

**Modelo  
assistencial**

**Diretoria Superintendente  
Médico-assistencial  
Dr. Luiz Felipe Gonçalves**

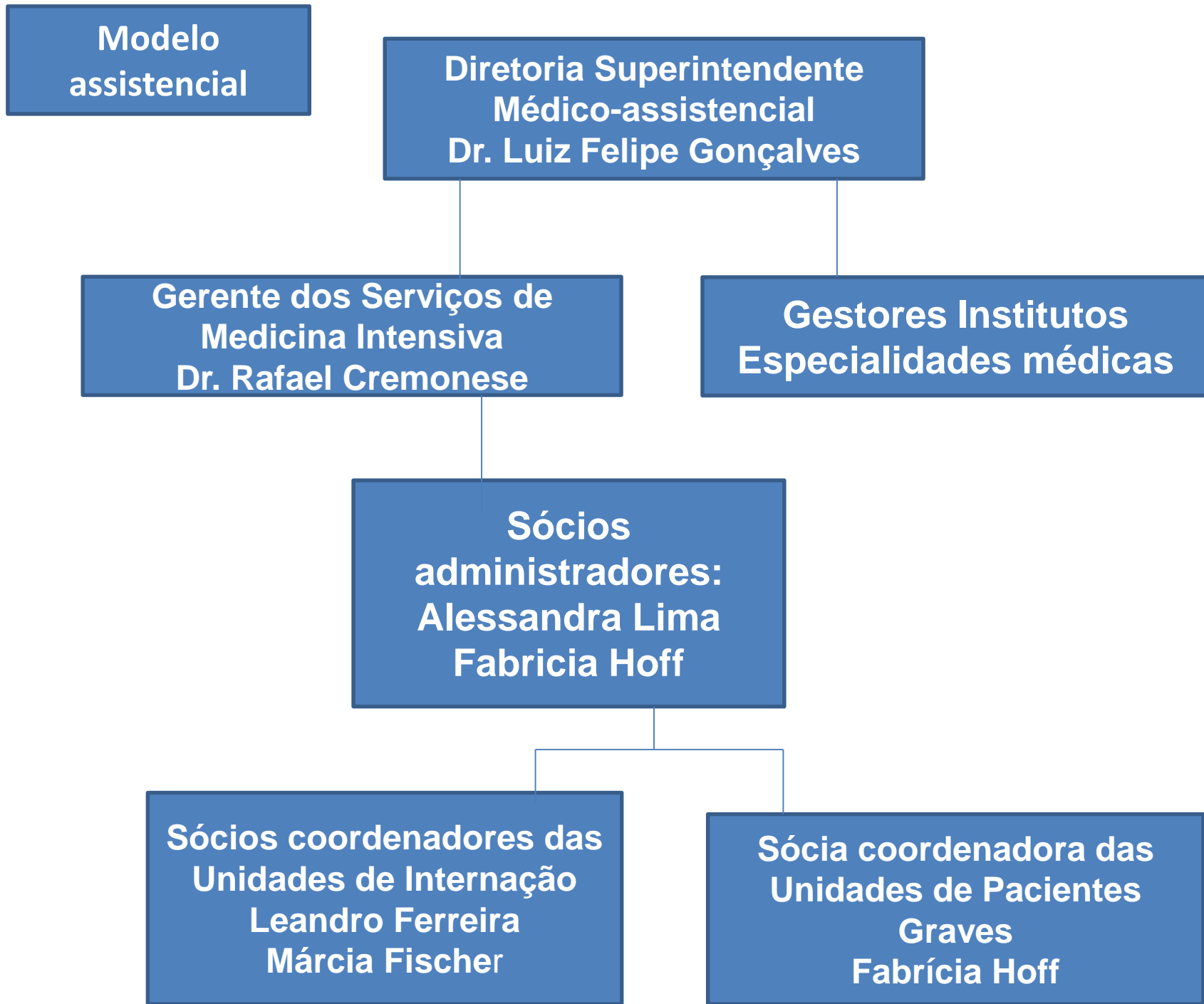
**Gerente dos Serviços de  
Medicina Intensiva  
Dr. Rafael Cremonese**

**Gestores Institutos  
Especialidades médicas**

**Sócios  
administradores:  
Alessandra Lima  
Fabrícia Hoff**

**Sócios coordenadores das  
Unidades de Internação  
Leandro Ferreira  
Márcia Fischer**

**Sócia coordenadora das  
Unidades de Pacientes  
Graves  
Fabrícia Hoff**



# Modelo assistencial

- 45 fisioterapeutas especialistas
- 2 médicos fisiatras responsáveis pelos pacientes do convênio UNIMED
- 12000 atendimentos/mês
- horário de atendimento: das 7h30min às 22h

# Negócio

- Promover e manter a saúde funcional através da fisioterapia e suas especialidades e áreas afins no âmbito ambulatorial, hospitalar e domiciliar.

# Missão: Reequilíbrio

- Melhorar a relação das pessoas com o seu corpo e seus movimentos.

# Missão: fisioterapia Hospital Mãe de Deus

- Promover a reabilitação funcional, qualidade de internação e redução de complicações através da assistência física fundamentada nos valores do Hospital Mãe de Deus.

# Visão

- Constituir uma equipe integrada e capacitada para prestar atendimentos que construam bons resultados aos seus clientes e à organização.

# Áreas assistenciais

- Cardiorrespiratória
- Cirurgia geral
- Dor
- Neurofuncional
- Oncologia
- Traumatologia
- Terapia intensiva adulto e neonatal

# MAPEAMENTO DE PROCESSOS

## NEGÓCIO

### FORNECEDORES

CTI  
UCE  
EMERGÊNCIA  
NEONATAL  
Unidades de  
Internação

### INSUMOS

Avaliações prévias  
Exames  
Recursos humanos  
Recursos físicos

### MISSÃO DA ÁREA

Promover a reabilitação funcional, qualidade de internação e redução de complicações , através da assistência física fundamentada nos valores do Hospital Mãe de Deus.

### PROCESSO-CHAVE

### PRODUTOS

### CLIENTE

FISIOTERAPIA E  
REABILITAÇÃO

Fisioterapia  
motora e  
respiratória  
VMNI

Pacientes  
Médicos  
Equipe  
assistencial

### MEDIDAS DE DESEMPENHO

### FINANCEIRA

### CLIENTES

### PROCESSOS

### APRENDIZADO

### INICADORES

Perdas financeiras  
por motivos  
organizacionais

Satisfação  
do cliente

VNI e TPP-CTI  
TPP- UCE

Índice  
Reequilíbrio de  
Aprendizado



# Indicador: financeiro

- Perdas financeiras por motivos organizacionais
- Porcentagem atendimentos em haver =  
número de atendimentos cobrados / número  
de atendimentos realizados X 100.
- Meta = < 15%

# Indicador: clientes

- Satisfação do cliente
- Questionário de satisfação do cliente realizado pelo Hospital Mãe de Deus

# Indicador: processos

- Protocolos assistenciais:
- CTI
  - VMNI
  - Terapia com pressão positiva
- UCE
  - Terapia com pressão positiva

# Indicador: processos

- Protocolos assistenciais:
- Neurologia
  - Barthel
- Cardiologia
  - Distância percorrida

# Indicador: aprendizado

- Índice Reequilíbrio de aprendizado  
$$\frac{\text{Nº profissionais com qualificação acadêmica}}{\text{Nº total de profissionais do CTI/UCE}}$$
- Qualificação acadêmica = (formação/especialização/experiência de 2 anos na área + 1 curso de educação continuada por ano/ participação em evento ou apresentação de trabalho em congresso + participação no mínimo de 1 reunião técnica de forma sistematizada + participação no processo de avaliação)
- Meta = 80%