

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. Gestão Administrativa e Inovações Operacionais

- **Rastreabilidade das NF's de Serviço:** Implantação do sistema de rastreamento das Notas Fiscais de serviço no sistema de estoque, garantindo mais controle e transparência.
- **Central de Notas Fiscais:** Implantação da Central de NF, centralizando a gestão fiscal e facilitando o controle de entradas e saídas.
- **Área de Contratos e Serviços:** Construção da área dedicada à gestão de contratos e serviços, visando maior organização e eficiência.
- **Reforma do Subsolo do Almoxarifado:** Modernização e reestruturação do almoxarifado, criando um ambiente mais eficiente para o armazenamento e controle de materiais.



Acesse nossos links úteis

- **Compras na plataforma de cotação:** Realizamos 100% das compras de materiais e medicamentos (MAT/MED) com fornecedores não exclusivos na plataforma, garantindo preços mais competitivos e uma gestão mais eficaz.

2. Melhoria na Infraestrutura e Processos

- **Negociação com Operadora de Cartão:** Conseguimos negociar o uso do PIX nas máquinas de cartão sem a cobrança de taxas, gerando economia significativa.
- **Reestruturação do CSC:** Reestruturação física do Centro de Serviços Compartilhados (CSC), proporcionando mais eficiência e organização.
- **Implantação do “Zero Papel” no Departamento Financeiro:** A eliminação de documentos físicos no processo financeiro melhorou a eficiência e a agilidade das operações, além de contribuir com a sustentabilidade.

3. Melhoria na Gestão de Guias e Processos Operacionais

- **Implantação do Projeto de Rastreamento de Guias via Leitor de Código de Barras:** Facilitamos o controle e a gestão das guias, garantindo maior precisão nos registros.
- **Treinamentos Externos:** Participamos de 4 treinamentos externos focados em melhorias e atualização na entrega de faturas, aprimorando nossos processos administrativos.
- **Guias Concluídas em CBCO:**
 - Consultas: 6.725
 - Exames: 9.080
 - Cirurgias: 943
 - Total de Guias Concluídas: 16.748



Accesse nossos links úteis

4. Pesquisa de Satisfação e Atendimento ao Cliente

- **Implantação da Ouvidoria e Pesquisa de Satisfação:** Implementação da ouvidoria e pesquisa de satisfação com resultados positivos.
 - **NPS (Net Promoter Score):** 94 NPS com uma taxa de resposta de 40,48% em dezembro.
 - **Avaliação Google:** Mantivemos uma avaliação de 4,6 em nossa página, refletindo o alto nível de satisfação dos nossos pacientes.
- **Central de Lente de Contato:** Inaugurada em abril de 2023, com crescimento de 41% em relação a 2022.

5. Comunicação e Marketing

- **Alcance e Engajamento:**
 - **Alcance:** 5.234.331 pessoas.
 - **Engajamento:** 2.598.511 pessoas.
 - **Leads Gerados:** 7.218.
 - **Leads Convertidos:** 681.
- **Crescimento nas Redes Sociais:** Em 2022, encerramos com 21.230 seguidores, e em 2023 chegamos a 27.458 seguidores.
- **Atendimento ao Cliente:**
 - **Ligações Recebidas:** 30.039.
 - **Chats Recebidos:** 25.237.
 - **Criação de Podcast:** Lançamento de 08 episódios de podcast, aumentando a visibilidade da instituição.



Acesse nossos links úteis

6. Gestão de Convênios e Parcerias

- **Novas Precificações:** Reajustamos 43 produtos e incluímos 3 novos exames, totalizando 51 ajustes.
- **Contratos com Convênios:**
 - 10 contratos reajustados.
 - 7 contratos em negociação.
- **Ações de Captação de Leads:** Realizamos 02 ações junto aos convênios e parceiros, captando 75 novos leads.

7. Gestão de Resíduos e Protocolos Assistenciais

- **Plano de Gerenciamento de Resíduos (PGRSS):** Elaboração e implementação do PGRSS para garantir o manejo adequado dos resíduos hospitalares.
- **Cadastro e Atualização do SINIR:** Atualização e implementação da plataforma SINIR, conforme exigências regulatórias.
- **Protocolos Assistenciais:** Criação e implementação de protocolos internos para melhorar a segurança do paciente, incluindo o protocolo para pacientes com alergia ao látex.

8. Investimentos em Infraestrutura e Equipamentos

- **Aquisição de Equipamentos:**
 - Autoclave Tuttnauer e controle de rastreabilidade.
 - Lupa conforme RDC 15 e pistola de ar comprimido para enxágue.
 - Implante de diluidor automático para enzimático.
- **Reforma no Centro Cirúrgico e Internação:** Reforma de um apartamento de internação e instalação de painel automático para acionamento de enfermagem.



Acesse nossos links úteis

9. Tecnologia e Segurança da Informação

- **Migração de Provedor de E-mail:** A migração do provedor de e-mail gerou uma economia de R\$ 80.000,00 por ano, além de novas ferramentas para facilitar a comunicação.
- **Backup e Segurança da Informação:** Implantação de backup interno e sincronização com a nuvem, gerando economia de mais de R\$ 9.600 anuais.
- **Reconfiguração de Rede:** Realizamos a reconfiguração dos switches para garantir maior resiliência com tráfego de dados pesados.
- **BI de Monitoramento:** Desenvolvimento de BI para monitoramento de repasses médicos e criação do setor de conformidade de dados.

10. Programas de Qualificação e Capacitação

- **Investimentos em Qualificação:**
 - 10 colaboradores contemplados com cursos de graduação e pós-graduação, com investimentos superiores a R\$ 104.000,00 em capacitação.

11. 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

Em 2023, conseguimos transformar e aprimorar nossos processos internos, garantindo uma gestão mais eficiente, maior transparência e maior satisfação dos nossos pacientes e colaboradores. Investimos em tecnologia, infraestrutura, qualificação e inovação, mantendo nosso compromisso com a excelência. Seguiremos trabalhando para manter essa trajetória de sucesso e evolução em 2024.



Acesse nossos links úteis