



A Evolução do Cuidado

Da expansão estrutural à profundidade humana:
40 anos de história do Hospital Nipo-Brasileiro
e a inovação do Projeto Shinsetsu.

As raízes do atendimento (1984 - 1988)

O marco inicial de uma estrutura dedicada à excelência em saúde e integração comunitária.



1984

Aquisição do terreno da JICA (Japan International Cooperation Agency) para a construção do futuro hospital.



1986

Inauguração do Ambulatório / UPA (Médico Enkyo).



1988: O primeiro grande passo estrutural

Leitos: **33**
Internações: **169**
Atendimento PA: **1.194**
Cirurgias: **40**
Funcionários: **120**

Crescimento exponencial e consolidação (1995 - 2016)

Em duas décadas, o HNIPO multiplicou sua capacidade operacional, estabelecendo-se como um complexo hospitalar de alto volume.

1995 - O salto de capacidade

196

Leitos

181.435

Atendimentos de PA

602

Funcionários

2004 - A expansão contínua

231

Leitos

7.131

Cirurgias

1.106

Funcionários

2016 - O marco de alto volume

243

Leitos

276.854

Atendimentos de PA

20.322

Cirurgias

1.636

Funcionários

Alta complexidade e resiliência no cenário moderno (2020 - 2024)

Adaptação e expansão de leitos críticos para gerenciar centenas de milhares de pacientes anualmente.

2020:

- **Aumento expressivo de Leitos UTI** (de 33 para 52).

2021:

- **Foco em especialização** com 10 novos leitos de UTI neonatal e 8 novos leitos Flex UTI.

2024 - A estrutura atual

242 Leitos operacionais (incluindo 10 de UTI Pediátrica).

218.229 atendimentos no Pronto Atendimento (PA).

19.627 internações e **12.321** cirurgias.

Uma força de trabalho massiva: **1.971** funcionários.

O desafio da escala

Com quase 2.000 colaboradores e mais de 200.000 atendimentos de emergência anuais, surge uma questão fundamental para o futuro do HNIPO:

“

Como manter o cuidado personalizado, ágil e empático ao tratar centenas de milhares de pacientes?



Sérgio Okamoto
SUPERINTENDETE GERAL

Shinsetsu: Innovating Patient Experience and Operational Efficiency

Elevate PX 2026 Poster Session

Authors: Michelle Felizardo, Sergio Okamoto,
Sueli Pessoa de Oliveira
Institution: Hospital Nipo Brasileiro



Suelí Pessoa
ESPECIALISTA EM EXCELÊNCIA
OPERACIONAL – MASTER BLACK BELT



Michelle Felizardo
SUPERINTENDENTE DE OPERAÇÕES
ADMINISTRATIVAS

A Filosofia Shinsetsu

Shinsetsu é a filosofia japonesa de colocar o outro à frente de seus próprios desejos. Significa preocupar-se genuinamente com a existência do outro:

“Me importo com a sua existência.”



1. Omotenashi:

Hospitalidade, servir com cortesia, saber ouvir e ter sensibilidade aos desejos do paciente.



2. Mottainai:

A eliminação implacável de desperdícios para gerar eficiência e agilidade.



3. Quintuple Aim:

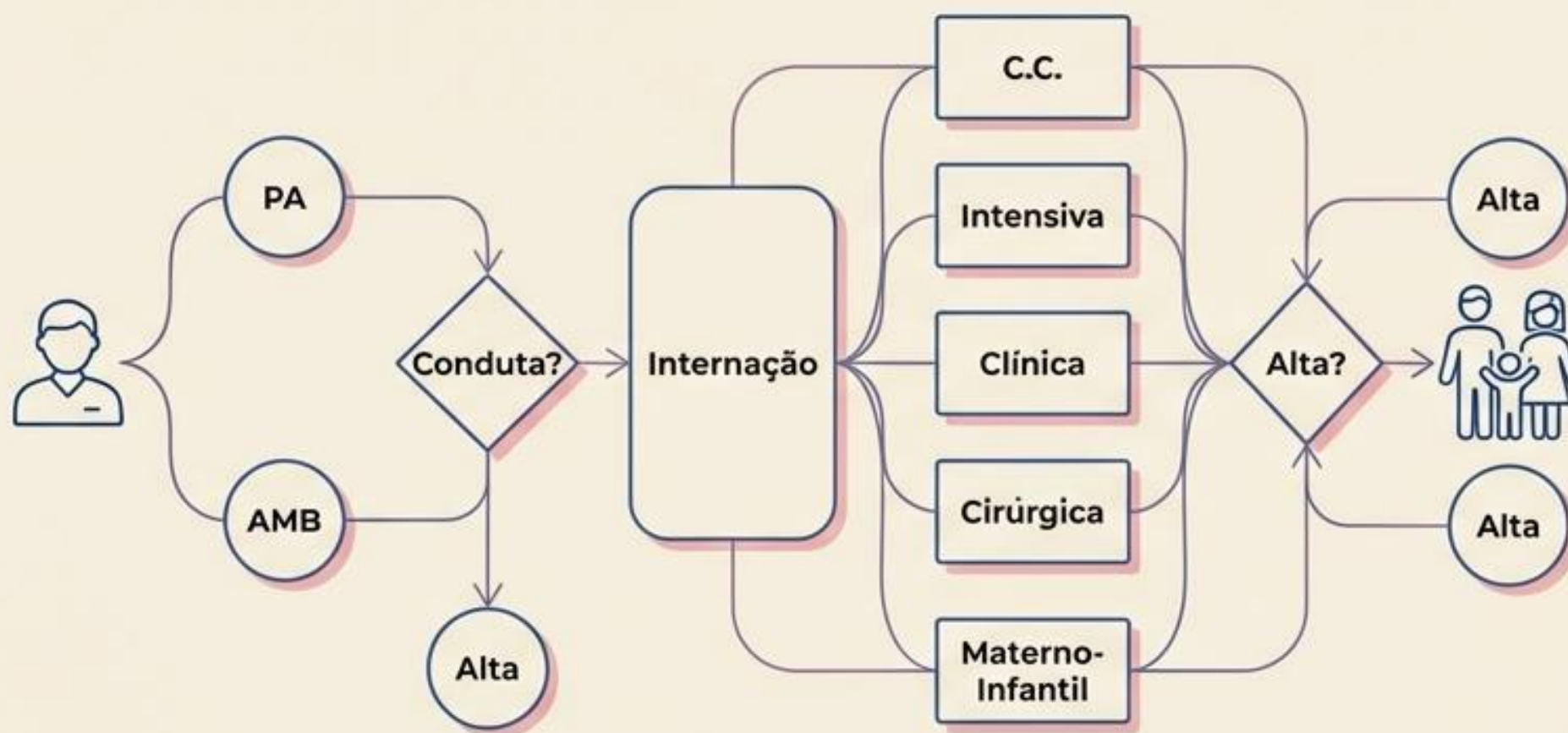
Integração dos valores institucionais aos pilares do IHI (Institute for Healthcare Improvement) para entregar o Cuidado Centrado no Paciente.



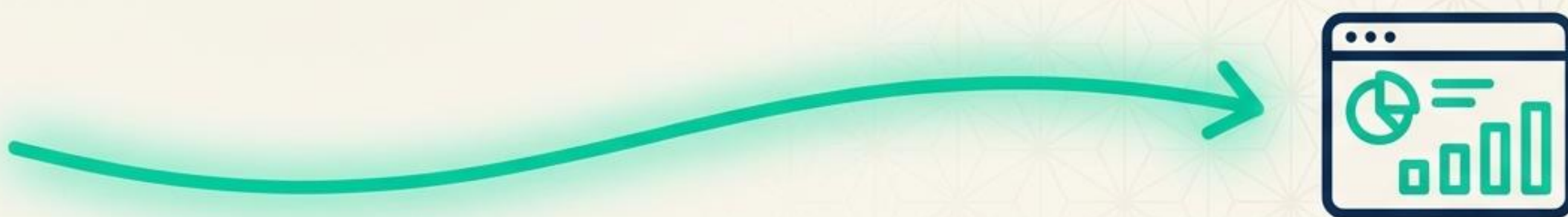
Metodologia e mapeamento da jornada

O projeto transforma a empatia em eficiência operacional através de uma abordagem orientada por dados, Sprints semanais e engajamento multidisciplinar.

- - **Mapeamento da Jornada do Paciente:** Identificação de pontos de contato em diversas linhas de cuidado (Pronto Atendimento e Linha Clínica).
- - **Cultura Kaizen & Lean Healthcare:** Aplicação de ferramentas como 5W2H, PDSA, e DMAIC/DMADV para otimizar processos.
- - **Voz do Paciente (VOC):** Coleta ativa de percepções e uso de Cliente Oculto para validar a qualidade percebida.



Escuta Ativa e a Voz do Paciente (VOC)



Coleta Contínua

Uso de programas de Cliente Oculto e escuta ativa (VOC) para capturar percepções reais.



Qualidade Percebida

Auditorias constantes do programa interno "Nosso DNA".



Monitoramento

Retroalimentação de painéis no Power BI e KPIs institucionais para rápida tomada de decisão.

Execução Ágil e Engajamento Multidisciplinar



Sprints Semanais

Ciclos curtos de desenvolvimento e reporte para ações rápidas.

Integração Total

Envolvimento direto das equipes assistenciais, administrativas e de apoio.

Testes Piloto

Implantação e ajuste fino no ambiente real antes do "rollout" definitivo.



Impacto tangível: Pronto Atendimento (PAA)

A eliminação de desperdícios (Mottainai) gerou resultados clínicos e de experiência imediatos.

- **29%** de redução no tempo de espera geral.

- Tempo de permanência total no PAA caiu de **03h20** para **02h23**.

- **+5,3 p.p.** de aumento no NPS (Net Promoter Score) do PA.



Eficiência na Linha Clínica e Qualidade Global

A fluidez da alta hospitalar e a garantia da qualidade através de auditorias contínuas provam a eficácia da cultura Kaizen.

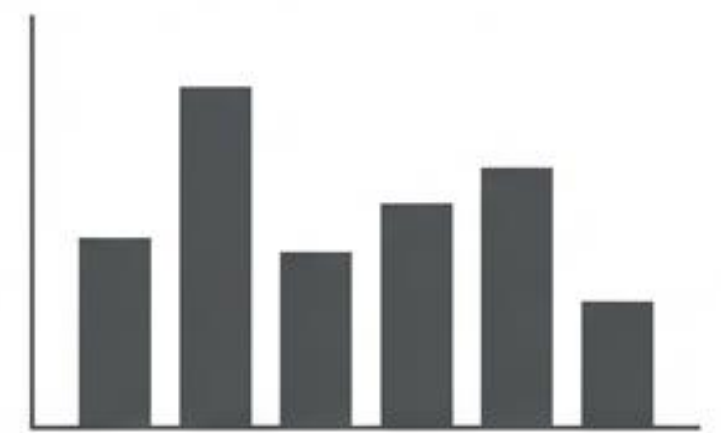
- **87%** de conformidade atingida nas auditorias do programa “Nosso DNA”.
- Proatividade: **73** demandas fora do escopo original foram gerenciadas pela área Shinsetsu, demonstrando o engajamento da equipe multidisciplinar.

Alta SEM o piloto



Tempo de saída hospitalar:
172 Minutos

Alta COM o piloto



Tempo de saída hospitalar:
119 Minutos (-31%)

Uma Nova Força Proativa Institucional



Demandas Adicionais Gerenciadas

Desde a criação da área Shinsetsu, 73 oportunidades de melhoria fora do escopo inicial do projeto foram identificadas e solucionadas.

O setor consolidou-se não apenas como um executor de metas, mas como um radar contínuo de inovação e apoio intersetorial.

Satisfação e Excelência Percebida



+5,3 p.p.

de aumento no Net Promoter Score (NPS) do Pronto Atendimento.



87%

de conformidade atingida nas rigorosas auditorias do programa interno de qualidade "Nosso DNA".

A prova de que agilidade e humanização podem (e devem) caminhar juntas.

O Modelo de Serviço Shinsetsu

1



1. Servir com cortesia

O padrão base do Omotenashi.

2



2. Saber ouvir

Atenção genuína à Voz do Cliente (VOC).

3



3. Atenção aos detalhes

Antecipar necessidades antes que virem problemas.

4



4. Proatividade no cuidado

Ação rápida e engajada da equipe multidisciplinar.

5



5. Sensibilidade aos desejos

Respeito profundo pela individualidade do paciente.

A Cultura Kaizen Sustentando o Futuro



Integração Interdisciplinar

O sucesso do cuidado centrado no paciente depende intrinsecamente do engajamento de toda a equipe (assistencial, administrativa e apoio).

Melhoria Contínua

O Projeto Shinsetsu não é uma campanha temporária, mas a consolidação de uma cultura Kaizen perene, que apoia a sustentabilidade institucional, a segurança e a excelência contínua.

O futuro sustentado pela experiência

O Hospital Nipo-Brasileiro hoje se apoia em uma fundação dupla.

A Força da Escala

Uma estrutura massiva de 242 leitos, suportada por quase 2.000 profissionais dedicados e tecnologia de ponta.

A Profundidade do Cuidado

Uma cultura onde cada processo, do balcão de atendimento à alta hospitalar, é desenhado para dizer a cada um dos nossos pacientes:

“Me importo com a sua existência.”

Background & Challenge of Scale



HNIPD evolved over 40 years into a high-complexity complex. The "Shinsetsu" project addresses the challenge of scale by merging Omotenashi (hospitality) and Mottainai (waste elimination) to deliver humanized, agile care.

Methods & Philosophy



Shinsetsu Dual Foundation
Combines Omotensshi with Mottainai to achieve Patient-Centered Care.

Agile Data-Driven Execution

- Weekly Sprints
- Journey Mapping
- PDSA / DMAIC

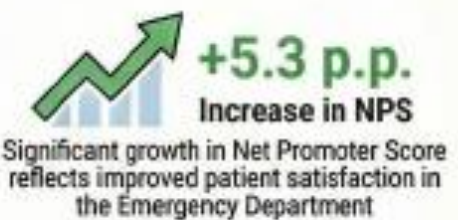
Active Listening (VOC)

Uses mystery shoppers and Power BI dashboards to monitor real-time patient perceptions and KPIs.

Results & Tangible Impact



59% Faster Pain Relief:
Median time to medication for acute pain dropped



Proactive Institutional Culture

- Achieved 87% audit compliance
- Managed 73 improvement demands outside the initial project scope

Conclusions &

The 5-Pillar Service Model



Standards based on courtesy, listening, detail-orientation, proactivity, and sensitivity to individual desires.

"I care about your existence."
The core mission of combining professional scale with deep humanization.

References & Acknowledgments

- Shinseteu Archives (2023-2025).
- Special thanks to the multidisciplinary engagement teams.



The image shows the exterior of a modern hospital building with a glass facade. A semi-transparent white box is overlaid on the upper part of the image, containing the hospital's logo and a message of gratitude. The building's name is visible on the glass facade. Several flags are flying in front of the building.

+NIPO

Obrigado

どうもありがとうございます

HOSPITAL NIPO BRASILEIRO