



Relatório da Administração Ano 2023

O ano de 2023 foi um período de grandes transformações e conquistas para a nossa instituição. A administração focou em fortalecer a excelência operacional, investir em tecnologias inovadoras e aprimorar a experiência do paciente, sempre com o objetivo de melhorar a qualidade do atendimento e otimizar os processos internos. Este relatório tem como propósito apresentar um panorama das ações implementadas, dos projetos concluídos e dos resultados alcançados ao longo do ano.

Dentre as iniciativas destacadas, tivemos a implementação de um ambiente totalmente digital no departamento financeiro, a negociação de convênios com melhores condições, a modernização das infraestruturas e a ampliação de nossas parcerias estratégicas. Além disso, o foco em resultados operacionais e no fortalecimento da área de qualidade foi uma prioridade, resultando em maior eficiência, segurança e satisfação tanto para nossos pacientes quanto para a nossa equipe.

A seguir, apresentamos de maneira detalhada as ações executadas, os desafios enfrentados e as metas atingidas, reafirmando o compromisso da administração em continuar proporcionando um ambiente de excelência e inovação para todos.

1. Iniciativas Administrativas e Financeiras

- **Captação de Crédito:** Continuamos a buscar alternativas financeiras para otimizar nosso capital de giro e apoiar a continuidade de investimentos em novos projetos.
- **Implantação do "Zero Papel" no Departamento Financeiro:** Buscando a modernização, eliminamos o uso de papel em diversos processos financeiros, o que resultou em maior agilidade e eficiência.
- **Conciliações de Lançamentos:** O processo de conciliação foi fortalecido, com a correta classificação e verificação de todos os lançamentos financeiros.
 - **Contas a Pagar:** 5.415 registros.
 - **Contas a Receber:** 11.283 registros.



Acesse nossos links úteis



Outras Iniciativas Financeiras:

- Implantação de projeto de rastreamento de guias via leitor de código de barras, facilitando a gestão e controle.
- Negociação de melhores taxas para remuneração de capital, otimizando os recursos financeiros da instituição.

2. Desempenho Operacional e Qualidade no Atendimento

- **Guias Concluídas em HOP:**

- Consultas: 23.304
- Exames: 26.179
- Cirurgias: 3.378

Melhorias no Atendimento e Satisfação:

- Implantação da ouvidoria e da pesquisa de satisfação, que resultou em um NPS (Net Promoter Score) de 93, com uma taxa de resposta de 38,80% em dezembro.
- **Avaliação Google:** Obtivemos uma avaliação média de 4.1, refletindo a alta qualidade do serviço prestado.

Eventos Científicos Realizados:

- Petit Comitê sobre Terapia Cirúrgica no Glaucoma, com o objetivo de discutir as inovações no tratamento da doença.

3. Comunicação e Marketing

- **Alcance e Engajamento:**

- **Alcance:** 4.101.250 pessoas.
- **Engajamento:** 1.990.085 pessoas.



Acesse nossos links úteis

- **Crescimento de Seguidores:**
 - 2022: 15.115 seguidores.
 - 2023: 18.476 seguidores.
- **Atendimento ao Cliente:**
 - **Ligações Recebidas:** 22.548.
 - **Chats Recebidos:** 17.854.

Inovações em Comunicação:

- **Criação do Podcast:** Lançamos um podcast com o objetivo de compartilhar conteúdo relevante e educativo para a nossa audiência.

4. Parcerias Estratégicas e Promoção à Saúde

- **Reajuste de Contratos:** Em 2023, reajustamos 06 contratos com convênios e estamos atualmente em negociação de 02 novos contratos.
- **Promoções de Saúde:** Realizamos 04 grandes ações de promoção à saúde, incluindo iniciativas como "Bom Samaritano", "Tribunal da Justiça", "Prova do Fogo" e "Beach Tennis", alcançando um público ainda maior.

5. Investimentos em Infraestrutura e Equipamentos

- **Centro Cirúrgico:**
 - Reforma da entrada e saída dos pacientes, garantindo maior fluidez e segurança.
 - Aquisição de novos equipamentos, incluindo uma mesa cirúrgica e um microscópio.
 - Implantação de pulseiras de identificação coloridas para garantir a segurança do paciente, sinalizando riscos como alergias, queda e diabetes.



Acesse nossos links úteis



Qualidade e Segurança:

- **Controle de Infecção Hospitalar:** Revisão e implementação de protocolos de higienização e prevenção, além de novas aquisições de materiais cirúrgicos para cirurgias de FACO.
- **Validação das Autoclaves:** Implementação de processos para garantir a qualidade e segurança na esterilização dos materiais.

6. Tecnologia e Inovação

- **Plataforma de Compras:** Em novembro de 2023, passamos a utilizar a plataforma de compras, negociando diretamente com fornecedores qualificados, buscando melhores preços e condições.
- **Gestão de Tecnologias em Saúde:**
 - Levantamento e modernização do parque tecnológico.
 - Implantação do sistema que possibilita a rastreabilidade dos equipamentos e a gestão de manutenção.
 - Aquisição de novos aparelhos, como o **Microscópio Lumera I, Campo Visual, IOL Master 700 e Yag Laser.**

Gestão de Qualidade:

- **Criação da Política da Qualidade** e início do treinamento no sistema EPA, para automatização e controle de processos de qualidade.

7. Infraestrutura e Modernização Tecnológica

- **Melhoria na Infraestrutura:**
 - Implantação de uma conexão de internet 10x mais rápida, upgrade de computadores e migração do provedor de e-mail.
 - Implantação de uma rede Wi-Fi corporativa para melhorar a conectividade entre as equipes.



Acesse nossos links úteis



Reformas e Estruturação:

- Reformamos consultórios e áreas de atendimento, como as recepções, setores de faturamento, autorizações e agendamentos, além de melhorias no centro cirúrgico e na estrutura do RH e DP, para otimizar o armazenamento de documentos.

8. Planejamento Estratégico e Gestão

Em 2023, a gestão estratégica foi focada no aprimoramento do fluxo de caixa, modernização da gestão de capital de giro, e na implementação de práticas de contabilidade gerencial e planejamento tributário. A liderança em controladoria garantiu o cumprimento das metas financeiras e operacionais da instituição.

Conclusão

O ano de 2023 foi um período de grandes avanços, com a implementação de novas tecnologias, a otimização dos processos internos e a constante busca por melhorias na qualidade do atendimento. A administração continuará comprometida com a inovação, buscando oferecer aos pacientes e colaboradores um ambiente cada vez mais eficiente e seguro. Seguiremos trabalhando para consolidar as conquistas de 2023 e atingir novos patamares de excelência em 2024.



Acesse nossos links úteis