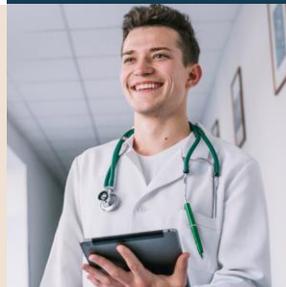


2023

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE



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 Hospital São Mateus adota no presente diversas ações, consolidando normas e regimentos, no sentido de orientá-lo a alcançar o melhor desempenho sustentável.

O Hospital São Mateus é referência em atendimento médico hospitalar em Cuiabá - MT.

Agora, cada um de nossos talentos faz parte de uma grande equipe empenhada em acolher, cuidar e proteger, cuidar e curar nossos pacientes.



Antônio Alves Benjamim Neto

CEO da Kora Saúde

O HOSPITAL SÃO MATEUS

Reconhecido como uma das principais unidades de saúde privada de Mato Grosso, o Hospital São Mateus se consolidou a partir de um atendimento humanizado, que faz uso de tecnologias de ponta para garantir aos clientes padrões de qualidade reconhecidos internacionalmente.

Com uma estrutura moderna e uma equipe de profissionais altamente engajados com a saúde e a segurança dos paciente, estamos preparados para oferecer atendimento especializado, como cirurgias de alta complexidade: cirurgia cardíaca, bariátrica e ortopédica entre outras.

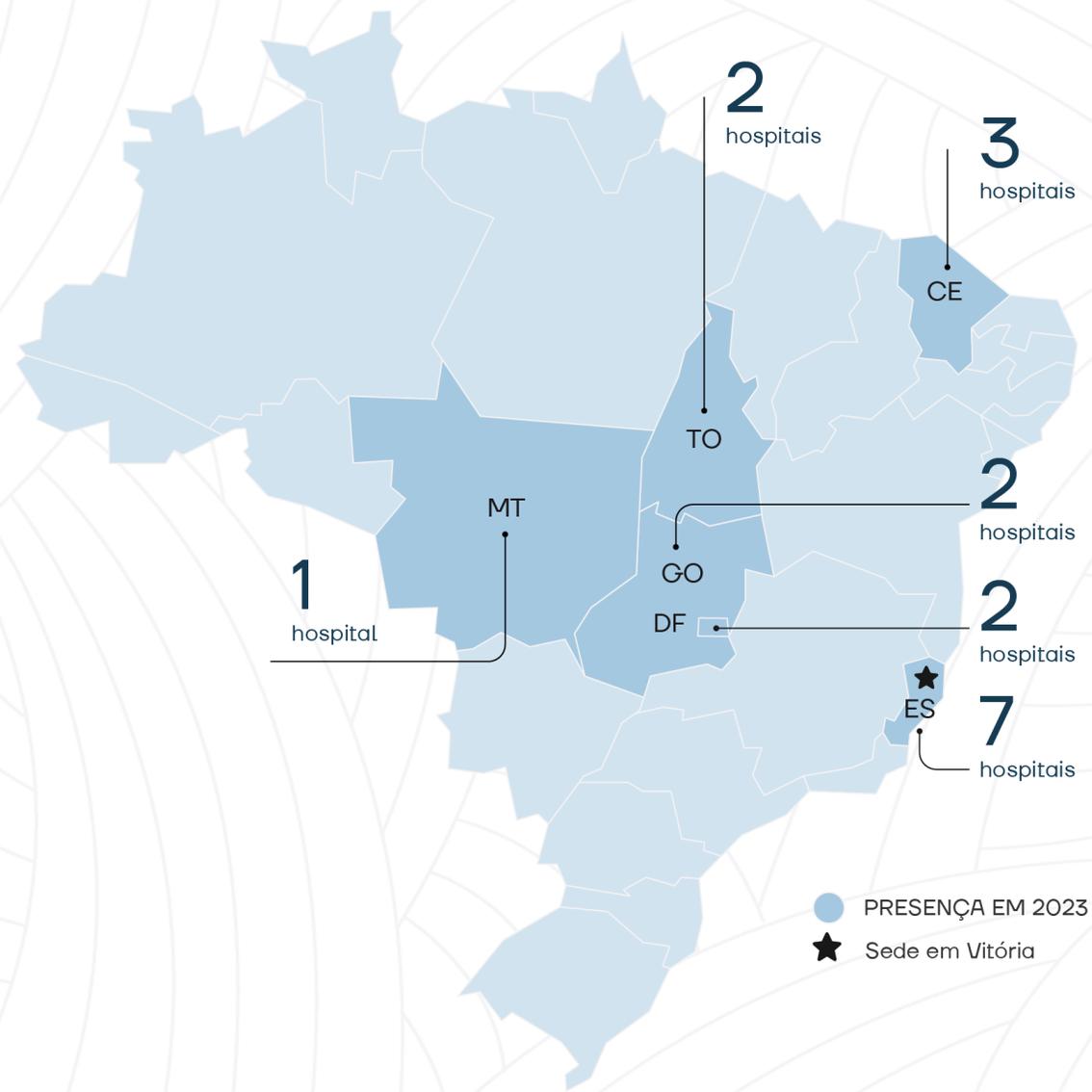
O reconhecimento de nossa atuação vem por meio de creditações nacionais e internacionais, como ONA nível 3 e ACSA.



PRESENÇA NACIONAL

17

Hospitais nas regiões que
direcionam o crescimento
da Companhia.





MISSÃO

Cuidar da saúde e do bem estar das pessoas.



VISÃO

Ser referência estadual em assistência hospitalar, aliando excelência médica à eficiência em gestão.

VALORES E PROPÓSITOS



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 a 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.

Nossos números fazem a vida acontecer

Aqui, você é prioridade.

130

Nº total de leitos

40

Nº de leitos de UTI

+500

Médicos

+500

Colaboradores

+90mil

Atendimentos/ano



LINHA DO TEMPO INSTITUCIONAL



Incorporação ao Grupo Kora Saúde

2020

- Pronto Atendimento – Ortopedia 24h
- Incorporações de ferramentas de Apoio a Gestão
- Marketing Estratégico
- Programas Corporativos de RH
 - Kora Lidera
 - Matriz de PPR – Bônus Executivo
 - Escola de Lean

2022

- Obras e Reformas:
 - Telhado
 - Refeitório
 - Posto 2
- Assistência
 - Fortalecimento Corpo Clínico
 - Hotelaria de Excelência
 - Primarização do Laboratório
- Manutenção ONA: Dezembro/23

2024

2019

Reestruturação Organizacional

- Aprovação da nova Missão, Visão e Valores
- Reanálise do Planejamento Estratégico
- Alteração da Composição do Corpo Diretriz Técnico
- Primeiro hospital brasileiro com certificação : COVID FREE
- Manutenção da Acreditação Internacional ACSA

2021

- Projeto para Implantação da Linha de Cuidados voltado ao colaborador;
- Fortalecimento do Relacionamento Corpo Clínico;
- Obras de Expansão: Conclusão da nova Unidade de Terapia Intensiva.
- Upgrade Nível 2 (Ótimo) ACSA
- Recertificação ONA Nível 3 (Excelência)

2023

- Obras e Reformas:
 - Sala da Robótica;
 - Apartamentos – Unidade de Internação;
 - Refeitório e Cozinha;
- Reformulação do Planejamento Estratégico (Modelo Kora Saúde);
- Projeto Inclusão sem Fronteiras;
- Habilitação para Transplantes de Rins;
- Selo GPTW;
- Imbari – Instituto Metabólico e Bariátrico

Estrutura completa para sempre atender bem.

O Hospital São Mateus conta com uma estrutura moderna e em melhoria contínua, que proporcione bem-estar e o melhor atendimento nas mais diversas especialidades e realização de complexos procedimentos, em todas as fases da vida.



PRONTO ATENDIMENTO

No pronto atendimento do Hospital São Mateus, o paciente com quadro clínico urgência e emergência conta com toda eficiência e qualificação de um plantão completo. A unidade conta com uma sala de emergência com aparelhos para procedimentos de alta complexidade, consultórios e leitos de repouso.

Além disso, o Pronto Atendimento oferece os seguintes serviços:

- *Clinico Geral*
- *Cirurgia Geral*
- *Ortopedia e Traumatologia*



CENTRO CIRÚRGICO

O Centro Cirúrgico do Hospital São Mateus é referência em alta complexidade, sendo espaço utilizado para procedimentos inéditos e pioneiros no Estado, como cirurgia guiada por GPS e outras modalidades cada vez menos invasivas. Com o propósito de garantir conforto aos familiares, o hospital disponibiliza um painel de acompanhamento em tempo real sobre a duração dos procedimentos. Na pós-cirurgia, os pacientes são encaminhados a setor de Repouso Pós-Anestésico (RPA), onde a atuação da equipe de enfermagem assume importante protagonismo no processo de recuperação.



UTI

O Hospital São Mateus possui a Unidade de Terapia Intensiva (UTI) mais moderna e equipada de Mato Grosso, com central de monitoramento, que permite o acompanhamento em tempo real dos sinais vitais.



INTERNAÇÃO

Para proporcionar conforto e bem-estar, todos os quartos do Hospital São Mateus. O hospital ainda oferece leitos exclusivos para pessoas que são submetidas à cirurgia bariátrica (redução de estômago), sendo referência também no tratamento à obesidade, com equipamentos exclusivos que permitem comodidade e respeito a todos os públicos.



COMISSÕES LEGAIS

COMISSÃO

CCIH - Comissão de Controle de Infecção

Comissão de Terapia Nutricional

Comissão de óbito

Comissão de Prontuário

Comissão do Núcleo de Segurança do Paciente - NSP

Comissão de Doação de Órgãos e Tecidos - CIHDOOT

Comissão Interna de Prevenção de Acidentes - CIPA

Comissão de Farmácia Terapêutica

Comissão de Gerenciamento de Resíduos

Comissão de Ética Médica

Comissão de Ética de Enfermagem

Comissão de Reprocessamento de Produtos para Saúde

COMPLIANCE

Nosso Compliance tem como objetivo seguir as boas práticas, o Grupo KoraSaúde supervisiona diligentemente seus colaboradores, de forma a assegurar o pleno cumprimento da regulamentação e da legislação em vigor com o também a preocupação constante de estar em conformidade com as normas aplicáveis e em reduzir a exposição a riscos de correntes da natureza de seus negócios.

As diretrizes contidas referem-se a um Código de Conduta Ética, construído com a participação da nossa liderança institucional, reforça nosso compromisso com as atitudes que consideramos corretas para a condução de nossas atividades e, principalmente, de nossa equipe.

O Grupo KoraSaúde, do qual faz parte o Hospital São Mateus, mantém, como premissas na gestão, o paciente com o centro de nossa atenção, o atendimento a requisitos legais e o profundo respeito pelo seu Conselho de Administração.

COMPLIANCE

Ética e governança corporativa andam sempre juntas, mas, a primeira é princípio para a segunda. Não existe uma boa governança corporativa em uma adoção plena dos princípios éticos. 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 Do Hospital São Mateus, visam garantir a permanente aderência das empresas do Grupo no tocante à sua atividade e aos padrões ético e profissional e deve ser cumprido 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.

O Grupo KoraSaúde procura assegurar que suas regras, procedimentos e medidas de controles internos sejam efetivos e consistentes com a natureza, complexidade e risco das operações realizadas.

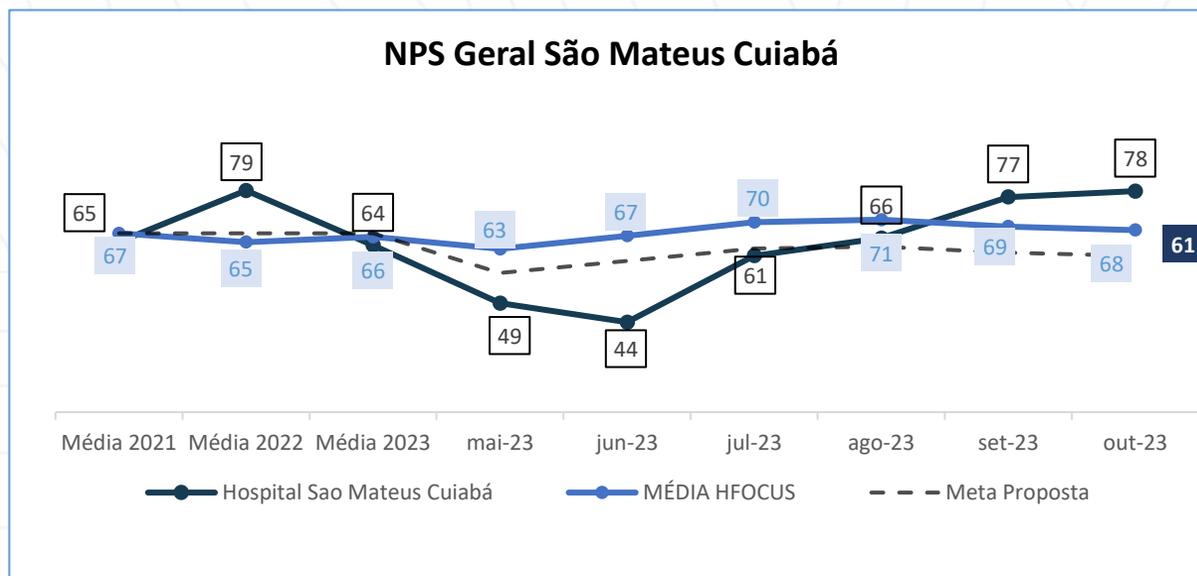
Todas as regras de comportamento definidas no Manual devem ser respeitadas e cumpridas. A adesão ao código de ética é obrigatória e ocorre no início do vínculo contratual como Grupo KoraSaúde.

SATISFAÇÃO DO CLIENTE

No Hospital São Mateus, valorizamos a opinião dos nossos clientes e buscamos constantemente aprimorar a qualidade dos serviços prestados.

Uma das formas de mensurar a satisfação dos nossos pacientes é por meio do Net Promoter Score (NPS).

O NPS é uma métrica amplamente reconhecida e utilizada para avaliar a experiência do cliente. Por meio de pesquisas de satisfação, medimos o nível de recomendação do hospital pelos nossos pacientes, o que nos permite entender o grau de fidelidade e satisfação deles.



CONSELHO CONSULTIVO DE PACIENTES

O Hospital São Mateus, como estratégia de envolver os pacientes e familiares na estratégia institucional, realiza o conselho consultivo de pacientes, onde abre espaço para ouvir a voz e as experiências dos pacientes e familiares como objetivo de gerar melhorias institucionais. Esse espaço empodera os clientes a contribuir com a melhoria contínua dos serviços.



DESEMPENHO SOCIAL

PRESERVAÇÃO DO 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 meio ambiente, além de ações de orientação aos colaboradores sobre o descarte correto do lixo, a reciclagem e a menor produção de lixo.



QUALIDADE E SEGURANÇA ASSISTENCIAL

Nossa capacidade de resolutividade só é possível em razão da constante atenção e aprimoramento da nossa estrutura, qualificação profissional e cumprimento de protocolos que nos trazem resultados consistentes e percebidos pelos nossos pacientes. As acreditações conquistadas pelo hospital são avaliadas e concedidas por organizações externas e independentes, e atestam os elevados padrões de qualidade, resultado e atendimento do Hospital São Mateus. São a demonstração de que nossos processos internos, com constante melhoria e aplicação de protocolos eficientes estão trazendo resultados e acima de tudo qualidade e respeito aos nossos colaboradores, técnicos, enfermeiros, médicos e pacientes.



QUALIDADE E SEGURANÇA ASSISTENCIAL

SEGURANÇA E GERENCIAMENTO DO RISCO ASSISTENCIAL

O Hospital São Mateus estabelece diretrizes para o funcionamento e a operação da instituição, com base em boas práticas, sustentados por padrões de qualidade assegurando serviços seguros ao paciente, reduzindo a um mínimo aceitável, do 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 Hospital São Mateus possui ainda, gerenciamento de protocolos relacionados as 6 metas de segurança do paciente.

SEGURANÇA DO PACIENTE

- 1 Identificar corretamente o paciente.
- 2 Melhorar a comunicação entre profissionais de Saúde.
- 3 Melhorar a segurança na prescrição, no uso e na administração de medicamentos.
- 4 Assegurar cirurgia em local de intervenção, procedimento e paciente corretos.
- 5 Higienizar as mãos para evitar infecções.
- 6 Reduzir o risco de quedas e úlceras por pressão.

MELHORAR SUA VIDA, NOSSO COMPROMISSO.

QUALIDADE E SEGURANÇA ASSISTENCIAL

No Hospital São Mateus, 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 PREVENÇÃO DE QUEDAS

Reconhecendo os riscos associados a quedas em ambiente hospitalar, desenvolvemos um protocolo abrangente para identificação de riscos e prevenção de quedas em nossos pacientes. Isso envolve a avaliação de risco individual, a implementação de medidas de segurança, como sinalização adequada e auxílio de dispositivos de mobilidade, além da conscientização e educação dos pacientes e equipe assistencial.

PROTOCOLO DE PREVENÇÃO DE LESÃO POR PRESSÃO

A prevenção de lesões por pressão é uma preocupação constante em nossa instituição. Temos um protocolo que inclui a avaliação de risco individual, o uso de superfícies adequadas para o posicionamento dos pacientes, a realização de mudanças de decúbito periódicas, a manutenção da higiene e nutrição adequadas, além da capacitação da equipe para o cuidado preventivo.

INFECÇÃO RELACIONADA A ASSISTÊNCIA À SAÚDE NAS UTI'S

Conforme gráfico abaixo, evidenciamos que o Hospital São Mateus Cuiabá apresenta taxas abaixo do benchmarking da ANAPH em relação a competência de 2023. Demonstrando assim compromisso com a qualidade assistencial, prevenindo eventos adversos e priorizando pela segurança do paciente durante a internação do período na unidade.

IPCS - UTIS

■ Média Anahp ■ HSMC

1,36%



0,88%



ITU – AC UTIS

■ Média Anahp ■ HSMC

0,71%



0,65%

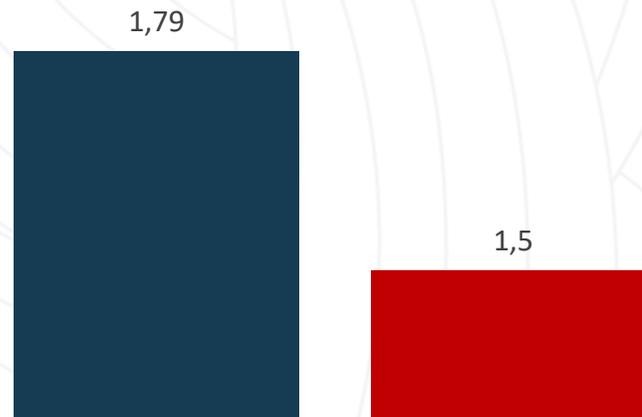


TAXA DE MORTALIDADE INSTITUCIONAL MAIOR QUE 24H.

Essa taxa quantifica a mortalidade ocorrida maior ou igual 24h depois da internação hospitalar. Em decorrência do aumento da resolutividade dos procedimentos hospitalares sobre o paciente, considera-se 24h tempo suficiente para que a ação terapêutica e consequente responsabilidade do hospital seja efetivada, ou seja quanto MENOS melhor. O alvo anual estipulado é de **1,79** e durante o ano de 2023 mantivemos abaixo da média anual esperada, mostrando uma resolutividade e eficiência do atendimento realizado.

Taxa de Mortalidade Institucional (> 24 horas)

■ Média Anahp (Anual) ■ Média HSMC (Anual)



Obrigado!

