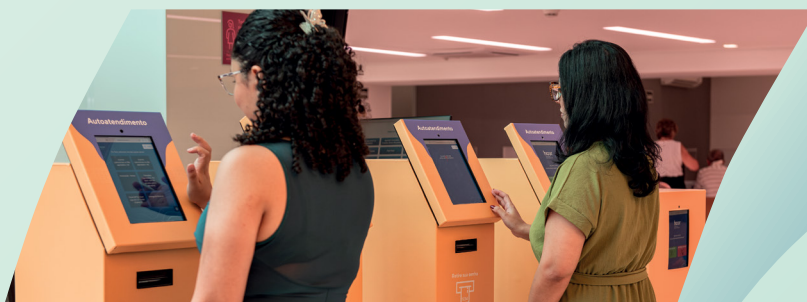


MAPA de VALOR

PACIENTES 2025

hcor
ASSOCIAÇÃO
BENEFICENTE SÍRIA



Mapa de Valor Pacientes 2025

Todo indicador carrega uma história.

Cada dado que apresentamos no **Mapa de Valor 2025** Hcor simboliza uma vida que foi cuidada com dedicação, ciência e afeto.

Por trás de cada indicador médico-assistencial, há uma vida única, com sonhos, afetos e histórias.

O **Mapa de Valor 2025 Pacientes** revela algumas dessas histórias. Histórias de coragem, superação e confiança, que dão sentido mais profundo ao nosso compromisso de cuidar.

Histórias que buscam valorizar a singularidade de cada pessoa e reconhecer o impacto humano de cada cuidado oferecido.

Aqui, os números se transformam em relatos. E os relatos, em inspiração para seguirmos firmes no propósito de **cuidar das pessoas e fortalecer a saúde.**



Índice

1	Mapa de Valor Pacientes 2025	2
2	O que é Valor em Saúde? Por que tem significado, e o que importa para você?	4
3	Avaliando os resultados de um tratamento	5
4	Nossos resultados: o cuidado que você sente • Insuficiência Cardíaca • Infarto Agudo do Miocárdio • TVT - Transcatheter Valve Therapy • Robótica • Artroplastia de Quadril • Artroplastia de Joelho • Compromisso inegociável com qualidade e segurança do cuidado: nosso principal valor na assistência • Dentro do Hcor. Dentro de cada um de nós. • Os 3 Cs do Cuidado: Nossa essência • Os 3Cs na perspectiva dos nossos usuários	7
5	Boas Ondas - Experiências únicas de cuidado • Voz dos nossos usuários: você ajudando a transformar o Hcor • Hcor • Pronto-Socorro • Unidade de Internação • Oncologia	38
6	A experiência vivida e contada por quem mais importa	47
7	Manifesto	48
8	Créditos	49
9	Agradecimento	51
10	Conselho, Diretoria Executiva e Grupo Executivo	52

O que é Valor em Saúde? Por que tem significado, e o que importa para você?

Valor em Saúde significa garantir que cada **cuidado ofereça o maior benefício possível para a vida das pessoas**. Não se limita ao tratamento de uma doença: envolve toda a jornada do paciente. Da prevenção ao acompanhamento, passando por diagnóstico, tratamento e reabilitação.

Na prática, é entregar resultados que realmente importam para quem recebe o cuidado, aliados ao uso responsável dos recursos. Menos desperdício, mais efetividade, mais qualidade de vida.

Valor em Saúde impacta cada um de nós. Coloca nossas necessidades e expectativas no centro das decisões. Trata-se de viver melhor, com segurança, confiança e dignidade em cada etapa do cuidado. Significa enxergar cada pessoa em sua individualidade e integralidade. Significa unir ciência e humanidade.



Avaliando os resultados de um tratamento

Promover saúde é mais do que tratar doenças. É avaliar se houve transformações concretas: alívio dos sintomas, retomada da independência ou retorno às atividades que dão sentido ao dia a dia. No fim, trata-se de entender se o tratamento trouxe o resultado que o paciente buscava.

A partir dessa visão, o Hcor criou o Manual de Valor para o paciente. Desenvolvemos este material para apresentar, de forma clara e acessível, quais são os desfechos mais relevantes após um tratamento, sempre sob o olhar de quem está no centro do cuidado: o paciente.

Valor em saúde, de acordo com a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e a Associação Nacional de Hospitais Privados (ANAHP), refere-se à **busca por resultados clínicos e vivenciais relevantes para o paciente**, comparados aos **custos necessários** para alcançá-los. Esse modelo enfatiza a melhoria da qualidade e da experiência do paciente, com foco no cuidado efetivo e sustentável.

No Mapa, você encontrará informações que revelam os impactos do cuidado em diferentes dimensões: qualidade de vida, recuperação funcional, satisfação com o tratamento e experiência de cuidado, além de dados sobre complicações e necessidade de novas intervenções. Os resultados são apresentados com base em metodologias reconhecidas e comparações internacionais.



Entre os recursos que utilizamos estão os PROMs (*Patient-Reported Outcome Measures*), questionários que os próprios pacientes respondem antes e depois do tratamento. Os questionários ajudam a entender como cada pessoa percebe sua evolução ao longo do tempo em aspectos como dor, mobilidade, e bem-estar físico e emocional.

Para além dos **números**, **o Mapa também traz histórias reais de pacientes, que retratam a experiência de quem viveu** nosso cuidado — aspectos que, sozinhas, as métricas não conseguem capturar e expressar.

Nossos resultados: o cuidado que você sente



Nossos resultados: o cuidado que você sente

No Hcor, acreditamos que o **valor em saúde vai além de protocolos e indicadores clínicos**. Valor é construído na experiência de cada paciente, em como ele sente o cuidado recebido e em como percebe que foi tratado de forma única, humana e segura.

O que diferencia o cuidado de excelência não é apenas a tecnologia disponível ou a precisão dos procedimentos: é a **capacidade de transformar ciência em sensibilidade**. É estar atento às necessidades expressas e também às não ditas, acolhendo o paciente e sua família em todos os momentos da jornada de saúde.

Quando falamos em **“o cuidado como você sente”**, destacamos o olhar subjetivo do paciente: sua percepção de conforto, empatia, confiança e segurança. Já **“o cuidado que você percebe”** traduz a transparência e a clareza em cada interação, mostrando que cada decisão clínica, cada orientação e cada gesto estão conectados ao propósito de gerar bem-estar e resultado.

O valor em saúde, para nós, está em **entregar desfechos clínicos de qualidade aliados a uma experiência de cuidado memorável**. É unir inovação tecnológica, práticas baseadas em evidências e uma equipe comprometida com o ser humano.

No Hcor, cada paciente é mais do que um caso clínico: é uma vida, uma história e uma percepção que merece ser respeitada. Porque valor em saúde é quando o cuidado ultrapassa os números e se torna experiência: **a que você sente e a que você leva consigo**.

Insuficiência Cardíaca

A insuficiência cardíaca acontece quando o coração não consegue bombear o sangue da forma necessária para o corpo. Isso pode fazer com que o sangue volte e se acumule em alguns lugares, provocando falta de ar (quando o líquido vai para os pulmões) ou inchaço nas pernas e pés (quando o líquido fica retido no corpo).

Essa condição pode surgir como consequência de outros problemas de saúde que, se não tratados, enfraquecem ou enrijecem o coração com o tempo. Entre as principais causas da insuficiência cardíaca estão a pressão alta, o infarto, doenças nas válvulas cardíacas, e inflamações no músculo do coração.

O KCCQ-12 (Kansas City Cardiomyopathy Questionnaire) é um questionário específico para pessoas com insuficiência cardíaca. Ele avalia como a doença interfere na vida do paciente, incluindo sintomas, limitações físicas e qualidade de vida.

Em 2024, aplicamos o questionário KCCQ-12 no Hcor para avaliar a qualidade de vida de nossos pacientes com insuficiência cardíaca. Os resultados, em média, somaram 83 pontos. Esse valor está dentro da faixa considerada como **bom a excelente estado de saúde**. Isso significa que, no geral, nossos pacientes reportaram uma melhora clínica importante ao longo do ano, com boa percepção do seu bem-estar e qualidade de vida.

Os pacientes reportaram uma melhora considerada boa a excelente em **sua limitação física**, com média anual de 89% no KCCQ-12. **Isso demonstra evolução positiva no tratamento** e na qualidade de vida, refletindo maior capacidade para realizar as atividades do cotidiano.

Nossos pacientes reportaram também que houve uma melhora considerada boa a excelente na **frequência de seus sintomas, com média anual de 93%** no KCCQ-12. Isso demonstra evolução positiva no tratamento e na qualidade de vida, refletindo uma menor percepção de sintomas ao longo do ano.

Infarto Agudo do Miocárdio

O infarto do miocárdio, conhecido popularmente como ataque cardíaco, acontece quando o sangue não consegue chegar a uma parte do coração. Isso provoca uma lesão no músculo cardíaco e é uma situação de emergência que precisa de atendimento imediato.

Os sintomas mais comuns são dor ou pressão no peito, que também pode se espalhar para o pescoço, costas, braços ou parte superior da barriga. Além disso, podem aparecer sinais como cansaço extremo, suor frio, tontura e palpitações (batimentos acelerados ou irregulares). Na maioria das vezes, o infarto é causado pela aterosclerose, uma doença em que placas de gordura se acumulam nas artérias do coração, dificultando ou bloqueando a passagem do sangue.

O SAQ-7 (Seattle Angina Questionnaire) é um questionário desenvolvido para pessoas com doença arterial coronariana e angina. Ele avalia como sintomas de angina (dor ou desconforto no peito), limitações físicas e qualidade de vida impactam o cotidiano do paciente.

Em 2024, os pacientes atendidos pelo nosso programa de Infarto Agudo do Miocárdio **reportaram 95,3% de melhora em sua capacidade física. Este resultado indica que a doença cardíaca causa pouca ou nenhuma limitação física na rotina reportada pelo paciente.** Assim, o paciente é capaz de realizar a maioria das atividades diárias como caminhar, subir escadas ou se exercitar, sem grandes dificuldades ou impedimentos.

A frequência de angina teve pontuação de 98, um indicativo de **que o paciente raramente ou nunca apresenta sintomas de angina. A frequência dos episódios de dor no peito é praticamente inexistente, o que contribui significativamente para o seu bem-estar.**

Já o índice de Qualidade de Vida Geral foi de 84,3 – resultado que reflete um impacto muito baixo da doença na vida pessoal do paciente. A condição de saúde não afeta significativamente sua percepção de bem-estar, sua capacidade de trabalhar, de se socializar ou de aproveitar o tempo livre.

TVT - Transcatheter Valve Therapy

O TVT é uma técnica minimamente invasiva usada para tratar problemas nas válvulas do coração, especialmente em pessoas que não podem ou não precisam passar por uma cirurgia tradicional de peito aberto.

O procedimento é realizado por meio de um cateter, um tubo fino e flexível, que é introduzido por uma vaso, geralmente na perna. Esse cateter leva até o coração uma válvula nova ou um dispositivo que ajuda a corrigir o funcionamento da válvula já existente. Por ser menos invasivo, o TVT costuma trazer vantagens importantes: recuperação mais rápida, menor tempo de internação e menor risco de complicações em comparação com a cirurgia convencional.

O objetivo principal é melhorar a circulação do sangue pelo coração, reduzir sintomas como falta de ar e cansaço, e devolver mais qualidade de vida ao paciente

O **EQ-5D-3L** é um questionário utilizado para avaliar a qualidade de vida relacionada à saúde. Ele foi desenvolvido para ser simples e direto, permitindo que o paciente descreva como está se sentindo em diferentes aspectos da sua vida diária.

A maioria dos pacientes reportou o melhor estado de saúde possível, sem qualquer problema em nenhuma das cinco dimensões. A distribuição dos estados de saúde é a seguinte:

 Saúde Perfeita: **18 casos (64,3%)**

Não houve relato de problemas de mobilidade, no cuidado pessoal, em atividades habituais, dor/desconforto ou ansiedade/depressão.

Tempo médio de permanência:

Foram avaliados 35 casos em 2024. Destes:

-  **30 pacientes (85,7%)** tiveram alta precoce (com menos de 72 horas).
-  **5 pacientes (14,3%)** permaneceram internados por mais de 72 horas.

Interpretação:

-  Alta precoce adequada: O fato de a maioria (mais de 85%) dos pacientes ter recebido **alta em menos de 72 horas** sugere recuperação satisfatória e cumprimento adequado dos critérios de alta.

Referência: >80%

Bench: TVT Registry; VARC3

Robótica

A cirurgia robótica é uma técnica avançada que utiliza braços mecânicos controlados pelo cirurgião para realizar procedimentos com alta precisão.

A técnica é indicada para diferentes tipos de cirurgias, incluindo urológicas, cardíacas, digestivas ou ortopédicas, especialmente quando é importante reduzir o impacto no corpo e aumentar a precisão do procedimento.

Durante a cirurgia, o médico controla os instrumentos a partir de um console, observando imagens em 3D do local da operação. Essa tecnologia permite movimentos mais precisos, cortes menores e menor trauma aos tecidos saudáveis.

O objetivo da cirurgia robótica é tratar o problema de forma segura e eficaz, reduzir a dor, acelerar a recuperação e permitir que o paciente retome suas atividades normais mais rapidamente, com menos riscos de complicações.

Assim como no TVT, também utilizamos o questionário **EQ-5D-3L** para avaliar a percepção dos pacientes sobre sua qualidade de vida após uma cirurgia robótica.

A cada dez pacientes, oito reportaram o melhor estado de saúde possível, sem qualquer problema em nenhuma das cinco dimensões avaliadas.
A distribuição dos estados de saúde é a seguinte:

-  Saúde Perfeita: **118 casos (84,3%)**

Não tivemos relatos de problemas de mobilidade, no cuidado pessoal, em atividades habituais, dor/desconforto ou ansiedade/depressão.

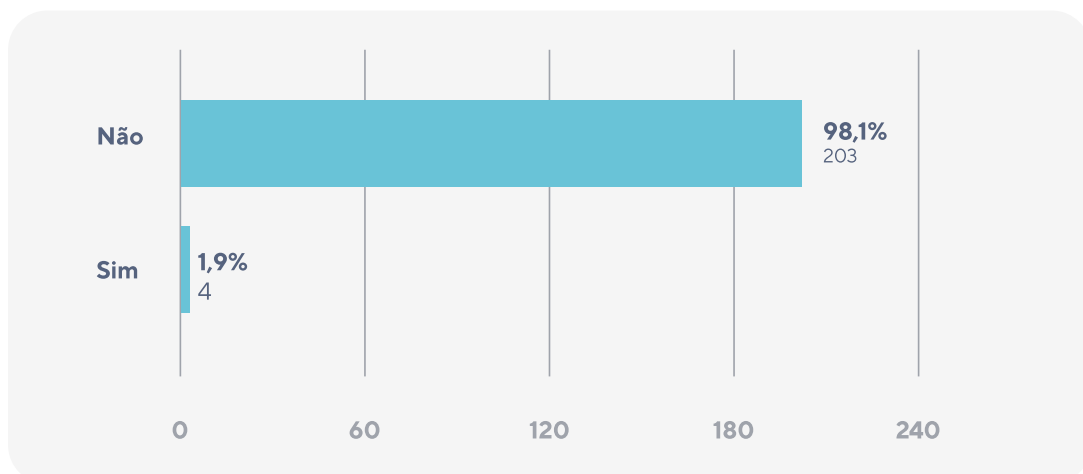
Volume:



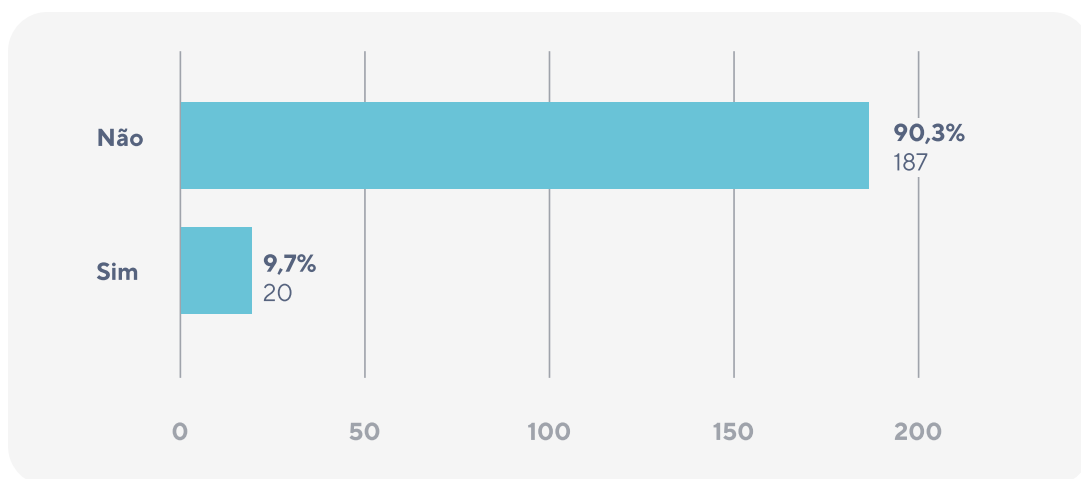
207 Cirurgias robóticas
em 2024

Complicações – Cirurgia Robótica

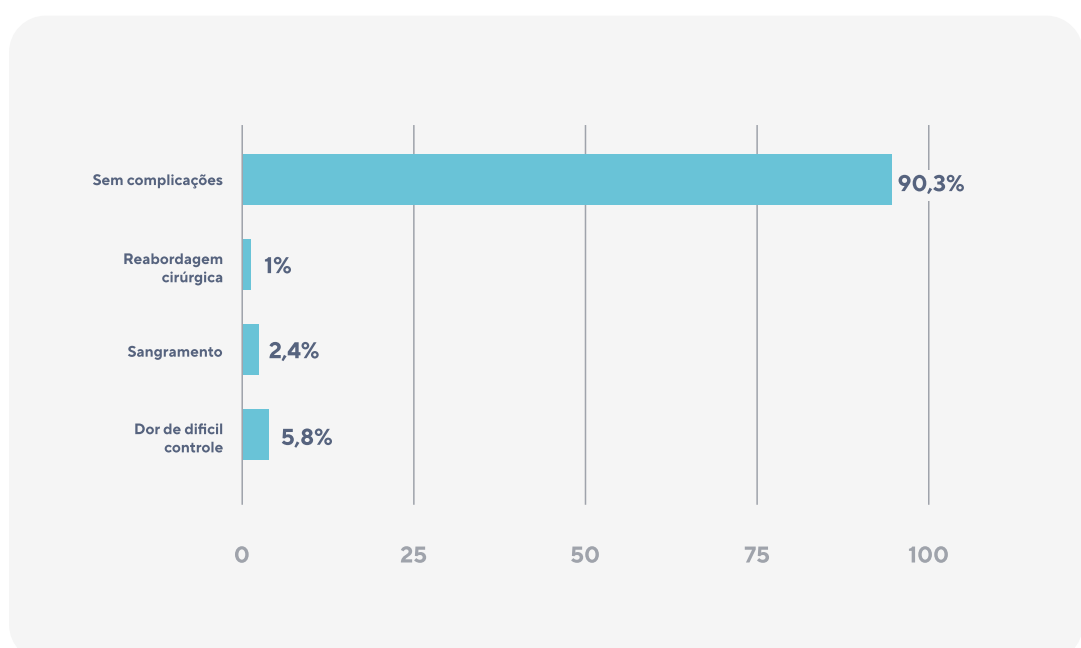
**Apresentou quadro infeccioso durante a internação?
(definido pelo uso de ATB terapêutico)**



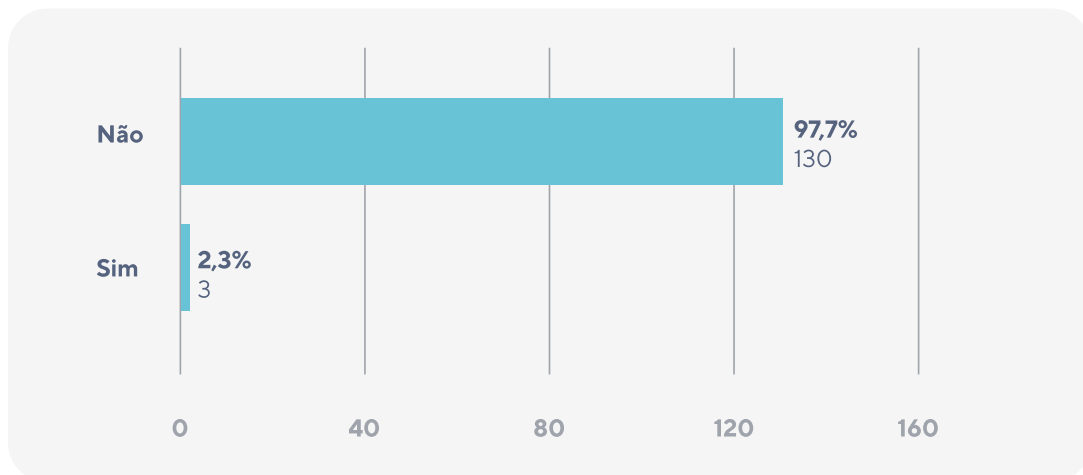
Alguma complicação no pós-operatório? (qualquer evento fora da evolução esperada que possa ter causado prolongamento da internação)



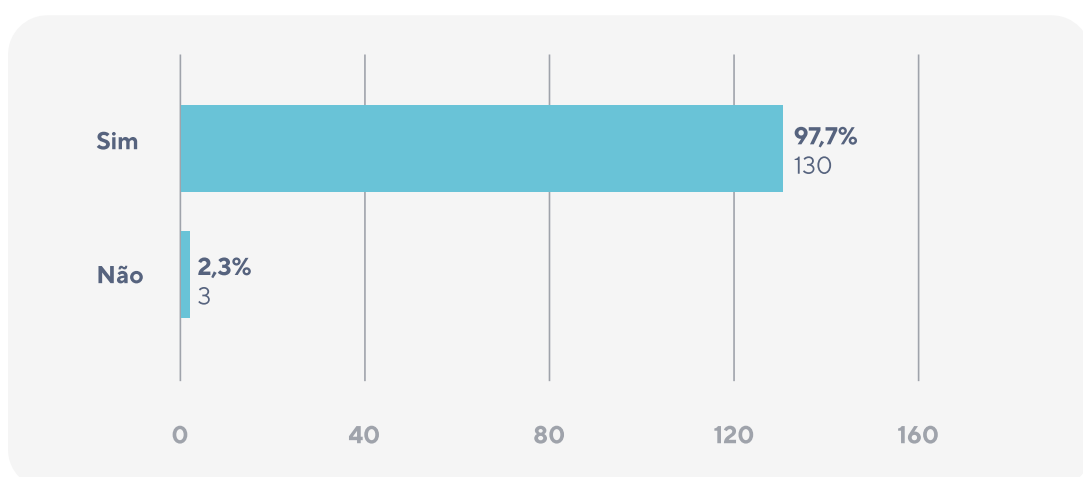
Complicações no pós-operatório



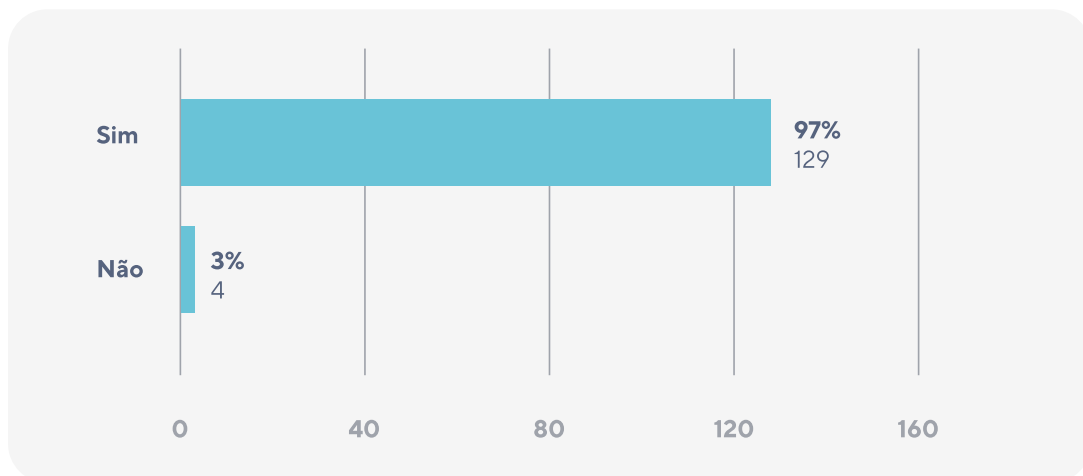
Reinternação por complicação cirúrgica em 30 dias?



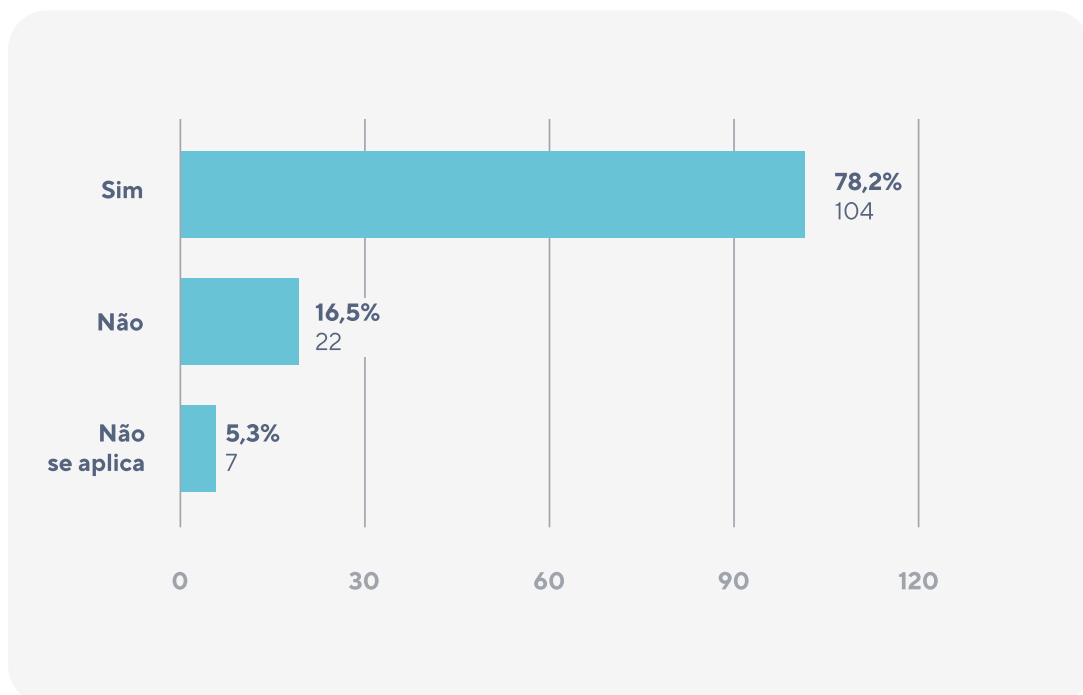
Você já conseguiu retomar todas as atividades de autocuidado que realizava antes da cirurgia? (ex.: banho, vestir-se, utilizar o banheiro sozinho/a)



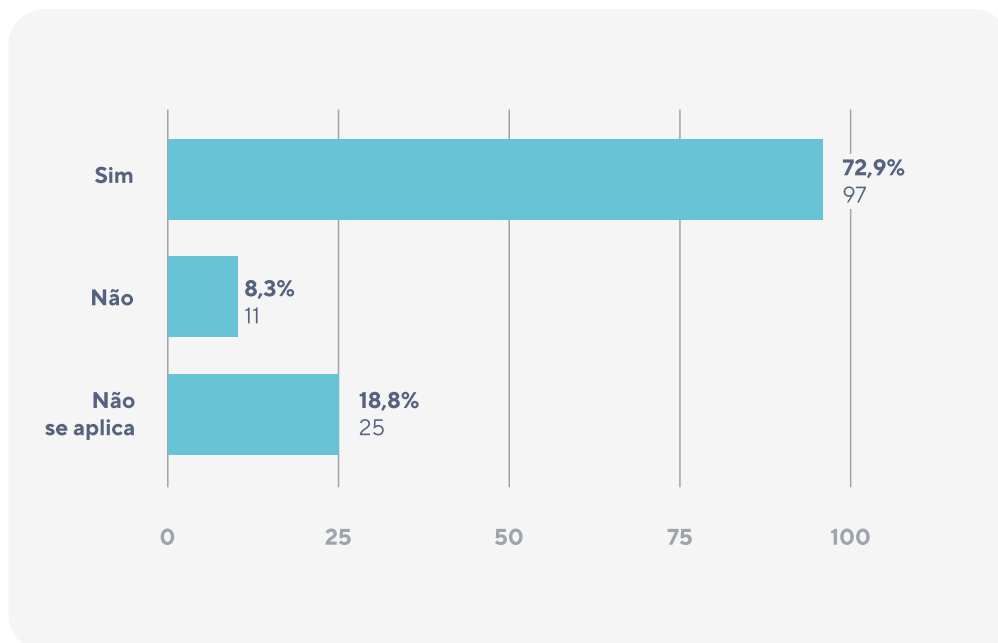
**Você já conseguiu retomar todas as atividades domésticas que realizava antes da cirurgia?
(ex.: arrumar a cama, lavar louça, limpeza etc)**



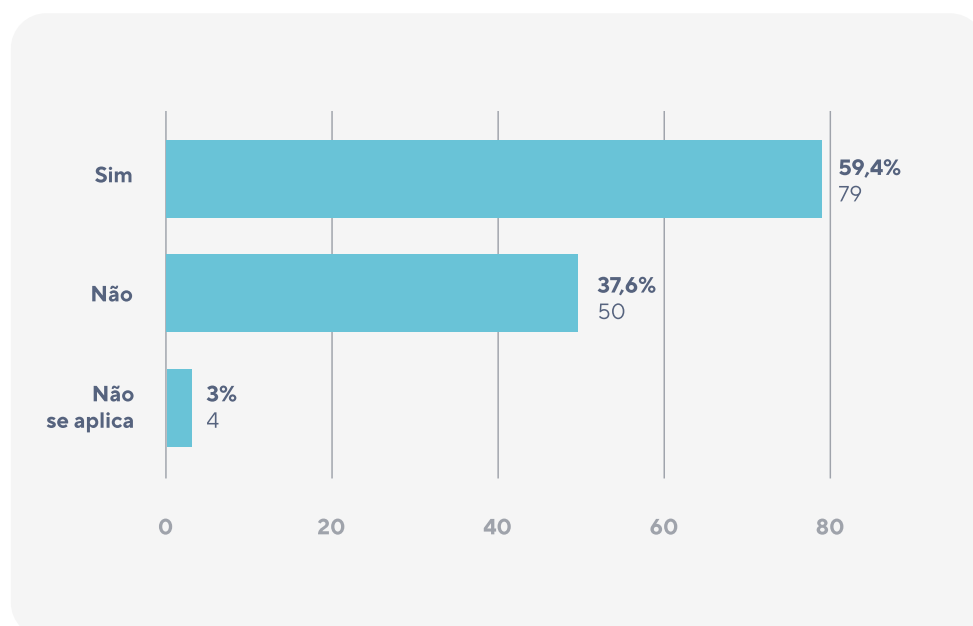
Você dirige? Você já conseguiu voltar a dirigir?



Você trabalha? Você já conseguiu voltar a trabalhar?



Você faz algum exercício físico? Você já conseguiu voltar a atividade física que tinha anteriormente?



Artroplastia de Quadril

Conhecida popularmente como cirurgia de prótese de quadril, a artroplastia de quadril é um procedimento realizado para substituir a articulação da região quando está muito desgastada ou danificada. Essa cirurgia é indicada para pessoas que sofrem com dores intensas, dificuldade para caminhar ou limitações nos movimentos, muitas vezes causadas por artrose, fraturas ou outras doenças da articulação.

O objetivo da cirurgia é devolver a mobilidade, melhorar a qualidade de vida e permitir que o paciente retome atividades do dia a dia com mais conforto e segurança. Com os avanços das técnicas cirúrgicas, a recuperação é mais rápida e o risco de complicações é menor.

O HOOS (Hip disability and Osteoarthritis Outcome Score) é um questionário que avalia a saúde do quadril – considerando dor, função nas atividades diárias, esportes e qualidade de vida relacionada ao quadril.

O HOOS ajuda a medir como o quadril está se recuperando antes e depois da artroplastia.

A média da nota relatada pelos pacientes em 2024 foi 38,7. Isso significa que, em geral, ao longo do ano, o quadril apresentou uma melhora progressiva na função e redução dos sintomas. O resultado confirma o sucesso do tratamento e da reabilitação.

Experiência do paciente

No período de 30 dias após a cirurgia de artroplastia de quadril, avaliamos a experiência geral do paciente, considerando diversos aspectos do seu cuidado. Esta avaliação inclui a qualidade do atendimento médico e da equipe de enfermagem, a clareza das informações recebidas sobre seu quadro clínico e sua satisfação geral com o ambiente e a assistência hospitalar.

Com base em nossa avaliação, alcançamos um resultado notável de 99,6% de satisfação e experiência positiva entre os pacientes. Esse índice elevado demonstra nosso compromisso contínuo em oferecer um cuidado de excelência, focado no bem-estar e total satisfação dos nossos usuários.

Tempo médio de permanência: 2,9 dias

Artroplastia de Joelho

A artroplastia (também chamada de cirurgia de prótese) de joelho é um procedimento para substituir a articulação quando ela está muito desgastada ou danificada.

A cirurgia é indicada para pessoas que sentem dores fortes, dificuldade para caminhar ou limitações nos movimentos, muitas vezes causadas por artrose, lesões ou outras doenças da articulação.

O objetivo da cirurgia é devolver a mobilidade, reduzir a dor e permitir que o paciente retome suas atividades diárias com mais conforto e segurança. Com as técnicas modernas utilizadas, a recuperação costuma ser mais rápida e o risco de complicações é menor.

O KOOS (Knee injury and Osteoarthritis Outcome Score) é um questionário usado para avaliar a percepção do paciente sobre a saúde do joelho. O KOOS ajuda a medir como o joelho está se recuperando antes e depois da artroplastia.

A média da nota relatada pelos pacientes em 2024 foi de 38,6. Isso significa que, em geral, ao longo do ano, o joelho apresentou redução dos sintomas e uma melhora progressiva no funcionamento da articulação. O resultado confirma o sucesso do tratamento e da reabilitação.

Experiência do paciente

Passados 30 dias desde a cirurgia, avaliamos a experiência geral do paciente, considerando diversos aspectos do seu cuidado. Entre os aspectos que avaliamos estão a qualidade do atendimento médico e da equipe de enfermagem, a clareza das informações recebidas sobre o quadro clínico do paciente e a sua satisfação geral com o ambiente e a assistência hospitalar.

Os resultados da nossa avaliação mostraram notáveis 99,3% de satisfação e experiência positiva entre os pacientes. O índice elevado demonstra nosso compromisso contínuo em oferecer um cuidado de excelência, focado no bem-estar do paciente e sua total satisfação.

Tempo de permanência: 2,7 dias

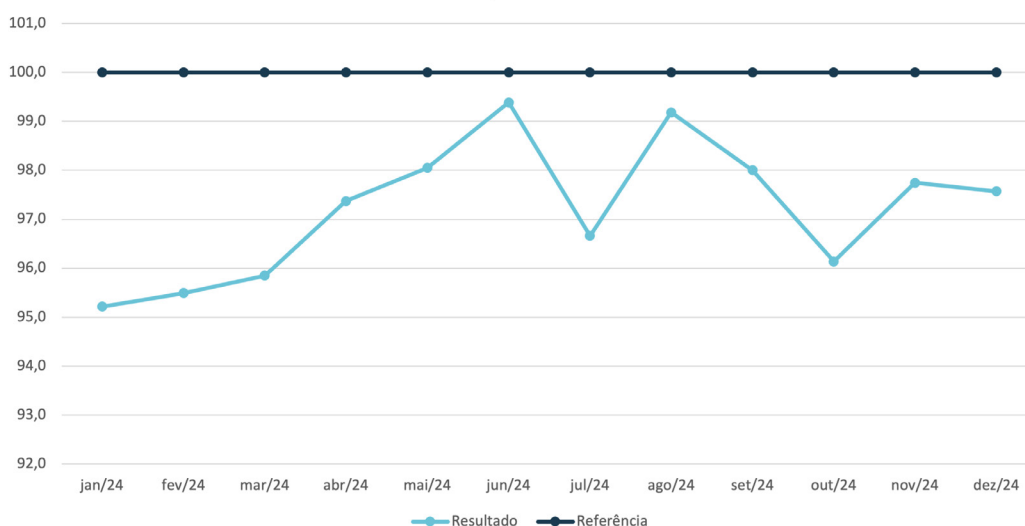
Compromisso inegociável com qualidade e segurança do cuidado: nosso principal valor na assistência

No Hcor, temos um compromisso inegociável com a qualidade e a segurança do seu cuidado. Isso significa que tudo o que fazemos, desde o momento em que você entra no hospital até a sua alta, é pensado e executado para garantir sua proteção e o melhor resultado possível para o seu tratamento.

Estamos alinhados com as metas internacionais de segurança do paciente, adotando as melhores práticas e diretrizes globais para assegurar que você receba um cuidado de excelência. Cada membro da nossa equipe é treinado e dedicado a criar um ambiente seguro, onde sua saúde e bem-estar estão em primeiro lugar.

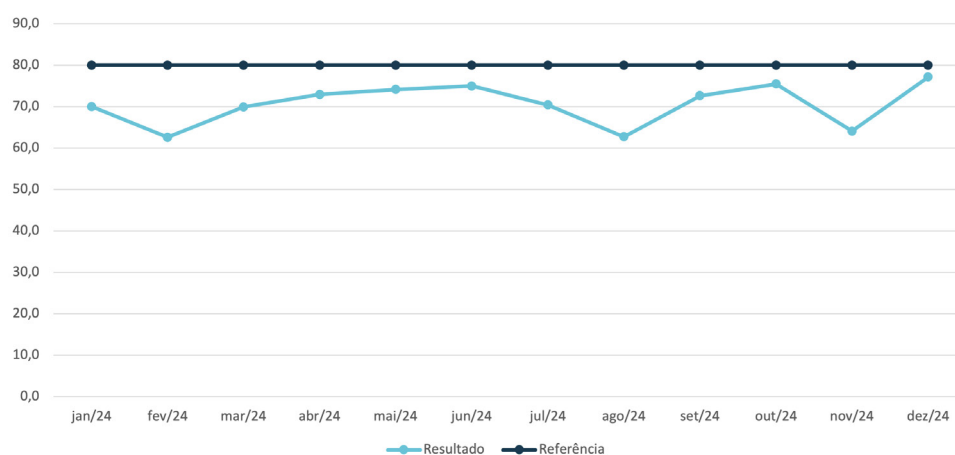
✓ **Meta 1 - Taxa institucional de pacientes identificados corretamente.**

Avalia o percentual de pacientes identificados corretamente conforme os dois sinalizadores padronizados na instituição: nome completo e data de nascimento.



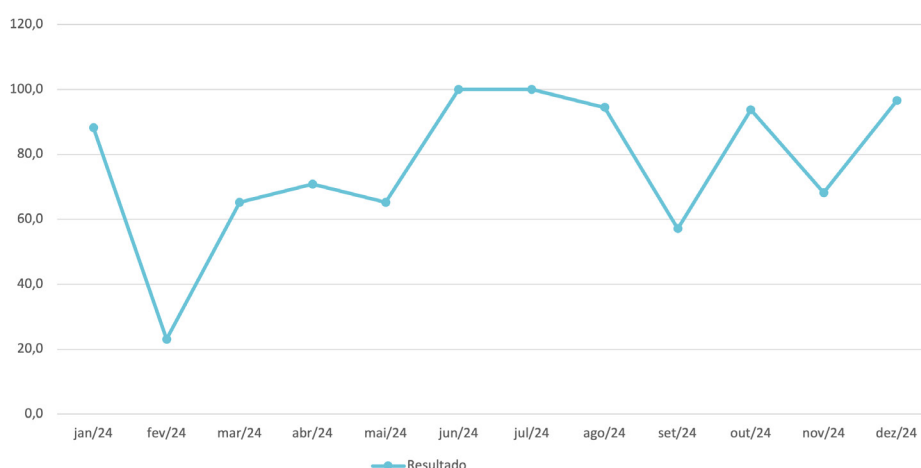
✓ Meta 2 - Taxa de comunicação efetiva de resultados críticos de exames laboratoriais.

Exames críticos geram resultados que podem representar um estado de risco à vida do paciente. Por isso, a comunicação ao médico ou prescritor deve ser realizada com rapidez para uma adoção ágil de medidas de correção.



✓ Meta 3 - Taxa de conformidade no processo de uso de medicamentos de alta vigilância.

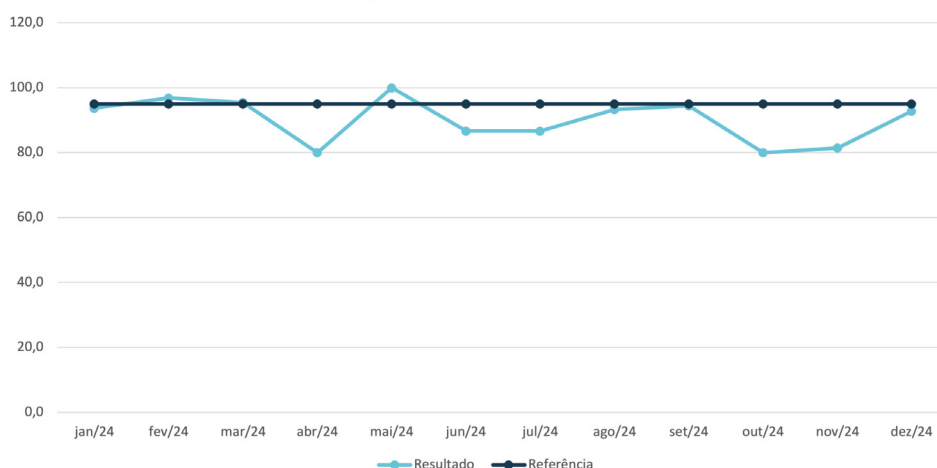
Avaliação, por auditoria mensal, da conformidade no processo de recebimento, guarda e devolução dos medicamentos de alta vigilância nas áreas assistenciais.





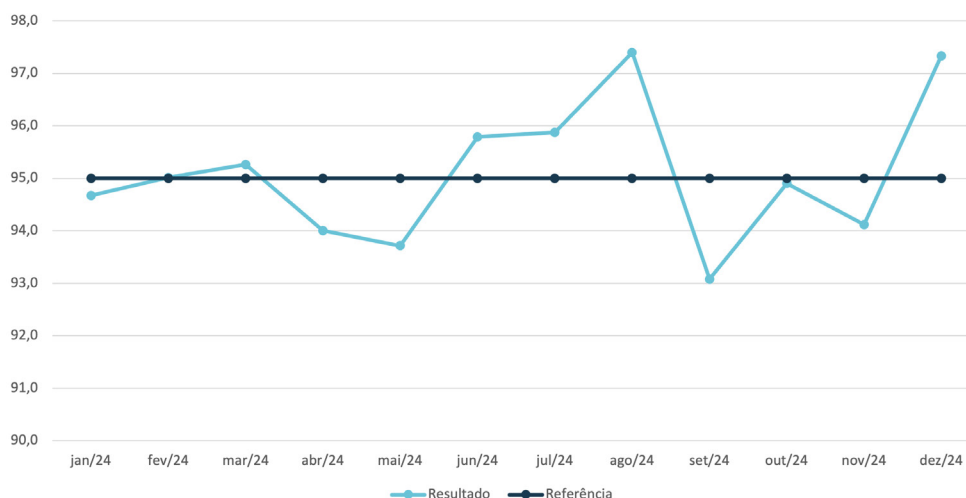
Meta 4 - taxa institucional de conformidade no preenchimento do chek list de procedimentos invasivos.

O checklist de procedimento seguro (sign in, time out, sign out) é um processo que visa checar itens fundamentais para garantir a segurança do paciente que será submetido a procedimentos invasivos.



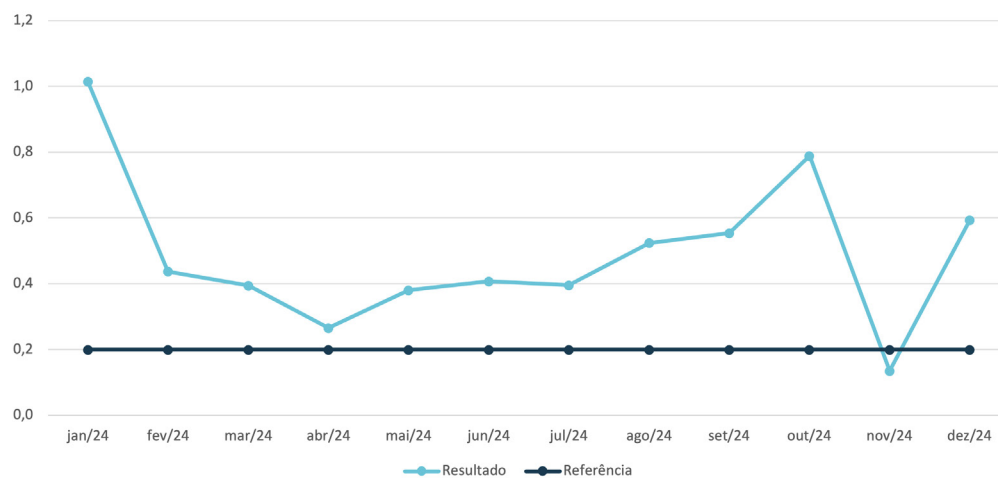
Meta 5 - Índice de adesão institucional a higiene das mãos.

Avalia o percentual de adesão à higiene das mãos nos cinco momentos definidos pela Organização Mundial da Saúde (OMS).



Meta 6 - Incidência institucional de quedas (com lesão) de pacientes adultos internados.

Mensura a incidência de pacientes (adultos) que apresentaram queda com algum grau de lesão durante o período de internação.



Dentro do Hcor. Dentro de cada um de nós.

O cuidado integral às pessoas faz parte da essência do Hcor e acompanha nossas atividades há quase cinco décadas. Mais do que indicadores médico-assistenciais, vemos em cada paciente, familiar e colaborador um ser humano com histórias, expectativas e sonhos únicos. Enxergamos cada um de nós em nossos pacientes.



Nosso compromisso diário é olhar para cada jornada de forma completa, reconhecendo não apenas a necessidade clínica, mas também o que dá sentido à vida de quem cuidamos. Acompanhamos de perto cada etapa, ouvindo, acolhendo e valorizando experiências, porque acreditamos que o cuidado verdadeiro nasce da união entre ciência, empatia e compaixão.

Nossos esforços se somam para que cada pessoa viva sua jornada de maneira mais leve, otimista e confiante. Para que cada tratamento seja também um encontro humano. E para que cada desfecho clínico seja, acima de tudo, um desfecho de vida mais digno, mais positivo, mais pleno.

Os 3 Cs do Cuidado: Nossa essência

Nosso propósito de cuidar das pessoas e fortalecer a saúde se traduz em gestos concretos do dia a dia. Essa filosofia se apoia em valores que compartilhamos como equipe e que dão vida à nossa marca. É assim que nos aproximamos verdadeiramente das pessoas.

Chamamos de 3Cs do Cuidado os rituais que materializam essa essência: **Conexão, Comunicação e Consideração**. Foram co-criados com contribuição ativa de quem mais importa: nossos pacientes. A partir das visões únicas de quem usufrui do cuidado, consolidamos rituais de interação que geram valor e se somam em busca do desfecho mais adequado.

Buscamos a **Conexão** para criar vínculos genuínos, que geram confiança e proximidade. **Comunicação** para ouvir e dialogar com clareza e respeito, alinhando expectativas e fortalecendo relações. **Consideração** para olhar o outro em sua integralidade, com empatia, sensibilidade e humanidade.

Mais do que práticas, os 3Cs são um modo de ser. Eles refletem o que nos move: transformar cada encontro em um cuidado que vai além da técnica, tornando a experiência de saúde mais leve, humana e significativa.

Os 3Cs na perspectiva dos nossos usuários

Conexão: acreditamos que o cuidado é uma relação entre pessoas, pessoas que cuidam de pessoas. Nossa interação com os outros reconhece que para entender as necessidades de cada um é preciso que estabeleçamos um **vínculo**, uma **relação**, uma **conexão**.

Somos conectados por meio dos sentidos: do olhar, da escuta, do toque. Assim, reafirmamos nossa disponibilidade em estar presente, atentos em cada contato e disponíveis para ajudar para além dos elementos médico-assistenciais, transformando o espaço e o cotidiano do hospital.

“ Sou colaboradora. Nossa preocupação é oferecer a mesma qualidade de atendimento a pacientes e visitantes. Isso nos faz bem e nos incentiva a oferecer um atendimento com excelência em cada detalhe. Obrigada! ”

G. da C. G. - Pronto-Socorro

“ Fui atendida no Hcor e fica evidente a empatia e a capacidade técnica da enfermagem e dos técnicos de enfermagem. Sempre excelentes, educados e gentis. Os médicos também são competentes e educados. O atendimento no Hcor desde a portaria, enfermagem e equipe médica serve de exemplo de competência e cuidado com o paciente. ”

J. B. V. - Pronto-Socorro

“ Sublime. ‘Pequenas atitudes’ que foram incríveis. Me senti acolhido, seguro e, principalmente — mesmo num momento em que eu estava preocupado — consegui me encantar com o atendimento de TODOS (desde o ascensorista do elevador, segurança, enfermeiros, atendentes do guichê, médica). Foi incrível. ”

F. M. - 52 anos

“ Desde o estacionamento até a realização do procedimento, me senti muito bem acolhida. Todo o corpo de profissionais está de parabéns por sua educação e cordialidade. O pessoal é treinado e bem-disposto. O atendimento foi tão humanizado que a profissional que me conduziu ao centro cirúrgico ficou segurando minha mão porque percebeu o quanto eu estava nervosa e preocupada. Infelizmente não tive familiares para me acompanhar até o quarto, mas a todo momento fui assistida pela equipe de enfermagem. As moças da limpeza e da copa sempre tinham um sorriso no rosto e educação ímpar. Não apenas recomendo o Hcor. Se eu tiver oportunidade, voltarei para outro atendimento. ”

P. D.M. A. - 45 anos
Unidade de Internação

“ Excelente equipe. Todos muito atenciosos, em todos os níveis. As equipes de limpeza, da cozinha, de enfermagem e da equipe médica foram impecáveis, alegres e atenciosas. O pessoal da cozinha está de parabéns: a comida é muito gostosa e caprichada. A equipe de limpeza também é muito agradável: todos que entravam no quarto se interessavam pelo meu estado de saúde e se colocavam à disposição para qualquer necessidade. Enfim, o atendimento é excelente. Não me senti em um hospital, mas em um ambiente agradável e com pessoas realmente interessadas em meu bem-estar. Agradeço a toda a equipe do sexto andar pelo acolhimento! ”

R.U. - 61 anos

A **Comunicação**, nosso segundo “C”, é componente central das interações entre pessoas e do cuidado em saúde. Por meio da comunicação informamos e envolvemos nossos usuários, compartilhamos e construímos soluções conjuntas e esclarecemos dúvidas, promovendo segurança e confiança nas relações. Comunicar-se, nesse sentido, é sempre uma **ação afetiva** e não apenas uma transmissão de conteúdo. Apostamos na comunicação como a forma de solidificar as relações e cuidamos para que ela seja honesta, ética, transparente, afetiva e acolhedora.

“ O médico esclareceu de forma clara e objetiva as minhas dúvidas e com grande motivação. ”

E. P. - 42 anos
Pronto-Socorro

“ Quero agradecer a toda a equipe Hcor da Ortopedia no Pronto-Socorro por serem extremamente humanizados. São pessoas realmente preocupadas com o bem-estar do paciente, fazendo de tudo ao seu alcance para obter o tratamento mais fidedigno possível, e esclarecendo o resultado dos exames. Infelizmente me lembro de poucos nomes, mas, dentre eles está o do Márcio. Márcio mediu a minha pressão, sempre preocupado em usar o equipamento correto em função da circunferência do meu braço (resultando em uma medida precisa na leitura). Lembro também da Jaqueline, que fez a aplicação das medicações, preocupada em todos os instantes em esclarecer todas as possíveis dúvidas, explicando o que era cada medicação aplicada e confirmando item a item. Ela foi paciente para achar a minha veia (que é difícil de ser encontrada) e inseriu o acesso de forma indolor, totalmente imperceptível após a remoção! A Doutora Laura Nascimento, com extrema atenção, fazendo perguntas precisas e objetivas, escutando atenciosamente as respostas para adequar ao tipo de exame para que, com o resultado deles, pudesse dar mais respostas precisas e as devidas medicações — que ajudaram (e muito) no meu tratamento. Ela deu orientações importantes sobre o ajuste ergonômico do meu local de trabalho para corrigir um fator relevante na causa do meu problema na coluna. Também agradeço à equipe de tomografia e do transporte. Todos, sem exceção, foram muito receptivos. ”

A. A. B. - 39 anos
Pronto-Socorro

“ Obrigada a toda a equipe que cuidou muito bem de mim e esclareceu todas as minhas dúvidas! ”

M. L. de A. - 53 anos
Unidade de Internação

“ A minha experiência foi maravilhosa. O atendimento de todos foi muito cordial e simpático. Me explicaram cada passo que o atendimento teria e o que iriam fazer. Gostaria de destacar o atendimento da técnica de laboratório Priscila. Nunca antes eu tinha feito coletas para exames em que realmente não senti nenhuma dor. Ela explicou tudo e foi bem detalhista e atenciosa. Na coleta de sangue nem senti a picada. Parabéns! Os técnicos da medicação também são cordiais e atenciosos. Chamei-os pela campanha e fui prontamente atendida. Todos com paciência para explicar e demonstrar os processos. As médicas foram super atenciosas. Me explicaram todo o tratamento, os exames, a rotina para seguir em casa e os próximos passos. Sempre com muita cordialidade e atenção. ”

D. M. B. R. - 32 anos
Pronto-Socorro

Por meio da **Consideração** — nosso terceiro “C” — lembramos, em cada interação, que nosso propósito é cuidar das pessoas em sua integralidade, levando em conta suas necessidades de diversas naturezas: fisiológicas (fome, frio ou sono, por exemplo), de segurança (como confiança e amparo) e sociais (como o contato com familiares, amigos e entes queridos). Identificamos as diferentes demandas e buscamos supri-las dentro do que é possível para cada situação. Escutamos, respeitamos e buscamos transformar o Hcor a partir da compreensão do que importa para quem é mais importante para nós; nossos usuários.

“ Como sempre, fui muito bem atendida no Hcor. Como realizei exames laboratoriais e de raio-x, precisei aguardar os resultados para ser medicada e orientada. Cheguei ao Hcor por volta das 9h30 e saí por volta das 14h. Durante esse tempo, utilizei a lanchonete do segundo andar e me deleitei por mais de uma hora (até 13h) ouvindo um recital de piano no hall térreo do Hcor. Parabéns pela iniciativa, pois a música me deixou mais tranquila aguardando o resultado dos exames. Quanto à qualidade do atendimento, nota 10. Muito obrigada. ”

M. M. de F. - 75 anos

“ Gostaria de expressar minha profunda gratidão ao Hcor pelo atendimento exemplar que recebi após sofrer um acidente recentemente. Embora não tenha ficado internada, precisei ir ao hospital três vezes, e em todas as ocasiões fui tratada com o máximo de cuidado, profissionalismo e empatia por toda a equipe. Os médicos, enfermeiros e demais profissionais de saúde demonstraram uma competência excepcional em cada etapa do meu atendimento, fazendo com que eu me sentisse segura e bem cuidada em um momento difícil. Além disso, o ambiente do hospital estava sempre limpo, organizado e acolhedor, o que contribuiu ainda mais para minha recuperação. Estou muito grata por todo o apoio que recebi durante essas visitas e gostaria de agradecer a todos que contribuíram para o meu bem-estar. Recomendo fortemente o Hcor a qualquer pessoa que precise de cuidados médicos de qualidade. Obrigado mais uma vez por todo o excelente trabalho realizado. ”

Com carinho,
M. T. - 27 anos
Pronto-Socorro

“ O setor de oncologia do Hcor é uma bênção para os pacientes. Profissionais sempre atentos e muito bem treinados para nos proporcionar conforto e segurança. A alta sai rapidamente também, o que não gera ansiedade no paciente. Espero que todo o hospital siga esse exemplo. Obrigada pelo ótimo atendimento. ”

G. T. R.
Unidade de Internação

“ Tenho somente elogios a toda a equipe do Hcor, que me atendeu durante a internação tanto na Unidade Coronariana como no quarto. A palavra que define meu período no hospital é “humanidade”. Médicos, enfermeiros, auxiliares — todos me trataram com muita eficiência, esclarecendo cada detalhe dos procedimentos necessários, mas, especialmente, demonstrando respeito e muito carinho. ”

H. M. P. - 83 anos
Unidade de Internação

“ Somente palavras de agradecimento e elogios à equipe médica, à equipe de anestesia, à equipe de enfermagem, copeiras e profissionais da limpeza que me atenderam durante a internação. Muito obrigada por fazerem os meus dias mais alegres e menos doloridos! Sem contar que, enquanto estive internada, houve a visita da ONG Patas Therapeutas, que foi um momento extremamente reconfortante e relaxante. Muito obrigada a todos os envolvidos. ”

D. C. - 61 anos

Unidade de Internação

“ Em todos os momentos aqui, vivemos como se estivéssemos em casa. Atendimento maravilhoso, cordial, sem qualquer contratempo ou reparo. Verdadeiros irmãos, muito queridos. Fui feliz aqui em momentos de incerteza. Muito obrigado ao Hcor por manter serviços de qualidade e uma equipe altamente competente. ”

M. A. F. R. - 75 anos

Quimioterapia Ambulatorial

Boas Ondas

Experiências Únicas de Cuidado



Boas Ondas

Experiências
Únicas de
Cuidado



Acreditamos que o cuidado mais eficaz é aquele que cria conexões genuínas. Nosso objetivo é construir uma ponte entre você, sua família e toda a nossa equipe. Cada pequena ação, do café na hora certa a um ambiente mais tranquilo para a família, é pensada para gerar um impacto positivo e memorável na sua experiência. Nosso time de hospitalidade atua para complementar o cuidado médico, oferecendo um porto seguro onde esperança e carinho são prioridades.

Nossa equipe está dedicada a antecipar suas necessidades, olhando para além dos exames e diagnósticos. Queremos entender quem você é, quais são suas preocupações e como podemos tornar sua estadia mais confortável e serena.

As experiências únicas de cuidado se baseiam em quatro eixos de iniciativas e serviços de apoio:



Voz dos nossos usuários: você ajudando a transformar o Hcor

Cada voz que ecoa nos corredores e cada relato de experiência carrega em si a essência do que importa no cuidado. Mais do que números ou estatísticas, a jornada do paciente é uma tapeçaria de sentimentos, desafios e vitórias, e é a partir dessa rica perspectiva que podemos construir um cuidado em saúde verdadeiramente humano e eficaz.

No coração do cuidado centrado no paciente está o ato de escutar. Métricas como o **Net Promoter Score (NPS)** e o **Índice de Experiência (IE)** nos dão um panorama geral, uma base sólida para entender onde estamos. Elas revelam a satisfação, a lealdade e os pontos que necessitam de atenção, guiando-nos na busca por uma melhoria contínua.

Hcor¹:

- ✓ **84,5** é a pontuação de fidelização dos pacientes do Hcor no ano de 2024, segundo a escala do Net Promoter Score (NPS)²
- ✓ **4 estrelas** é a classificação final do cuidado fornecido pelo Hcor, de acordo com a metodologia star rating do HCAHPS³
- ✓ **81,4%** é a porcentagem de pacientes que responderam “Sempre” à questão “Com que frequência os médicos explicaram as coisas de maneira que você pudesse entender?”, do HCAHPS³
- ✓ **85%** é a porcentagem de pacientes que responderam “Sempre” à questão “Com que frequência os enfermeiros trataram você com cortesia e respeito?”, do HCAHPS³
- ✓ **79%** é a porcentagem de paciente que responderam “Sempre” à questão “Antes de aplicar uma medicação, com que frequência os médicos ou enfermeiros explicaram para que ela servia?”, do HCAHPS³

¹ - 5.666 respondentes, de março/24 a dezembro/24.

² - Utilizada para medir lealdade e satisfação de clientes em relação a uma empresa, produto ou serviço, calculado com base em uma pergunta única (“Qual a probabilidade de você recomendar o Hcor a um amigo ou colega?”, em uma escala de 0 a 10). O NPS classifica os clientes em Promotores (9-10), Passivos (7-8) e Detratores (0-6), e a pontuação final é a diferença percentual entre Promotores e Detratores. As notas de parâmetro são: NPS Excelente (de 75 a 100); NPS Muito Bom (de 50 a 74); e NPS Razoável (de 0 a 49).

³ - Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (HCAHPS), instrumento desenvolvido pelo Centers for Medicare & Medicaid Services (CMS) e Agency for Healthcare Research and Quality (AHRQ). Incorporamos cinco questões do HCAHPS relacionadas à comunicação com enfermagem, comunicação com médicos, orientação sobre medicações recebidas, limpeza e orientações sobre alta — além da questão já existente sobre a recomendação de nossos serviços (NPS).

Pronto-Socorro⁴:

- ✓ **68,3** é a pontuação de fidelização dos pacientes do Pronto-Socorro no ano de 2024, segundo a escala do Net Promoter Score (NPS)⁵
- ✓ **4 estrelas** é a classificação final do Pronto-Socorro, de acordo com a metodologia star rating do HCAHPS⁶
- ✓ **77%** é a porcentagem de pacientes que responderam “Sempre” à questão “Com que frequência os médicos explicaram as coisas de maneira que você pudesse entender?”, do HCAHPS⁶
- ✓ **82%** é a porcentagem de pacientes que responderam “Sempre” à questão “Com que frequência os enfermeiros trataram você com cortesia e respeito?”, do HCAHPS⁶
- ✓ **79%** é a porcentagem de paciente que responderam “Sempre” à questão “Antes de aplicar uma medicação, com que frequência os médicos ou enfermeiros explicaram para que ela servia?”, do HCAHPS⁶

Adotamos a metodologia de avaliação dos resultados por estrelas (star rating), introduzida pelo CMS em 2015. A metodologia de cálculo da avaliação por estrelas está disponível no site oficial do instrumento: <https://hcahpsonline.org/en/hcahps-star-ratings/>

4 - 8.232 respondentes, de março/24 a dezembro/24.

5 - Utilizada para medir lealdade e satisfação de clientes em relação a uma empresa, produto ou serviço, calculado com base em uma pergunta única (“Qual a probabilidade de você recomendar o Hcor a um amigo ou colega?”, em uma escala de 0 a 10). O NPS classifica os clientes em Promotores (9-10), Passivos (7-8) e Detratores (0-6), e a pontuação final é a diferença percentual entre Promotores e Detratores. As notas de parâmetro são: NPS Excelente (de 75 a 100); NPS Muito Bom (de 50 a 74); e NPS Razoável (de 0 a 49).

6 - Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (HCAHPS), instrumento desenvolvido pelo Centers for Medicare & Medicaid Services (CMS) e Agency for Healthcare Research and Quality (AHRQ). Incorporamos cinco questões do HCAHPS relacionadas à comunicação com enfermagem, comunicação com médicos, orientação sobre medicações recebidas, limpeza e orientações sobre alta — além da questão já existente sobre a recomendação de nossos serviços (NPS). Adotamos a metodologia de avaliação dos resultados por estrelas (star rating), introduzida pelo CMS em 2015. A metodologia de cálculo da avaliação por estrelas está disponível no site oficial do instrumento: <https://hcahpsonline.org/en/hcahps-star-ratings/>

Unidade de Internação⁷:

- ✓ **82,7** é a pontuação de fidelização dos pacientes internados no Hcor no ano de 2024, segundo a escala do Net Promoter Score (NPS)⁸
- ✓ **5 estrelas** é a classificação final da Unidade de Internação, de acordo com a metodologia star rating do HCAHPS⁹
- ✓ **86,4%** é a porcentagem de pacientes que responderam “Sempre” à questão “Com que frequência os médicos explicaram as coisas de maneira que você pudesse entender?”, do HCAHPS⁹
- ✓ **87,8%** é a porcentagem de pacientes que responderam “Sempre” à questão “Com que frequência os enfermeiros trataram você com cortesia e respeito?”, do HCAHPS⁹
- ✓ **79%** é a porcentagem de paciente que responderam “Sempre” à questão “Antes de aplicar uma medicação, com que frequência os médicos ou enfermeiros explicaram para que ela servia?”, do HCAHPS⁹

⁷ - 1.860 respondentes, de março/24 a dezembro/24.

⁸ - Utilizada para medir lealdade e satisfação de clientes em relação a uma empresa, produto ou serviço, calculado com base em uma pergunta única (“Qual a probabilidade de você recomendar o Hcor a um amigo ou colega?” em uma escala de 0 a 10). O NPS classifica os clientes em Promotores (9-10), Passivos (7-8) e Detratores (0-6), e a pontuação final é a diferença percentual entre Promotores e Detratores. As notas de parâmetro são: NPS Excelente (de 75 a 100); NPS Muito Bom (de 50 a 74); e NPS Razoável (de 0 a 49).

⁹ - Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (HCAHPS), instrumento desenvolvido pelo Centers for Medicare & Medicaid Services (CMS) e Agency for Healthcare Research and Quality (AHRQ). Incorporamos cinco questões do HCAHPS relacionadas à comunicação com enfermagem, comunicação com médicos, orientação sobre medicações recebidas, limpeza e orientações sobre alta — além da questão já existente sobre a recomendação de nossos serviços (NPS). Adotamos a metodologia de avaliação dos resultados por estrelas (star rating), introduzida pelo CMS em 2015. A metodologia de cálculo da avaliação por estrelas está disponível no site oficial do instrumento: <https://hcahpsonline.org/en/hcahps-star-ratings/>

Oncologia¹⁰:

- ✓ **96,3** é a pontuação de fidelização dos pacientes da Radioterapia e Quimioterapia Ambulatorial no ano de 2024, segundo a escala do Net Promoter Score (NPS)¹¹
- ✓ **5 estrelas** é a classificação final do setor de Radioterapia e Quimioterapia Ambulatorial de acordo com a metodologia star rating do HCAHPS¹²
- ✓ **99%** é a porcentagem de pacientes que responderam “Sempre” à questão “Com que frequência os médicos explicaram as coisas de maneira que você pudesse entender?”, do HCAHPS¹²
- ✓ **99%** é a porcentagem de pacientes que responderam “Sempre” à questão “Com que frequência os enfermeiros trataram você com cortesia e respeito?”, do HCAHPS¹²

¹⁰ - 706 respondentes, de março/24 a dezembro/24.

¹¹ - Utilizada para medir lealdade e satisfação de clientes em relação a uma empresa, produto ou serviço, calculado com base em uma pergunta única (“Qual a probabilidade de você recomendar o Hcor a um amigo ou colega?” em uma escala de 0 a 10). O NPS classifica os clientes em Promotores (9-10), Passivos (7-8) e Detratores (0-6), e a pontuação final é a diferença percentual entre Promotores e Detratores. As notas de parâmetro são: NPS Excelente (de 75 a 100); NPS Muito Bom (de 50 a 74); e NPS Razoável (de 0 a 49).

¹² - Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (HCAHPS), instrumento desenvolvido pelo Centers for Medicare & Medicaid Services (CMS) e Agency for Healthcare Research and Quality (AHRQ). Incorporamos cinco questões do HCAHPS relacionadas à comunicação com enfermagem, comunicação com médicos, orientação sobre medicações recebidas, limpeza e orientações sobre alta — além da questão já existente sobre a recomendação de nossos serviços (NPS). Adotamos a metodologia de avaliação dos resultados por estrelas (star rating), introduzida pelo CMS em 2015. A metodologia de cálculo da avaliação por estrelas está disponível no site oficial do instrumento: <https://hcahpsonline.org/en/hcahps-star-ratings/>

Mas o cuidado vai além dos números. A verdadeira transformação acontece quando nos sentamos para ouvir. O **Conselho Consultivo de Pacientes e Familiares (CCPF)** é a prova viva de que a escuta atenta gera valor inestimável. Ao reunir voluntários que vivenciaram de perto a realidade do hospital, abrimos um espaço seguro para que suas histórias, sugestões e percepções se tornem motor da nossa inovação.

De agosto de 2024 a julho de 2025 tivemos o 3º Ciclo do Conselho, composto por oito pacientes e três familiares. Foram 11 encontros com mais de 30 colaboradores de 13 áreas diferentes do Hcor para discutir sugestões de melhoria a partir do olhar dos usuários.

As conversas culminaram na identificação de 40 sugestões de melhoria relacionadas ao acesso a resultados de exames, descanso e ruído no hospital, desospitalização e alta hospitalar, melhorias na central de atendimento, entre outros temas. Dos pontos discutidos, 17 (42%) foram implementados.

✓ **97,8** é o índice de satisfação dos conselheiros com os encontros realizados.

“ Boa noite, queridos conselheiros e coordenadores! Gostaria de agradecer pelo carinho e toda a acolhida recebida nessa reunião de encerramento do ciclo de 2024 no Conselho. É grande a alegria quando constatamos que podemos realmente colaborar com nossas experiências, sentimentos, percepções e emoções ao relacionarmos-nos com o Hcor, quer como pacientes ou familiares. A experiência nem sempre é fácil, nem sempre é feliz, mas sempre é a melhor que pode ser. As melhorias que o nosso querido Hcor vem implantando são visíveis e muito bem recebidas. E não são somente as construções e reformas de bom gosto e grande utilidade e mobilidade, mas a transformação humana, o resgate do interesse legítimo pelo paciente em todos os sentidos. É perceptível o esforço de cada um em suas funções, transformando a experiência com o Hcor de forma definitivamente positiva. Obrigada pela possibilidade de compartilhar minhas impressões, que, somadas às dos demais conselheiros, se transformam numa amostra muito positiva do que sentem os usuários deste hospital tão querido. Lembro-me da primeira reunião em que me dirigi aos coordenadores dizendo “você do Hcor...” —, ao que fui prontamente corrigida: “nós do Hcor...”, porque cada um de nós é Hcor. Que venham produtivos encontros para o próximo ciclo — porque tudo começa com uma ideia! ”

E. P. C. P. sobre o **Conselho Consultivo de Pacientes e Familiares do Hcor**

Ao dar voz aos pacientes e seus familiares, demonstramos que eles não são apenas receptores de cuidado, mas participantes ativos em sua própria jornada e no aprimoramento do sistema de saúde como um todo.

A experiência vivida e contada por quem mais importa



Nosso Manifesto

Experiência Humana no Cuidado Saúde

Cuidar.

De maneira ampla, genuína e compassiva. Transformar vidas que interagem conosco e fazer com que sentimentos e emoções positivas sejam vividos em sua plenitude, mesmo em momentos difíceis.

Cuidar.

De todos os protagonistas — profissionais, pacientes e familiares. Cuidar de pessoas. Envolver a todos com nosso jeito único de ser: experiente, incansável, humano, positivo e inspirador. Repleto de boas ondas.

Tocar o coração de cada pessoa e gerar conexões que facilitem e contribuam para que cada ser humano usufrua de vida plena, respeitando suas melhores condições físicas, emocionais e espirituais.

 *Fazer a vida ser vivida.*

**Todo cuidado
começa de dentro.**

Dentro do Hcor.

**Dentro de cada um
de nós.**



Créditos

CONSELHO EDITORIAL

Gabriel Dalla Costa
Priscila Rosseto de Toledo
Ana Lucia Capucho Lorena
Marcos Riva
Flavia Amati
Rafael Trevizoli Neves

ESCRITÓRIO DE VALOR

Ana Paula de Sousa
Bianca Pereira Benigni
Luciana Alves Lopes
Lucilene Martins Belarmino

EQUIPE DO PROJETO

Abdalla Skaf
Afonso Nazário
Alex Vieira
Alexandre Biasi
Alexandre Merlini
Ana Cristina Salerno
Audrey Tsunoda
Barbara Reis Tamburim
Caroline Russo Ferreira
Daniel Apolinário
Daniela Damasceno
Edgard Ferreira
Edson Romano

Enilton do Egito
Fabio Biscegli Jatene
Gilvania Aparecida da Silva
Iara Correia
Ieda Biscegli Jatene
Jorge Norio Rezende
José Carlos Fernandes
Joslene Rodrigues
Juliana Oliveira
Kevin Kim
Lucíola Pontes
Luis Eduardo Sotonyi
Mara Lucia Ribeiro
Marcelo Gonçalves
Marco Sérgio Martins
Mirian Martinez
Mitsue da Silva Hatanaka
Morgana Padilha
Rafael Trevizoli Neves
Regiane Proença
Ricardo Bueno
Riccardo Gobbi
Siomara Yamaguti
Talga Caroline Aires Maciel
Tamiris Abait Miranda
Tânia Chapina Migani
Vera Borrasca
Vivian Vieira Rodrigues

VALIDAÇÃO DE DADOS 2024

Consórcio Brasileiro de Acreditação

Heleno Costa Junior

Carla Denser

Ricardo Reis

DESIGN GRÁFICO

Luciana Alves de Souza

Tatiane Nobre de Lima

AGRADECIMENTO

O Mapa de Valor 2025 só foi possível graças ao apoio e estímulo incondicional da Associação Beneficente Síria. Também, por conta do trabalho comprometido e competente de nosso corpo clínico, das equipes multiprofissionais, de apoio e administrativas do Hcor.

Cada página carrega a dedicação e o talento de vocês. Obrigado por impactarem, todos os dias, a saúde e a esperança de milhões de pessoas.

Conselho, Diretoria Executiva e Grupo Executivo

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Presidente do Conselho

Antonio João Abdalla Filho

Vice-Presidente do Conselho

Teresa Cristina Maksoud Mouaccad

Ana Cássia Elias Mercante
(Secretária)

Ana Lúcia Daud Kairalla

Claudia Yazigi Haddad

Fábio Said Bittar

Ivani José Kechfi Yunes

Marcos Demétrio Haik

Norberto Chadad

Théa Trabulse Namour

Vera Christina Saliba Abdalla

DIRETORIA EXECUTIVA

Presidente

Maria Angela Salem Sallum

Vice-Presidente

Regina Leila Acras

Daisy Hussni Chequer

Vânia Gorab Nejrn

Grace Abbud Dib Sarkis

Elenir Serafim

Sonia Bonduki

DIRETOR CLÍNICO

Dr. César Augusto Pereira Jardim

VICE-DIRETOR CLÍNICO

Dr. Jairo Alves Pinheiro Junior

SUPERINTENDÊNCIA

CEO

Julio Cesar Majzoub Vieira

Diretor Médico Executivo

Gabriel Dalla Costa

Superintendente do Instituto de Ensino e Pesquisa

Alexandre Biasi

Superintendente de Inteligência Digital

Alex Vieira

Superintendente Assistencial

Ana Lucia Capucho Lorena Abrahão

Superintendente Financeiro

Alex Maximo

Superintendente de Negócios e Operações

Carolina V. Cenciani

Superintendente de Pessoas

Fabiola Tommasi Silveira

Superintendente Comercial

Janaina L. Ghiraldi

Superintendente de Responsabilidade Social e ESG

Joslene Rodrigues

Superintendente de Comunicação e Experiência do Paciente

Marcos Riva

Superintendente de Infraestrutura e Logística

Walmor Pedro Brambilla

