

# *Experiência do Paciente como Meta de Cuidado*

Gabriel Redondano

Post-MBA em Gestão em Saúde  
Diretor Técnico Médico Hospital Vera  
Cruz – HUB Campinas  
Diretor presidente do Grupo Care  
Anestesia (GCA)



**INTEGRANDO  
INTELIGÊNCIAS NA  
GESTÃO DA SAÚDE**

**15-17 ABR | 2025**  
ROYAL PALM HALL, CAMPINAS (SP)

**34º**  
CONGRESSO  
FEHOSP

 fehosp  
Federação dos Hospitais e  
Clínicas do Estado de São Paulo

# Gabriel Redondano

TSA/SBA (Titulo Superior de Anestesiologia)

DESAIC (Diploma Europeu de Anestesia e Terapia Intensiva)

Post-MBA

Diretor Técnico Hospital Vera Cruz – HUB Campinas

Diretor presidente do Grupo Care Anestesia (GCA)



# 81 Anos de História em Campinas!

NA SAÚDE DE CAMPINAS E REGIÃO

Desde 1943, o Vera Cruz orgulha-se de ser referência na qualidade dos serviços prestados, unindo capacidade tecnológica, equipe médica renomada e uma equipe de colaboradores capacitados para oferecer atendimento humanizado e acolhedor, que valoriza a vida em primeiro lugar e visa sempre o melhor desfecho clínico.



## A GESTÃO DOS NOVOS TEMPOS

O Vera Cruz Hospital passou a ser uma marca de saúde Hospital Care em 2017. Com o propósito de reunir práticas modernas de gestão, a instituição reafirma a continuidade de seus princípios de qualidade, inovação, humanização e a importância de tratar a todos com respeito e dignidade.



# Nossos Hubs

1. Hub Campinas
2. Hub Ribeirão Preto
3. Hub Florianópolis
4. Hub Curitiba
5. Hub Sorocaba
6. Hub Cascavel



# VERA CRUZ HOSPITAL



VERA CRUZ  
HOSPITAL

HOSPITAL  
CARE

INTEGRANDO  
INTELIGÊNCIAS NA  
GESTÃO DA SAÚDE  
15-17 ABR | 2025  
ROYAL PALM HALL, CAMPINAS (SP)

34º  
CONGRESSO  
FEHOSP

fehosp



**180**  
leitos



**67 UTIs**  
leitos



**15 salas**  
cirúrgicas



Pronto-socorro  
**24h**

# VERA CRUZ HOSPITAL



# NÚMERO GERAIS HUB CAMPINAS



## 15 UNIDADES DE SAÚDE

02 HOSPITAIS

02 CENTROS CLÍNICOS

04 UNIDADES DE MEDICINA  
DIAGNÓSTICA

01 ONCOLOGIA

01 NEUROLOGIA E COLUNA

01 UNIDADE AVANÇADA  
INDAIATUBA

02 LABORATÓRIOS

01 OFTALMOLOGIA

01 CUIDADO INTEGRADO



# NÚMERO GERAIS HUB CAMPINAS

1.900 CIRURGIAS/MÊS

30.000 CONSULTAS  
PS/MÊS

13.000 CONSULTAS  
AMBULATORIAIS/MÊS



17.000 EXAMES  
DE IMAGEM/MÊS

100.000 EXAMES  
DE LAB/MÊS



VERA CRUZ  
HOSPITAL



HOSPITAL  
CARE

# PROGRAMA ROBÓTICA

Volumetria só cresce!

2018 10	2019 242
2020 344	2021 458
2022 590	2023 705
	2024 662



## CERTIFICADO DE ACREDITAÇÃO DA ONA

O Certificado ONA (Organização Nacional de Acreditação) é responsável pela avaliação das instituições de saúde que atingem um padrão aprimorado de atendimento e trabalho, com a integração de processos e bons resultados em todas as áreas. O Vera Cruz Hospital e o Vera Cruz Oncologia receberam o selo de Acreditação ONA 3, que certifica o nível máximo de excelência em todos os processos e serviços de saúde. A Acreditação da ONA é reconhecida pela USQua (International Society for Quality in Health Care), associação parceira da Organização Mundial da Saúde (OMS).



- ONA 3 – VERA CRUZ HOSPITAL - 2018
- ONA 3 – VERA CRUZ ONCOLOGIA - 2018
- ONA 3 – VERA CRUZ CASA DE SAÚDE - 2023

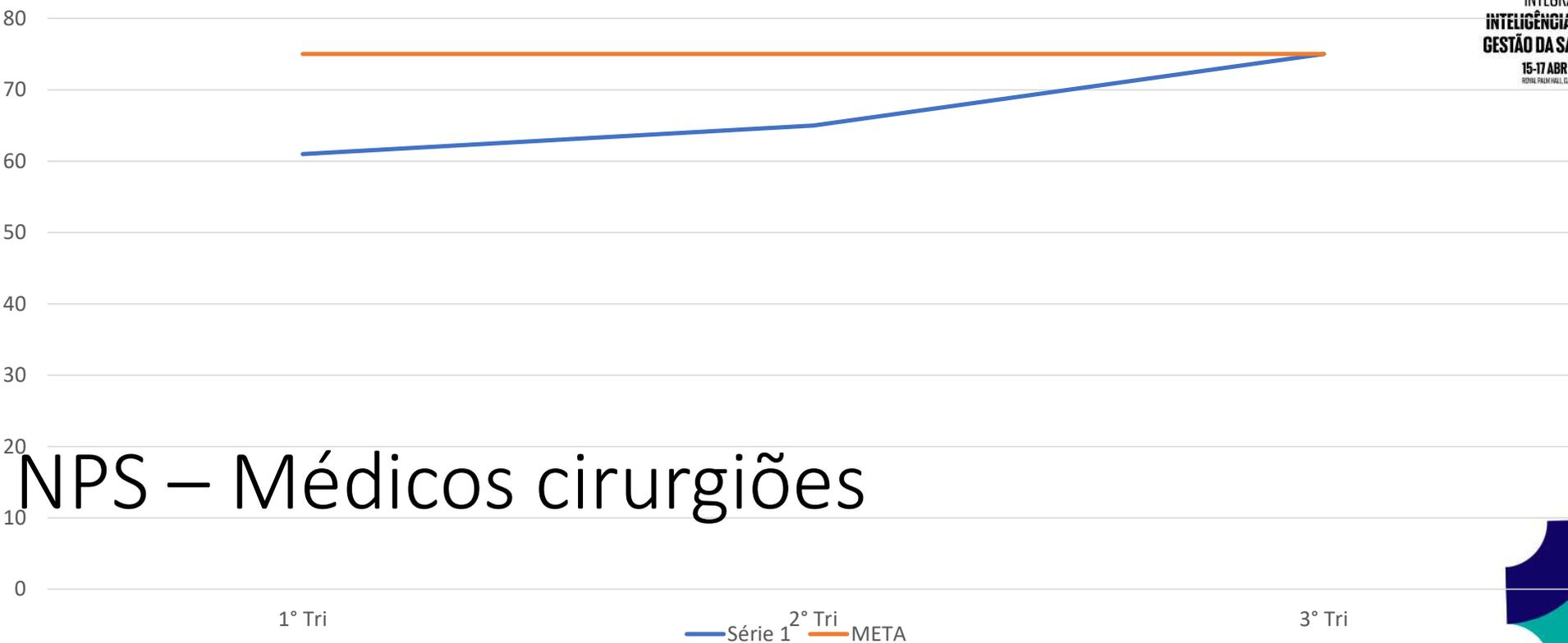
[hospitalveracruz.com.br](http://hospitalveracruz.com.br)



- Segmentação médica
- Indicadores assistenciais
- Produção científica
- Participação em comissões



# NPS – Médicos cirurgiões



# Comunicação



**CRUZ** | **HOSPITAL**  
**CAMPINAS** **GESTÃO DA SAÚDE**

**INTEGRANDO**  
**INTELIGÊNCIAS NA**  
**GESTÃO DA SAÚDE**

**15-17 ABR | 2025**  
ROYAL PALM HALL, CAMPINAS (SP)

**34º**  
**CONGRESSO**  
**FEHOSP**

**fehosp**  
Federação dos Hospitais e  
Clínicas do Estado de São Paulo



## Boletim VERA CRUZ

Janeiro / 2024



Médico sem Jaleco

**Dr. José Luis Zabeu**

Coordenador da Ortopedia do Vera Cruz



Quando pequeno gostava de ficar no jardim de casa vendo nuvens de chuva chegando, curtia o vento forte, não perdia a previsão do tempo na TV. Como gosto muito de fotografia, sempre fiz e faço imagens dos céus, e entender seus sinais é uma diversão que me traz paz e me desliga do mundo da ortopedia e da medicina. A meteorologia é um grande passatempo para mim.

É útil para meus amigos e parentes! Todos os dias o pessoal do tênis, futebol, bike e trilhas perguntam ao "Zabeu, o homem do tempo", vai chover? E tenho que ter os respostas de prontal. Sempre há chance de engano, mas posso dizer que acerto bem mais que erro! Hoje há muitos aplicativos e sites que informam em tempo real sobre correntes de ventos, frentes frias, pressão atmosférica, radar de chuvas, umidade relativa. Vendo um pouco de cada é possível fazer boas previsões. E tenho em casa uma pequena estação meteorológica, para analisar o tempo local.

Em tempos de mudança climática, El Niño e La Niña cada vez mais fortes, ciclones e tempestades, entender sobre meteorologia é algo que se mostra útil e divertido ao mesmo tempo.

1 / 10

VERA CRUZ



Por trás do crachá

**Fabricio Meschiatti**

Analista financeiro do  
Vera Cruz Plano de Saúde

Meu nome é Fabricio Meschiatti sou analista financeiro do Vera Cruz Plano de Saúde, trabalho há dez anos na empresa. Prático esportes desde pequeno, participei de vários campeonatos esportivos conquistando várias medalhas em natação e futebol.

Escolhi dedicar no futebol por motivação da minha família do lado paterno eles sempre tiveram muito contato com o esporte, comecei a jogar no gol aos 10 anos onde me identifiquei com a posição. Joguei nos times do colégio e no clube Vila Marieta, com 16 anos recebi uma proposta de jogar nas categorias de base do Ponte Preta, meu avô paterno foi minha inspiração, joguei até os 18 anos.

Deixei o futebol devido ao falecimento do meu avô, fiquei totalmente desmotivado. Retornei ao futebol depois de muitos anos com o incentivo de minha esposa. Sou goleiro em um time que jogo com vários clubes do região de Campinas, tais como Clube Atlético Valinhos, Regatas em Souza, Banco do Brasil, Círculo Militar em Campinas e outros clubes, sempre aos finais de semana.

.....



## Boletim VERA CRUZ

Fevereiro / 2024



Médico sem Jaleco

**Dra. Carla Roballo**

Coordenadora do Pronto-Socorro  
do Vera Cruz Hospital



Por trás do crachá

**Renete Barbosa de Souza**

Capeira do Vera Cruz Casa de Saúde

Meu nome é Renete Barbosa de Souza, sou capeira na casa de saúde. Fora meu trabalho aqui na casa de saúde tenho um hobby que ama demais e que também me ajuda muito quando estou com minhas crises de depressão, que é o bordado em ponto cruz.

Aprendi a bordar com 19 anos, foi a mãe da minha patroa que me ensinou, na época em que eu trabalhava na casa dela como doméstica, dona Lais: uma senhora de 70 anos.

Ai tive o apoio do meu esposo que toda semana me comprava revista e esse amor pelo ponto cruz dura até hoje. Na minha família somos em 4 irmãos, mas nenhuma faz esses tipos de trabalho, minha mãe fala que não tem dom nem pra costurar um botão rsrs.

Eu sempre agradeço a Deus por sempre ter encomendas pq estou sempre com minha mente ocupada e fazendo o que tanto amo. Sou apaixonada pelo meu bordado.



Desde pequena tenho paixão por animais e pela raça. Esses contatos com os animais e com a raça sempre fizeram parte da minha infância e até hoje fazem parte da minha vida. Os cavalos se tornaram a minha paixão, quando você entende que é um dos poucos animais que pode sentir o que você está sentindo ou o que você está pensando, que eles têm intuição, faz a gente se apaixonar por eles.

Na adolescência, meu esporte foi o Hipismo. Depois que entrei na faculdade de medicina não consegui levar para frente, pois exigia muita dedicação, então estacionei a esporte e virou meu hobby.

Agora tenho uma égua que sou apaixonada que se chama Bárbara, e mais dois cavalos que estão em Minas Gerais. E possuo meu carinho e amor pelos cavalos para meus filhos, que desde bebezinhos montavam comigo. E hoje montam e sentem o mesmo amor que eu pelos animais.

VERA CRUZ

# Café da manhã científico – mensal – corpo clínico



## Reunião semanal com os coordenadores médicos

- Reunião semanal
- Assistencial
- Todas as especialidades
- SWOT anual
- Desdobrar ações



Almoço com especialidades  
institucionais

Discussão de novos protocolos  
Queixas e dificuldades do setor  
Oportunidade de melhorias



**INTEGRANDO  
INTELIGÊNCIAS NA  
GESTÃO DA SAÚDE**

**15-17 ABR | 2025**  
ROYAL PALM HALL, CAMPINAS (SP)

**34º**  
CONGRESSO  
FEHOSP

 fehosp  
Federação dos Hospitais e  
Clínicas de São Paulo  
Estado de São Paulo

# Calendário científico (semanais Multi ou Uni especialidades)



# Round das lideranças

- Diário
- Líderes do hospital
- Dividido em setores
- Acolhem pacientes e time assistencial



# Escritório de Excelência assistencial e desfecho

- Representantes das principais Comissões
- Multiprofissional
- Agilidade nas decisões e replicar informações
- Linhas de desfecho (Robóticas, Artroplastia de joelho)



# Escritório de Excelência assistencial e desfecho – Linha Robótica por especialidade

- NPS pacientes
- NPS cirurgiões
- Taxa de reinternação
- Taxa de reoperação
- Taxa de conversão da técnica
- Eventos adversos
- Taxa de Infecção
- Tempo médio de internação
- Tempo médio de sala cirúrgica
- Dor no pós operatório

A graphic illustration featuring a robotic hand holding a glowing green cross over a human hand, symbolizing medical care and technology.

**INTEGRANDO  
INTELIGÊNCIAS NA  
GESTÃO DA SAÚDE**

**15-17 ABR | 2025**  
ROYAL PALM HALL, CAMPINAS (SP)

**34º**  
CONGRESSO  
FEHOSP

 fehosp  
Federação dos Hospitais e  
Clínicas do Estado de São Paulo



# Núcleo de cuidados paliativos

- Apoiar decisões
- Revisar Fluxos
- Evitar ruídos de comunicação



# Conselho Consultivo de Pacientes e Núcleo de Experiência do Paciente

- Transparência com o corpo clínico
- Fortalece laços com os pacientes
- Início com indicações de médicos do corpo clínico



# Conselho Consultivo de Pacientes



ESSO  
OSP  
hosp





**PARABÉNS LÍGIA SOARES!**  
Você ganhou uma árvore de presente!!!

Que a sua vida cresça com muita luz e amor em direção à um futuro cheio de bons frutos!

Grupo Care Anestesia

Antes estamos contribuindo para o combate às mudanças climáticas, neutralizando cerca de 16kg de CO<sub>2</sub> de anestésicos!

copaiba  
GOO  
VERA CRUZ

Seu talento. Você receberá receitas de plantas e crescimento de seus dentes a cada 6 meses, por 2 anos.



**34º**  
CONGRESSO  
FEHOSP

INTEGRANDO  
INTELIGÊNCIAS NA  
GESTÃO DA SAÚDE

15-17 ABR | 2025  
ROYAL PALM HALL CAMPINAS (SP)

fehosp

# Modelo de Remuneração – Médicos Pronto Socorro

3 pilares

80% em 15 minutos

80% com desfecho em até 180'

NPS dos pacientes atendidos no Setor



**INTEGRANDO  
INTELIGÊNCIAS NA  
GESTÃO DA SAÚDE**  
15-17 ABR | 2025  
ROYAL PALM HALL, CAMPINAS (SP)

**34º**  
CONGRESSO  
FEHOSP

 fehosp  
Federação dos Serviços Profissionais  
de Hospitais do Estado de São Paulo





gabrielredondano

