

# SAÚDE PLENA MOINHOS

O HOSPITAL MOINHOS DE VENTO  
CUIDANDO DA SAÚDE DO SEU COLABORADOR

**PRÊMIO TOP SER HUMANO 2022**

**Associação Hospitalar Moinhos de Vento**

MODALIDADE ADMINISTRAÇÃO

**RESPONSÁVEL PELO PROJETO:**

KATHERINE SAIBEL



HOSPITAL  
**MOINHOS DE VENTO**

In Affiliation with  
**JOHNS HOPKINS MEDICINE INTERNATIONAL**

## Índice:

1. Introdução.....	1
2. Saúde Plena Moinhos .....	3
2.1. Justificativa .....	4
2.2. Objetivos.....	6
2.3. Público-Alvo.....	6
2.4. Etapas de implementação .....	7
2.5. Principais ações .....	9
2.6. Recursos financeiros aplicados.....	12
2.7. Recursos Humanos.....	12
2.8. Metodologia de avaliação e mensuração dos resultados .....	12
3. Resultados.....	13
4. Conclusão.....	17
5. Bibliografia.....	19
6. Informação dos autores.....	20

## Sinopse:



O Hospital Moinhos de Vento é uma Instituição que prima pelo cuidado. Com o propósito de Cuidar de Pessoas, o Moinhos de Vento considera essencial a importância de “cuidar de quem cuida”, estimulando o autocuidado.

O Saúde Plena Moinhos (SPM), objeto deste case, é um Programa de Saúde que integra a medicina do trabalho e uma equipe multidisciplinar de Atenção Primária em Saúde para cuidar do colaborador em todas as necessidades relativas à prevenção de doenças, promoção e recuperação em saúde. Eles recebem atendimento personalizado em consultas para realização do periódico, quadro clínico agudo, revisão, monitoramento e acompanhamento durante e pós-internações, realização de coletas de citopatológico, curativos, aplicação de medicamentos e atendimentos psicológicos, sempre em busca do melhor cuidado. A Instituição inclusive acompanha casos em que ele está impossibilitado de realizar consulta presencial.

Apresentamos aqui a base da construção do SPM, programa inédito entre os hospitais do Rio Grande do Sul, e que em dois anos já realizou mais de 20 mil consultas. O Saúde Plena faz um mapeamento do perfil de saúde dos colaboradores do Moinhos, possibilitando a integração das ações que são realizadas, o que conseqüentemente promove a assertividade na assistência integral.

## 1. Introdução:

---

Na medida em que uma empresa é um conjunto de pessoas unidas por um propósito, por objetivos de carreira e de vida, a saúde destes profissionais também é a saúde da organização.

Estudos de entidades diversas, como o Ministério da Saúde (2012), mostram que trabalhar a prevenção e a qualidade de vida traz excelentes resultados, uma vez que aumenta a possibilidade de cura de doenças, pois podem ser detectadas precocemente, e reduz os custos com tratamentos.

É crescente o número de empresas que hoje investem na qualidade de vida de seus funcionários, oportunizando tratamentos relacionados à saúde mental e física que auxiliam o colaborador a exercer a sua atividade com mais tranquilidade e eficiência. Sabedoras de que, segundo o Núcleo de Pesquisa em Gestão de Qualidade de Vida da Universidade de São Paulo (USP), os fatores que favorecem a longevidade saudável são determinados por hábitos, crenças e valores, que se somam à assistência em saúde, temas como alimentação saudável, educação e organização, número de horas de sono, pensamento organizacional positivo e resgate de valores de qualidade de vida são muito comuns hoje em dia. O investimento em centros de atividades de repouso, yoga e shiatsu, equipes de corrida e de combate ao stress são alguns dos benefícios ofertados às equipes. Segundo a Revista Exame (2016), as organizações buscam soluções para reduzir os custos dos seus planos de saúde, enquanto o The Wall Street Journal (2016) mostra que empresas como Johnson&Johnson, PepsiCo e IBM estão analisando como divulgar publicamente — e calcular — um indicador que mensure a saúde de sua força de trabalho.

O Hospital Moinhos de Vento, desde a sua fundação em 1927, tem como premissa cuidar de pessoas. E este cuidar de pessoas, envolve todas as pessoas em todos os seus ciclos de vida, portanto adotamos práticas de recursos humanos voltadas à satisfação dos colaboradores e de prevenção e promoção da saúde. Investimentos em programas de saúde preditiva, como: incentivo à prática de atividade física, campanhas de conscientização e reforço da adoção de hábitos saudáveis, realização dos exames periódicos, entre outros, pois sabemos que a saúde do colaborador reflete diretamente na saúde da organização.

---

Sinek (2009) define que, mais importante do que o produto ou o serviço que uma empresa entrega, é a razão, o porquê, o motivador central daquilo que ela faz. É dentro deste contexto que podemos situar o início da atuação do Saúde Plena Moinhos. Vislumbrando, a partir do cenário e de benchmarkings realizados, a possibilidade de ter um serviço que pudesse prestar atendimento a empresas com foco na prevenção. A pandemia provocada pelo vírus da COVID-19, fez com que o Moinhos de Vento usasse o seu cenário como projeto-piloto, isto é, havia a necessidade de atuação dentro da própria organização. Era preciso criar um fluxo de atendimento, rápido e assertivo, para os colaboradores que estavam na linha de frente e os administrativos que prestam apoio na operação. O colaborador do Hospital seria o primeiro cliente deste projeto.

Dentro deste cenário, estudos realizados por entidades diversas, entre elas a Fiocruz, mostraram que os dois anos de pandemia geraram uma crise considerável no que tange à saúde mental. Onde o estresse motivado por fatores como o distanciamento social levou inclusive a alterações imunológicas com maior produção de substâncias inflamatórias, mesmo em pessoas não infectadas pelo novo Coronavírus. A implantação do Programa Saúde Plena Moinhos foi fundamental para enfrentar e superar este período, pois possibilitou o atendimento ágil para casos graves de depressão, ansiedade e crises de pânico.

Deste modo, este case mostrará o quanto o Saúde Plena Moinhos, por meio de suas iniciativas, vem gerando resultados positivos para os colaboradores e para a Instituição, constituindo-se em um novo modelo de cuidado com possibilidade de ser replicado em demais empresas.

## 2. Saúde Plena Moinhos:

---

O Saúde Plena Moinhos é um Programa focado na Coordenação e Monitoramento do Cuidado da Saúde do colaborador, que disponibiliza uma equipe multidisciplinar de Atenção Primária em Saúde para, alinhado com a Medicina do Trabalho e os benefícios institucionais, orientar ações de saúde para os colaboradores da Instituição.

Trata-se de um centro de saúde dentro do Hospital Moinhos de Vento, onde são atendidos exclusivamente os colaboradores da instituição. O serviço conta com uma equipe multidisciplinar que faz atendimentos clínicos, coleta de citopatológico de colo de útero, atendimentos psicológicos, pequenos procedimentos, e de periódicos, além de contar com o apoio da Telemedicina.

Em caso de necessidade de tratamento de doenças, consultas com médicos especialistas ou atendimentos na emergência, a equipe do ambulatório realiza o encaminhamento do colaborador e mantém contato com o mesmo periodicamente para auxiliar no acesso e na continuidade do cuidado, realizando o monitoramento e a gestão. O exame médico periódico que era realizado na Medicina do Trabalho foi incorporado ao Saúde Plena Moinhos para maior aproximação com o colaborador e ter a possibilidade de acompanhamento da saúde, além de uma avaliação aprofundada, com pedidos de exames extras e avaliação de especialistas para diagnóstico precoce.

No período da pandemia, o Saúde Plena Moinhos passou a acompanhar todos os colaboradores com suspeita e diagnóstico de Covid-19, além das consultas aos demais casos clínicos. A atuação do Saúde Plena foi fundamental para oferecer segurança e acolhimento. O atendimento é humanizado, realizado pelo médico de família. Este é um profissional que o Hospital Moinhos de Vento possui e que acompanha o colaborador com foco na saúde integral. Na pandemia, período de muito medo, ofereceu ainda mais segurança, colocando-se à disposição para esclarecer dúvidas. Com dois anos completos de atuação, o Saúde Plena Moinhos já realizou mais de 20 mil consultas.

## 2.1. Justificativa:

---

Pode-se dizer que o Saúde Plena Moinhos parte de duas ideias centrais e também convergentes: primeiro, melhorar a gestão da saúde dos colaboradores da Instituição, como forma de cuidar cada vez mais das pessoas — cuidar de quem cuida — que são todos os colaboradores que trabalham no Hospital, permitindo que o Moinhos de Vento cumpra um propósito que vem evoluindo, e na estratégia atual está centrado em Cuidar de Pessoas, integrando saúde, educação e pesquisa. Em segundo lugar — entendendo que, para cumprir um propósito, um negócio precisa ser em primeiro lugar sustentável —, o Saúde Plena Moinhos cumpre um importante papel na otimização de recursos.

Na medida em que o Hospital Moinhos oferece plano de saúde a seu colaborador, o médico responsável faz — como toda empresa faria em uma gestão do processo, mas ainda mais intensamente por ser uma Instituição que atua em saúde — uma análise de como o usuário utiliza este benefício. Dessa forma, são identificadas situações diversas, como os *“high user”* — utilização do plano de saúde de maneira indevida, desnecessária e em excesso, ocasionando impactos negativos, como exames, cirurgias e tratamentos não adequados, tornando o diagnóstico moroso e por vezes equivocado e, conseqüentemente, aumentando o tempo de afastamento do profissional.

A partir desse estudo foi conduzindo um mapeamento da saúde dos colaboradores, e constatou-se qual de fato era a incidência de doenças por tipicidade — obesidade, diabetes, risco de suicídio — entendendo quais seriam os principais grupos para os quais era importante a criação de ações de saúde preventivas.

Esta foi a primeira ação para entender o perfil e nortear os protocolos do SPM. Para que houvesse a adesão dos colaboradores no preenchimento da pesquisa, foram realizadas reuniões de sensibilização com os colaboradores no anfiteatro da Instituição para entenderem a importância de se compreender o Perfil de Saúde. Nesta ocasião, acessavam a pesquisa via QRCODE e faziam respectivo preenchimento. Importante reforçar que sempre foi enfatizado que se tratava de um levantamento de informações

---

médicas, e não de Recursos Humanos, ou seja, todos estavam assegurados, pois os dados obtidos ou informados eram sigilosos.

O Hospital Moinhos de Vento é a única Instituição hospitalar que conta com uma estrutura de centro de saúde com consultórios, sala de medicação, sala de procedimentos, sala de acolhimento, recepção e sala de observação para atendimento exclusivamente dos colaboradores. Quando a Instituição não contava com o ambulatório do Saúde Plena Moinhos, os colaboradores buscavam atendimentos eletivos em consultórios de médicos da rede credenciada, ou na emergência em situações agudas. Percebeu-se que o sistema estava sendo usado de maneira inadequada, isto é, tratando mais o sintoma do que compreender a real necessidade do cuidado e impactando no atendimento ao cliente.

Este é novo modelo de negócios do Moinhos de Vento, sendo que o primeiro cliente é a própria Instituição. A partir do mapeamento do perfil epidemiológico da população, otimizando os recursos de saúde da empresa, realizando gestão dos custos com Plano de Saúde, integrando as informações dos atendimentos da saúde ocupacional com o cuidado da saúde do colaborador, o Hospital visa à prevenção de doenças e à promoção da saúde, e quando necessário tratamento de doenças clínicas e psicológicas, constituindo a gestão estratégica da saúde dos colaboradores da empresa. Impactando positivamente no clima, com atendimento rápido, recebendo o cuidado necessário, orientação e diagnóstico precoce. Há artigos que mostram o resultado do cuidado da saúde dos colaboradores, no clima, absenteísmo, turnover. Mesmo em momento de pandemia, o Hospital teve um resultado de 75% em sua Pesquisa de Clima.



## 2.2. Objetivos:



O Saúde Plena Moinhos possui os seguintes objetivos:

- a) Cuidar da saúde do colaborador, estimulando a prevenção de doenças e promoção da saúde e apoiando/direcionando no tratamento de patologias;
- b) Encaminhar o colaborador a outros especialistas quando houver indicação do médico de família, contando com uma rede de especialistas, mantendo a continuidade do atendimento após avaliação especializada;
- c) Realizar referência e contrarreferência com o serviço de emergência para casos agudos;
- d) Desenvolver programas de prevenção de doenças e promoção da saúde para os colaboradores, baseado no mapeamento do perfil de saúde da população;
- e) Monitorar a saúde do colaborador buscando a redução das doenças crônicas não transmissíveis (DCNT – OMS)<sup>1</sup>;
- f) Realizar consulta clínica no momento do periódico, otimizando o tempo de consulta e recursos de saúde.

## 2.3. Público-alvo:



Todos os colaboradores do Hospital Moinhos de Vento, fundamentais para garantir dedicação e excelência no propósito de Cuidar de Pessoas.

O Hospital Moinhos de Vento tem, em maio de 2022, 4.047 colaboradores ativos, sendo 3.105 mulheres e 942 homens. As mulheres ocupam 66,67% dos cargos de liderança. O Hospital tem 221 pessoas com pessoas com deficiência, 48 jovens aprendizes e 69 estagiários. A faixa etária predominante é de 31 a 40 anos, mas a Instituição possui 229 pessoas na faixa de 51 a 60 anos e 19 pessoas acima de 60 anos.

Com este cenário, observa-se um perfil interessante para trabalhar a prevenção de doenças. O que aumenta a qualidade de vida, reduz sinistros e faltas e, principalmente, promove mais segurança para as pessoas trabalharem — principalmente em

---

<sup>1</sup> As doenças crônicas não transmissíveis (DCNT) (cardiovasculares, respiratórias crônicas, cânceres e diabetes) são responsáveis por cerca de 70% de todas as mortes no mundo, estimando-se 38 milhões de mortes anuais.

período de pandemia.

Esses dados, somados ao Mapeamento do perfil de Saúde realizado pela Instituição, direcionam o Saúde Plena Moinhos para a realização de ações específicas dentro das áreas-tema de atuação para prevenção de doenças e monitoramento da saúde do colaborador, conforme demonstraremos na seção a seguir.

Importante também observar que o colaborador do Hospital Moinhos de Vento tem uma particularidade: o trabalho em um hospital é muitas vezes diferente do trabalho em outros tipos de empresa, devido a questões emocionais que vivenciam os profissionais que cuidam de outras pessoas e atuam na linha de frente na tarefa de cuidar de pessoas. Especialmente no período da pandemia, onde viveram momentos de insegurança, medo e ansiedade, estes sentimentos foram potencializados. Portanto, este é um fator levado em conta quando se avalia a abordagem a ser considerada para o cuidado com as pessoas que trabalham na Instituição, o que, inclusive, sinalizou a necessidade de inclusão de atendimento psicológico no Saúde Plena Moinhos.

#### **2.4. Etapas de implementação:**



Para a implementação do Saúde Plena Moinhos, foram realizadas as seguintes etapas:

##### **A) Benchmarking e estudos:**

O Hospital Moinhos de Vento realizou benchmarking no Hospital Oswaldo Cruz e no Hospital Sírio Libanês, ambos localizados em São Paulo. Estes hospitais já contavam com serviços, benefícios e práticas voltadas para o cuidado do colaborador, semelhantes ao que a Instituição pretendia implantar. Foi contratado um consultor para apoiar na construção do projeto e demonstrar a viabilidade financeira; participaram de eventos sobre o tema, conversaram com empresas nacionais, e estudaram o modelo de prevenção e promoção da saúde do Reino Unido.

Ao observar a frequência de uso do plano de saúde de sua população, o Hospital Moinhos de Vento fez estudo de comparação com dados da OCDE, e avaliou que seria importante, para o desenvolvimento do projeto que contemplasse a atenção primária à saúde, realizar um estudo de mapeamento de perfil de saúde de seus colaboradores. Definiu equipe, estrutura, investimentos necessários, consultoria externa para projeto e avaliação do negócio e viabilidade. O Projeto foi aprovado, mesmo sem garantia de retorno. Tendo como objetivo principal, priorizar a saúde dos colaboradores.

### **B) Mapeamento do perfil de saúde e definição das áreas-tema:**

Para implementar o ambulatório e o Programa Saúde Plena Moinhos, o Hospital Moinhos de Vento realizou um mapeamento do perfil de saúde de seus colaboradores. Neste estudo, identificou quais eram os principais fatores de riscos de desenvolver doenças dentro de sua população, e obteve diagnósticos em dois níveis: um macro, de toda a população pesquisada, e um específico, de cada colaborador.

Sendo assim, o Moinhos de Vento definiu que as áreas-tema atendidas pelo Saúde Plena Moinhos seriam Saúde da Mulher, Saúde do Trabalhador (hoje, o colaborador faz pelo menos uma vez ao ano uma revisão no Saúde Plena Moinhos), predisposição ao alcoolismo, ansiedade e depressão (inclusive prevenção a suicídio) e controle da obesidade.

### **C) Montagem do Ambulatório e Busca-Ativa:**

Com base nas informações levantadas, o Hospital Moinhos de Vento começou a desenhar projetos internos com médico de família e ambulatório físico, e funcionamento de segunda a sexta-feira, para engajar os colaboradores a buscarem um médico de referência. O centro de saúde passou a funcionar em uma área dentro da Instituição, e antes da inauguração, foi apresentado, no anfiteatro, aos colaboradores (três horários por dia). Foi realizada uma campanha com o mote “Cuidado de ponta a ponta”. E todo o atendimento periódico (que já existe dentro da legislação) foi inserido no Saúde Plena Moinhos e somado ao preventivo — um olhar integrado. O Moinhos de Vento é

---

um dos únicos que utiliza a sua própria estrutura para atender tanto o cliente quanto o colaborador, tendo um espaço exclusivo para atendê-los e cuidar das pessoas.

A busca ativa é realizada com todos. Quando necessário, uma enfermeira do Saúde Plena Moinhos realiza acompanhamento mais frequente, por meio de telefone ou whatsapp. Em casos mais graves, vão ao domicílio para fazer avaliações, interagindo com os familiares quando há necessidade de envolvimento na continuidade do cuidado, fazendo realmente o cuidado da saúde do colaborador e seu entorno. Vale reforçar que em algumas situações a psicologia, a assistente social, a liderança e até o Recursos Humanos são acionados para ações/intervenções complementares.

## **2.5. Principais ações:**



Destacam-se algumas ações e programas elaborados pelo Saúde Plena Moinhos durante os dois primeiros anos de atuação:

### **A) Telemedicina como um novo formato em diversas áreas:**

Esta tem sido uma valiosa ferramenta do Saúde Plena Moinhos. Com a pandemia causada pela Covid-19, ela tornou-se uma importante aliada, para agilizar o atendimento ao colaborador dentro da rede, possibilitando manter o cuidado com a saúde do colaborador. Entre as atuações da Telemedicina estão teleconsultas de enfermagem, de clínica geral e monitoramento. Trata-se de um formato que garante uma jornada completa digital do paciente e também do colaborador.

## **B) Saúde Plena Moinhos como aliado no enfrentamento da pandemia da Covid-19:**

Uma pandemia afeta toda a sociedade, mas para os colaboradores de um hospital, o efeito é exponencial. Em um primeiro plano, além de estar exposto ao desconhecido, à contaminação, é preciso estar ali por inteiro. Muitas vezes, longe por dias de sua própria família, com familiares em isolamento ou internados com a doença, passando por perdas de colegas e pacientes, é preciso ser forte. Além disso, por vezes, é necessário trabalhar acima da capacidade de pacientes. Os que estão na retaguarda, precisam dar apoio a quem está na linha de frente, para pensar a gestão em um momento determinante, para desaprender e reaprender na velocidade que a adaptação demanda. Um período inédito emocionalmente, pois ao mesmo tempo que cada colaborador tinha que cuidar de um paciente e lidar com a perda (isso já era uma realidade anterior), poderiam ser as próximas vítimas, ou suas famílias e seus amigos. Um estresse que, na verdade, ainda existe, na medida em que ainda há uma pandemia. Nesse contexto, o Saúde Plena Moinhos está sempre próximo de seus colaboradores, realizando diagnósticos, orientando, dando apoio, realizando consultas com médico, enfermeiro, psicólogo, auxiliando no agendamento de exames, envolvendo e tranquilizando.

## **C) Apoio Psicológico:**

O Programa de Apoio Psicológico é realizado dentro do ambulatório do Saúde Plena Moinhos. Atualmente, conta com três psicólogas que realizam atendimento breve e focal. Com dois anos de funcionamento, o Apoio Psicológico já ultrapassou mil atendimentos. O programa tem agendas abertas em horários pela manhã e à tarde, das segundas às sextas-feiras. O serviço está à disposição de todos os colaboradores do Hospital Moinhos de Vento. As psicólogas fazem até quatro atendimentos por colaborador e quando existe a necessidade de continuidade do atendimento, o colaborador é encaminhado para tratamento psicológico pelo seu plano de saúde, que é mais um benefício da Instituição e que não tem limite de atendimento psicológico. Pensando na continuidade do cuidado e na importância do vínculo do paciente com o cuidador, o Hospital reuniu-se com a operadora

---

e solicitou a inclusão das psicólogas no plano de saúde dos colaboradores para dar continuidade ao cuidado.

#### **D) Outubro Rosa:**

Tendo uma população formada em sua maioria por 80% de colaboradoras mulheres, o Saúde Plena Moinhos desenvolveu ações como o Outubro Rosa, com uma forte campanha de comunicação para conscientizar e orientar as mulheres. As mulheres que apresentaram alteração durante o exame de mama, foram conduzidas para a equipe do Núcleo Mama Moinhos para tratamento, pois há um fluxo estabelecido de encaminhamento para exames, podendo contar também com redes de apoio da psicologia e do serviço social. Em parceria com Desenvolvimento Humano, a campanha promoveu a isenção da coparticipação do plano de saúde nos exames preventivos de saúde da mulher, uma vez que o sucesso da ação gerou maior busca pelo cuidado.

#### **E) Demais ações:**

Além das ações mencionadas antes, destacam-se:

- Acolhimento espiritual com a participação do Serviço de Pastoral da Instituição;
- Lives de educação em saúde;
- Campanhas de comunicação com orientações de saúde em datas comemorativas e durante períodos em que foram percebidos aumentos no número de casos de Covid-19, gripe e demais doenças comuns de determinadas épocas do ano;
  - Novembro Azul com busca ativa para a revisão da Saúde do Homem e redução da coparticipação nos exames preventivos estimulando cuidado;
  - Ações compartilhadas com a Casa do Colaborador (entre elas o heiki, massagem e meditação) e área de Educação Corporativa (Exemplo: webinars no mês da mulher) e a parceria com a assistente social do Recursos Humanos, que faz contato com o colaborador que fará cirurgia para avaliação, orientação e acompanhamento;
  - Atendimento por Home Care, para alta do paciente, com avaliação pelo médico da família, fisioterapia e acompanhamento de recuperação;
  - Viva Bem Moinhos, programa voltado à saúde e segurança dos colaboradores.

## **2.6. Recursos financeiros aplicados:**



O Hospital Moinhos de Vento investe R\$ 1 milhão por ano na manutenção da estrutura e realização das ações do Saúde Plena Moinhos.

## **2.7. Recursos Humanos:**



O Saúde Plena Moinhos conta com: 2 médicos de família, 1 enfermeiro com conhecimento em Atenção Primária à Saúde, 2 técnicos de enfermagem, 3 psicólogos e 1 assistente de atendimento.

## **2.8. Metodologia de avaliação e mensuração dos resultados:**



O Saúde Plena Moinhos avalia os seus resultados através de alguns indicadores como o número de agendamentos e consultas, o Net Promoter Score (NPS), o resultado da busca ativa, redução do absenteísmo e custos com uso do plano de saúde.

### 3. Resultados do case:

---

As ações de cuidado que o Hospital Moinhos de Vento vem desenvolvendo com o Programa Saúde Plena Moinhos demonstram dois ciclos de resultados, com impacto positivo tanto para os colaboradores quanto para a própria Instituição.

No primeiro ano de operação, o Saúde Plena Moinhos contabilizou 5.950 agendamentos e 9.344 consultas (neste montante é considerado as agendadas e os encaixe). No segundo ano de operação, o Saúde Plena Moinhos realizou 7.613 agendamentos e 11.806 consultas. Hoje, o Hospital Moinhos de Vento tem uma taxa de encaminhamento para outros especialistas inferior a 10%, o que traduz que o programa possui um índice de resolubilidade excelente, pois não é necessária consulta com outro especialista pela rede conveniada.

A ação do Outubro Rosa, em 2021, obteve: 324 pacientes com rastreio de Câncer de Mama e Colo Uterino; 176 Mamografias; 195 Ecografias Transvaginais; 265 Citopatológicos do Colo Uterino e 216 Ecografias Mamárias. Estes dados demonstram que houve um aumento no número de colaboradoras com os exames preventivos em dia.

Com base no monitoramento individual, por meio do periódico, e do mapeamento do perfil de saúde dos colaboradores, são montadas campanhas de conscientização e reforço das principais orientações para se ter uma boa qualidade de vida. Estas informações servirão de subsídios para a implantação de novas estratégias de cuidado (Saúde da Mulher, Obesidade, Consultas periódicas, Saúde mental e Risco de alcoolismo) que por sua vez serão estabelecidas pelo Saúde Plena Moinhos.



Os depoimentos a seguir demonstram como a Saúde Plena Moinhos vem sendo importante para o colaborador:


“O Saúde Plena é um programa muito importante para mim. Eu tenho muito orgulho desse setor. É uma equipe totalmente unida que não mede esforço algum para cuidar de nós colaboradores. Toda vez que precisamos de algum tipo de atendimento ou até mesmo de alguma informação, a equipe é totalmente comprometida e sempre faz de tudo para nos dar atenção e fazer um atendimento diferenciado. ”

Daiane Almeida Skalski, Unidade Iguatemi

“O Saúde Plena Moinhos completa dois anos de funcionamento, e nossa equipe médica tem uma taxa de encaminhamentos para outros especialistas inferior a 10%, demonstrando que uma equipe qualificada pode solucionar uma grande parte das afecções. Nossa equipe trabalha com base nas melhores práticas médicas, alinhada com demais especialidades e expertises do Hospital, na medida em que é muito importante a rede entre atenção primária, secundária e terciária à saúde.”

Fabiano Barrionuevo, Liderança Médica do Saúde Plena Moinhos

O acolhimento gerado pelo Saúde Plena Moinhos junto a colaboradores que estiveram contaminados pela Covid-19 também foi determinante. Em um momento em que se sabia muito pouco sobre a doença e os métodos de tratamento ainda eram poucos — sequer havia vacina —, o apoio realizado pela área foi fundamental, conforme demonstra o depoimento a seguir:



“O primeiro momento em que a Saúde Plena me ligou e disse ‘Elis, o teu resultado deu positivo’, respirei bem fundo e pensei: ‘meu Deus, e agora?’. Minha preocupação maior foi com meus pais, meu pai havia tido um AVC e eu estava cuidando dele. Quanto a mim, me senti super segura, pois o Hospital nos proporciona um plano de saúde e eu tenho o Moinhos. Então eu sabia que teria a melhor equipe, os melhores médicos, o melhor hospital. Meus pais pegaram, e durante o isolamento eu fui muito tranquilizada, conversava com os médicos do Hospital que me davam todo o suporte, e lembro que quando a doutora da Saúde disse ‘Elis, pode ir lá, está liberado, pode ir lá ver eles, eu fui e a gente comemorou porque eles também já tinham saído do isolamento.”

Elisandra Leite, Unidades de Internação Adulto

O Saúde Plena Moinhos, mais do que tudo, vem conseguindo gerar uma nova cultura de cuidado e de prevenção dentro do Hospital Moinhos de Vento. Ao ser estimulado a criar um relacionamento mais próximo com o médico de família, o colaborador da Instituição tem a possibilidade de ter um importante vínculo, e tratar sempre com a mesma equipe.

Por outro lado, mesmo com dois anos de resultados positivos, o Hospital Moinhos de Vento entende que ainda pode gerar contribuição duradoura no longo prazo. E portanto está investindo em tecnologia e processos para ampliar a atuação do Saúde Plena Moinhos, tendo já comprado um sistema que possibilitará ao próprio colaborador acessar um aplicativo e ter ainda mais informações em tempo real, com foco principal de ele ter maior controle da informação da sua saúde, agilizando seu processo de atendimento, além de apoiar a equipe médico-assistencial no monitoramento e gestão do cuidado do colaborador, por meio de protocolos robustos integrados ao monitoramento, “*triggers*” para busca e notificações ativas de condições de saúde para equipe e melhora na comunicação entre o Saúde Plena Moinhos e o colaborador.

Através do Saúde Plena Moinhos, o Hospital Moinhos de Vento percebe que se trata também de uma decisão estratégica: quanto mais investe nas pessoas, mais retorno é capaz de gerar.

#### 4. Conclusão:



Tendo completado dois anos de atuação, o Saúde Plena Moinhos demarca um novo modelo de gestão dos colaboradores do Hospital Moinhos de Vento: unindo cuidado com as pessoas na integralidade da saúde e atenção a fatores de sustentabilidade do próprio negócio.

Trata-se de um modelo inovador, inédito entre os hospitais do Rio Grande do Sul: uma forma de atender ao colaborador através do foco na atenção primária à saúde, baseado em fatores decisivos investigados pela própria Instituição.

Baseando-se em benchmarkings nacionais e internacionais e também em uma pesquisa que mapeou o perfil de saúde do colaborador, e constatou a frequência do uso do Plano de Saúde, onde o colaborador muitas vezes estava “perdido na rede credenciada” buscando vários especialistas e realizando vários exames repetidos, sem chegar a solução do seu problema de saúde, o Hospital Moinhos de Vento entendeu que havia um mau uso do mesmo. Com hiper-utilização da emergência, atendimento fragmentado entre especialistas, e não um atendimento integral.

Havia também, pela característica da distribuição de faixa etária do colaborador, uma oportunidade de trabalhar a prevenção. Melhorando tanto a saúde individual do mesmo quanto da população da Instituição, favorecendo a qualidade do trabalho de cuidado de pessoas. Do ponto de vista macro, havia questões ligadas à qualidade da alimentação, risco de ansiedade e depressão, alcoolismo e obesidade. Havia também a oportunidade de se atuar preventivamente no campo da saúde da mulher e do homem.

Nesse período, o Saúde Plena Moinhos se consolidou vencendo uma série de desafios: superar uma resistência natural do colaborador em informar dados sobre sua saúde. Instituir uma cultura de busca ativa, mostrando individualmente ao colaborador — e portanto prestando uma atenção integral e personalizada — os eventuais riscos à sua saúde nos quais ele deveria prestar atenção. Com este modelo é possível demonstrar ao colaborador que ele não está sozinho, e sim que possui uma rede de apoio à sua disposição. O programa também traz resultados importantes para a

---

sustentabilidade da Instituição, pois, como sabemos, quando a doença é detectada precocemente, temos melhores desfechos clínicos com otimização de recursos. Ações internas e programadas, como o Outubro Rosa e benefícios como o Gympass — além de outras apresentadas anteriormente neste trabalho — vêm consolidando o propósito da Instituição.

O colaborador do Hospital Moinhos de Vento vivenciou na prática o olhar da Instituição e a preocupação com sua saúde física e mental, e isso fez com que ele se sentisse muito mais cuidado e valorizado como pessoa, além do profissional que realiza o cuidado com a comunidade geral. Isso se traduz em um maior engajamento com o Moinhos, e com pessoas saudáveis e felizes trabalhando no propósito de cuidar de pessoas.

## 5. Bibliografia:

---

BRASIL, Ministério da Saúde (MS). Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. Política Nacional de Atenção Básica. Brasília: MS; 2012.

CHIAVENATO, Idalberto. Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. Editora Manole, 4a ed., 2014.

GUSSO Gustavo, LOPES José, DIAS Leda. Tratado de Medicina de Família e Comunidade: Princípios de formação e prática. 2º edição. Porto Alegre. Artmed, 2019.

MOSS S. Should women under 50 be screened for breast cancer? Br J Cancer 2004 Aug 2;91(3):413-7.

OLIVEIRA, Rodrigo et al, Qualidade de Vida no Trabalho, um estudo com professores nos institutos federais. Núcleo de Pesquisa em Gestão de Qualidade de Vida da Universidade de São Paulo (USP)

PORTALFIOCRUZ, <https://portal.fiocruz.br/noticia/artigo-analisa-os-impactos-da-covid-19-na-saude-mental>

REVISTA EXAME, 22 de junho de 2016

SINEK, Simon. Comece pelo porquê. Rio de Janeiro: Sextante, 2009.

THE WALL STREET JOURNAL, 29 de janeiro de 2016

## 6. Informações dos autores:

---

Katherine Saibel — Graduada em Psicologia pela ULBRA, Especialista em Gestão de Pessoas pela ESPM, MBA Executivo FGV. No Hospital Moinhos de Vento, desde 2010 ocupa o cargo de Gerente de Desenvolvimento Humano.