

MAPA de VALOR

2026

hcor
ASSOCIAÇÃO
BENEFICENTE SÍRIA



50

anos



Um mapa nasce para orientar.

Mas, à medida que a jornada avança, ele também precisa se transformar.

A primeira edição do Mapa de Valor Hcor nos ajudou a reconhecer nossas coordenadas, compreender nossos caminhos e, sobretudo, enxergar o cuidado para além dos números. Foi o início de uma jornada em que aprendemos que medir não é apenas contar: é compreender, questionar e escolher onde podemos fazer melhor.

Agora, apresentamos uma nova versão desse mapa.

Mais do que atualizar indicadores, esta segunda edição representa uma evolução na forma como olhamos para o cuidado. Afinal, valor em saúde não está apenas naquilo que fazemos, mas naquilo que transformamos na vida das pessoas.

Dados nos mostram onde estamos.

Indicadores nos ajudam a compreender o caminho.

Resultados nos desafiam a avançar.

Mas são as pessoas que dão sentido a tudo isso.

O Mapa de Valor Hcor conecta essas dimensões: a ciência e a experiência, a eficiência e a humanidade, os resultados clínicos e aquilo que realmente importa para cada pessoa que confia em nós.

Nesta segunda edição, ampliamos o olhar. Não queremos apenas saber se estamos fazendo mais, mas se estamos fazendo melhor. Não apenas quanto produzimos, mas qual valor entregamos. Não apenas quais resultados alcançamos, mas o que esses resultados significam para pacientes, famílias e para todos aqueles que tornam o cuidado possível.

Um hospital de excelência não é aquele que apenas conhece seus indicadores. É aquele que tem coragem de olhar para eles, aprender com eles e transformá-los em ação.

Seguimos navegando.

Com mais dados, mais conhecimento e mais consciência de que nenhum mapa é definitivo. A cada nova jornada, novas perguntas surgem, novos caminhos se revelam e novas oportunidades de transformar o cuidado aparecem diante de nós.

O mapa nos dá direção.
Os dados nos dão clareza.
A ciência nos dá método.
As pessoas nos dão propósito.

E o nosso destino permanece o mesmo: gerar valor para quem está no centro de tudo o que fazemos.

No fim, valor em saúde não é apenas chegar mais longe. É fazer com que cada passo da jornada faça diferença na vida de alguém.

Este é o nosso mapa.
Esta é a nossa jornada.
Este é o nosso compromisso com o valor.

Dr. Alexandre Biasi Cavalcanti
Superintendente Médico, de Ensino e Pesquisa

Sumário

1	Um mapa nasce para orientar	2
2	Mensagens de abertura <ul style="list-style-type: none"> Presidente da diretoria executiva (Maria Angela Salem Sallum) Cuidar, evoluir e transformar: o valor de cada resultado (CEO, Julio Vieira) 	6
3	Sumário executivo <ul style="list-style-type: none"> Sumário executivo Associação Beneficente Síria O Hcor Destaques 2025 Hcor em números Planejamento estratégico Processo de validação de dados 	8
4	Governança clínica e do cuidado <ul style="list-style-type: none"> Governança clínica e governança do cuidado no Hcor Modelo Assistencial Integrado (MAI) Centro de Excelência Hcor: gerando valor centrado no paciente 	26
5	Resultados que geram valor (Indicadores) <ul style="list-style-type: none"> Pilar 1: Atendimento de urgência, emergência e cardiologia Pilar 2: Centro cirúrgico, robótica, ortopedia e alta complexidade Pilar 3: Linhas de cuidado crônico, oncologia e manejo da dor Pilar 4: Terapia intensiva e cuidados pediátricos Pilar 5: Metas de segurança, diagnósticos e experiência do paciente 	37
6	Experiência humana no cuidado em saúde <ul style="list-style-type: none"> Experiência: por que importa? Experiência e valor em saúde Escritório de experiência Hcor: como somos Processos: o que medimos e o que descobrimos O que os dados ensinaram O que estamos fazendo Quem nos corrige Pessoas: nossas Boas Ondas Nosso manifesto Palavras finais 	97

Sumário

7	Ensino - Hcor Academy <ul style="list-style-type: none"> • Ensino - Hcor Academy • Hcor Academy em números 	122
8	Pesquisa <ul style="list-style-type: none"> • Pesquisa • Estudos e projetos em destaque 2025 • Nosso Instituto de Pesquisa - Resultados em 2025 	127
9	Inovação	131
10	Qualidade e segurança <ul style="list-style-type: none"> • Qualidade e segurança • Sistema de gerenciamento de ocorrências e cultura de segurança • Índice global de cultura de pesquisa de segurança – Anual 2024 	138
11	Impacto social <ul style="list-style-type: none"> • Origem e propósito social: a Associação Beneficente Síria (ABS) e o Hcor • Cases de impacto social em destaque • Principais números e indicadores 	143
12	Saúde planetária e descarbonização da saúde <ul style="list-style-type: none"> • Saúde planetária e descarbonização da saúde • Descarbonização • Água e energia • Gestão de resíduos 	149
13	Siglário	152
14	Créditos	157

Mensagens de abertura

Mais uma vez, apresentamos ao mercado os indicadores que orientam o cuidado prestado em nosso hospital. Essa decisão reforça nossa crença de que transparência é condição para confiança, e que a confiança é a base de qualquer relação entre uma instituição de saúde e a sociedade. O Mapa de Valor Hcor é a expressão prática desse compromisso e, nesta edição, ampliamos o conjunto de indicadores, mantendo o rigor de uma auditoria independente.

Essa iniciativa também traduz algo mais profundo sobre quem somos. Como instituição filantrópica, nosso propósito está ligado à contribuição para uma saúde de qualidade e ao aprimoramento contínuo da segurança assistencial, para que possamos sempre cuidar das pessoas e fortalecer a saúde. Publicar esses resultados, com os avanços obtidos e, também, com os pontos em que seguimos trabalhando, é parte dessa vocação.

Cada número deste relatório carrega, por trás de si, o trabalho diário de médicos, de equipes assistenciais e multidisciplinares, e de times operacionais e administrativos que sustentam a atividade do hospital todos os dias. É esse conjunto de pessoas que transforma princípios em cuidado. São eles que unem rigor médico e técnico a uma experiência que contribui para o desfecho clínico mais adequado a cada pessoa que passa por aqui.

É para os pacientes e suas famílias que todo esse esforço converge. São eles a razão de existir do hospital. É pensando neles, na confiança que depositam em nós nos momentos que mais exigem cuidado e atenção, que seguimos comprometidos em medir, aprimorar e reportar com honestidade o que fazemos. Temos orgulho do impacto positivo dessas iniciativas e da responsabilidade que carregamos junto a colaboradores, médicos, familiares, pacientes e toda a sociedade.

Maria Angela Salem Sallum
Presidente da Diretoria Executiva
da Associação Beneficente Síria



Cuidar, evoluir e transformar: o valor de cada resultado

O Mapa de Valor 2026 reafirma um compromisso diário do Hcor de fazer da segurança, da qualidade e da transparência princípios concretos de nossa atuação.

No ano em que celebramos 50 anos de história, compartilhar com a sociedade resultados e indicadores que traduzem nosso cuidado é motivo de grande orgulho.

Neste ciclo, ampliamos para 135 os indicadores auditados independentemente, organizados em cinco dimensões que traduzem o impacto real de nossa atuação: Desfechos Clínicos, Experiência do Paciente, Eficiência Operacional, Impacto Social e Ambiental e Geração de Conhecimento.

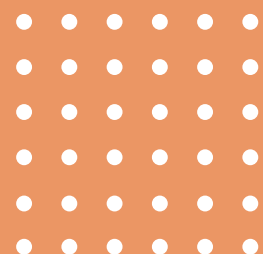


Alguns resultados ajudam a revelar a dimensão desse trabalho. Reduzimos o tempo médio de permanência de 7,09 para 6,62 dias. Por aqui, a eficiência clínica gera capacidade, capacidade amplia o acesso e o acesso nos permite cuidar de mais pessoas. Em parceria com o Ministério da Saúde, por meio do Proadi-SUS, chegamos a 740 municípios, em 1.494 unidades de saúde, levando conhecimento, ciência e assistência aonde são mais necessários. E, na experiência de quem está no centro de tudo, alcançamos NPS de 85,3, nosso melhor resultado, reafirmando a qualidade percebida por aqueles que confiam seus cuidados aos nossos mais de 6.000 profissionais.

Por trás de cada indicador que acompanhamos há pessoas, histórias e vidas transformadas. Há tempo devolvido, portas abertas, conhecimento compartilhado e cuidado que avança para muito além de nossos muros.

É essa responsabilidade que nos mantém em movimento. Porque cuidar da saúde também é evoluir continuamente. É aprimorar práticas, ampliar o acesso, aprender com os resultados e, todos os dias, fazer melhor para cada pessoa cuidada por nós.

Julio Vieira
CEO



Sumário Executivo



Sumário executivo

O **Mapa de Valor Hcor 2026** dá continuidade à prestação de contas iniciada na primeira edição e mostra como avançamos em transparência, excelência clínica e impacto social.

Nesta edição, reunimos em uma única publicação o conteúdo técnico e o conteúdo voltado a pacientes e familiares, com foco no que cada informação significa na prática. Fizemos essa escolha porque o Mapa conecta diferentes dimensões dos nossos resultados (clínicos, econômicos, humanos, ambientais e de governança) e deve ser útil para todos os públicos. Ele revela o amadurecimento do nosso modelo de Saúde Baseada em Valor, que mede o que realmente importa: os resultados alcançados para as pessoas em relação aos recursos utilizados. Mostra também como a medicina de alta complexidade praticada no Hcor se traduz em benefícios concretos para pacientes, parceiros e sociedade brasileira.

Com dados de 2025, esta segunda edição apresenta o avanço das metas que estabelecemos, a expansão das nossas iniciativas de inovação responsável e o crescimento das ações filantrópicas. Entre elas está a nossa participação no Proadi-SUS, programa do Ministério da Saúde no qual hospitais de excelência desenvolvem projetos para fortalecer o Sistema Único de Saúde.

Ao unir ciência de ponta, sustentabilidade e eficiência no cuidado, o Mapa de Valor reafirma o propósito do Hcor: transformar a gestão em saúde para gerar valor duradouro à nossa comunidade e a todo o sistema de saúde.

Associação Beneficente Síria

A Associação Beneficente Síria (ABS), fundadora do Hcor, é uma sociedade sem fins lucrativos, certificada como Entidade Beneficente de Assistência Social (CEBAS), declarada entidade de utilidade pública nas esferas municipal e estadual. Fundada em 1918 por senhoras da comunidade síria, a ABS iniciou suas atividades com foco no apoio a órfãos no período pós-guerra e, ao longo das décadas, ampliou sua atuação para o cuidado em saúde, incluindo o atendimento a pacientes com tuberculose e, posteriormente, o desenvolvimento da cirurgia torácica — especialidade que deu origem ao Hcor.

Como entidade filantrópica, a ABS permanece como um dos principais pilares de sustentação das iniciativas de impacto social da instituição, viabilizando projetos de filantropia e ações alinhadas às necessidades da sociedade e à estratégia institucional. A partir de 2025, sob a liderança de Maria Angela Salem Sallum como Presidente da Diretoria Executiva, a ABS reforça seu papel estratégico ao impulsionar uma atuação social mais estruturada, ampliando o alcance das iniciativas e consolidando o compromisso do Hcor com a geração de valor em saúde para a sociedade.

Cuidar é a nossa essência. Faz parte da nossa história.

Quando nossas famílias aqui se encontraram.
Quando o Brasil se tornou nosso lar.
Para nós, cuidar é retribuir o acolhimento que recebemos,
as oportunidades que tivemos, tudo o que aprendemos.

O cuidado está na nossa natureza. Nos torna quem somos.
É um compromisso que permeia gerações e orienta nossas ações
e nossos projetos.

Na saúde, encontramos o nosso jeito de cuidar. Acolhendo o
próximo com carinho, estendendo as mãos, olhando nos olhos, enxergando o ser humano
em cada um, doando ao outro um pouco de nós, zelando pelas pessoas e pelo futuro.

É assim que criamos e mantemos um hospital de excelência. O que fazemos aqui ecoa em todo
lugar, é referência no Brasil e no mundo. Inspira, qualifica e transforma. O nosso jeito de cuidar
nos fez chegar até aqui.

E vai nos levar ainda mais longe...



O Hcor

Ao longo de sua trajetória, o Hcor consolidou-se como uma instituição de referência no Brasil, expandindo sua atuação para mais de 50 especialidades médicas, com destaque para cardiologia, neurologia, oncologia e ortopedia. Esse crescimento reflete a evolução contínua de um modelo que integra assistência, pesquisa, ensino e consultoria, com foco em alta complexidade, inovação e soluções tecnológicas, sempre aliado ao cuidado humano.

O Hcor está presente em duas unidades na cidade de São Paulo (SP): o Complexo Hospitalar, composto por cinco blocos, e a Unidade Avançada Cidade Jardim, que oferece serviços ambulatoriais e hospitalares, incluindo exames laboratoriais, de imagem e consultórios. Como instituição filantrópica mantida pela ABS, o Hcor amplia continuamente seu impacto social, com foco na promoção do acesso à saúde para populações em situação de vulnerabilidade.

Como destaca Julio Vieira, CEO do Hcor, a excelência clínica continua no centro da estratégia da instituição. Essa excelência é sustentada por investimentos em infraestrutura e tecnologia, pela produção e pelo compartilhamento de conhecimento e, sobretudo, pelo desenvolvimento das pessoas que transformam essa estratégia em cuidado todos os dias.



Cuidar
**das Pessoas
e Fortalecer
a Saúde**

Valores institucionais:



Compromisso inegociável com a segurança e a qualidade



Valorização das diferenças



Somos um por todos e todos por um



Só fazemos o que é bom para o paciente



Agimos com compaixão

Destaques 2025 | Mais estrutura, mais cuidado, mais valor

**5**

Unidades operacionais

**69.000** m²

Área total

**286**

Leitos operacionais

**3.230**

Profissionais

**3.202**

Corpo clínico ativo

**6.432**Total de profissionais
ativos Hcor

Em 2025, o Hcor transformou crescimento em mais capacidade de atendimento, e conhecimento em resultados mensuráveis. O Plano Estratégico foi fortalecido com a integração de projetos, indicadores e processos, o que tornou as decisões mais bem fundamentadas e sustentou a geração de valor em saúde. Ao final do ano, a estrutura reunia cinco unidades, 69 mil m², 286 leitos operacionais e um centro próprio de medicina diagnóstica, com 3.230 profissionais, sendo 3.202 médicos ativos.

Solidez econômica que sustenta o impacto

A solidez financeira é o que permite investir na expansão da assistência, na inovação tecnológica e nas ações sociais:



Esse desempenho não é um fim em si mesmo: foram esses recursos que viabilizaram os investimentos em estrutura, tecnologia e ampliação da atuação filantrópica descritos ao longo deste relatório.

Valor pessoal: desfecho clínico e experiência

Em 2025, o Hcor alcançou o maior Net Promoter Score (NPS) de sua história: 85,3. O NPS mede quanto os pacientes recomendariam a instituição a amigos e familiares. O resultado veio acompanhado da nota máxima no índice de experiência do paciente. Esse índice é calculado com base no HCAHPS, metodologia internacional que avalia aspectos como a comunicação com médicos e equipe de enfermagem, as orientações sobre medicamentos e as informações recebidas na alta.

Unidade / Setor	NPS 2024	NPS 2025	O que isso significa
Hcor	84,5	85,3	Zona de Excelência mantida e superada
Pronto-Socorro	68,2	74,7	Salto de +6,4 pts na agilidade e acolhimento
Quimioterapia	96,0	95,7	Encantamento: cuidado humano no tratamento
Radioterapia	96,3	96,6	Encantamento: máxima confiança do paciente

Eficiência clínica: resposta rápida quando cada segundo conta

Nos desfechos, três movimentos se destacam. O tempo porta-agulha no AVC caiu de 49 para 45,5 minutos de mediana, com folga em relação à meta internacional de menos de 60 minutos. A taxa de permanência acima de 30 dias recuou de 18% para menos de 12% a partir do segundo semestre. E os programas integrados ganharam escala com acompanhamento multiprofissional: mais de 855 idosos no Idoso Bem Cuidado, mais de 400 acompanhamentos em Gerenciamento da Dor e mais de 520 pacientes atendidos pela Equipe Multiprofissional de Terapia Nutricional.

A capacidade assistencial cresceu com dois novos andares de UTI, elevando para 60 os leitos de terapia intensiva adulta em operação. Aliada a essa expansão, a excelência na assistência crítica refletiu-se na razão de mortalidade (SAPS-3) de 0,84, demonstrando desfechos favoráveis e eficácia do suporte intensivo frente à gravidade dos pacientes.

85,3

de Net Promoter Score institucional — o maior resultado da história do Hcor.

Faixa de excelência, acima da meta institucional de 84.

4,77

estrelas no Índice de Experiência do Hcor, em escala de 1 a 5.

Nota máxima na metodologia derivada do HCAHPS.

0,84

de mortalidade observada sobre a esperada na UTI adulto (SAPS-3).

Mortalidade abaixo dos óbitos previstos pelo escore de gravidade.

Valor alocativo: eficiência convertida em acesso

O marco mais expressivo do ano nesse eixo foi a redução do tempo médio de permanência de 7,09 para 6,62 dias. O ganho não ficou no indicador: permitiu a expansão de 16 leitos operacionais em 2025, sem obra e sem novo investimento em estrutura. É eficiência transformada diretamente em acesso.

A agilidade no diagnóstico e a cultura de segurança sustentaram essa dinâmica, impulsionadas pela otimização do tempo porta-tomografia nos protocolos de AVC e pelos elevados índices de adesão à higienização das mãos pelas equipes.

A modernização acompanhou o movimento com ampliação da Hemodinâmica, reforma da Reabilitação Ortopédica e Cardiopulmonar, *retrofit* na Radioterapia e Medicina Nuclear, e incorporação de equipamentos de última geração, incluindo ressonância magnética Canon Vantage Galan 3T. A taxa de ocupação fechou em 82,8%, com 86 mil pacientes-dia, mais de 55 mil atendimentos no pronto-socorro e 4 milhões de exames realizados.

6,62

dias de permanência média hospitalar, ante 7,09 dias no ano anterior.

Ganho convertido em 16 leitos operacionais-dia.

23 minutos

de mediana no tempo porta-TC do protocolo de AVC.

Abaixo do referencial de 25 minutos, da American Stroke Association.

97,1%

de adesão institucional à higiene das mãos nos cinco momentos.

Acima da meta institucional de 95%.

Valor social: impacto além dos muros

Pelo programa Proadi-SUS, o Hcor levou inovação, excelência e suporte de alta complexidade diretamente à saúde pública brasileira, integrando assistência, ensino, gestão e pesquisa com alcance nacional, 15 projetos distribuídos entre as áreas, com resultados de alta capilaridade:

1.776.001laudos de ECG realizados
em UPAs**24.170**teleinterconsultas
realizadas**5.506**profissionais de saúde
capacitados**1.494**unidades de saúde
beneficiadas

Destaques de expansão: ampliação do tele-ECG e da teleconsultoria em urgência/emergência, além do fortalecimento da linha de cuidado em cardiopatias congênitas nas regiões Norte e Nordeste.

Ciência & ensino em alta performance

Pesquisa clínica: o marco do ano foi a publicação do estudo RENOVATE no JAMA, trazendo evidências para simplificar o tratamento de pacientes com insuficiência respiratória aguda, mantendo total segurança. O Instituto de Pesquisa investiu R\$ 27,3 milhões e engajou 12.520 pacientes em estudos.

Hcor Academy: dobrou o número de cursos de pós-graduação em relação a 2024, chegando a 12 programas e 8,2 mil alunos, com NPS de 95,5 nos cursos cancelados pela American Heart Association.

Compromisso ambiental: pioneirismo em saúde global

O Hcor tornou-se o primeiro hospital do Brasil avaliado pela Joint Commission International nos padrões de Impacto na Saúde Global, marco que posiciona as mudanças climáticas como tema crítico da estratégia institucional.

Ações concretas de sustentabilidade

- ✓ **100% livre de óxido nitroso:** eliminação total do gás em procedimentos anestésicos, erradicando um agente de altíssimo impacto no aquecimento global.
- ✓ **-19,2% em resíduos infectantes:** queda para **4,67 kg por paciente-dia** (de 5,78 kg), reduzindo o volume total descartado em 18%.
- ✓ **Gestão consciente de recursos:** redução de **5% no consumo de água** por paciente-dia (substituindo **23.744 m³** da rede pública por fontes alternativas) e queda superior a **30% no consumo de gás natural**.
- ✓ **Estratégia ESG 2025-2030:** aprovação do plano quinquenal e realização do diagnóstico de maturidade em Sustentabilidade Corporativa.

Cuidar de quem cuida & resultados do time

Nascida a partir de uma ampla pesquisa e escuta ativa junto ao corpo de colaboradores, a **Brigada de Saúde Emocional (BRISE)** mobiliza voluntários de diferentes áreas da instituição para oferecer primeiros cuidados psicológicos e escuta acolhedora a colegas em momento de sofrimento emocional.

Indicadores do time●

66,3%

de representatividade
feminina na força
de trabalho

63,6%

de participação feminina
no Conselho de
Administração

6,58

anos de tempo médio
de casa

52,5

horas de treinamento
médio por
profissional/ano

Validação externa & reconhecimentos

As conquistas do período atestam a qualidade assistencial e a reputação institucional:

- ✓ 7ª **reacreditação** pela Joint Commission International (JCI);
- ✓ Reconhecimento como um dos **melhores hospitais cardiológicos e ortopédicos do mundo**, e **6º melhor hospital do Brasil pela Newsweek World's Best Hospitals**;
- ✓ **Selo Gold (Iniciativa Angels)** pelo Protocolo de AVC;
- ✓ **Certificação Closer to Zero** (Prevenção de Lesões por Pressão);
- ✓ **Selo UTI Eficiente (Epimed)**;
- ✓ **Recertificação ISO 14001 e Selo Ouro do GHG Protocol**;
- ✓ Manutenção do **Selo Women on Board**;
- ✓ **Selo Pleno – Instituição Amigo do Idoso**;
- ✓ **ISO 27001**;
- ✓ Hcor tornou-se signatário do **Pacto Global da ONU**.

Filantropia com granularidade

- ✓ **Projeto Cardiopediatria**, via convênio com a Prefeitura de São Paulo: 8 cirurgias, 457 consultas ambulatoriais e 1.523 exames;
- ✓ **Adote uma vida**: 63 procedimentos intrauterinos em gestantes com fetos portadores de mielomeningocele e síndrome de transfusão feto-fetal;
- ✓ **Ambulatório de cardiopediatria**: 102 consultas e 52 exames;
- ✓ **Apoio a refugiados**: 1.070 consultas em mais de 15 especialidades e 490 exames.

Pesquisa, com variação anual

- ✓ 170 publicações no PubMed, alta de 11% sobre 2024;
- ✓ 21 projetos multicêntricos, alta de 29%;
- ✓ 46.877 pacientes incluídos, alta de 14%;
- ✓ Publicações nos principais periódicos do mundo: New England Journal of Medicine, JAMA e The Lancet.

Ensino

- ✓ 1.869 alunos nos cursos da American Heart Association, alta de 94% sobre 2024;
- ✓ 10,4 mil estudantes, alta de 22%.

Hcor em números

Gente

3.230
Profissionais

97
Aprendizes e
estagiários

3.202
Médicos ativos

917
Profissionais
terceirizados

que cuida de gente

82,8%
de taxa de ocupação

86 mil
Pacientes-dia

55.745
Atendimentos no
pronto-socorro

4 milhões
de exames realizados

26,4 mil
procedimentos cirúrgicos

7,7 mil
procedimentos
hemodinâmicos

em um complexo hospitalar

Formado por **5 unidades**, que somam **69 mil m²** com **303 leitos instalados** e **286 operacionais** e um centro próprio de medicina diagnóstica.

Impacto diário



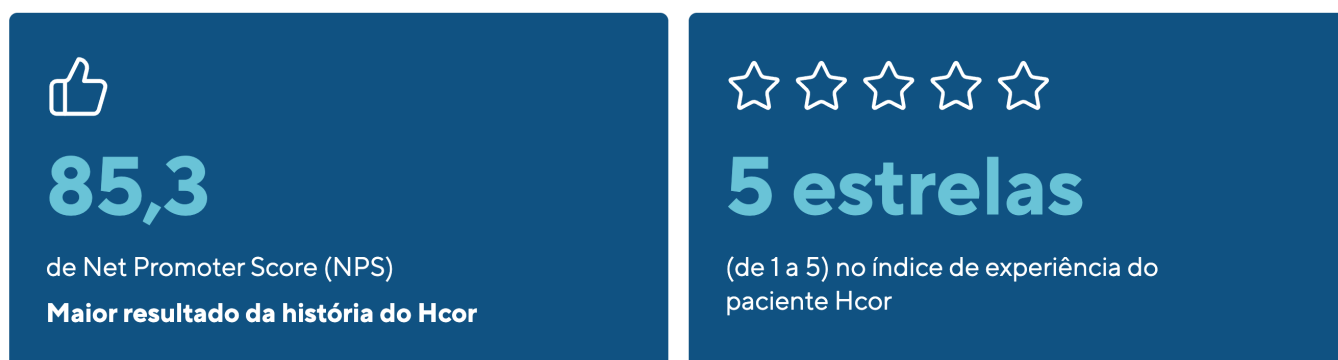
Ano referência: 2025

Nossa infraestrutura



Ano referência: 2025

Cada experiência importa



Ano referência: 2025

Planejamento estratégico

Estratégia que orienta escolhas e transforma resultados

A estratégia do Hcor existe para transformar nosso propósito em realidade: cuidar das pessoas e fortalecer a saúde. É ela que orienta as escolhas que realizamos hoje para construir o futuro da instituição, conectando nossa razão de existir às prioridades, decisões, investimentos e iniciativas que mobilizam a organização.

Em um cenário de mudanças aceleradas e desafios cada vez mais complexos, nosso planejamento estratégico dá clareza sobre onde queremos chegar e como avançaremos. **A geração de valor em saúde é uma lente transversal nesse percurso**, reforçando o compromisso de equilibrar excelência assistencial, melhores desfechos, experiência para pacientes e familiares, desenvolvimento das pessoas e da comunidade, além da própria sustentabilidade institucional.

Para transformar ambições em resultados concretos, estruturamos a estratégia a partir de objetivos, indicadores e metas que permitem acompanhar a evolução dos resultados, projetos que impulsionam as transformações necessárias e rotinas de governança que fortalecem o diálogo, a priorização e a responsabilização entre lideranças e equipes.

No último ano, avançamos no desdobramento dos 21 objetivos estratégicos da instituição em indicadores, metas e projetos. Também estruturamos Painéis de Contribuição em 26 áreas, nosso modelo de desdobramento da estratégia, reunindo indicadores que qualificam o acompanhamento dos resultados e apoiam decisões cada vez mais orientadas por evidências. Essa ampliação dos rituais de acompanhamento e da presença da alta liderança nas áreas reforça o compromisso de tornar a estratégia viva no cotidiano do Hcor.

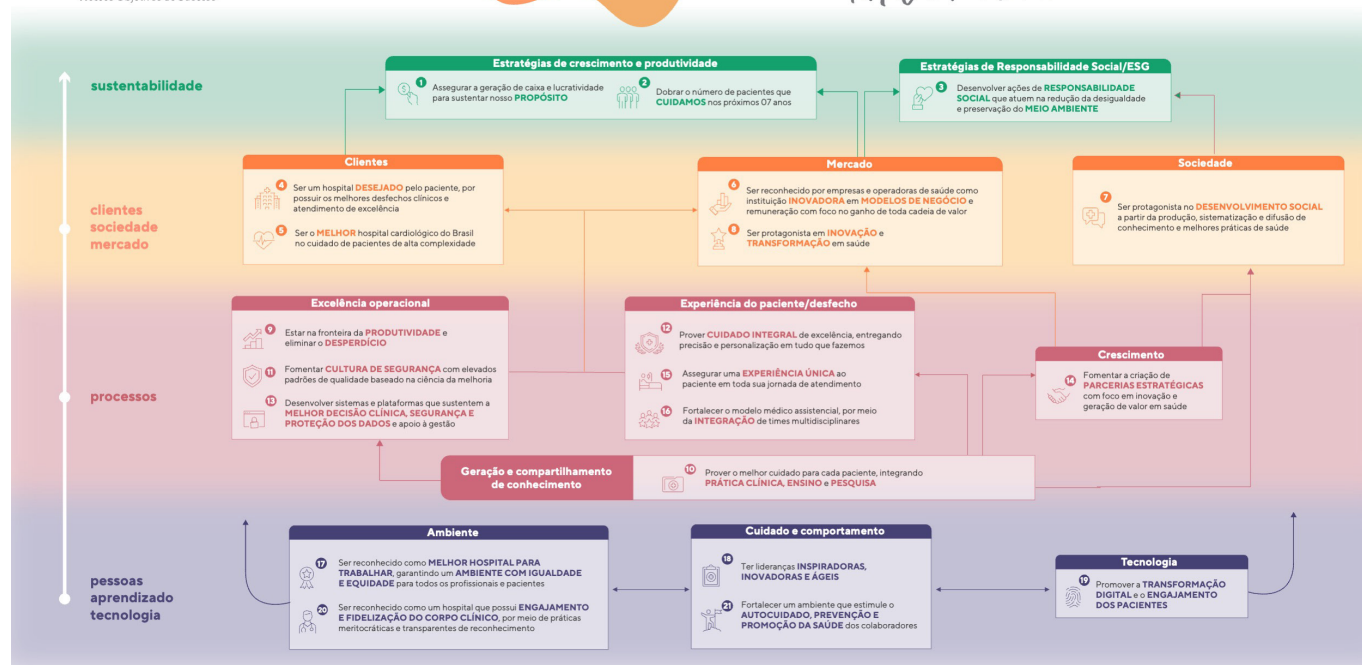
Enquanto seguimos comprometidos com a execução do atual planejamento estratégico, vigente até 2027, **já iniciamos a construção do próximo ciclo que orientará o Hcor rumo a 2031**. Esse processo parte de uma metodologia e dos nossos aprendizados acumulados para definir os caminhos que sustentarão a evolução do Hcor nos próximos anos.

O Mapa de Valor 2026 materializa essa estratégia em execução. Ao reunir resultados, iniciativas e aprendizados, a publicação evidencia como transformamos ambição em prioridades, prioridades em execução e execução em valor para pacientes, profissionais, parceiros e sociedade.



mapa estratégico
2021 - 2027

propósito:
cuidar das pessoas,
fortalecer a saúde



Processo de validação de dados

Um Mapa de Valor só cumpre seu propósito quando suas informações são confiáveis e capazes de apoiar decisões qualificadas. Por isso, os dados apresentados nesta segunda edição são orientados por atributos fundamentais de qualidade da informação:

- ✓ **Completeness** — os dados devem contemplar todas as informações necessárias para a análise e a tomada de decisão.
- ✓ **Precisão** — as informações devem refletir corretamente a realidade, sem erros ou distorções.
- ✓ **Oportunidade** — os dados devem estar disponíveis no tempo adequado para orientar decisões e ações.
- ✓ **Consistência** — as informações devem manter coerência entre diferentes fontes e ao longo do tempo.

A qualidade dos dados é, portanto, parte essencial da nossa Governança Clínica, que corresponde a um conjunto de práticas responsável por garantir que o cuidado oferecido seja seguro, eficaz e continuamente aprimorado. Para reforçar a confiabilidade e a transparência das informações, o Hcor conta com uma avaliação externa do **Consórcio Brasileiro de Acreditação (CBA)**, que verifica se os dados usados em nossos indicadores são corretos e consistentes.

Durante a auditoria presencial, os avaliadores do CBA consultam diretamente as fontes primárias de informação do hospital, as mesmas usadas pelas equipes para construir os indicadores. Os dados levantados são conferidos com as fichas técnicas de cada indicador (documentos que definem como ele é calculado) e com a planilha de variáveis fornecida pelo Hcor, respeitando os critérios de inclusão e exclusão previamente definidos.

Em seguida, o CBA aplica uma metodologia estatística que compara as informações reportadas nos sistemas do Hcor com os dados verificados pelos avaliadores, o que permite medir a precisão (acurácia) dos dados.

Por ser independente, essa verificação dá mais segurança a quem consulta este relatório: os resultados aqui publicados se apoiam em dados íntegros, que podem ser rastreados até sua origem e que refletem o que de fato acontece no atendimento aos pacientes.

Dessa forma, o Mapa de Valor não apresenta apenas resultados: apresenta **informações qualificadas, avaliadas e sustentadas por processos de validação**, reforçando nosso compromisso com a transparência, a melhoria contínua e a geração de valor em saúde.

Referencial metodológico

Como referencial metodológico, foi adotado a partir de 2025 o conceito de Quádruplo Valor (Valor Técnico, Valor Pessoal, Valor Alcativo e Valor Social), de Muir Gray*, além de outros conceitos fundamentais, como o de *Stewardship* na Saúde, e de referências como a Revisão Global de Cuidados Baseados em Valor da OMS**.

Nesse sentido, o conceito de Cuidado Baseado em Valor, proposto por Muir Gray, sustenta que a definição tradicional de valor, centrada apenas na relação entre resultados clínicos e custos, é insuficiente para orientar sistemas de saúde complexos, propondo assim uma avaliação multidimensional:

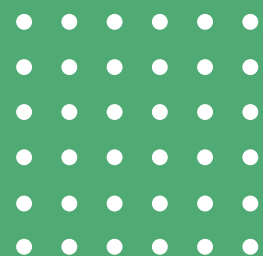
- ✓ **Valor pessoal** – quão bem o resultado se relaciona com o problema que mais os incomodava os pacientes?
- ✓ **Valor alcativo** – quão bem os recursos são alocados para diferentes populações e subgrupos?
- ✓ **Valor técnico** – quão bem os recursos são utilizados para todas as pessoas necessitadas em uma população?
- ✓ **Valor social** – quão bem o serviço de saúde agrega valor à sua população?

A assistência à saúde baseada em valor engloba os paradigmas da melhoria da qualidade e da tomada de decisões baseada em evidências.

O objetivo é obter maior valor tanto para indivíduos quanto para populações.

*https://health.ec.europa.eu/system/files/2019-11/2019_defining-valuevbhc_factsheet_en_0.pdf

**<https://www.who.int/publications/i/item/9789290220121>



Governança clínica e governança do cuidado no Hcor



Governança clínica e governança do cuidado no Hcor: transformando excelência assistencial em valor para pacientes e sociedade

Quando falamos em governança clínica e governança do cuidado, estamos falando sobre a capacidade de uma organização de saúde de garantir que todas as decisões assistenciais sejam orientadas por um propósito maior: entregar o melhor cuidado possível, com os melhores resultados para os pacientes, utilizando os recursos de forma responsável e sustentável.

O cenário atual da saúde nos desafia a repensar modelos tradicionais. Durante muitos anos, o sistema foi estruturado predominantemente em torno do volume: número de procedimentos realizados, internações, consultas e tecnologias utilizadas. Entretanto, a crescente complexidade assistencial, o envelhecimento populacional, a incorporação acelerada de novas tecnologias e a limitação dos recursos demonstram que precisamos migrar de uma lógica baseada em produção para uma lógica baseada em valor.

Essa mudança de perspectiva nos convida a olhar não só para o que fazemos, mas também para o impacto que geramos na vida das pessoas.

No Hcor, essa visão está diretamente conectada ao conceito de Governança Clínica e do Cuidado: uma estrutura integrada que combina liderança, responsabilidade profissional, melhoria contínua, gestão de riscos, segurança do paciente, prática baseada em evidências, transparência de resultados e aprendizado organizacional.

Governança clínica significa criar condições para que o cuidado certo aconteça para a pessoa certa, no momento certo, com os melhores resultados possíveis.

Da excelência técnica ao cuidado baseado em valor

A excelência assistencial não pode ser medida apenas pela complexidade dos procedimentos realizados ou pela incorporação das tecnologias mais avançadas. Ela precisa ser avaliada pela capacidade de transformar conhecimento científico em resultados concretos para pacientes.

Nesse contexto, a tradição do Hcor em Responsabilidade Social levou a instituição a buscar a jornada de valor em saúde por diferentes dimensões: **o valor técnico**, relacionado à efetividade e segurança do cuidado; **o valor pessoal**, considerando aquilo que realmente importa para cada paciente; **o valor alocativo**, relacionado à melhor distribuição dos recursos; e **o valor social**, considerando o impacto do sistema de saúde na sociedade.

Essa visão reforça um princípio essencial para a governança do cuidado: cada decisão assistencial deve equilibrar evidências científicas, necessidades individuais dos pacientes e responsabilidade coletiva pelo sistema de saúde.

Governança clínica como sistema de integração

Uma organização de alta confiabilidade não depende apenas de profissionais altamente capacitados. Ela depende de sistemas que promovam integração, comunicação, padronização inteligente e aprendizado contínuo.

A Governança Clínica no Hcor representa justamente essa integração entre:

- ✓ Estratégia institucional e prática assistencial;
- ✓ Segurança do paciente e melhoria contínua;
- ✓ Gestão de riscos e tomada de decisão baseada em dados;
- ✓ Experiência do paciente e desfechos clínicos;
- ✓ Sustentabilidade e responsabilidade social.

O objetivo não é controlar o cuidado, mas criar um ambiente onde os profissionais tenham condições de oferecer o melhor cuidado possível, apoiados por processos robustos, indicadores confiáveis e uma cultura que estimule o aprendizado.

O paciente como centro da decisão

A transformação mais importante trazida pelo cuidado baseado em valor é a mudança da pergunta central.

Deixamos de perguntar apenas:

“Quantos procedimentos realizamos?”

E passamos a perguntar:

“Qual transformação geramos na vida das pessoas?”

Essa mudança exige ouvir o paciente e incorporar sua perspectiva como elemento central da qualidade do cuidado.

Por isso, tornam-se fundamentais instrumentos como os **PROMs** (Patient Reported Outcome Measures, ou medidas de resultado relatadas pelo paciente) e os **PREMs** (Patient Reported Experience Measures, ou medidas de experiência relatadas pelo paciente).

Os PROMs permitem compreender os resultados relatados diretamente pelos pacientes, como dor, capacidade funcional, qualidade de vida e impacto do tratamento em sua jornada. Já os PREMs avaliam a experiência vivenciada pelo paciente, incluindo comunicação, acesso, relacionamento com as equipes e aspectos do cuidado que possuem significado para ele.

No Hcor, essa abordagem se traduz no compromisso de medir não apenas aquilo que fazemos, mas aquilo que realmente importa para quem recebe o cuidado.

O dado como instrumento de transformação

No Hcor, indicadores não são apenas números. Cada indicador representa uma história de cuidado.

O Mapa de Valor do Hcor traduz exatamente essa filosofia: transformar dados assistenciais em conhecimento, transparência e melhoria contínua. Os resultados apresentados representam vidas cuidadas, decisões clínicas, trajetórias de recuperação e impactos gerados para pacientes, familiares e sociedade.

A transparência dos resultados fortalece a confiança, estimula o aprendizado institucional e permite identificar oportunidades para melhorar continuamente.

O compromisso do Hcor: cuidar com ciência, valor e humanidade.

Don Berwick, uma das principais referências mundiais em qualidade e segurança em saúde, nos lembra que **“somos convidados na vida dos nossos pacientes”**. Essa frase traduz profundamente o papel que o Hcor desempenha nesta jornada.

Quando um paciente chega ao Hcor, ele não entrega apenas uma condição clínica; ele entrega sua história, seus medos, suas expectativas e seus projetos de vida.

Por isso, Governança Clínica e do Cuidado não são apenas estruturas administrativas. São uma forma de organizar a assistência para garantir que cada decisão seja guiada pela ciência, pela ética, pela segurança e pelo respeito à singularidade de cada pessoa.

O futuro da saúde pertence às organizações capazes de unir excelência técnica e cuidado humano; tecnologia e empatia; eficiência e equidade.

Esse é o compromisso do Hcor: **transformar conhecimento em cuidado, cuidado em valor e valor em impacto positivo para pacientes, profissionais e sociedade.**

Assim, a Governança Clínica e do Cuidado assegura a excelência, a segurança e a alta confiabilidade ao fortalecer a atuação integrada entre lideranças médicas e equipes multidisciplinares, com decisões baseadas em evidências e orientadas aos melhores desfechos clínicos.

Em 2025, o Hcor avançou na consolidação de uma governança mais conectada à prática assistencial e à geração de valor, com padronização de protocolos, acompanhamento de indicadores de qualidade e auditorias clínicas. Destaque para a realização do 6º ciclo do programa Sou+Hcor, voltado ao desenvolvimento e engajamento do corpo clínico, que registrou a participação de 1.144 médicos em 2025.

O planejamento estratégico assistencial traduzesse compromisso em prática: desenvolvido de forma colaborativa, define objetivos, estrutura a matriz de responsabilidades e monitora indicadores de desempenho, sendo norteado pela busca de valor em saúde — segurança, eficiência e experiência do paciente.



Modelo Assistencial

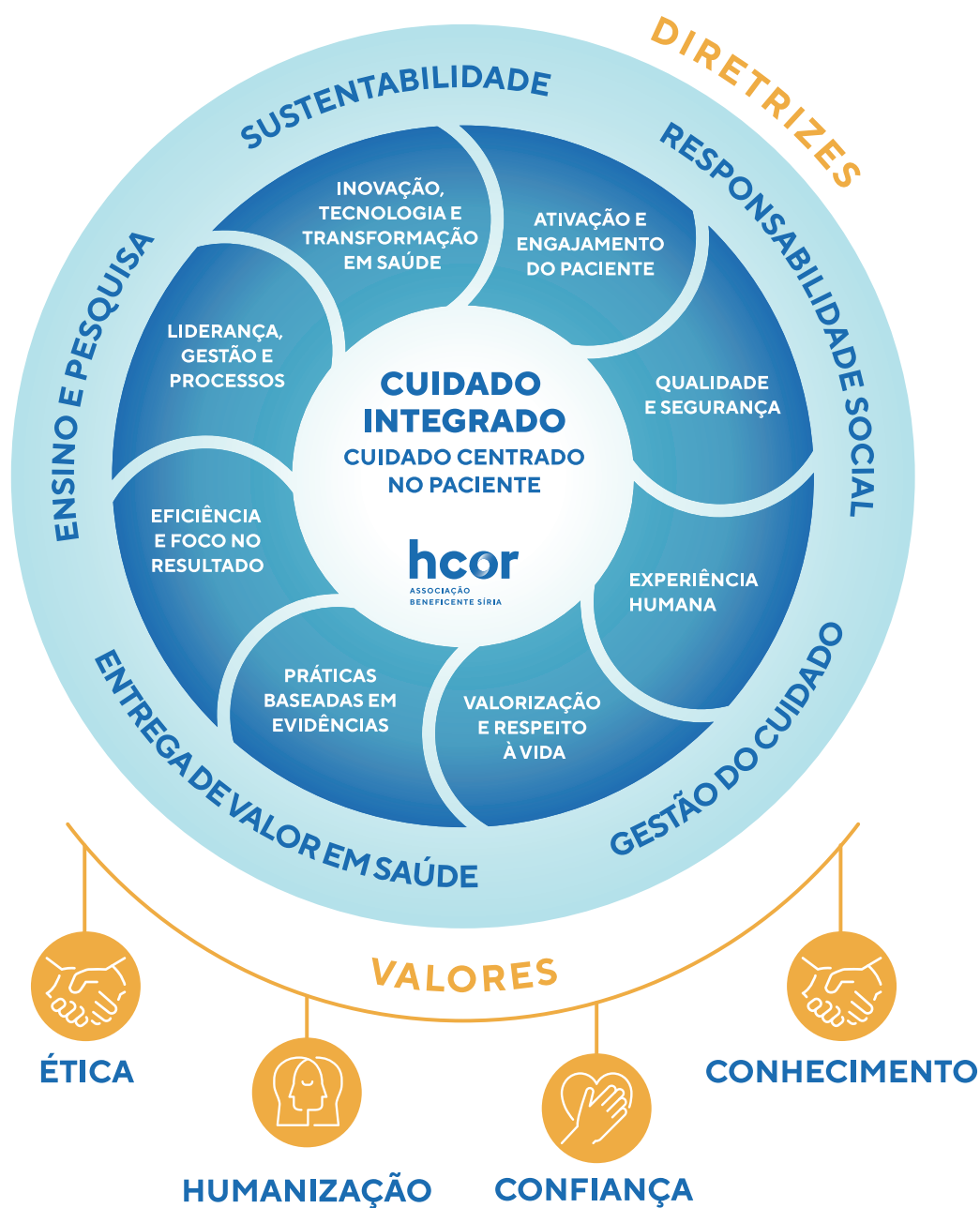
O Modelo Assistencial Integrado (MAI) do Hcor orienta a atuação das equipes na promoção de um cuidado seguro, resolutivo e centrado nas necessidades do paciente. Alinhado ao compromisso institucional do respeito à individualidade, o MAI considera os valores, hábitos, cultura e crenças de cada indivíduo, promovendo uma assistência humanizada e personalizada, em um ambiente que favorece a segurança e a efetividade clínica.

A governança do cuidado demonstrada pelo MAI é composta por uma equipe interdisciplinar – enfermeiros, nutricionistas, fisioterapeutas, fonoaudiólogos, psicólogos, assistentes sociais e farmacêuticos –, com o plano terapêutico estruturado pelo médico responsável e pela coordenação diária do cuidado integrado, a cargo do enfermeiro. Ao final de 2025, a área assistencial contava com 1.918 profissionais entre enfermagem, equipe multidisciplinar e gestão, além de 130 profissionais dedicados à reabilitação em fisioterapia e fonoaudiologia.

O modelo contempla todas as etapas da jornada assistencial, da prevenção e do diagnóstico ao tratamento e à reabilitação. Assim, garante um acompanhamento coordenado e personalizado, apoiado em comunicação próxima, transparência e fortalecimento da tomada de decisão compartilhada, em que paciente e equipe definem juntos os próximos passos do cuidado.

Em 2025, o Hcor capacitou mais de 800 profissionais nas melhores práticas relacionadas ao modelo e realizou a 3ª Semana do Modelo Assistencial, que reuniu as equipes em atividades educativas. A vivência prática do modelo também foi reforçada pelo Treinamento do Modelo Assistencial Integrado, que utilizou a metodologia de escape room para estimular, de forma dinâmica e colaborativa, a atuação multiprofissional e interdisciplinar, o foco no paciente e na família, o respeito à individualidade e a tomada de decisões em um único fluxo assistencial.

O modelo estrutura-se em oito dimensões: Liderança, Gestão e Processos; Inovação, Tecnologia e Transformação em Saúde; Ativação e Engajamento do Paciente; Qualidade e Segurança; Experiência Humana; Valorização e Respeito à Vida; Gestão do Cuidado; e Práticas Baseadas em Evidências – todas orientadas pelas diretrizes de Ensino e Pesquisa, Responsabilidade Social e Sustentabilidade.



Centro de Excelência Hcor: gerando valor centrado no paciente

O que é o Centro de Excelência Hcor?

Os **Centros de Excelência (COEs)** Hcor são o pilar estruturante da nossa linha de cuidado integrado. Foram criados para levar os princípios do Cuidado Baseado em Valor à prática do atendimento no dia a dia.

Mais do que oferecer tratamentos de alta complexidade e tecnologia de ponta, os Centros de Excelência Hcor consolidam um modelo focado na **relação entre os desfechos clínicos e funcionais que realmente importam para os pacientes, e a utilização sustentável dos recursos ao longo de todo o ciclo de cuidado.**

Inspirados em metodologias internacionais e no acompanhamento dos resultados ao longo do tempo, os COEs articulam equipes multidisciplinares altamente especializadas para garantir fluidez, coordenação, segurança e personalização em cada etapa da jornada do paciente.

Principais **características e pilares** do Centro de Excelência em Cardiologia e Ortopedia

1. Linhas de cuidado integradas e coordenadas

- ✓ **Ciclo Completo de Atendimento:** o cuidado é organizado de forma fluida, eliminando a fragmentação entre consultas, exames, procedimentos cirúrgicos/intervencionistas, internação e reabilitação.
- ✓ **Governança Clínica e Equipes Médicas Assistenciais:** atuação multidisciplinar orientada por protocolos clínicos baseados em evidências e por diretrizes internacionais, reduzindo a variabilidade no tratamento que não tem justificativa clínica.

2. Mensuração Sistemática de Desfechos (PROMs e PREMs)

- ✓ **Desfechos Relatados pelo Paciente (PROMs):** monitoramento longitudinal (pré, intra e pós-tratamento) de indicadores como qualidade de vida, controle de sintomas (ex.: angina, dispneia), funcionalidade e saúde mental, alinhado aos padrões do International Consortium for Health Outcomes Measurement (ICHOM).
- ✓ **Experiência do Paciente (PREMs):** escuta ativa e contínua da percepção do paciente sobre acolhimento, clareza na comunicação, respeito e segurança, utilizando indicadores padronizados e NPS (Net Promoter Score) na Zona de Excelência, e o Índice de Experiência, medido ao longo da jornada.

3. Pertinência do Cuidado e Prevenção de Danos Evitáveis

- ✓ **Uso apropriado de recursos:** programas rigorosos de avaliação da pertinência de procedimentos cirúrgicos e exames, alinhados ao conceito de Choosing Wisely, que combate exames e tratamentos desnecessários, para garantir o tratamento certo, para o paciente certo, no momento certo. Um exemplo é o Programa de PBM (Patient Blood Management, ou Gerenciamento de Sangue do Paciente).
- ✓ **Segurança e alta confiabilidade:** foco obsessivo na prevenção de complicações evitáveis, como infecções de sítio cirúrgico e eventos adversos, e metas de segurança do paciente atreladas a referenciais internacionais.

4. Equidade, acesso e inovação

- ✓ **Transformação digital:** integração de plataformas digitais para autosserviço, suporte à decisão clínica por inteligência artificial e agilidade no diagnóstico de condições tempo-dependentes, condições em que cada minuto conta, como Síndrome Coronariana Aguda.
- ✓ **Compromisso com o Sistema de Saúde:** disseminação de práticas de alta qualidade e valor para a saúde suplementar e pública (parceria Proadi-SUS), promovendo a equidade no acesso a cuidados especializados.

Assim, o Hcor é reconhecido como um dos melhores hospitais cardiológicos do mundo e o 6º melhor hospital do Brasil no ranking Newsweek World's Best Hospitals, além de líder em Ortopedia.

Em 2025, a instituição conquistou a 7ª recertificação pela Joint Commission International (JCI) – um dos mais reconhecidos selos internacionais de qualidade e segurança em saúde –, com Programas Clínicos certificados de Infarto Agudo do Miocárdio (IAM), Insuficiência Cardíaca (IC) e Artroplastia de Joelho e Quadril (ATJ e ATQ).

Na cardiologia, a manutenção do tempo porta-balão (intervalo entre a chegada do paciente com infarto e a desobstrução da artéria por cateterismo) dentro do parâmetro esperado e a atuação em hemodinâmica, com a ampliação de sete leitos de Recuperação Pós-Anestésica (RPA) e procedimentos diagnósticos e terapêuticos minimamente invasivos, apoiados por tecnologia de ponta, reforçam a capacidade de resposta do Hcor.

Na ortopedia, a certificação do programa de Artroplastia de Joelho e Quadril pela JCI reforça o padrão de excelência em cirurgias de alta complexidade, complementado pela estrutura de Reabilitação Cardiopulmonar e Ortopédica, reestruturada para promover mais conforto na recuperação funcional e melhoria da qualidade de vida dos pacientes.

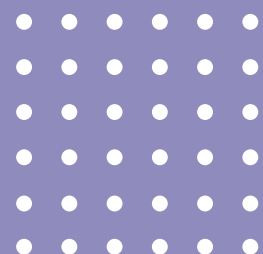
Os programas de cuidados clínicos certificados internacionalmente sustentam-se em indicadores monitorados de forma contínua, com destaque para os resultados de 2025 na linha de cuidado cardiológica:

- ✓ **Infarto Agudo do Miocárdio (IAM):** 130 pacientes atendidos, idade média de 67,0 anos, taxa de mortalidade de 2,3% (meta <4%) e tempo porta-balão de 57,9 minutos (meta <60 min), e tempo médio de permanência de 7,2 dias.
- ✓ **Insuficiência cardíaca:** 268 internações acompanhadas (162 relacionadas à IC, envolvendo 115 pacientes), mortalidade intra-hospitalar de 5,4%, readmissão em 30 dias de 17,3% e 92,8% dos pacientes elegíveis recebendo os quatro pilares terapêuticos preconizados pelas diretrizes internacionais.
- ✓ **Ambulatório de Cardiologia (AMBIC):** 825 atendimentos realizados (297 consultas médicas, 307 atendimentos multidisciplinares e 221 acompanhamentos psicológicos), com 100% dos pacientes em terapia otimizada e completa, em conformidade com os indicadores da Joint Commission International.
- ✓ **Transplante cardíaco:** 6 transplantes adultos realizados, mortalidade em até 30 dias pós-transplante de 16,7% e tempo médio de fila em prioridade de 142 dias, com acompanhamento de enfermeira especialista dedicada ao monitoramento da imunossupressão.
- ✓ **Cardiopatia estrutural (Programa TAVI):** 64 procedimentos realizados, crescimento superior a 10% em relação a 2024. O serviço também oferece reparo transcaterter mitral e tricúspide, e substituição transcaterter da valva tricúspide. Em 2025, o Hcor realizou seu primeiro reparo mitral com o dispositivo PASCAL, ampliando o portfólio de tratamentos percutâneos para doenças valvares.
- ✓ **Hemodinâmica:** foram realizados 3.398 atendimentos para procedimentos coronários diagnósticos e terapêuticos, com modernização da unidade, substituição do angiógrafo por tecnologia de ponta e ampliação da capacidade de recuperação anestésica.
- ✓ **Cardiopediatria:** linha de cuidado integral do período fetal à vida adulta, integrando Unidade Fetal, UTI Pediátrica e Neonatal e Unidade de Internação Pediátrica, com atuação relevante em projetos do Proadi-SUS, da Prefeitura de São Paulo e da saúde suplementar.
- ✓ **Unidade Coronariana (UCO):** desempenho assistencial de excelência em 2025, com elevada rotatividade de leitos e altos índices de satisfação dos pacientes cardiovasculares críticos.

Na ortopedia, os programas de Artroplastia de Joelho e Quadril registraram, em 2025, o maior volume de inclusões da sua história:

- ✓ **Artroplastia de Joelho:** 130 pacientes incluídos, com taxa de readmissão em 30 dias de 2,9%, 95,4% de adesão ao *bundle* assistencial e 98,5% de satisfação dos pacientes na experiência em 30 dias.
- ✓ **Artroplastia de Quadril:** 150 pacientes incluídos, com taxa de readmissão em 30 dias de 2,6% e 99,6% de satisfação dos pacientes na experiência em 30 dias.

Cada um desses programas clínicos é respaldado por protocolos baseados em evidências científicas, constantemente atualizados e monitorados, com a Joint Commission International atestando a qualidade e a segurança dos cuidados prestados. Essa certificação reforça a posição do Hcor como centro de referência nacional e internacional em cardiologia e ortopedia de alta complexidade.



Resultados que geram valor



Pilar 1: Atendimento de urgência, emergência e cardiologia

1.1 Pronto-socorro e triagem de emergência

Tempo Senha e Chamada da Classificação de Risco

Mostra quanto tempo você espera entre retirar a senha e ser chamado para a primeira avaliação. É o intervalo em que ninguém ainda sabe o que você tem e, por isso, o mais desconfortável de todos. Reduzi-lo é reduzir a parte da espera que dói mais.

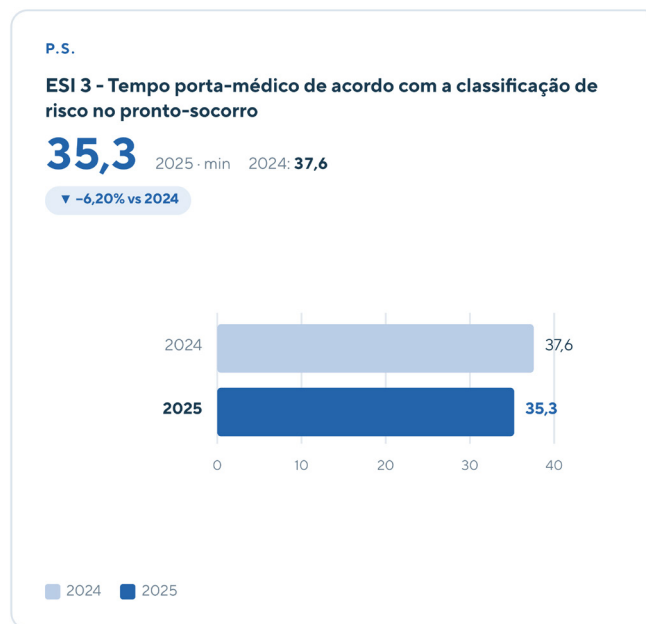
●
Como interpretar? ↓ quanto menor, melhor



ESI 3 - Tempo porta-médico de acordo com a classificação de risco no pronto-socorro (Amarelo)

Depois da classificação de risco, seu caso recebe uma cor conforme a urgência. O amarelo indica urgência moderada e tem um tempo máximo recomendado para você ver o médico. Este número mostra se cumprimos esse compromisso.

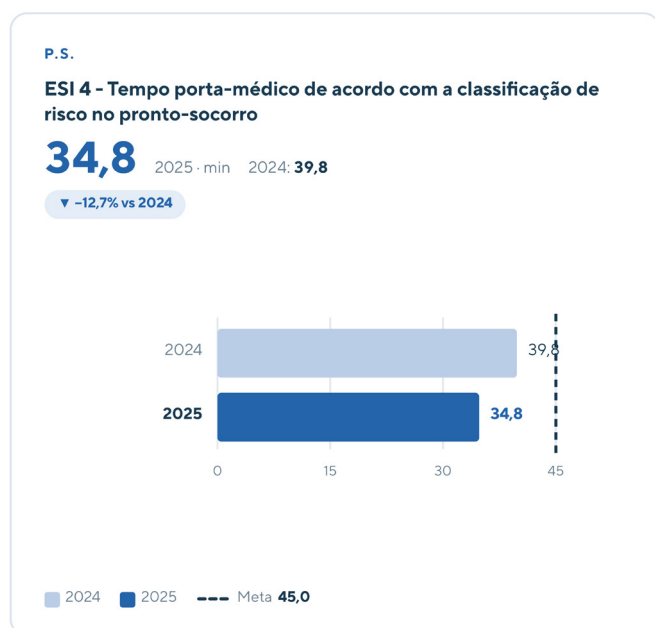
Como interpretar? ↓ quanto menor, melhor



ESI 4 - Tempo porta-médico de acordo com a classificação de risco no pronto-socorro (Verde)

🟢 verde indica casos de baixa urgência, que podem aguardar com segurança – mas não indefinidamente. Este número mostra quanto tempo, em média, essas pessoas esperaram até a consulta médica. Baixa urgência não significa baixa prioridade de respeito pelo seu tempo.

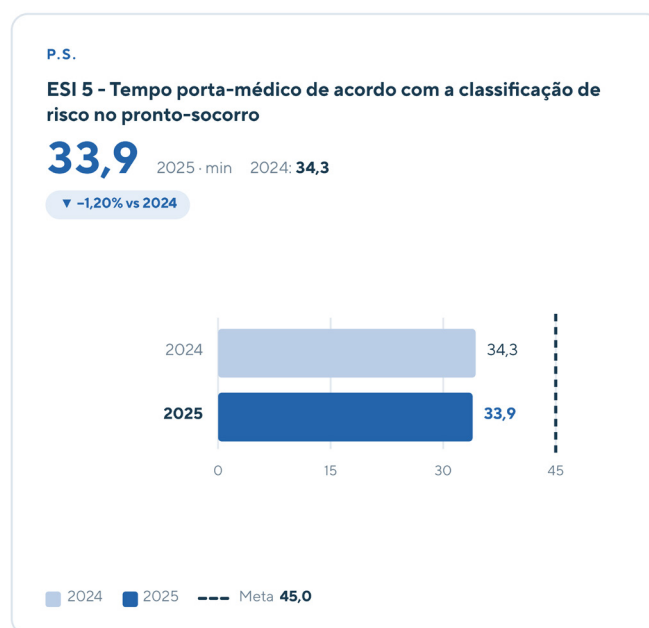
●
Como interpretar? ↓ quanto menor, melhor



ESI 5 - Tempo porta-médico de acordo com a classificação de risco no pronto-socorro (Azul)

🟢 azul reúne os casos não urgentes, que serão atendidos depois de quem está mais grave. Este número mostra quanto tempo essa espera durou. Ele existe para que a ordem de prioridade seja transparente: você espera mais porque alguém precisava mais, e não porque foi esquecido.

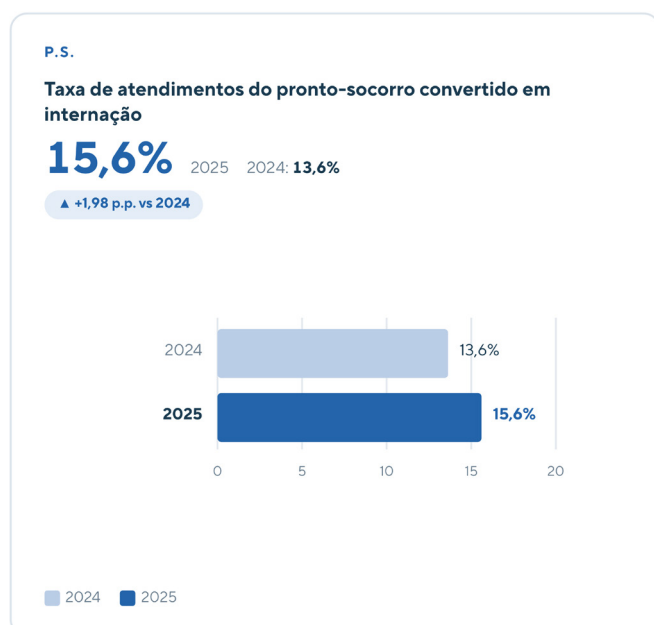
Como interpretar? ↓ quanto menor, melhor



Taxa de atendimentos do pronto-socorro convertidos em internação

Mostra quantos atendimentos do pronto-socorro terminaram em internação. Este número não deve ser lido como bom quando alto nem quando baixo: internar demais expõe você a riscos desnecessários, e internar de menos pode mandar para casa quem precisava ficar. O que buscamos é a decisão certa para cada caso.

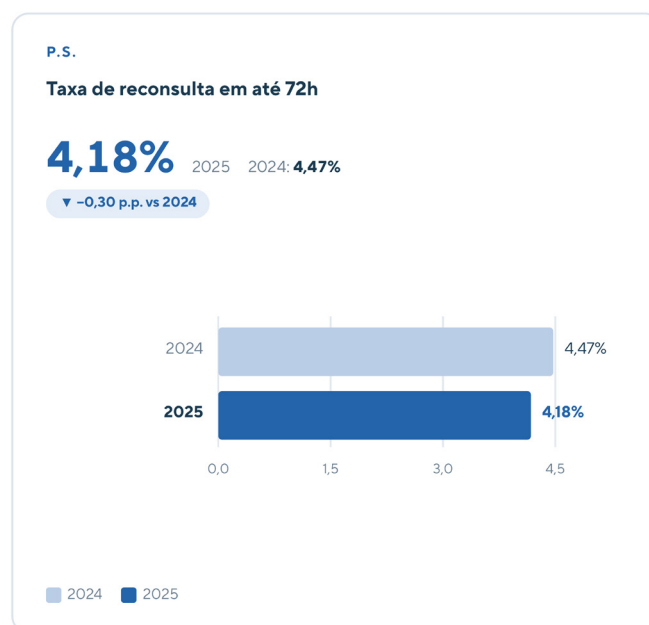
Como interpretar? → quanto mais perto da meta clínica, melhor



Taxa de reconsulta no pronto-socorro em até 72h

Mostra quantas pessoas precisaram voltar ao pronto-socorro em até três dias pelo mesmo problema. Voltar quase sempre significa que algo ficou sem resolver ou sem explicar na primeira vez. É um dos números que mais nos ensinam sobre a qualidade da alta.

Como interpretar? ↓ quanto menor, melhor



Taxa de mortalidade por IAM

Mostra quantas pessoas internadas por infarto não sobreviveram. Um infarto pode ser grave desde o primeiro minuto, e nem todo desfecho está ao alcance da medicina. Publicamos este número porque ele é a medida mais honesta do que a nossa linha de cuidado cardiológico consegue fazer – e do que ainda não consegue.

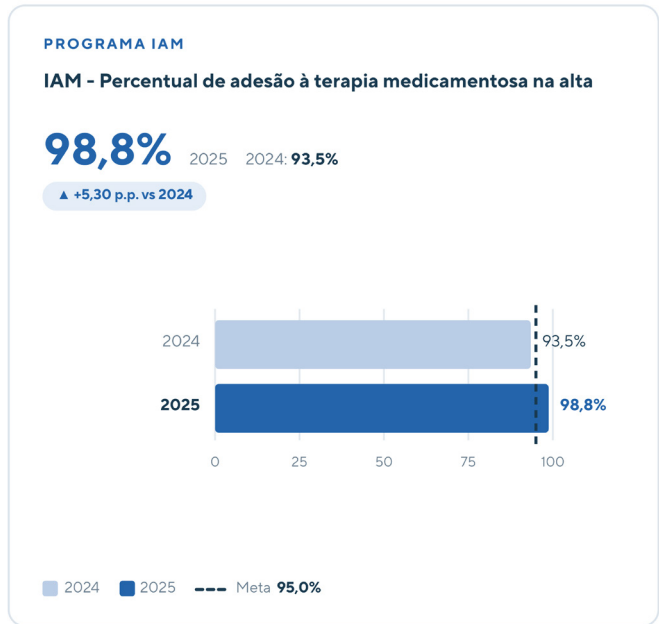
Como interpretar? ↓ quanto menor, melhor



Percentual de adesão à terapia medicamentosa na alta (IAM)

Depois de um infarto, existe um conjunto de remédios que comprovadamente reduz o risco de um segundo evento. Este número mostra em quantas altas essa prescrição saiu completa. O tratamento do infarto não termina quando você vai para casa: ele continua na caixinha de remédios.

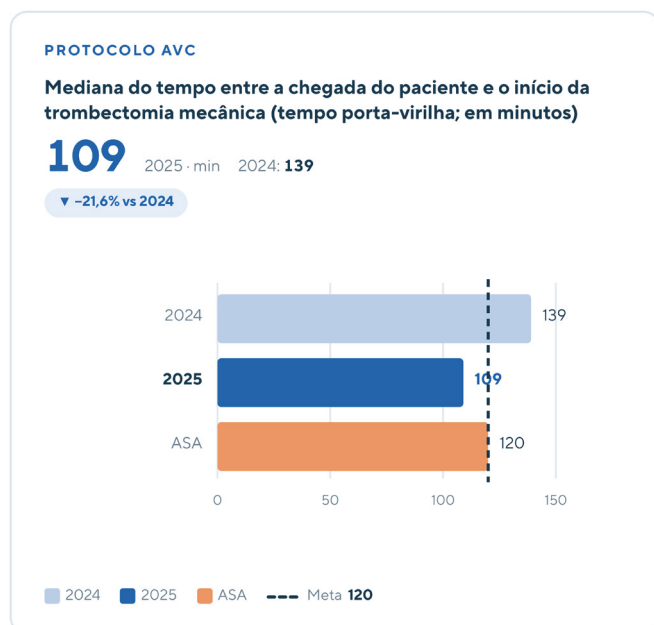
Como interpretar? ↑ quanto maior, melhor



Mediana do tempo entre a chegada e o início da trombectomia mecânica (Porta-Virilha)

Quando o vaso entupido é grande demais para o remédio dissolver, a equipe entra com um cateter pela virilha e retira o coágulo mecanicamente. Este número mostra quanto tempo passa entre a chegada e o início desse procedimento. É uma corrida contra o relógio para preservar o cérebro.

Como interpretar? ↓ quanto menor, melhor



Antitrombótico em 48h no Protocolo AVC

Nas primeiras 48 horas após um AVC, um medicamento que evita a formação de novos coágulos reduz o risco de um segundo evento ainda na internação. Este número mostra em quantos pacientes ele foi iniciado dentro desse prazo.

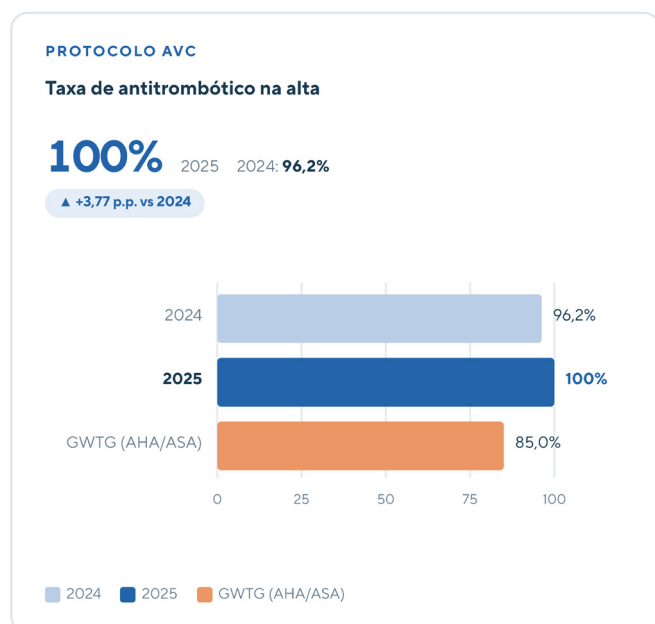
Como interpretar? ↑ quanto maior, melhor



Antitrombótico na alta hospitalar (Protocolo AVC)

Quem teve um AVC precisa continuar protegido depois de ir para casa. Este número mostra em quantas altas a medicação antitrombótica foi prescrita. A prevenção do segundo AVC começa na receita que você leva no bolso.

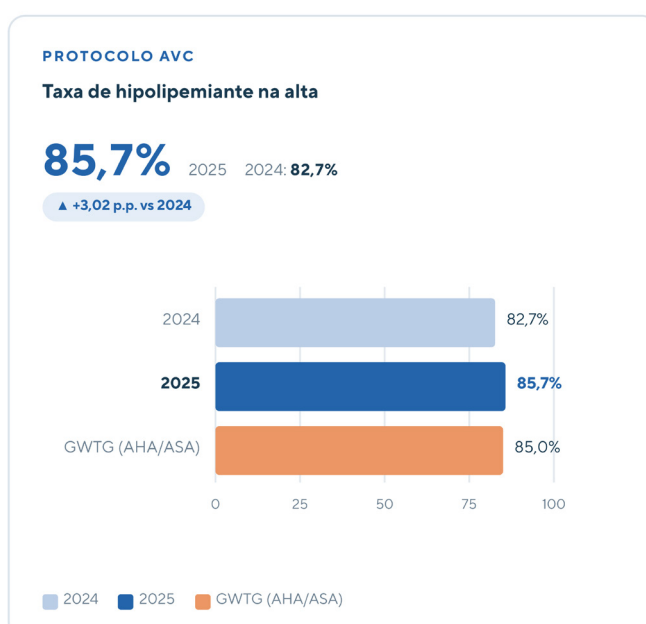
Como interpretar? ↑ quanto maior, melhor



Hipolipemiante na alta hospitalar (Protocolo AVC)

As placas de gordura nas artérias são uma das principais causas do AVC. O remédio para colesterol as estabiliza e reduz o risco de um novo episódio. Este número mostra em quantas altas ele foi prescrito a quem tinha indicação.

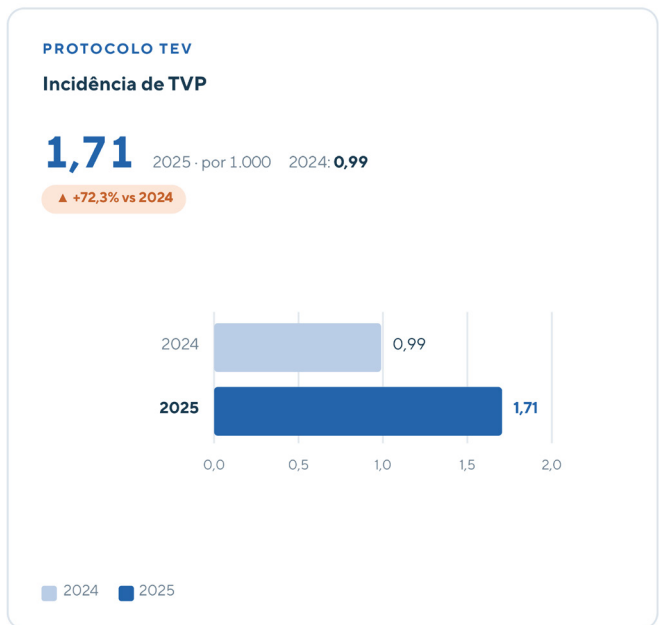
Como interpretar? ↑ quanto maior, melhor



Incidência de Trombose Venosa Profunda (TVP)

Mostra quantos pacientes desenvolveram coágulos nas veias profundas das pernas durante a internação. Além do risco de o coágulo migrar para o pulmão, a trombose deixa sequelas de inchaço e dor que podem durar anos.

Como interpretar? ↓ quanto menor, melhor



Adesão à classificação de risco

Assim que você chega ao pronto-socorro, alguém avalia em poucos minutos a gravidade do seu caso e define sua prioridade de atendimento. Este número mostra em quantas chegadas essa avaliação foi feita como deveria. É ela que garante que quem está mais grave passe primeiro — mesmo que tenha chegado depois de você.

Como interpretar? ↑ quanto maior, melhor



Pilar 2: Centro cirúrgico, robótica, ortopedia e alta complexidade

2.1 Linha de Cuidado: Artroplastia Total de Quadril (ATQ)

ATQ - Adesão ao *bundle* do programa clínico de Artroplastia de Quadril

Antes, durante e depois de uma cirurgia de quadril, existe uma sequência de verificações: antibiótico na hora certa, prevenção de trombose, controle da dor e fisioterapia no tempo previsto. Este número mostra em quantas cirurgias a sequência foi cumprida inteira. Não é burocracia: é o que separa uma recuperação tranquila de uma complicação evitável.

Como interpretar? ↑ quanto maior, melhor



ATQ - Encaminhamento para UTI pós-Artroplastia Total de Quadril

Mostra quantos pacientes precisaram ir para a UTI depois da cirurgia de quadril. A UTI é um recurso valioso e deve ser usada por quem realmente precisa: para quem está estável, recuperar-se no quarto significa mais conforto, mais autonomia e menos exposição a infecções.

Como interpretar? ↓ quanto menor, melhor



ATQ - Média de tempo de permanência hospitalar

Mostra quantos dias, em média, você fica internado depois da cirurgia de quadril. O objetivo não é acelerar sua saída, e sim organizar o cuidado para que nenhum dia seja passado aqui à toa – cada dia a mais no hospital é um dia a mais de risco e de saudade de casa.

●

Como interpretar? ↓ quanto menor, melhor



ATQ - Experiência do paciente com 30 dias de pós-operatório

Trinta dias depois da cirurgia, entramos em contato para perguntar como foi: o atendimento médico, a enfermagem, a clareza das informações, o ambiente. Este número resume essas respostas. Perguntar depois da alta é o que nos permite saber se o cuidado se sustentou quando você já não estava aqui.

Como interpretar? ↑ quanto maior, melhor

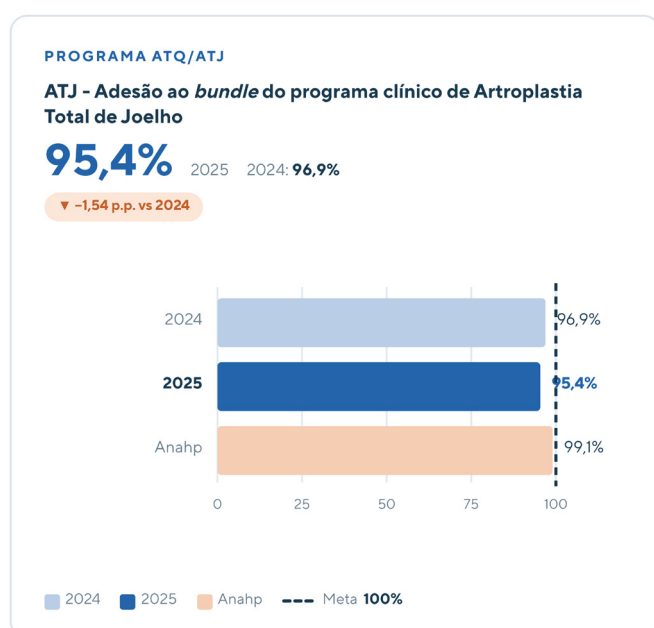


2.2 Linha de Cuidado: Artroplastia Total de Joelho (ATJ)

ATJ - Adesão ao *bundle* do programa clínico de Artroplastia de Joelho

A cirurgia de joelho segue a mesma lógica de verificações encadeadas: antibiótico no momento certo, prevenção de trombose, analgesia planejada e fisioterapia iniciada cedo. Este número mostra em quantas cirurgias todas as etapas foram cumpridas.

Como interpretar? ↑ quanto maior, melhor



ATJ - Encaminhamento para UTI pós-Artroplastia Total de Joelho

Mostra quantos pacientes precisaram de UTI após a cirurgia de joelho. Quando o quadro é estável, a recuperação acontece melhor no quarto, com o acompanhante ao lado e menos exposição ao ambiente intensivo.

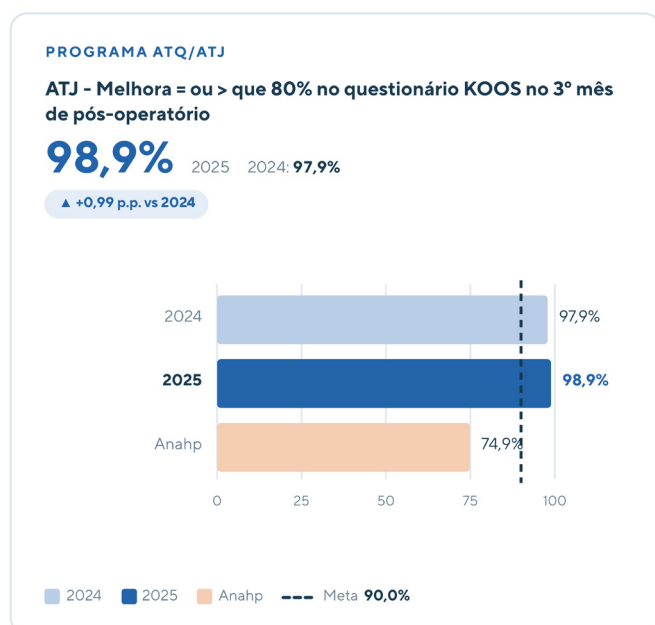
Como interpretar? ↓ quanto menor, melhor



ATJ - Melhora $\geq 80\%$ no questionário KOOS no 3º mês de pós-operatório

No terceiro mês, você responde a um questionário sobre o seu próprio joelho: dor ao caminhar, capacidade de dobrar e esticar, retorno às atividades de que gosta. Este número mostra em quantos pacientes o ganho relatado foi expressivo. Quem avalia o resultado é você.

Como interpretar? $\uparrow$ quanto maior, melhor

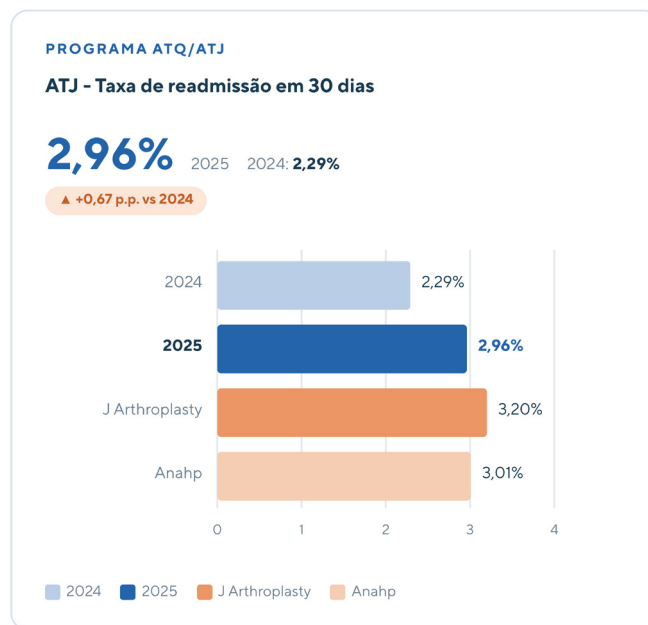


ATJ - Readmissão em 30 dias pós-cirurgia

Mostra quantas pessoas precisaram ser internadas novamente nos 30 dias após a cirurgia de joelho. Acompanhamos esse número para identificar cedo infecções, problemas na prótese ou dificuldades de reabilitação.

•

Como interpretar? $\downarrow$ quanto menor, melhor



2.3 Programa de cirurgia robótica

Número de cirurgias robóticas realizadas

Mostra quantas cirurgias robóticas foram realizadas no período. Volume importa em cirurgia: equipes que operam com frequência acumulam experiência, e experiência se converte em segurança para quem está na mesa.

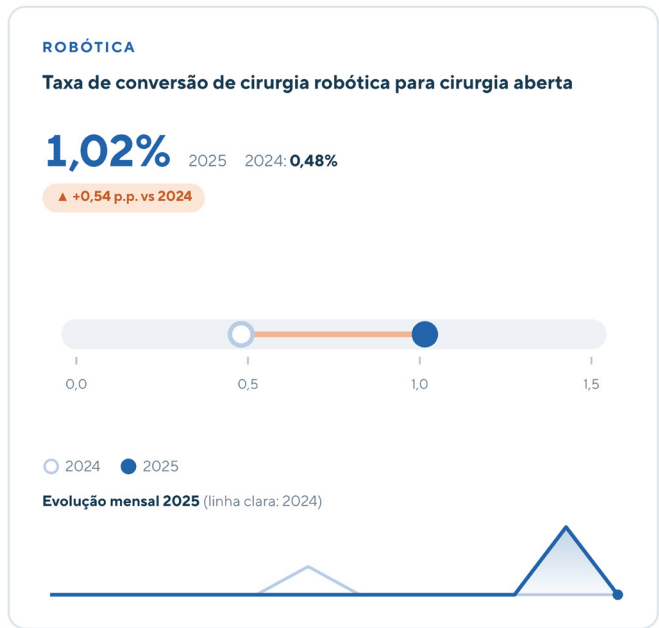
●



Taxa de conversão de cirurgia robótica para cirurgia aberta

Em alguns casos, o cirurgião precisa interromper a técnica robótica e abrir o abdome ou o tórax para concluir com segurança. Este número mostra com que frequência isso foi necessário. Quando não é, você fica com cortes menores, menos dor e volta para casa mais cedo.

Como interpretar? ↓ quanto menor, melhor



Taxa de complicação no intraoperatório na cirurgia robótica

Mostra quantas cirurgias robóticas tiveram alguma intercorrência durante o procedimento. Acompanhar esse número é o que permite revisar técnica, equipamento e preparo da equipe antes que um padrão se instale.

•

Como interpretar? ↓ quanto menor, melhor



Taxa de lesão de pele relacionada ao procedimento cirúrgico robótico

Na cirurgia robótica, você permanece bastante tempo na mesma posição para que os braços do robô tenham o ângulo correto. Isso pressiona pontos da pele. Este número mostra quantas vezes surgiu alguma lesão por esse motivo — algo evitável com coxins, proteção e reposicionamento.

Como interpretar? ↓ quanto menor, melhor

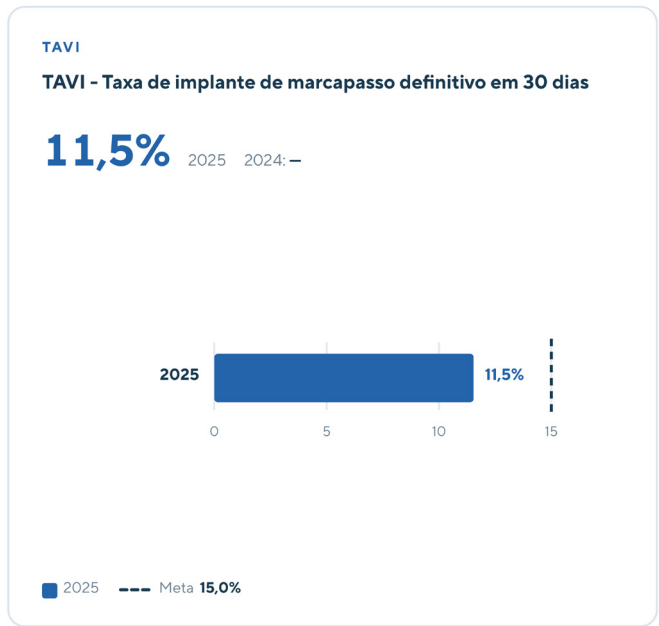


2.4 Cirurgia cardíaca de alta complexidade, TAVI e gestão de sangue (PBM)

TAVI - Taxa de implante de marcapasso definitivo em 30 dias

O TAVI troca uma válvula do coração por cateter, sem abrir o peito. A nova válvula fica muito próxima do sistema elétrico do coração e, em parte dos casos, o paciente passa a precisar de um marcapasso. Este número mostra com que frequência isso aconteceu no primeiro mês.

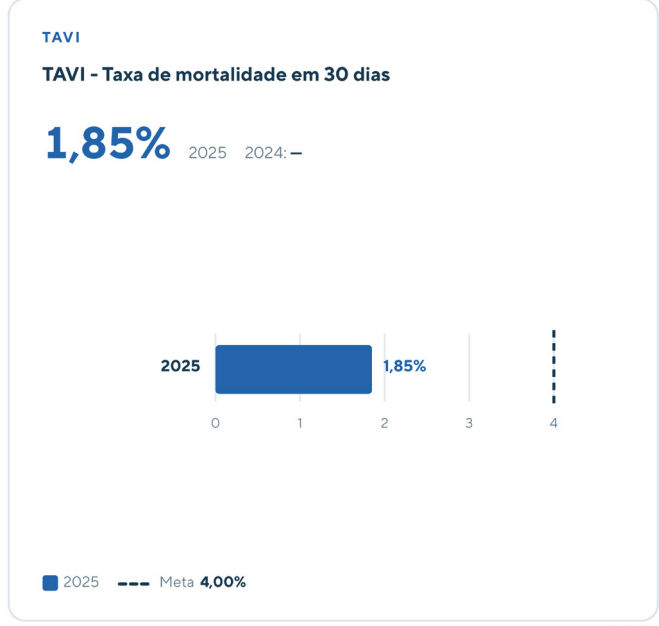
Como interpretar? ↓ quanto menor, melhor



TAVI - Taxa de mortalidade em 30 dias

Mostra quantas pessoas não sobreviveram ao primeiro mês após o TAVI. O procedimento é indicado sobretudo a pessoas idosas ou com risco alto demais para a cirurgia convencional. Este número precisa ser lido junto da fragilidade de quem chega até esse procedimento.

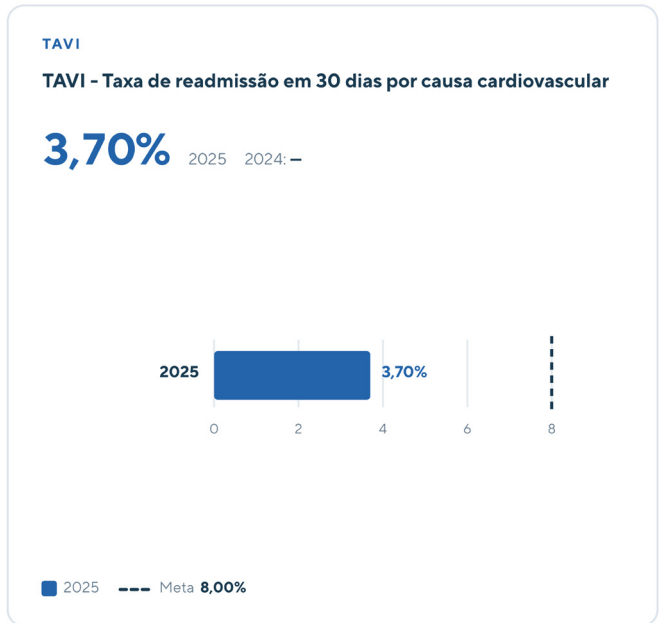
Como interpretar? ↓ quanto menor, melhor



TAVI - Taxa de readmissão em 30 dias por causa cardiovascular

Mostra quantas pessoas precisaram ser internadas novamente, por causa cardíaca, no primeiro mês após o TAVI. Um número baixo é sinal de que o coração se adaptou bem à nova válvula e de que a orientação de alta funcionou.

Como interpretar? ↓ quanto menor, melhor



Tempo médio de permanência dos pacientes no Protocolo de Hemorragia

Mostra quantos dias, em média, ficam internados os pacientes que tiveram uma hemorragia grave. Estabilizar rápido é o que permite retomar o tratamento principal e reduzir o tempo de exposição a novos riscos.

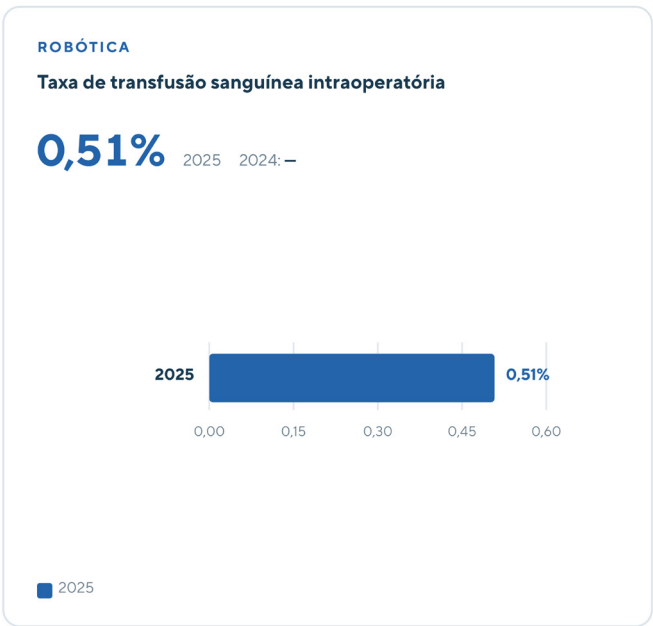
Como interpretar? ↓ quanto menor, melhor



Número médio de concentrados de hemácias por paciente / Taxa de transfusão

Mostra quantas bolsas de sangue, em média, cada paciente recebeu. Transfusão salva vidas, mas não é isenta de risco: quando bem indicada e bem administrada, protege duas vezes – quem recebe e o estoque de que outro paciente vai precisar.

Como interpretar? ↓ quanto menor, melhor



Pilar 3: Linhas de cuidado crônico, oncologia e manejo da dor

3.1 Programa de Insuficiência Cardíaca (ICC) e ambulatório

ICC - Score KCCQ12 Geral (Qualidade de Vida)

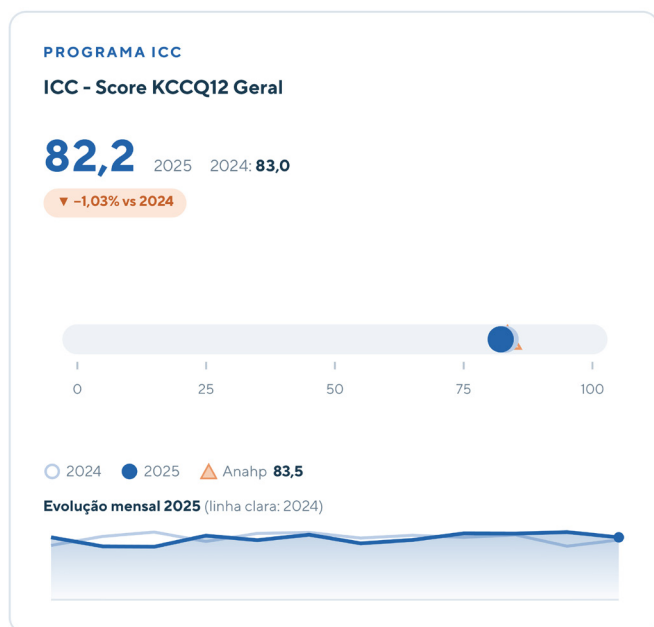
É um questionário que você responde sobre a sua própria vida: se falta ar ao subir escada, se o inchaço atrapalha, se o coração limita o que você gostaria de fazer. Este número resume essas respostas. Ele não sai de nenhum exame – sai de você.

●
Como interpretar? ↑ quanto maior, melhor

Percentagem de orientação para alta na insuficiência cardíaca

Antes de ir para casa, você precisa saber quais remédios tomar, por que se pesar todos os dias e quais sinais indicam que o coração está descompensando. Este número mostra em quantas altas essa orientação foi dada de forma completa. Ganhar dois quilos em três dias é um alerta que só quem foi orientado reconhece.

●
Como interpretar? ↑ quanto maior, melhor



Adesão aos 4 pilares do tratamento medicamentoso na ICC (hospitalar e ambatório)

As diretrizes internacionais recomendam quatro famílias de medicamentos que, juntas, prolongam a vida de quem tem insuficiência cardíaca. Este número mostra em quantos pacientes as quatro medicações estavam prescritas. A ausência de apenas uma já reduz o benefício do conjunto.

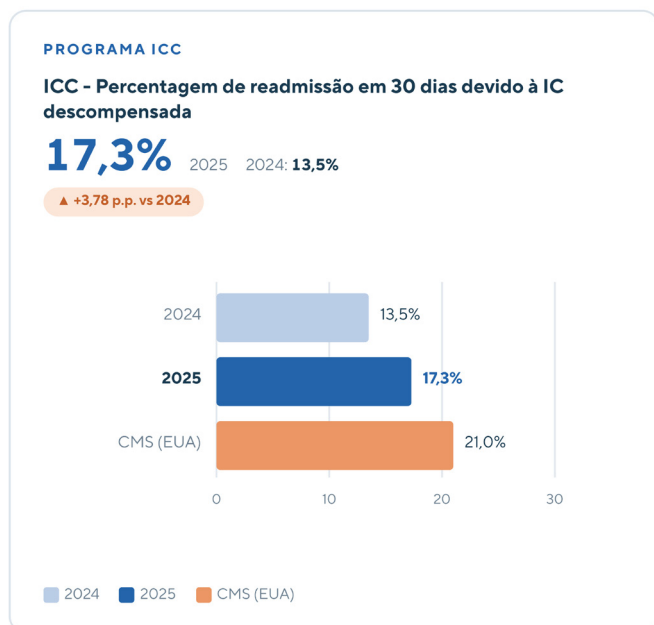
Como interpretar? ↑ quanto maior, melhor



Percentagem de readmissão em 30 dias por ICC descompensada

Mostra quantas pessoas voltaram a ser internadas no primeiro mês porque o coração descompensou de novo. Costuma acontecer quando o remédio não foi tomado como prescrito, quando o sal voltou à mesa ou quando ninguém explicou os sinais de alerta. É um número sobre orientação, tanto quanto sobre medicina.

Como interpretar? ↓ quanto menor, melhor



Percentagem de pacientes que realizam atividade física supervisionada pós-alta

Quem tem insuficiência cardíaca costuma ter medo de se exercitar — e o sedentarismo enfraquece ainda mais o coração. Este número mostra quantos pacientes retomaram a atividade física com supervisão profissional depois da alta.

Como interpretar? ↑ quanto maior, melhor



3.2 Linha de cuidado em Oncologia

Taxa de adesão ao protocolo de gerenciamento da dor em Oncologia (UI)

Dor precisa ser medida para ser tratada. O protocolo determina que a equipe pergunte o quanto dói, registre, medique e volte para conferir se melhorou. Este número mostra quantas vezes esse ciclo se completou. Ninguém deveria precisar insistir para que sua dor seja levada a sério.

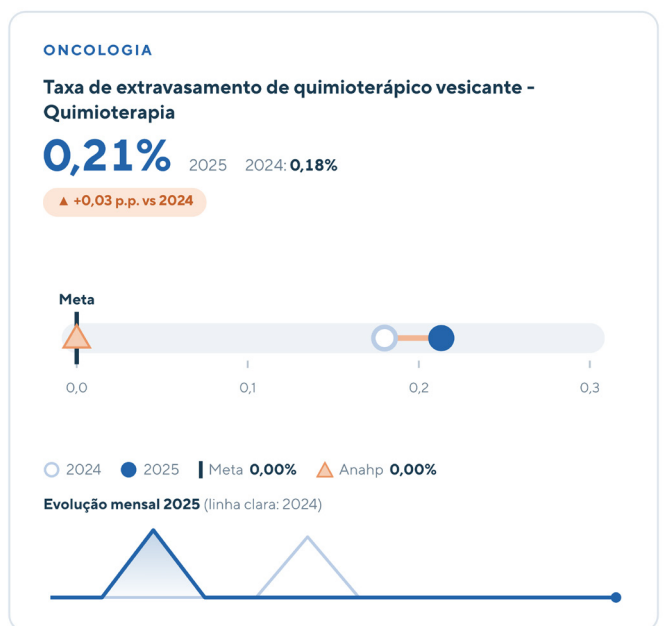
Como interpretar? ↑ quanto maior, melhor



Taxa de extravasamento de quimioterápico vesicante - Oncologia

Alguns quimioterápicos causam lesões dolorosas e de cicatrização lenta se escaparem da veia para o tecido ao redor. Este número mostra com que frequência isso aconteceu. Por trás dele estão a escolha do acesso venoso e a vigilância durante toda a infusão.

Como interpretar? ↓ quanto menor, melhor



Taxa de radiodermatite de mama graus III e IV - Oncologia

A radioterapia de mama pode irritar a pele da região tratada. Nos casos mais graves, a lesão chega a interromper o tratamento. Este número mostra quantas pacientes desenvolveram as formas mais severas. Orientação de cuidados com a pele e acompanhamento semanal existem para evitá-las.

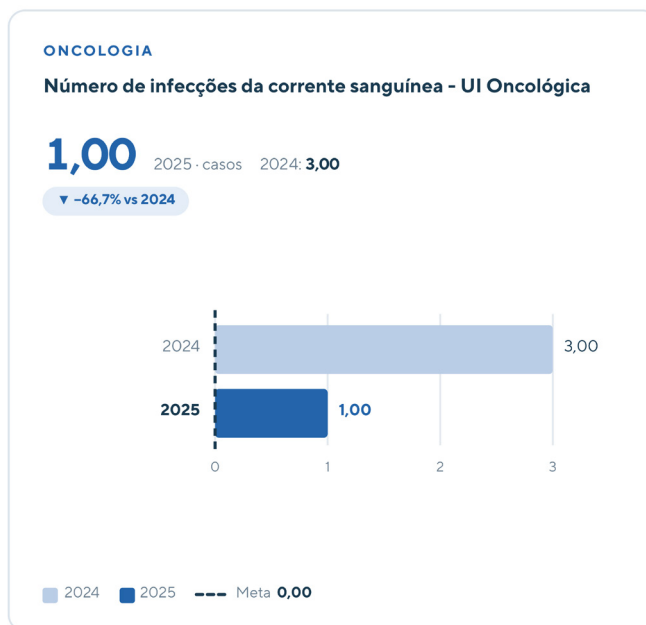
Como interpretar? ↓ quanto menor, melhor



Infecções de corrente sanguínea na Unidade Intermediária Oncológica

O tratamento oncológico reduz as defesas do corpo. Uma infecção no sangue pode ser grave em quem está imunossuprimido. Este número mostra quantas dessas infecções ocorreram na unidade. Ele depende de higiene, de técnica no manuseio dos acessos e de vigilância diária.

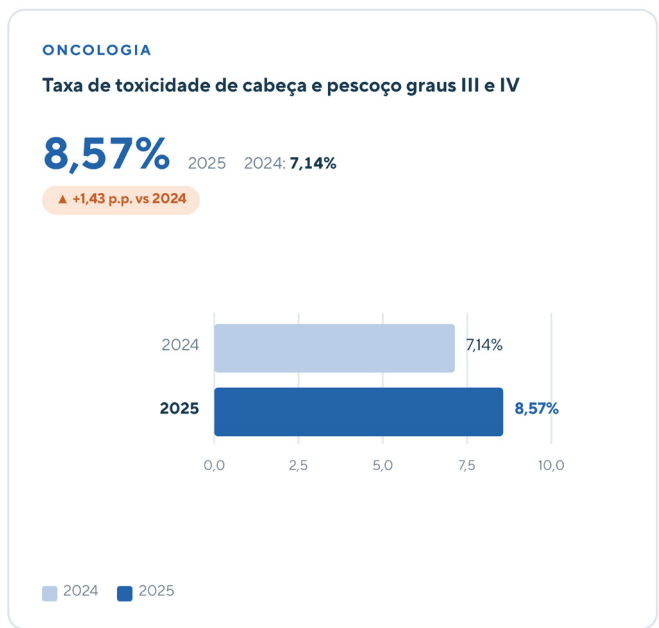
Como interpretar? ↓ quanto menor, melhor



Taxa de toxicidade de cabeça e pescoço graus III e IV - Oncologia

▲ radioterapia de cabeça e pescoço pode causar feridas na boca e na garganta que dificultam comer, beber e falar. Este número mostra quantos pacientes tiveram as formas mais severas. Nutricionista, dentista e fonoaudiólogo entram cedo justamente para que ele fique baixo.

●
Como interpretar? ↓ quanto menor, melhor



3.3 Protocolo institucional de Gerenciamento da Dor

Taxa de adesão ao Protocolo de Gerenciamento da Dor (internados)

No quarto, a enfermagem pergunta o quanto dói numa escala, registra, medica e retorna para conferir se a dor cedeu. Este número mostra quantas vezes essa reavaliação de fato aconteceu. Medicar sem voltar para checar é metade do cuidado.

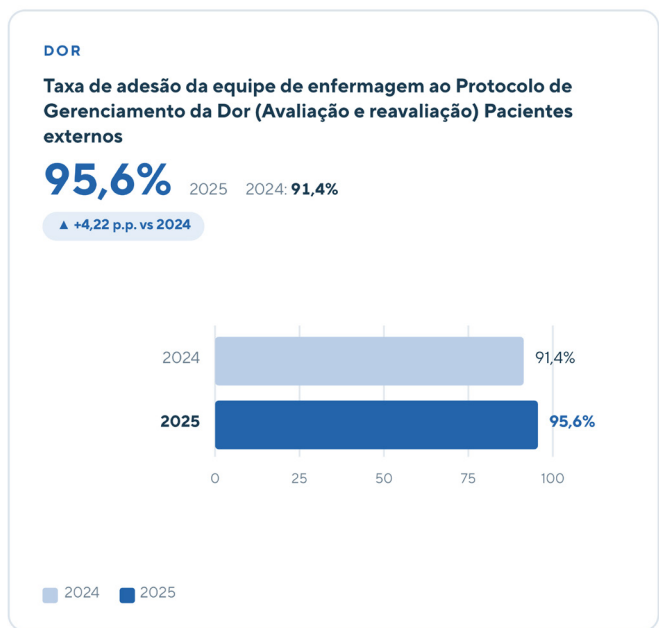
Como interpretar? ↑ quanto maior, melhor



Taxa de adesão ao Protocolo de Gerenciamento da Dor (pacientes externos)

Dor também acontece fora da internação: em exames, procedimentos e consultas. Este número mostra em quantas dessas situações o desconforto foi avaliado e tratado. Você não precisa estar internado para ter a sua dor levada a sério.

Como interpretar? ↑ quanto maior, melhor



Pilar 4: Terapia intensiva e cuidados pediátricos

4.1 UTI Adulto, reabilitação e infectômetro

Capacidade funcional na UTI Adulto (Escala Perme)

Mede o quanto você consegue se mover na UTI: sentar, ficar de pé, dar alguns passos, mesmo ligado a equipamentos. Cada dia parado na cama custa massa muscular, que levará semanas para recuperar. Por isso, a fisioterapia começa ainda no leito, e não depois da alta.

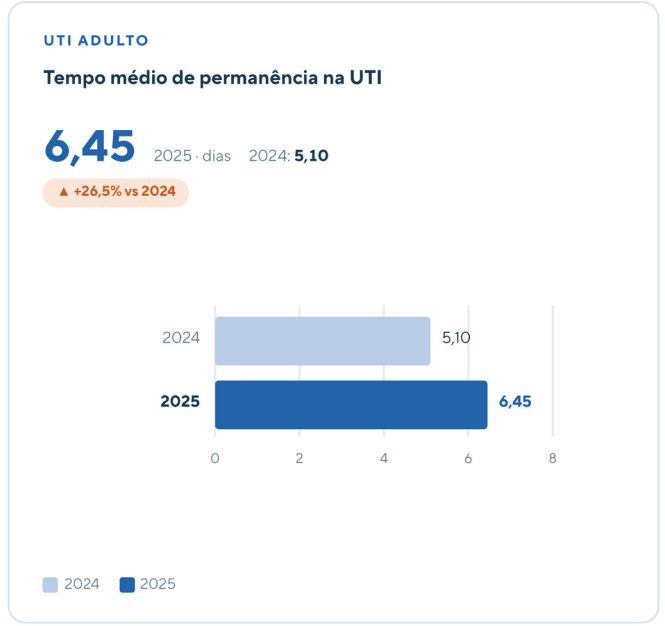
Como interpretar? ↑ quanto maior, melhor



Tempo médio de permanência na UTI Adulto

Mostra quantos dias, em média, os pacientes permanecem na UTI. Sair da UTI no momento certo — nem antes, nem depois — significa retomar o contato com a família, dormir melhor e recuperar autonomia mais rápido.

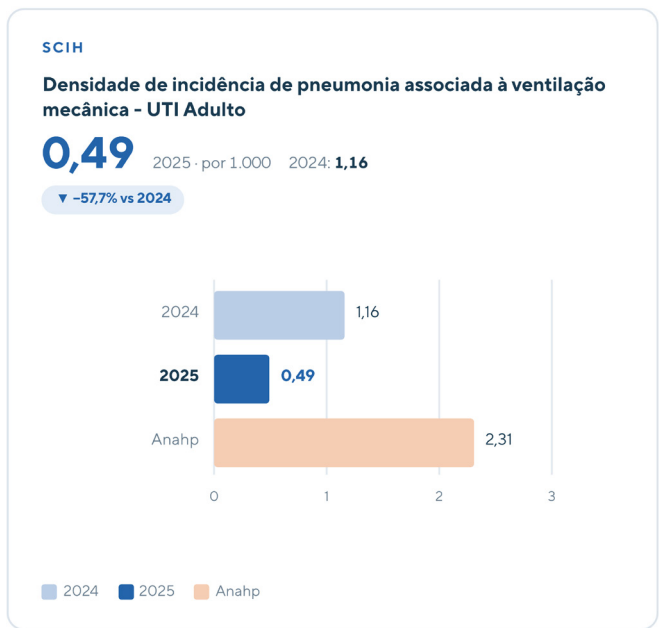
Como interpretar? ↓ quanto menor, melhor



Pneumonia associada à Ventilação Mecânica (PAVM) - UTI Adulto

Quem precisa de um aparelho para respirar corre o risco de desenvolver pneumonia pelo próprio tubo. A prevenção é feita por gestos pequenos e repetidos: higiene da boca várias vezes ao dia, cabeceira elevada, avaliação diária sobre a possibilidade de retirar o tubo. Este número mostra quantas vezes a pneumonia ainda assim ocorreu.

Como interpretar? ↓ quanto menor, melhor



Infecção de trato urinário associada à sonda vesical (ITU-SVD) - UTI Adulto

A sonda vesical é necessária em muitos casos, mas cada dia que ela aumenta o risco de infecção urinária. Este número mostra quantas dessas infecções ocorreram. A melhor prevenção é a pergunta que a equipe faz todos os dias: esta sonda ainda é necessária?

Como interpretar? ↓ quanto menor, melhor



Infecção de corrente sanguínea associada a cateter venoso central (IPCS-CVC) - UTI Adulto

O cateter na veia profunda permite dar remédios que não podem ir por uma veia comum – mas é também um caminho direto para bactérias chegarem ao sangue. Este número mostra quantas infecções ocorreram por essa via. Ele depende inteiramente da disciplina da equipe a cada manuseio.

Como interpretar? ↓ quanto menor, melhor



Escore de mortalidade observado/esperado SAPS-3

Nas primeiras horas de UTI, uma escala internacional calcula o risco de cada paciente a partir da gravidade com que ele chegou. Este número compara quantas pessoas de fato não sobreviveram com quantas seriam esperadas naquele grau de gravidade. Abaixo de 1 significa que a UTI está salvando mais vidas do que o esperado para os pacientes que recebe.

Como interpretar? ↓ quanto menor, melhor



4.2 UTI Pediátrica, Cardiopediatria e Suporte Nutricional Infantil

Tempo médio de permanência na UTI Pediátrica

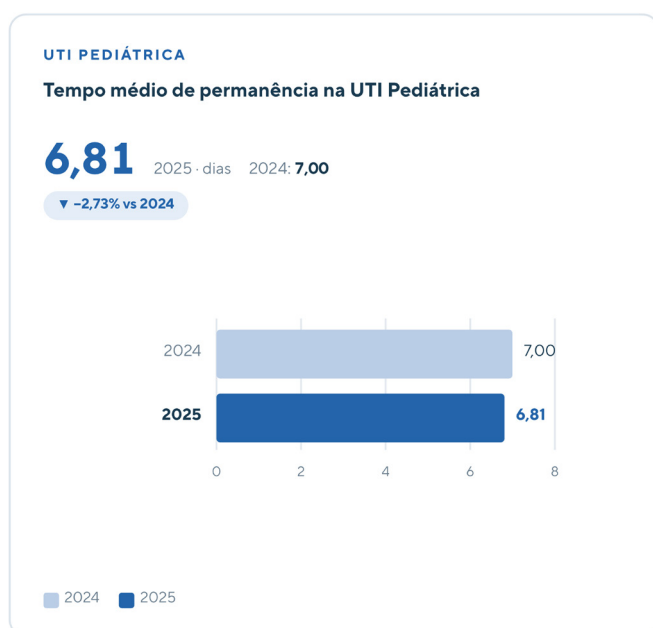
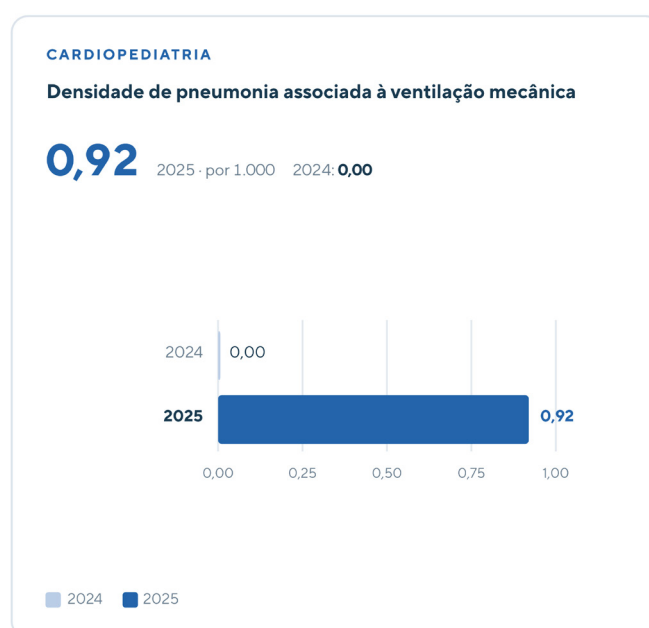
Mostra quantos dias, em média, as crianças permanecem na UTI pediátrica. Sair para o quarto significa poder ficar com os pais o tempo todo, dormir melhor e voltar a brincar — parte do tratamento que nenhum equipamento substitui.

●
Como interpretar? ↓ quanto menor, melhor

Pneumonia associada à ventilação mecânica – UTI Cardiopediatria

Crianças em ventilação mecânica após cirurgia cardíaca têm risco de infecção pulmonar pelo próprio tubo. Este número mostra quantas vezes isso aconteceu. A prevenção é diária: higiene da boca, posicionamento e avaliação constante sobre quando o tubo pode sair.

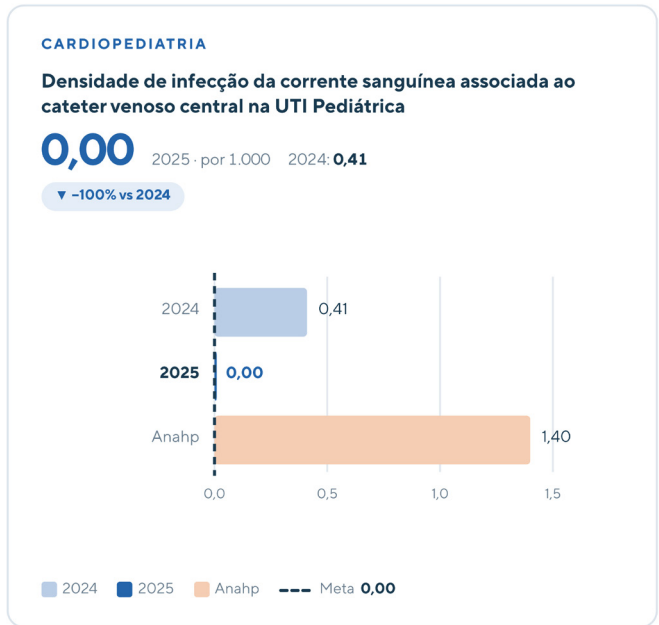
●
Como interpretar? ↓ quanto menor, melhor



Infecção de corrente sanguínea associada a cateter - UTI Pediátrica

Veias de criança são finas e frágeis. O cateter central costuma ser a única via segura para medicamentos e nutrição. Este número mostra quantas infecções de sangue ocorreram por esse acesso. Cada manuseio tem uma técnica estéril própria.

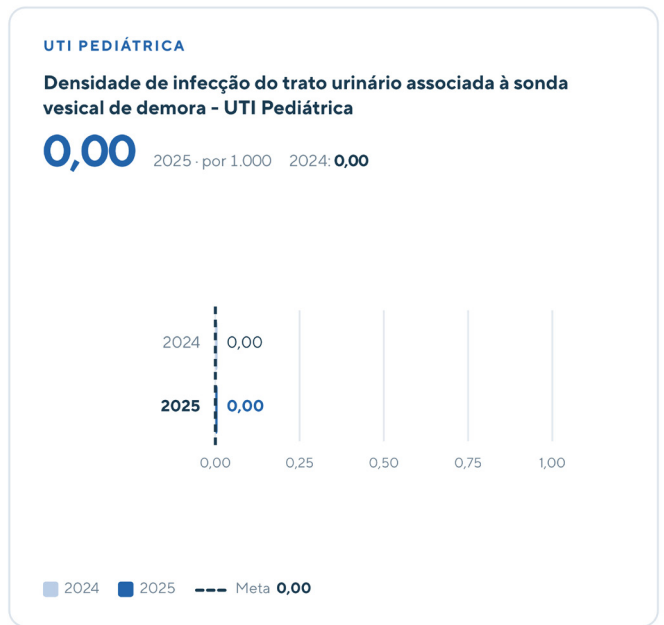
Como interpretar? ↓ quanto menor, melhor



Infecção de trato urinário associada à sonda - UTI Pediátrica

Mostra quantas infecções urinárias ocorreram em crianças que precisaram de sonda vesical. Como no adulto, a proteção mais eficaz é retirar o dispositivo assim que ele deixa de ser necessário.

●
Como interpretar? ↓ quanto menor, melhor



Tempo médio de permanência na UI Pediátrica por nível RACHS (Cardiopatia Congênita 1 a 6)

As cirurgias de coração em crianças variam de correções simples a reconstruções de altíssima complexidade, classificadas numa escala de 1 a 6. Este número mostra o tempo de internação em cada nível. Ele existe para que cada resultado seja comparado com casos de dificuldade equivalente, e não com a média geral.

Como interpretar? → quanto mais perto da meta clínica, melhor



Pilar 5: Metas de segurança, diagnósticos e experiência do paciente

5.1 Metas internacionais de segurança do paciente e barreiras assistenciais

Meta 1: Taxa institucional de pacientes identificados corretamente

Antes de cada medicação, exame ou procedimento, alguém confere sua pulseira e pede que você diga seu nome completo e data de nascimento. Pode parecer repetitivo – e é de propósito. Este número mostra em quantas conferências os dois dados foram checados como manda o protocolo.

Como interpretar? ↑ quanto maior, melhor



Meta 2: Taxa de comunicação efetiva de resultados críticos de exames

Alguns resultados de exame indicam risco imediato à vida e não podem esperar o médico abrir o sistema. Nesses casos, o laboratório liga. Este número mostra quantas vezes esse aviso foi feito dentro do tempo previsto.

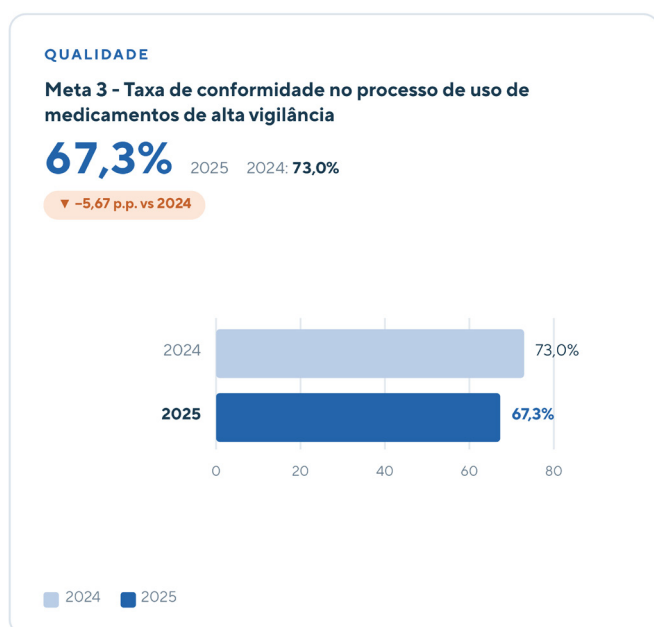
Como interpretar? ↑ quanto maior, melhor



Meta 3: Conformidade no uso de medicamentos de alta vigilância

Alguns medicamentos causam dano grave se a dose estiver errada — insulina, anticoagulantes, sedativos. Eles têm armazenamento separado e exigem que dois profissionais confirmem antes da administração. Este número mostra em quantas vezes essa dupla checagem foi cumprida.

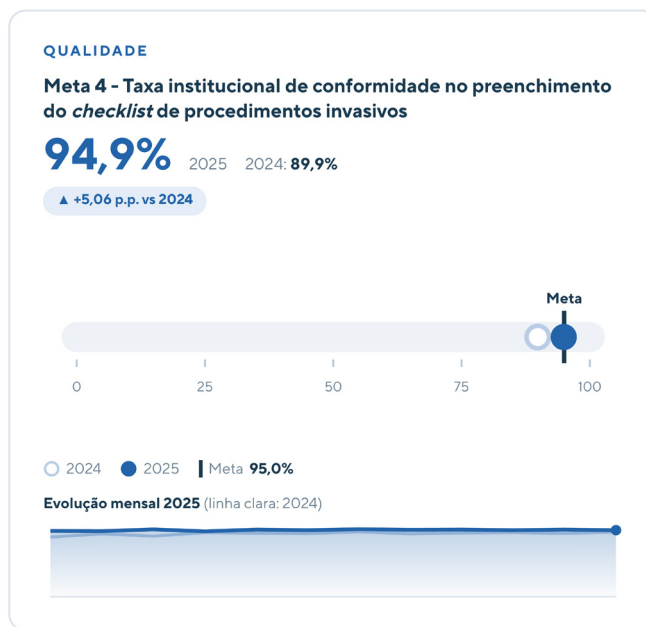
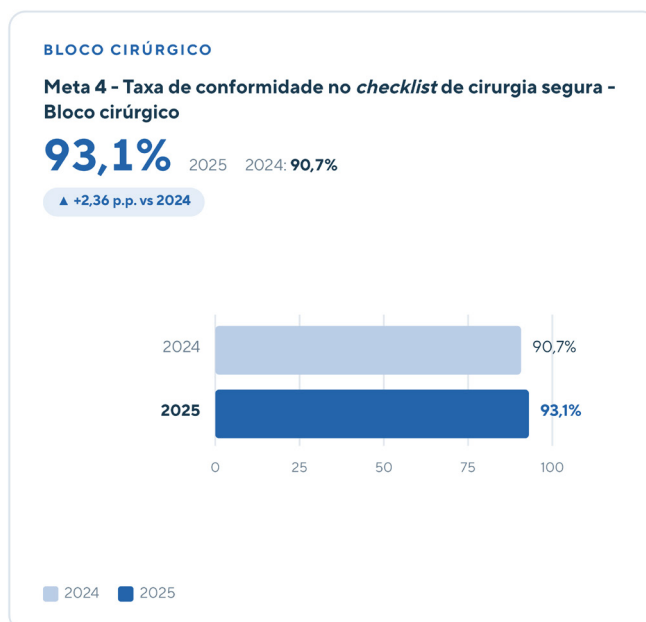
Como interpretar? ↑ quanto maior, melhor



Meta 4: Checklist de procedimentos invasivos e cirurgia segura

Antes de qualquer procedimento invasivo, a equipe para e confere em voz alta: quem é você, o que será feito e em que lado do corpo. Este número mostra quantas cirurgias essa pausa aconteceu de forma completa. São segundos que evitam erros irreversíveis.

Como interpretar? ↑ quanto maior, melhor



Meta 5: Adesão à higiene das mãos (OMS / Anvisa)

A medida mais eficaz contra infecção hospitalar não é um equipamento nem um antibiótico: é lavar as mãos nos cinco momentos definidos pela Organização Mundial da Saúde. Este número vem de observação direta das equipes. Você pode e deve perguntar se alguém higienizou as mãos antes de tocar em você.

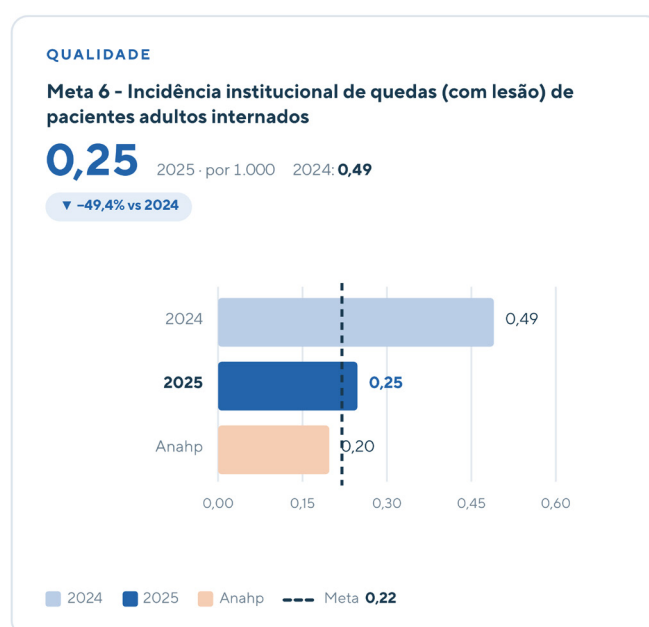
Como interpretar? ↑ quanto maior, melhor



Meta 6: Incidência de quedas (com lesão) em pacientes adultos internados

Levantar-se sozinho para ir ao banheiro depois de dias na cama, com medicação que dá tontura, é um dos momentos de maior risco da internação. Este número mostra quantas quedas resultaram em algum machucado. Grades elevadas, campanha ao alcance e acompanhamento até o banheiro existem por causa dele.

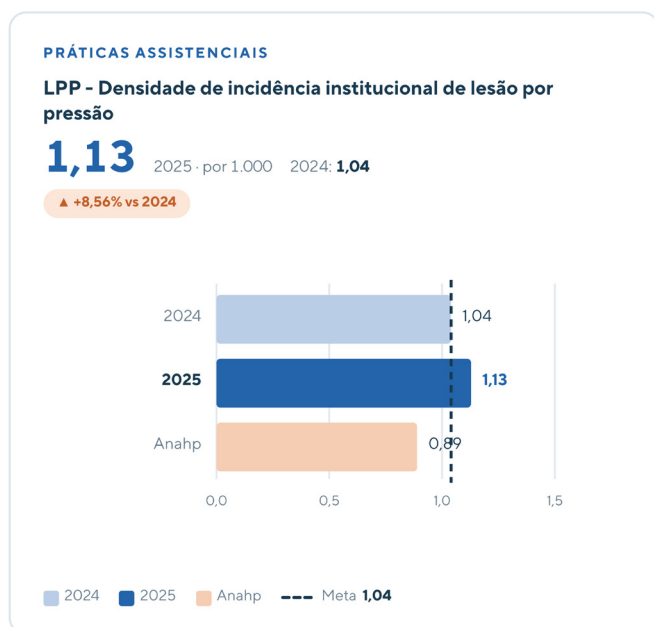
Como interpretar? ↓ quanto menor, melhor



Incidência de Lesão por Pressão (LPP)

Ficar muito tempo na mesma posição pode machucar a pele nos pontos de apoio: calcanhar, quadril, costas. Este número mostra quantas dessas lesões surgiram durante a internação. Elas são, na quase totalidade, evitáveis com mudança de posição, colchão adequado e avaliação diária da pele.

Como interpretar? ↓ quanto menor, melhor



Incidência de obstrução de cateter PICC

O PICC é um cateter longo, usado em tratamentos prolongados, que evita que você seja furado várias vezes por semana. Quando entope, é preciso trocar — e a troca é um procedimento a mais. Este número mostra com que frequência isso aconteceu.

●

Como interpretar? ↓ quanto menor, melhor



Taxa de conciliação medicamentosa na admissão

Na chegada, um profissional levanta tudo o que você já tomava em casa e compara com o que será prescrito aqui, para evitar dose duplicada, interação perigosa ou suspensão acidental de um remédio que você não podia parar. Este número mostra em quantas internações essa checagem foi feita.

Como interpretar? ↑ quanto maior, melhor



Efetivo treinado assistencial

Mostra quanto da nossa equipe assistencial está em dia com os treinamentos obrigatórios de protocolos, segurança e emergência. Procedimento seguro não depende de quem está de plantão naquele dia: depende de toda a equipe ter sido preparada da mesma forma.

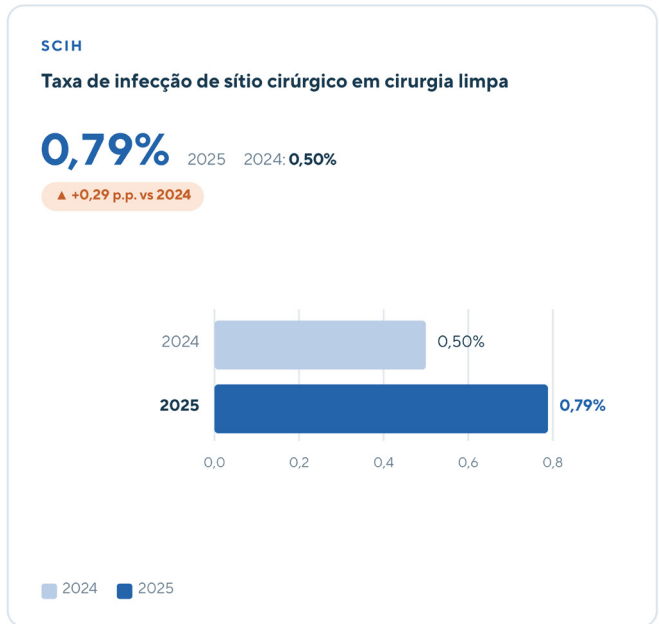
Como interpretar? ↑ quanto maior, melhor



Taxa de infecção de sítio cirúrgico em cirurgia limpa

Cirurgia limpa é aquela sem foco de infecção prévio — e, por isso, aquela em que a infecção não deveria acontecer. Este número mostra quantas vezes ela ocorreu mesmo assim. Ele reflete a esterilização dos materiais, a técnica na sala e o cuidado com o curativo depois.

Como interpretar? ↓ quanto menor, melhor



Adesão à suspensão da terapia antimicrobiana no tempo apropriado

Antibiótico usado por mais tempo do que o necessário não protege mais: agrega efeitos adversos e favorece bactérias resistentes. Este número mostra em quantos casos o tratamento foi encerrado no prazo correto.

Como interpretar? ↑ quanto maior, melhor



Adesão à suspensão da profilaxia cirúrgica no tempo apropriado

O antibiótico preventivo da cirurgia protege durante o procedimento e deve ser interrompido logo depois. Mantê-lo além do tempo não reduz infecção e cria resistência bacteriana. Este número mostra em quantas cirurgias a suspensão ocorreu no momento certo.

Como interpretar? ↑ quanto maior, melhor



Notificação de eventos

Sempre que algo sai do previsto, mesmo sem causar dano, a equipe registra o ocorrido para que seja investigado. Embora pareça contraditório, um número alto de registros é um sinal muito positivo: mostra que os profissionais se sentem seguros e incentivados a relatar. Hospital que não registra ocorrências não é um hospital sem erros: é um hospital que não os procura.

Como interpretar? ↑ quanto maior, melhor



5.2 Serviços diagnósticos e nutrição clínica

Atrasos nas entregas de resultados - Laboratório

Mostra quantos resultados de exame saíram fora do prazo previsto. Esperar por um resultado é uma das partes mais ansiosas de qualquer tratamento — e, quando o exame define a conduta, o atraso não é só desconforto: é tempo de tratamento perdido.

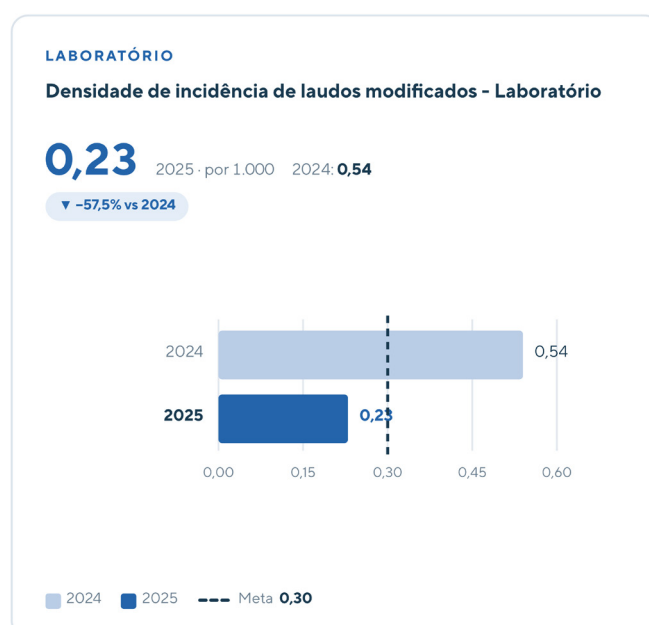
Como interpretar? ↓ quanto menor, melhor



Densidade de incidência de laudos modificados - Laboratório

Mostra quantos laudos precisaram ser corrigidos depois de emitidos. Um laudo revisto significa que uma conduta pode ter sido tomada com base em informação errada. Acompanhar esse número é o que mantém a confiança no primeiro resultado.

Como interpretar? ↓ quanto menor, melhor



Densidade de incidência de recoletas - Laboratório

Mostra quantas vezes foi preciso furar de novo, porque a amostra não serviu. Cada recoleta é uma agulha a mais, um resultado que demora e uma confiança que precisa ser reconstruída.

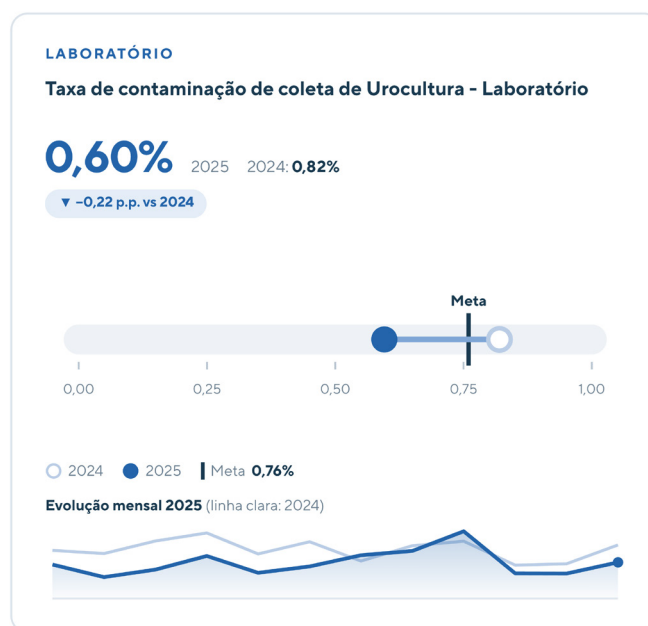
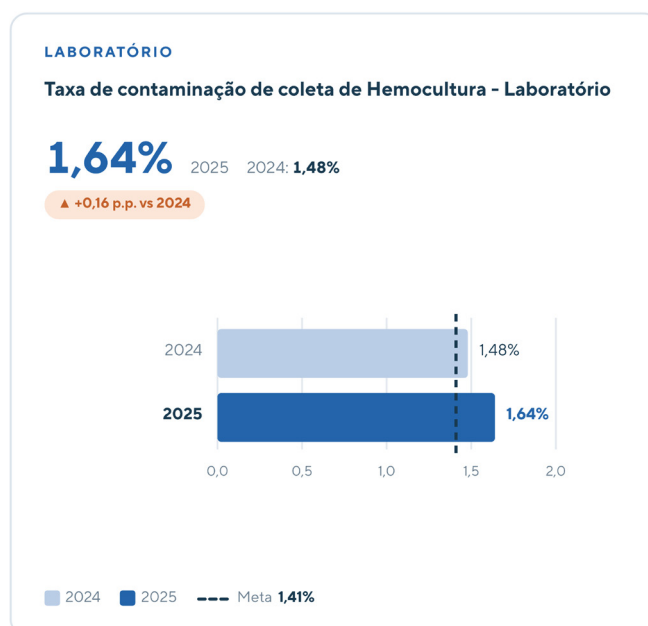
Como interpretar? ↓ quanto menor, melhor



Taxa de contaminação de Urocultura e Hemocultura

Quando a coleta não é perfeitamente estéril, bactérias da pele entram na amostra e o exame acusa uma infecção que não existe – o que pode levar a antibiótico desnecessário. Este número mostra com que frequência isso aconteceu.

Como interpretar? ↓ quanto menor, melhor



Índice de extravasamento por injetora de contraste (Paraíso e UACJ)

Em alguns exames de imagem, um contraste é injetado na veia por uma bomba automática. Se ele escapa para fora do vaso, causa inchaço e dor no braço. Este número mostra quantas vezes isso ocorreu — algo que a avaliação prévia da veia reduz de forma importante.

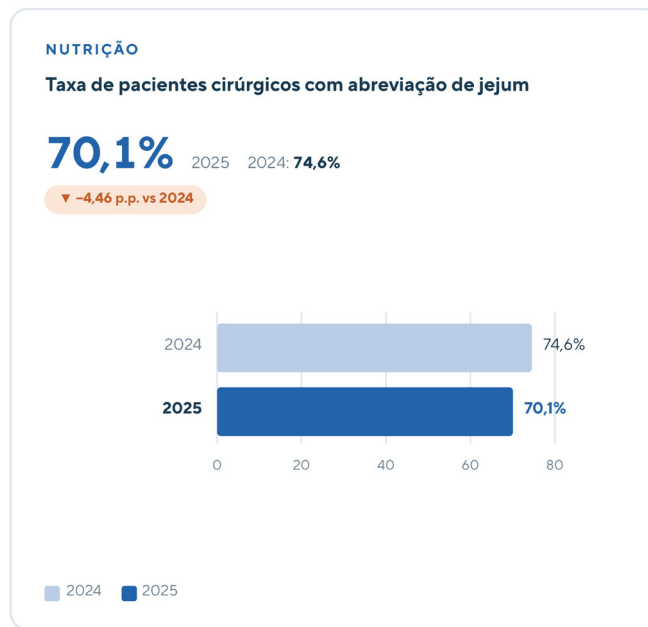
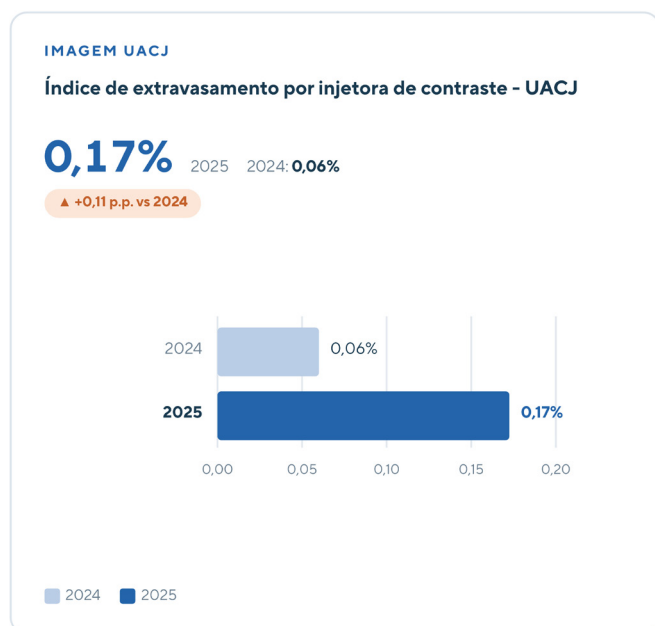
Como interpretar? ↓ quanto menor, melhor



Taxa de pacientes cirúrgicos com abreviação de jejum

Jejum longo de véspera foi substituído por um protocolo em que você toma uma bebida específica poucas horas antes da cirurgia. Este número mostra em quantos pacientes isso foi aplicado. Menos sede, menos fome, menos ansiedade — e recuperação mais rápida depois.

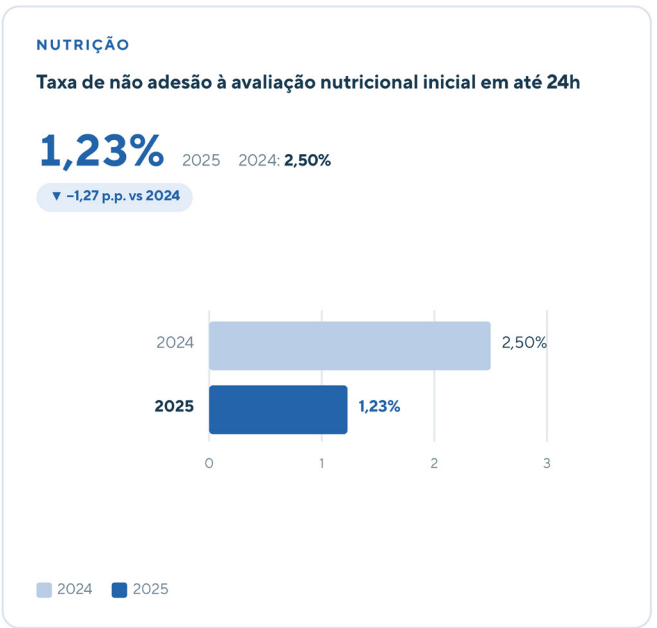
Como interpretar? ↑ quanto maior, melhor



Avaliação e orientação Nutricional (Entrada em 24h e alta)

Nas primeiras 24 horas de internação, um nutricionista avalia o seu estado nutricional; na alta, você recebe um plano alimentar por escrito. Este número mostra em quantas internações as duas etapas aconteceram. Comer bem é parte do processo de cicatrizar bem.

Como interpretar? ↓ quanto menor, melhor

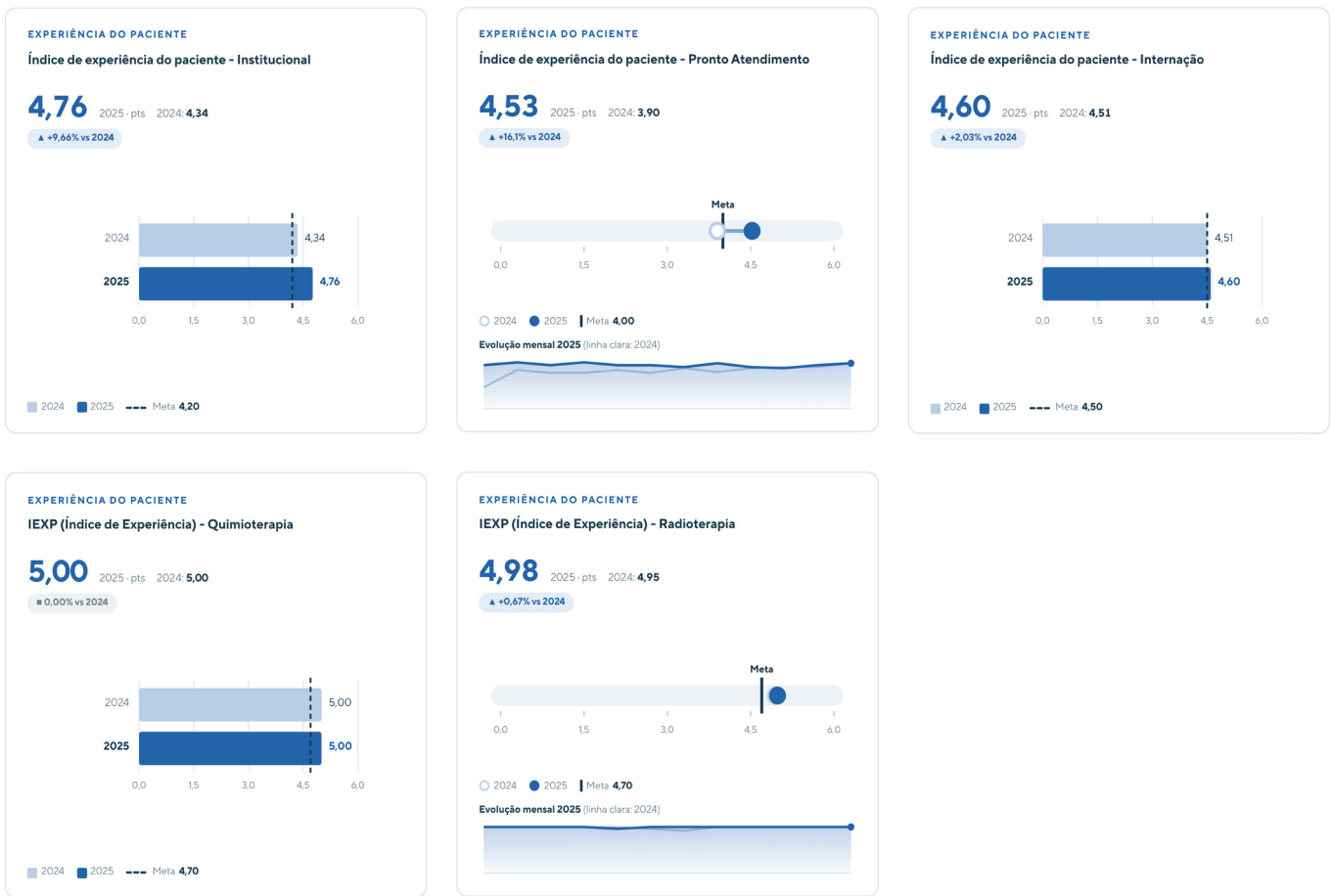


5.3 Avaliação da Experiência do Paciente (IEXP e NPS)

Índice de Experiência do Paciente (IEXP) - Institucional / Internação / PS / Onco / Radio

Vinte e quatro horas depois do atendimento, perguntamos sobre aspectos concretos do seu cuidado: se explicaram de um jeito que deu para entender, se trataram você com cortesia, se o lugar estava limpo, se havia silêncio à noite. As respostas viram uma nota de 1 a 5 estrelas. O capítulo de Experiência Humana no Cuidado apresenta esses resultados em detalhe, inclusive onde ainda ficamos devendo.

Como interpretar? ↑ quanto maior, melhor



Net Promoter Score (NPS) - Institucional e Unidades de Internação

O NPS mede uma coisa só: se você recomendaria o Hcor a alguém que ama. É a pergunta mais difícil que fazemos, porque recomendar um hospital significa confiar nele com a saúde de quem importa. Este número mostra o resultado no conjunto da instituição e na internação.

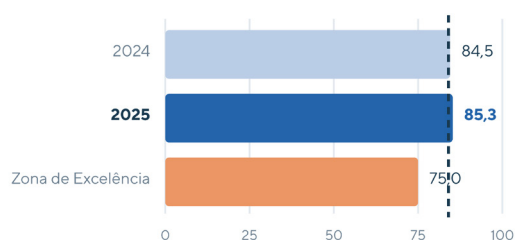
Como interpretar? ↑ quanto maior, melhor

OUVIDORIA

NPS (Net Promoter Score) - Institucional

85,3 2025 - pts 2024: **84,5**

▲ +0,96% vs 2024



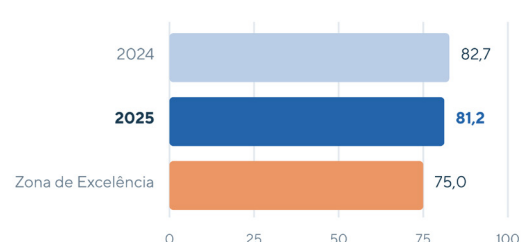
2024 2025 Zona de Excelência --- Meta 84,0

OUVIDORIA

NPS (Net Promoter Score) - Unidade de Internação

81,2 2025 - pts 2024: **82,7**

▼ -1,81% vs 2024

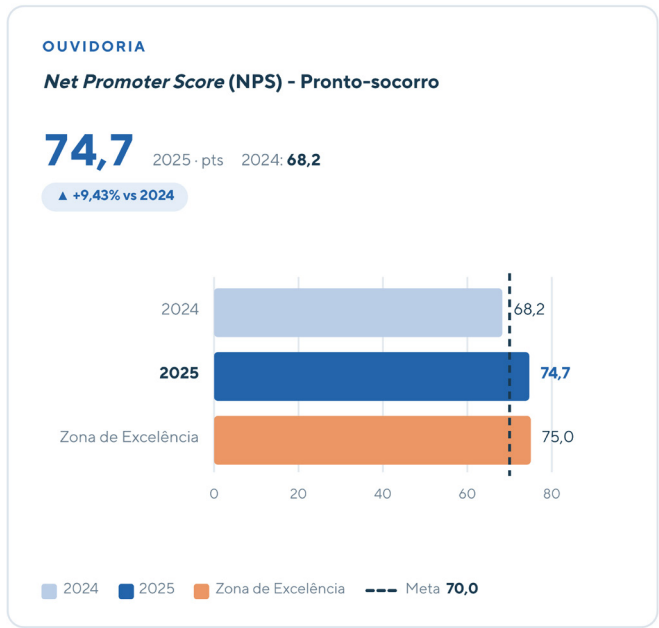
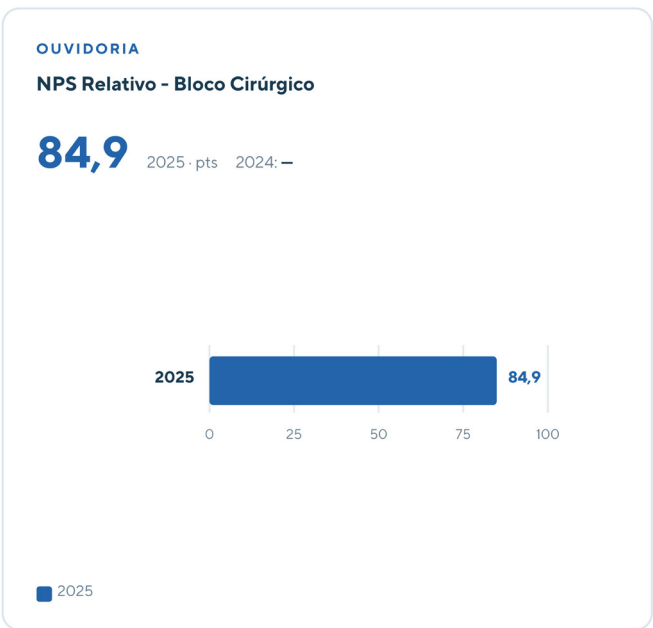


2024 2025 Zona de Excelência

Net Promoter Score (NPS) - Pronto-Socorro e Bloco Cirúrgico

Mostra quantos pacientes recomendariam o Hcor depois de passar pelo pronto-socorro ou por uma cirurgia. São as duas jornadas mais tensas do hospital: uma começa sem aviso, a outra é esperada com ansiedade por semanas.

Como interpretar? ↑ quanto maior, melhor



Net Promoter Score (NPS) - Quimioterapia, Radioterapia e Gastrologia

Nos tratamentos que se repetem por semanas ou meses, o vínculo com a equipe é construído sessão após sessão. Este número mostra quantos desses pacientes recomendariam o Hcor – a avaliação de quem nos conhece melhor do que ninguém.

Como interpretar? ↑ quanto maior, melhor

GASTROLOGIA

NPS (Net Promoter Score) - Gastrologia

80,1 2025 · pts 2024: **84,9**

▼ -5,60% vs 2024



○ 2024 ● 2025 ◆ Zona de Excelência 75,0

Evolução mensal 2025 (linha clara: 2024)

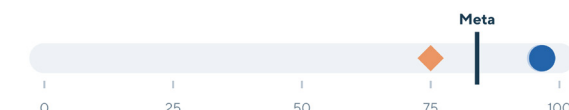


OUVIDORIA

NPS (Net Promoter Score) - Radioterapia

96,6 2025 · pts 2024: **96,3**

▲ +0,32% vs 2024



○ 2024 ● 2025 | Meta 84,0 ◆ Zona de Excelência 75,0

Evolução mensal 2025 (linha clara: 2024)

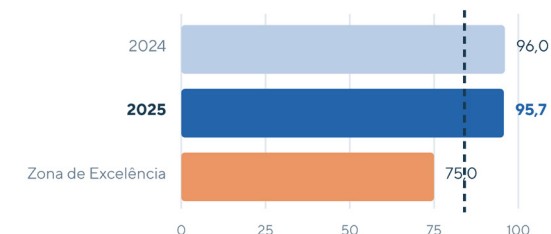


OUVIDORIA

Net Promoter Score (NPS) - Quimioterapia

95,7 2025 · pts 2024: **96,0**

▼ -0,29% vs 2024

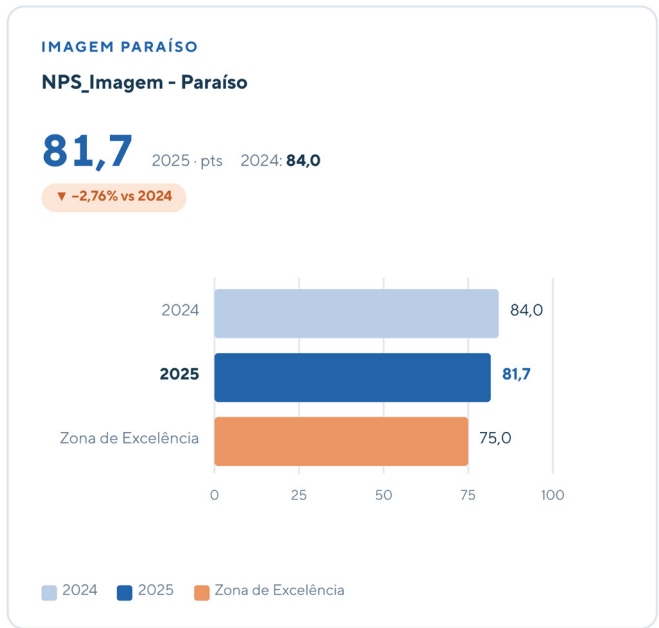
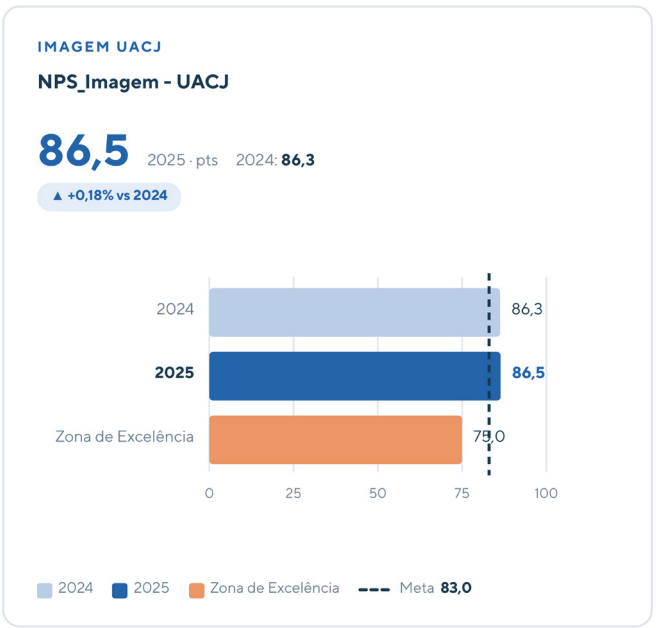
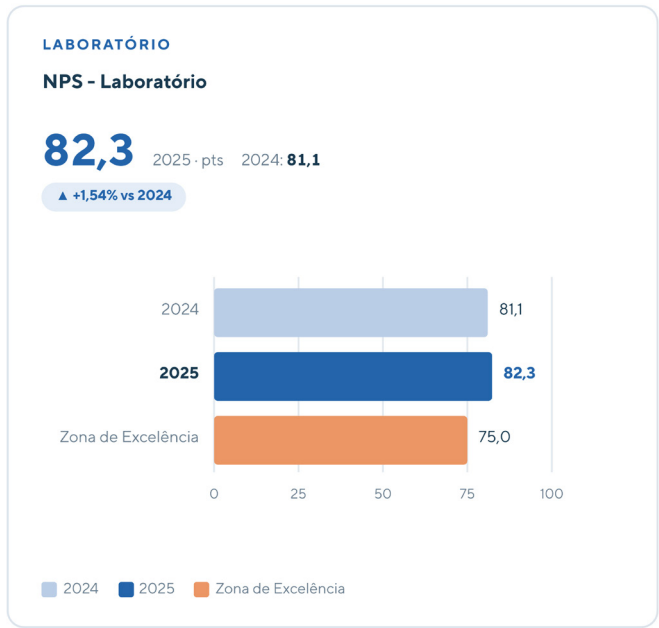


■ 2024 ■ 2025 ■ Zona de Excelência --- Meta 84,0

Net Promoter Score (NPS) - Exames de Imagem (Paraíso / UACJ) e Laboratório

Mostra quantas pessoas recomendariam nossos serviços de diagnóstico. São atendimentos curtos, em que tudo se decide em detalhes: a pontualidade, a orientação antes do exame, a delicadeza na coleta.

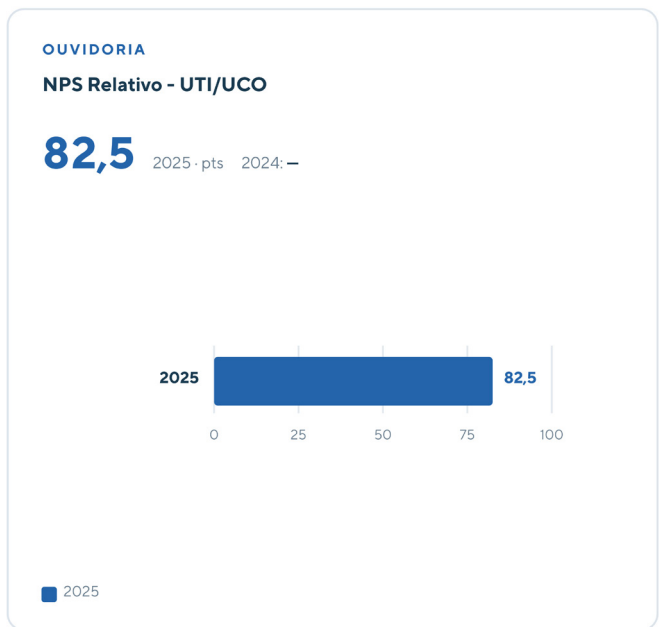
Como interpretar? ↑ quanto maior, melhor

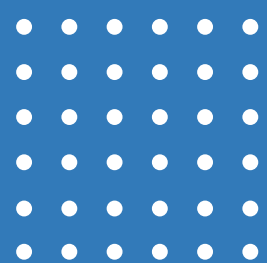


Net Promoter Score (NPS) - Terapia Intensiva (UTI / UCO)

Na UTI, quem responde é frequentemente a família. O que mais pesa nessa avaliação não é o equipamento: é ter recebido notícias com clareza, em horários previsíveis, e ter sido tratado como parte do cuidado — e não como visita.

Como interpretar? ↑ quanto maior, melhor





Experiência humana no cuidado em saúde no Hcor



Experiência: por que importa?

Desde 2021, o Hcor se propõe a publicizar informações sobre o cuidado fornecido aos pacientes, por meio de relatórios como o Relatório Anual de Sustentabilidade e, mais recentemente, o Mapa de Valor. E por que isso importa?

O paciente contemporâneo, chamado de paciente da Era Digital ou paciente 4.0, é diferente da figura do século XX. No século XXI, o paciente chega informado, conectado e capaz de avaliar e comparar os diferentes serviços de saúde. Suas expectativas não se moldam apenas pela competência clínica e pela qualidade do cuidado assistencial. Padrões de agilidade, transparência e personalização, que ele experimenta em todos os outros serviços da sua vida, passam a ser componentes da avaliação da entrega do cuidado em saúde.

Isso reposiciona uma pergunta antiga. Durante décadas, a qualidade em saúde foi medida quase exclusivamente pelo que acontecia com o corpo do paciente e sem sua participação direta. Hoje sabemos que ela é inseparável da forma como o cuidado é **vivido e relatado**, porque é essa vivência que sustenta a adesão ao tratamento, a confiança na equipe e as decisões de saúde que virão depois.

Experiência é o que se vive e o que se conta sobre o que foi vivido.

Cuidar da experiência é reconhecer que o cuidado acontece no encontro entre pessoas e que a individualidade de quem recebe o cuidado constitui um indicador tão vital quanto os desfechos clínicos.

Em 2021, “assegurar uma experiência única ao paciente em toda a sua jornada” entrou no mapa estratégico do Hcor. Em 2025, **178.394 pessoas** vivenciaram nosso cuidado. Recebemos **78.129 respostas** às nossas pesquisas de satisfação e experiência, que nos disseram **como ele aconteceu**, e **25.979 delas traziam relatos escritos com as próprias palavras**. Este capítulo presta contas do que fizemos com essas respostas, incluindo os desafios aos quais elas nos impulsionaram.

Experiência e valor em saúde

O Beryl Institute define experiência do paciente como **“a soma de todas as interações, moldadas pela cultura de uma organização, que influenciam as percepções do paciente ao longo do atendimento”**¹.

Em 2021², os mesmos autores propuseram ampliar o conceito para **Experiência Humana no Cuidado em Saúde**, reconhecendo que a compreensão da experiência do paciente, ainda que central, está diretamente relacionada às experiências dos familiares/acompanhantes, da força de trabalho e de todo o ecossistema da saúde. Desde a criação do Escritório de Experiência do Hcor, no mesmo ano, é esse o conceito de experiência que utilizamos.



Figura 1. Quadro do conceito de Experiência Humana no Cuidado em Saúde.

Disponível em: <https://theberylinsitute.org/defining-patient-experience/>

O modelo articula quatro fontes que se sobrepõem: paciente e família; força de trabalho; organização; e comunidade. O impacto integrado inclui melhores desfechos clínicos, maior confiabilidade dos processos, redução de custo evitável e fortalecimento da confiança pública.

É aqui que **experiência e valor em saúde** se encontram. A equação de valor pondera resultado clínico e experiência vivida em relação ao custo total da jornada. Experiência não é o denominador simpático dessa conta: é parte do numerador. Um tratamento tecnicamente correto que o paciente não compreende, ao qual não adere ou que não sustenta em casa entrega menos valor do que aparenta.

1 - WOLF, Jason A.; NIEDERHAUSER, Victoria; MARSHBURN, Dianne; LAVELA, Sherri L. Defining Patient Experience. Patient Experience Journal, v. 1, n. 1, p. 7-19, 2014.

2 - WOLF, Jason A. et al. Reexamining "Defining Patient Experience": The human experience in healthcare. Patient Experience Journal, v. 8, n. 1, p. 29-34, 2021.

Uma distinção sustenta todo o restante deste capítulo: satisfação mede se a expectativa foi atendida. Experiência abrange o contínuo do cuidado e, embora seja subjetiva por natureza, pode ser medida com rigor metodológico, gerando ação sobre processos.

Recentemente, Wolf e colaboradores³ sintetizaram os benefícios estratégicos de investir na experiência humana do cuidado em saúde: desfechos de alta qualidade para os pacientes, ambiente positivo para os profissionais que atuam no dia a dia e fortalecimento da confiança das comunidades atendidas. Esse investimento é um fator determinante para a viabilidade financeira e a sustentabilidade operacional dos serviços de saúde, além de impulsionar a qualidade dos resultados, a segurança e o engajamento da força de trabalho.

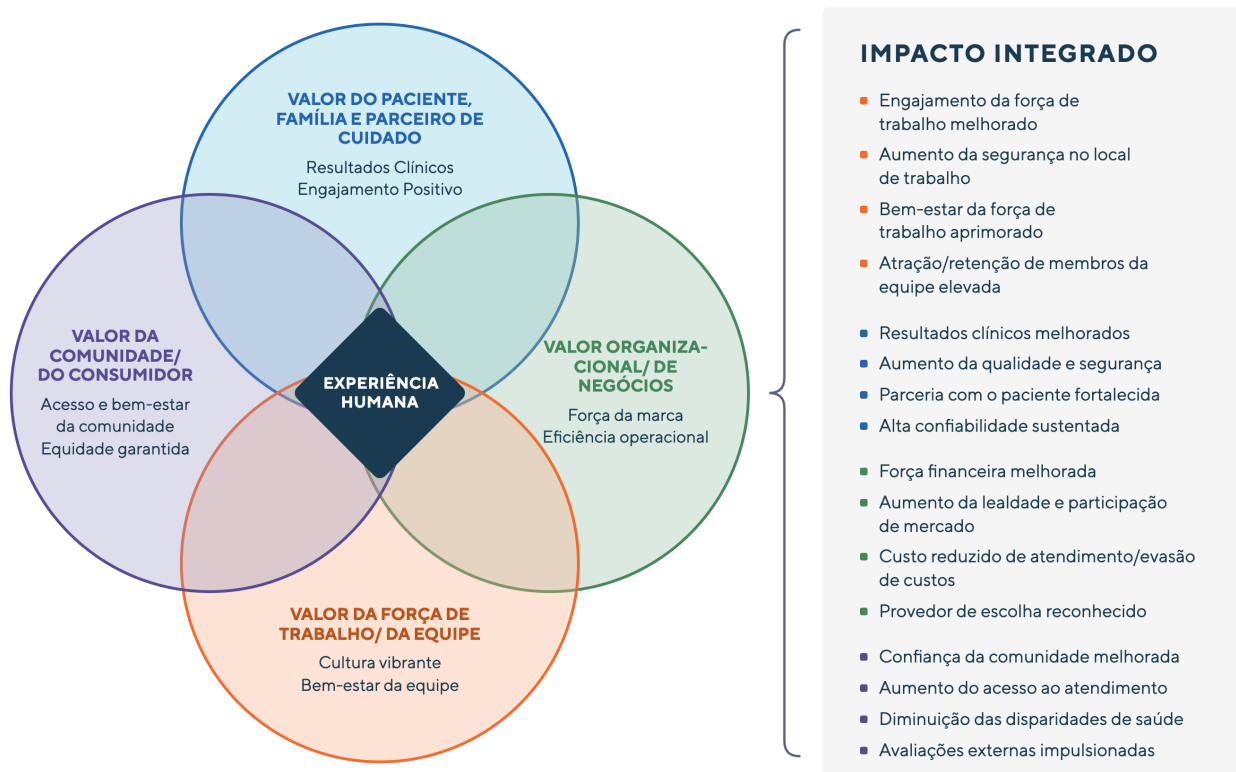


Figura 2. Quadro de Valor associado à Experiência Humana no Cuidado em Saúde.

Adaptado de: <https://pxjournal.org/cgi/viewcontent.cgi?article=1938&context=journal>

3 - WOLF, J. A.; BHALLA, V.; CARLSON, B.; CARRON, J.; DIXON, L.; OEHLERT, J. K.; OLIVER, B. J. Investing in the Bottom Line: The Value Case for Improving Human Experience in Healthcare. *Patient Experience Journal*, v. 11, n. 1, p. 14-20. 2024. doi: 10.35680/2372-0247:1938

É por isso que este capítulo não se lê sozinho. Os desfechos relatados pelos próprios pacientes, apresentados nas páginas anteriores deste Mapa de Valor, e os indicadores de experiência reunidos aqui medem faces complementares da mesma entrega: o que o tratamento produziu e como ele foi vivido.

Um resultado clínico excelente que o paciente não compreendeu ou não sustentou em casa, mas associou a uma passagem difícil entrega menos valor do que os números clínicos sozinhos sugerem. Ler as duas partes em conjunto é o que permite dizer, com honestidade, quanto valor o Hcor gerou em 2025.

No Hcor, entendemos que cuidar da experiência é um compromisso genuíno e integrado ao nosso propósito – cuidar das pessoas e fortalecer a saúde – e que se concretiza em cada interação por meio dos nossos rituais de atendimento.



Escritório de Experiência Hcor: como somos

O Escritório de Experiência, criado em 2021, tem três atribuições:

- ✓ definir e monitorar indicadores;
- ✓ difundir os princípios da experiência humana, atuando como guardião da tríade pessoas, processos e ambientes e;
- ✓ contribuir com projetos de melhoria nas diferentes áreas.

Modelo de Atuação

Escritório de Experiência Humana no Cuidado em Saúde

PROPÓSITO

Gerar conexões que facilitem e contribuam para que **cada ser humano usufrua de vida plena**, respeitando suas melhores condições físicas, emocionais e espirituais.

DIRECIONADORES ESTRATÉGICOS

Segurança e qualidade no cuidado

Experiências únicas de cuidado

Inovação e geração de valor

EIXOS DE ATUAÇÃO

PROCESSOS PESSOAS



PESSOAS

- Liderança, responsabilidade e governança
- Cultura e experiência da equipe
- Parcerias colaborativas

PROCESSOS

- Medição, feedback e resposta
- Informação e comunicação
- Inovação e tecnologia

AMBIENTES

- Ambiente físico: arquitetura, wayfinding, acústica
- Ambiente digital: App, Concierge, automação
- Ambiente humano: hospitalidade e acolhimento

ÁREAS DE INTERAÇÃO

Assistencial

Médicos

Enfermagem

Operações

Ouvidoria

Comercial

Marketing

TI

Facilities

Obras

Financeiro

Ensino

D.O.

Figura 3. Modelo de atuação do Escritório de Experiência Hcor

O Escritório não executa experiência isoladamente, o que seria uma contradição em termos: ele reúne lideranças e colaboradores de múltiplos setores em encontros periódicos e sustenta **o método, a medida e a memória**. A aplicação prática pertence a quem opera cada ponto da jornada.

Em 2025, essa lógica se materializou em escala de treinamentos e capacitações: **6.305 participações** em treinamentos com foco em experiência; 3.396 no EaD dos 3Cs do Cuidado; 1.627 no Integra+; e 1.282 no Workshop Nossa Essência, que alcançou **2.435 profissionais de saúde** e **3.870 do corpo administrativo**.

Processos: o que medimos e o que descobrimos

A compreensão da satisfação e da experiência de nossos usuários é realizada por meio de análises quantitativas e qualitativas de nossas pesquisas, e do monitoramento de nossas redes sociais e portais do consumidor.

Quadro 1. Como medimos a experiência de nossos usuários

Como medimos a experiência dos usuários: nossa pesquisa de satisfação e experiência	
Quem recebe	<p>Usuários do pronto-socorro, medicina diagnóstica, consultórios e unidade de internação recebem a pesquisa por e-mail 24h após o atendimento.</p> <p>Pacientes que passaram por UTI, UCO ou Bloco Cirúrgico respondem perguntas adicionais sobre essas unidades junto com a pesquisa da Unidade de Internação.</p> <p>Usuário da Quimioterapia, Radioterapia, Hemodiálise e Check-up respondem às pesquisas via tablet.</p>

Como medimos a experiência dos usuários: nossa pesquisa de satisfação e experiência

Como analisamos as respostas

Net Promoter Score (NPS): métrica utilizada para medir a lealdade e satisfação dos clientes em relação a uma empresa, produto ou serviço. É calculado a partir da diferença entre o percentual de promotores (notas ≥ 9) e detratores (notas ≤ 6) para a questão “Em uma escala de 0 a 10, o quanto você recomenda o Hcor para um amigo ou familiar?”
As notas de parâmetro são:

- NPS Excelente, de 75 a 100;
- NPS Muito bom, de 50 a 74;
- NPS Razoável, de 0 a 49.

Índice de Experiência (IEXP): medida específica e complementar para compreensão das experiências de nossos usuários, adotando questões adaptadas do *Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (HCAHPS)*, *Emergency Department Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (EDCAHPS)* e *Outpatient and Ambulatory Surgery Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (OASCAHPS)*⁴.

Foram adotadas questões relacionadas à comunicação com enfermagem, comunicação com médicos, orientação sobre medicações recebidas, limpeza, orientações sobre alta, atendimento e silêncio, além da questão já existente sobre a recomendação (NPS), de acordo com a jornada vivenciada.

Foi adotada a metodologia de avaliação dos resultados por estrelas (*star rating*), introduzida pelo CMS em 2015⁵. Essa metodologia foi criada para facilitar a compreensão dos resultados da pesquisa pelos consumidores, apresentando-os em um formato simples e familiar (estrelas, de 1 a 5). As respostas são convertidas em scores de 0 a 100 e classificadas de 1 a 5 estrelas. O Índice de Experiência (IEXP) consiste na média do número de estrelas conquistadas em cada quesito.

Análise de sentimentos: com suporte da Inteligência Artificial, analisamos as manifestações escritas enviadas pelos usuários em nossas pesquisas, classificando-as em positivas, negativas ou neutras e transformando milhares de opiniões em dados organizados sobre onde estamos acertando e sobre o que podemos melhorar.

4 - Esses instrumentos, bem como outras versões ajustadas do Consumer Assessment of Healthcare Providers & Systems (CAHPS), estão disponíveis em <https://www.cms.gov/data-research/research/consumer-assessment-healthcare-providers-systems>

5 - A metodologia de cálculo da avaliação por estrelas está disponível no site oficial do instrumento: <https://hcahpsonline.org/en/hcahps-star-ratings/>

Duas ressalvas acompanham estes números. A taxa de resposta das pesquisas por e-mail está entre 13% e 17% – descrevemos a experiência de quem escolheu responder, não a de todos que foram atendidos. E, em 2025, três jornadas entraram na medição (Medicina Diagnóstica, Unidades Críticas e Hemodiálise), junto com duas dimensões novas na Unidade de Internação: Atendimento e Silêncio.

Em 2025, recebemos **78.129 respostas** à pesquisa. **Medicina diagnóstica e consultórios somam 87,5%** das respostas. **Internação e pronto-socorro** respondem juntos por **11,3%**.

Tabela 1. Distribuição das respostas de acordo com a jornada

Porta de entrada	Respostas	% da base
Medicina Diagnóstica / Exames	48.537	62,1%
Consultórios	19.843	25,4%
Pronto-Socorro	4.947	6,3%
Internação	3.931	5,0%
Quimioterapia	553	0,7%
Radioterapia	318	0,4%
Total	78.129	100,0%

O NPS institucional de 2025 foi **85,3**, dentro da faixa de excelência, **com 88,8% de promotores, 7,7% de neutros e 3,5% de detratores.**

Jornada	NPS
Pronto-socorro	75,1
Medicina Diagnóstica	84,2
Consultórios	90,8
Internação	80,7
Quimioterapia	94,6
Radioterapia	96,9
Hcor – total	85,3

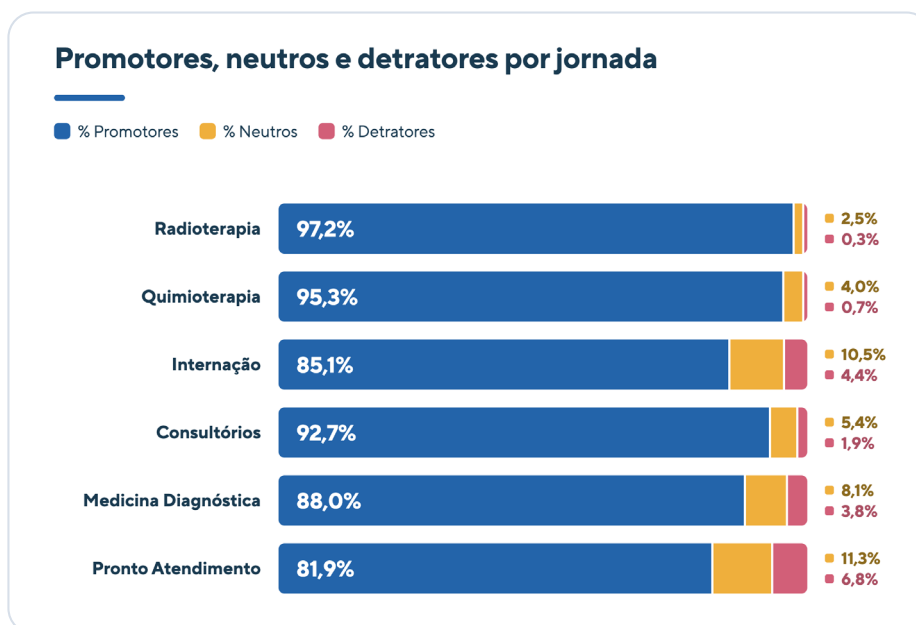


Figura 4. Distribuição de promotores, neutros e detratores por jornada

Em 2025, o Índice de Experiência do Hcor (IEXP) consolidou-se em 4,76 – 5 estrelas na classificação final pela metodologia de *star rating*, um crescimento de 8,4% com relação ao ano anterior⁶.

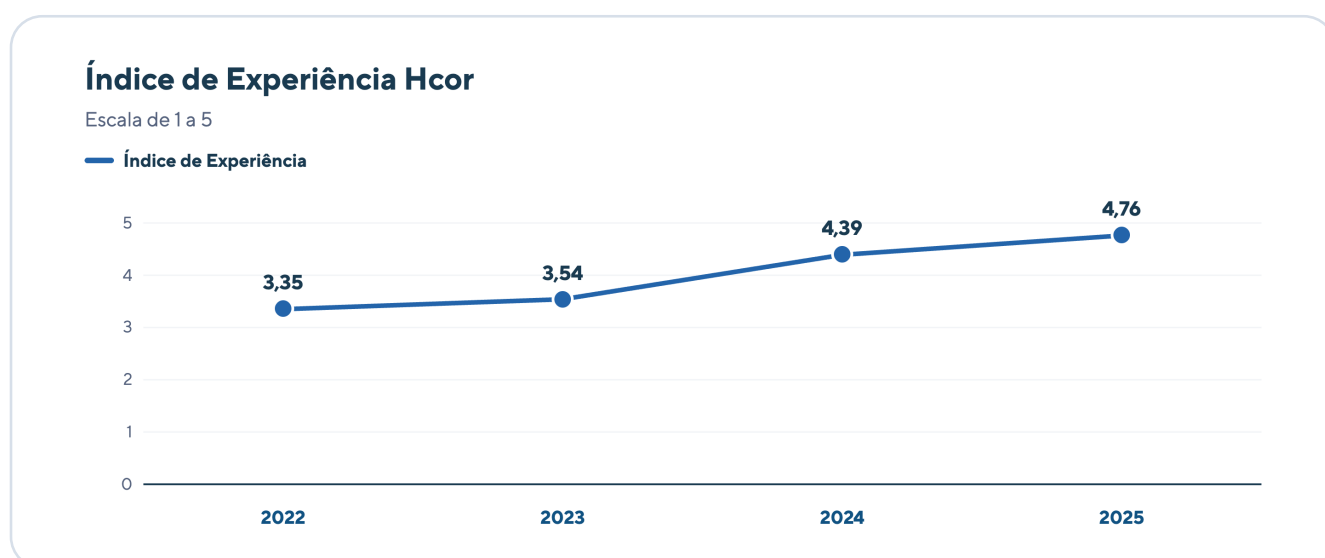


Figura 5. Evolução histórica do Índice de Experiência Hcor

6 - Índice de Experiência Hcor anual é calculado a partir dos scores mensais ponderados pelo número de respondentes, com média aritmética dos meses do período.

Duas observações qualificam essa comparação. A entrada da Medicina Diagnóstica, das Unidades Críticas e da Hemodiálise na medição, em 2025, alterou a composição da base de respondentes, de modo que o resultado consolidado de 2025 descreve um conjunto de serviços mais amplo do que o de 2024. Considerando apenas as jornadas medidas nos dois anos, o crescimento seria de 6,9%.

É importante ressaltar que o IEXP é calculado sobre as jornadas cujos questionários são baseados no sistema CAHPS, e os Consultórios não entram nesse indicador.

Na análise dos quesitos avaliados, a comunicação com médicos e enfermeiros foi o item mais bem avaliado pelos respondentes, e 6 dos 8 quesitos alcançaram 5 estrelas.

Tabela 3. Pontuação (score) anual e classificação em estrelas dos quesitos de experiência (sistema CAHPS)

Dimensão	Score anual 2025	Estrelas do score anual
Comunicação – enfermeiros	97,8	★★★★★
Comunicação – médicos	97,3	★★★★★
Limpeza	96,6	★★★★★
Orientação sobre medicação	91,0	★★★★★
Orientação de alta	90,2	★★★★★
Recomendação	93,7	★★★★★
Silêncio	85,9	★★★★★
Atendimento	94,8	★★★★★

Quando acompanhamos os resultados por porta, o **pronto-socorro** foi a jornada de maior avanço **em relação a 2024**, com crescimento de 11,3%.

Tabela 4. Resultado do Índice de Experiência (IEXP) por Jornada. Medicina Diagnóstica, Unidades Críticas (UTI/UCO) e Hemodiálise tiveram o início de sua mensuração em 2025

Jornada	2024	2025
Pronto-socorro	4,08	4,54
Unidade de Internação	4,53	4,53
Radioterapia	4,96	4,98
Quimioterapia	4,93	4,88
Medicina diagnóstica	—	5,00
Unidades críticas	—	3,77
Hemodiálise	—	4,65

Quando olhamos para o que nossos usuários nos escrevem, **33,3%** dos respondentes deixaram manifestação escrita: quase 26 mil respostas. A taxa varia com o vínculo: 26,9% nos Consultórios, 51,3% na Internação, 60,4% na Quimioterapia. Quanto mais longa a jornada, mais as pessoas escrevem.



Figura 6. % respondentes que deixaram manifestações escritas⁷

7 - Dados das Unidades Críticas foram incorporados à análise da Internação. Hemodiálise não apresentou manifestações escritas.

Na análise de sentimentos, 53,7% das manifestações foram classificadas como positivas, 31,3% negativas e 14,9% neutras.

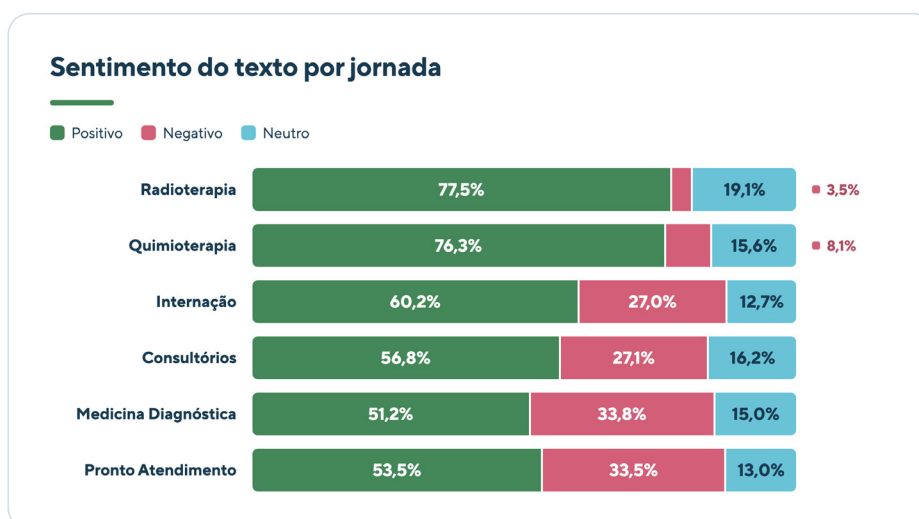


Figura 7. Análise de Sentimento nas manifestações por texto de acordo com cada jornada⁸

Entre os comentários positivos, os temas mais citados são acolhimento da equipe (26,4%), comunicação e competência médica (23,4%) e qualidade dos exames (18,1%). **A força mais reconhecida é relacional, não técnica.**

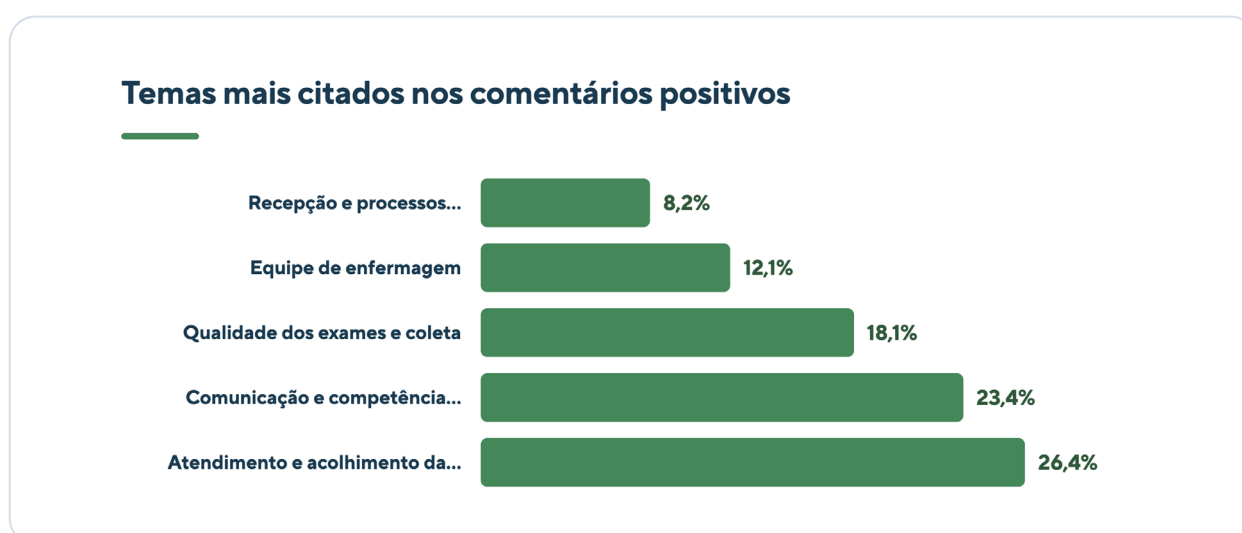


Figura 8. Temas mais citados nos comentários positivos

8 - Dados das Unidades Críticas foram incorporados à análise da Internação. Hemodiálise não apresentou manifestações escritas.

Entre os negativos, a concentração é nítida: quatro dos cinco temas são de fluxo (marcar, esperar, fazer, receber o resultado). O estacionamento aparece em uma a cada cinco críticas e está presente ao longo de todas as jornadas.

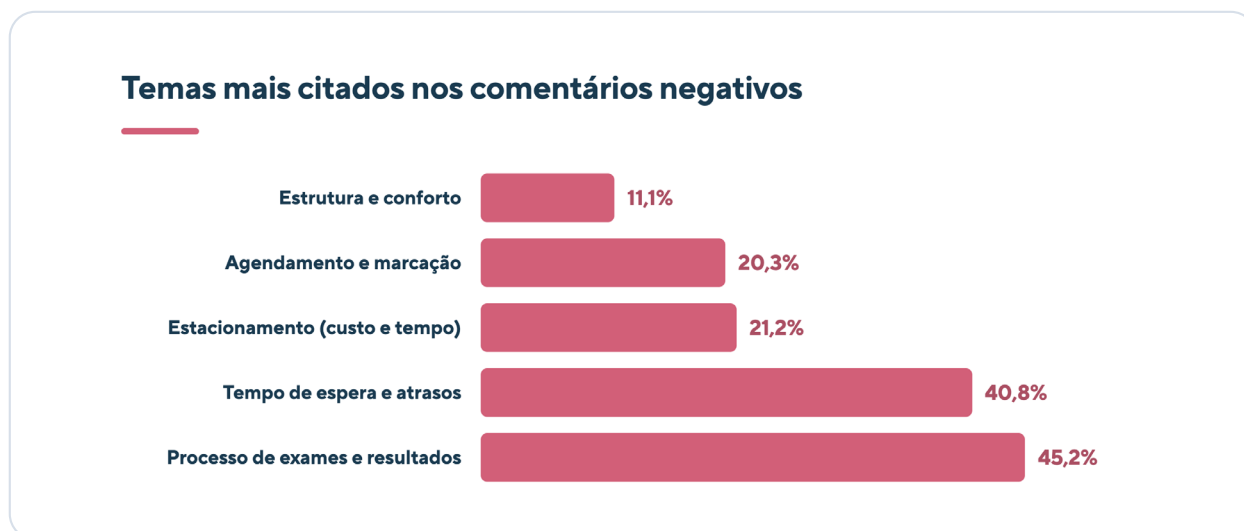


Figura 9. Temas mais citados nos comentários negativos

O que os dados ensinaram

Na comparação entre os respondentes que avaliaram negativamente cada dimensão e aqueles que a avaliaram positivamente:

- ✓ **Na internação**, entre quem avaliou negativamente a **comunicação com a enfermagem**, 70% foram detratores — cerca de 31 vezes a proporção observada entre quem avaliou positivamente. Para a **comunicação médica**, a proporção foi 22 vezes superior; para a **orientação sobre medicação**, 18 vezes superior.
- ✓ A **limpeza** mudou de patamar. Análises anteriores indicavam que ela gerava neutralidade, e não detração. Em 2025, essa tendência não se confirma: entre quem a avaliou **negativamente na internação**, 20,5% foram detratores — cerca de 18 vezes a proporção do grupo positivo.
- ✓ No **pronto-socorro**, o fator mais associado à detração não é a comunicação em geral, mas a **explicação sobre os exames realizados**: entre quem respondeu não tê-la recebido, 59,5% foram detratores. O achado converge com o tema mais citado nos comentários negativos.

- ✓ **A idade importa; o sexo quase não.** No **pronto-socorro**, o NPS varia de 57,8 entre menores de 30 anos a 82,3 na faixa dos 65 aos 79 anos, voltando a cair depois dos 80 anos. Entre mulheres e homens, a diferença é de cerca de 3 pontos.
- ✓ **Perfil de quem sai insatisfeito:** 47% dos detratores da internação registraram **falha explícita de comunicação**, contra 2,5% dos promotores. No pronto-socorro, 64% contra 4,6%.

O que estamos fazendo

O silêncio é a nossa pior avaliação: ruído e privação de sono estão entre os maiores estressores de uma internação, e a arquitetura sozinha não resolveu o problema.

O que estamos fazendo: revisão da sinalização incentivando o silêncio em áreas comuns; redesenho de fluxos para atenuação acústica, principalmente no período noturno; revisão de alarmes, campainhas e rotinas de madrugada; implementação de medição de decibéis por unidade; score de silêncio na análise crítica mensal das lideranças.

A experiência em UTI e UCO está abaixo do resto da casa: 3,8 estrelas. A medição por questões complementares começou em 2025 e cobre sete meses, com base em 150 respondentes - retrato parcial, publicado assim mesmo.

O que estamos fazendo: rodas de conversa com familiares da UTI Adulto e da UCO; reuniões mensais com lideranças da área para análise crítica de indicadores; projeto de *onboarding* do paciente da UTI Pós-Operatória (abordagem proativa de pacientes cirúrgicos que irão passar pela unidade, esclarecendo dúvidas e rotinas).

Quem nos corrige

Números indicam onde dói; não dizem porquê. Desde 2022, o **Conselho Consultivo de Pacientes e Familiares (CCPF)** reúne mensalmente usuários voluntários e profissionais da instituição. A escuta qualitativa é complementada por entrevistas em profundidade, *shadowing* e observação direta das jornadas.

O 4º ciclo (ago/25 a jul/26) reuniu **13 conselheiros** (7 pacientes e 6 familiares) em 11 encontros, envolvendo cerca de 30 profissionais de aproximadamente 25 áreas. A satisfação média dos conselheiros com os encontros foi de 97,8%.

Quatro eixos guiaram o ciclo:

- ✓ jornada do pronto-socorro;
- ✓ acesso a resultados de exames;
- ✓ comunicação médica;
- ✓ transparência nas comunicações financeiras.

Das 44 ações mapeadas, 13 foram executadas (30%), 16 estão em desenvolvimento (36%), 8 não foram iniciadas (18%) e 7 foram inviabilizadas com justificativa técnica (16%). Ao todo, **66% das ações estão em movimento ativo.**

O eixo de comunicação médica partiu de um dado incômodo: mais de **850 manifestações sobre comunicação e comportamento médico, registradas pela Ouvidoria entre fev/25 e mar/26**, concentradas em atendimentos percebidos como frios ou sem escuta, rispidez, falta de esclarecimento e informações divergentes. É a mesma lacuna que a pesquisa quantitativa já apontava, identificada por um instrumento independente.

A) Entregas concretas:

- ✓ contratação de dois gestores de fluxo para o Pronto-Socorro, que colaboram na identificação e superação de gargalos na jornada;
- ✓ novo layout do App Hcor, com a navegação de resultados de exames codesenhada pelos conselheiros;
- ✓ display com cardápio no café-cortesia, resolvendo em poucos meses uma fila apontada em outubro de 2025;
- ✓ melhorias na sinalização do pronto-socorro (toaletes, proibição de fumo) e no posicionamento de bebedouros, a partir da identificação de necessidades especiais de perfis de pacientes (acessibilidade).

B) O que segue em mudança:

- ✓ Implementação de painéis digitais com tempo previsto de espera no pronto-socorro;
- ✓ Agendamento, notificação e rastreio da entrega de exames em domicílio.

C) O que ainda não está bom

- ✓ **Nossos documentos financeiros não são claros.** Aplicando um checklist estruturado, os conselheiros deram validação de 76% ao novo Termo de Admissão e 65% ao Comunicado de Despesas. **O que estamos fazendo:** revisão do Termo de Admissão e do Comunicado de Despesas e nova rodada de validação; meta de 85% de validação para implementação.
- ✓ **A comunicação médica concentra as queixas.** **O que estamos fazendo:** revisão de cartilhas, manuais e termos para esclarecer os papéis dos cinco perfis médicos ao longo da jornada – emergencista, intensivista, responsável, especialistas e residentes; treinamentos comportamentais com foco em comunicação clara e humanizada.

Aproveitamos, aqui, para agradecer aos conselheiros deste ciclo, que dedicaram generosamente parte do seu tempo para construir um Hcor melhor.



Pessoas: nossas Boas Ondas

A área de Hospitalidade, instituída no Hcor em 2022, tem como objetivo apoiar o cuidado proporcionando bem-estar físico e emocional aos pacientes e familiares por meio da antecipação de necessidades, valorização da individualidade e favorecimento de conexões genuínas entre pacientes, familiares e equipes.

Todas as ações são pensadas para gerar impacto positivo mensurável e reforçar nosso compromisso com a humanização do cuidado. As experiências únicas de cuidado estão incluídas em quatro eixos de iniciativas.



Figura 10. Quadro ilustrativo dos eixos de atuação da Hospitalidade Hcor

Em 2025, as ações de encantamento alcançaram **593 pacientes**, além de 297 horas de musicoterapia junto a pacientes internados e em cuidados paliativos. As frentes de maior alcance foram as serenatas nos corredores (176 pacientes), as celebrações de aniversário no leito (162), as apresentações musicais ao leito (126) e a terapia assistida por animais (103).

Tabela 5. Principais ações da hospitalidade, pacientes impactados e feedbacks recebidos

Nome da ação	Objetivo	Pacientes impactados	Fala espontânea
Músicos CCB	Levar conforto, serenidade e esperança por meio de apresentações musicais no leito.	126	“Grande valor e emoção para os pacientes, dando esperança e paz para todos.”
Patas Therapeutas	Promover alegria, afeto, descontração e redução da ansiedade com cães de terapia.	103	“Trazendo alegria e conforto. Muito obrigada!”
Seresteiros	Levar serenidade, emoção e memórias afetivas por meio de voz e violão.	176	“Vocês trazem alegria onde existe dor. Parabéns!”
Bar do Alípio	Proporcionar lazer, desconpressão e realização de desejo a paciente em cuidados paliativos.	1	Não informado.
Aniversários	Celebrar datas especiais, reforçando o valor da vida e criando memórias afetivas.	162	“A minha mãe ficou super feliz! Ação extremamente simpática.”
Encontro de Pacientes	Promover reencontros seguros entre familiares internados, fortalecendo vínculos e renovando forças.	2	“Momento muito lindo entre eles!”
Ecobag	Estimular expressão artística, criatividade e desconpressão por meio de oficina de pintura.	17	“Fantástico, faria de novo! Nota 10!”
Guirlanda de Natal	Resgatar tradições natalinas, promover acolhimento e esperança por meio de atividade criativa.	9	“Eu amei, minha esposa levou para casa! Muito legal o programa de vocês.”
Grupo Saracura	Oferecer musicoterapia personalizada para acalento, alívio e conforto emocional no leito.	297 h de apresentação	“Vocês transformam o nosso dia”
Total 2025	Total de pacientes alcançados	593	—

Nem toda ação se justifica por escala. Algumas alcançam uma única pessoa e ainda assim expressam o núcleo do propósito: **personalizar o cuidado**.

Ambientes

Tratamos o pilar dos ambientes como disciplina assistencial. Por meio do **Evidence-Based Design**, decisões arquitetônicas são embasadas em evidência para atuar sobre o comportamento humano e a reabilitação. Para consolidar esse compromisso, projetamos nossos espaços integrando três dimensões essenciais: **o físico, o digital e o humano**.

O ambiente físico: o cuidado por meio dos sentidos

No Hcor, o ambiente é desenhado para abraçar os sentidos. Sabemos que a vulnerabilidade pede afeto, por isso desconstruímos a frieza do clássico branco hospitalar e das salas de espera impessoais. Em seu lugar, criamos cenários vivos, quentes e confortáveis, onde cada detalhe trabalha para acalmar o coração, amenizar o estresse e nutrir o bem-estar físico e emocional de quem confia em nós.



Foto: Sala de Espera

Notícias Médicas
(2º andar, Bloco A)

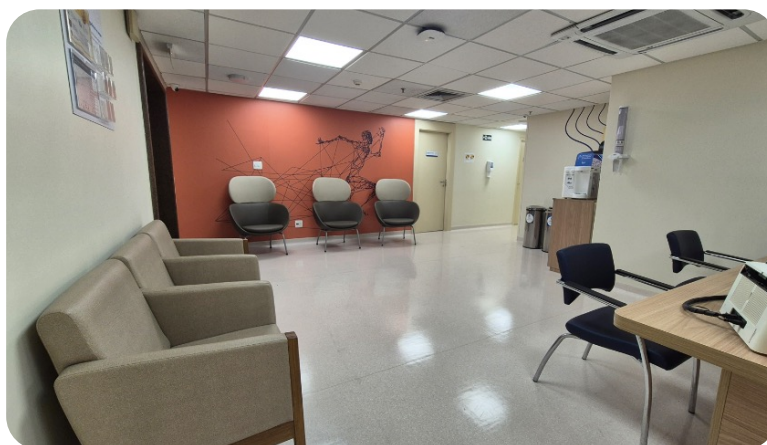


Foto: Sala de Espera

Reabilitação Ortopédica
(9º andar, Bloco U)

Estar em um ambiente de saúde não precisa significar a perda do próprio rumo ou da liberdade de escolha. No Hcor, acreditamos que caminhar com autonomia é também uma forma de restauração. Por isso, nossa orientação espacial (*wayfinding*) foi desenhada para abraçar a diversidade de cada olhar. Combinamos sinalizações no piso, nas paredes e no teto, unindo cores e formas intuitivas. Ao criar um mapa visual contínuo e sem barreiras, evitamos a ansiedade de se sentir perdido. Orientar-se com fluidez é mais do que achar um caminho: é permitir que o paciente recupere a leveza, a segurança e a sua própria dignidade a cada passo.

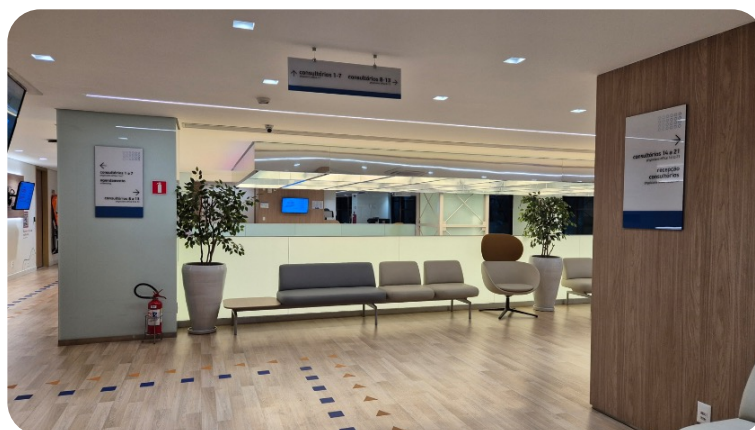


Foto: sinalização horizontal (chão), vertical (parede) e aérea (teto)

O contato com a natureza possui uma força sutil de restauração que a ciência comprova e a nossa arquitetura acolhe. É o chamado design biofílico. Ao integrar estrategicamente a iluminação solar, a visão para o verde e formas orgânicas ao ambiente construído, criamos uma ponte silenciosa entre o mundo lá fora e o processo de cuidado aqui dentro. Espaços iluminados pela luz natural e com estímulos biofílicos suavizam a percepção da dor e preservam o ritmo biológico natural do corpo. Por isso, cultivamos a presença da natureza em cada canto da nossa instituição.

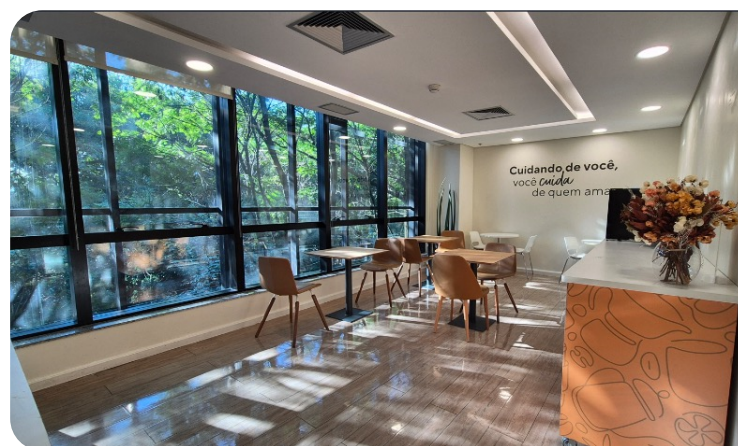


Foto: Área do café do check-up –
Unidade Cidade Jardim

O ambiente digital

O ambiente digital é a nossa infraestrutura invisível, uma ponte silenciosa e constante que acolhe e conecta o paciente e sua família em cada passo da jornada, desde o primeiro agendamento até o pós-alta. Nesse ambiente, o design de experiência atua para humanizar a tecnologia, transformando telas e sistemas em canais simples, claros e acolhedores.

Acreditamos que a informação clara acalma o coração. Por isso, o nosso aplicativo foi redesenhado lado a lado com o nosso Conselho Consultivo de Pacientes. O resultado é uma experiência digital intuitiva e transparente, em que os resultados de exames, agendamentos e históricos fluem com leveza e acessibilidade na palma da sua mão.

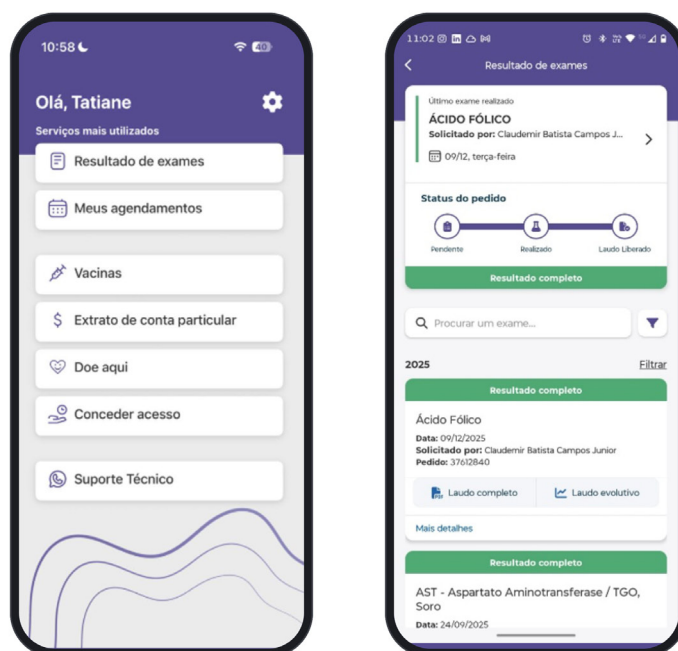


Foto: Nova interface da tela principal e da tela de resultados de exames,
codesenhada com o Conselho Consultivo de Pacientes e Familiares

O ambiente humano

Nesta dimensão, o design de ambientes atua como o facilitador do acolhimento: ele desconstrói barreiras físicas, suaviza distâncias e molda cenários onde a empatia e a confiança florescem naturalmente.

O cuidado começa no instante em que o paciente cruza a nossa porta. Projetamos nossas recepções sem divisórias altas ou balcões que intimidam. Queremos oferecer um “abraço visual” já no primeiro olhar, um ambiente fluido e acolhedor onde a conversa acontece de forma próxima, segura e humanizada.



Foto: Recepção humanizada, “sem barreiras”

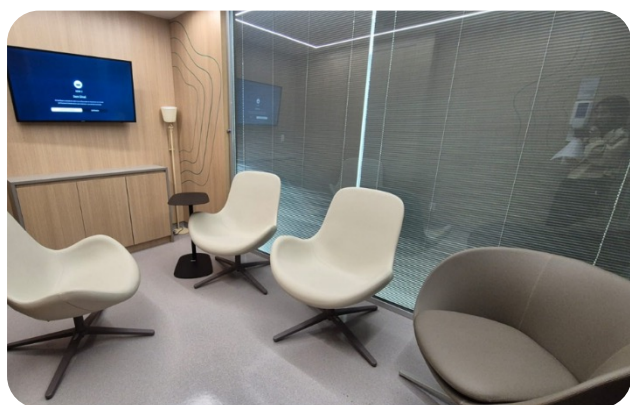


Foto: Sala da Família (2º andar – Bloco A).

O acolhimento afetuoso que chega ao paciente nasce no bem-estar de quem está na linha de frente. O dia de trabalho de uma equipe assistencial concentra, em poucas horas, situações que a maioria das pessoas não atravessa em um ano: dor, medo, despedidas. Para que nossos profissionais ofereçam o seu melhor, precisamos cuidar com a mesma dedicação de quem cuida — e isso vai além do espaço físico. Projetamos ambientes de pausa e descompressão desenhados para mitigar o cansaço e desacelerar a mente no ritmo das rotinas intensas. Mantemos iniciativas voltadas ao suporte emocional e à segurança psicológica das equipes. Cuidar da saúde integral de quem cuida é um compromisso direto com a segurança do paciente: um profissional acolhido, descansado e valorizado atende com mais clareza,

O processo de cura nunca acontece de forma isolada. Ele floresce no amparo de quem amamos. O Hcor reconhece que o acompanhante é peça fundamental na recuperação do paciente. Por isso, projetamos espaços que respeitam a rotina de quem cuida, permitindo que o familiar trabalhe, faça reuniões ou converse sem interferir na dinâmica e nos cuidados assistenciais. Ao integrar o bem-estar da família ao design do leito, demonstramos o quanto honramos a presença e o afeto de quem acompanha a jornada de reabilitação.



Foto: Recanto – espaço de convivência e descompressão dos colaboradores

Nosso manifesto

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.**



Palavras finais

Começamos afirmando que a qualidade do cuidado é inseparável da forma como ele é vivido. Terminamos com a evidência de que isso é verificável e com a decisão de publicar também o que ainda não funciona.

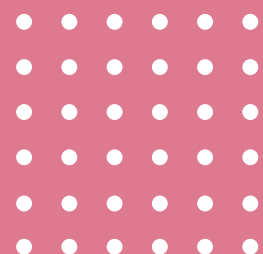
Em 2025, 178.394 pessoas vivenciaram nosso cuidado e medimos isso por meio de 78.129 respostas. Alcançamos uma classificação de experiência 5 estrelas e um NPS de 85,3. No mesmo ano, descobrimos que nossa menor nota é o silêncio, que as Unidades Críticas estão atrás do resto da casa e que nossos documentos de cobrança carecem de aprimoramento. Os três achados estão neste capítulo com um plano de ação ao lado, porque indicador sem consequência é publicidade.

O que este documento registra não é um estado alcançado, e sim um método em funcionamento.



**Todo cuidado
começa de
dentro.**

**Dentro do Hcor.
Dentro de cada um de nós.**



Ensino

Hcor Academy



Ensino - Hcor Academy

O Hcor promove educação de excelência para o mercado e para a assistência à saúde, contribuindo para o desenvolvimento contínuo de profissionais e para a disseminação de conhecimento. Por meio do Hcor Academy, oferece uma ampla jornada de formação, capacitação e atualização para profissionais da saúde, com qualidade, inovação e integração entre conhecimento e prática. Complementando essa atuação, os programas de Educação Médica Continuada e Educação Assistencial fortalecem o desenvolvimento dos profissionais do Hcor, promovendo atualização técnica, aprimoramento de competências e disseminação das melhores práticas assistenciais. Dessa forma, o ensino amplia o impacto do Hcor, transformando conhecimento em desenvolvimento profissional e contribuindo para uma assistência cada vez mais segura, qualificada e humanizada.

Hcor Academy

Em 2025, o Hcor Academy consolidou sua posição como referência em educação e capacitação em saúde, ampliando sua atuação, seu portfólio e seu alcance. Ao longo do ano, mais de 10 mil profissionais foram capacitados em cursos de simulação, encerrando o período com mais de 1.200 alunos ativos nos programas de **pós-graduação**, em diferentes etapas de formação.

Como referência da *American Heart Association (AHA)*, o Hcor Academy manteve sua liderança na capacitação em emergência cardiovascular e suporte à vida, com mais de 50% de *market share* na cidade de São Paulo. Em 2025, ampliou a oferta de turmas AHA, com maior frequência de cursos e novas possibilidades de acesso à capacitação, além de fortalecer seu portfólio com a abertura de novos cursos intensivos. A qualidade da experiência educacional nos cursos AHA também se refletiu no NPS de 95,5, reforçando o reconhecimento de alunos e profissionais.

Na **pós-graduação**, o Academy avançou na diversificação da oferta, dobrando seu portfólio e alcançando diferentes áreas da saúde e gestão, com novos cursos em Fonoaudiologia, Nutrição, Reabilitação, Gerontologia, Obesidade e Emagrecimento e Liderança em Saúde. Em 2025, mais de 500 alunos concluíram seus cursos, com destaque para o MBA em Gestão em Saúde e para as formações em Enfermagem, Psicologia e Cardiologia Clínica, encerrando o ano com 130 médicos matriculados.

A formação médica também avançou com a ampliação dos Programas de Residência Médica. O Hcor conta com quatro programas: Cardiologia Clínica, Cirurgia Cardiovascular, Cardiologia Pediátrica e Medicina Intensiva. Em 2025, foram estruturados e protocolados novos programas,

com pedidos de credenciamento para Clínica Médica e Eletrofisiologia Clínica e Invasiva, ampliando as oportunidades de formação especializada e fortalecendo a integração entre ensino e assistência.

O Hcor também oferece a Residência Multiprofissional em Atenção Cardiovascular, que promove uma formação integrada e centrada no cuidado ao paciente nas áreas de Enfermagem, Farmácia, Fisioterapia, Nutrição e Psicologia.

O conjunto dessas iniciativas demonstra a evolução do Hcor Academy em 2025: mais oferta, mais acesso, maior alcance e uma experiência educacional reconhecida pela qualidade, ampliando o impacto do Hcor na formação e no desenvolvimento de profissionais de saúde.

Educação Médica Continuada

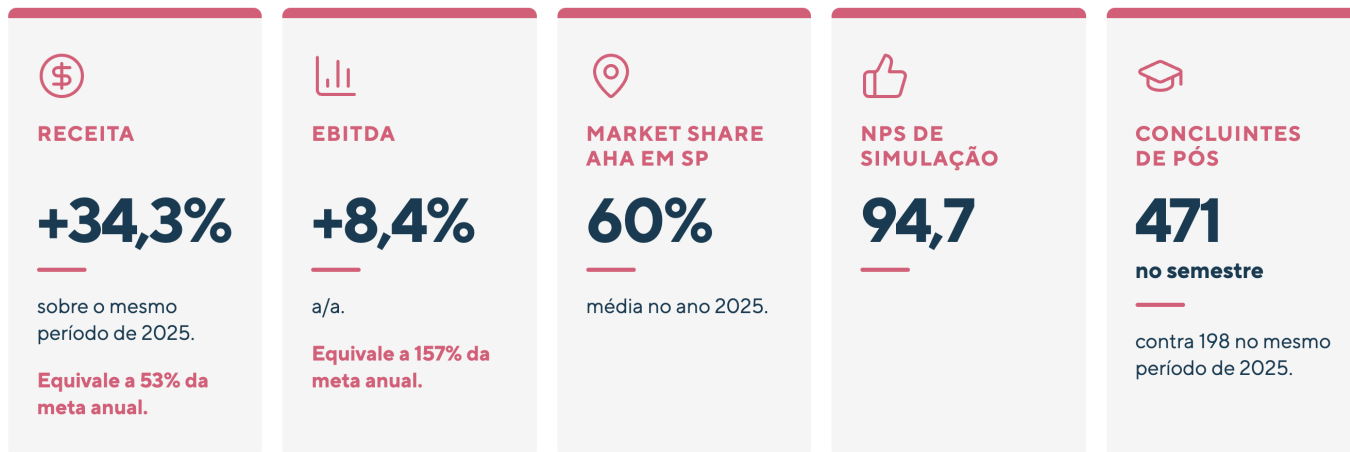
Em 2025, o Hcor Academy ampliou sua atuação na Educação Médica Continuada, fortalecendo o desenvolvimento permanente do corpo clínico do Hcor por meio de capacitações presenciais, híbridas e online. Ao longo do ano, as iniciativas da área alcançaram mais de 6.200 participações em capacitações, além da realização de 64 rounds clínicos, que reuniram mais de 1.500 participações em discussões de casos clínicos e temas relevantes para a prática assistencial.

Em um movimento de fortalecimento das conexões com o ecossistema de saúde, a Educação Médica Continuada também ampliou a aproximação com a indústria farmacêutica, estabelecendo relacionamento com 23 empresas e realizando 38 aulas científicas, com 805 participantes, em temas como Oncologia Gastrointestinal, Genética em Cardiologia, Oncologia Geniturinária, Hematologia, Mastologia, Oncologia Ginecológica e SCIH. As iniciativas ampliaram as oportunidades de atualização, troca de experiências e disseminação de conhecimento entre profissionais, além do apoio aos simpósios científicos promovidos pelo Hcor.

A programação científica foi complementada por 9 simpósios, realizados em formato híbrido, que reuniram aproximadamente 2.600 participantes e abordaram temas estratégicos para a saúde, como Medicina de Precisão, Insuficiência Cardíaca na Criança, Doenças da Aorta, Saúde Cardiovascular da Mulher, Câncer de Mama, Nefrologia, Clínica Médica, Insuficiência Cardíaca e *Patient Blood Management* (PBM).

Com essa atuação, o Hcor fortalece uma cultura de aprendizado contínuo, atualização científica e integração entre conhecimento e prática, criando espaços permanentes de desenvolvimento para o corpo clínico e contribuindo para a excelência da assistência.

Hcor Academy em números



Resultados em 2025

• educação médica • ensino a distância • cursos de imersão



Práticas assistenciais e educação

- ✓ **Acessos vasculares:** conquista da certificação VAM (*Vascular Access Mastery*) pelo Programa de Gestão do Acesso Vascular/VAM-IBSP; 1.118 inserções de PICC (adulto e pediátrico) e 233 inserções de Midline no ano;
- ✓ **Equipe Multiprofissional de Terapia Nutricional (EMTN):** acompanhamento de mais de 520 pacientes para autocuidado com sondas e dietas, e publicação do livro EMTN: Cuidado Integrado e Abordagens Terapêuticas;
- ✓ **Ambulatório do Idoso:** publicação do livro Melhores Práticas do Paciente Idoso Hospitalizado; 855 idosos frágeis avaliados; manutenção do nível Pleno do Selo Hospital Amigo do Idoso; realização de simpósio em comemoração ao Dia Internacional da Pessoa Idosa;
- ✓ **Estomaterapia:** certificação Closer to Zero (prevenção de lesão por pressão) e continuidade do projeto IHI nas UTIs adulto;
- ✓ **Gerenciamento da dor:** cerca de 400 acompanhamentos de pacientes com dor aguda, crônica e oncológica; simpósio “Abordagem do uso de opioides: entre o alívio da dor e o risco de dependência”;
- ✓ **Farmácia clínica:** 96% de taxa de aceitabilidade nas intervenções farmacêuticas e 97% de conformidade na conciliação medicamentosa;
- ✓ **Reabilitação (Fisioterapia):** cerca de 850 pacientes/mês em reabilitação cardiopulmonar e metabólica, 750 pacientes/mês em reabilitação ortopédica e 150 pacientes/mês em reabilitação oncológica;
- ✓ **Fonoaudiologia:** mais de 21.850 atendimentos realizados no ano;
- ✓ **Programa de Cardiopatia Estrutural (TAVI):** atuação da enfermeira navegadora no *Heart Team* e no Simpósio *Nursing Valve*, preparando a expansão do modelo assistencial para o futuro Programa Mitral;
- ✓ **Certificações adicionais conquistadas em 2025:** Certificação de Reconhecimento em Excelência Clínica pelo Programa VAM Acessos Vasculares e reconhecimento do Programa Solventum pelas boas práticas na prevenção de lesões por pressão;
- ✓ **Programa de cuidados clínicos (Artroplastia de Quadril):** ano recorde de cirurgias e inclusões, idade média de 66,3 anos, taxa de readmissão em 90 dias de 3,1% e mortalidade zero; 99,6% de acompanhamento clínico perioperatório e 651 ligações no seguimento telefônico.



Pesquisa



Pesquisa

O Instituto de Pesquisa do Hcor atua como uma Organização de Pesquisa Acadêmica (ARO – Academic Research Organization), dedicada à coordenação e ao desenvolvimento de estudos clínicos de grande porte, com foco na geração de evidências de alta qualidade voltadas à aplicação de práticas clínicas.

O Centro de Pesquisa Clínica integra a ciência à rotina assistencial. Em 2025, o número de participantes em pesquisas coordenadas pelo Hcor ultrapassou a marca de 12,5 mil pessoas.

Estudos e projetos de destaque em 2025:

- ✓ **RENOVATE:** publicado no JAMA, o ensaio clínico multicêntrico – realizado com 1.800 pacientes em 33 hospitais – demonstrou que o uso do cateter nasal de alto fluxo (CNAF) proporciona melhores desfechos clínicos e maior conforto a pacientes com insuficiência respiratória aguda, além de reduzir custos assistenciais em cerca de R\$ 8,5 mil por paciente;
- ✓ **EPOCA:** ensaio clínico multicêntrico sobre polipílula e colchicina em pacientes de muito alto risco cardiovascular, com 29 centros participantes e 886 pacientes incluídos;
- ✓ **SIX:** pesquisa que compara crioablação com a cirurgia convencional no tratamento local do câncer de mama em estágio inicial, com 10 centros e 85 pacientes;
- ✓ **IMPACTO-MR:** coorte multicêntrica liderada pelo Hcor, em conjunto com hospitais do Proadi-SUS, que acompanhou 128.247 pacientes em 60 UTIs do país (2019–2023) para fortalecer a vigilância nacional de Infecções Relacionadas à Assistência à Saúde (IRAS);
- ✓ **RENOMICA:** construção do primeiro biobanco genômico-fenotípico nacional dedicado a doenças cardiovasculares hereditárias, reduzindo a dependência de bancos de dados estrangeiros.

O Núcleo de Apoio ao Pesquisador (NAPe) fornece assessoria completa a pesquisadores, profissionais, residentes e alunos de pós-graduação, oferecendo suporte metodológico e financeiro para viabilização de pesquisas e publicação de resultados em periódicos de alto impacto. Em 2025, foram conduzidos mais de 20 projetos multicêntricos.

A produção científica do Hcor também se expressa na atuação multiprofissional. Em 2025,

o Serviço de Psicologia Hospitalar registrou 15 participações em congressos, 7 formações acadêmicas, 2 publicações concluídas ou em andamento e 2 projetos de inovação científica – entre eles o estudo “Cuidado centrado na pessoa”, apresentado na Reunião de Treinamento em Pesquisa da FEBRAPSI (Federação Brasileira de Psicanálise) e em análise pelo Comitê de Ética do Hcor. Na área de diagnóstico por imagem, o Hcor manteve sua participação no Estudo Clínico FIRST (*Freezing Breast Cancer* no Brasil), iniciado em 2022, que avalia a crioablação mamária como alternativa ao tratamento cirúrgico convencional do câncer de mama em estágio inicial.

Indicadores de alcance em pesquisa (2025)

82

Citações e reportagens

170

Publicações PubMed

R\$ 27,3 mi

Aplicado em pesquisas

12.520

Pacientes incluídos

O ano de 2025 mobilizou **R\$ 27,3 milhões em investimento** na área de Pesquisa e devolveu **R\$ 540 mil em receita privada de pesquisa clínica** – 3,3 vezes a meta anual de R\$ 165 mil, o maior descolamento positivo de todo o painel.

O alcance assistencial foi o destaque operacional: **1.054 pacientes do Hcor atendidos em pesquisa**, 63% acima da meta, com forte aceleração ao longo do ano.

Na produção científica, foram **170 publicações**. O NApE respondeu por **111 publicações** e o ARO por **59**.

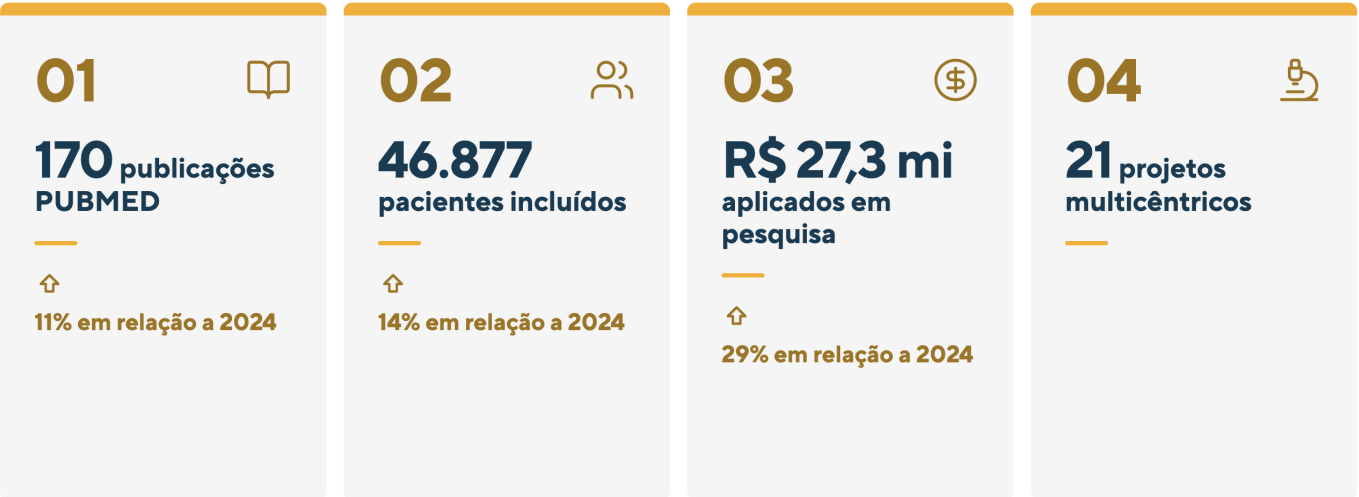
A capilaridade da rede somou **57 centros participantes nas regiões Norte, Nordeste e Centro-Oeste** e **1 país da América Latina** nos estudos conduzidos, sinalizando espaço relevante de expansão internacional.

O Biobanco consolidou-se na operação: **437 amostras biológicas vinculadas a projetos de pesquisa** e **193 pacientes com material armazenado** – cerca de 2,3 amostras por paciente.

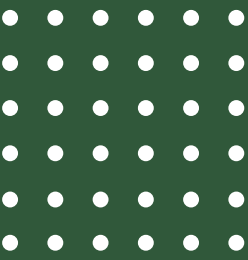
A pesquisa clínica é o pilar que sustenta a evolução da saúde: ao traduzir conhecimento em protocolos de excelência, o Hcor eleva as práticas do setor privado e consolida um sistema público mais forte e resolutivo.

Nosso Instituto de Pesquisa

Resultados em 2025



Ano referência: 2025



Inovação



Inovação

Dando continuidade à estratégia de transformação digital iniciada em 2020, o Hcor consolidou em 2025 um novo ciclo de inovação voltado à integração da tecnologia aos processos assistenciais. Ao longo do ano, foram implementadas soluções que ampliaram a segurança do paciente, qualificaram a tomada de decisão clínica e tornaram a jornada hospitalar mais eficiente, conectada e humanizada.

Os avanços tiveram início ainda no acesso aos serviços, com a implantação do **Totem de Autoatendimento da Unidade Cidade Jardim**, permitindo maior autonomia aos pacientes durante o processo de chegada ao hospital, reduzindo o tempo de atendimento e proporcionando uma experiência mais ágil e digital desde o primeiro contato com a instituição.

Na internação, o Hcor ampliou as funcionalidades do aplicativo institucional com a implantação do **Questionário de Preferências e Aversões Alimentares**, permitindo que o próprio paciente informe, de forma antecipada, seus hábitos e preferências nutricionais. As informações são disponibilizadas à equipe assistencial, possibilitando um cuidado mais personalizado, maior satisfação durante a internação e uma experiência centrada nas necessidades individuais de cada paciente.

Ainda durante a permanência hospitalar, foi implantado o **Concierge Digital**, funcionalidade do aplicativo do Hcor que permite aos pacientes internados realizar solicitações diretamente às equipes de **Higiene e Nutrição**, promovendo maior autonomia, agilidade na comunicação e melhoria da experiência durante a internação.

Entre os principais avanços relacionados à segurança assistencial está a implantação da **Passagem de Plantão Digital**, baseada na metodologia SBAR, que substituiu registros manuais por um fluxo estruturado e integrado ao prontuário eletrônico. A solução padroniza a comunicação entre as equipes assistenciais, reduz riscos relacionados à transferência de informações e fortalece a continuidade do cuidado durante as transições entre profissionais.

No centro cirúrgico, o Hcor também promoveu uma importante evolução no processo de **Cirurgia Segura**, com a readequação do checklist cirúrgico para procedimentos realizados por duas ou mais equipes médicas. A melhoria garante que cada etapa crítica seja validada de forma estruturada entre todos os profissionais envolvidos, fortalecendo a comunicação multiprofissional, o cumprimento das metas internacionais de segurança do paciente e a redução de riscos durante procedimentos de maior complexidade.

A inteligência clínica também ganhou novos recursos com a implementação da ferramenta **Mentor**, que oferece suporte à decisão médica por meio da consulta estruturada aos protocolos

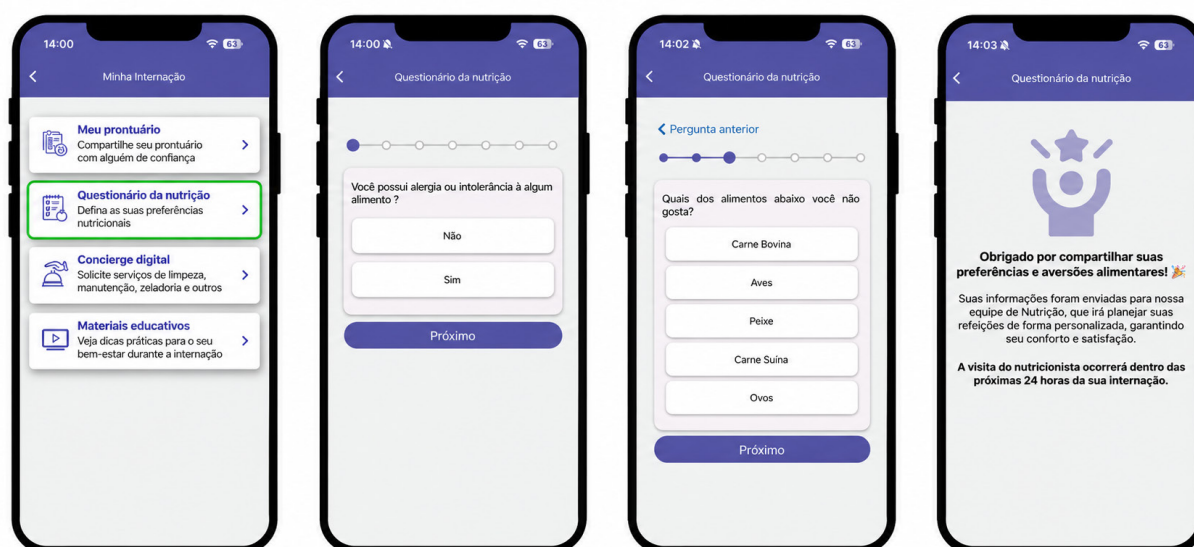
institucionais. Complementando essa estratégia, o Hcor expandiu a **Receita Digital** para os médicos da internação, modernizando o processo de prescrição, atestado e solicitação externa de exames, e ampliando a integração das informações clínicas.

Outra frente importante foi a consolidação da gestão assistencial orientada por dados. Novos *dashboards* passaram a monitorar, em tempo real, indicadores relacionados à terapia nutricional, profilaxia cirúrgica, riscos farmacêuticos, qualidade do preenchimento do prontuário eletrônico e ocupação hospitalar, fornecendo às equipes informações estratégicas para uma tomada de decisão mais rápida, segura e baseada em evidências.

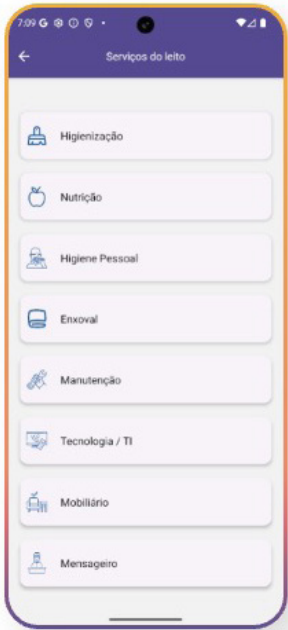
A evolução das soluções digitais também continua sendo orientada pela escuta ativa dos pacientes. Em 2025, o **Conselho Consultivo de Pacientes** manteve sua atuação como um importante espaço de diálogo entre pacientes, familiares e equipes do Hcor, contribuindo com percepções, sugestões e recomendações que apoiam a definição de prioridades e o aprimoramento contínuo dos serviços e das experiências digitais oferecidas pela instituição. As contribuições do Conselho seguem sendo consideradas na evolução de processos e soluções, fortalecendo um modelo de inovação construído em parceria com quem está no centro do cuidado.

Essas iniciativas reforçam a estratégia institucional do Hcor de utilizar a tecnologia como elemento integrador da assistência, conectando pacientes, profissionais e informações em uma jornada cada vez mais inteligente, segura e personalizada. Mais do que digitalizar processos, o Hcor investe em inovação orientada por valor, colocando pacientes e profissionais no centro do desenvolvimento de soluções que ampliam a qualidade assistencial, fortalecem a segurança do cuidado e promovem uma experiência cada vez mais humanizada.

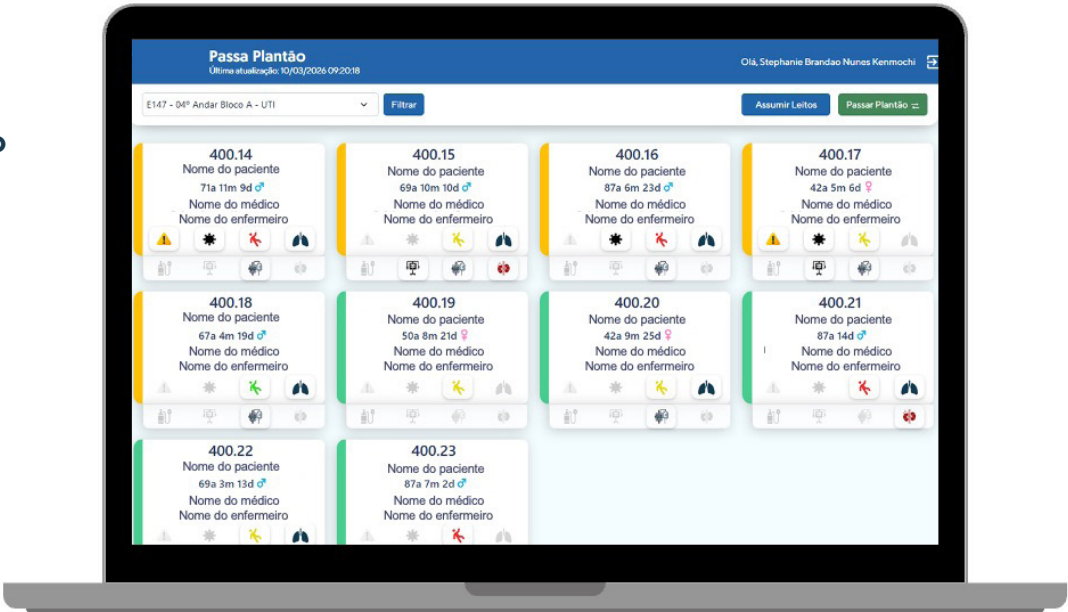
Questionário de preferências e aversões alimentares



Concierge Digital



Passa Plantão



Receita Digital

hcor
ASSOCIAÇÃO
BENEFICENTE SÍRIA

Paciente:
Hcor Hcor Teste

CPF do Paciente:
454.979.950-12

Nascimento:
01/01/2000

Emissão:
04/08/2025 - 10:56:22

Endereço:
Rua Desembargador Eliseu Guilherme,123, Paraíso - 04004030, São Paulo - SP

Token M7KP16C



Documento emitido sem
assinatura digital
Válido somente com
assinatura e carimbo do
médico

Atestado Médico

CID: A18.2

Esteve sob cuidados profissionais no período das **04h30** às **10h15** do dia **04/08/2025** e Deverá permanecer em repouso a partir de hoje (04/08/2025) por 3 dia(s).

hcor
ASSOCIAÇÃO
BENEFICENTE SÍRIA

Paciente:
Hcor Hcor Teste

CPF do Paciente:
454.979.950-12

Nascimento:
01/01/2000

Emissão:
04/08/2025 - 10:56:22

Endereço:
Rua Desembargador Eliseu Guilherme,123, Paraíso - 04004030, São Paulo - SP

Token M7KP16C



Documento emitido sem
assinatura digital
Válido somente com
assinatura e carimbo do
médico

Solicitação de Exames

1 FERIMENTOS INFECTADOS E MORDIDAS DE ANIMAIS (DESBRIDAMENTO)

TUSS 30101603

**Conselho
Consultivo**

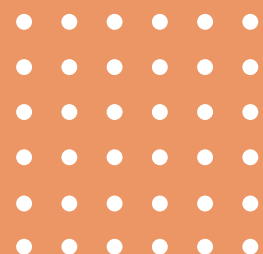


Ao Conselho Consultivo foram apresentadas oito iniciativas tecnológicas incorporadas à rotina do cuidado ao longo do ano, com ganhos diretos em segurança e eficiência:

- ✓ **Painel assistencial:** gestão clínica em tempo real das altas médicas (Farol de Alta, com saída em até 60 minutos) e do Plano de Capacidade Plena (PCP), transformando dados clínicos dispersos em gestão assistencial à vista;
- ✓ **Passa Plantão:** sistema digital integrado ao prontuário eletrônico, com metodologia SBAR e autenticação da transição de cuidado entre enfermeiros, resultando em redução de 93,5% no tempo de preenchimento;
- ✓ **Escala Jornadas:** processo 100% digital de solicitação de folgas e escalas via web e aplicativo, integrado ao RH, eliminando retrabalho e ampliando transparência e autonomia para os colaboradores;
- ✓ **Acionamento de código azul e amarelo no Centro de Diagnóstico:** alerta via ramal móvel e pagers para resposta rápida de médicos, enfermeiros e fisioterapeutas das UTIs e hospitais;
- ✓ **Administração eletrônica beira-leito da quimioterapia:** bipagem dos medicamentos pré-quimioterápicos e quimioterápicos manipulados fora da instituição, via dispositivo móvel, reforçando a segurança na administração;
- ✓ **Painel de monitoramento de exames laboratoriais no pronto-socorro:** visibilidade em tempo real da etapa de coleta laboratorial de cada paciente, da entrada à alta;
- ✓ **Alerta de acionamento de via aérea nas Unidades de Internação:** comunicação via ramal móvel com os médicos da UTI para apoio em intubações orotraqueais;
- ✓ **Plataforma de achados críticos:** comunicação ágil de resultados críticos à equipe médica, em uso pela UTI Adulto.

Na Linha Crítica, a implantação do carrinho de sinais vitais automatizado (Welch Allyn), integrado aos sistemas Tasy e Eritel, permitiu revisar o acionamento automático do Time de Resposta Rápida (TRR) e resultou em uma redução de 50% no indicador de acionamento de Código Azul nas Unidades de Internação em relação ao ano anterior. No transporte de pacientes, a implementação de um painel de Business Intelligence (BI) ampliou a visibilidade sobre tempos de deslocamento, demandas por setor e uso de recursos.

Na Oncologia, o projeto de administração eletrônica do protocolo de quimioterapia avançou para a iniciativa “Oncologia sem papel”, digitalizando guias, prescrições e assinaturas em todas as fases do tratamento — o que gerou uma economia estimada de 37.224 folhas A4 por ano (equivalente à preservação de 4 a 5 árvores) e uma redução de custos de aproximadamente R\$ 22,6 mil ao ano. O Programa de Cirurgias Robóticas totalizou 197 procedimentos em 2025, com a Urologia respondendo por 60% do volume e a cirurgia cardíaca em ascensão, somando 7 procedimentos realizados no ano. Na Hemodinâmica, a modernização da unidade incluiu a substituição do angiógrafo por tecnologia de ponta, *retrofit* das áreas técnicas e implantação de farmácia satélite, sustentando um volume de 3.398 pacientes atendidos.



Qualidade e segurança



Qualidade e segurança

O Hcor conta com um programa robusto de Qualidade e Segurança, sustentado por uma gestão de riscos integrada e transversal que acompanha, de forma contínua, os aspectos assistenciais e ocupacionais. O trabalho é guiado pela transparência e por uma cultura que valoriza o cuidado em todas as etapas, com identificação de vulnerabilidades por meio de avaliações formais, Análises Preliminares de Risco (APRs) e inspeções rotineiras.

Em 2025, o Hcor conquistou a 7ª recertificação pela Joint Commission International (JCI), reforçando o compromisso com a excelência e promovendo a evolução contínua dos protocolos assistenciais. O Programa de Melhoria da Qualidade e Segurança do Paciente (PMQSP) atingiu uma razão de dano ao paciente relacionada a incidentes de 0,27 – melhor que a meta estabelecida de 0,30.

Ao compararmos os resultados de 2024 (8.102 notificações) e 2025 (9.540 notificações), observa-se um crescimento de 17,7% nos registros de incidentes. Apesar do aumento total de casos, a redução de eventos moderados, graves ou catastróficos evidencia o fortalecimento da cultura de segurança e do aprendizado contínuo: houve aumento de 125% nas notificações de *near miss* e circunstâncias de risco, mas redução de 57,5% nos incidentes com dano.

Práticas de destaque: Matriz Assistencial (organização de serviços e linhas de cuidado); Tripla Checagem Beira-Leito (barreira tecnológica integrada ao Prontuário Eletrônico do Paciente para mitigação de erros de medicação); Núcleos de Qualidade e Segurança, com destaque para a implantação do Núcleo de Segurança do Paciente no Centro Cirúrgico (NUSP); e Monitoramento da Efetividade dos Planos de Ação, que avalia a reincidência de falhas tratadas. A 20ª Semana de Exposição da Qualidade, a implantação dos NSP setoriais, o recorde no índice de fidelização (85,3) e da experiência do paciente (4,8 – equivalente a 5 estrelas) completam o panorama de 2025.

- ✔ **Volume de notificações válidas** no sistema Interact **cresceu 17,7%** em relação a 2024, refletindo maior transparência e segurança psicológica das equipes;
- ✔ **Auditorias e certificações:** Acreditação Hospitalar (maio/2025) e *Excellence in Stroke Patient Care*;
- ✔ **Dia Mundial da Segurança do Paciente** celebrado em 17 de setembro, com o tema da OMS “Cuidado seguro para cada recém-nascido e cada criança” e o slogan “Segurança do paciente desde o início!”;

- ✓ **20ª Exposição da Qualidade** (29/09 a 03/10, tema “Mergulhe na inovação que transforma”): 72 trabalhos enviados – recorde desde a criação do evento em 2005;
- ✓ **Categoria Administrativo, Operacional e Facilities:** 1º lugar “Prevenir com Precisão, Engajar com Inovação” (Ciência de Dados na Gestão Estratégica da Informação); 2º lugar Projeto Dashboard BI de Gestão de Pessoas; 3º lugar Novo modelo de acionamento do código cinza;
- ✓ **Categoria Clínico-Assistencial:** 1º lugar “De Fragmentado a Integrado” (padronização da Escala de Steward); 2º lugar “Mergulho Estratégico” (gestão da deterioração clínica obstétrica com MEOWS); 3º lugar “Sobrepôr”;
- ✓ **Troféu “Gente que Faz”:** Pronto-Socorro; Prêmio Voto Popular: “Algoritmo que Salva” (transformação da classificação de risco com ESI).

Sistema de Gerenciamento de Ocorrências e Cultura de Segurança

O Sistema de Gerenciamento de Ocorrências (Interact) registrou, em 2025, notificações válidas distribuídas em: 4.920 circunstâncias de risco ou quase falha, 2.537 incidentes sem dano, 1.732 eventos com dano leve, 258 com dano moderado, 25 com dano grave e 3 com dano catastrófico. O crescimento das notificações reflete o amadurecimento da cultura de segurança psicológica das equipes para relatar desvios e o compromisso institucional com a alta confiabilidade do cuidado, impulsionado pelo projeto de profissionais de referência em risco por área.

Entre as certificações e auditorias conduzidas em 2025, destacam-se a Acreditação Hospitalar, renovada em maio, e o reconhecimento Excellence in Stroke Patient Care. Em 17 de setembro, o Hcor celebrou o Dia Mundial da Segurança do Paciente, com o tema definido pela OMS “Cuidado seguro para cada recém-nascido e cada criança”.

Certificações que fortalecem nossa excelência

Conquistamos a **7ª recreditação da Joint Commission International (JCI)**, com linhas de cuidado certificadas em insuficiência cardíaca, infarto agudo do miocárdio e artroplastias de joelho e quadril



Reconhecidos pelas melhores práticas e enfrentamento à pandemia de coronavírus, pelo Instituto Brasileiro para Excelência em Saúde.



Fomos recertificados em **Melhores Práticas de Prevenção e Controle de Infecções** pelo IBES



Selo GOLD da Iniciativa Angels, um reconhecimento internacional pelo desempenho do nosso Protocolo AVC e pela qualidade do cuidado prestado aos pacientes.



Nosso sistema de gestão ambiental tem certificação que atesta sua excelência.



Somos o **1º hospital da América Latina** com sistema de gestão de segurança da informação certificado pela ISO 27001



Tornamo-nos signatários do **Pacto Global da ONU**, maior iniciativa de sustentabilidade corporativa do mundo.



Nossa ortopedia está entre as melhores da América Latina, destaque no **ranking da revista norte-americana Newsweek**



Fomos reconhecidos por boas práticas em gestão de resíduos pelo **Pacto Global da ONU**



Selo Women on Board (WOB), que destaca organizações com mulheres no Conselho de Administração.



Índice Global de Cultura de Pesquisa de Segurança – Anual 2024

Dimensões da Cultura de Segurança do Paciente

Dimensão	Hcor	AHRQ 2024
Trabalho em equipe dentro das unidades	74%	81%
Supervisor, gerente ou chefe de equipe clínica apoia a segurança do paciente	75%	80%
Abertura para a comunicação	70%	77%
Frequência de eventos modificados	72%	76%
Comunicação sobre o erro	65%	75%
Aprendizado organizacional – Melhoria contínua	72%	72%
Gestão do Hospital dá suporte para a Segurança do Paciente	64%	65%
Transferências e troca de informações	47%	65%
Respostas punitivas aos erros	56%	64%
Adequação de profissionais	49%	55%
Média dos resultados das dimensões	65%	73%

Classificação da cultura

Fortalecida: maior ou igual a 75%

Neutra: entre 51% e 74%

Fragilizada: menor ou igual a 50%



Impacto social



Impacto social

Origem e propósito social: a Associação Beneficente Síria (ABS) e o Hcor

A responsabilidade social faz parte da essência e da trajetória do Hcor. Desde 1918, com a fundação da Associação Beneficente Síria (ABS), o compromisso com o cuidado e com as necessidades da sociedade orienta a atuação da instituição. Inicialmente dedicada ao apoio a pessoas em situação de vulnerabilidade, a ABS ampliou, ao longo das décadas, sua contribuição para a saúde, participando da construção da história que deu origem ao Hcor.

O Hcor consolida uma atuação de Responsabilidade Social estruturada e integrada à sua estratégia, conectando excelência técnica e assistencial à ampliação do acesso, à geração e disseminação de conhecimento e ao fortalecimento da saúde pública.

Essa atuação se concretiza por meio de diferentes frentes, como projetos filantrópicos, PROADI-SUS, projetos incentivados como PRONAS e PRONON, além de parcerias e cooperações estratégicas. Em conjunto, essas iniciativas contribuem para qualificar a assistência, fortalecer o SUS e gerar valor em saúde para a sociedade.

Com uma trajetória historicamente ligada à cardiologia, o Hcor leva o conhecimento e a experiência construídos ao longo de cinco décadas para além de seus muros. Esse legado se materializa também em projetos de impacto social voltados a desafios relevantes da saúde pública, como o diagnóstico oportuno, o tempo de resposta às urgências cardiológicas e a ampliação do acesso à assistência especializada em regiões desassistidas.

Em 2025 atuamos nos seguintes projetos



Cases de impacto social em destaque

Para ilustrar a transformação prática gerada pelas iniciativas de impacto social, destacam-se projetos emblemáticos que combinam escala, inovação assistencial e fortalecimento das redes locais de saúde:

Case 1: O projeto Boas Práticas é uma iniciativa voltada a qualificar a gestão e o manejo clínico em cardiologia e urgências cardiovasculares em unidades públicas de atendimento pré-hospitalar fixo. Desenvolvido pelo Hcor desde 2009, em parceria com o Ministério da Saúde, por meio do Programa de Desenvolvimento Institucional do Sistema Único de Saúde (Proadi-SUS), o projeto é realizado de forma colaborativa com a BP - A Beneficência Portuguesa de São Paulo a partir de 2022. Essa parceria já produziu mais de 8 milhões de laudos de eletrocardiografia em portas de serviço de urgência e cerca de 80.000 teleinterconsultas em tempo real.

Em 2025, o Hcor apoiou 735 unidades de atendimento pré-hospitalar fixo, distribuídas por todas as cinco regiões do país e 26 unidades federativas, exceto Roraima, ampliando o acesso do SUS a recursos especializados para o atendimento adequado de urgências cardiovasculares. Somente neste ano, foram realizados mais de 1,7 milhão de laudos de eletrocardiograma, uma média de 3,38 laudos por minuto. Adicionalmente, o projeto contribuiu com cerca de 17,5 mil teleinterconsultas para casos de infarto com supra de ST (IAMCSST) e arritmias graves, oferecendo aos profissionais das unidades participantes uma segunda opinião especializada para apoiar o diagnóstico e a condução clínica desses casos.

O projeto também promoveu ações de qualificação voltadas a apoiar a implementação de melhorias nos processos de cuidado de pacientes com sepse, síndrome coronariana aguda (SCA) e acidente vascular cerebral (AVC), incluindo apoio com metodologia Lean no fluxo de pacientes. Por meio dessa ação, o ano de 2025 foi marcado por três ciclos de capacitação, somente pelo Hcor, voltados a 400 instituições beneficiadas.

Com atuação em escala nacional, a iniciativa contribui para o fortalecimento da capacidade assistencial do SUS e para a qualificação do cuidado em situações de alta complexidade e risco.

Case 2: Os projetos Cuidado à Cardiopatia Congênita e Congênitos - Desenvolvimento de Centros atuam de forma complementar, por intermédio do Proadi-SUS, para fortalecer a atenção às cardiopatias congênitas, por meio da ampliação do acesso ao atendimento especializado e da qualificação da rede assistencial, especialmente nas regiões Norte e Nordeste.

Em 2025, o projeto Cuidado à Cardiopatia Congênita beneficiou gestantes, recém-nascidos, crianças e adolescentes até 18 anos incompletos de 29 municípios e 12 estados, prioritariamente de vazios assistenciais, encaminhados pela Central Nacional de Regulação de Alta Complexidade (CNRAC/MS). Para que esses pacientes pudessem receber tratamento no Hcor, estima-se que tenham sido percorridos cerca de 155 mil quilômetros, considerando apenas o deslocamento de ida – distância equivalente a 3,87 voltas ao redor do mundo. Por meio dessa ação, busca-

se oferecer apoio técnico à rede nacional de atenção às cardiopatias congênitas, atendendo pacientes cuja demanda eventualmente não possa ser resolvida no território de origem. Com isso, o projeto procura contribuir para a redução da fila de atendimento especializado, prevenir mortes evitáveis e reduzir sequelas decorrentes do diagnóstico ou tratamento tardio.

Considerando essa necessidade de deslocamento para atendimento no Hcor, de forma complementar, a instituição desenvolve mais um projeto, este voltado a fortalecer a própria rede de atendimento do SUS. Por meio do projeto Congênitos - Desenvolvimento de Centros, três instituições habilitadas em cirurgia cardiovascular pediátrica foram beneficiadas em 2025. O projeto busca estimular que as instituições beneficiadas ampliem a capacidade de atendimento a pacientes com cardiopatias congênitas, tanto em volume quanto em complexidade, por meio do fortalecimento da linha de cuidado, incluindo práticas assistenciais seguras. A iniciativa partiu de um diagnóstico situacional das instituições habilitadas, com prioridade para as regiões Norte e Nordeste, e incluiu capacitação virtual, estágio presencial profissional no Hcor, apoio técnico e monitoramento por meio de ações de telessaúde.

Em conjunto, as iniciativas combinam assistência direta aos pacientes e desenvolvimento da capacidade instalada do SUS, contribuindo para uma rede mais qualificada, resolutiva e integrada no cuidado às cardiopatias congênitas.

Principais números e indicadores

Boas práticas:



Cuidado à cardiopatia congênita e desenvolvimento de centros:



Parceria com Ministério da Saúde

Atuamos em todas as regiões do Brasil, via **Proadi-SUS**



São **22** projetos

no Triênio 2024-2026,
apoiados nos eixos:



Assistência e
Saúde Digital



Ensino



Gestão



Pesquisa

Alcançando

1.365 Unidades

de Saúde atendidas

740 Municípios

impactados

Ano referência: 2025

Projeto Cardiopediatria

atuação em cardiopediatria por meio de **convênio com a prefeitura de São Paulo**

8 cirurgias

457 consultas

no ambulatório

1.523 exames

realizados



Ano referência: 2025

Adote uma Vida - Cirurgias Intrauterinas

63 procedimentos

realizados em gestantes com fetos portadores de
mielomeningocele e síndrome de transfusão feto-fetal

Ambulatório de cardiopediatria

102 consultas **52** exames

Apoio a refugiados

1070 consultas **490** exames

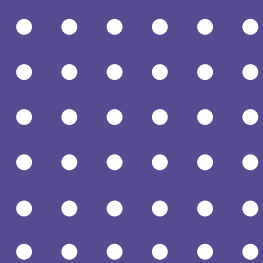
em mais de 15 especialidades



Serviço Social e Cuidado ao Idoso

Em 2025, o Serviço Social do Hcor realizou mais de 3.500 intervenções junto a pacientes internados – adultos e pediátricos –, pós-alta e transplantados cardíacos. A equipe teve participação ativa no Projeto de Apoio aos Refugiados, com 245 avaliações socioeconômicas voltadas ao suporte de famílias em situação de vulnerabilidade, além de ter sido responsável por 557 notificações compulsórias de doenças, essenciais para o controle epidemiológico e o cumprimento das normas de saúde pública.

O cuidado à pessoa idosa também se fortaleceu por meio do Ambulatório Hcor Mais Saúde, com atuação estruturada e baseada em evidências: em 2025, foram avaliados 855 idosos frágeis, com avaliação multidimensional dos aspectos físicos, emocionais, cognitivos e nutricionais para o alinhamento do plano de cuidado individualizado. A instituição manteve o nível Pleno do Selo Hospital Amigo do Idoso, lançou o livro Melhores Práticas do Paciente Idoso Hospitalizado, de autoria da enfermeira gerontóloga referência da instituição, e realizou um simpósio em comemoração ao Dia Internacional da Pessoa Idosa.



Saúde planetária e descarbonização da saúde



Saúde planetária e descarbonização da saúde

No Hcor, o cuidado com o meio ambiente é parte integrante do compromisso institucional com a sustentabilidade e da forma como a instituição compreende a assistência à saúde. Em 2025, o Hcor tornou-se o 1º hospital do Brasil avaliado pela Joint Commission International (JCI) nos padrões de Impacto na Saúde Global (GHI), ampliando ações que posicionam as mudanças climáticas como tema crítico na estratégia ESG. Além disso, passou por auditoria de recertificação da ISO 14001 (Sistema de Gestão Ambiental).

Descarbonização

Entre as iniciativas de descarbonização, destaca-se a eliminação de 100% do uso de óxido nitroso nos procedimentos anestésicos — gás com elevado potencial de efeito estufa e impacto na camada de ozônio —, substituído por alternativas seguras e eficazes para sedação e analgesia. A medida está alinhada a padrões internacionais, como ISO 14001, GHG Protocol, JCI e ODS da ONU.

- ✓ **Redução de emissões:** Escopo 1 (-56,4%), Escopo 2 (-17,4%), Escopo 3 (-12,8%) — redução total de 44,1%;
- ✓ **Intensidade das emissões de GEE:** 0,6 tCO₂e/paciente-dia;
- ✓ **Selo Ouro do Programa Brasileiro GHG Protocol**, reconhecendo a qualidade e a transparência da gestão de emissões;
- ✓ **Redução de 30% no consumo de gás natural**, evitando a emissão de 70 tCO₂e.

Água e Energia

O Hcor economizou 10,7 milhões de litros de água nos últimos três anos por meio de ações de eficiência operacional. Em 2025, cerca de 24 milhões de litros destinados ao uso industrial deixaram de ser fornecidos por concessionárias, e o consumo por paciente-dia caiu para 1,2 m³. Toda a energia elétrica consumida possui Certificado Internacional de Energia Renovável (I-REC), garantindo procedência de fonte eólica, com sistema de contingência energética com autonomia mínima de 48 horas.

Gestão de Resíduos

Em 2025, o Hcor registrou 424,2 toneladas de resíduos infectantes e perfurocortantes — o menor volume dos últimos cinco anos, com redução de 21,7% em relação a 2024. Pela primeira vez, os resíduos infectantes deixaram de representar a maior parcela do total gerado, evidenciando avanço na segregação correta. O case “Redução de resíduos hospitalares como estratégia para um futuro sustentável” foi reconhecido na categoria Gestão de Resíduos pelo Movimento Conexão Circular, do Pacto Global da ONU – Rede Brasil.

- ✓ **Redução de 14,6%** na geração de resíduos por paciente-dia;
- ✓ **Redução de 26,0%** na geração de resíduos orgânicos destinados à compostagem;
- ✓ **Mais de 3,4 mil profissionais capacitados** em temas ambientais (ESG, mudanças climáticas, ISO 14001 e gerenciamento de resíduos).

Iniciativas assistenciais também contribuem para essa agenda: a digitalização de processos na Oncologia, com o projeto “Oncologia sem papel”, gerou uma economia estimada de 37.224 folhas A4 por ano — equivalente à preservação de 4 a 5 árvores —, exemplificando como a eficiência operacional no cuidado direto se conecta ao compromisso ambiental da instituição.

Os objetivos ambientais são definidos e acompanhados pela Alta Direção, lideranças e equipes de Meio Ambiente, com metas não atingidas por três meses consecutivos sendo reavaliadas por meio de Procedimento Operacional Padrão (POP). O POP orienta Ações Corretivas e de Melhoria (ACM), reforçando a integração entre saúde planetária, governança e cuidado assistencial.

Siglário

ABS: Associação Beneficente Síria

ACM: Ações Corretivas e de Melhoria

AHA: American Heart Association

AMBIC: Ambulatório de Cardiologia

APRs: Análises Preliminares de Risco

ARO: Academic Research Organization (em português, Organização de Pesquisa Acadêmica)

ATJ: Artroplastia Total de Joelho

ATQ: Artroplastia Total de Quadril

AVC: Acidente Vascular Cerebral

BI: Business Intelligence

BRISE: Brigada de Saúde Emocional

CAHPS: Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems

CBA: Consórcio Brasileiro de Acreditação

CCPF: Conselho Consultivo de Pacientes e Familiares

CEBAS: Certificado de Entidade Beneficente de Assistência Social

CEO: Chief Executive Officer (em português, Diretor-Presidente)

CMS: Centers for Medicare & Medicaid Services

CNAF: Cateter Nasal de Alto Fluxo

CNRAC/MS: Central Nacional de Regulação de Alta Complexidade do Ministério da Saúde

COEs: Centros de Excelência

EDCAHPS: Emergency Department Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems

EMTN: Equipe Multiprofissional de Terapia Nutricional

ESG: Environmental, Social and Governance

ESI: Emergency Severity Index (em português, Índice de Gravidade de Emergência)

FEBRAPSI: Federação Brasileira de Psicanálise

GEE: Gases de Efeito Estufa

GHG: Greenhouse Gas (em português, Gases de Efeito Estufa)

GHI: Global Health Impact (em português, Impacto na Saúde Global)

HCAHPS: Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems

HOOS: Hip Disability and Osteoarthritis Outcome Score

IA: Inteligência Artificial

IAM: Infarto Agudo do Miocárdio

IAMCSST: Infarto Agudo do Miocárdio com Supradesnivelamento do Segmento ST

IBSP: Instituto Brasileiro para Segurança do Paciente

IC: Insuficiência Cardíaca

ICC: Insuficiência Cardíaca Congestiva

ICHOM: International Consortium for Health Outcomes Measurement

IEXP: Índice de Experiência do Paciente

IHI: Institute for Healthcare Improvement

IPCS-CVC: Infecção Primária de Corrente Sanguínea associada a Cateter Venoso Central

IRAS: Infecções Relacionadas à Assistência à Saúde

I-REC: International Renewable Energy Certificate (em português, Certificado Internacional de Energia Renovável)

ISO: International Organization for Standardization

ITU-SVD: Infecção do Trato Urinário associada a Sonda Vesical de Demora

JAMA: The Journal of the American Medical Association

JCI: Joint Commission International

KCCQ-12: Kansas City Cardiomyopathy Questionnaire (versão de 12 itens)

KOOS: Knee Injury and Osteoarthritis Outcome Score

LPP: Lesão por Pressão

MAI: Modelo Assistencial Integrado

MBA: Master of Business Administration

MEOWS: Modified Early Obstetric Warning Score

NAPe: Núcleo de Apoio ao Pesquisador

NPS: Net Promoter Score

NSP: Núcleo de Segurança do Paciente

NUSP: Núcleo de Segurança do Paciente no Centro Cirúrgico

OASCAHPS: Outpatient and Ambulatory Surgery Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems

ODS: Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

OMS: Organização Mundial da Saúde

ONU: Organização das Nações Unidas

PAVM: Pneumonia Associada à Ventilação Mecânica

PBM: Patient Blood Management

PCP: Plano de Capacidade Plena

PICC: Peripherally Inserted Central Catheter (em português, Cateter Central de Inserção Periférica)

PMQSP: Programa de Melhoria da Qualidade e Segurança do Paciente

POP: Procedimento Operacional Padrão

PREMs: Patient-Reported Experience Measures

Proadi-SUS: Programa de Apoio ao Desenvolvimento Institucional do Sistema Único de Saúde

PROMs: Patient-Reported Outcome Measures

PRONAS/PCD: Programa Nacional de Apoio à Atenção da Saúde da Pessoa com Deficiência

PRONON: Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica

PS: Pronto-Socorro

RACHS: Risk Adjustment for Congenital Heart Surgery

RENOVATE: High-Flow Nasal Oxygen Cannula Compared to Non-Invasive Ventilation in Adult Patients With Acute Respiratory Failure (em português, Ensaio Clínico Randomizado Comparando Cateter Nasal de Alto Fluxo em Pacientes Adultos com Falha Respiratória Aguda)

RH: Recursos Humanos

RPA: Recuperação Pós-Anestésica

SAPS-3: Simplified Acute Physiology Score 3

SBAR: Situation, Background, Assessment, Recommendation (em português, Situação, Histórico, Avaliação, Recomendação)

SCIH: Serviço de Controle de Infecção Hospitalar

SUS: Sistema Único de Saúde

TAVI: Transcatheter Aortic Valve Implantation (em português, Implante Transcateter de Válvula Aórtica)

TC: Tomografia Computadorizada

tCO₂e: Toneladas de CO₂ equivalente

TEV: Tromboembolismo Venoso

TRR: Time de Resposta Rápida

TVP: Trombose Venosa Profunda

UACJ: Unidade Avançada Cidade Jardim

UCO: Unidade Coronariana

UI: Unidade de Internação

UTI: Unidade de Terapia Intensiva

VAM: Vascular Access Mastery

Conselho, Diretoria Executiva e Grupo Executivo

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Antonio João Abdalla Filho

Presidente do Conselho

Teresa Cristina Maksoud Mouaccad

Vice-Presidente do Conselho

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

Maria Angela Salem Sallum

Presidente

Regina Leila Acras

Vice-Presidente

Daisy Hussni Chequer

Vânia Gorab Nejm

Grace Abbud Dib Sarkis

Elenir Serafim

Sonia Bonduki

DIRETOR CLÍNICO

Dr. César Augusto Pereira Jardim

VICE-DIRETOR CLÍNICO

Dr. Jairo Alves Pinheiro Junior

SUPERINTENDÊNCIA

Julio Cesar Majzoub Vieira

CEO

Dr. Alexandre Biasi Cavalcanti

Superintendente Médico, de Ensino e Pesquisa

Alex Vieira

Superintendente de Inteligência Digital

Ana Lucia Capucho Lorena Abrahão

Superintendente Assistencial

Alex Maximo

Superintendente Financeiro

Carolina V. Cenciani

Superintendente de Negócios e Operações

Janaina L. Ghiraldi

Superintendente Comercial e Consultoria

Joslene Menezes Rodrigues

Superintendente de Responsabilidade Social e ESG

Marcos Riva

Superintendente de Pessoas, Marca e Experiência

Walmor Pedro Brambilla

Superintendente de Infraestrutura e Logística

CONSELHO EDITORIAL

Alexandre Biasi Cavalcanti

Ana Lucia Capucho

Fernando Oliveira

Flavia Amati

Marcos Riva

Priscila Rosseto de Toledo

Rafael Trevizoli

ESCRITÓRIO DE VALOR

Aline Yukimitsu

Ana Paula de Sousa

Bianca Pereira Benigni

Daniele Regina Barros

Luciana Alves Lopes

Lucilene Martins Belarmino

EQUIPE DO PROJETO

Abdalla Youssef Skaf

Adriana Fregonese

Afonso Nazário

Alex Vieira

Alexandre Antônio Cunha Abizaid

Alexandre Merlini

Alexandre Saad Feres Lima Pompeo

Aline V. Borges

Aline M. da Silva

Ana Cristina Salerno

Ana C. S. B. Penteado

Ana Paula L. Silva

Andreia S. M. Santos
Antonio Correa Lopes Neto
Audrey Tsunoda
Barbara Reis Tamburim
Carla Cruz Garcia
Carlos Alberto Buchpiguel
Caroline Russo Ferreira
Claudia R. A. Sato
Claudio Bonduki
Cristina Sgorbissa
Daniel Apolinário
Daniela Damasceno
Dawton Yukito Torigoe
Douglas Guedes de Castro
Edgard Ferreira dos Santos Jr.
Edson Renato Romano
Enilton Sergio Tabosa do Egito
Fabio Biscegli Jatene
Fernanda da Cunha Vieira
Fernanda M. Penachio
Fumico Sonoda
Gilberto Narchi Rabahie
Gilvania Aparecida da Silva
Gizela Galacho
Guilherme Henrique Campos Furtado
Guilherme Moura
Iara Correia
Ieda Biscegli Jatene
Jaiane Pereira
Jaime Arthur Pirola Kruger

Jessica F. de Carvalhos
Jorge Norio Rezende
José Carlos Fernandes
José Eduardo Lintz
Joslene Rodrigues
Juliana Oliveira
Juliana Gueiros
Juliane Olivares
Laura Dutra Carraro
Leda Daud Lotaif
Lilian Ap. Sousa
Lucíola Pontes Leite de Barros
Luis Eduardo Sotonyi
Mara Lucia Ribeiro
Marcelo Gonçalves
Marco Sérgio Martins
Maria F. S. Souza
Mirian Martinez
Mitsue da Silva Hatanaka
Morgana Padilha
Natacha C. Winitski
Natane A. Carvalho
Polianna Souza
Regiane Proença
Renan Felicioni
Riccardo Gomes Gobbi
Ricardo Bueno
Ricardo Dantas
Selma F. de Moraes
Silvia Maria C. Ismael

Siomara Yamaguti
Talga C. A. Maciel
Tamiris Abait Miranda
Tânia Chapina Migani
Thabata R. Takacs

Ulysses Ribeiro
Venancio Avancini Ferreira Alves
Vera Borrasca
Vivian Vieira Rodrigues

VALIDAÇÃO DE DADOS 2025

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 2026 é resultado de um esforço coletivo, que reúne o incentivo e o apoio permanente da Associação Beneficente Síria e a excelência e o comprometimento do corpo clínico, das equipes multiprofissionais, de apoio e administrativas do Hcor.

Este material reflete o empenho de cada profissional que contribui para transformar o cuidado em resultados e gerar valor para a sociedade.

A todos que fazem parte dessa trajetória, nosso reconhecimento e agradecimento por seguirem fazendo a diferença na vida de milhões de pessoas.

hcor
ASSOCIAÇÃO
BENEFICENTE SÍRIA



50
anos

