

Integrado



Publicação Especial

Hospital
Unimed

Há 10 anos
cuidando
das pessoas.





6
HISTÓRIA

15
ESTRUTURA

31
CENTRO
INTEGRADO

44
O FUTURO

46
DEPOIMENTOS

Referência em gestão e na assistência em recursos próprios

Como forma de atender de forma diferenciada seus clientes, desde 1995 a Unimed Vitória vem investindo continuamente em serviços próprios. A experiência acumulada pelo conjunto de recursos, aliada à necessidade de uma instituição hospitalar de alta complexidade, levou a Unimed Vitória a investir em seu próprio hospital.

A trajetória dessa unidade é focada na busca contínua pela melhor assistência aos nossos clientes, e se mantém contínua devido ao trabalho dedicado de uma equipe de médicos e diversos outros profissionais das áreas de saúde, além de uma moderna infraestrutura física. Tudo isso para realizar um atendimento que proporcione agilidade e segurança, fatores fundamentais para contribuir com a eficiência ao tratamento.

Com o Hospital Unimed, a Cooperativa iniciou a implantação do Centro Integrado de Atenção à Saúde: um conceito inovador no Espírito Santo, contemplando as três principais etapas de atendimento ao paciente: a preliminar, com o serviço de remoção SOS Emergências Médicas; a intermediária, durante a internação no Hospital; e a posterior, após a alta do paciente, com o setor de Assistência Domiciliar (Aduvi). A partir dessa iniciativa, constituímos um completo empreendimento de recursos próprios da Unimed Vitória e um dos maiores do Sistema Unimed.

A verticalização do negócio, principalmente na área de saúde suplementar, é uma tendência que vem ganhando cada vez mais força nos últimos anos, por representar a construção de estrutura própria – hospitais, laboratórios, serviços – como forma de reduzir gastos, ampliar e melhorar o atendimento em todo o país. Exige investimento, mas, por valorizar o cliente e favorecer uma gestão mais racional de custos médicos e operacionais, é uma importante ferramenta de sustentação e crescimento.

O trabalho é constante, mas as conquistas são compensadoras. Por isso, a Unimed Vitória está sempre em busca de novas oportunidades para fortalecer seus recursos próprios com gestão ainda mais humanizada, profissionalizada com foco na qualidade.

O Hospital Unimed traduziu-se em um importante passo nessa direção. Em 2003, entregamos para os nossos clientes um hospital completo, de alta qualidade, segurança e complexidade, em todas as etapas do atendimento à saúde. E isso contribui para nossa posição de liderança no mercado e efetivamente fazemos a diferença na vida do capixaba. Uma história que vem sendo percorrida há 34 anos, mas que há uma década ganhou novos capítulos. Trajetória essa que apresentamos orgulhosamente nas próximas páginas. Aproveite a leitura.

Diretoria Executiva da Unimed Vitória



**Hospital
Unimed**

**Há 10 anos
cuidando
das pessoas.**

Nesses 10 anos, adotamos um atendimento humanizado, com estrutura qualificada e profissionais dedicados ao seu bem-estar.

Conquistamos certificados nacionais e internacionais, abrimos uma nova unidade ambulatorial e somos parte do Centro Integrado de Atenção à Saúde.

Hoje, planejamos crescer ainda mais, com solidez e responsabilidade. Porque você é o que mais importa para nós.



centro
integrado de
atenção à
saúde

Unimed 
Vitória

HISTÓRIA

Pioneirismo e credibilidade

Relembrar a história nos faz reviver o passado. Passado vivenciado por médicos engajados em fundar um hospital próprio. União, ousadia e vontade de transformar possibilitaram a criação do Hospital Unimed Vitória.

A história do Hospital Unimed Vitória é contada sob muitos olhares, mas todos voltados para um mesmo objetivo: oferecer assistência completa com qualidade e eficiência para seus clientes. Diante de um cenário tido como um dos maiores desafios da Cooperativa, pessoas unidas em prol de um bem comum criaram a primeira unidade própria, a Unimed Emergência.

É o que conta o atual presidente da Cooperativa, Márcio de Oliveira, que acompanha essa história desde o começo. "A ideia, no início, não era construir um hospital. Naquele momento nos deparamos com um panorama crítico, no qual os principais hospitais de Vitória se descredenciaram da Unimed Vitória. Tínhamos, portanto, a urgência em montar uma estrutura própria em 24 horas, e foi o que fizemos. Arrendamos uma clínica na Enseada do Suá para garantir que o atendimento com qualidade e eficiência aos clientes não fosse prejudicado".

Um dos fatos marcantes para o presidente, que também é ginecologista e obstetra, foi a primeira noite de funcionamento da clínica. "A nossa preocupação era com os clientes que pudessem

necessitar de atendimento de urgência e emergência naquele momento. O médico revela que a partir daí amadureceu-se a ideia de contar com uma estrutura própria completa – e que tivesse atendimento integrado, emergência, assistência domiciliar, diagnóstico e ambulatórios próprios. A ideia começava a tomar forma e a agradar os clientes e, como consequência, nos anos que se sucederam foram criadas a Unimed Coração, a Unimed Diagnóstico, a Unimed Saúde Ocupacional e a Unimed Assistência Domiciliar.

Em 2003, nascia, portanto, um conceito inovador no Espírito Santo: o de oferecer todas as etapas do tratamento em um único lugar. Nesse período, o Hospital Unimed se consolidou como o maior e mais completo empreendimento de recurso próprio da Unimed Vitória e referência no Sistema Unimed e no Estado.

E muitos foram os atores pioneiros nesse processo: cooperados, colaboradores e clientes. Quem acompanhou a história de perto carrega com orgulho o resultado do trabalho. É o caso do infectologista Lauro Pinto Neto, primeiro diretor técnico do Hospital, que revela que um dos

maiores desafios foi a implantação dos protocolos clínicos e do processo de gestão.

"Capacitamo-nos por meio de MBA em Gestão de Saúde, que foi uma experiência fascinante e fundamental para termos conhecimento de gestão de um setor tão complexo como o hospitalar. Além disso, iniciamos esse gerenciamento com um diferencial: o Hospital Unimed foi o primeiro hospital totalmente informatizado no Estado, um marco de inovação".

Dando continuidade ao trabalho de gestão do Hospital Unimed, a pediatra Karla Toríbio atuou como segunda diretora técnica da unidade. "Fiquei feliz e orgulhosa por ter meu trabalho reconhecido. Entretanto, me senti desafiada, pois era um universo muito distinto. Como pediatra conhecia a unidade de terapia intensiva e a assistência domiciliar, que era exatamente o inverso, a saída do hospital, e agora eu passava para dentro dele. Mesmo com a preocupação de assumir, havia a vontade de desenvolver o trabalho e uma paixão pela Cooperativa".

A partir daquele momento, a pediatra passava a responder por todas as áreas do hospital, cada uma com sua especificidade e uma série de serviços distintos. "O trabalho só foi possível devido à união da equipe. Tive muitos parceiros e, juntos, conseguimos fazer um excelente trabalho. O marco desse período

O **home care** é um atendimento diferenciado de atenção continuada para o paciente que precisa de internação. Após avaliação, ele é encaminhado para sua casa e recebe acompanhamento dos médicos e enfermeiros no período de sua recuperação.

do foi o foco em qualidade. Nosso objetivo era construir um processo de qualificação e, na ocasião, tivemos a oportunidade de iniciarmos e nos familiarizarmos com todos os modelos de qualidade, como mapas de processos, gerenciamento de riscos, formação de diversas comissões, entre outros", diz.

Para Karla, os recursos próprios que trabalhavam isolados, ao se unirem, se potencializaram. E, para ela, foi uma época desafiadora, mas feliz. "O ambiente organizacional sempre foi agradável e favorável. As ideias ganhavam muita receptividade e se podia contar, efetivamente, com o compromisso de todos", finaliza.

Um dos grandes desafios nesse período também foi conhecer a realidade dos custos assistenciais e dos procedimentos hospitalares. O clínico e médico do trabalho Carlos Magno Prestes Dalapicola, também ex-diretor técnico do Hospital Unimed, revela que esse conhecimento foi um importante balizador para as negociações do hospital. "Foi a porta de entrada para o pleno entendimento do negócio.

Tratou-se de um diferencial para termos essa visão estratégica do trabalho como um todo". O ex-diretor ainda ressalta que ser gestor o conduziu para entender melhor o outro lado do trabalho, o que foi primordial para a relação médico, paciente e instituição. Em se tratando de fatos



Dra. Karla Toríbio

O trabalho só foi possível devido à união da equipe.

marcantes, para Carlos Magno, as certificações foram conquistas importantes que elevaram o padrão de qualidade do hospital.

Para o último diretor técnico do Hospital, Ary Célio de Oliveira, o desafio foi trabalhar cada vez mais o modelo de atenção à saúde, que deve ser baseado na prevenção da doença e na promoção de saúde. "Graças ao movimento institucional, começamos com um conceito inovador, do atendimento antes, durante e depois da

vinda do paciente. Conseguimos envolver uma série de procedimentos de gestão que deram base ao hospital".

E quando se fala em evolução, Oliveira lembra que nessa época a tentativa era otimizar o tempo, possibilitando acesso com agilidade ao quadro do paciente. "Hoje, o médico está acostumado a abrir o prontuário e obter todos os dados dos pacientes. Também já incorporou o conceito de atendimento *home care* totalmente diferenciado", enfatiza.

OBRAS

Construção em tempo recorde

O primeiro recurso próprio da Unimed Vitória foi projetado desde o princípio, inspirado nos melhores conceitos arquitetônicos hospitalares

Apenas um ano e sete meses. Esse foi o tempo em que a construção do Centro Integrado de Atenção à Saúde foi realizada. De acordo com o médico Gustavo Picallo, a ideia inicial era construir o hospital em um terreno da Cooperativa na Avenida Fernando Ferrari, o que exigiria um tempo maior do que o desejado. "O espaço onde estamos hoje era da Clínica Socor, e por já possuir uma estrutura física montada, com CTI e clínica, facilitou o processo. Após uma avaliação preliminar, partimos para a construção de um Hospital maior".

As obras do hospital foram iniciadas na gestão do médico Gerson Marino. De acordo com o ex-presidente da Unimed Vitória, o objetivo de construir um hospital próprio foi de melhorar o atendimento, aumentando o relacionamento entre cooperado, cliente e rede credenciada.

Marino ressalta que, com o crescimento do número de clientes, foi decidido em Assembleia Geral Extraordinária a compra do terreno em frente ao Campus da Ufes, em Goiabeiras, seguido

da compra do terreno onde se encontra o Centro Integrado de Atenção à Saúde. "Foi um passo importante e muito trabalhoso. Outra proposta foi criar mais postos de trabalho com melhor remuneração para todos os cooperados. "Visamos também nortear valores de diárias, taxas, medicamentos e materiais usados em um hospital, assim como avaliar o tempo de internação e qualidade dos serviços oferecidos. Acredito que esse é o objetivo principal dos recursos próprios. E, com isso, estreitar relacionamento e parceria com outras unidades hospitalares e serviços", revela.

Ao término de seu mandato como presidente da Unimed Vitória, em março de 2003, o hospital estava pronto, com toda a sua área física, mobiliário, aparelhagem e equipe médica completos. Com projeto arquitetônico de Fabiola Maia Girelli, o hospital foi inaugurado no dia 30 de junho de 2003. A arquiteta se inspirou nos mais modernos conceitos de estrutura hospitalar, com o cuidado de obedecer às normas e aos padrões estabeleci-



dos pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) e pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).

Participante ativa de todo o projeto para conceber a estrutura do hospital, Fabíola revela os desafios. "A principal dificuldade se deu por se tratar de um processo de reforma. Tivemos que manter o edifício já existente, que tinha um 'pé direito' (altura do piso ao teto) muito baixo, dificultando instalações de tecnologia como cabeamento estruturado e ar-condicionado, o que causaria sobrecarga de instalações sobre a laje", lembra.

Pelo projeto, foram instalados no Hospital Unimed modernos sistemas eletrônicos de segurança patrimonial (alarme de presença e circuito fechado de TV, com gravação 24 horas), de automação e telemática, que proporcionaram conforto e segurança aos seus ocupantes, além de garantirem redução nos custos de manutenção, operação e consumo de energia, possibilitando uma vida útil maior aos equipamentos.

Para Fabíola, como arquiteta, todo projeto é importante, independentemente de sua grandiosidade. Mas, para ela, fazer parte da construção do Cias foi gratificante por ver seu crescimento de for-

ma inesperada e sua evolução ao longo dos anos. "Presenciar a receptividade da população é muito importante", diz.

O hospital foi inaugurado com capacidade para 120 leitos de internação. Mas, já ao final do primeiro ano de atividade, foi necessário ampliar a capacidade em mais 28 leitos. "A ideia era construir um recurso com mais oferta de diagnóstico, centro cirúrgico maior, salas de recuperação e outros ambientes que atendessem à demanda com qualidade e prontidão. Com o passar dos anos, essa necessidade foi aumentando ainda mais e, por isso, novas ampliações foram planejadas", conta o atual diretor-presidente da Unimed Vitória, Márcio de Oliveira Almeida.

Uma delas foi em 2009, com a inauguração do quarto andar do hospital, destinado para a Ortopedia, com mais 19 leitos de internação. O ambiente contempla todo o suporte necessário para atendimentos nessa especialidade: ortopedistas, clínicos gerais, cardiologistas, serviço de controle de dor e fisioterapeutas especializados, entre outros. No ano seguinte, foi a vez das ampliações no segundo andar, que passou a contar com mais leitos de Unidade Coronariana (UCO), com o objetivo de melhorar a atenção aos pacientes que exigem intenso cuidado, mas estão fora da UTI.

Hospital Unimed em construção: obra durou 1 ano e 7 meses.



Fabiola Maia Girelli

Presenciar a receptividade da população é muito importante.

COMPOSIÇÃO DO HOSPITAL

ÁREA TOTAL EXISTENTE

16.167,19 m²

ÁREA TOTAL DE REFORMA

2.825,31 m²

ÁREA TOTAL CONSTRUÍDA

7.730,28 m²

ÁREA TOTAL DA EDIFICAÇÃO

23.556,68 m²

ÁREA TOTAL DO EDIFÍCIO GARAGEM

7.679,32 m²

Nº DE VAGAS DE ESTACIONAMENTO

588

Nº DE LEITOS NOVOS

121, sendo
24 UTI e
14 semi-intensiva

Nº DE LEITOS OBSERVAÇÃO

50

Alexandre Augusto Ruschi Filho - Presidente da Unimed Vitória 2003 /2011

Nascido para diferenciar a prestação de serviços na área hospitalar no Espírito Santo, o Hospital Unimed, referência estadual em alta complexidade, é hoje sinônimo de qualidade para mais de 500 mil clientes do sistema Unimed no Espírito Santo.

Ainda em 2010, foi realizado o relançamento da Unimed Emergência, com 13 novos leitos e criação das Unidades Ambulatoriais do Cias. Hoje são 178 leitos e, com a próxima duplicação, a expectativa é aumentar para 300, incorporando uma nova UTI com 24 leitos e novas unidades de internação.

O conceito de Centro Integrado de Atenção à Saúde foi escolhido justamente por refletir de forma fiel o conceito inovador que ele representa: muito mais que um hospital, hoje possui sua efetiva atuação, tendo como base a prestação de um serviço completo ao paciente, integrado e presente no cuidado em todos os momentos necessários.

Evento de Inauguração

No dia 30 de junho, às 20 horas, a Unimed Vitória inaugurou solenemente o Hospital Unimed Vitória. Participaram desse evento cerca de 3,5 mil pessoas, entre elas: cooperados, autoridades, imprensa e empresários da Grande Vitória, área de atuação da Cooperativa.

Após o descerramento da placa inaugural, os convidados puderam conhecer de perto toda a infraestrutura e equipamentos do Centro Integrado. Os convidados foram divididos em grupos e fizeram um *tour* pelas principais instalações.

Segundo o então governador do Estado do Espírito Santo, Paulo Hartung, "o investimento que a Unimed Vitória faz é prova de que a cooperativa está consciente do papel fundamental que cada setor estratégico tem para o desenvolvimento do Estado. É também uma mostra da crença que os cooperativados depositam no Espírito Santo".

Dez anos depois da inauguração do Hospital, o presidente da Unimed Vitória durante 2003 e 2011, e atual presidente da Federação das Unimeds do ES, Alexandre Augusto Ruschi Filho, retrata a importância da representatividade do Hospital Unimed para a Unimed Vitória e seus públicos.

"Construímos uma sólida imagem centrada no cliente e conquistamos todas as metas possíveis para uma instituição cooperativa, fundamentada nos princípios da solidariedade e profunda humanização. O hospital não só está preparado para receber pacientes, mas é um centro de difusão de inovação e qualificação da mão de obra. Alicerçado por um corpo médico de altíssimo padrão técnico e em plena integração multiprofissional, temos muito a comemorar nestes 10 anos de existência do Hospital Unimed", afirma.

Segundo Alexandre Ruschi, certificações como ONA 3, ISO 9001/2008 e outros inúmeros prêmios fundamentados na Gestão da Qualidade tornaram-se rotina. "Compartilhamos nossas conquistas como uma prática intrínseca aos nossos valores. Fomentamos novos projetos não só no Espírito Santo como também no Brasil. Esta inserção no modelo verticalizado de operar planos de saúde tornou-se uma escola que frutifica em todos os rincões do país. Ousamos, transformamos e agora buscamos novos desafios", completa.

Ele foi o primeiro a trabalhar



Dr. Gustavo Picallo mostra seu nome no quadro com o nome dos cooperados que construíram o Hospital Unimed

Muitas são as testemunhas que presenciaram um dos maiores desafios que a Unimed Vitória viveu. Em 24 horas, a primeira unidade própria começava a funcionar para atender os clientes da Cooperativa. O cirurgião geral **Gustavo Picallo** foi o primeiro médico a atuar na Unimed Emergência e revela como foram aqueles quatro dias seguidos de plantão e a experiência vivenciada. Confira:

Conte um pouco da sua experiência na Unimed Emergência e o que motivou a construção da unidade?

Fui o primeiro médico a trabalhar no primeiro dia do primeiro recurso próprio da Unimed Vitória. O nosso negócio não é apenas um plano de saúde, somos uma Cooperativa e isso muda toda a perspectiva do médico dentro do sistema que faz parte. O que motivou a Unimed Vitória a seguir no processo de verticalização, ou seja, no investimento em recursos próprios, foi estar diante de um contingente de mercado. Nós nos vimos na obrigação de criar um serviço próprio.

E como recebeu a notícia do descredenciamento?

Eu morava em Santa Lúcia e recebi uma ligação informando que os principais hospitais da cidade não iriam mais atender, sob liminar, os clientes da Unimed Vitória. Abrimos a clínica e eu fiquei por lá nos dias seguintes, envolvido na resolução do problema.

Quando teve a certeza de que o negócio daria certo?

Percebi quando vi o engajamento dos colegas médicos. Apesar das dificuldades, a vontade de dar certo era muito grande. Quando se tem vontade e determinação,

GALERIA DOS DIRETORES

2003 a 2005



Dr. Lauro Ferreira Pinto

2005 a 2007



Dra. Karla Toríbio

2007 a 2008



Dr. Carlos Magno Dalapícola

2008 a 2013



Dr. Ary Célio de Oliveira

por mais tempo que dure o problema, você consegue transpor. Com sete a 15 dias vimos que conseguiríamos fazer dar certo, mas que precisávamos adequar nossa estrutura para funcionar plenamente.

Há algum fato interessante que tenha presenciado nesse período?

Meu plantão foi de domingo a quarta-feira na ci-

rurgia geral. Num desses dias recebemos uma paciente que havia sofrido um acidente de carro. Ela estava com instabilidade na coluna vertebral e precisava fazer uma contenção da coluna para não causar um trauma na região. Entretanto, ainda não tínhamos esse material na clínica, devido ao início extremamente rápido e emergencial em que começamos a funcionar. Nesse momento, lembra-

LINHA DO TEMPO

1995

Início da estratégia de criação de recursos próprios, com a instalação da Unimed Emergência.

1998

São inauguradas a Unimed Coração, a Unimed Diagnóstico e a Assistência Domiciliar.

2000

É implantado o serviço SOS Emergências Médicas.

2001

O projeto do Hospital Unimed é apresentado.



2003

O Hospital Unimed é inaugurado no dia 30 de junho. A unidade é contemplada com o Prêmio Top Hospitalar, na categoria Destaque Especial Hospital Estadual do Espírito Santo.

2004

É feita a abertura de seis novos leitos em cada uma das três UTIs. Em agosto, é criado o Comitê de Ética em Pesquisa.

2005

É iniciado o processo de Acreditação Hospitalar.

2006

O Hospital Unimed conquista a Certificação Ouro da Central de Materiais Esterilizados e a Acreditação Hospitalar nível 2 pela Organização Nacional de Acreditação (ONA).

2007

Conquista da dupla certificação: a internacional – Raad Voor Accreditatie (RVA) e a nacional – Inmetro. Certificação pela norma ISO 9001:2008. O Hospital passa por sua primeira ampliação de estrutura.



mos que tínhamos uma única cinta lombar com haste de alumínio, e ela estava em mim, pois eu também estava com a coluna fraturada. Não hesitei em cedê-la à paciente.

Fazendo um paralelo entre passado e presente, como avalia essa evolução?

É uma avaliação muito positiva, pois saímos de uma

clínica para nos tornamos um hospital de referência. Temos segurança de encaminharmos os nossos próprios familiares para o hospital na certeza do atendimento de qualidade. É um orgulho fazer parte dessa história e de um quadro de médicos diferenciado. E me orgulho em dizer que a Unimed Vitória sempre me deu condições de fazer uma medicina de qualidade.

2008

É o ano da conquista da Acreditação Hospitalar com Excelência (nível 3 - máximo). Único hospital capixaba citado na pesquisa "Hospitais Referência".



2009

Implantado o Acolhimento com Estratificação de Risco no pronto-socorro e inaugurado o quarto andar do hospital. Pelo segundo ano consecutivo, o Hospital Unimed é destaque na pesquisa "Hospitais Referência".



2010

Ampliação do segundo andar, que passa a contar com mais leitos na Unidade Coronariana (UCO). Criada as Unidades Ambulatoriais. Destaque pelo terceiro ano consecutivo na pesquisa "Hospitais Referência".

2011

Criação da Unimed Oncologia e a implantação do Ambulatório de Ortopedia Pediátrica do Hospital Unimed. Destaque na pesquisa Hospitais Referência (atual pesquisa Referências da Saúde) pela quarta vez e na pesquisa "Os médicos que os médicos preferem".

2013

É inaugurado o Hospital-Dia e Maternidade, além da Unidade Alta Dependência de Cuidados (UADC) e Unidade Cuidados Especiais (UCE). Inauguração da Unidade Ambulatorial do Hospital Unimed.



Vocação em salvar vidas

Não são apenas os números que fazem parte da trajetória do Hospital Unimed Vitória. Sua história é construída por aqueles que tiveram suas vidas transformadas e salvas.

Quem não se lembra do caso do iatista Lars Grael, vítima de um acidente marítimo, em 1998? O atleta teve uma de suas pernas decepadas em um acidente ocorrido em uma competição realizada em Vitória, chegando à Clínica da Enseada, ainda na época, com parada cardíaca e em estado grave. Após cirurgia, foi transferido para a UTI da Unimed Emergência, onde ficou por cinco dias, respirando por aparelhos.

No passo a passo de sua internação, o corpo clínico da Unimed Vitória trabalhou empenhado para sua total recuperação. Segundo a coordenadora da UTI geral do Hospital Unimed, Eliana Caser, a chegada do atleta foi um momento marcante, visto que o hospital estava ainda com sua estrutura física e hospitalar sendo montada. "Quando entrei no centro cirúrgico não sabia que se tratava de uma pessoa conhecida. E lutamos por sua vida, o estado de saúde dele era muito grave. Fiquei cerca de três dias de plantão para acompanhar a evolução do paciente", conta.

Hoje, o medalhista faz palestras sobre valores como coragem, garra, espírito de equipe e superação em ambientes corporativos.



ESTRUTURA

Hospital Unimed: cuidado integral para o paciente



Dr. Mário Tironi Junior.

Preenchemos toda a
cadeia com serviços
acreditados.

Fundamental nesses dez anos de crescimento e aprimoramento do hospital, o corpo de médicos cooperados participou diretamente da constante evolução da Unimed Vitória. O diretor de Recursos Próprios da Unimed Vitória, Mário Tironi Junior é um deles e, com mais de 25 anos de cooperado, relata como sua vida profissional também se entrelaçou com a do hospital.

"A construção do Hospital Unimed Vitória foi um marco significativo em recursos próprios. Foi importante para mostrar ao cooperado, sócio da empresa, a capacidade que a Cooperativa tem de evoluir na assistência e na garantia de atendimento de qualidade aos nossos clientes. Ganhamos capacidade de conhecer os custos assistenciais, pois passamos a praticá-los, e de negociar melhor com a rede prestadora, trazendo uma vantagem competitiva no mercado", afirma Tironi Junior.

O hospital está preparado para atender aos casos de complexidade alta e sua taxa de ocupação é de mais de 90% em determinados meses.

A partir de então, o conceito de Centro Integrado foi sendo ampliado e trouxe uma evolução que, para Tironi Junior, não se deu somente em número de clientes e cooperados. Diante dos desafios e das regulações da Agência Nacional de Saúde (ANS), houve também uma evolução na visão de atendimento.

"A medicina complementar é praticamente baseada no atendimento por demanda. Estamos mudando esse conceito, fazendo com que os clientes sejam acompanhados de forma integral. Consequentemente, fidelizamos os clientes a uma estrutura que vai fornecer todo o atendimento que precisar, com uma equipe treinada para realizar uma medicina integrada, com prevenção e promoção de saúde", reforça Tironi.

O diretor acredita que o Hospital Unimed trabalha de maneira a se adequar, aten-

dendo aos desafios do mercado e conciliando com a qualidade do serviço. "Como resultado de evoluir sempre a partir dessa base, temos alcançado expressivo crescimento no setor da saúde suplementar tanto no Estado quanto no Brasil. Preenchemos toda a cadeia produtiva do setor com serviços acreditados e de alta performance, aliada a uma equipe técnica competente".

"É um grande desafio gerir um hospital que é administrado por pessoas e direcionado para tratar pessoas. O principal

fator de qualificação é o acolhimento dos clientes, a maneira como eles são tratados pelos nossos profissionais que participam direta ou indiretamente da atenção à saúde. É importante primar pelo treinamento contínuo deles, fazendo com que a qualidade do serviço seja cada vez maior. O espaço hospitalar tem o envolvimento de tecnologia e estrutura, mas o mais importante é o acolhimento e tratamento dado ao ser humano pelos profissionais que aqui trabalham. Isso é o que faz a diferença", finaliza.

HUMANIZAÇÃO

Foco no ser humano, sempre

Cuidar do paciente de forma integral e personalizada, prestando assistência física e psicológica é o conceito de humanização adotado pelo Cias desde a sua criação.

O trabalho de humanização sempre foi norteado por muitas ações, visando a tornar o ambiente acolhedor e o mais próximo possível do dia a dia do paciente. Desde o início, o Cias atua sob o modelo de gestão de hotelaria hospitalar, possibilitando que cooperados, pacientes e seus acompanhantes concentrem as energias para a plena recuperação.

Para o ginecologista e obstetra e diretor técnico entre 2009 e 2013 do Hospital Unimed Vitória, Ary Célio de Oliveira, a humanização vai muito além da estrutura física; ela está presente no cuidado

dispensado a cada paciente. "A humanização está sob o foco da conscientização com relação a questões como integração, cooperativismo, espírito de equipe, solidariedade e cordialidade, fatores que envolvem o tratamento e o convívio com o paciente. Para isso, são realizadas ações de visita estendida na UTI, exposição de talentos, apresentação de músicos e projetos que trazem a alegria".

O médico revela que o maior desafio é prestar um atendimento de qualidade, com alta tecnologia e foco na humanização, num mercado competitivo, man-



Dr. Ary Célio de Oliveira

A humanização trabalha fatores para o convívio com o paciente.

tendo a fidelização e a qualidade no atendimento frente às demandas dos clientes. Para isso, são realizados investimentos na satisfação do cliente – que vê a Unimed Vitória como uma marca forte no mercado – e a satisfação dos colaboradores e corpo clínico, incentivando-os continuamente à qualificação por meio de programas de capacitação e cursos oferecidos dentro da própria unidade.

Com investimento contínuo, o empreendimento mantém uma dinâmica de crescimento permanente, reunindo o conhecimento e a expertise de sua estrutura própria com a filosofia de humanização no relacionamento entre pacientes, familiares, médicos, colaboradores e comunidade, que sempre pautaram a atuação da Cooperativa.

A total informatização dos processos do hospital também é um fator que colabora para o atendimento humanizado, propiciando uma ferramenta tecnológica integrada, garantindo agilidade e segurança na realização dos procedimentos e liberando o tempo de colaboradores e cooperados para a dedicação aos pacientes.

Conheça o conceito de cuidado e presença da Unimed Vitória

Além de toda a estrutura necessária para plena recuperação do paciente, o trabalho de humanização dentro do Hospital da Unimed Vitória visa a tornar o ambiente acolhedor.

Para isso, desenvolve ações entre os colaboradores que fortalecem a cultura da humanização nos atendimentos e iniciativas que tornam o período de internação apenas mais uma etapa a ser ultrapassada.

Eliana reforça que, para o Hospital Unimed, humanizar significa cuidar do paciente de forma integral

O Hospital Unimed desenvolve, ainda, programas específicos inseridos no conceito de tratamento integral à saúde e à busca da excelência em qualidade, tais como o Acolhimento para Pacientes de Alta Complexidade, no qual, antes da internação, uma equipe multidisciplinar orienta o paciente e seus familiares sobre os detalhes do tratamento e a infraestrutura oferecida pelo Cias; e a Consulta Pré-anestésica, pela qual, antes da cirurgia, o anestesiólogista conhece o paciente e seu histórico, o que proporciona maior segurança no procedimento.

"O Hospital Unimed possui, além de toda estrutura necessária para a plena recuperação do paciente, um trabalho de humanização hospitalar com o objetivo de fazer com que o ambiente se torne acolhedor e o mais próximo possível do dia a dia do paciente. Nossa intenção é que o paciente não perceba que está em um hospital. E a humanização vai muito além do espaço físico, ela está presente no cuidado dispensado ao ser humano", explica a gerente de Hotelaria do hospital, Eliana Lúcia Figueiredo.



Eliana com as coordenadoras de Hotelaria, Mariana Barbosa, e de Atendimento, Luciana Graça. Equipe atua no Hospital desde o início

e personalizada, dando-lhe assistência no âmbito físico, psicológico e social, estendendo à família um trabalho de esclarecimento e orientação, quanto a sua participação no processo terapêuti-

co. "Humanizar é individualizar a assistência frente às necessidades de cada cliente. Mais ainda, humanização representa uma mudança de comportamento e atitudes frente a pacientes e familiares".

CONHEÇA OS PROJETOS

▶ Projeto Tocar

Trabalho de estimulação precoce voltado para bebês prematuros e crianças com necessidades especiais internadas na UTI. Por meio do toque e da música, há a estimulação dos aspectos afetivos, sensoriais e psicomotores, o que contribui para um desenvolvimento saudável da criança.

▶ Cias da Alegria

Dois atores percorrem as unidades do hospital para levar brincadeiras e alegria aos pacientes internados. O projeto também oferece oficina e entra em ação nas datas comemorativas (aniversário do paciente, Carnaval, Páscoa e Natal, entre outras).



Pacientes e acompanhantes participam de oficina promovida pelo Cias da Alegria

▶ Visita Estendida

Permite que o acompanhante fique o tempo todo com o paciente internado na UTI. A visita é liberada após uma avaliação do perfil, conscientização da família sobre a importância do projeto e as normas a serem seguidas.

▶ Tocando seu Coração

Músicos voluntários levam a música para os pacientes internados nos apartamentos e UTIs, diminuindo o estresse da hospitalização, restituindo a autoestima, e aumentando a alegria e a descontração.

▶ Exposição de Talentos

Profissionais de Serviço Social e Psicologia identificam pacientes que tenham algum talento para trabalhos artísticos e manuais e realizam, anualmente, uma exposição com as peças feitas por eles.

▶ Espaço Exclusivo de Atendimento do Serviço Social e de Psicologia

Oferece atenção individualizada ao paciente e seus familiares durante seu período de permanência no Hospital, contribuindo para o seu bem-estar e sua recuperação.

▶ Projeto Operativo

O Projeto Operativo com familiares dos pacientes internados na Unidade Intensiva Pediátrica (UTIP) proporciona aos acompanhantes um espaço psicoterapêutico para expressar as experiências, angústias e ansiedades que acompanham o período do adoecimento na família.

▶ Projeto Acolhimento ao Paciente Cirúrgico de Alta Complexidade

Nesse projeto o esclarecimento é o principal foco. Isso porque, com o Projeto de Acolhimento ao Paciente Cirúrgico, antes da cirurgia, o paciente e seus familiares participam de uma reunião com a equipe multidisciplinar, na qual recebe informações que irão contribuir para sua recuperação. A ideia é minimizar a ansiedade que, muitas vezes, pode prejudicar no processo operatório.

▶ Projeto de Musicalização em UTI

O objetivo do projeto é incentivar o paciente a reagir durante o período de internação, estimulando os sentidos, os reflexos e as percepções por meio da música. Antes de iniciar o trabalho, a assistente social e a psicóloga verificam com a família do paciente se ele quer participar dessa atividade e qual a música de sua preferência.



Sempre fui tratado com muito carinho pela direção do hospital da Unimed Vitória. Durante os 32 dias que precisei ficar internado, fui muito bem atendido, assim como minha mãe que sofre de Alzheimer, cujo tratamento é dado com muita dedicação. Sempre que precisei da visita estendida na UTI para acompanhá-la, minha solicitação foi atendida. Tenho uma grande intimidade com toda a equipe: porteiros, enfermeiros, médicos. Podemos perceber a preocupação que todos têm com os pacientes, e o cuidado com a estrutura para nos receber, seja de inspeção, higienização, seja de acolhimento. A administração é rigorosa com esses cuidados e nos tratam com carinho. A localização do hospital também facilita bastante o deslocamento. Além disso, a qualificação e os serviços profissionais são excelentes. Tenho admiração e respeito por todos, os quais considero como da minha família".

César Viola Maia, cliente Unimed Vitória.



Classificação de risco

No Acolhimento com Classificação de Risco enfermeiros devidamente treinados realizam a triagem, que consiste em uma observação prévia na qual é identificado um conjunto de sintomas ou de sinais que permitem atribuir uma cor. Cada cor corresponde a um grau de prioridade clínica no atendimento e a um tempo de espera recomendado, até a primeira observação médica.

Com ele, é possível receber o paciente de acordo com a gravidade de seu estado de saúde, priori-



Paciente sendo triado durante o Acolhimento com Classificação de Risco

zando atender primeiro os casos mais graves. Para a adoção dessa classificação, os setores de pronto-socorro são divididos em salas de espera separadas por especialidades.

"A estrutura do pronto-socorro foi adaptada ao novo modo de atendimento, com salas de espera separadas por especialidade, para que possamos atender

cada vez melhor e de maneira mais humanizada as pessoas que procuram o hospital. O atendimento proporciona uma série de benefícios, como rápida identificação das urgências e emergências, informação aos pacientes sobre tempo de espera, organização do espaço físico e diminuição da superlotação do pronto-socorro, entre outros", explica o diretor de Recursos Próprios da Unimed Vitória, Mário Tironi Júnior.

PROTOCOLO DE CLASSIFICAÇÃO DE RISCO

▶ Manejo da Classificação de Risco no Pronto-Socorro

A implantação da Classificação de Risco requer equipes envolvidas e treinadas, avaliação do perfil epidemiológico, avaliação das diferenças culturais, área física definida, leitos de retaguarda disponíveis, entre outros.

▶ Estratificação de risco por cores pelo protocolo de Odilon Behrens

VERMELHO: Atendimento imediato (casos muito graves e com risco de morte);

AMARELO: Atendimento < 30 minutos (atendimento prioritário);

VERDE: Atendimento < 1 hora (casos simples, sem urgência);

AZUL: Atendimento no mesmo dia (casos menos urgentes e que podem aguardar atendimento); Branco (pacientes que não se enquadram em nenhuma das outras cores).

Juntamente com outras instituições da Grande Vitória, o Hospital Unimed realizou uma campanha para orientar a população sobre a forma correta de utilização das unidades de urgência e emergência.

O iatista Lars Graef foi convidado para estrelar a campanha e compartilhar a sua própria experiência e como o rápido atendimento foi fundamental para que a vida dele fosse salva.

Regularmente, a unidade relembra a seus clientes o modelo de classificação de risco, referência em diversos hospitais do mundo e considerado satisfatório pelos clientes.





Hall de prêmios da Unimed Vitória:
destaque para as certificações nacionais recebidas
pelo Hospital Unimed

CERTIFICAÇÕES

Cuidado e presença com qualidade certificada

A política de qualidade da Unimed Vitória tem como diretriz oferecer soluções em saúde, garantindo melhoria contínua dos processos e do sistema de gestão, através de profissionais capacitados, visando à plena satisfação do cliente

O Hospital Unimed Vitória, desde o começo, representou um marco de qualificação em equipamentos, treinamentos médicos, certificações e premiação. Os primeiros passos para a implantação de um planejamento estratégico foram dados em 1995, quando a ideia de um hospital próprio ainda estava no papel.

Ao longo dos anos, muitos foram os resultados. Seis meses após abrir as portas, o Hospital Unimed recebeu o Prêmio Top Hospitalar 2003, como Hos-

pital Destaque Especial do Espírito Santo. Em apenas três anos de funcionamento, o Cias foi certificado pela Organização Nacional de Acreditação (ONA) nível 2, sem nenhuma não conformidade, durante a gestão da ex-diretora técnica Karla Toribio, que conta um caso curioso desse dia.

"Na véspera da certificação, uma adolescente de 13 anos chegou ao pronto-socorro do Cias em trabalho de parto sem a família saber. Após o nasci-

mento, a mãe da menina, em agradecimento, batizou o neto de Alexandre, em homenagem ao presidente da Unimed Vitória na época, Alexandre Augusto Ruschi Filho, que no dia estava trabalhando no Centro Cirúrgico. Vi esse fato como um sinal de vida nova para nós".

No ano seguinte, em 2007, foi certificado na ISO 9001:2008 em todos os setores, alcançando em 2008 a Acreditação Hospitalar ONA nível 3 (nível máximo), sendo o segundo Hospital do País a contar com as duas certificações. Foi também destaque por cinco vezes consecutivas na pesquisa "Referências da Saúde", realizada em todo o Brasil, da qual participam grandes hospitais do mercado nacional. Dessa forma, o Hospital Unimed Vitória garante o aprimoramento contínuo dos processos, visando a ampliar a qualidade dos serviços e do atendimento prestado aos clientes.

Para o superintendente de Recursos Próprios da Unimed Vitória, Paulo Augusto Aragão, isso mostra o trabalho forte desenvolvido e voltado para a qualida-

de. "Além da preocupação em manter o atendimento ao cliente em um nível de excelência, o Hospital Unimed também se destaca por sua função estratégica para a Unimed Vitória, já que a partir dos reais custos dos procedimentos clínicos e cirúrgicos, o hospital se torna um balizador de mercado e garante parâmetros para a negociação com a rede credenciada, o que também influencia no alto padrão de qualidade para atender às necessidades dos clientes".

CERTIFICAÇÕES DO CIAS

- ▶ ISO 9001:2008
- ▶ Nível 3 de Acreditação com Excelência, pela Organização Nacional de Acreditação
- ▶ Referência nacional pela pesquisa "Referências da Saúde", por cinco anos consecutivos
- ▶ Hospital preferido dos médicos conforme pesquisa "Os médicos que os médicos preferem", do Jornal A Gazeta
- ▶ Certificação Ouro da Central de Materiais Esterilizados
- ▶ Selo do Colégio Brasileiro de Radiologia



Paulo Augusto Aragão

O Hospital Unimed oferece um alto padrão de qualidade aos clientes.

Evolui juntamente com a Unimed Vitória. Iniciei meu trabalho como atendente de serviços médicos, na Auditoria Médica, partindo para a coordenação de faturamento e, hoje, estou como gerente de Operações. Acompanhei, desde o início, a construção do hospital, o processo de informatização, a implantação das certificações, entre outros marcos. O hospital já foi concebido para ser certificado e nós trabalhamos para alcançar esse objetivo. Ver algo que acompanho desde o início funcionando é muito satisfatório. Considero todos como da minha família, já que estou há 22 anos na Cooperativa, sendo dez anos no Cias. Além do hospital, vi nascer todos os outros recursos próprios, acompanhei a singular capixaba crescer. Na Unimed Vitória existe um trabalho em equipe muito grande, e é por isso que conseguimos ter um hospital com eficiência."

Evanete Luci Delaparte, gerente de Operações do Hospital Unimed Vitória



Modernidade e inovação a serviço da vida

Com recursos tecnológicos avançados, o hospital atua com o desafio sempre presente da constante profissionalização e de colocar o melhor da tecnologia a serviço da vida

Oferecer um diferencial tecnológico de alta qualidade aos clientes Unimed Vitória é o principal objetivo do Hospital Unimed, que conta com a melhor e mais sofisticada infraestrutura de equipamentos para diagnóstico por imagem do Espírito Santo e uma das mais completas do país.

Entre seus benefícios estão o diagnóstico mais preciso, a comodidade para pacientes e a possibilidade de disponibilização dos exames em imagem digital para transmissão por meio eletrônico, o que facilita o intercâmbio de informações com instituições médicas de qualquer lugar do mundo.

De acordo com o ex-diretor técnico Ary Célio de Oliveira, hoje o Hospital Unimed Vitória atende cerca de 30 a 35% de todo o atendimento de urgência e emergência da Grande Vitória e realiza em torno de 30% dos procedimentos e cirurgias seletivas e internações.

O parque tecnológico de equipamentos de diagnóstico por imagem é composto por:

▶ Ressonância Magnética Fechada

Primeiro equipamento com essa tecnologia instalado no Estado. Realiza exames de todos os tipos, inclusive de corpo inteiro, permitindo a in-

vestigação aprofundada de aspectos funcionais dos órgãos.

▶ Ressonância Magnética Aberta

Equipamento dedicado, principalmente, à realização de exames neurológicos, ortopédicos e ao atendimento a pacientes fóbicos, que têm dificuldade de realizar a ressonância na máquina fechada.



▶ Radiologia

Aparelho de raios-x digital de alta modernidade, que possibilita a elaboração de exames de todas as partes do corpo, em seis segundos, proporcionando inúmeros recursos de visualização das imagens por parte dos médicos, como aumento do brilho e do contraste das cores, o que facilita o diagnóstico.

▶ Ultrassonografia

A estrutura é composta por seis equipamentos, sendo um com tecnologia 3D e 4D para imagens tridimensionais, um dedicado a exames vasculares, um transportável e três convencionais.

▶ Tomografia Computadorizada

Dois equipamentos com tecnologia helicoidal permitem que sejam realizados exames especializados com a máxima segurança. Na Unimed Diagnóstico, o aparelho Multislice, com 64 canais, possibilita a realização de exames de Tomografia Cardíaca e Angiotomografia.



▶ Hemodinâmica

Dois aparelhos para exames de diagnóstico e procedimentos intervencionistas nas áreas de cardiologia, neurologia, vascular e medicina interna.

▶ Densitometria

Equipamento de última geração, com alta performance, que permite realizar exames em pacientes de qualquer faixa etária, inclusive em crianças. Além disso, possui *software* que possibilita a realização de exames de corpo inteiro.

▶ Mamografia

Aparelho digital que possibilita também a realização de exames em seis segundos. Além de mais

rápido, o aparelho possui ainda um dispositivo que regula a compressão da mama, o que proporciona maior conforto para pacientes. A partir da qualidade digital das imagens geradas, os médicos contam com mais recursos para visualização da mama, facilitando o diagnóstico.

▶ Ecocardiografia

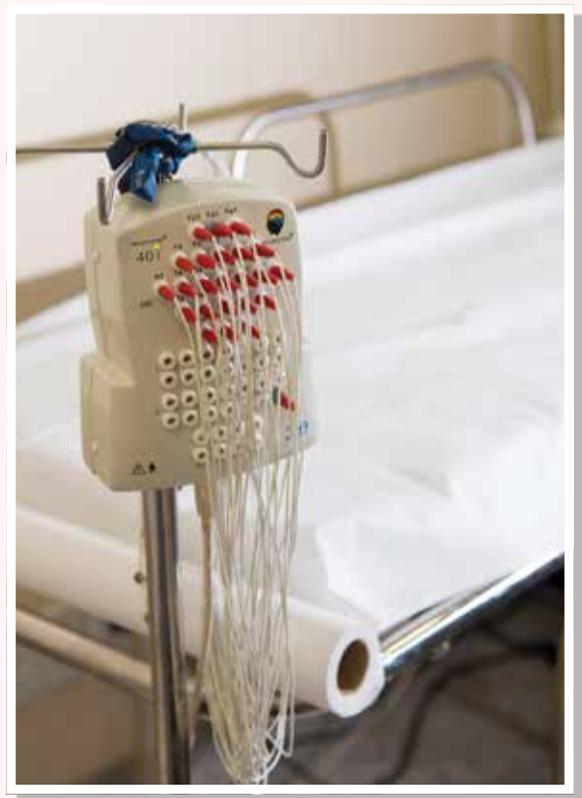
Dois equipamentos, um fixo e um transportável, que permitem atendimento em todo o hospital.

▶ Endoscopia

Um equipamento para endoscopia alta e um para exames do cólon.

▶ Eletroencefalograma

Aparelho digital portátil com mapeamento de cerebral e videomonitorização que pode ser transportado, caso haja necessidade de atender pacientes em Unidades de Terapia Intensiva (UTI).





Equipe do hospital realizando o descarte dos resíduos infectantes gerados na unidade

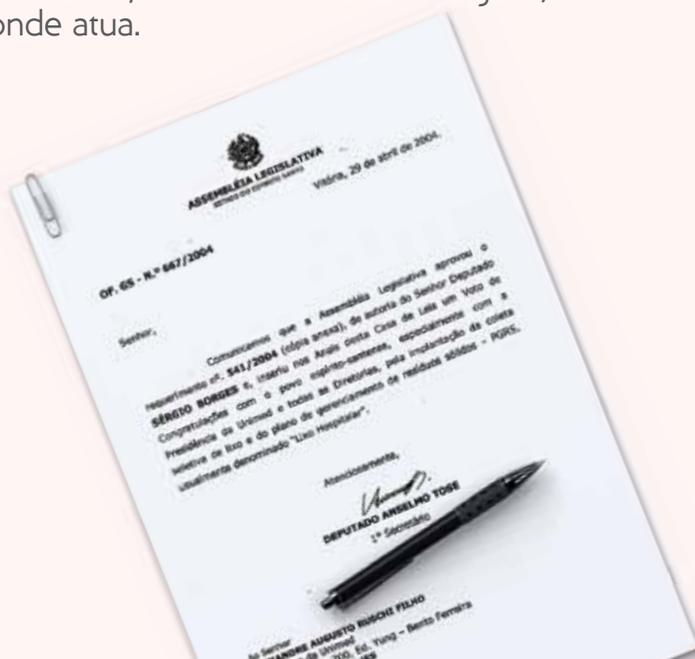
RESPONSABILIDADE SOCIAL

Descarte de resíduos biológicos gerados na unidade

A sustentabilidade e o conceito de ecoeficiência estão na base do Planejamento Estratégico da Unimed Vitória e em suas unidades. No Hospital Unimed, o trabalho está voltado ao objetivo de atender mais e melhor, com menos recurso e geração de impactos ao meio ambiente e à área onde atua.

Por isso, uma das primeiras ações foi implantar o Programa de Gerenciamento de Resíduos (PGRS), ainda em 2003, sendo o primeiro hospital do Estado a instituir esse tipo de programa. Paralelo a isso, foi criada a Comissão de Gerenciamento de Resíduos, que desde então atua em um trabalho contínuo dentro do complexo.

Quem participou ativamente da implantação desse setor foi Mariana Barbosa de Castro, coorde-



nadora de Hotelaria do hospital e presidente da Comissão de Resíduos por 8 anos. "Tinha apenas 23 anos e um ano e meio de formada quando fui convidada a encarar o desafio de implantar a hotelaria no Cias, que foi uma honra, pois cresci como pessoa e profissional. Ficamos um mês dentro do hospital fechado, organizando processos e realizando treinamento do sistema e de colaboradores", conta.

"O programa é uma legislação da Vigilância Sanitária, a RDC 306, que os hospitais precisam cumprir, e engloba todos os resíduos gerados dentro da instituição. A Unimed Vitória é responsável por todo o descarte de resíduos gerados no hospital – lixo infectante, lixo comum, descarte de agulhas, luvas de procedimentos, objetos infectantes – até o seu destino final, que é um aterro sanitário. Algumas unidades ainda não estão embutidas no plano, esse é o nosso objetivo de 2013", explica.

A Comissão, juntamente com o núcleo de Educação Continuada do Hospital, tem papel fundamental para disseminar essas informações. "Desde o treinamento de integração dos colaboradores à realização de campanhas, buscamos falar sobre a importância de conhecer sobre os resíduos gerados dentro do hospital e da Cooperativa como um todo e seu descarte correto".

O complexo destina adequadamente seus resíduos – pilhas, baterias, óleos, pneus, lixo hospitalar, caixas de tetrapak – por meio da coleta seletiva. Com a correta separação dos materiais, esse sistema potencializa a reciclagem e os cuidados especiais com os resíduos hospitalares. Outras atividades também compõem esse trabalho, como o banco de capacitores e a central térmica a gás, como forma de minimizar o con-

sumo de energia elétrica. Torneiras de fechamento automático e descargas com vazão reduzida são alguns dos outros recursos para reduzir o consumo de água.

Além disso, o hospital não utiliza equipamentos que contenham mercúrio, substância considerada altamente tóxica, contribuindo para a prevenção de riscos e para a preservação do meio ambiente. Prova desse empenho foi a menção honrosa que o Hospital Unimed Vitória recebeu do Ministério do Trabalho, que desenvolve campanha para eliminação do uso desse tipo de material nos hospitais.

Novos trabalhos também estão sendo colocados em prática em prol da responsabilidade social do hospital. Em 2013 foi realizada pela primeira vez a Semana do Meio Ambiente, em menção ao Dia Mundial do Meio Ambiente, comemorado em junho. A Comissão e o Instituto Unimed prepararam uma série de ações para colaboradores e cooperados, com palestras, teatro e oficina de reciclagem sobre o descarte adequado dos resíduos e sua importância.

Para a coordenadora Mariana, a evolução do hospital ao longo desses dez anos comprova o porquê de ser referência na área, que se deve também a uma diretoria presente e engajada em investir sempre em melhorias em todas as áreas.

E novos investimentos estão sendo planejados. De acordo com Mário Tironi Junior, diretor de Recursos Próprios, os novos espaços contarão com pátio interno com todos os corredores iluminados, redução de ambientes externos, sistema de iluminação com lâmpadas LED para reduzir o consumo energético, captação de água para o reaproveitamento para a irrigação de jardim e calçada, fachada ventilada, entre outros.



Colaboradores durante treinamento no Laboratório de Educação Continuada

EDUCAÇÃO CONTINUADA

Capacitação contínua garante qualidade no atendimento

Os treinamentos são realizados no Laboratório de Educação Continuada do Hospital Unimed e têm o objetivo de ampliar o desenvolvimento técnico e humano dos participantes, visando ao aprimoramento de competências que auxiliem na implementação de ações que façam a diferença no modelo de gestão da Cooperativa.

Na busca constante de oferecer excelência em assistência médica aos seus pacientes e de continuar proporcionando um atendimento qualificado e humanizado, a Unimed Vitória realiza treinamentos contínuos com todos os colaboradores que exercem cargos assistenciais, como enfermeiros, técnicos de enfermagem,

fisioterapeutas e nutricionistas, além dos profissionais médicos que atuam no local.

Mas, esse é um trabalho pioneiro no hospital. A coordenadora da UTI geral do Hospital, Eliana Caser, atua na unidade desde a sua inauguração, e revela como o trabalho de educação conti-



Dra. Eliana Caser

É o ingrediente mais importante para a saúde dar certo.

nuada é primordial, no sentido de melhorar a capacitação e atualização dos profissionais de saúde. "É o ingrediente mais importante para o serviço de saúde dar certo. Temos várias pessoas não especialistas em medicina intensiva, por exemplo, que são excelentes plantonistas, o que significa que a educação continuada funciona e deve ser um trabalho contínuo".

Para a coordenadora, uma das melhorias ao longo dos anos foi investir no trabalho de uma equipe multidisciplinar. "A dinâmica foi sendo melhorada, incorporando outros profissionais, como assistentes sociais, psicólogos, nutrólogos, odontólogos, nutricionistas e agora com terapeutas ocupacionais", revela.

Dentre os desafios para garantir os resultados almejados estão a reestruturação dos processos nas unidades de trabalho e a qualificação dos pro-

fissionais, por isso a importância do investimento na formação dos colaboradores e o incentivo à implementação de programas de capacitação continuada.

BENEFÍCIOS DO TREINAMENTO:

- ▶ Formação de profissionais mais preparados;
- ▶ Compreensão por parte dos colaboradores da importância do comportamento integrativo para o alcance dos resultados;
- ▶ Vivência de situações de trabalho em equipe;
- ▶ Potencialização e desenvolvimento das aptidões dos colaboradores;
- ▶ Busca do comprometimento para a ação;
- ▶ Demonstração dos benefícios do trabalho em equipe;
- ▶ Fortalecimento para a implementação de mudanças e a busca das competências necessárias.

RESIDÊNCIA MÉDICA

Formação de profissionais mais preparados

Oportunidades são oferecidas em parceria com instituições de ensino.

Além das residências em Cardiologia e Medicina Intensiva para médicos, o Hospital Unimed oferece residência para profissionais de outras áreas da saúde – Enfermagem, Farmácia, Nutrição, Odontologia e Serviço Social - por meio de um convênio de cooperação técnica assinado com o Hospital Universitário Cassiano Antônio de Moraes (Hucam), da Universidade Federal do Espírito Santo (Ufes). Assim, 12 profissionais podem cumprir a parte prá-

tica da sua especialização no hospital, com foco nos serviços de cardiologia.

Além da prática, os residentes também são estimulados a realizar e participar de pesquisas no hospital, permitindo a criação de protocolos baseados em evidências científicas e favorecendo a construção de novas metas, normas e formas de organização no trabalho.

Capacitação contínua

Realizar eventos que estimulem o desenvolvimento profissional e pessoal de cooperados e colaboradores é o objetivo do Centro de Ensino e Pesquisa do Hospital Unimed (Cepes). Para isso, oferece cursos, palestras e treinamentos que auxiliem os profissionais nas tomadas de decisões, contribuindo para a melhoria do atendimento prestado aos pacientes.



ACLS – Curso de Suporte Avançado de Vida em Cardiologia, realizado no Hospital Unimed em maio de 2013

O Cepes também estimula ações de pesquisa e desenvolvimento para a comunidade médica local. Entre as ações desenvolvidas pelo Centro destacam-se:

- ▶ Cursos de Urgência e Emergência para Suporte à Vida nas áreas de Cardiologia (ACLS), Trauma (ATLS), Pediatria (PALS) e Anestesia (Sava);
- ▶ Disponibilização de bibliografia especializada por meio da Mediateca, na qual os médicos cooperados têm acesso ao acervo digital das principais publicações médicas internacionais.
- ▶ Cursos de formação em Suporte Básico de Vida (BLS), específico para colaboradores das áreas de enfermagem e ambulância;
- ▶ Cursos de formação pessoal, como inglês para médicos e metodologia de pesquisa;
- ▶ Promoção de eventos médicos com alta tecnologia agregada, como a transmissão de teleconferências de especialistas e cirurgias ao vivo;
- ▶ Análise de projetos de pesquisa desenvolvidos pelo meio acadêmico do Espírito Santo, através do Comitê de Ética em Pesquisa;

Comitê de Ética e Pesquisa

O Comitê de Ética em Pesquisa em Seres Humanos (CEP), localizado no Hospital Unimed, foi criado em 2004 para avaliar os protocolos de pesquisas do Cias e de outras instituições, que envolvam seres humanos, direta ou indiretamente e, desde sua implantação, já recebeu mais de 320 projetos. O CEP também capacita os pesquisadores que pretendem coletar dados em unidades da Unimed Vitória.

Centro de Distribuição do Hospital Unimed



Silvio R. Bechara

A área foi estruturada com o objetivo de criar um Centro de Distribuição para atendimento, visando a melhorias na performance.

O Centro de Distribuição (CD) foi construído em 2010, com suas atividades iniciadas em fevereiro de 2011, em uma área de 636 metros quadrados, a 20 metros do Hospital e no máximo a 15 quilômetros das demais unidades hospitalares e administrativas. Nesse mesmo local estão a Gerência, a Coordenação de Compras e a Coordenação de Almoxarifado, que fazem trabalho sinérgico junto à Coordenação de Farmácia que funciona no Hospital Unimed.

Nesse empreendimento foram utilizados materiais ecologicamente corretos em seu projeto arquitetônico e na climatização. O local estoca, atualmente, cerca de 2.500 itens ativos, sendo a maioria materiais médicos e medicamentos. "A área foi estruturada com o objetivo de criar um Centro de Distribuição para atendimento aos Recursos Próprios e demais unidades da Unimed Vitória, visando a melhorias na performance das dispensações, em especial para os ambientes assistenciais: Hospitalar, Ambulatorial e Diagnóstico por Imagem. Em um segundo momento, o foco foi ampliar os atendimentos a outros segmentos em análise no Planejamento Estratégico da Cooperati-

va", conta o gerente de Suprimentos, Silvio Romero Bechara.

Atendendo às demandas do Hospital e das demais unidades próprias, a reformulação do *layout* da Farmácia Central do Hospital e ampliação CD está passando por uma adequação. A Farmácia terá uma capela de manipulação que atenderá à Unimed Oncologia, e o CD será ampliado em cerca de 170 metros, incluindo a construção de um mezanino.

De acordo com o gerente, com a construção do CD, o Hospital Unimed ganhou maior flexibilidade e organização de seus espaços físicos disponíveis, além da maior flexibilidade na mão de obra, possibilitando treinamentos interativos nos demais setores da área. "Também iniciamos a busca ativa e adequada no uso dos estoques das áreas assistenciais, a liberação de mão obra de farmácia e enfermagem para atendimento clínico junto à área médica e a redução substancial de fornecedores circulando no ambiente hospitalar, direcionando-os para a Gerência de Suprimentos, porta de entrada para apresentação de seus produtos e negociações comerciais", completa.

centro
integrado de
atenção à
saúde

Um conceito de cuidado e presença da Unimed Vitória.

Você que é nosso cliente, colaborador ou cooperado já sabe: a Unimed Vitória possui a maior e a melhor estrutura de atendimento da Grande Vitória.

Para marcar essa nossa presença e o posicionamento que fala do cuidado com as pessoas, apresentamos o conceito de Centro Integrado de Atenção à Saúde. Uma rede de serviços completa e exclusiva, pronta para atender nossos clientes nos momentos em que mais precisam e que agora conta com mais uma unidade: o Hospital-Dia e Maternidade Unimed.



CENTRO INTEGRADO

Cuidados integrados de atenção à saúde

Com a expansão dos recursos próprios, nos últimos anos a Unimed Vitória se tornou ainda mais presente na vida dos clientes.

Com uma ampla rede assistencial, que abrange todos os momentos da vida dos clientes, a Unimed Vitória busca ser percebida como uma assistência sempre presente, prestando os melhores cuidados a todos no momento em que for preciso. E para que os clientes possam notar a ligação de suas unidades, um selo foi desenvolvido para estar presente nelas: todas fazem parte do Centro Integrado de Atenção à Saúde da Unimed Vitória, onde é possível confiar em uma prestação de serviços com qualidade técnica e humanizada.

"Toda a segurança que as nossas unidades oferecem é ainda mais facilmente percebida quando os clientes pensam na Operadora com recursos próprios integrados. Nosso trabalho, agora, é continuar prestando um atendimento de excelência em toda a rede para melhorar, ainda mais, nossa presença e nosso cuidado na vida dos nossos clientes", afirma o superintendente de Recursos Próprios da Unimed Vitória, Paulo Augusto Aragão.

Hospital Unimed: mais que um hospital

Conceito de cuidado está presente na Unimed Vitória desde a sua fundação

Ao longo dos anos, o Hospital Unimed Vitória vem se consolidando em um complexo de soluções para o cliente.



Segundo o diretor de Recursos Próprios, Mário Tironi Junior, o conceito trazido com o Hospital Unimed vai continuar crescendo. "A oferta de leitos é prioridade para a sustentabilidade do negócio", aponta o diretor. Por isso, para este ano, está prevista a ampliação do Hospital Unimed, com

a criação de 121 novos leitos na unidade.

Ao todo, a área da expansão terá 7,7 mil metros quadrados. Entre os novos leitos previstos no projeto, estão incluídos 24 de Unidade de Tratamento Intensivo (UTI) e 14 de Unidade Semi-Intensiva.

SOS Emergência: sempre prontos para atender

Os clientes da Unimed Vitória contam com o mais completo serviço de urgência e emergência.



Para atender dentro do conceito, o Centro Integrado conta com o melhor e mais completo serviço de urgência e emergência do Espírito Santo. Em funcionamento 24 horas, o SOS Emergências Médicas realiza atendimento no local da chamada, remoção para o hos-

pital e transporte dos pacientes dentro da estrutura hospitalar. Conta com sete ambulâncias, sendo quatro UTIs móveis, e equipe multidisciplinar com médicos e enfermeiros com formação em cursos internacionais de suporte avançado e suporte básico à vida.

Além disso, oferece cobertura para altas hospitalares do Cias, assegurando, caso haja necessidade, remoção aérea nacional (quando contratada) num período de até 48 horas após a alta e orien-

tação médica por telefone. Em 2010, o serviço reforçou sua frota, com a renovação de duas ambulâncias UTIs, compostas pelos melhores materiais e equipamentos, e alta tecnologia mecânica.

Unimed Diagnóstico

Eficiência e qualidade no atendimento e em diagnóstico por imagem



A Unimed Diagnóstico tem como função principal reunir as diversas especialidades de diagnóstico da Unimed Vitória em um mesmo lugar. A Cooperativa quer, com isso, oferecer serviços cada vez melhores a custos compatíveis com

a capacidade de cada cliente. São oferecidos exames de tomografia computadorizada, ultrassonografia, mamografia, densitometria óssea, raios-x simples e contrastado, além de ressonância magnética com aparelhos de última geração.

Centro de Especialidades

Centros de atendimento clínico feitos para você



Inovador no Espírito Santo, o conceito de unidades ambulatoriais avançadas já é uma realidade no Cias. A iniciativa segue uma tendência mundial de colhimento à saúde, além de agilizar e aumentar a qualidade do atendimento aos pacientes. As Unidades Ambulatoriais recebem pacientes de baixa complexidade encaminhados pela Unimed Emergência. Os locais também são destinados a atendimentos ambulatoriais, sessões e consultas multiprofissionais, infusão de medicamentos e curativos, entre outros serviços.

Localizadas em Camburi, Vila Velha, Laranjeiras, Campo Grande e Guarapari,

essas unidades compõem o Centro de Especialidades Unimed Vitória, totalizando 20 mil atendimentos por mês. Com a preocupação de oferecer um serviço de qualidade, com o máximo de comodidade aos clientes, os Centros de Especialidades garantem, por exemplo, o agendamento de consultas on-line e a confirmação por mensagens de texto no celular.

"É uma ferramenta extremamente interessante, fazendo com que a Cooperativa mostre para seus cooperados e clientes a capacidade que tem de garantir o atendimento", ressalta o diretor de Recursos Próprios, Mário Tironi Junior.

Unidade de Internação de Alta Dependência de Cuidados

A Unidade de Internação de Alta Dependência de Cuidados (UADC) é destinada a pacientes que precisam de maior atenção e cuidados de profissionais de enfermagem e fisioterapia, e conta com nove leitos. Quatro médicos de especialidades afins são os responsáveis pelo atendimento no setor, equipado com aparelhos de suporte respiratório.

Unidade Ambulatorial do Hospital Unimed Vitória

Aprimoramento dos serviços para atender com excelência, conforto e qualidade

A Unimed Vitória inovou mais uma vez com o lançamento da Unidade Ambulatorial Hospital Unimed. A unidade está localizada em frente ao pronto-socorro do Hospital Unimed e foi idealizada para atender pacientes classificados nas faixas azul e verde - cores que representam grau reduzido de risco, segundo a classificação utilizada no hospital e na unidade.

No local, os pacientes contarão com o suporte de uma equipe formada por clínicos gerais, pediatras, ortopedistas, enfermeiros e técnicos de enfermagem. Além disso, a unidade, que funciona todos os dias, das 8 às 22 horas, está equipada para realizar

Unidade de Internação de Cuidados Especiais

A Unidade de Internação de Cuidados Especiais (UCE) é uma unidade de internação diferenciada para pacientes com doenças crônicas e tem 36 leitos. Ela também é importante no preparo do cliente e sua família para a vida pós-hospitalar.



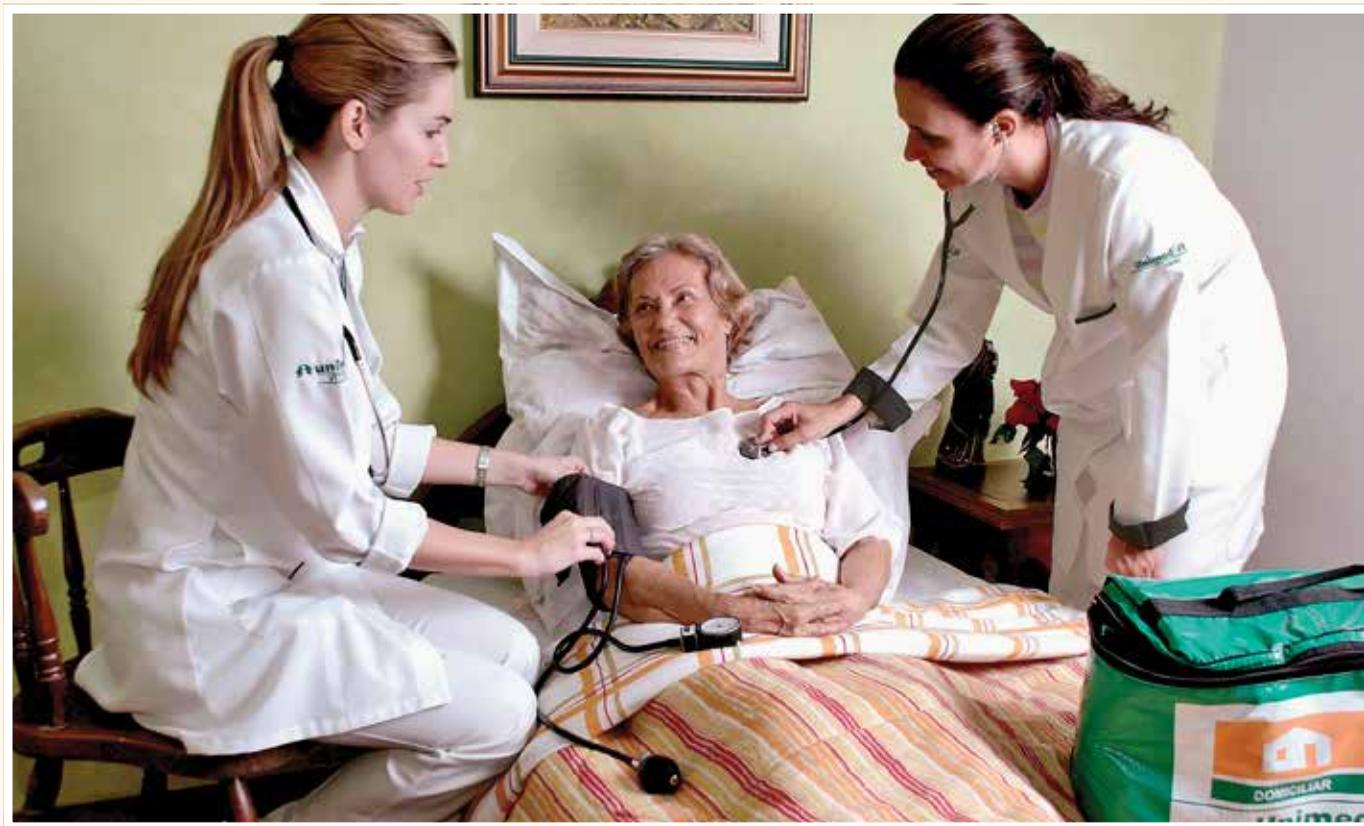
procedimentos ambulatoriais que servem de apoio ao diagnóstico dos pacientes.

"É importante informar aos clientes da Cooperativa que o Hospital Unimed estará sempre pronto para atender com primor e excelência. Porém, iremos concentrar no local os atendimentos de urgên-

cia e emergência, e direcionar os casos com menor risco para a Unidade Ambulatorial. O objetivo é garantir bem-estar e agilizar o atendimento para o cliente, permitindo que ele volte para casa o mais rápido possível com seu problema resolvido", afirma o diretor técnico do Hospital Unimed, Ary Célio de Oliveira.

Assistência Domiciliar

O conceito de atendimento humanizado e multidisciplinar na residência



Em maio de 1998, quando teve início, a Assistência Domiciliar da Unimed Vitória (Aduvi) prestava atendimento a 30 pa-

cientes. Atualmente, a média de atendimentos por mês chega a 370 pacientes. Essa é a terceira etapa do conceito

de atendimento total à saúde dos pacientes que, após a alta hospitalar, continuam necessitando de cuidados médicos.

O serviço oferece continuidade ao tratamento com a mesma segurança e eficiência oferecida pela estrutura hospitalar, porém, em casa, com o apoio da família e o conforto do lar. Uma equipe multidisciplinar, orientada pelo histórico de saúde do paciente, o atende mesmo que seja portador de doença que invalide total ou parcialmente suas atividades no dia a dia. Além disso, promove para seus familiares e cuidadores o acompanhamento e a orientação nos cuidados diários necessários.

A equipe multidisciplinar é composta de médicos, fisioterapeutas, nutricionistas, enfermeiros, assistentes sociais e psicólogos, que atendem pacientes nas modalidades de internação domiciliar, assistência domiciliar, atendimento multidisciplinar domiciliar para procedimentos e monitoramento de pacientes crônicos.

"Um diferencial oferecido pela Assistência Domiciliar da Unimed Vitória e que tem se destacado é o projeto Baby Care. Pela iniciativa, o recém-nascido recebe uma visita médica em domicílio nos primeiros dias de vida. Na oportunidade, a mãe recebe todas as orientações necessárias para o bom desenvolvimento do bebê", conta a pediatra e ex-diretora do Hospital Unimed, Karla Toribio.

Modelo pioneiro de assistência médica no Brasil

Houve uma época em que o mesmo médico cuidava da saúde de toda a família. Ele conhecia o histórico de todos e atendia cada um de forma personalizada. Hoje, a relação médico-paciente, fomentando a promoção da saúde, prevenção de doenças e assistência de maneira contínua e integral, está sendo resgatada pela Unimed Vitória, que lançou aos seus clientes o Unimed Personal. O modelo, que é pioneiro em assistência médica no Brasil, coloca em destaque o "médico exclusivo", estabelecendo algo que prioriza o cuidado integral. O objetivo é criar um vínculo com os pacientes, assim, sempre que precisar de atendimento, esse profissional deverá ser o primeiro a ser consultado.

A novidade está direcionada, inicialmente, aos planos coletivos empresariais, com cobertura integral, e já está em funcionamento no municí-

pio de Serra, em uma unidade própria localizada no prédio ao lado do Hospital Metropolitano. A equipe multiprofissional conta com clínico, pediatra, ginecologista, enfermeiro, psicólogo, nutricionista e fisioterapeuta.

O Unimed Personal vai proporcionar mais satisfação ao cliente, por meio de um modelo com foco em atenção primária, que pode ser considerado o futuro da saúde suplementar no país. O médico terá acesso ao histórico do paciente por meio de um sistema de informações com prontuário de fácil utilização. Com essa ferramenta, será possível realizar um mapeamento de risco, com a avaliação das principais ameaças de saúde de um percentual significativo da carteira de clientes do Unimed Personal. Os resultados vão possibilitar o desenvolvimento de programas específicos de prevenção e acompanhamento.

Viver Unimed

Foco na promoção da saúde e qualidade de vida.



São muitas as motivações dos profissionais que atuam no Viver Unimed. O programa proporciona um incentivo à promoção da saúde e uma assistência preventiva com foco na qualidade de vida, através de hábitos saudáveis e mudança de comportamento. O objetivo é informar sobre as principais doenças da atualidade e a melhor forma de preveni-las e controlá-las.

Segundo o diretor de Recursos Próprios da Unimed Vitória, Mário Tiroini Junior, o Programa visa a mostrar aos clientes como ter uma postura mais proativa e responsável com o próprio bem-estar. "É um incentivo à promoção da saúde, com foco na adoção de hábitos saudáveis e mudança de comportamento. Os pacientes participam de ações educativas e de discussões em grupo. Tudo é baseado

COMO PARTICIPAR?

Para participar de um dos programas, é necessário entrar em contato com o Viver Unimed. As reuniões são feitas em grupos e agendadas previamente. São eles:

- Diabetes
- Atenção ao Idoso
- Atenção ao tabagista
- Gestante
- Gerenciamento de crônicos
- Reeducação alimentar

em um atendimento personalizado por meio de uma equipe multidisciplinar", afirma ele.

O Viver Unimed está também dentro das empresas, com palestras e campanhas educativas internas, oficinas terapêuticas, distribuição de cartilhas, monitoramento de gestantes, entre outras atividades.

Os atendimentos são direcionados a pessoas com fatores de risco ou portadoras de doenças crônicas não transmissíveis, como diabetes e obesidade, por exemplo. A equipe é formada por psicólogos, enfermeiros, nutricionistas, fisioterapeutas, técnicos de enfermagem

e médicos, trabalho que não substitui os cuidados médicos, mas que funciona como suporte, atuando na promoção e educação em saúde.

Unimed Oncologia

Espaço humanizado, equipe multidisciplinar e o melhor tratamento ao paciente com câncer

A Unimed Vitória entende que o tratamento para combater o câncer pode ir muito além de procedimentos como cirurgia, quimioterapia e radioterapia. Terapia ocupacional, cuidados estéticos e trabalho em grupo são exemplos de atividades capazes de ajudar a reduzir a depressão e melhorar a resposta dos pacientes ao tratamento. Sabendo disso e buscando oferecer assistência integral ao paciente com câncer, a Cooperativa investiu em um recurso próprio específico para essa atenção: a Unimed Oncologia.

O grande diferencial da Unidade, além da humanização, é o tratamento integrado oferecido ao paciente, que pode se consultar com vários especialistas da doença no mesmo lugar. O resultado é maior agilidade nos serviços e um atendi-

to humanizado e de qualidade. Há preocupação também com o apoio nutricional e psicológico dos pacientes, pensando no bem-estar do ser humano, e não apenas na doença. A Unimed Oncologia tem capacidade de fazer 800 atendimentos por mês. Já a capacidade de atendimento em quimioterapia é de 500 por mês.

O local possui poltronas de infusão, três leitos e uma equipe formada por nutricionista, psicólogo, dermatologista, cirurgião plástico, cancerologista cirúrgico, hematologista, mastologista e nutrólogo. A Unimed Oncologia possui ainda o Programa Viva Melhor. As atividades envolvem oficinas, palestras e terapias em grupo, com foco em temas como ajuda mútua, autoestima, relaxamento e qualidade de vida.



Hospital - Dia e Maternidade

Pronto-atendimento 24 horas na área de ginecologia e obstetria



No intuito de aumentar a oferta de atendimento e de leitos hospitalares aos seus 320 mil clientes e manter a qualidade dos serviços oferecidos, a Unimed Vitória inaugurou, em 2013, um dos seus mais recentes recursos próprios, o Hospital-Dia e Maternidade Unimed Vitória (HDMU).

O HDMU tem 2,8 mil metros quadrados e uma capacidade de realizar cerca de 800 atendimentos e 600 cirurgias mensalmente. A estrutura conta com 39 leitos e três plantonistas no Pronto-Atendimento 24 horas na área de ginecologia e obstetria. O Hospital-Dia e Maternidade tem também agendamento de cirurgias de baixa e média complexidade, como varizes, hérnia de disco, e em especialidades como otorinolaringologia, pediatria, oftalmologia, entre outras.



O modelo de assistência oferecido pelo Centro Integrado oferece atenção primária e cuidado integral ao paciente.

Além disso, atua com foco na prevenção e promoção da saúde, aliando tecnologia e estrutura física.

Isso faz com que a Cooperativa seja referência no Sistema Unimed e no país."

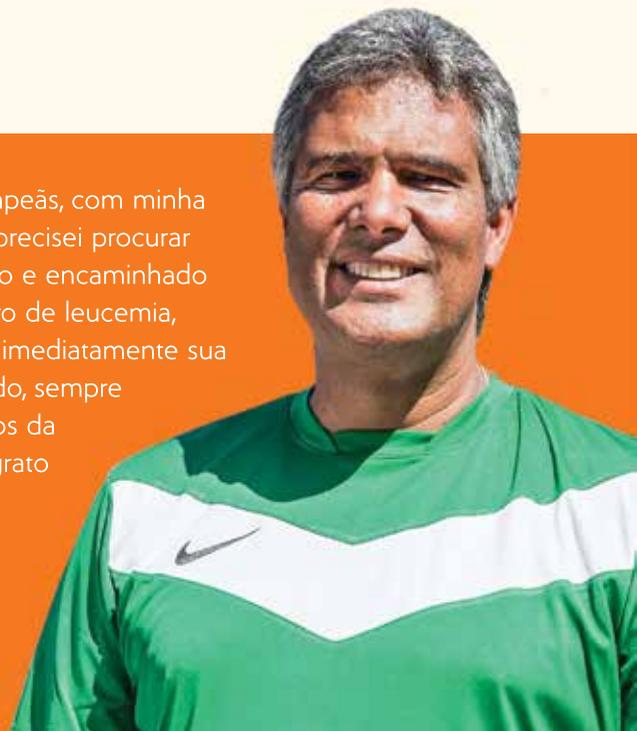
Márcio de Oliveira Almeida,
diretor-presidente da Unimed Vitória.

A opinião de quem conhece a estrutura



Estava acompanhando os desfiles das escolas de samba campeãs, com minha esposa e amigos, no Rio de Janeiro, quando me senti mal e precisei procurar atendimento na Unimed no Estado. Fui prontamente atendido e encaminhado para a Unimed Vitória. Ao ser diagnosticado com um tipo raro de leucemia, passei para os cuidados do hematologista André Marinato, e imediatamente sua equipe começou a cuidar do meu caso. Em todo esse período, sempre fui tratado com carinho e respeito por todos, dos funcionários da recepção e dos laboratórios à equipe de enfermagem. Sou grato pelas palavras de incentivo, pela paciência, pela atenção e pelos gestos demonstrados. Tive uma obediência rígida com o tratamento dos médicos, que desde o início me passaram segurança".

Jorge Ferreira Alves, o Índio, ex-técnico da Seleção Brasileira de Futebol de Praia



Nosso interesse em conhecer a Unimed Vitória, em especial a operação de rede própria, se deu especialmente pela necessidade de fazer *benchmarking* no momento em que a Unimed Rio iniciou o seu processo de verticalização. A Unimed Vitória é uma das operadoras do Sistema Unimed com forte tradição em qualidade de gestão. O resultado da visita foi extremamente produtivo e enriquecedor para as nossas avaliações. Além da excelente hospitalidade e total atenção que nos foi dispensada, tivemos a oportunidade de encontrar uma empresa muito bem estruturada, com processos bem definidos, alto profissionalismo, foco em produtividade e custo e, aliado a tudo isso, uma equipe altamente motivada. A gestão do Hospital Unimed Vitória merece destaque, pois contribuiu muito para a elaboração de nosso projeto, afinal, é muito positivo aprender com experiências bem-sucedidas."

Walter de Oliveira Cesar, superintendente geral da Unimed Rio Participações





Agora, ele pode contar com a **UNIDADE AMBULATORIAL DO HOSPITAL UNIMED.**
É você que é cliente Unimed Vitória também.

ANS - nº 357391

A nova **Unidade Ambulatorial do Hospital Unimed** faz parte do Centro Integrado de Atenção à Saúde e foi criada para cuidar de casos mais simples nas áreas de clínica geral, ortopedia e pediatria, com o conforto, a agilidade e a segurança de que você precisa.

Para casos de baixa complexidade, um atendimento de alta qualidade.

Todos os dias, das 8h às 22h | Unidade totalmente equipada | Estacionamento

Av. Leitão da Silva, 2160 - Bairro Santa Lúcia - Vitória/ES

O FUTURO

Ampliando o novo modelo de atenção à saúde

A visão de gestão participativa e o compromisso com o compartilhamento de responsabilidades e de benefícios são aspectos que fazem do Centro Integrado de Atenção à Saúde um complexo sólido no mercado da saúde suplementar.

Ao longo dos anos, a Unimed Vitória vem desenvolvendo um programa de atenção à saúde, com maior foco na prevenção e promoção da saúde. O Hospital Unimed foi concebido nesse "modelo cuidador", que pressupõe um relacionamento de longo prazo com os pacientes e com uma visão integral – promoção, prevenção, tratamento adequado e reabilitação – tudo isso aliado a processos e ações contínuas.

Por isso, a unidade investe sucessivamente em ampliações e reformulações em sua

estrutura física para oferecer um atendimento com ainda mais qualidade e eficiência aos pacientes. Desde 2009, conta com um espaço destinado para a Ortopedia no quarto andar. Outros investimentos foram as ampliações no segundo andar, que passou a contar com mais leitos de Unidade Coronariana (UCO), no objetivo de melhorar a atenção aos pacientes acamados que exigem intenso cuidado, mas estão fora da UTI.



"Investimos gradativamente em ampliações, criando novas unidades de internação e ampliando as UTIs geral e cardiológica, estruturamos o pronto-socorro para atendimento por demanda, investimos em hemodinâmica, centro cirúrgico, inovações tecnológicas, sempre acompanhando as novas tendências do mercado. No início do trabalho no hospital, a previsão era de sete mil atendimentos por mês, e no primeiro já ultrapassamos essa marca", revela o diretor de Recursos Próprios da Unimed Vitória, Mário Tironi Junior.

Hoje, o Hospital Unimed Vitória atende cerca de 16 mil pacientes mensalmente. O projeto de ampliação vai possibilitar



o aumento para 300 leitos. "É uma necessidade do Estado, tanto no segmento privado quanto no público. O mercado está se mobilizando e a Unimed Vitória tem investido nisso", completa o presidente da Unimed Vitória, Márcio de Oliveira.

Da esquerda para a direita: Márcio Almeida, com a coordenadora de enfermagem do Centro Cirúrgico, Fernanda Manente, o coordenador médico Humberto do Val e o médico Antonio Carrareto: estrutura moderna para atender ao paciente



Projeção do Hospital Unimed após a ampliação

DEPOIMENTOS

Hospital UNIMED - CIAS 10 anos de INOVAÇÃO e COMPROMISSO com a Sociedade

Ao completar 10 anos existência, o Hospital UNIMED, alicerce no Sistema UNIMED do inovador conceito de CIAS - Centro Integrado de Atenção a Saúde, evidencia através de seus resultados, tanto qualitativos como quantitativos, a assertividade da decisão tomada pela construção desta unidade, referência estadual e nacional no atendimento hospitalar.

A grandiosidade dos números que permeiam estes seus 10 anos e os efetivos resultados alcançados o credenciam como uma unidade hospitalar não somente voltada para a absorção de parte significativa da demanda de atendimento aos nossos clientes, mas, especialmente, como um imprescindível centro de difusão de inovação e qualificação de mão de obra da área médica, desde a oferta de estágios curriculares, até a pós-graduação Lato sensu e Strictu sensu de centenas de profissionais de saúde, incluindo jovens médicos capixabas.

A necessidade de um novo modelo de atenção à saúde, hoje, consolidado em todo o mundo, permeia o conceito do Centro Integrado de Atenção a Saúde -

Hospital UNIMED permitindo  esta forma, a integralidade do atendimento e o acompanhamento contínuo de seus clientes, consolidando as diversas etapas do atendimento, alinhando as demandas clínicas e a qualificação de seus processos de trabalho, promovendo eficiência e uma gestão de custos compatíveis com a realidade de nosso atual modelo de financiamento da saúde privada.

Além dos esforços promovidos pelas dezenas de médicos cooperados envolvidos na gestão desta exemplar cooperativa de trabalho médico, estes avanços jamais se concretizariam sem a efetiva e dinâmica participação de nossos mais de  colegas cooperados, colaboradores, que dedicam sua expertise aos milhões de atendimentos já realizados.

Não somente no campo da ciência médica aplicada à prática diária de uma gestão clínica de excelência, mas, também, no relacionamento com as comunidades em seu entorno e na adoção de práticas de humanização pioneiras no ambiente hospitalar, tornou-se o Hospital UNIMED, alicerce do conceito de CIAS - Centro In-

tegrado de Atenção a Saúde, uma referência em processos de inovação, orgulho desta cooperativa de trabalho médico que a 34 anos dedica cada um de seus dias a retornar para a sociedade, com ética e responsabilidade, o privilégio de ser a preferida dos capixabas dentre as dezenas de operadoras de planos de saúde em atividade no Espírito Santo.

Que os próximos 10 anos sejam pródigos no entendimento das necessidades de nossos clientes e que possam proporcionar a todos nós, médicos cooperados, a certeza de que cumprimos a nossa missão.



Tenho orgulho de ser parte deste fantástico projeto do Hospital UNIMED - CIAS."



Alexandre Augusto Ruschi Filho

Presidente da UNIMED Vitória [2003 - 2011]
Presidente da UNIMED Federação Espírito Santo



Tendo a verticalização como um dos seus pilares mais sólidos, o Sistema Unimed, hoje, conta com a segunda maior rede de hospitais do país: são 111 hospitais, distribuídos por dezenas de localidades do Brasil. Além disso, a rede da Unimed conta com 179 Pronto-Atendimentos, 96 Laboratórios, 40 Centros de Diagnósticos, 163 Farmácias e 8.107 Leitos.

A decisão de investir na verticalização ou nos recursos próprios da Unimed foi tomada na década de 80. A mercantilização da saúde chegou a níveis insuportáveis para o Sistema Unimed, na medida em que os custos hospitalares aumentaram muito e sem justificativa, pressionando sobremaneira a rentabilidade das cooperativas médicas.

Ter os próprios hospitais e a completa estrutura de atendimento dos clientes passou a ser vital para a própria sobrevivência do Sistema Unimed, dentro da cadeia de saúde e em benefício dos nossos 19 milhões de clientes. É difícil imaginar como seríamos hoje se a verticalização não tivesse sido levada a cabo, afinal, a Unimed foi constituída como represália dos médicos ao sistema mercantilista da saúde. Dignidade aos profissionais da medicina e atendimento de qualidade estão na base da existência do Sistema Unimed e não abrimos mão sob hipótese alguma desses dogmas".

Eudes de Freitas Aquino, presidente da Unimed do Brasil



O Centro Integrado de Atenção à Saúde conta com um trabalho de gestores formidável. Temos ainda muitos desafios, mas tenho um sentimento de vitória de ver todos eles sendo superados e as pessoas sempre motivadas. É muito orgulho presenciar um recurso próprio alcançando reconhecimento no Sistema Unimed e com bons resultados na satisfação do cliente; é o que faz a diferença. A chave do sucesso: ser um hospital referência, trazer serviços novos e diferenciados e estarmos antenados com as melhores práticas de mercado, com um planejamento estratégico que faz com que enxerguemos quais são os nossos pontos fortes, fracos, oportunidades e ameaças, para potencializá-los ou melhorá-los, utilizando as melhores técnicas de gestão."

Paulo Augusto Aragão, superintendente de Recursos Próprios da Unimed Vitória



Desde que entrei na Unimed Vitória, há mais de dez anos, atuo no Hospital Unimed, no setor de Assistência Domiciliar. A cada dia de trabalho, aumento os meus conhecimentos e adquirei uma nova experiência. A Cooperativa tem compromisso com os colaboradores, que sempre são lembrados, em especial nas datas comemorativas. A equipe do Hospital Unimed é uma família para mim".

Cristina de Oliveira Graziottee, técnica de enfermagem da Assistência Domiciliar



Tenho muito orgulho de participar da equipe Unimed Vitória e fazer parte da história do Hospital Unimed. Trabalhar na Assistência Domiciliar é muito gratificante para mim, pois tenho a oportunidade de lidar com os pacientes e também com as famílias. Isso me fez crescer muito, tanto pessoal quanto profissionalmente. Fiquei muito feliz em participar da foto para publicação especial dos dez anos do hospital, o que demonstra o quanto a Cooperativa valoriza os seus profissionais".

Izolina Aparecida Benevenuti, técnica de enfermagem da Assistência Domiciliar



Era maio de 2003 quando assinamos a carta de intenção para assumir o serviço de nutrição do Cias. Fizemos o projeto da cozinha e restaurante, escolhemos os equipamentos, mobiliários, utensílios e fornos para a implantação, tudo para inaugurar um hospital novinho, grande e moderno, inclusive no conceito de atendimento aos clientes. O objetivo era ser uma referência no Estado e no Sistema Unimed. O tempo passou, os desafios vieram, assim como as implantações, creditações, expansões. Em dez anos todos esses objetivos foram superados, e o Hospital Unimed é hoje uma referência nacional. A Sodexo tem muito orgulho de ter participado da sua história desde o nascimento, alimentando e cuidando dos pacientes, acompanhantes, médicos e colaboradores deste grande hospital. Que venham mais dez anos de parceria, crescimento e conquistas”.

Sérgio Alexandre Caires, diretor comercial da Sodexo



Comecei a trabalhar no Hospital Unimed na área de Internação Cardiológica. Passei por vários setores até chegar ao PS Adulto, onde atualmente sou plantonista. O aprendizado que adquiri ao longo dos anos foi essencial para o meu crescimento profissional. Com a vivência do cotidiano dentro do hospital, também aprendi a dar mais valor aos pequenos gestos, que são importantes para a valorização das pessoas.

Marcelo da Silva Nunes, assistente administrativo da Gerência de Faturamento do Hospital Unimed



Publicação Especial - Hospital Unimed Vitória 10 anos

Unimed Vitória Cooperativa de Trabalho Médico

Rua Martins Alvarino, N° 365, Bairro Itararé, Vitória-ES. Cep: 29.050-922

Coordenação: Assessoria de Comunicação Empresarial da Unimed Vitória

Produção editorial e revisão: Triade Comunicação

Jornalista responsável: Evandro Faustini Boltazar (ES 2287/JP)

Textos e pesquisa histórica: Thalita Ramos

Projeto gráfico: Ampla Comunicação

Editoração: Bios

Fotos: Fábio Vicentini, arquivo Unimed e José Alberto Junior

Impressão: Gráfica GSA

Tiragem: 300 exemplares



