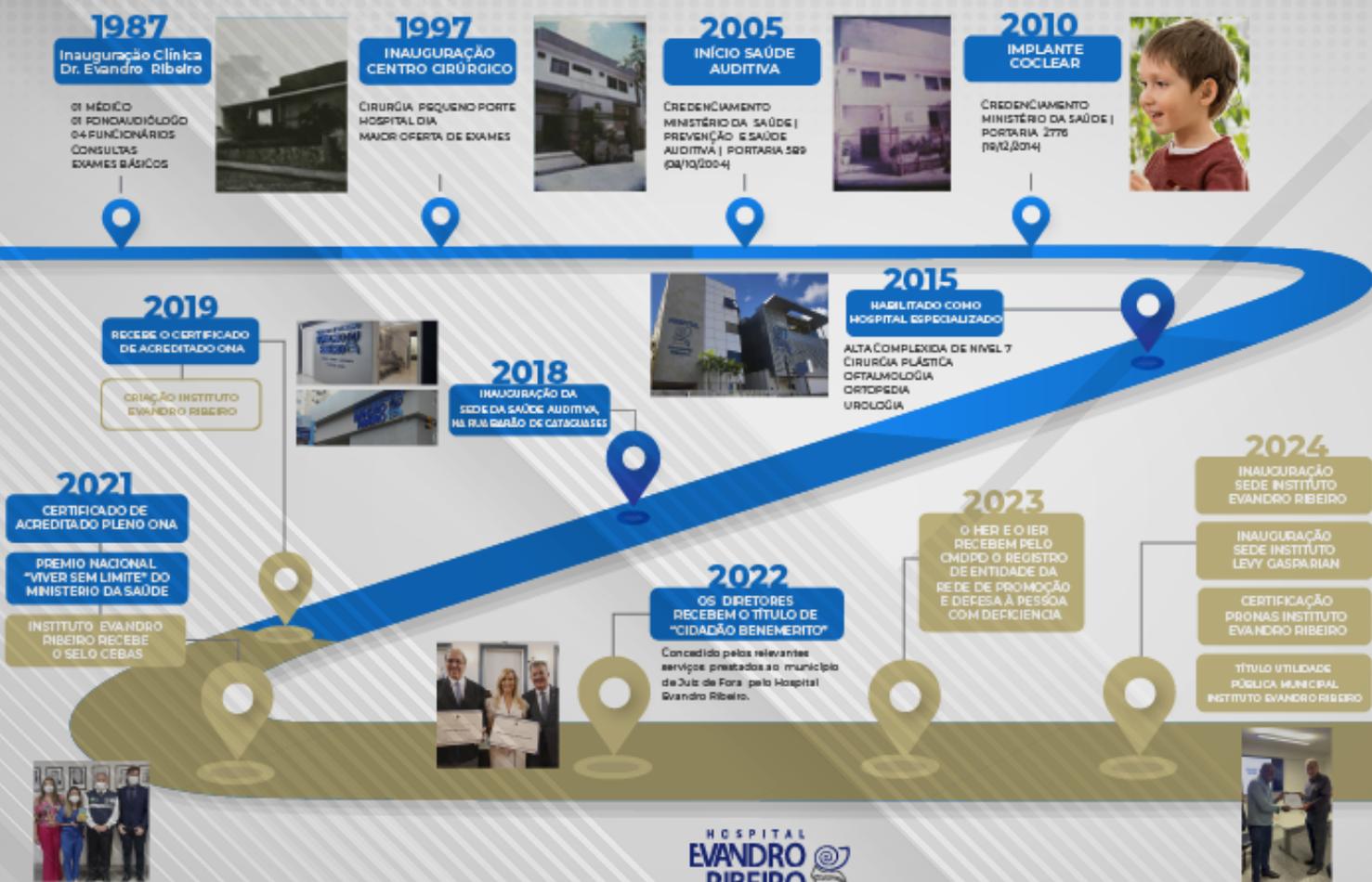


Em 2019,

o Hospital Evandro Ribeiro conquistou a certificação pela Organização Nacional de Acreditação (ONA), tornando-se, assim, o primeiro hospital especializado da região com este certificado. Em 2021, a instituição alcançou também a ONA 2. O reconhecimento atesta a qualidade de excelência e segurança total ao paciente.

Linha do Tempo

Desde sua criação, o HER colocou à disposição de Juiz de Fora e região procedimentos avançados e tecnologias de ponta em Otorrinolaringologia. Ao longo dos anos, incorporou novas especialidades, como Oftalmologia, Cabeça e Pescoço e Cirurgia Plástica, e hoje é reconhecido como centro de excelência no atendimento multidisciplinar ao paciente, atendendo em 20 especialidades médicas.



HOSPITAL
EVANDRO
RIBEIRO



Mapa Estratégico 2024/2029

3

O mapa estratégico tem como objetivo visualizar e orientar a estratégia da organização para o período de 2024 a 2029. Para isso, utiliza a metodologia Balanced Scorecard (BSC), que permite uma visão integrada e estruturada dos objetivos organizacionais. Além disso, a metodologia OKR é adotada para garantir que as metas sejam desdobradas e avaliadas trimestralmente, com ações e resultados revisados nas reuniões de alta direção, assegurando um acompanhamento contínuo e ajustes rápidos na execução da estratégia.



Missão

Proporcionar assistência à saúde com Humanização, Ética e Excelência, com foco na satisfação do cliente.



Visão

Fortalecimento da imagem Evandro Ribeiro internacionalmente, ser referência nacionalmente em otorrinolaringologia e regionalmente como hospital especializado.



Valores

- Qualidade
- Humanização
- Inovação
- Responsabilidade Social
- Comprometimento Institucional

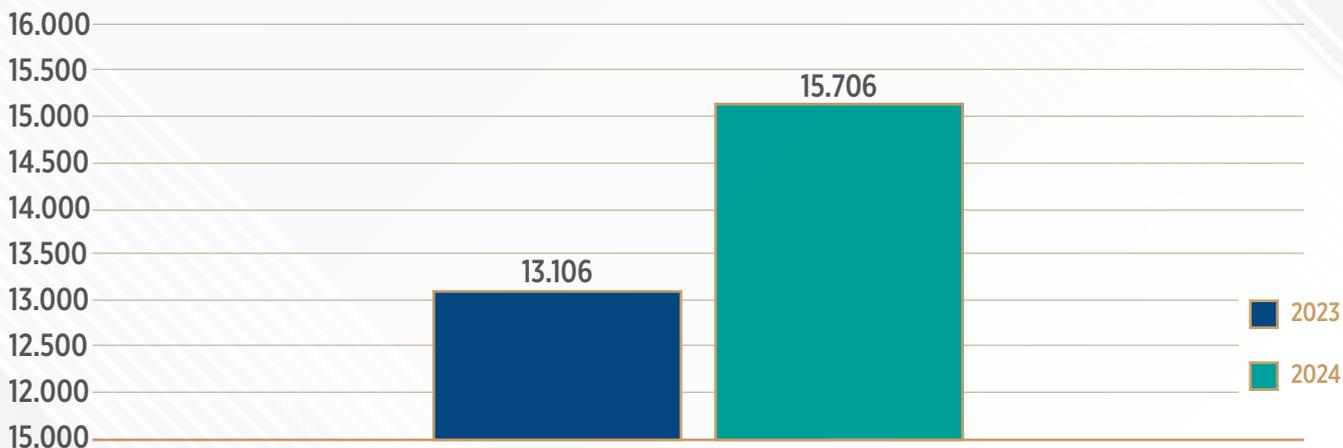




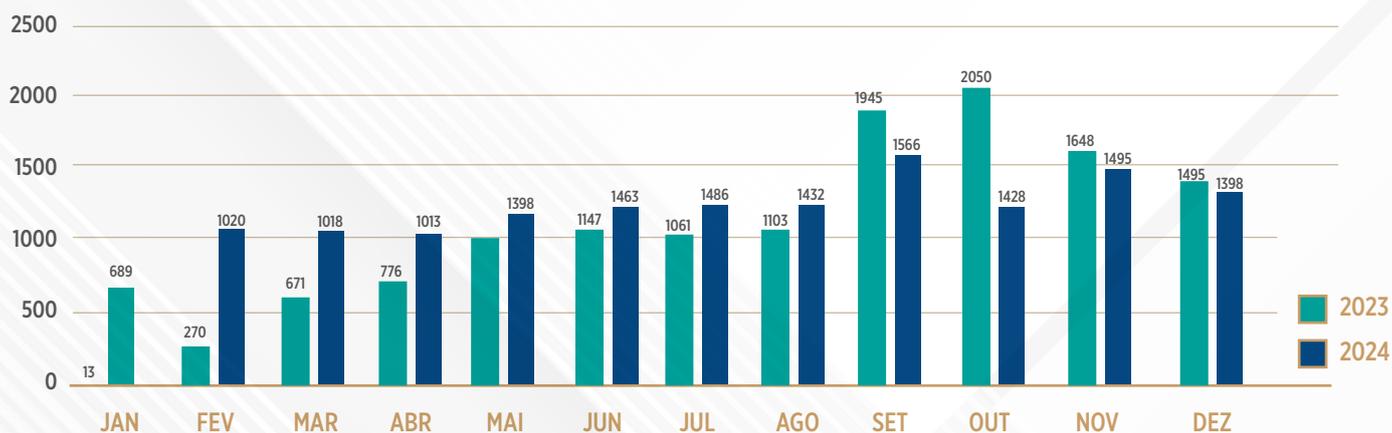
Em números

4

Plantão



Consultas



Aumento de 20% entre 2023 e 2024.

Em 2024, houve uma alteração no atendimento do plantão de otorrinolaringologia, com a extensão para os dias úteis, o que gerou um aumento de aproximadamente 20% no número de consultas em comparação a 2023 refletindo o impacto positivo da ampliação do plantão.

• Em 2023 foram realizados **52 cirurgias de IMPLANTE COCLEAR** e **28 de PRÓTESE ANCORADA;**

• Em 2024 foram realizados **44 cirurgias de IMPLANTE COCLEAR** e **14 de PRÓTESE ANCORADA;**

• **TOTAL DE PROCEDIMENTOS 2023: 80**

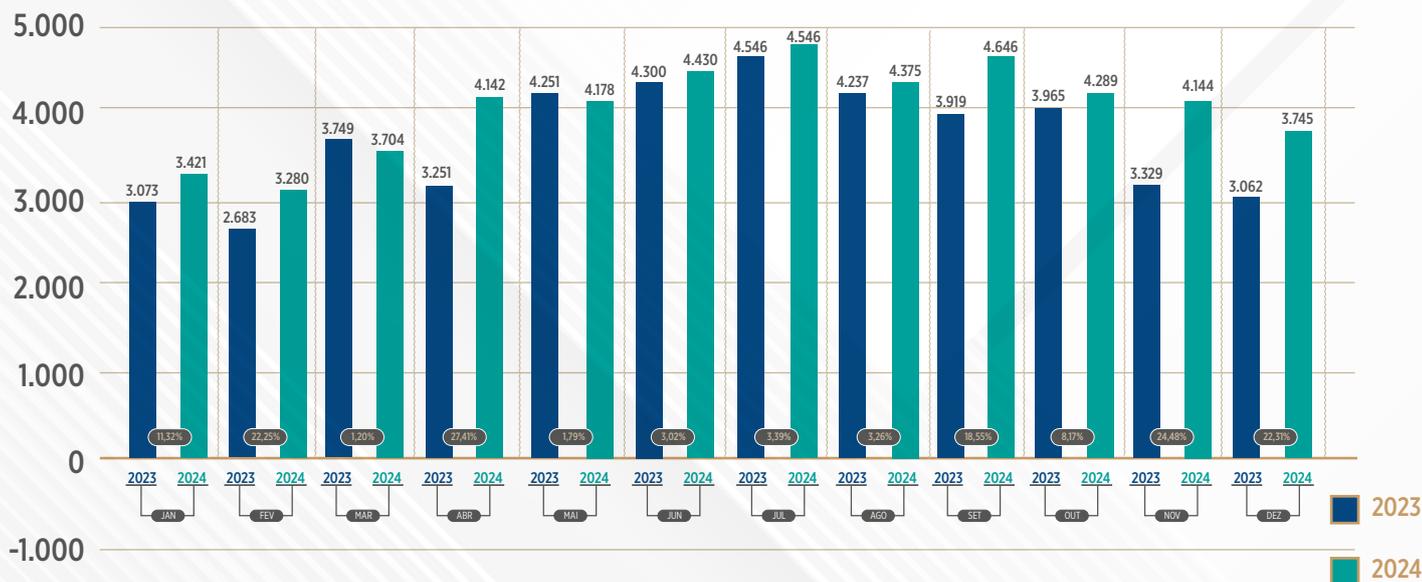
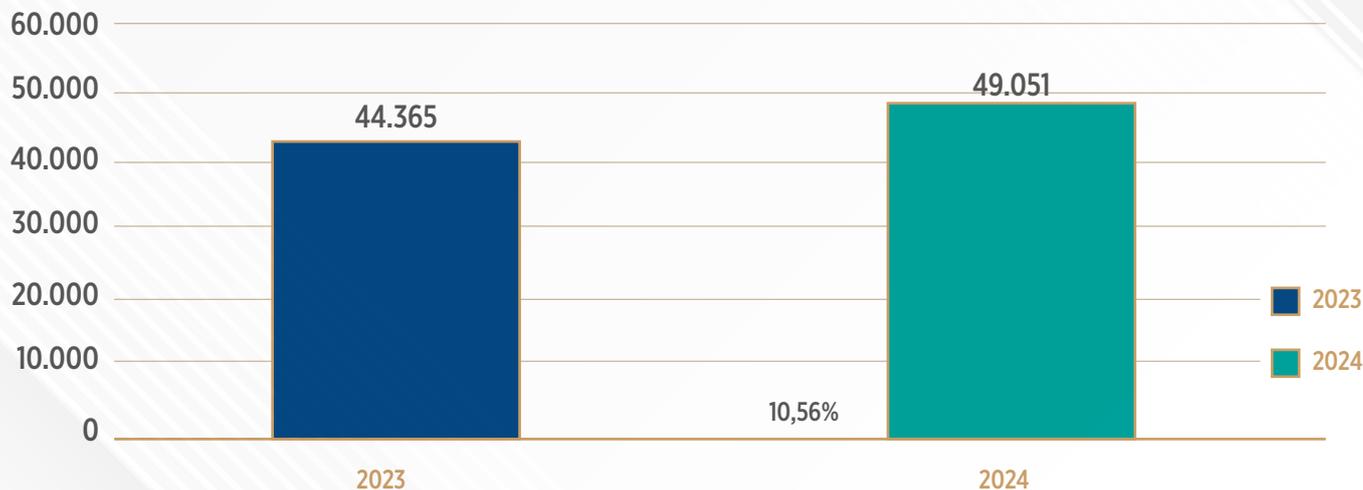
• **TOTAL DE PROCEDIMENTOS 2024: 58**

Em 2024, observou-se uma redução significativa no número total de cirurgias de Implante Coclear e Prótese Ancorada, passando de 80 procedimentos em 2023 para 58 em 2024 – uma queda de aproximadamente 28%. O principal impacto foi observado nas cirurgias de Prótese Ancorada, que reduziram em 50%, enquanto as cirurgias de Implante Coclear apresentaram uma queda de 15%.





Consultas otorrino por ano



Consultas de Otorrinolaringologia (2023 a 2024)

Varições Significativas:

- **Abril:** aumento expressivo de 27%.
- **Novembro, Dezembro e Fevereiro:** crescimento de 22% em cada um desses meses.
- **Junho, Julho e Agosto:** elevação moderada de aproximadamente 3% em cada mês.
- **Março:** leve queda de 1%.
- **Maior:** redução de 2%.

Fatores Influentes:

• A mudança climática global provocou o atraso do inverno em 2024, o que impactou diretamente a demanda por atendimentos relacionados a doenças respiratórias.

Crescimento Geral:

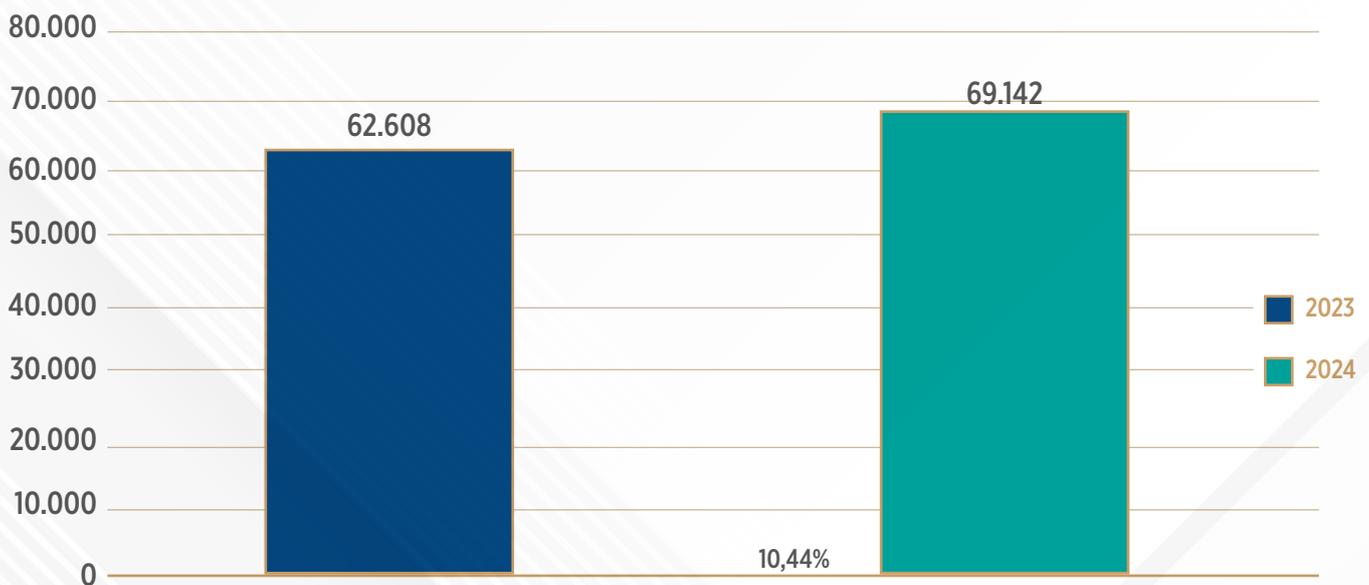
- De modo geral, o volume de consultas de Otorrinolaringologia apresentou um crescimento de 11% no período analisado.





Demais especialidades

por ano



Consultas outras especialidades (2023 a 2024)

Destaques de Crescimento:

- **Urologia:** incremento de 7%.
- **Oftalmologia:** aumento de 15%.
- **Ginecologia e Obstetrícia:** crescimento expressivo de 45%.

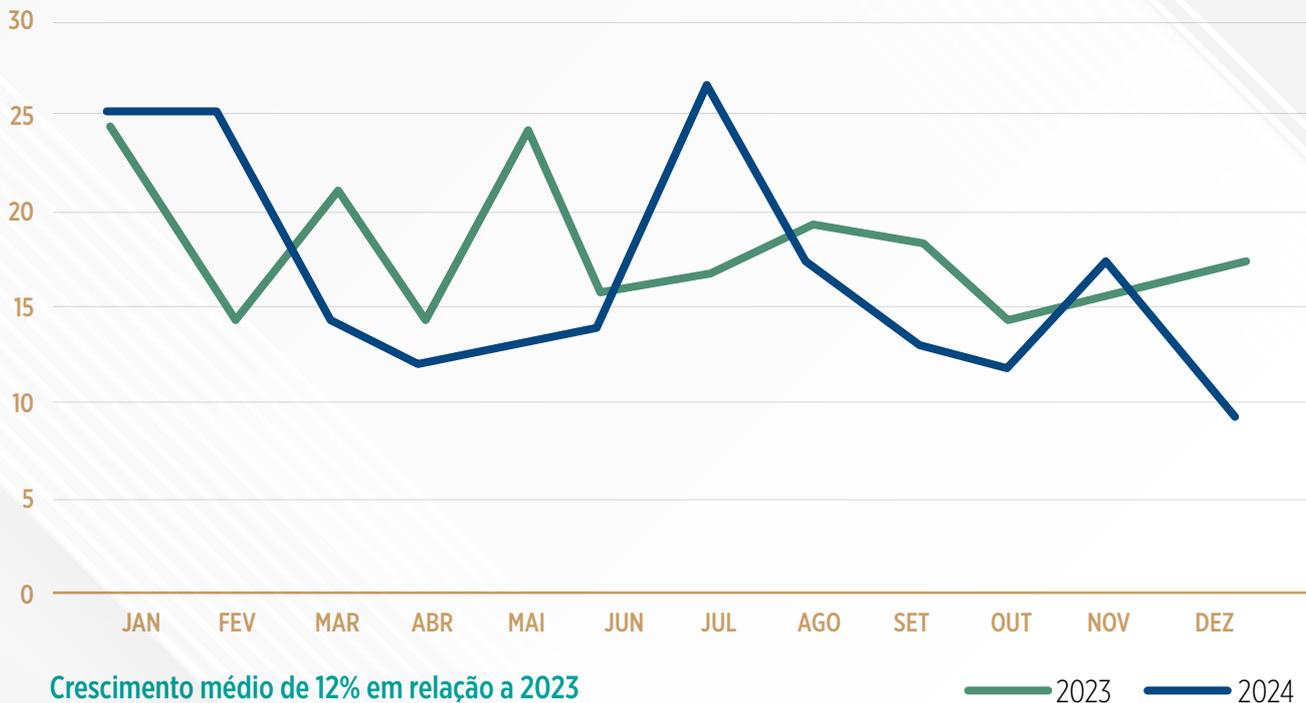
Durante o período compreendido entre 2023 e 2024, o Hospital Evandro Ribeiro (HER) observou um crescimento consistente na demanda por atendimentos em diversas especialidades médicas. Esses resultados evidenciam a expansão da atuação do HER reafirmando seu papel como referência em saúde especializada.

Crescimento Geral:

- De modo geral, o volume de consultas de outras especialidades apresentou um crescimento de 10% no período analisado.



BERA



Exames

Áudio e Vídeo:

Importância:

- Oferecem análise detalhada, identificando alterações não percebidas em exames clínicos convencionais.
- Essenciais para a detecção precoce de problemas como perda auditiva, infecções e disfunções respiratórias.

Desempenho dos Exames (2023 a 2024):

• Exames de Áudio:

- Desempenho consistente ao longo dos meses.
- Quedas pontuais, mas continuam sendo amplamente realizados.

• Exames de Vídeo:

- Crescimento constante, especialmente no início de 2024.
- Consolidaram-se entre os exames mais procurados.

• BERA e Polissonografia:

- Apresentam variações, mas continuam sendo realizados com frequência significativa.
- Desafios observados em certos períodos.

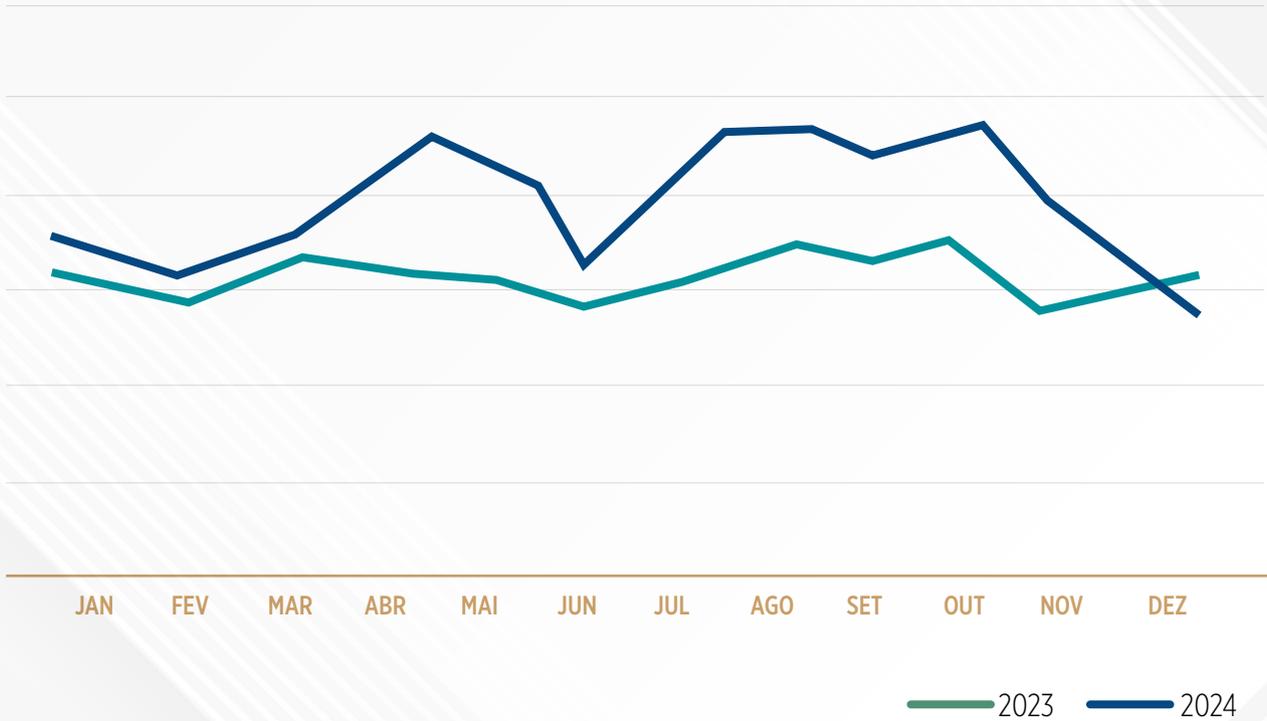
Exames Mais Realizados no HER:

Exames de Áudio e Vídeo são os mais realizados, sendo fundamentais no diagnóstico de doenças nas regiões do nariz, ouvido e garganta.

BERA e Polissonografia têm demanda relevante, mas apresentam variações sazonais.



Exames Oftalmo



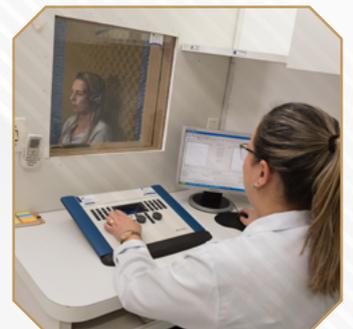
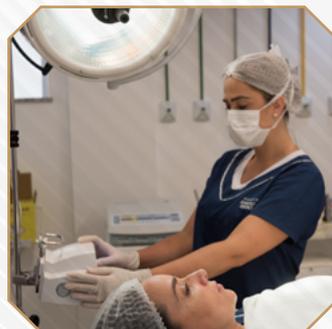


Certificações

5

Marketing - ONA, Cebas, CMDPD, Pronas etc

2021 - O Instituto Evandro Ribeiro recebe a certificação CEBAS (saúde) - o Certificado de Entidade Beneficente de Assistência Social na Área de Saúde. É um documento concedido pelo Ministério da Saúde a entidades privadas sem fins lucrativos que prestam serviços de saúde. 2024 - O Instituto Evandro Ribeiro recebe a certificação PRONAS - O PRONAS/PCD (Programa Nacional de Apoio à Atenção da Saúde da Pessoa com Deficiência) é um programa do Ministério da Saúde que incentiva a realização de projetos de saúde para pessoas com deficiência. 2024 - O Instituto Evandro Ribeiro recebe o título de Utilidade Pública Municipal (UPM). Concedido a entidades sem fins lucrativos, com o objetivo de reconhecer o trabalho dessas entidades e incentivá-las a continuar prestando serviços à sociedade.





AÇÕES EXTERNAS

Instituto Evandro Ribeiro (IER):

Fundação: Criado em 2019 como braço social do Hospital Evandro Ribeiro.

Missão: Oferecer assistência médica gratuita, com ênfase em saúde auditiva e oftalmológica, às populações das periferias e zonas rurais de Juiz de Fora e municípios adjacentes.

Ações em Saúde Auditiva:

Objetivo do Programa de Saúde Auditiva: Democratizar o acesso a cuidados auditivos de qualidade. Pacientes com suspeita de perda auditiva são encaminhados para avaliação especializada. Após diagnóstico, recebem tratamentos como: terapias fonoaudiológicas, adaptação de aparelhos auditivos e se necessário, implante coclear.

Triagens Auditivas:

Fonoaudiólogo realiza triagens auditivas e encaminha pacientes para o programa de saúde auditiva do SUS, garantindo acesso gratuito a aparelhos auditivos. o acesso a cuidados auditivos de qualidade.

Ações em Saúde Oftalmológica:

- **Programa Miguilim:** Identificação precoce de alterações visuais. Alunos que necessitam recebem óculos, promovendo saúde ocular e melhorando o desempenho educacional.
- **Atendimento Especializado:** Oftalmologistas oferecem atendimento especializado durante ações sociais. Realizam exames de vista e emitem receitas para óculos. Encaminhamentos para exames complementares pelo SUS, garantindo acesso a cuidados oftalmológicos.





Atendimento Especializado nas Ações Sociais:



O Instituto Evandro Ribeiro organiza mutirões de saúde em Unidades Básicas de Saúde (UBSs) e em eventos comunitários, oferecendo atendimento médico especializado e serviços complementares, como:

- **Oftalmologista:** Realiza exame de vista, fornece receitas para óculos e faz encaminhamentos para exames pelo SUS.
- **Otorrinolaringologista:** Realiza atendimentos, encaminha pacientes para exames médicos e procedimentos pelo SUS, incluindo a remoção de cerúmen.
- **Psicólogo:** Oferece atendimento para avaliação psicológica, realiza encaminhamentos para a Rede de Atenção Psicossocial do SUS e orienta pessoas com deficiência auditiva sobre inserção no mercado de trabalho, enviando currículos para mais de 30 empresas parceiras.
- **Assistente Social:** Presta orientação sobre benefícios e direitos de pessoas com deficiência, além de realizar encaminhamentos para a rede socioassistencial.



Atuação nas Comunidades Periféricas e Rurais:



- **Locais:** bairros afastados e zonas rurais de Juiz de Fora.

Objetivos:

- Realização de atendimentos médicos especializados
- Ações educativas para capacitar: terapias fonoaudiológicas e adaptação de aparelhos auditivos.
- Foco na identificação precoce de deficiências auditivas e visuais.





Ação Social em Juiz de Fora:

- **Local:** maior lar de idosos da cidade, uma Instituição de Longa Permanência para Idosos (ILPI).
- **Objetivo:** Realização de uma ação social para atender os idosos.

Entretenimento e Ações

Comunitárias:

Além dos serviços de saúde, as ações sociais do instituto oferecem atividades recreativas e de inclusão social, como:

Apresentações musicais e roda de capoeira do projeto “Berimbau: Instrumento de Inclusão Social”;

Doação de roupas, cestas básicas e brinquedos;

Espaço infantil com pula-pula e pintura de rosto, distribuição de lanches cachorro quente, refrigerante, pipoca e algodão doce;

Balcão de Empregos, onde empresas parceiras realizam entrevistas de emprego no próprio evento.

Impacto e Reconhecimento

do hospital Evandro Ribeiro:

- **Abrangência:** Atende pacientes de mais de 130 cidades nas regiões de Juiz de Fora e Levy Gasparian (RJ).

Conquistas Recentes:

- **Certificação CEBAS:** Conquistou a Certificação de Entidades Benéficas de Assistência Social (Cebas).
- **Título de Entidade Pública:** Recebeu o Título de Entidade Pública em Juiz de Fora.
- **Reconhecimento do Ministério da Saúde:** Foi eleito um dos cinco melhores serviços que trabalham com pessoas com deficiência no Brasil.

Compromisso do Instituto:

Reafirma seu compromisso com a promoção da saúde, inclusão social e melhoria da qualidade de vida das populações

Inauguração da Sede do Instituto Evandro Ribeiro:

- **Objetivo:** Inauguração da nova sede, projetada para atender melhor os pacientes e impulsionar a qualidade dos serviços.

Características da Nova Sede:

Espaço moderno e acessível, consultórios novos e ampla sala de atendimento.

Acessibilidade:

Todo o espaço adaptado para receber pacientes com deficiências visuais e auditivas, garantindo um atendimento inclusivo.

Plano Futuro:

Planejamento da construção de um centro cirúrgico, permitindo a expansão dos serviços.

Resultados da Implementação de Novos Contratos:

- **Contratos Significativos:** Programa Miguilim (auditivo e visual). Contrato Oftalmo PJF (cirurgias de catarata).
- **Impacto no Faturamento:** esses contratos têm sido fundamentais para o aumento significativo no faturamento anual, possibilitando investimentos em melhorias e expansões.

Projetos Futuros:

- Comprometimento com novos projetos de credenciamento, como o CER, que ampliarão ainda mais o alcance e a qualidade dos serviços oferecidos.



Elvira Lopreto Mannarino:



- **Inauguração:** 1º de julho de 2024.
- **Objetivo:** Desenvolver o CER II e oferecer serviços médicos especializados e gratuitos à população.



Características do Centro:

- **Atendimento:** destinado a pacientes de alta complexidade, sem restrição de idade.
- **Áreas de Atendimento:** otorrinolaringologia, oftalmologia e fonoaudiologia.
- **Triagem:** Pacientes triados pelo regulador da Secretaria Municipal de Saúde, garantindo atendimento a quem mais precisa.
- **Abrangência:** Atende não só Levy Gasparian, mas também toda a região Centro-Sul do Estado do Rio de Janeiro.



Instituto Evandro Ribeiro:

- **Fundação:** Criado em 2019 como braço social do Hospital Evandro Ribeiro.
- **Missão:** Oferecer assistência médica gratuita com foco em pessoas com deficiência.
- **Papel no Projeto:** Fundamental para a criação do Centro de Reabilitação, simbolizando esperança e cuidado para a comunidade.

Impacto Regional:

- A inauguração do CER reforça a saúde regional, garantindo acesso a serviços médicos especializados e promovendo a qualidade de vida para moradores de Levy Gasparian e áreas vizinhas.





Centro de Saúde Auditiva

A ideia surgiu do Programa de Saúde Auditiva. Trabalhando nele, o Dr. Evandro Ribeiro, juntamente com a equipe médica e multidisciplinar, notou a escassez de atendimento aos pacientes e suas famílias. Assim, começaram trabalhos de assistência gratuita pelo hospital, até que decidiram criar a organização social sem fins lucrativos.

Recentemente, o hospital conquistou a Certificação de Entidades Benéficas de Assistência Social (Cebas) e foi eleito, pelo Ministério da Saúde, um dos cinco melhores serviços que trabalham com pessoas com deficiência no Brasil.

Atendimentos Gratuitos Instituto Evandro Ribeiro:

- **Locais:** Juiz de Fora e Santos Dumont
- **Objetivo:** Oferecer atendimentos gratuitos com exames otológicos e orientações médicas para a comunidade.

Serviços Oferecidos:

- **Triagens Auditivas:** Avaliações para prevenir problemas auditivos e conscientizar a comunidade.
- **Ações Itinerantes:** Facilitar o acesso a avaliações auditivas especializadas e promover a detecção precoce de complicações.
- **Orientações Educativas:** Ensinar hábitos saudáveis e medidas preventivas para melhorar a qualidade de vida.
- **Público-alvo:** Comunidade em geral, incluindo todas as faixas etárias, de crianças a idosos.



Resultados e Dados:

- **2023:**
2.322 pacientes atendidos gratuitamente e um total de R\$ 977.145,68 em gratuidades.
- **2024:**
7.598 pacientes atendidos gratuitamente e um total de R\$ 1.862.814,10 em gratuidades.

Crescimento:

Aumento de 30% nos atendimentos por cortesia, impulsionado pela ampliação da parceria entre o Instituto Evandro Ribeiro e o Hospital Evandro Ribeiro.



Projeto Miguilim



- **Objetivo:** Promoção da saúde auditiva e visual, com foco na prevenção e identificação precoce de problemas auditivos e visuais.

- **Parcerias e Ações:**

Parceria entre o Governo de Minas Gerais, Secretarias de Saúde e Educação. Estudantes da rede pública, de 5 a 18 anos, são o público-alvo.

Ações do Projeto:

- Informativas e educativas para alunos e professores.
- Capacitação de professores para identificar problemas auditivos e visuais.
- Encaminhamento de alunos para diagnóstico e tratamento.

Objetivos Específicos:

- Detecção precoce de alterações auditivas e visuais.
- Custear consultas especializadas, exames complementares e fornecimento de óculos.

Objetivos Específicos:

- **Total de óculos entregues em 2024:** 228 óculos para as crianças participantes.



Resultados e Dados:

- **2023:**
2.322 pacientes atendidos gratuitamente e um total de R\$ 977.145,68 em gratuidades.
- **2024:**
7.598 pacientes atendidos gratuitamente e um total de R\$ 1.862.814,10 em gratuidades.

Crescimento:

Aumento de 30% nos atendimentos por cortesia, impulsionado pela ampliação da parceria entre o Instituto Evandro Ribeiro e o Hospital Evandro Ribeiro.



Ações da CIPA (internas)

Em parceria com o setor de Recursos Humanos, a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes – CIPA – durante o ano de 2024 trabalhou para garantir a segurança e o bem estar dos colaboradores, com ações efetivas que contribuíram para a promoção de um ambiente de trabalho mais seguro.

Principais ações realizadas:

- Carnaval Consciente HER;
- Dia Internacional da Mulher – Empoderamento Feminino;
- Abril Verde – A Segurança começa antes de chegar ao trabalho;
- Palestra sobre Controle de Infecções Hospitalares;
- Campanha de Vacinação HER;

Foi realizada a Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho – SIPAT – um evento fundamental para a promoção da saúde e segurança dentro do ambiente de trabalho. Durante essa semana, tivemos palestras educativas, informativas e de conscientização com o objetivo de alertar os colaboradores sobre a importância de adotar práticas saudáveis e preventivas.

Abordamos temas relevantes como:

- Saúde da Mulher e prevenção ao câncer de mama;
- Bem-estar masculino e o combate ao câncer de próstata;
- Violência contra mulher - Identificar e conhecer os direitos e salvar vidas;
- Assédio.

Além de tratarmos dos assuntos relevantes, tivemos sorteio de brindes para tornar o ambiente mais participativo e alegre.

PALESTRAS SOCIAIS

ABRIL AZUL



DIA DA MULHER





- **Objetivo:** melhorar o atendimento às diversidades e promover práticas inclusivas.
- **Setor envolvido:** recursos humanos em parceria com marketing.

Conteúdo da palestra:

Atendimento às diversidades e práticas inclusivas.

Objetivos principais:

- Melhorar a comunicação.
- Promover a igualdade.
- Ampliar a satisfação do paciente.

Temas abordados:

- Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS).
- Atendimento a pacientes com Síndrome de Down e Autismo.

Parcerias com Academias:

- Oferece aos colaboradores do HER a oportunidade de cuidar da saúde.
- **Impactos positivos:** redução do absenteísmo, aumento da disposição e produtividade, e melhora nos resultados organizacionais.

Convênios com Faculdades:

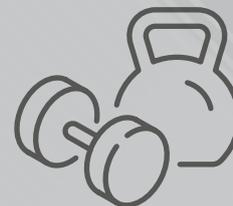
- Incentiva o aprimoramento acadêmico e profissional dos colaboradores.
- Estimula o crescimento intelectual e o desenvolvimento de novas habilidades.
- Fortalece a cultura organizacional e prepara a equipe para novos desafios.

Benefícios Gerais:

- Parcerias com academias e faculdades contribuem para o crescimento sustentável do HER.
- Integração do interesse pela saúde e pelo aprendizado com a evolução da equipe

Programa de Jovem Aprendiz/ Estágio - HER:

- **Objetivo da Contratação:**
Estratégia eficaz para enriquecer a equipe com novas perspectivas; investir no futuro da organização e no desenvolvimento de talentos; fortalecer a cultura corporativa.
- **Benefícios dos Estagiários e Jovens Aprendizes:**
Trazem entusiasmo renovado e um olhar fresco sobre os desafios da empresa; têm disposição para aprender e crescer dentro do HER; oportunidade para moldar os profissionais de acordo com as necessidades e valores da organização.



Gestão por Competência

- Recursos Humanos:

- **Objetivo:**
Alinhar as habilidades e conhecimentos dos colaboradores com as necessidades e objetivos da organização.
- **Metodologia:**
Foco na identificação, desenvolvimento e gestão das competências essenciais para o sucesso organizacional.
- **Capacitação dos Líderes:**
Líderes foram capacitados sobre a ferramenta de gestão por competências. Houve treinamento sobre avaliação e desenvolvimento dos colaboradores.
- **Avaliações:**
Avaliação de 45 e 90 dias de experiência e avaliação de desempenho anual.



CONSCIÊNCIA AMBIENTAL



Classificamos a consciência ambiental como a percepção e compreensão das questões ambientais e dos impactos das ações humanas no meio ambiente. É a capacidade de reconhecer a importância da proteção do meio ambiente e de adotar práticas sustentáveis para minimizar os danos ambientais.

Descarte de papelão

A instituição realiza o descarte responsável de papelão através de doação quinzenal a uma empresa especializada. A empresa encaminha o material para reciclagem, contribuindo para a preservação ambiental e a economia circular. Em 2024: Foram destinados 568 kg de papelão para reciclagem, reforçando o compromisso com a responsabilidade ambiental.



Programa de economia de água

A água é um recurso fundamental para a economia e o desenvolvimento sustentável. O projeto do Hospital Evandro Ribeiro para economia de água, teve como ações trocar todas as torneiras dos banheiros para torneiras de click e houve uma melhoria na tubulação do sistema de vácuo, proporcionando uma economia de 40% do consumo de água.



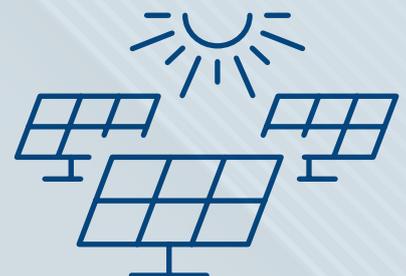
Uso de canecas

Todo novo colaborador recebe uma caneca no dia da integração. A adoção das canecas promove a sustentabilidade e reduz o desperdício de recursos. Evitando o uso de copo descartável.



Projeto de uso de energia solar

Tomando como base a economia de energia que é fundamental para o desenvolvimento sustentável e a redução dos impactos ambientais e econômicos, onde o uso de fontes de energia renováveis pode ser uma opção para essa redução. O hospital Evandro Ribeiro possui um projeto para utilizar fontes de energia renovável, a energia solar, no qual há um projeto em andamento para utilização do mercado livre de energia, junto com a cemig, que possibilitará a partir de agosto uma redução econômica de até 25%.





Humanização

9

O Hospital Evandro Ribeiro tem se destacado pela sua abordagem centrada no paciente, priorizando a humanização do atendimento. A equipe de profissionais é treinada para oferecer não apenas cuidados assistenciais de qualidade, mas também um acolhimento caloroso e empático. Isso inclui escutar atentamente as necessidades dos pacientes e suas famílias, promovendo um ambiente de confiança e respeito. Além disso, o hospital implementa práticas que visam reduzir a ansiedade e o estresse dos pacientes, como a personalização do atendimento e a criação de espaços mais confortáveis. Essa filosofia de humanização reflete o compromisso do Hospital Evandro Ribeiro em proporcionar uma experiência mais humana e digna a todos que buscam seus serviços.

O que importa pra você:

A campanha nasceu nos EUA em 2010 e chegou no Brasil em 2016. O Hospital Evandro Ribeiro realizou sua primeira participação em 2020, e junho foi intitulado com mês oficial para comemoração da campanha.

O movimento busca a aproximação entre Instituição e pacientes, na tentativa de atender as expectativas de cirurgia e atendimento do mesmo dentro do ambiente hospitalar, através de uma conversa humanizada sobre as necessidades do paciente e ações que poderiam alegrar e melhorar seu dia de alguma forma, demonstrando carinho, escuta e atenção.

Nos últimos anos o Hospital Evandro Ribeiro buscou entregar um dia atípico e alegre para nossos pacientes, oferecendo doces, música, e uma conversa amiga, questionando a todos os pacientes do dia o que é verdadeiramente importante para eles durante sua ida e estadia em um hospital.



HerBibi

O HER BIBI é um carrinho de controle remoto que transporta as crianças até a sala de cirurgia, sempre acompanhadas por um responsável. Essa abordagem humanizada e descontraída ajuda a aliviar a ansiedade dos pequenos em relação ao ambiente cirúrgico. Ao incorporar elementos lúdicos, conseguimos transmitir uma mensagem carinhosa e tranquilizadora, assegurando que tudo ficará bem. Essa iniciativa tem sido um verdadeiro sucesso, proporcionando conforto e segurança aos nossos pequenos pacientes.



SAC/ Ambulatório 2024

Pontos Positivos:

- **Atendimento Médico e Fonoaudiólogo:** A maioria dos pacientes avaliou como ótimo ou bom, destacando esses serviços.
- **Recepção, Higiene e Limpeza, Infraestrutura:** Receberam boas avaliações, com destaque para limpeza (60% ótimo) e infraestrutura (50% ótimo).

Áreas de Melhoria:

- 63% voltariam ao hospital, 57% indicariam o hospital para amigos ou familiares, mostrando que há espaço para melhorar.

Conclusão:

- O hospital apresenta pontos fortes, especialmente no atendimento médico e infraestrutura, mas precisa melhorar o tempo de espera se atentando as reclamações para aumentar a satisfação geral e a recomendação.

SAC - Internação 2024

A pesquisa de satisfação mostra que o hospital tem um excelente desempenho, com 89% de avaliação geral e um NPS de 99, indicando alta satisfação dos pacientes. Destaques incluem:



- **Atendimento:** 91% avaliam como ótimo a cortesia e as orientações recebidas.
- **Higiene e Limpeza:** 88% consideram a limpeza dos quartos e a rouparia ótimas.
- **Atendimento Médico e Enfermagem:** Mais de 80% avaliam o tempo de espera e os cuidados pós-operatórios como ótimos.
- **Segurança e Comunicação:** 90% se sentiram seguros e 87% acharam a comunicação clara.
- Os elogios foram 93,8% e apenas 4,7% de reclamações foram registradas, o que é muito baixo. No entanto, houve um não preenchimento de respostas em algumas áreas (43,5%).

Em resumo, o hospital oferece um atendimento de alta qualidade, com altas taxas de retorno e recomendação, e deve focar em reduzir ainda mais as reclamações e melhorar o preenchimento de respostas.

Polissonografia 2024



A pesquisa de satisfação de 2024 sobre o atendimento em Polissonografia mostrou resultados muito positivos:

- Avaliação geral de 81% e NPS de 82 indicam alta satisfação e disposição para recomendação.
- Cortesia e orientações foram bem avaliadas (89% e 87% como ótimas).
- Higiene e limpeza receberam excelente feedback, com 93% considerando os quartos limpos.
- Os equipamentos e orientações do exame também tiveram boas notas, com 93% de satisfação.

Áreas de melhoria incluem tempo de espera, nutrição (64% ótima) e acomodações (80% ótima). Com 98% de pacientes recomendando e retornando ao hospital, o atendimento é altamente confiável, mas ajustes nessas áreas podem aprimorar ainda mais a experiência do paciente

Cardápio

O Hospital possui hoje um grande diferencial no Setor de Nutrição e Dietética (SND), implementamos um novo cardápio onde possuímos duas opções de sopa: Sopa de Legumes com Frango e Sopa de Legumes Vegana. Nas refeições livres temos três opções a escolha do paciente: Carne moída Primavera com Arroz Branco, Tilápia Assada com Legumes Cozidos e Estrogonoffe de Frango com Arroz Branco. Os cardápios serão apresentados pela equipe da enfermagem para o paciente para que seja realizada a escolha, e caso não haja restrição do médico, poderá optar por qualquer uma das opções disponíveis.

Inovação em Segurança do Paciente

- **Curso sobre boas práticas no posicionamento de pacientes (2024):** Ministrado pela enfermeira Dra. Camila Mendonça, criadora da Escala ELPO.
- **Escala ELPO:** Instrumento importante para reduzir o risco de lesões decorrentes do posicionamento cirúrgico.
- **Destaque do HER:** Foi o primeiro hospital da cidade a receber Dra. Camila Mendonça e oferecer esse treinamento, reforçando seu compromisso com a segurança do paciente e a excelência na assistência cirúrgica.

Indicadores Assistenciais

- **Check List de Cirurgia Segura:** Monitoramento da adesão ao checklist de cirurgia segura, essencial para reduzir incidentes, eventos adversos e mortalidade cirúrgica.
- **Auditoria de Procedimentos Cirúrgicos:** Realização de auditoria em 100% dos procedimentos cirúrgicos, garantindo o preenchimento completo do checklist.

Desempenho de Adesão:

2023: Média de adesão de 98%.

2024: Adesão de 97,5%.

- **Meta:** 95%, com desempenho consistente acima da meta.
- **Falhas Identificadas:** Não há registros de checklists completamente em branco. As falhas foram pontuais e sem impacto significativo, já que as informações estavam documentadas nas evoluções de enfermagem.

Taxa de Reabordagem Cirúrgica

Taxa de Ocupação da Unidade de Internação

Em 2024, a média diária foi de 10 internações cirúrgicas, com 10 leitos disponíveis para recuperação. Cirurgias de baixa permanência permitem maior rotatividade de leitos, especialmente em períodos de alta demanda.

- Taxa de Ocupação:

2023: 72%.

2024: 65%.

A redução não é devido a menos cirurgias, mas ao aumento de cirurgias de curta duração e recuperação rápida.

- **Exemplo de Cirurgia:** Facectomias triplicaram em 2024, contribuindo para maior turnover de leitos.
- **Conclusão:** A redução na taxa de ocupação reflete uma transformação no perfil das cirurgias realizadas, com foco em procedimentos de recuperação rápida, otimizando a utilização dos leitos e melhorando a eficiência no atendimento.

Comissões



Comitê de Ética no Hospital Evandro Ribeiro (HER)

- **Manual de Compliance:**

Reúne diretrizes sobre integridade, ética, qualidade, gestão financeira e boas práticas assistenciais; reflete a cultura organizacional e a rotina dos profissionais; valoriza a qualidade dos serviços prestados, a ética no atendimento e segurança no cuidado ao paciente.

- **Objetivo das Diretrizes:**

Manter altos padrões de qualidade e segurança; garantir que as diretrizes do manual sejam compreendidas e aplicadas por todos os profissionais; prezar pela ética em todas as ações do hospital.

- **Relatos e Denúncias:**

Foram recebidos 7 relatos no total. Apenas 1 relato foi caracterizado como denúncia, sendo tratado de forma responsável e satisfatória. Os outros relatos foram encaminhados ao Setor de SAC para a devida tratativa e solução.



CONSCIÊNCIA FINANCEIRA

10

Crescimento de Faturamento:

Faturamento em crescimento: aumento contínuo devido à expansão dos serviços e ao objetivo de oferecer tratamento completo.

Novos Serviços e Expansões:

- **Novas especialidades:** inclusão de pneumologia e proctologia.
- **Ampliação da polissonografia:** Expansão deste serviço para atender mais pacientes.
- **Novo andar ambulatorial:** Criação de um andar com 3 novos consultórios.

Parceria com a Prefeitura de Juiz de Fora:

Contrato para ampliar os serviços de saúde auditiva, com entrega de mais de 1.000 aparelhos auditivos.

Melhorias no Centro Cirúrgico:

Instalação de novo foco cirúrgico, torre de vídeo e carrinhos de medicação beira leito, elevando a qualidade e segurança nos procedimentos.

Dados: O faturamento do Hospital

creceu 23% em relação ao ano anterior





Equilíbrio Financeiro

O equilíbrio financeiro na gestão de um hospital é fundamental para garantir a continuidade e a qualidade dos serviços prestados. Ele envolve o controle rigoroso de custos, otimização de recursos e planejamento orçamentário eficiente. A sustentabilidade financeira permite investimentos em tecnologia, infraestrutura e capacitação profissional. Além disso, assegura o cumprimento de obrigações com fornecedores e colaboradores.

Polissonografia



Houve um crescimento médio de 22% na realização de exames de polissonografia em 2024 em comparação a 2023.



Parceria Clínica Exame

Exames indicados pelo HER



Crescimento Geral:

- Houve um aumento de 38% no número total de exames realizados em 2024, em comparação com 2023 — um crescimento expressivo que destaca a consolidação da parceria e o aumento da demanda.



Clínica Exame:

- Resultados expressivos em 2023 e 2024.
Crescimento significativo no número de atendimentos mensais.

Destaques de crescimento:

Junho de 2024: Aumento de 377,17% em comparação a junho de 2023.

Setembro de 2024: Aumento de 132,97% em comparação a setembro de 2023.

Impacto positivo da colaboração entre HER e Clínica Exame.

Ampliação do Terceiro Andar:

- **Reforma do antigo setor administrativo:** transformação do espaço para consultórios ambulatoriais e outras especialidades.
Objetivo da reforma: aumentar em 30% o número de atendimentos na área ambulatorial e de outras especialidades.

Corpo Clínico: excelência no atendimento à saúde

• Equipe Médica de Excelência:

Dividida entre profissionais fixos e credenciados, com foco em atendimento de alta qualidade e especializado.

• Corpo Clínico Fixo:

Total de 53 profissionais altamente capacitados. 8 fonoaudiólogos que atuam de forma integrada.

• Especialidades atendidas:

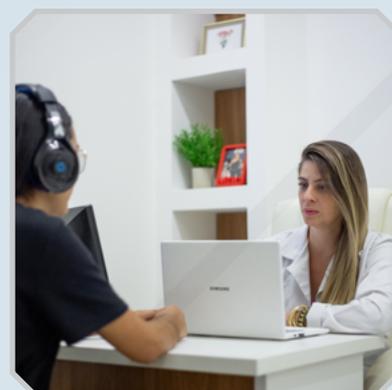
Alergologia, Anestesiologia, Angiologia, Bucomaxilo, Cardiologia, Cirurgia do Aparelho Digestivo, Cirurgia de Cabeça e Pescoço, Cirurgia Geral, Cirurgia Plástica, Cirurgia Vascular, Dermatologia, Fonoaudiologia, Gastroenterologia, Ginecologia, Mastologia, Neurologia, Oftalmologia, Ortopedia e Traumatologia, Otorrinolaringologia, Pneumologia e Urologia.

Corpo Clínico credenciado:

- 108 médicos credenciados, que trazem especialização adicional e suporte em diversas áreas.
- Garantia de qualidade e excelência no atendimento.

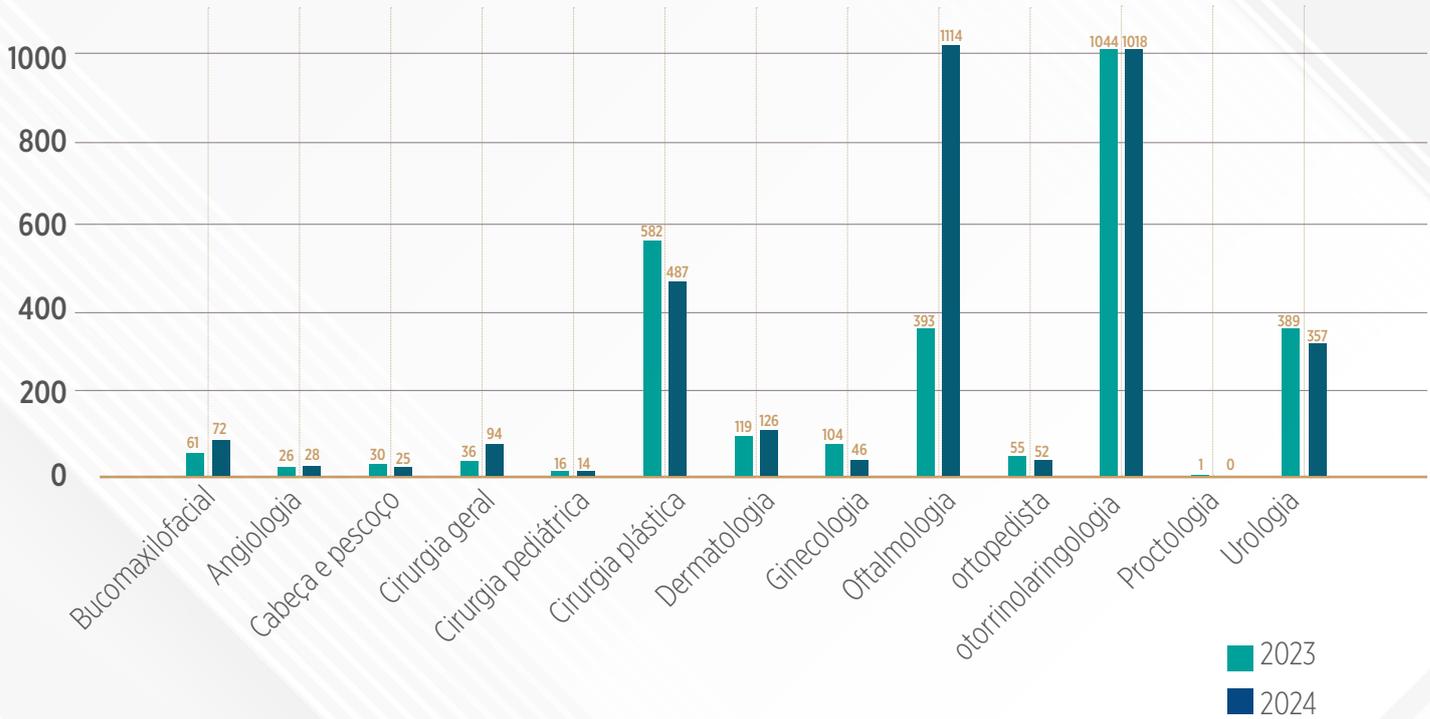
Compromisso com a qualidade:

- Seleção cuidadosa de profissionais para garantir atendimento humanizado e eficaz
- Investimento em treinamentos e atualizações constantes para garantir o uso das mais modernas técnicas e equipamentos.
- A combinação de qualificação, equipamentos avançados e atendimento personalizado é fundamental para o sucesso no cuidado e tratamento dos pacientes.



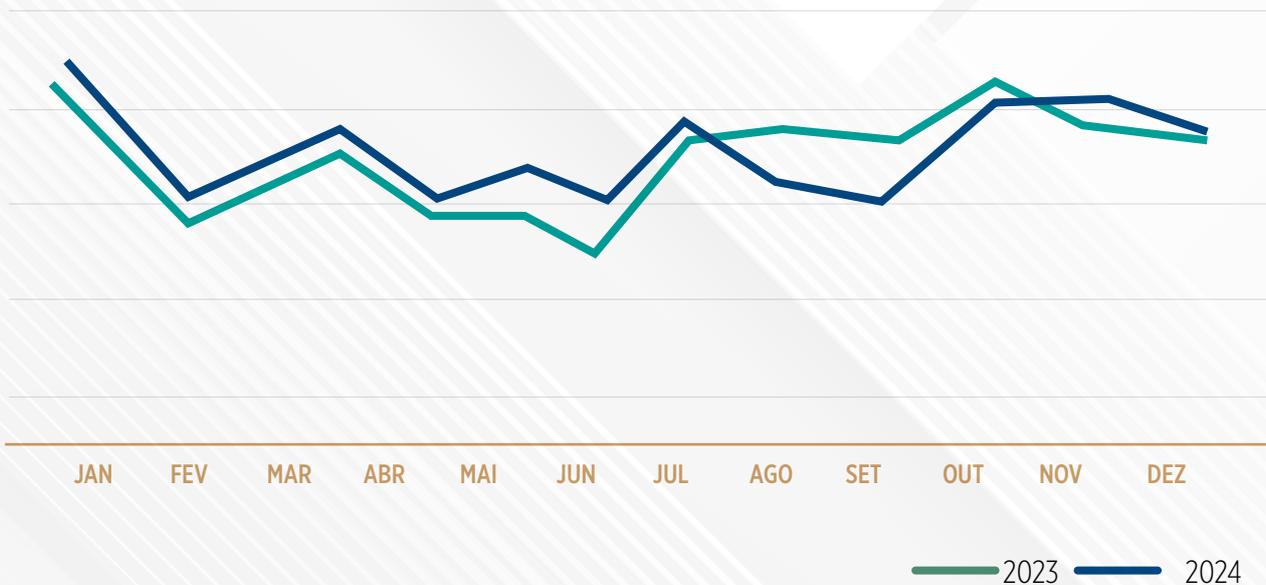


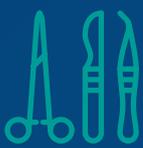
Cirurgias realizadas todas as especialidades



O crescimento médio geral da produção entre 2023 e 2024 foi de 16%. As especialidades que mais cresceram foram Oftalmo e Cirurgia Geral, enquanto as maiores quedas ocorreram em Ginecologia, Cirurgia Plástica.

Cirurgias Otorrino





Cirurgias

Número de Cirurgias:

- O HER realizou um número significativo de cirurgias em 2023 e 2024, atendendo diversas especialidades e destacando-se em Oftalmologia, Plástica, Urologia e Otorrinolaringologia.
- **BERA:** Procedimento realizado no centro cirúrgico sob sedação, focado em proporcionar conforto e humanização, mas não uma especialidade médica.

Taxa de Conversão:

Taxa de conversão de 1.057%, explicada pela frequência de pacientes encaminhados diretamente para cirurgia sem consulta prévia na especialidade.

• Especialidades com Alta Conversão:

Cirurgia Plástica: Taxa de conversão de 39%, com pacientes frequentemente já prontos para cirurgia.

Cirurgião-Dentista /Traumatologista: Taxa de conversão de 13%, devido a casos em que os pacientes chegam diretamente para intervenção.

• Otorrinolaringologia:

Taxa de conversão de 2%, que reflete uma alta demanda por atendimento clínico, mostrando a importância da especialidade tanto para o cuidado clínico quanto cirúrgico.

• Especialidades com Baixa Conversão e Clínicas:

Oftalmologia e Ginecologia: Baixas taxas de conversão, mas com foco em diagnóstico e prevenção, atendendo um grande número de pacientes.

• Cardiologia e Endocrinologia:

Taxa de conversão de 0%, refletindo o papel dessas especialidades no acompanhamento clínico, não em cirurgias.

Protocolos Cirúrgicos

• Protocolo de Facectomia:

Objetivo: Otimizar o atendimento em cirurgias de facectomia (tratamento da catarata), substituindo o cristalino doente por uma lente intraocular com dioptria pré-determinada.

Fases do processo: Pré-operatório, intraoperatório e pós-operatório, com foco em segurança e qualidade.

Indicador de eficácia: Avaliação da acuidade visual pós-cirúrgica, com meta de 20/40 ou melhor.

Resultado: No primeiro trimestre de 2025, atingiu 100% da meta estabelecida.

Protocolo de Abdominoplastia:

- **Objetivo:** Garantir a excelência nos resultados das cirurgias de abdominoplastia, com um processo multidisciplinar abrangendo todas as fases da cirurgia.

Gestão de riscos: Ações preventivas para mitigar riscos e complicações.

Indicador principal: Índice de agravamento em 24 horas após a cirurgia, com resultado de zero complicações entre 2023 e 2024, demonstrando a segurança e sucesso do protocolo.

Protocolo de Cirurgias Endonasais:

- **Objetivo:** Proporcionar um atendimento de excelência, com medidas preventivas e cuidados observacionais nas cirurgias endonasais, além de promover a educação de pacientes e familiares. Gestão do protocolo: Definição de critérios de inclusão e exclusão e cuidados nas fases pré-operatória, intraoperatória e pós-operatória. Indicador principal: Índice de reabordagem cirúrgica por sangramento nasal, com índice de 0,66% entre 2023 e 2024, abaixo da meta mensal de 1%, refletindo a eficácia do protocolo.



Implante Coclear

Protocolo

Objetivos:

- Estabelecer critérios diagnósticos claros para pacientes com perda auditiva neurossensorial severa/profunda bilateral.
- Definir critérios de inclusão e exclusão para candidatos à cirurgia.
- Determinar métodos de seleção dos pacientes.
- Estabelecer cuidados pré e pós-operatórios.
- Definir marcadores de desempenho para avaliar o sucesso perioperatório.
- Organizar fluxos de ativação e mapeamento no tratamento ambulatorial.

Indicadores de Gestão:

• Eficácia do Implante Coclear:

Avaliação de fatores intrínsecos e extrínsecos em relação ao ganho auditivo.

• Resultados (2023-2024):

100% de eficácia no ganho auditivo, com melhorias progressivas nos pacientes.

• Índice de Pacientes Reimplantados:

• Taxa de reimplantes (2023-2024): 7%, dentro da meta de 10%.

• Causas: quedas e falhas do processador.

• Índice de Satisfação:

Alta satisfação dos pacientes pós-implante, com relatos positivos nas redes sociais.

Protocolo de Posicionamento Cirúrgico

• Objetivo:

Garantir a melhor exposição do sítio cirúrgico e prevenir complicações relacionadas ao posicionamento inadequado dos pacientes. Elaborar planos de posicionamento individualizados, considerando o tempo de exposição, as condições fisiológicas e o quadro clínico do paciente.

• Ferramentas e Recursos Utilizados:

Escala de ELPO: Ferramenta validada para identificar os riscos de lesões durante a cirurgia.

Investimentos: Troca de acolchoados das mesas cirúrgicas e aquisição de posicionadores cirúrgicos para minimizar riscos de compressão.

• Registro e Monitoramento:

Formulário de mudanças de posicionamento:

Utilizado em cirurgias com duração superior a 2 horas para registrar alterações no posicionamento.

Pausas Cirúrgicas: Durante cirurgias longas, realiza-se pausas para movimentar o paciente, reduzir a tensão nas áreas afetadas e, sempre que possível, mudar a posição do paciente.



CENTRO DE SAÚDE AUDITIVA
EVANDRO RIBEIRO
IMPLANTE COCLEAR
☎ 2104-4926
☎ 2104-4927

CENTRO DE SAÚDE AUDITIVA
EVANDRO RIBEIRO



HOSPITAL
EVANDRO RIBEIRO

HÁ MAIS DE 30 ANOS CUIDANDO DE VOCÊ

