



*Relatório  
de  
Atividades  
2017*

HOSPITAL DAS CLÍNICAS DA FACULDADE DE MEDICINA  
DE RIBEIRÃO PRETO DA UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO

**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**

**Governador do Estado de São Paulo**  
**Secretário de Estado da Saúde**

Geraldo Alckmin  
David Uip

**HOSPITAL DAS CLÍNICAS DA FACULDADE DE MEDICINA  
DE RIBEIRÃO PRETO DA UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO**

**Superintendente**

Prof. Dr. Benedito Carlos Maciel

**Conselho Deliberativo**

**Presidente**

Profª Drª Margaret de Castro

**Membros Integrantes**

Prof. Dr. Benedicto Oscar Colli

Prof. Dr. Jorge Elias Junior

Prof. Dr. Luiz Gonzaga Tone até 14/10/2017

Profª Drª Marisa Marcia Mussi a partir de 31/10/2017

Prof. Dr. Wilson Marques Junior

Antonio José Dechechi

**Diretor Clínico**

Prof. Dr. Osvaldo Massaiti Takayanagui até 31/07/2017

Prof. Dr. Silvio Tucci a partir de 01/08/2017

**Gabinete da Superintendência**

Deocélia Bassotelli Jardim

**Assessoria Técnica**

Maria Eulália Lessa do Valle Dallora

**Departamento de Atenção à Saúde**

Prof. Dr. Antonio Pazin Filho

**Unidade de Emergência**

Prof. Dr. Marcos de Carvalho Borges

**Consultoria Jurídica**

Lucas de Faria Rodrigues

**Departamento de Apoio Administrativo**

João Jabur Filho

**Divisão de Hotelaria Hospitalar**

Willian F. Mastelli

**Departamento de Apoio Médico**

Prof. Dr. Ivan Fiore de Carvalho

**Divisão de Engenharia**

Eleusis Torres Santiago

**Centro de Engenharia Clínica**

Wilker Edson Leite Beicker

**Divisão de Finanças**

Silvia Maria Cedrinho

**Unidade de Pesquisa Clínica**

Prof. Dr. Eduardo Barbosa Coelho

**Centro de Aperfeiçoamento Profissional em Saúde**

Prof. Dr. Altacílio Aparecido Nunes

## SUMÁRIO

<b>Apresentação</b>	<b>- 4 -</b>
<b>Perfil</b>	<b>- 6 -</b>
<b>Liderança</b>	<b>- 14 -</b>
<b>Estratégias e planos</b>	<b>- 17 -</b>
<b>Clientes</b>	<b>- 45 -</b>
<b>Sociedade</b>	<b>- 50 -</b>
<b>Informações e conhecimentos</b>	<b>- 52 -</b>
<b>Pessoas</b>	<b>- 56 -</b>
<b>Processos</b>	<b>- 63 -</b>
<b>Assistência</b>	<b>- 74 -</b>
<b>Ensino e Pesquisa</b>	<b>- 85 -</b>
<b>Projetos e principais ações</b>	<b>- 89 -</b>
<b>Glossário</b>	<b>- 99 -</b>

## APRESENTAÇÃO

O Hospital das Clínicas da Faculdade de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo (HCFMRP-USP), fundado em 1956, serve como campo de ensino e pesquisa para a Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto – USP (FMRP-USP), e presta serviços à população das regiões de Ribeirão Preto, Franca, Araraquara e Barretos, além de outras regiões do Estado e do país, na atenção à saúde, e também presta relevantes contribuições ao ensino e à pesquisa, especialmente em parceria com a Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto – USP, consolidando-se como um dos mais importantes Hospitais da América Latina.

O HCFMRP-USP, ao longo de sua trajetória, coleciona um elenco de exemplos bem sucedidos. Já nos anos de 1960, foi o primeiro Hospital da América Latina a realizar um transplante de rim com doador cadáver, constituindo-se, atualmente, referência em transplantes de rim, fígado, pâncreas, medula óssea e de córneas, com destaque para a realização do primeiro transplante de células tronco do país, para o tratamento da esclerose múltipla. Além disso, é o pioneiro mundial no tratamento de diabetes mellitus tipo 1, com o uso de células tronco, referência internacional em cirurgia de epilepsia e o primeiro Hospital da rede pública a realizar procedimentos de reprodução assistida.

Desde 1988, mantém vinculação com a Fundação de Apoio ao Ensino, Pesquisa e Assistência do HCFMRPUSP (FAEPA) que, por meio de um convênio de cooperação, autorizado pelo Governo do Estado, a partir de 1994, vem permitindo maior flexibilidade e aperfeiçoamento funcional do Hospital, por meio de apoio técnico, administrativo e financeiro, tendo como objetivo principal o aprimoramento da qualidade dos serviços de saúde prestados à sociedade, em consonância com o trinômio baseado no Ensino, Pesquisa e Assistência.

Atualmente, o Hospital das Clínicas, em parceria com a Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto e com a FAEPA, é parte de um Complexo Hospitalar de Atenção Integral à Saúde, composto pela suas Unidades no Campus e pela Unidade de Emergência (UE), referências terciária do SUS, bem como pelo Centro Regional de Hemoterapia (CRH), Centro de Reabilitação (CER), vinculado à “Rede de Reabilitação Lucy Montoro”, Centro Integrado de Reabilitação (CIR), Hospital Estadual de Ribeirão “Prof. Dr. Carlos Eduardo Martinelli” (HERibeirão), Centro de Referência Estadual à Saúde da Mulher de Ribeirão Preto – MATER, Hospital Estadual Américo Brasiliense (HEAB), Centro de Saúde Escola “Joel Domingos Machado (CSE/Cuiabá), Centro Médico Social Comunitário de Vila Lobato, 10 Núcleos de Saúde da Família, 4 Unidades Básicas de Saúde, além do Centro Médico Comunitário de Cássia dos Coqueiros.

O Hospital das Clínicas vem se consolidando como referência terciária de qualidade em atenção à saúde da população, mantendo a vanguarda na aplicação de tecnologia de ponta e no

desenvolvimento de novos métodos e programas aplicados à Saúde, constituindo-se motivo de orgulho para Ribeirão Preto e Região.

### *A) INSTITUIÇÃO, PROPÓSITOS E PORTE DA ORGANIZAÇÃO*

O Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo – HCFMRP-USP é uma autarquia pública estadual, vinculada administrativamente à Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo e associada à Universidade de São Paulo para fins de Ensino, Pesquisa e prestação de serviços médico-hospitalares. Regulamentado pelo Decreto nº. 13.297 de 05 de março de 1979, desde 1988 está integrado ao Sistema Único de Saúde – SUS. Caracteriza-se como Hospital de grande porte, de alta complexidade, constituindo-se referência terciária para a região nordeste do Estado de São Paulo, composta de cerca de 4 milhões de habitantes.

Iniciou suas atividades em junho de 1956, no prédio onde atualmente funciona a Unidade de Emergência. Em pouco tempo fez-se necessária a construção de uma sede própria para absorver as crescentes demandas assistenciais, que foi inaugurada em 1978, ao lado da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto, no Campus Universitário Monte Alegre, pertencente à USP.

O HCFMRP-USP tem como atividade principal proporcionar Assistência Médico-Hospitalar e servir de campo de Ensino e de Pesquisa, na área da saúde.

Para isso, conta com três prédios, sendo duas unidades localizadas no Campus Universitário, ou seja, o HC Campus e o Centro Regional de Hemoterapia e a terceira, denominada Unidade de Emergência, situada na área central da cidade.

A consolidação do HCFMRP-USP como hospital terciário tem sido um grande desafio e para tanto, juntamente com a FMRP-USP e a Fundação de Apoio ao Ensino Pesquisa e Assistência – FAEPA tem estabelecido convênios com a SES para a estruturação de uma rede de serviços de saúde de média/baixa complexidade na região. Esta estratégia permite organizar o fluxo de pacientes e assim, fortalecer a vocação do hospital para atendimento de casos de alta complexidade. Este processo teve início em 2008, com a inauguração do Hospital Estadual de Ribeirão Preto. Em 2009 foi inaugurado o Centro Estadual de Referência a Saúde da Mulher – MATER e em 2010, o Hospital Estadual de Américo Brasiliense que passaram a integrar o Complexo de Saúde HCRP/FMRP/FAEPA/USP.

Ainda, integram o complexo acadêmico e assistencial, o Centro de Saúde Escola Ipiranga, os 08 Núcleos de Saúde da Família e a Unidade de Saúde de Cássia dos Coqueiros.

Para o desenvolvimento das atividades, conta com a seguinte estrutura:

**Tabela 01 - Infraestrutura**

<b>Instalações HCFMRP-USP</b>	<b>Campus</b>	<b>U.E.</b>	<b>Total</b>
Área construída	162.773,27	16.254,67m <sup>2</sup>	179.027,94

**UNIDADES DO COMPLEXO DE SAÚDE HCRP-USP/FMRP/FAEPA/USP****Número de Leitos****HCFMRP-USP – Unidade Campus**

Leitos Gerais	605
Leitos Particulares	30
Leitos de Hospital – Dia	36
Leitos de UTI	56

**HCFMRP-USP – Unidade de Emergência**

Leitos Gerais	135
Leitos de UTI	36

**Total de Leitos HCFMRP-USP****898**

Hospital Estadual de Ribeirão Preto – HER	46
Hospital Estadual de Américo Brasiliense – HEAB	107
- Leitos de UTI	10
Centro de Referência à Saúde da Mulher – MATER	40
- Leitos de UCI	5

**Total de Leitos do Complexo HCFMRP-USP****Número de Consultórios**

HCFMRP-USP – Unidade Campus	279
HCFMRP-USP – Unidade de Emergência	14
Hospital Estadual de Ribeirão Preto – HER	10
Hospital Estadual de Américo Brasiliense – HEAB	27
Centro de Referência à Saúde da Mulher – MATER	9

**Número de Salas Cirúrgicas**

HCFMRP-USP – Unidade Campus	28
HCFMRP-USP – Unidade de Emergência	8
Hospital Estadual de Ribeirão Preto – HER	4
Hospital Estadual de Américo Brasiliense – HEAB	4
Centro de Referência à Saúde da Mulher – MATER	5

## ***B) PRODUTOS E PROCESSOS***

Os principais produtos do HCFMRP-USP estão relacionados à Assistência, Ensino e Pesquisa.

### ***Processos e produtos relacionados à assistência***

O Hospital proporciona atenção à saúde para o tratamento de alta complexidade em nível ambulatorial e hospitalar, que compreende cuidados de prevenção, tratamento e reabilitação, de natureza clínica e/ou cirúrgica, serviços complementares de diagnóstico e tratamento, nas mais diversas especialidades médicas. Esta assistência é prestada por equipe multiprofissional que compreende médicos, pessoal de enfermagem, psicólogos, fisioterapeutas, terapeutas ocupacionais, fonoaudiólogos, nutricionistas, assistentes sociais, dentre outras.

Os principais produtos da Assistência são:

- Atendimento ambulatorial;
- Atendimento de urgência e emergência;
- Internações;
- Hospital-dia;
- Cirurgias;
- Transplantes;
- Exames auxiliares ao diagnóstico e ao tratamento;
- Reabilitação física, motora e sensório-motora.

### ***Processos e produtos relacionados ao ensino***

O HCFMRP-USP é campo de ensino para os alunos dos cursos de Medicina, Enfermagem, Terapia Ocupacional, Fisioterapia, Nutrição, Fonoaudiologia e Informática Biomédica da USP de Ribeirão Preto. Oferece 821 vagas de Residência Médica em 71 programas, 12 vagas de Residência Multiprofissional em 8 programas, 10 vagas de residência Atenção ao Câncer em 4 programas e 89 aprimorandos em 28 programas de áreas não médicas, além de cursos de especialização.

É campo de atuação para pós-graduação em nível de mestrado e doutorado para estes mesmos cursos, tendo recebido 1.827 alunos nesta modalidade, em 2017.

É campo de estágio para alunos de graduação da Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto – USP e da Faculdade de Ciências Farmacêuticas de Ribeirão Preto.

Conta com uma escola técnica profissionalizante, denominada Centro Interescolar, que tem o objetivo de formação de pessoal de nível técnico, na área da saúde. Em 2017 passou por reestruturação administrativa, realizando capacitação interna para 1.064 participantes, totalizando 1.318 horas de treinamento.

Mantém Convênio com a Faculdade de Enfermagem do Centro Universitário Barão de Mauá, que utiliza o Hospital como campo de estágio para os alunos do curso de graduação. Concede estágio a médicos formados, no mínimo há mais de 2 (dois) anos, visando seu aperfeiçoamento e especialização. Estes médicos são admitidos no quadro de estagiários do Hospital na categoria de adido. Em 2017 foram recebidos 178 profissionais na condição de médicos adidos e complementação especializada.

Em 2011 foi inaugurado o Núcleo de Telessaúde – NUTES, que tem como objetivo a atenção à saúde, propiciando a capacitação profissional e trazendo melhorias ao atendimento ao paciente, em situações em que a distância é um limitador para o ensino e o uso de novas tecnologias pode encurtar este caminho. Assim, o Hospital passou a integrar, oficialmente, a Rede Universitária de Telemedicina – RUTE, que é um projeto do Ministério da Ciência e Tecnologia, que tem como principal objetivo a formação profissional à distância. O Governo Federal adquiriu equipamentos para a montagem de uma sala de videoconferência no Hospital, possibilitando a conectividade com outros centros universitários integrados à RUTE.

Também pelo NUTES, a partir de 2012, o Hospital integrou a Universidade Aberta do SUS - UNASUS que é um programa do Ministério da Saúde com a finalidade de capacitação e educação permanente dos profissionais do SUS, através de cursos à distância.

Os principais produtos do Ensino são:

- Campo de estágios para atuação de Cursos de graduação e de pós-graduação da FMRP-USP e EERP-USP;
- Residência Médica e Multiprofissional;
- Aprimoramento profissional;
- Complementação especializada;
- Estágio de capacitação em serviço diverso na área da Saúde;
- Cursos profissionalizantes na área da Saúde;
- Ensino à distância;
- Mestrado Profissionalizante em Gestão de Saúde.

### ***Processos e produtos relacionados à pesquisa***

O Hospital mantém seu corpo clínico permanentemente atualizado, através de intensas atividades de pesquisa, que envolvem contínuos intercâmbios com instituições internacionais congêneres, participação ativa em congressos, simpósios e mesas redondas, além de um número expressivo de publicações científicas nacionais e internacionais. Em 2017 foram aprovados pelo Comitê de Ética em Pesquisa 507 projetos.

Conta com uma Unidade de Pesquisa Clínica – UPC, com a finalidade de dar suporte para que pesquisas em seres humanos, realizadas no âmbito do HCFMRP-USP, estejam em conformidade com as normas nacionais e internacionais de Boas Práticas em Pesquisa Clínica (GCP/ICH). Este suporte configura-se na elaboração do orçamento e apoio logístico para a execução do projeto, na disponibilização de consultórios médicos e de unidade de internação, locais específicos para atividades de apoio administrativo e orientação para a captação de recursos financeiros para o desenvolvimento do projeto.

O HCFMRP-USP é integrado à Rede Brasileira de Avaliação de Tecnologias em Saúde - REBRATS e dispõe de um Núcleo de Avaliação de Tecnologia em Saúde – NATS, que tem dentre seus objetivos, disseminar a cultura de Avaliação de Tecnologia em Saúde (ATS), por meio da busca de evidências disponíveis para auxiliar o gestor na tomada de decisões, quanto à inclusão de novas tecnologias e avaliação de tecnologias difundidas, visando o seu uso racional e a segurança do paciente.

Os principais produtos das pesquisas são:

- Conhecimento gerado a partir das pesquisas;
- Formação e desenvolvimento de pesquisadores;
- Publicações em periódicos científicos.

### ***Principais processos de apoio***

Para assegurar a eficiência da realização dos processos principais, o HCFMRP-USP adota ferramentas atualizadas de gestão de apoio administrativo:

- Planejamento Estratégico;
- Plano de Metas;
- Gestão de pessoas;
- Gestão de equipamentos e de infraestrutura;
- Gestão da informação;
- Gestão da qualidade;
- Gestão de materiais;
- Gestão ambiental;
- Hotelaria;
- Consultoria Jurídica;
- Comunicação administrativa;
- Assessoria de Comunicação;
- Gestão econômica e financeira;
- Ouvidoria.

### *Processos de apoio técnico*

- Assistência farmacêutica;
- Assistência social;
- Assistência nutricional;
- Arquivo Médico;
- Engenharia Clínica;
- Divisão de Engenharia e Arquitetura Hospitalar

### **C) OUTRAS PARTES INTERESSADAS**

O HCFMRP-USP relaciona-se com a Fundação de Apoio ao Ensino Pesquisa e Assistência - FAEPA, que gerencia os recursos advindos do faturamento SUS, convênios com agências públicas de fomento à pesquisa científica, entre outros. É entidade associada à Universidade de São Paulo, constituindo-se campo de ensino e pesquisa da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto e da Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto. Relaciona-se também com a Prefeitura Municipal e a Secretaria Municipal de Saúde de Ribeirão Preto, bem como as prefeituras e as secretarias dos municípios de sua área de abrangência, e com os Departamentos Regionais de Saúde de Ribeirão Preto, Franca, Barretos e Araraquara, principalmente no que diz respeito à prestação da assistência médica, por meio da regulação do fluxo de pacientes de acordo com as necessidades assistenciais da população. Ainda, mantém estreito relacionamento com os órgãos de Vigilância Sanitária - VISA, tanto municipal como estadual, que têm a atribuição de fiscalizar as condições sanitárias das atividades assistenciais.

O Hospital relaciona-se com a Fundação Hemocentro de Ribeirão Preto – FUNDHERP, que faz a gestão dos programas do Centro Regional de Hemoterapia e subsidiam recursos para diversas pesquisas, programas e projetos na área de hemoterapia e hematologia.

O Hospital participa efetivamente com membro titular e suplente, no Conselho Municipal de Saúde de Ribeirão Preto, garantindo assim sua participação no Colegiado Municipal.

Um importante canal de comunicação do Hospital com as partes interessadas é a Comissão Permanente de Acompanhamento do Contrato – CPAC, mantido pelo Hospital com o SUS, que foi criada em 2006, onde participam representantes dos alunos e professores da FMRP, dos usuários, da Secretaria Estadual da Saúde, da Prefeitura Municipal de Ribeirão Preto, além da Administração do HC. Nestas reuniões, realizadas a cada quatro meses, é avaliado o cumprimento das metas estabelecidas em seu contrato de gestão com o SUS, além de discussão de problemas e projetos de interesse de todos.

#### ***D) AMBIENTE COMPETITIVO***

A alta capacitação do corpo clínico aliada à tecnologia avançada propicia um ambiente muito bem estruturado, com condições para a melhoria contínua da qualidade e da eficácia na atenção dispensada aos usuários. O HCFMRP-USP é o maior prestador de serviços públicos de alta complexidade, na área da Saúde, para Ribeirão Preto e região, sendo a única opção existente, em algumas especialidades que trabalham com tecnologia de ponta. Todo este trabalho garante a credibilidade do Hospital perante o cenário estadual e até nacional.

#### ***E) ASPECTOS RELEVANTES***

O Hospital cumpre com responsabilidade as leis e regulamentações aplicadas à área da saúde, como as resoluções da Vigilância Sanitária e Portarias do Ministério da Saúde. Quanto à política de pessoal, segue a legislação estadual, que estabelece a forma de contratação, por meio de concurso público, sendo os funcionários regidos pela Consolidação das Leis do Trabalho. Para a gestão financeira, desenvolve suas atividades baseadas pela Lei Orçamentária Anual e de Diretrizes Orçamentárias. E ainda, quanto aos processos de compras, segue a Lei 8.666/93. Cada unidade técnica segue a legislação específica, quando existente.

O Hospital possui uma Procuradoria Jurídica própria que, presta assistência jurídica consultiva a todas as unidades do Hospital. Já na esfera judicial, o Hospital é representado pela Procuradoria Geral do Estado.

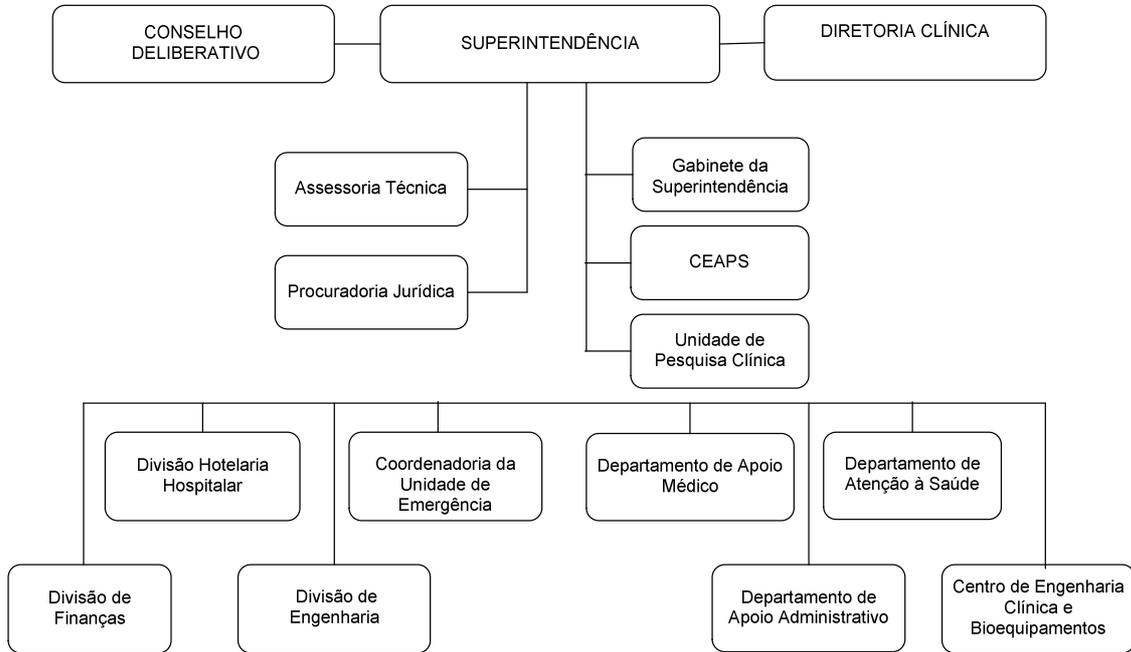
#### ***F) OUTROS ASPECTOS PECULIARES DA ORGANIZAÇÃO***

O Hospital é credenciado no SUS como Hospital de Ensino para prestação de atenção à saúde de nível terciário. Entretanto, ante a carência regional de serviços de saúde para a prestação de atenção de média complexidade, o Hospital acaba, muitas vezes, ficando com sobrecarga desses atendimentos, que ocupam os espaços da estrutura hospitalar (centro cirúrgico, ambulatório, enfermarias etc) que deveriam ser ocupados por procedimentos de atenção terciária. Para enfrentar esta situação, o Hospital tem promovido e participado ativamente na estruturação de uma rede de serviços de média complexidade, conforme já mencionado.



HOSPITAL DAS CLÍNICAS DA FACULDADE DE MEDICINA  
DE RIBEIRÃO PRETO DA UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO

ORGANOGRAMA FUNCIONAL



### *Visão*

“Ser reconhecido nacional e internacionalmente como referência em atenção à saúde, geração de conhecimento, formação e capacitação profissional para a valorização da vida”.

### *Missão*

“Desenvolver e praticar assistência, ensino e pesquisa em saúde, por meio da busca permanente da excelência, contribuindo na melhoria da qualidade de vida da população”.

### *Valores*

Ética

Humanismo

Responsabilidade Social

Pioneirismo e Inovação

Competência Pessoal

Comprometimento Institucional

Compromisso com a Qualidade

### **A) QUESTÕES LEGAIS E ÉTICAS**

O Hospital conta com diversas comissões, que cuidam das relações éticas dos processos desenvolvidos no âmbito da Assistência, Ensino e Pesquisa, além dos processos administrativos, que envolvem compras e recursos humanos, entre outros.

Comissões atuantes: Comissão de Oncologia, Comissão dos Programas de Aprimoramento Profissional, Comissão de Uso e Controle de Antimicrobianos, Comissão de Avaliação de Documentos e Acessos, Núcleo de Avaliação de Tecnologia em Saúde, Conselho Gestor do Bloco Cirúrgico, Conselho Gestor da Central de Endoscopia, Comissão Processante Permanente, Comitê de Mortalidade Materna, Comissão de Farmácia e Terapêutica, Comissão de Ética Médica, Comissão de Ética em Enfermagem, Comissão de Análise de Prontuários e Óbitos, Comissão de Residência Médica, Comissão de Residência Multiprofissional, Comissão de Controle de Infecção Hospitalar, Comitê de Ética em Pesquisa, Comissão de Medicina Genômica, Comissão de Tromboembolismo, Comissão Interna de Prevenção de Acidentes, Comissão de Planejamento, Comissão Intra-Hospitalar de Transplante, Comissão de Educação Continuada de Enfermagem, Comissão Interna de Racionalização de Energia, Comitê de Proteção Radiológica, Comitê de Processamento de Produtos para a Saúde, Comissão de Racionalização da Água, Comissão de Avaliação Tecnológica, Comissão Permanente de

Acompanhamento do Contrato SUS, Equipe de Planejamento da Unidade de Emergência, Núcleo de Segurança do Paciente, Centro Integrado de Humanização. Todas possuem normas estabelecidas, quadro de colaboradores, suas rotinas e cronogramas de reuniões pré-estabelecidos. O Setor de Comissões do Serviço de Comunicações Administrativas do HCFMRP-USP secretaria e centraliza todas as documentações pertinentes.

Para nortear as condutas estabelecidas, o Hospital segue as legislações pertinentes, destacando: Decreto Estadual nº 13.297/79, que regulamenta seu funcionamento, Lei 8.666/93, CLT, códigos de ética de profissionais, normas técnicas da ANVISA, etc.

Ainda, dispõem de um Manual do Servidor e um Código de Ética, aprovado em 04/09/14, que disciplina as condutas éticas da força de trabalho.

## ***B) TOMADA DE DECISÕES***

Para assegurar a eficiência técnica e social, o Hospital é organizado e administrado adotando modernas técnicas para elaboração de planos administrativos e propostas orçamentárias, avaliando sempre o nível de qualidade dos serviços prestados.

A Administração Superior é assim constituída:

- Conselho Deliberativo;
- Superintendência;
- Diretoria Clínica.

Subordinados à Superintendência temos o Gabinete da Superintendência, Assessoria Técnica, Departamento de Atenção à Saúde, Coordenadoria da Unidade de Emergência, Procuradoria Jurídica, Centro de Educação e Aperfeiçoamento Profissional em Saúde, Unidade de Pesquisa Clínica e Diretorias de Departamentos / Serviços Técnicos e Administrativos.

O Conselho Deliberativo (CD) é composto por 7 membros titulares, sendo o Diretor da FMRP, 5 docentes da FMRP e um representante do quadro de Pessoal do Hospital, todos com direito a voto nas decisões institucionais.

Participam também das reuniões do Conselho Deliberativo, porém sem direito a voto, o Superintendente, o Diretor Clínico do Hospital, o Diretor da Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto (EERP), os chefes dos Departamentos Clínicos da FMRP-USP e um aluno da FMRP-USP.

## ***C) ANÁLISE DO DESEMPENHO OPERACIONAL E ESTRATÉGICO***

O Hospital utiliza como referencial comparativo para avaliação de seu desempenho, o Sistema de Avaliação de Hospitais de Ensino – SAHE da SES-SP e do sistema de avaliação do Programa Compromisso com a Qualidade Hospitalar – CQH.

Para a avaliação crítica do cumprimento das metas institucionais, dispõe de uma comissão interna, integrada por representantes de diversas áreas, que se reúne mensalmente. Esta discussão subsidia a reunião quadrimestral da Comissão Permanente de Acompanhamento de Contrato SUS - CPAC que avalia, juntamente com as partes interessadas, o cumprimento das metas institucionais.

Outra prática de gestão relativa à análise do desempenho institucional são as reuniões com os Departamentos Clínicos e a Administração, quando são apresentados os resultados assistenciais e os referenciais institucionais. As reuniões com cada departamento acontecem uma vez ao ano, desde 2006, quando são convidados os docentes da FMRP, os médicos assistentes e a equipe de saúde. Têm como finalidade incentivar a equipe de saúde a olhar para os resultados, acompanhar as atividades e analisar o desempenho das especialidades, demonstrado em indicadores de produtividade e qualidade, identificando assim oportunidades de melhoria.

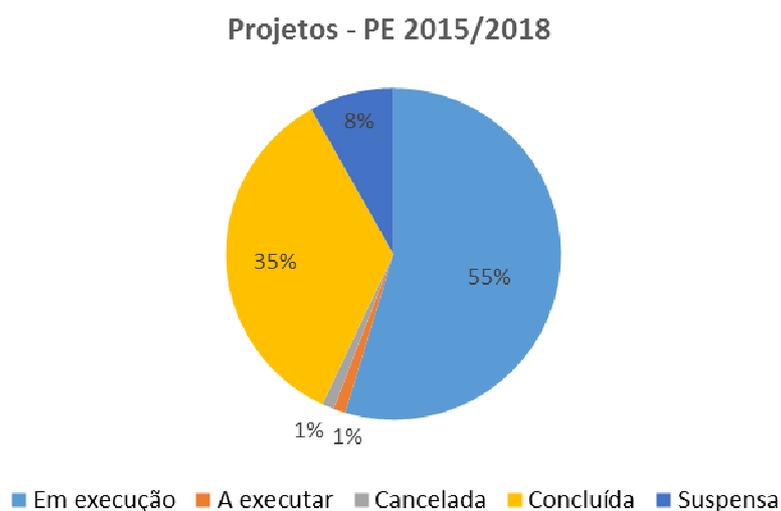
O Programa Gestão à Vista, instituído em 2006, tem por objetivo incentivar as Unidades no sentido de criar indicadores de desempenho para o acompanhamento de suas atividades, gerando uma cultura de informação, além de alinhar os indicadores das Unidades com os Institucionais e divulgar as informações, às equipes de saúde, em murais, localizados em locais de fácil acesso. O Hospital dispõe, há mais de 30 anos, de banco de dados das informações nosológicas dos pacientes internados, quando todas as altas são codificadas conforme a Classificação Internacional de Doenças. São informações que subsidiam o planejamento hospitalar, o ensino e alimentam investigações das pesquisas científicas.

## ESTRATÉGIAS E PLANOS

O Hospital das Clínicas construiu o seu planejamento estratégico para os próximos 4 anos – 2015/2018. É um momento de reflexão, discussão, interação do grupo participante e avaliação dos ambientes interno e externo para a elaboração do plano e definição dos objetivos.

A construção deu-se de forma participativa com a realização de diversos eventos com os participantes divididos em 5 grupos: Atenção à Saúde, Urgência e Emergência, Ensino e Pesquisa, Gestão Hospitalar e Gestão de Pessoas.

A consolidação das informações resultou em 32 objetivos estratégicos e 111 ações, sendo que 75 foram iniciadas em 2016 e 12 em 2017, cujos planos de desenvolvimento já foram apresentados e o andamento está demonstrado no gráfico abaixo:



*Gráfico nº 01 - Situação das Ações do Planejamento Estratégico*

Tabela 02 – Objetivos Estratégicos-PE 2015 – 2018

Perspectiva	Objetivo Estratégico	Ações	Situação em 2017	Resumo
Atenção à Saúde	Estabelecer e fortalecer linhas de cuidados	Projeto Marco Zero	Concluída	Desenvolvido dentro do Projeto do Marco Zero, o programa PIC - Pacientes com Indicação Cirúrgica, já trouxe impacto positivo, possibilitando o conhecimento real da fila cirúrgica e propiciando informações mais precisas para a Administração e gestores das especialidades.
	Estabelecer critérios de prioridades em todos os níveis de atenção hospitalar	Implantar a priorização do AEP nos ambulatorios para garantir prioridade nos atendimentos	Concluída	O AEP dispõe de funcionalidades que passa pelo registro de entrada na instituição (check-in), classificação de prioridade de atendimento pela enfermagem ou médico, organiza a relação de pacientes que serão atendidos por critérios de prioridade, entre outras. Com a implantação desse sistema, o tempo de espera do paciente para consulta reduziu significativamente, de 120 minutos em 2014 para cerca de 85 minutos em 2016.
	Estabelecer critérios de prioridades em todos os níveis de atenção hospitalar	Incentivar o uso das ferramentas eletrônicas disponíveis que auxiliem na gestão das prioridades	Em execução	Projeto voltado para trabalhar com a política de prioridade sugerida pelo Ministério da Saúde para as especialidades e condicionar a rotina assistencial nos pilares: vulnerabilidade, necessidade e risco.
	Implantar e gerenciar os processos assistenciais críticos	Criar o CAPQ – Centro de Apoio à Qualidade do Paciente e o NIR (Núcleo Interno de Regulação)	Em execução	O NIR tem auxiliado muito as especialidades, gerenciando empréstimos de leitos e devolvendo no dia seguinte. Este trabalho reduz as transferências para Unidade de Emergência e agiliza a alta, mediante liberação pela enfermagem.
	Criar e implantar o hospital dia no HCRP	Planejar o Hospital Dia	Concluída	O projeto foi elaborado e aprovado tecnicamente pela SES. Atualmente está aguardando recursos financeiros para ser concluída.

Continuação -Tabela 02 – Objetivos Estratégicos – 2015-2018

Perspectiva	Objetivo Estratégico	Ações	Situação em 2017	Resumo
Atenção à Saúde	Fortalecer e ampliar as ações de segurança e qualidade do atendimento ao paciente	Rever o funcionamento do protocolo de Tromboembolismo venoso (TEV) para garantir melhor adesão	Suspensa	Como a principal atividade desta Ação dependente de uma importante alteração nos Sistemas HCRP e este está em vias de ser trocado por um sistema externo, optou-se por aguardar a definição final da Administração.
		Implantar os indicadores relativos aos Protocolos Básicos no programa Gestão à Vista	Concluída	Indicadores implantados e disponibilizados no Gestão à Vista.
	Aprimorar a Gestão da Assistência Farmacêutica	Implantar Dose Unitária em todo o Hospital (adequação da área)	Em execução	Em reunião realizada em 24/08/17 foi analisada proposta de projeto arquitetônico para reforma da área do Serviço de Atividades Industriais e Seção de Estocagem para implantação do projeto de dose unitária sendo solicitadas várias adequações. O projeto arquitetônico foi retomado no final do mês de dezembro/17.
		Implantar Farmácia Clínica	Em execução	Disponibilização dos formulários “Acompanhamento Farmacoterapêutico” e “Evolução Farmacêutica” no PEP. Cadastro de Procedimentos Farmacêuticos no SIH para faturamento SUS. Em acompanhamento os seguintes indicadores: Taxa de Avaliação farmacoterapêutica; Taxa de intervenções farmacêuticas e Taxa de Efetividade.
	Otimizar a Gestão dos Laboratórios	Aprimorar sistemática de solicitação de exames externos	Em execução	Processo de contratação de laboratório de apoio para realizar os exames que não são feitos no HCFMRP USP. Controle da solicitação de exames: retirar do sistema quando chegar o limite contratado.

Continuação -Tabela 02 – Objetivos Estratégicos – 2015-2018

Perspectiva	Objetivo Estratégico	Ações	Situação em 2017	Resumo
Atenção à Saúde	Otimizar a Gestão dos Laboratórios	Criação de um Comitê de Qualidade Laboratorial	Suspensa	Para formação do Comitê será preciso alocar parte da carga horária dos profissionais indicados. No momento não é possível devido à restrição de contratações e reposições, gerando acúmulo nas atividades assistenciais.
		Elaborar protocolos de solicitação de exames	Em execução	Identificado exames com demandas redundantes (Uréia/Creatinina, TGO/TGP, Fosfatase/GGT, Cálcio Iônico/Cálcio Total). Realizadas reuniões com diversas equipe dos laboratórios como: Nefro Pediátrico e Adulto (Prof. Marcio Dantas) Gastroenterologia (Profª Marcia Villa Nova e Profª Ana Martinelli) e Endocrinologia (Prof. Francisco José de Paula) para racionalizar o processo.
		Implantar processos de automação total de exames e centralização de métodos nos laboratórios de patologia clínica em sistema matricial	Em execução	Readequação de exames e renovação do parque tecnológico para realização de Gasometria, hematologia e bioquímica. Redução de aproximadamente R\$ 1.674.839,00. Estudo em andamento: automação no laboratório de Microbiologia, Sorologia, Ginecologia Obstetrícia e Imunologia.
		Implementar programas educativos para o corpo clínico: alunos, residentes, médicos assistentes e docentes	Suspensa	Este projeto está condicionado ao desenvolvimento e implantação de protocolos de solicitação de exames, que se encontra em execução. Assim que o referido processo for finalizado, este será realizado.
		Readequação da coleta de exames ambulatoriais	Suspensa	Foi realizado pesquisa na sala de coleta para avaliar o local de origem dos pacientes, se a consulta seria no mesmo dia da coleta etc. Este estudo vai auxiliar no projeto de readequação da coleta de exames na sala de coleta assim que for iniciado.

Continuação -Tabela 02 – Objetivos Estratégicos – 2015-2018

Perspectiva	Objetivo Estratégico	Ações	Situação em 2017	Resumo
Atenção à Saúde	Otimizar a Gestão dos Laboratórios	Implementar um grupo gestor de contratos dos laboratórios	Concluída	Esta ação está finalizada. O grupo está implementado, as reuniões são realizadas às terças-feiras ou a cada 15 dias. Participam das reuniões servidores da Engenharia Clínica, Divisão de Material, Assessoria Técnica, Planejamento de Materiais e Divisão de Laboratórios.
Ensino e Pesquisa	Criação da Diretoria de Ensino	- Criar a Diretoria de Ensino, formada por uma comissão de Ensino - Elaborar Regimento Interno da Diretoria de ensino	Suspensa	A criação de uma Diretoria de Ensino depende da reformulação da estrutura organizacional do HCFMRP-USP.
	Fortalecer as atividades de pesquisa do HCRP. Estimular a inovação tecnológica voltada para o ensino e pesquisa do HC	Criar e implantar o sistema de gestão de pesquisa	Em execução	O Sistema foi implantado, mas ainda não incorporado ao Sistema HCRP. Os projetos em andamento ainda não foram cadastrados pois o módulo “cadastrar projetos” está em teste. Os projetos também serão disponibilizados também no site da UPC.
		Definir fluxograma de entrada de equipamentos adquiridos por projetos de pesquisa	Concluída	O fluxo operacional de entrada e saída de equipamentos está descrito na Norma de Serviço HCRP 78/2017, em vigor desde 28 de junho de 2017.
		Divulgação dos projetos de pesquisa	Concluída	Divulgação dos projetos de pesquisa no site da UPC no segundo semestre.

Continuação -Tabela 02 – Objetivos Estratégicos – 2015-2018

Perspectiva	Objetivo Estratégico	Ações	Situação em 2017	Resumo
Ensino e Pesquisa	Fortalecer as atividades de pesquisa do HCRP. Estimular a inovação tecnológica voltada para o ensino e pesquisa do HC	Oferecer curso na modalidade EAD de “Elaboração de Projetos de Pesquisa”, “Boas Práticas de Pesquisa” e Capacitação em Medicina Baseada em Evidência	Concluída	Realização de um curso de aperfeiçoamento organizado pela Psiquiatria, em modalidade semipresencial, que funcionará como um "piloto" para novos cursos na modalidade EaD a serem oferecidos via CEAPS.
	Fortalecer a interlocução com os gestores de saúde visando aprimoramento do ensino e pesquisa no complexo do HC	Encaminhar para avaliação da Consultoria Jurídica do HCFMRP– USP a Legislação “Mais Médicos” que determina que a partir de 2018 o 1º ano de Residência Médica deve ser na realizada na Rede Básica de Saúde Participar do Grupo e Trabalho sobre Regulação dos Programas de Residência Médica – da Comissão Nacional de Residência Médica (CNRM), para definição dos critérios e métricas a serem desenvolvidas	Concluída	Aprovação das vagas solicitadas para Medicina da Família e Comunidade.
Urgência e Emergência	Ampliar e adequar estrutura predial e equipamentos	Montar um laboratório com: equipamentos de análises, testes e calibração, equipe de manutenção, material de consumo e peças, com adequação da área física  Reformular o sistema de gerenciamento de manutenção predial já existente	Suspensa  Em execução	Para realização deste projeto é necessária a finalização das obras do elevador que interligará os blocos A e B da U.E.  Foram criadas quatro oficinas: Elétrica, Hidráulica e Fluido Mecânica, Refrigeração e Conservação, Reparos e Mobiliário. Os técnicos estão sendo distribuídos às oficinas e as atividades estão sendo associadas às oficinas no sistema.

Continuação -Tabela 02 – Objetivos Estratégicos – 2015-2018

Perspectiva	Objetivo Estratégico	Ações	Situação em 2017	Resumo
Urgência e Emergência	Ampliar e adequar estrutura predial e equipamentos	Executar o projeto de troca dos elevadores	Em execução	Em avaliação do contrato pela Assessoria Jurídica da FAEPA.
		Analisar pertinência e viabilidade de construção de nova U.E. em área de acesso mais fácil	Em execução	Este assunto deverá ser discutido junto à DRS, talvez quando for definida a questão da região metropolitana. A área ocupada atualmente pela U.E. precisa de muitas reformas, de grande impacto financeiro.
		Adequação da enfermaria de Pediatria segundo VISA, com estruturação de leitos de cuidados semi-intensivos	Em execução	Aguardando definições da Coordenadoria da U.E. e usuários para elaboração do Projeto Básico.
		Executar o projeto de reforma da Unidade de Queimados	Em execução	Neste momento está aguardando aprovações da VISA.
	Aprimorar a integração dos ambientes internos e externos, melhorando o gerenciamento de leitos	Organizar e disciplinar a assistência ambulatorial na Unidade de Emergência	Em execução	Foram disponibilizadas pela Superintendência vagas de atendimento ambulatorial por especialidades no Campus. O NIR-UE está realizando estudos com o objetivo definir as quantidades necessárias.
	Criação e ampliação de novos serviços e formas de assistência	Ampliar e fortalecer serviços endoscópicos: broncoscopia, EDA e colonoscopia	Em execução	Foi definido um programa de treinamento/capacitação para as equipes, médica e de enfermagem, para evitar mal uso dos equipamentos afim de se evitar danos de manuseio. Aguardando aquisição do colonoscópio.

Continuação -Tabela 02 – Objetivos Estratégicos – 2015-2018

Perspectiva	Objetivo Estratégico	Ações	Situação em 2017	Resumo
Urgência e Emergência	Aprimorar a integração dos ambientes internos e externos, melhorando o gerenciamento de leitos	Implantação do NIR	Em execução	Atualmente funcionando todos os dias em horário comercial. As enfermeiras foram cedidas pela Supervisão de Enfermagem. Falta complementação da liberação do quadro de pessoal pelo Governo para ampliação do tempo de trabalho. Está organizando os fluxos de retornos, revendo o processo de recepção e avaliação de pacientes em condição de procura espontânea e providenciando a implantação do Portal CROSS como solicitante. O Planejamento é para que o NIR-UE funcione 24 horas.
	Criação e ampliação de novos serviços e formas de assistência	Implantar Linha de Cuidado do Trauma com enfoque multidisciplinar, reduzindo a morbimortalidade pela doença	Em execução	Realizando revisão da matriz de responsabilidades no atendimento politraumatizado. Incorporação de Equipamentos: aguardando aquisição da bomba para infusão rápida de fluidos (Ranger).
		Organizar o Serviço de Anestesia na U.E.	Em execução	Encaminhado projeto à Superintendência para contratação de 7 anestesiologistas a serem incorporados ao corpo funcional da UE. A definição de responsabilidade para visita pré-anestésica para pacientes na condição de semi eletivos está em discussão com a Disciplina da Anestesia. Implementar Visita Pré-operatória.
	Revisar processos de trabalho existentes e criação de novos processos	Criar Núcleo Integrado de Humanização	Concluída	Houve a conclusão de diversas ações, mas o trabalho é contínuo. A Administração da U.E. cita a premiação recebida por um médico da equipe de paliativos, que é extensiva a toda U.E. Comenta também que apesar do médico ter pedido demissão, a equipe que continua na Instituição é plenamente capacitada para dar seguimento no ótimo trabalho realizado.

Continuação -Tabela 02 – Objetivos Estratégicos – 2015-2018

Perspectiva	Objetivo Estratégico	Ações	Situação em 2017	Resumo
Urgência e Emergência	Criação e ampliação de novos serviços e formas de assistência	Instituir linha de cuidado de violência sexual	Concluída	<p>Maior envolvimento das equipes ligadas à assistência; Manutenção do indicador de acolhimento aos pacientes e familiares em 100% dos casos; Revisão do fluxo de atendimento; Revisão e padronização da assistência medicamentosa; Capacitação dos profissionais da Unidade de Emergência; Disponibilização do Protocolo por meio eletrônico e impresso para consulta médica; Elaboração do novo modelo de prescrição para agilizar as profilaxias sem erros e sem falta de medicamentos; Educação Permanente: Violência Sexual e Saúde Mental para os profissionais que atendem na linha do cuidado (23 profissionais); Reuniões periódicas com DRS XIII, SEAVIDAS, DAS do Campus, IML e Unidade de Emergência para acompanhamento dos fluxos assistenciais e realização do exame de corpo de delito. A organização do fluxo de coleta de vestígio, armazenamento e encaminhamento depende do Credenciamento da Instituição pelo Ministério da Saúde</p>
		Criar linha de cuidado do óbito	Concluída	<p>Maior envolvimento das equipes ligadas à assistência, Comissão Intra Hospitalar de Transplantes; Manutenção do indicador de acolhimento aos familiares em 35% presencialmente; Capacitação de 691 servidores sobre Cuidados Paliativos e a importância da doação de órgãos e tecidos, manutenção da captação de órgãos na Unidade de Emergência. Reuniões periódicas para acompanhamento das ações; Revisão e atualização do Manual de Condutas dos Óbitos ocorridos na Unidade de Emergência e Reestruturação do Banco de Tecidos com reuniões semanalmente.</p>
		Criação de hospitalista	Em execução	<p>Encaminhado projeto para criação do médico hospitalista atuando nas enfermarias da Unidade de Emergência.</p>

Continuação -Tabela 02 – Objetivos Estratégicos – 2015-2018

Perspectiva	Objetivo Estratégico	Ações	Situação em 2017	Resumo
Gestão Hospitalar - Financeiro, Suprimentos e Tecnologia	Centralização da gestão da demanda, renovação e manutenção do parque tecnológico médico hospitalares no HC	Centralizar a gestão de equipamentos críticos na Engenharia Clínica, criando uma Central de Bombas de Infusão e de Respiradores	Suspensa	A ação foi Suspensa, pois a Obra da Central de Materiais que contemplará a Central de Equipamentos, foi adiada. Em paralelo está sendo criada uma Central de Equipamentos somente para Bombas de Infusão.
		Definição de equipamentos críticos junto às áreas assistenciais	Concluída	Foram realizadas análise e classificação do parque de equipamentos médicos do hospital, baseadas em três pilares: Risco (exemplo: desfibriladores/cardioversores e ventiladores pulmonar), Importância Estratégica (ex.s Ressonância e Tomografia) e Recomendação Normativa (Acel. Linear e Gama Câmara). Esta lista poderá sofrer alterações para atender recomendações do CQH e da VISA, por exemplo, incluindo equipamentos que a princípio, não foram classificados como críticos. Também foi elaborado documento que será enviado à Divisão de Engenharia que definirá áreas críticas segundo funcionamento de equipamentos médicos.
		Redefinir as coberturas de contratos de manutenção a partir das prioridades	Concluída	Análise e classificação do parque de equipamentos médicos do hospital está concluída. Sugestões e solicitações de novos contratos foram feitos para o Governo do Estado. Os estudos de manutenção interna/externa no hospital são constantes.
		Implantação do novo sistema de ordens de serviço	Em execução	A ação foi alterada, pois existe estudo sendo desenvolvido pela Administração para se adquirir um software geral que está sendo coordenado pelo CIA e que contempla também o sistema de Ordens de Serviços.

Continuação -Tabela 02 – Objetivos Estratégicos – 2015-2018

Perspectiva	Objetivo Estratégico	Ações	Situação em 2017	Resumo
Gestão Hospitalar - Financeiro, Suprimentos e Tecnologia	Centralização da gestão da demanda, renovação e manutenção do parque tecnológico médico hospitalares no HC	Promover a integração das áreas tecnológicas	Em execução	Foi realizada reunião entre as áreas tecnológicas: Centro de Engenharia Clínica, Centro de Informações e Análise e Divisão de Engenharia. Foi traçadas estratégias de integração para ações conjuntas em direção à soluções. Serão feitas reuniões complementares para discussão de soluções de interface. Ex: Sirius.
	Aprimorar a gestão de contratos no HC, adequando prazos, integração e acompanhamento de forma mais centralizada.	Padronizar a gestão de contrato no HC, criando um manual/cartilha	Concluída	A cartilha foi elaborada com a participação dos procuradores da Consultoria Jurídica que atua no HCFMRP-USP e foi distribuída aos gestores de contratos em agosto de 2017.
		Acompanhamento adequado dos contratos da FAEPA, com centralização da gestão, do ponto de vista de prazos e quantidades, realização dos serviços, melhorando o controle	Concluída	Central de Gestão de Contratos da FAEPA (Termos FAEPA E FAEPA/HC): Está em funcionamento na Sede Administrativa da FAEPA. Equipe exclusiva. As atividades são realizadas de acordo com os “Procedimentos Operacionais” que foram pré-estabelecidos. Software de Gestão: O software utilizado é próprio e foi desenvolvido pela Equipe de Desenvolvimento de Sistemas da FAEPA. Está integrado ao Sistema de Gestão de Materiais e Financeiro. <b>Ações a serem acompanhadas:</b> Determinar quem será o responsável pelo acompanhamento da renovação do contrato; Determinar quem será a pessoa acima do gestor do contrato que acompanhará o andamento, com avisos a partir de 6 meses; Integração do sistema dos Consignados com o de Gestão de Contratos; Integração do sistema Gestão de Materiais com o de Gestão de Contratos, de forma que o gestor de contratos acompanhe a nova licitação do contrato (licitação); Emissão de relatórios com filtros de tempo e tipo de contrato;

Continuação -Tabela 02 – Objetivos Estratégicos – 2015-2018

Perspectiva	Objetivo Estratégico	Ações	Situação em 2017	Resumo
Gestão Hospitalar - Financeiro, Suprimentos e Tecnologia	Aprimorar a gestão de contratos no HC, adequando prazos, integração e acompanhamento de forma mais centralizada.	Acompanhamento adequado dos contratos do HCFMRP-USP, com centralização da gestão, do ponto de vista de prazos e quantidades, realização dos serviços, melhorando o controle, estabelecendo um modelo similar ao da FAEPA	Concluída	Implantação de Sistema Informatizado de acompanhamento de contratos e de equipe específica para tal.
		Treinar gestores e fiscais de contrato	Concluída	Foi realizado curso para capacitação de Fiscais e Gestores de Contratos ministrado pela CJ após conclusão da Cartilha de Orientação.
	Superar o modelo de informática focada na execução de demandas, passando para uma gestão de informática integrada com as demais áreas de tecnologia, gerando segurança da informação.	Desenvolver um Sistema de Qualidade de Serviços de TI	Em execução	Foram realizadas as seguintes atividades: implantação de uma central com ponto único de contato, criação de catálogo de serviços e treinamento dos funcionários em excelência de atendimento. Estão em fase de execução: implantação de call center e criação de um banco de dados de configuração dos equipamentos
		Elaborar e implantar um plano de continuidade dos negócios	Em execução	Curso de 16h realizado em outubro de 2017 com 20 participantes. Definição do escopo: “Plano de Continuidade do Atendimento Ambulatorial em caso de Pane de TI”. Elaboração do Plano.
		Elaborar um Plano de Segurança da Informação propondo ações prioritizadas em função dos riscos e com base nas normas, ferramentas e frameworks de mercado	Concluída	O Plano de Segurança foi elaborado pela empresa IBM e permitiu o conhecimento da situação atual, com informações importantes para priorização de ações e investimentos.

Continuação -Tabela 02 – Objetivos Estratégicos – 2015-2018

Perspectiva	Objetivo Estratégico	Ações	Situação em 2017	Resumo
Gestão Hospitalar - Financeiro, Suprimentos e Tecnologia	Superar o modelo de informática focada na execução de demandas, passando para uma gestão de informática integrada com as demais áreas de tecnologia, gerando segurança da informação.	Gestão do portfólio de serviços de TI com enfoque em redução do acúmulo de trabalho (backlog) e priorização de Sistemas	Concluída	O acúmulo de trabalho vem diminuindo gradativamente, mantendo-se dentro dos parâmetros estipulados desde 2016.
		Informatização/importação de laudos – Construção de novos formulários de Observação e Evolução – Finalização da implantação da certificação digital tornando obrigatório o uso para alimentação do Pep	Em execução	As seguintes atividades foram finalizadas: construção dos formulários de observação e evolução e a implantação da certificação digital. Em julho foi retomada a informatização / importação de laudos.
		Definição de acesso e outras ações de segurança para evitar acessos indevidos/ manipulação de informações	Em execução	Foram finalizadas as seguintes ações: Implementar criptografia por meio de certificado digital (Secure Socket Layer) nas aplicações Web e Atualizar o sistema operacional (Linux RedHat) e o banco de dados (Oracle). As demais ações, especificadas em seguida, estão em andamento: Criar uma área específica para a Segurança da Informação dentro da Instituição; Implementar a política de segurança da informação corporativa; Criar normas e procedimentos para os sistemas de informação visando padronizar a concessão e retirada de acesso; Implantar tecnologias integradas e centralizadas de segurança nas redes internas e externas (R\$ 1,4 milhões); Criar uma metodologia de desenvolvimento que aborda aspectos de segurança da informação (Aguardando projeto IRIS); Realizar testes de segurança nos códigos fontes por meio ferramentas automatizadas (Aguardando projeto IRIS) e Implementar uma política de classificação da informação.

Continuação -Tabela 02 – Objetivos Estratégicos – 2015-2018

Perspectiva	Objetivo Estratégico	Ações	Situação em 2017	Resumo
Gestão Hospitalar - Financeiro, Suprimentos e Tecnologia	Instituir controle de estoques por centro de custo	Instituir e garantir a implantação em todo hospital do MPU - Material de Pronto Uso	Em execução	<b>CAMPUS:</b> Foi implantado na Enfermarias do 11º Andar (Ortopedia), 12º Andar (Oftalmologia/CCP, 6º Andar (Quimio/Clínica Médica/MI) e CTI/UTR, além do serviço de Apoio Anestésico. A Diálise irá implantar após mudança da Unidade, programada para 01/2018. A implantação no 9º e 10º Andares (Cirurgia) está aguardando a chegada dos equipamentos e no Centro Cirúrgico/ Recuperação foi adiada por solicitação do Gestor Unidade. <b>UE:</b> Implantações ocorreriam após conclusão do sub almoxarifado da U.E. que se deu em 09/2017. Gestores definiram prioridades em reunião realizada em 27/11/2017.
		Instituir e garantir a implantação em todo hospital do Beira-Leito	Em execução	Aquisição de equipamentos para o 3º, 9º e 10º andares, UETDI, CTIA e Central de Quimioterapia finalizada e treinamento 100% concluído. Projeto piloto uso tablet na UE: o Programa já está pronto (empresa Datamobi) e foi iniciando teste na Unidade de Terapia Imunológica. Beira leito Clínica Civil: notebooks foram adquiridos e estamos em fase de instalação nas unidades. Beira Leito Oncologia: rede sem fio está em fase de orçamento.
		Aprimorar gestão de custos de materiais consignados	Em execução	Estão em fase de realização os ajustes no Sistema de Programação de Cirurgias e a implantação do acompanhamento dos contratos. Já a instalação de Armários Inteligentes está em estudo o Projeto Piloto. A mudança do local ocorrerá somente após reforma do Centro Cirúrgico.
	Articular politicamente e definir estratégias e modelos para ampliar os recursos do Hospital, captando recursos públicos e privados	Articular na SES e com deputados para recompor o teto e ampliar a dotação orçamentária	Em execução	São realizadas continuamente ações voltadas à recomposição do teto de faturamento SUS, além de solicitações de recomposição orçamentária.

Continuação -Tabela 02 – Objetivos Estratégicos – 2015-2018

Perspectiva	Objetivo Estratégico	Ações	Situação em 2017	Resumo
Gestão Hospitalar - Financeiro, Suprimentos e Tecnologia	Articular politicamente e definir estratégias e modelos para ampliar os recursos do Hospital, captando recursos públicos e privados	Realizar estudo preliminar da viabilidade de implantação de um serviço de captação de recursos na FAEPA	Concluída	Foi realizado um estudo do histórico, avaliando as possibilidades para implantação de equipe própria ou terceirizar. O resultado foi um sistema misto, com uma equipe mínima própria. A participação de empresa terceirizada para prospectar potenciais doadores deverá complementar a atuação da equipe de profissionais interna, e será remunerada por taxa de sucesso. A composição gradativa de uma equipe de profissionais dedicada à área de captação de recursos deverá ser uma meta para a adequada sistematização e o aprimoramento das ações. Hoje o foco são os projetos dos programas do Ministério da Saúde, como Pronon e Pronas, FINEP, entre outros. A FMRP-USP atuará mais próxima da Fundação, especificamente neste assunto. Comentário sobre a importância. Está em estudo uma ferramenta para busca de recursos, inclusive internacionais.
	Implantar Grupo de Controle Interno	Definir uma política de controle institucional. Instituir controle de gastos. Implantar gestão da comunicação interna para diretores, chefes, docentes e coordenadores de áreas (reclamações, denúncias, elogios e outros).	Em execução	O sistema eletrônico de acompanhamento de preços foi implantado e encontra-se em funcionamento. Regimento está pronto e membros definidos. O sistema eletrônico de comunicação interna está em fase final de testes.
	Implantar Gestão por Unidade Orçamentária	Definir as estruturas orçamentárias	Em execução	Neste projeto serão vinculados centro de custo, unidade administrativa, estrutura de leitos, códigos das clínicas e especialidades, à respectiva Unidade Orçamentária. Para o desenvolvimento dessa Ação são necessárias muitas informações de vários sistemas, por isso é importante definir o caminho a ser utilizado. A prioridade neste momento são os Exames Laboratoriais.

Continuação -Tabela 02 – Objetivos Estratégicos – 2015-2018

Perspectiva	Objetivo Estratégico	Ações	Situação em 2017	Resumo
Gestão Hospitalar - Financeiro, Suprimentos e Tecnologia	Implantar Gestão por Unidade Orçamentária	Automatizar o processo de apontamento das informações	Em execução	Ações realizadas no sistema base: Tela para apontamento de materiais utilizados em exames; Tela para apontamento de funcionários que trabalham em exames laboratoriais; Telas para gerenciamento das rotinas de Apuração de Exames; Telas para cadastro da estrutura da Unidade Orçamentária; Ajustes na tela de Manutenção da Estrutura da Unidade Orçamentária. Ações em andamento: Rotinas do cálculo do custo unitário do exame.
Gestão Hospitalar - Governança	Constituição de um Conselho Consultivo	Estudar e elaborar projeto para viabilidade de criação de um Conselho Consultivo e sua eventual fusão com o Conselho da Faepa	Cancelada	Esta Ação foi cancelada devido a inviabilidade legal.
	Ampliar integração com Hospitais Universitários	Criar mecanismos de comunicação e troca de informações	Concluída	Foram realizadas reuniões entre os dirigentes de Hospitais Universitários, aproximando as gestões.
Gestão Hospitalar - Humanização	Consolidar a política de humanização	Formalizar na estrutura organizacional um grupo de humanização, ligado ao DAS e com a participação da Diretoria Clínica	Concluída	O Grupo foi reestruturado e oficializado através da publicação de uma Portaria. Os membros reúnem-se periodicamente para discutir as atividades em andamento bem como novos projetos que buscam a humanização a serem implantados no HCFMRP-USP
		Implantar um local específico para acolhimento dos pacientes ambulatoriais que estejam em condições especiais e para aqueles que aguardam internação	Suspensa	Suspensa aguardando disponibilização de local e recursos para execução da obra.
		Aprimorar o processo de internação e da alta hospitalar dentro das diretrizes de humanização	Concluída	Esta Ação foi incorporada aos processos de trabalho do NIR – Núcleo Interno de Regulação (Processo HCRP 17.991/2015).

Continuação -Tabela 02 – Objetivos Estratégicos – 2015-2018

Perspectiva	Objetivo Estratégico	Ações	Situação em 2017	Resumo
Gestão Hospitalar - Humanização	Consolidar a política de humanização	Selar o HC com Selo Intermediário de Hospital Amigo do Idoso	Em execução	Portanto das 4 ações obrigatórias, 3 ações foram concluídas. Somente a ação <i>Criar equipe assistencial de referência intra-hospitalar em saúde do idoso, com geriatra e equipe multidisciplinar</i> não ocorreu devido a proibição de contratações.
Gestão Hospitalar - Infraestrutura	Modernizar e adequar a infraestrutura	Otimizar o serviço de manutenção predial e infraestrutura	Concluída	Concluída com resultado de redução do tempo de resolução em 18%.
		Ampliar o campo de atuação da oficina de pequenos reparos	Em execução	Falta apenas contratação, aguardando liberação da Administração. Os Procedimentos Operacionais estão prontos.
		Diagnóstico para modernização de infraestrutura de apoio – climatização e sistema elétrico	Concluída	Os objetivos foram focados na modernização da Central de Água Gelada. Sua modernização propiciará a melhoria do Sistema de Refrigeração do H.C. e, como consequência, uma melhora na eficiência energética dos conjuntos Chillers / Moto-Bombas, uma vez que almeja-se reduzir o consumo de energia elétrica do Campus.
	Concluir projeto de readequação da infraestrutura de atenção à saúde	Elaboração de um Plano Diretor de Obras para acompanhamento e controle do cronograma proposto	Em execução	Estão em acompanhamento as obras de grande porte priorizadas pela Administração do HCFMRP-USP.
Gestão Hospitalar - Hotelaria	Disponibilizar equipamentos, área e efetivo profissional para atender a demanda atual na Hotelaria e Nutrição	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desenvolver estudos relacionados à revisão dos cardápios;</li> <li>• Desenvolver ações de treinamento das copeiras;</li> <li>• Desenvolver projeto de melhoria voltado à distribuição das refeições, especialmente desjejum e refeições complementares</li> </ul>	Em execução	Implantar um plano alternativo para melhorias na distribuição do desjejum e refeições complementares, com valor mais acessível.

Continuação -Tabela 02 – Objetivos Estratégicos – 2015-2018

Perspectiva	Objetivo Estratégico	Ações	Situação em 2017	Resumo
Gestão Hospitalar - Hotelaria	Disponibilizar equipamentos, área e efetivo profissional para atender a demanda atual na Hotelaria e Nutrição	Melhorar o processo de informação quanto à movimentação de pacientes internados e instituir a informatização da Área de Porcionamento Centralizado	Suspensa	Atividade suspensa, em dependência do direcionamento do CIA.
		Fazer estudo de avaliação do processo de temperatura de alimentos	Concluída	Registro semanal da temperatura da refeição encaminhada às Unidades de Internação. As temperaturas de todas as preparações estão adequadas de acordo com a legislação vigente (em torno de 70°C), com exceções daquelas que são liquidificadas após o cozimento.
Gestão Hospitalar - Segurança	Ampliar a segurança institucional.	Implantação de sistema de web câmeras nas portarias institucionais	Em execução	Implantado e em funcionamento nas Portarias 4 e Principal. Para 100% de implantação falta a Portaria de Visitas, que está em fase de adequação da nova área, prevista para o 1º semestre de 2018.
		Implantação de cartões diferenciados por cores para visitantes das enfermarias	Concluída	A implantação deste sistema de identificação promoveu uma melhora significativa na segurança institucional, uma vez que reduziu em aproximadamente 95% o número de intercorrências nas enfermarias em relação a 2016.
		Implantação de sistema de auditoria veicular na guarita 4	Concluída	Atualmente quase 100 veículos são vistoriados semanalmente, o que reflete percentualmente na média de 82% durante a semana - após 18hs e 100% aos finais de semana. Tal estatística reflete em uma significativa segurança e controle no fluxo de pessoas que circulam nas dependências internas do HCFMRP-USP.

**Continuação -Tabela 02 – Objetivos Estratégicos – 2015-2018**

Perspectiva	Objetivo Estratégico	Ações	Situação em 2017	Resumo
Gestão Hospitalar - Segurança	Ampliar a segurança institucional.	Implantar sistema de catracas na Portaria do Ambulatório Geral em 2017 e Balcão de Triagem em 2018	Em execução	O Projeto está de acordo com cronograma, com instalação no 1º semestre de 2018.
Gestão de Pessoas Gestão de Pessoas	Promover a melhoria da saúde, ambiente e segurança do trabalhador	Estruturação do Programa de Conservação Auditiva	Suspensa	A Coordenadora da Fonoaudiologia informa que a falta deste profissional no serviço inviabiliza o acréscimo anual de 300 exames no ano. Como as contratações estão suspensas, o projeto volta a ficar suspenso.
		Ampliação do Programa de Apoio Psicológico e Social aos Funcionários e Familiares	Concluída	O programa tem sido de grande valia para os familiares (funcionários). Observamos, que ainda existe dificuldades quanto à adesão, principalmente pela exposição da problemática familiar decorrente do consumo de substâncias psicoativas.
	Gestão do Conhecimento	Avaliar os Resultados Institucionais dos Cursos de Capacitação	Concluída	O objetivo proposto foi concluído com base em revisão bibliográfica e análise de mercado, e entendemos que o mesmo está adequado à realidade da Instituição. Sua implantação será benéfica para os setores de origem das demandas, já que as áreas que solicitam os treinamentos poderão comparar se os objetivos propostos foram alcançados com a capacitação realizada.
		Implantar processo de acompanhamento do indicador de treinamento de servidores por unidade setorial do HCFMRP-USP	Em execução	Está em análise a comparação do módulo de Treinamento do software Soft Expert com o módulo de Treinamento e Pesquisa da Sênior, já adquirido. Desta comparação, a maior diferença identificada está em vincular o Mapeamento de Competências no Plano Anual de Treinamento. Após a escolha do módulo, será elaborado cronograma de implantação e parametrização de dados no prazo previsto para o Planejamento Estratégico 2015-2018.
	Gestão da Comunicação	Ampliar a produção de conteúdo para o sistema de comunicação interna (TV)	Em execução	Foram realizados pilotos para teste e pequenos filmes com dicas de saúde estarão prontos no 1º semestre de 2018.

Continuação -Tabela 02 – Objetivos Estratégicos – 2015-2018

Perspectiva	Objetivo Estratégico	Ações	Situação em 2017	Resumo
Gestão de Pessoas	Gestão do Conhecimento	Implantação da consultoria interna para diagnóstico de dificuldades da alta rotatividade das áreas	Concluída	Esta ação surgiu anteriormente ao Planejamento Estratégico, por demanda espontânea de algumas áreas. Denominado Programa de Parceria para Melhoria em áreas administrativas neste Hospital, seguindo o padrão de atendimento à demanda do setor, escuta qualificada dos profissionais e elaboração de documento com sugestões de propostas.
	Gestão de Movimentação (Remanejamento Interno e Transferência) de Pessoal	Aprimorar os critérios adotados no processo de remanejamento interno de servidores	Em execução	Após adaptações no sistema já existente e deixar as fases do processo informatizadas, o sistema estará apto para ser implementado no prazo previsto no Planejamento Estratégico 2015-2018, mas sem previsão de realização de Processo de Remanejamento Interno devido o cenário atual, com proibição de reposições automáticas e limitações de autorização governamental para contratações. Como o concurso, este processo será transparente para o funcionário.
		Aprimorar os critérios adotados no processo de transferência de servidores	Concluída	Foi redesenhado o fluxo do processo de transferência interna após reunião com as áreas envolvidas. Foi construído um instrumento onde o servidor interessado na transferência irá preencher para dar seguimento a solicitação. A partir de agora, com autorização de contratação, será avaliado o processo.
	Gestão da Comunicação	Ampliar a cobertura do e-mail corporativo no HCFMRP-USP	Em execução	Há resistência por parte de alguns grupos, parte daqueles que não usam TI no dia a dia e outros porque não querem mesmo. Foram estabelecidas algumas estratégias: divulgar a vantagem de ter e-mail HC, o valor agregado com a disponibilização de aplicativos e o drive; entregar e-mail pronto no momento das férias e enviar dados para o e-mail particular comunicando o e-mail do HC com senha provisória e informando como juntar os dois e-mails (particular e do HC) em uma só conta.
Gestão de Pessoas		Aprimorar a comunicação externa com a reestruturação da página do HC cfe webmetrics	Concluída	Novo site desenvolvido e implantado.

## Plano de Metas

Traduzir o desempenho de uma instituição do porte de HCFMRP-USP em números e de forma sucinta é tarefa complexa e assim, para o estabelecimento das metas, selecionou-se um conjunto de 29 indicadores, fundamentado na metodologia do marcador balanceado (*Balanced Scorecard*) que, possibilita visão do desempenho institucional. As metas foram estabelecidas de acordo com a série histórica, os referenciais pertinentes, as tendências e a parcela de desafio necessária ao crescimento e a melhoria contínua da Instituição e foram pactuadas com os gestores. Para avaliação crítica do cumprimento das metas institucionais conta com a Comissão Permanente de Acompanhamento do Contrato - CPAC, que se reúne a cada três meses.

A seguir, apresentamos os indicadores e metas acompanhados pela CPAC, com os resultados obtidos em 2017.

**Tabela 03 – Indicadores do Plano de Metas**

### I – ATENÇÃO À SAÚDE

#### Ambulatório

<b>1A) Porcentagem de vagas disponibilizadas 1<sup>as</sup> Consultas da Rede</b> Meta: 9,5 %	Resultado: 7,5%	Pontuação: 10
O que mede: O nível de abertura de novas vagas ambulatoriais para a rede.		
<b>1B) Porcentagem de Consultas Novas</b> Meta: 10,5%.	Resultado: 9,0%	Pontuação: 20
O que mede: O número de pacientes novos no HC.		
<b>2A) Taxa de Agendamento das Vagas disponibilizadas à DRS</b> Meta: 80,0 %	Resultado: 75,3%	Pontuação: 20
O que mede: O funcionamento do sistema de agendamento.		
<b>2B) Mediana do tempo médio para agendamento</b> Meta: Mediana <= 1 mês	Resultado: 1 mês	Pontuação: 20 (Apresentar informação)
O que mede: O tempo médio para agendamento de paciente em demanda reprimida p/1 <sup>a</sup> vez.		
<b>3) Nº de Consultas Médicas Agendadas/ Consultório/dia</b> Meta: 10	Resultado: 10	Pontuação: 20
O que mede: O nível de utilização da capacidade disponibilizada nos ambulatórios.		

**Continuação -Tabela 03 – Indicadores do Plano de Metas Ambulatório**

<b>4A) Elaboração dos Protocolos de Referência</b> Meta: Disponibilizar 100,0% na \internet	Resultado: Apresentou informação	Pontuação: 20
--	----------------------------------	---------------

O que mede: O funcionamento do sistema de agendamento.

<b>4B) Plano de Elaboração da Contrarreferência</b> Meta: 1 Plano por semestre	Resultado: Apresentou informação	Pontuação: 20
---	----------------------------------	---------------

O que mede: O funcionamento e organização da rede.

<b>5) Taxa de Alta do Paciente do Paciente em seguimento</b> Meta: 1,8%	Resultado: 2,3%	Pontuação: 20
--	-----------------	---------------

O que mede: Avaliar a quantidade de encaminhamento ao HC.

<b>6 )Absenteísmo de pacientes agendados no período</b> Meta: 17,0 %	Resultado: 16,9%	Pontuação: 20
---	------------------	---------------

O que mede: O nível de utilização da capacidade disponibilizada no Ambulatórios.

**Internação**

<b>7) Taxa de Ocupação Operacional</b> Meta: 85,0 %	Resultado: 85,3%	Pontuação: 25
--	------------------	---------------

O que mede: O nível de utilização dos leitos hospitalares disponíveis, cadastrados no SUS.

<b>8) Média de Permanência (em dias)</b> Meta: 6,6 dias	Resultado: 5,8 dias	Pontuação: 25
--	---------------------	---------------

O que mede: O tempo médio que um paciente permanece internado no hospital.

<b>9) Incidência de Queda de Paciente</b> Meta: 1,2 p/mil pacientes	Resultado: 1,2	Pontuação: 20
--	----------------	---------------

O que mede: A qualidade da assistência prestada ao paciente internado

**Exames**

<b>10) Percentual de SADT realizados para a Rede – Paciente Externo</b> Meta: 6,4%	Resultado: 8,7%	Pontuação: 20
---	-----------------	---------------

O que mede: O nível de participação da Instituição na Rede.

**Cirurgias**

<b>11.A) Média mensal de Cirurgias por sala</b> Meta: 65 cirurgias por sala	Resultado: 73,9	Pontuação: 25
--	-----------------	---------------

O que mede: O nível de utilização das salas cirúrgicas disponíveis, excluindo-se as bloqueadas por reforma.

---

**Continuação – Tabela 3 – Indicadores do Plano de Metas**

<b>11.B) Taxa de Ocupação das Salas Cir. Campus</b> Meta: 84,7%	Resultado: 76,7 %	Pontuação: 0
--	-------------------	--------------

O que mede: A utilização das salas cirúrgicas disponíveis, excluindo bloqueios p/ reforma.

<b>11.C) Taxa de Suspensão de cirurgia</b> Meta: <14,9%	Resultado: 16,5%	Pontuação: 20
--	------------------	---------------

O que mede: A gestão do movimento cirúrgico

<b>12) Taxa de Infecção por cirurgia limpa</b> Meta: 3,0 %	Resultado: 1,8%	Pontuação: 20
---	-----------------	---------------

O que mede: Índice de Infecção Hospitalar em paciente submetido a cirurgia limpa.

---

**Urgência**

<b>13) Porcentagem de Paciente Regulado para U.E.</b> Meta: 73,0 %	Resultado: 73,9%	Pontuação: 25
---	------------------	---------------

O que mede: O Nº de pacientes novos encaminhados para a U.E.

<b>14.A) Taxa de Internação da U.E.</b> Meta: 61,0 %	Resultado: 51,1%	Pontuação: 20 (Apresentar informação)
---	------------------	--

O que mede: Número de internações em relação aos pacientes atendidos na UE.

<b>14.B) Taxa de Internação em CTI para pacientes graves – U.E.</b> Meta: Apresentar Informação	Resultado: 75,3%	Pontuação: 20
--	------------------	---------------

O que mede: Garantia da assistência Número de internações em relação aos pacientes atendidos na UE.

---

**Redes**

<b>15.A.) Tempo Médio de Permanência em Leitos de Pronto Socorro</b> Meta: 19 horas	Resultado: 19 horas	Pontuação: 10 (Apresentar informação)
--	---------------------	--

O que mede: Acompanhamento da rede.

---

Continuação – Tabela 3 – Indicadores do Plano de Metas

**Redes**

<b>15.B.1) Porcentagem de RN levados ao contato pele a pele na 1ª hora de vida</b> Meta: 78,0 %	Resultado: 74,5%	Pontuação: 5 (Apresentar informação)
--	------------------	---

O que mede: Acompanhamento da rede.

<b>15.B.2) Taxa de Cesárea</b> Meta: 44,0%	Resultado: 47,8%	Pontuação: 5 (Apresentar informação)
---	------------------	---

O que mede: Acompanhamento da rede.

<b>15.C.1) Tempo médio de permanência em leitos de saúde mental hosp. Geral (dias) - Campus</b> Meta: 9,7 dias	Resultado: 11,0 dias	Pontuação: 5 (Apresentar informação)
---	----------------------	---

O que mede: Acompanhamento da rede.

<b>15.C.2) Tempo médio de permanência em leitos de saúde mental hosp. Geral (dias) – U.E.</b> Meta: 6,5 dias	Resultado: 6,5 dias	Pontuação: 5 (Apresentar informação)
---	---------------------	---

O que mede: Acompanhamento da rede.

<b>15.D.1) Nº de pacientes do sistema SARA Atendidos nos Ambulatórios de Reabilitação / mês</b> Meta: 16	Resultado: 25	Pontuação: 10 (Apresentar informação)
---	---------------	--

O que mede: Acompanhamento da rede.

<b>15.D.2) Número de OPM's entregues aos pacientes de Reabilitação com prescrição indicada/mês</b> Meta: 300	Resultado: 341	Pontuação: 10 (Apresentar informação)
---	----------------	--

O que mede: Acompanhamento da rede.

<b>II- ENSINO E PESQUISA</b>
------------------------------

<b>16A) Registro Horas / Homem / Treinamento</b> Meta: 3 horas/homem por trimestre	Resultado: 2:52 horas	Pontuação: 25
---	-----------------------	---------------

O que mede: O nível de investimento da Instituição no desenvolvimento de recursos humanos.

Continuação – Tabela 3 - Indicadores do Plano de Metas

<b>16B) Percentual de funcionários treinados</b> Meta: 14,0%	Resultado: 15,4%	Pontuação: 50
---	------------------	---------------

O que mede: O interesse da Instituição na formação completa do profissional de saúde.

<b>17) Nº de Projetos Apresentados ao Comitê de Ética em Pesquisa</b> Meta: nº de projetos > 25 mês	Resultado: 43	Pontuação: 25 (Apresentar informação)
--	---------------	--

O que mede: O interesse da Instituição na pesquisa.

<b>18) Nº de Auxílios Faepa p/ Projetos de Pesquisa</b> Meta: nº de auxílios >=10 mês	Resultado: 15	Pontuação: 25 (Apresentar informação)
--	---------------	--

O que mede: O interesse da Instituição na pesquisa.

<b>19) Nº de Médicos Residentes por Leito</b> Meta: n.º de residentes >= 0,8	Resultado: 1,1	Pontuação: 25 (Apresentar informação)
---	----------------	--

O que mede: A participação do médico residente em atividades hospitalares.

### III- GESTÃO HOSPITALAR

<b>20.A) Monitoramento da produção Ambulatorial Teto MAC</b> Meta: 90,0%	Resultado: 118,46%	Pontuação: 2,5
---	--------------------	----------------

O que mede: Monitorar a Produção

<b>20.B) Monitoramento da produção Ambulatorial FAEC</b> Meta: 90,0%	Resultado: 71,96%	Pontuação: 5
---	-------------------	--------------

O que mede: Monitorar a Produção

<b>20.C) Monitoramento da produção hospitalar Média Compl. Teto MAC</b> Meta: 90,0%	Resultado: 111,8%	Pontuação: 2,5
--	-------------------	----------------

O que mede: Monitorar a Produção

<b>20.D) Monitoramento da produção Hospitalar Alta Compl. Teto MAC</b> Meta: 90,0%	Resultado: 103,2%	Pontuação: 5
---	-------------------	--------------

O que mede: Monitorar a Produção

Continuação – Tabela 3 – Indicadores do Plano de Metas

<b>20.E) Monitoramento da produção Hospitalar FAEC (Média + AC)</b> Meta: 90,0%	Resultado: 196,7%	Pontuação: 5
O que mede: Monitorar a Produção		
<b>20.F) Monitoramento da produção da rede de Cardiologia</b> Meta: 90,0%	Resultado: 176,18%	Pontuação: 5
O que mede: Monitorar a Produção		
<b>20.G) Monitoramento da produção da rede de Ortopedia (AC em Traumato-Ortopedia)</b> Meta: 90,0%	Resultado: 243,51%	Pontuação:5
O que mede: Monitorar a Produção		
<b>20.H) Monitoramento da produção da rede de Neurologia/Neurocirurgia (Alta Compl.)</b> Meta: 90,0%	Resultado: 323,36%	Pontuação: 5
O que mede: Monitorar a Produção		
<b>20.I) Monitoramento da produção da rede de Deficiência Auditiva</b> Meta: 90,0%	Resultado: 168,3%	Pontuação: 5
O que mede: Monitorar a Produção		
<b>20.J) Monitoramento da produção da rede de Oncologia - Internação</b> Meta: 90,0%	Resultado: 273,5%	Pontuação: 5
O que mede: Monitorar a Produção		
<b>20.J.1) Monitoramento da produção da rede de Oncologia – Químico + Radioterapia</b> Meta: 90,0%	Resultado: 151,4%	Pontuação: 5
<b>21) Valor Médio das AIH's apresentadas</b> Meta: Valor médio total 2.300,00	Resultado: R\$ 2.508,00	Pontuação: 25 (Apresentar informação)
O que mede: O acompanhamento do processo de faturamento hospitalar SIH.		
<b>22) Percentual de Internação c/ diagnóstico secundário</b> Meta: >= 50,0%	Resultado: 73,5,0%	Pontuação: 25 (Apresentar informação)
O que mede: A complexidade das internações.		

Continuação – Tabela 3 – Indicadores do Plano de Metas

<b>23) Pesquisa de Clima Organizacional</b> Meta: Retorno da Pesquisa > 28,0%	Resultado: 14,0%	Pontuação: 20 (Apresentar informação)
--	------------------	--

O que mede: O nível de satisfação dos servidores, através dos questionários aplicados.

<b>24) Índice de Absenteísmo dos Servidores</b> Meta: 8,5%	Resultado: 8,4%	Pontuação: 25
---	-----------------	---------------

O que mede: O absenteísmo dos servidores.

<b>25) Reuniões Realizadas – evidenciadas com atas</b> Meta: Apresentar atas das reuniões	Apresentar as atas da reuniões. Para cada ata apresentada, somar 8 pontos até no máximo 50 pontos.	Pontuação: 50
--	--	---------------

O que mede: Demonstrar que a Instituição possui comissões formalizadas e organizadas.

#### IV- COMUNIDADE E HUMANIZAÇÃO

<b>26.A) Pesquisa de Satisfação dos Pacientes do Ambulatório</b> Meta: Satisfação > 85,0%	Resultado: 97,5,0%	Pontuação: 20
--	--------------------	---------------

O que mede: O nível de satisfação dos pacientes, através de questionários aplicados.

<b>26.B) Taxa de Preenchimento das Avaliações pelos usuários Campus e U.E.</b> Meta: 40,0%	Resultado: 39,2%	Pontuação: 15
---	------------------	---------------

O que mede: O retorno dos questionários aplicados.

<b>26.B.1) Taxa de Satisfação dos Pacientes Internados - Campus</b> Meta: 93,0%	Resultado: 95,5%	Pontuação: 20 (Apresentar informação)
--	------------------	--

O que mede: O nível de satisfação dos pacientes internados.

<b>26.B.2) Taxa de Satisfação dos Pacientes Internados – Unidade de Emergência</b> Meta: 93,0%	Resultado: 98,6%	Pontuação: 20 (Apresentar informação)
---	------------------	--

O que mede: O nível de satisfação dos pacientes internados.

Continuação – Tabela 3 – Indicadores do Plano de Metas

<b>27) Relatório de Ações Sócio ambientais</b> Meta: Triagem Recicláveis > 58.000 kg	Resultado: 54.259,83kg	Pontuação: 30 (Apresentar informação)
---	------------------------	--

O que mede: A sustentabilidade Institucional.

<b>28) Programa de Humanização e Público Atendido</b> Meta: 10 projetos	Resultado: 11 projetos	Pontuação: 30 (Apresentar informação)
--	------------------------	--

O que mede: O interesse da Instituição em atender os clientes, pautada no respeito a vida humana

<b>29) Taxa de resposta da Ouvidoria</b> Meta: 95,0%	Resultado: 95,5%	Pontuação: 30
---	------------------	---------------

O que mede: Demonstrar que a Instituição se preocupa com seus clientes.

Em 2017 foram realizadas três avaliações tendo atingido as metas conforme pactuado, obtendo no 1º trimestre 920 pontos, no 2º trimestre 960, no 3º trimestre 970 e no 4º trimestre 935 pontos.

O HCFMRP-USP oferece assistência à saúde de nível terciário, pelo Sistema Único de Saúde, para toda macro região de Ribeirão Preto, chegando inclusive a atender pacientes referenciados de outras regiões e até mesmo, de outros Estados. A área de referência, denominada macro região de Ribeirão Preto, abrange os Departamentos Regionais de Saúde de Araraquara, Barretos, Franca e Ribeirão Preto, com uma população composta de, cerca de, 4 milhões de habitantes. Como forma de organizar o fluxo de pacientes entre o Hospital e a região, foi desenvolvido internamente um sistema informatizado de gestão da agenda de consultas eletivas, colocado à disposição da Regional de Saúde e das Secretarias Municipais de Saúde da Região de abrangência do Hospital, com funcionalidades que permitem ao gestor o conhecimento da demanda e do perfil epidemiológico dos pacientes, com possibilidade de priorizar os encaminhamentos de acordo com os critérios estabelecidos. Este sistema foi pioneiro no Estado de São Paulo, e está em funcionamento desde 2000, com versões periodicamente atualizadas.

Em 2017, a procedência dos pacientes atendidos no ambulatório da Unidade Campus representou:

**Tabela 04 – Procedência dos Pacientes Atendidos nos Ambulatórios - Campus**

<b>Procedência dos Pacientes no Ambulatório</b>	<b>Campus</b>	<b>Unidade de Emergência</b>
Ribeirão Preto e Demais Municípios do DRS XIII	76,7%	94,4%
Outros DRS	19,9%	4,8%
Outros Estados	3,3%	0,8%

Quanto aos atendimentos de urgências e emergências, este Hospital também foi pioneiro na implantação de um sistema de regulação do acesso, que está em funcionamento desde 2000. Estas iniciativas foram marcantes na consolidação do SUS regional, de acordo com os seus preceitos de regionalização e hierarquização, além do aspecto humanístico, visto que desde então, o paciente que se dirige ao Hospital, devidamente referenciado, tem garantia de atendimento. Contribuir para a gestão do sistema é um dos papéis que o Hospital Universitário deve desempenhar, além de grande prestador de serviços à saúde.

Em 2017 o Hospital atualizou o seu Mapa Assistencial quando foi revista e redimensionada a oferta à rede de vagas de consultas ambulatoriais, exames laboratoriais, e procedimentos diagnósticos e terapêuticos.

Conta, também, com uma Clínica de Convênios e uma Clínica Civil, ambos sob a gestão da FAEPA, para atendimento a pacientes usuários de convênios médicos e particulares. Dispõe, em seu corpo clínico, de renomados docentes da FMRP-USP.

Atualmente, os pacientes particulares e conveniados, correspondem a 6,8% das consultas, 4,0% das internações, 4,6% das cirurgias, 1,5% dos exames laboratoriais, 3,7% dos exames especializados e 2,0% dos procedimentos do total de atendimentos prestados pelo Hospital. É importante destacar que os pacientes SUS representam a grande maioria dos atendimentos.

No que diz respeito ao ensino e à pesquisa, toda nossa estrutura é colocada à disposição da FMRP-USP, da EERP-USP e das demais instituições de ensino, particularmente as localizadas no Campus da USP de Ribeirão Preto.

Os principais clientes do HCFMRP-USP são:

- Pacientes e acompanhantes;
- Alunos;
- Instituições de ensino;
- Pesquisadores.

As expectativas dos alunos e dos pesquisadores são expressas pelo Centro Interescolar, pela FMRP-USP e EERP-USP que necessitam de infraestrutura adequada (laboratórios, salas de aula, espaço para discussão de casos, etc.) para o desenvolvimento do ensino e pesquisa no ambiente hospitalar.

### ***Satisfação do Paciente***

Desde 2005 são realizadas Pesquisas de Satisfação dos pacientes internados e de ambulatório como forma de identificar as necessidades e subsidiar a Administração na implementação das ações de melhoria contínua, apresentadas sob a ótica do cliente-paciente. Nas enfermarias, a pesquisa é realizada diariamente no Campus e na Unidade de Emergência, em duas modalidades: integral e espontânea.

Modalidade Integral - que acontece em quatro meses do ano, e onde a entrega do formulário da pesquisa é realizada no momento da alta hospitalar aos pacientes e acompanhantes pela equipe de enfermagem.

Modalidade Espontânea – realizada de maneira contínua, este modelo de pesquisa foi implementado a partir de agosto de 2016, com o objetivo de proporcionar aos pacientes e acompanhantes a oportunidade de se manifestarem no instante em que acharem mais oportuno, durante todo o período de seu atendimento no Hospital. Nesta modalidade de pesquisa os formulários são disponibilizados em suporte de acrílico nos postos de enfermagem, para que os pacientes e acompanhantes possam pegar no momento que desejarem.

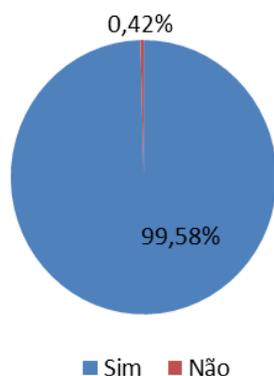
Os resultados da avaliação e os comentários feitos sejam eles sugestões, elogios e queixas, são encaminhados aos diretores das áreas e servem como referência para a elaboração de planos de ação corretiva.

Áreas de atendimento específico como: Serviço de Cardiologia, Centro de Terapia Intensiva, Hospital Dia Psiquiatria, Divisão de Nutrição e Dietética e a Sala de Coleta Ambulatorial também

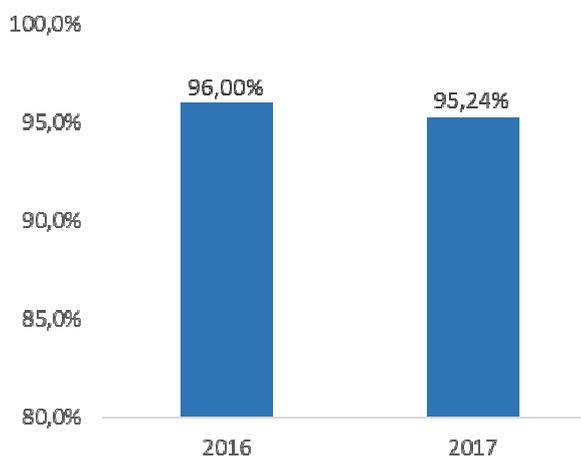
realizam pesquisa com formulários personalizados. Os resultados das avaliações e as ações de melhoria são discutidas e implementadas pelas equipes nas áreas.

Segue abaixo resultados da Pesquisa de Satisfação da Modalidade Integral referentes ao ano de 2017 no HCFMRP-USP Campus.

**Recomendaria o HC**



**Taxa Geral de Satisfação**

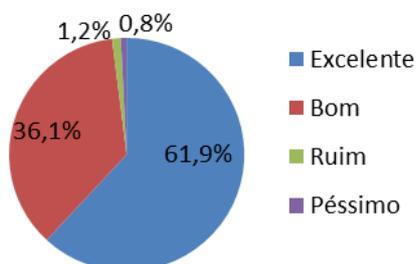


*Gráficos 2 e 3 - Taxas gerais de satisfação dos pacientes internados*

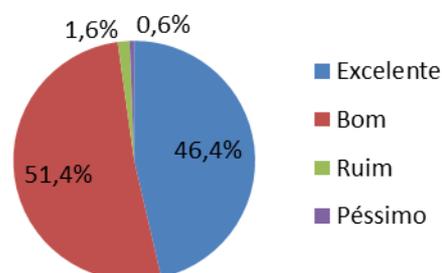
Para os pacientes de ambulatório, a pesquisa tem sido feita a cada dois anos, também com o objetivo de medir o grau de satisfação com relação ao atendimento prestado nos diferentes setores dos Ambulatórios do Hospital. Busca ainda, apontar as prioridades, necessidades e deficiências da Instituição, do ponto de vista do paciente, contribuindo com a melhoria contínua.

**Resultado da Pesquisa de Satisfação do Ambulatório – 2017**

**Satisfação em relação ao Atendimento Médico**



**Satisfação em relação ao Atendimento Ambulatorial**



*Gráficos 4 e 5 – Resultados da Pesquisa dos Pacientes de Ambulatório*

### *Tratamento das reclamações ou sugestões*

O Governo do Estado, por meio da Lei 10.294, de 1999, instituiu, junto aos órgãos a ele vinculados, o programa de Ouvidoria, estabelecendo normas básicas de proteção e defesa dos usuários dos serviços públicos prestados pelo Estado.

Desde então, o Hospital implementou a Ouvidoria, que recebe e analisa as manifestações, encaminhando-as às áreas competentes. Ainda, acompanha as providências adotadas, cobra soluções e mantém o usuário informado. Este serviço se reporta diretamente ao dirigente da Instituição e atua em parceria com todas as unidades do Hospital, buscando a eficiência e eficácia na solução dos problemas apontados. A tabela abaixo demonstra as manifestações recebidas nas Ouvidorias Campus e Unidade de Emergência dos usuários do HCFMRP-USP.

**Tabela 05 – Ouvidoria – Campus e Unidade de Emergência**

<b>Ouvidoria</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
<b><u>Campus</u></b>					
Reclamações	630	820	994	865	903
Denúncias	0	0	0	0	0
Sugestões	119	53	51	67	84
Elogios	95	131	220	308	296
Orientações/Solicitações	9.025	8.453	8.491	4.009	4260
<b>Subtotal</b>	<b>9.869</b>	<b>9.457</b>	<b>9.756</b>	<b>5.249</b>	<b>5.543</b>
<b><u>Unidade de Emergência</u></b>					
Reclamações	341	323	358	403	121
Expressão Livre	0	1	0	0	4
Denúncias	1	0	1	0	0
Sugestões	78	101	105	109	33
Elogios	163	162	214	291	105
Orientações/Solicitações	75	125	114	168	101
<b>Subtotal</b>	<b>658</b>	<b>712</b>	<b>792</b>	<b>971</b>	<b>364</b>
<b>Total</b>	<b>10.527</b>	<b>10.169</b>	<b>10.548</b>	<b>6.220</b>	<b>5.907</b>

### *Serviço de Informação ao Cidadão*

O Hospital disponibiliza o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), que permite a qualquer cidadão obter dados acerca das atividades do órgão, seja de interesse público ou particular. Com isso, o Hospital atende à Lei de Acesso à Informação (12.527/2011).

As informações podem ser sobre despesas com aquisição de obras e compras governamentais, licitações e contratos, dados dos servidores públicos (cargo, função e situação funcional) entre outras. O prazo para resposta é de até 20 dias, dependendo do teor da demanda.

### ***Principais comunidades***

O Hospital interage com a comunidade por meio de projetos de extensão, campanhas educativas e preventivas, além de parcerias com organizações não governamentais pertinentes ao seu ramo de atuação. Interage, também, com agências de fomento às pesquisas científicas, tais como a FAPESP, CNPQ, FINEP e etc. Além disso, mantém parceria com diversas instituições de ensino, objetivando o aprimoramento profissional dos Médicos Residentes, aprimorandos, funcionários e alunos da USP, que aqui atuam.

### ***Responsabilidades Socioambientais***

Entre os impactos negativos decorrentes das atividades hospitalares, que podem gerar consequências para a sociedade, citamos a geração de resíduos de serviços de saúde. O Hospital, para minimizar estes possíveis impactos causados pela geração dos resíduos, em grande parte considerados perigosos à saúde e ao meio ambiente, criou o Serviço de Gerenciamento Ambiental que é responsável por elaborar estudos dos aspectos e impactos ambientais para a formulação da política do meio ambiente do HCFMRP-USP e diretrizes a serem adotadas, fundamentado no conceito de melhoria contínua e prevenção do meio ambiente.

### ***Gerenciamento Ambiental***

O Serviço de Gerenciamento Ambiental é responsável por elaborar estudos dos aspectos e impactos ambientais para a formulação da política do meio ambiente do HCFMRP-USP e diretrizes a serem adotadas, fundamentado no conceito de melhoria contínua e prevenção do meio ambiente.

A conquista dos prêmios “Hospital Amigo do Meio Ambiente” nos anos de 2008, 2009, 2011, 2013 e 2015 comprova o objetivo do Hospital de apresentar um serviço diferenciado não só na assistência à saúde, mas também na atenção com o ambiente. A inovação de possuir internamente uma central de triagem de resíduos recicláveis, que são vendidos para empresas licenciadas garantindo uma destinação correta, demonstra ainda mais esta preocupação.

O Gerenciamento Ambiental desenvolveu as atividades de treinamento às equipes e aos serviços, buscando atender às necessidades identificadas durante os processos de descarte, com apresentação de palestras, treinamentos e disposição de banners ilustrativos orientando quanto ao descarte correto de resíduos.

Em 2015, ações para conscientização das equipes e dos pacientes foram adotadas, com o objetivo de modificar o olhar e conseqüentemente o comportamento de todos em relação aos

recursos naturais salientando a importância do consumo racional da água, da energia elétrica e da geração de resíduos.

Em 2016 iniciamos o processo de etiquetagem das lixeiras brancas (resíduo infectante) e pretas (resíduo comum – refugo) do HC Campus com adesivos ilustrativos para orientar os geradores e facilitar o descarte correto.

Em 2017 mantivemos os treinamentos e orientações in loco e também agendados em salas de aula. Comemoramos, como em todos os anos, as datas relacionadas ao Meio Ambiente, com eventos direcionados aos servidores, o Dia da Água, 22 de março, Semana do Meio Ambiente, 05 de junho e o Dia da Árvore, comemorado no dia 21 de setembro.

Todas as ações desenvolvidas pelo SGA são direcionadas à preservação do Meio Ambiente e da saúde pública, pois além de promover ações para auxiliar no combate ao mosquito *Aedes aegypti*, transmissor da Dengue, Chikungunya, Zika e Febre amarela, confirmam o compromisso desta Instituição de Saúde em representar nos seus processos um diferencial para o cuidado tanto com as pessoas quanto com o meio ambiente. As ações do SGA mantêm o foco da atenção no meio ambiente, reforçada pela participação do HCFMRP-USP na Rede Global Hospitais Verdes e Saudáveis.

### **Resíduos Gerados**

Para elaborar o levantamento de resíduos gerados é realizada a quantificação dos resíduos infectantes e perfurocortantes e resíduos comuns (refugo) durante sete dias consecutivos, sendo calculada a média diária e multiplicado por 30 dias, e assim extrapolado este quantitativo para a geração anual. Os resíduos químicos e rejeitos radioativos são quantificados sempre que chegam ao depósito (no ENG/SGA), sendo o valor calculado apresentado, com base nas quantidades encaminhadas para tratamento.

Os resíduos recicláveis são quantificados assim que triados e preparados para a venda.

**Tabela 06 – Resíduos Gerados no HCFMRP-USP (Kg)**

Ano	Resíduos Infectantes e Perfurocortantes (Grupos A e E)	Resíduos Químicos (Grupo B) *	Rejeitos Radioativos (Grupo C)	Resíduos Comuns Refugo (Grupo D)	Resíduos Comuns Recicláveis (Grupo D) **
2013	548.803 kg	11.429 kg	182 kg	885.278 kg	212.889 kg
2014	522.556 kg	3.921 kg	188 kg	919.409 kg	180.385 kg
2015	584.507 kg	13.921 kg	150 kg	977.948 kg	176.821 kg
2016	563.268 kg	9.940 kg	160 kg	1.051.572 kg	193.124 kg
2017	490.424 kg	10.881 kg	366 kg ***	1.009.247 kg	210.383 Kg

Observações: Resíduos dos Grupos A, D (não recicláveis) e E: dados da quantificação de resíduos gerados.

Resíduos dos Grupos B e C e D (recicláveis): dados da quantificação de resíduos encaminhados para tratamento/destinação.

\* dados de resíduos químicos incluem resíduos perigosos de medicamentos e reagentes.

\*\* dados de resíduos recicláveis incluem: papel, papelão, plástico, vidro e sucata metálica.

\*\*\* dados de rejeitos radioativos recolhidos no Laboratório de Endocrinologia (120 kg) e na Medicina Nuclear (246 Kg).

## INFORMAÇÕES E CONHECIMENTOS

Os sistemas de informação estão entre os principais recursos estratégicos utilizados pela Instituição. As decisões sobre quais ferramentas de Tecnologia da Informação e Telecomunicação (TIT) devem ser adquiridas ou quais sistemas devem ser implementados são tomadas pela alta administração, que utiliza como critérios as prioridades estabelecidas no Planejamento Estratégico, como abrangência, risco, estratégia, atendimento a legislação e etc.

**Tabela 07 - Sistemas existentes com dispêndio de manutenções periódicas, por categoria:**

<b>Gestão do Paciente</b>	<b>Gestão Clínica</b>
Registro de pacientes Atendimento Clínico (Ambulatório) Internação e Controle de Leitos Guia de Referência Eletrônica (Agenda WEB) Serviço de Arquivo Médico Portaria de Pacientes (Acesso ao Ambulatório) Regulação da Unidade de Emergência	Alta Hospitalar APAC Relatório Médico Prescrição Eletrônica Observações e Evoluções Clínicas Agendamento de Cirurgias (Campus) Agendamento de Cirurgias (UE/HE) Athos (Apoio a Atenção Hospitalar) PEP – Prontuário Eletrônico do Paciente Monitorização de Enfermagem Solicitação de Vagas de CTI Projeto Beira Leito
<b>Diagnóstico e Terapia</b>	<b>Gestão de Materiais</b>
Exames laboratoriais Radiodiagnóstico Patologia Endoscopia Digestiva Broncofibroscopia Neurofisiologia Ginecologia e Obstetrícia Laudos Cardiologia PACS	Almoarifado Compras Programação de Materiais Farmácia Farmácia do Bloco Cirúrgico Patrimônio Consignado Cadastramento de Insumos Gestão de Contratos
<b>Gestão Financeira</b>	<b>Faturamento</b>
Contas a pagar e receber Controle bancário Exportação para contabilidade Auxílios a Projetos de Pesquisa	Convênios e Particulares Repasse médico Faturamento Hospitalar SUS Faturamento Ambulatorial

**Continuação-Tabela 07-Sistemas existentes c/ dispêndio de manut. periódicas, por categoria:**

<b>Serviços de Apoio</b>	<b>Outros sistemas</b>
Controle de Infecção Hospitalar (CCIH) Gerenciamento de Risco em Saúde e Seg. do Paciente Ordem de Serviço Banco de Leite Banco de Olhos Controle de Vacinas	Protocolos Recrutamento e Seleção Ouvidoria Controle de Acesso aos Sistemas Residência Médica (seleção) Unidade de Pesquisa Clínica
<b>Serviços de Apoio</b>	<b>Outros sistemas</b>
Central de Distribuição Unidade Respiratória	Site da Internet Revista Eletrônica da Qualidade Atas de reunião Banco de questões Sistema de comunicação interna Sistema de controle interno Física Médica Avaliação de desempenho

**A) SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES**

O HCFMRP-USP e suas unidades dependem, cada vez mais, dos sistemas de informação, não podendo correr o risco de sofrer interrupções em suas operações. Um incidente pode impedir, direta ou indiretamente, o HCFMRP-USP e suas unidades de cumprirem suas missões e/ou de gerar valores para seus mantenedores. Vários procedimentos relativos à segurança da informação encontram-se implantados.

Para prover alta disponibilidade aos sistemas de informação, o Centro de Informações e Análises conta com dois Centros de Dados (Data Center), onde se encontram duplicados equipamentos como: links de fibra ótica, fontes ininterruptas de energia (no-break), servidores de banco de dados e aplicações, storages de armazenamento de dados e imagens, além de switches de comunicação.

Em 2016 o HCFMRP-USP contratou os serviços de consultoria da empresa IBM para realizar uma avaliação do ambiente de Tecnologia da Informação - TI com o intuito de avaliar como está a segurança das informações, e recomendar oportunidades de melhorias nos controles de segurança por meio de “gaps” e seus potenciais impactos, sendo necessário a implementação de melhorias para alcançar a maior maturidade em segurança da informação. Em busca desses objetivos, vários projetos serão desenvolvidos em 2018.

Dentre as iniciativas podemos destacar a criação de uma política de segurança da informação, em andamento, um conjunto de diretrizes, normas e orientações de procedimentos que tem por objetivo orientar e conscientizar os funcionários, clientes, parceiros e fornecedores para o acesso e

uso seguro dos recursos de tecnologias da informação e comunicação, estabelecendo regras e padrões como forma de garantir a confidencialidade, integridade, disponibilidade, segurança e não discriminação das informações da organização.

A fim de ampliar a segurança dos pacientes e profissionais junto ao prontuário eletrônico do paciente, investimos novamente na aquisição de três mil certificados digitais, padrão ICP Brasil, tipo A3, que estão sendo disponibilizados aos profissionais da saúde (enfermeiros, médicos, técnicos de enfermagem e etc.).

Com o objetivo de eliminar os documentos impressos no processo assistencial, foi adquirido e implantado um sistema de gerenciamento de documentos empresariais, que por meio dele os prontuários em papel estão sendo digitalizados, indexados e colocados à disposição da equipe de saúde para consultas.

Citamos como destaque a implantação em 80% do projeto “Beira Leito” nas enfermarias do Campus, que permite maior segurança aos pacientes e equipe de saúde, pois os produtos administrados são lidos por meio de leitores de código de barras e o sistema confere no receituário do paciente se podem ou não ser aplicados. Neste início de ano estamos avaliando a usabilidade de Tablets em substituição a notebooks. Também, está em teste o uso dos carrinhos, leitores de código de barras e notebooks para que os médicos das enfermarias do 9º e 10º possam consultar resultados de exames e imagens, incluir anotações e prescrever a beira do leito.

O exercício de 2017 foi marcado pelo planejamento com vistas à modernização dos sistemas HC. Em parceria com a iniciativa privada, propõe-se o desenvolvimento de um sistema computacional, denominado “Inteligência de Resultados e Integração de Sistemas” - IRIS, que será capaz de interagir com seus usuários não somente através de Interfaces Web, mas também através de outros canais tais como realidade aumentada, comandos gestuais, comandos de voz, reconhecimento facial, e-mail, SMS e chat – algo inovador e uma solução hoje indisponível no mercado saúde. A expectativa é a implantação do IRIS a partir de 2018.

O sistema será dotado de uma inovadora arquitetura sistêmica para uma solução que seja capaz de suportar demandas em termos de funcionalidades, processos administrativos, clínicos, acadêmicos, além de exigências técnicas como garantia da evolução tecnológica da plataforma escolhida, capacidade de integração, estabilidade da solução, performance, produtividade no desenvolvimento, usabilidade e manutenibilidade.

Considerando o objetivo e seus elementos intrínsecos, a Solução IRIS se caracteriza como uma inovação, porquanto introduz aperfeiçoamento no ambiente produtivo e social que resulta na agregação de novas funcionalidades ou características a produto, serviço ou processo, alguns já existentes e outros mais atuais, que possam resultar em melhorias e em efetivo ganho de qualidade e desempenho. O sistema IRIS contará com recursos de Machine Learning ou Aprendizado de Máquina que é um método de análise de dados que automatiza o desenvolvimento de modelos analíticos.

Usando algoritmos que aprendem interativamente a partir de dados, o aprendizado de máquinas permite que os computadores encontrem insights ocultos sem serem explicitamente programados para procurar algo específico.

Todas essas tecnologias estarão disponíveis em um ambiente em nuvem (Computação em Nuvem) que fornecerá recursos de alta disponibilidade, elasticidade e segurança. A solução IRIS proverá funcionalidades para auxiliar na marcação de exames e consultas, na reserva de leitos, na divulgação dos resultados de exames, no monitoramento de pacientes em situação de risco e na gestão de grupos de pacientes com doenças crônicas.

Como parte essencial da solução está contemplada a implantação de sistema Enterprise Resourcing Planning - ERP, visando atender aos requisitos administrativos financeiros, que unirá os processos administrativos aos processos hospitalares e fornecerá informação e conhecimento para agregar na tomada de decisões por parte gestores da instituição.

## **A) FORÇA DE TRABALHO**

A equipe de trabalho em 2017 foi composta por 4.896 servidores HCFMRP-USP, 1.198 servidores exclusivos FAEPA, totalizando 6.094 servidores. Esta força de trabalho é representada por 21% de nível básico, 47% de nível médio e 24% de nível superior. Os cargos em confiança (diretores, assistentes, chefes e encarregados) representam 8%. Quanto às categorias profissionais, o quadro de pessoal é composto por 42% de enfermagem, 12% de médicos, 14% de técnicos, 17% administrativo e 15% operacional. Contou ainda com 441 auxiliares de serviços gerais terceirizados.

A admissão e reposição de pessoal estão vedadas por meio do Decreto nº 61.466/15, porém em seis autorizações distintas, a partir de maio de 2016, por Ato Governamental, foram autorizadas 476 reposições e 195 ampliações, de diversas funções em diversas áreas.

### ***Principais necessidades e expectativas da força de trabalho***

As necessidades e expectativas da força de trabalho são detectadas por meio da Pesquisa de Clima Organizacional, planejada e executada pela Equipe de Treinamento e Desenvolvimento de Pessoal do Centro de Recursos Humanos. A partir dos resultados da pesquisa é possível avaliar a qualidade no ambiente de trabalho, a comunicação, a valorização e a integração, além de proporcionar uma visão global da concepção dos servidores, em relação à Instituição e o local que exercem suas atividades. Os resultados da pesquisa também proporcionam a implementação de planos de melhoria das condições de trabalho, inclusive com treinamentos, em conformidade com as sugestões dos servidores, e as necessidades identificadas nas áreas e informadas ao Centro de Recursos Humanos através de levantamento de necessidades de treinamento.

A necessidade de capacitação e desenvolvimento, também é identificada pelas notificações do Gerenciamento de Risco e pelas chefias e Diretores das unidades de trabalho, com o objetivo de melhorar o desempenho das tarefas e a integração de seus servidores.

## **B) ATIVIDADES DESENVOLVIDAS**

### ***Pesquisa de Clima Organizacional***

A Pesquisa de Clima Organizacional é um instrumento de desenvolvimento organizacional que gera uma sólida base de dados sobre o comportamento da organização. É um instrumento de avaliação do nível de satisfação das pessoas no ambiente interno da empresa.

O Centro de Recursos Humanos, em 2017, desenvolveu um plano de ações a partir das sugestões na pesquisa realizada no ano anterior. Durante todo o período de 2017 foram realizados treinamentos e palestras para funcionários e desenvolvido programa especial para os líderes.

### ***Boletim de Elogios***

O Centro de Recursos Humanos criou o Boletim Informativo de Elogios, instituído como forma de incentivo aos funcionários, pois o elogio estimula as pessoas e aumenta a sinergia entre os funcionários, trazendo melhoria no ambiente de trabalho.

A publicação é feita na Intranet e nos murais fixados em vários espaços e corredores do Hospital.

### ***Ações de Humanização aos colaboradores***

Várias ações foram desenvolvidas/mantidas no decorrer de 2017, como incentivo, motivação e visando aumentar autoestima e a valorização dos funcionários. Podemos citar:

- Ginástica Laboral
- Laborterapia a Servidores
- Exposição de Poesias
- Festa Junina
- Dia do Funcionário Público

### ***Curso Habilidade de Vida no Trabalho, Módulo I e II***

Em 2017, como nos anos anteriores foi oferecido o Curso Habilidade de Vida no Trabalho, Módulo I e II para os funcionários, do Campus, ministrado por psicólogos do próprio Hospital, com o objetivo de melhoria no desempenho das atividades e qualidade de vida dos funcionários.

### ***Programa de Desenvolvimento de Líderes***

Desde 2014, A Equipe Técnica de Treinamento e Desenvolvimento do Centro de Recursos Humanos tem promovido o Programa de Desenvolvimento de Líderes - PDL, através da indicação de chefes, encarregados e assistentes técnicos, para capacitação dos líderes potenciais ou em exercício no tocante ao desenvolvimento de competências essenciais na Gestão de Pessoas, dando embasamento teórico e prático para as tomadas de decisão.

Até setembro de 2017 foram capacitados cerca de 300 líderes e potenciais líderes.

### ***Atualização para Condutores de Veículo de Transporte de Emergência***

Em 2017, foi realizada atualização dos motoristas do hospital no curso de Formação e Atualização para Condutores de Veículos de Transporte de Emergência, conforme o Código Brasileiro de Trânsito, em seu artigo 145-A. O curso é disponibilizado de acordo com a necessidade de atualização de cada motorista, sendo que a validade do curso é de 5 (cinco) anos.

### ***Técnicas de Feedback – Comunicação para Liderar***

A Equipe Técnica de Treinamento e Desenvolvimento do Centro de Recursos Humanos promoveu em 2017 o Programa “Comunicação para Liderar”, em continuidade a capacitação de líderes. Os participantes são chefes, encarregados e assistentes técnicos, que realizaram a capacitação de líderes (PDL) nos anos anteriores. Este curso tem como objetivo desenvolver o líder para atuar como transformador e integrador da visão inspiradora necessária ao trabalho com significado, que olham para o futuro como uma proposta de renovação e melhoria constantes.

### ***Programa de Gestão de Conflitos***

Em 2017 foi proposto a realização do programa de “Gestão de Conflitos”, com objetivo de compreender os efeitos da comunicação e realizá-la de modo assertivo. Os assuntos abordados no curso são: tipos de conflitos, técnicas de negociação, escuta ativa e comunicação assertiva. Os participantes são chefes, encarregados, assistentes técnicos e potenciais líderes que realizaram a capacitação de líderes (PDL) nos anos anteriores.

### ***Projeto de Educação Financeira “Pé de Meia”***

Desde 2013, o HCFMRP-USP participa do Projeto de Educação Financeira “Pé de Meia”, este projeto é uma parceria entre SAMSP (Serviço de Assistência Médica e Social do Pessoal) e Clube de Mercado Financeiro – FEA SP.

Este projeto visa fornecer educação financeira de forma dinâmica e intuitiva, baseando-se nos conceitos orçar, poupar e investir; busca aprimorar o desenvolvimento pessoal e contribuir para o fortalecimento da cidadania. Até 2017 foram capacitados cerca de 200 funcionários.

### ***Fórum de Gestão de Pessoas***

O Centro de Recursos Humanos, através da Equipe Técnica de Treinamento de Desenvolvimento, realizou em 2017 o V Fórum de Gestão de Pessoas do HCFMRP-USP, abordando o tema “Resiliência: a beleza da transformação”. Participaram do evento cerca de 210 funcionários.

### ***Treinamentos de Combate a Incêndio***

Durante o ano de 2017 o Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho - SESMT realizou os treinamentos de Combate a Incêndio de acordo com cronograma estabelecido no início do ano, com o objetivo de capacitar os servidores para prevenir e combater os princípios de incêndio na Instituição com aulas teóricas e práticas.

### ***Semana da Enfermagem***

Em maio em comemoração à Semana da Enfermagem, o evento contou com a apresentação do coral “Vozes do HC”, na abertura. Foi realizado uma série de palestras ministradas por profissionais nos mais variados temas correlacionados aos profissionais de enfermagem que foram o público alvo. Durante todo o evento houve sorteio de brindes aos participantes e no encerramento aconteceu uma apresentação circense com a Cia Circo de Mala.

### ***Capacitação dos profissionais da enfermagem do HC Criança***

O Hospital das Clínicas realizou em junho curso de quatro dias para capacitação aos auxiliares, técnicos e enfermeiros que atendem Clínicas Pediátricas e Neonatais, com um programa específico para este tipo de cliente, desde o início da linha de cuidado até humanização e manejo da dor, segurança do paciente e inclusão da família no cuidado.

### ***XIII Encontro de Técnicos e Auxiliares de Enfermagem***

A Comissão de Educação Continuada da Divisão de Enfermagem – CECEN do HCFMRP-USP promoveu em novembro o XIII Encontro de Técnicos e Auxiliares de Enfermagem. Foram realizadas diversas atividades e o evento contou ainda com a palestra “Porque falamos tanto de comunicação e ainda precisamos falar sempre mais...”

### ***Taça Saúde e Jogos Regionais***

A Taça Saúde de Futsal e Voleibol é um evento promovido pela Comissão de Estímulo aos Hábitos Saudáveis e Qualidade de Vida da Secretaria de Estado da Saúde, que tem como objetivo promover a prática esportiva para os funcionários da saúde, possibilitar a realização de atividades que estimulem a saúde do trabalhador, norteadas pelos princípios da humanização dos serviços de saúde promovendo a sua valorização enquanto ser humano, desenvolvendo sua autoestima e estimulando o seu convívio social.

Em 2017, no HCFMRP-USP foi organizada uma Comissão Esportiva para organizar e expandir a prática esportiva dentro da Instituição, constituída por funcionários que já participaram de diversos torneios esportivos. No primeiro semestre, os funcionários participaram do Torneio Master de futebol Society organizado pela ARFUSP-RP e obtiveram a 3ª colocação.

A Comissão organizou a 1ª Copa de futebol de quadra 2017. Além disso foram montadas 4 equipes para participarem dos jogos da Taça Saúde SES/SP 2017. Equipes masculina e feminina de voleibol, equipe masculina de Futsal categoria LIVRE e Equipe de Futsal categoria Master, sendo que todas as equipes se classificaram para as fases finais.

### ***Esporte ganha espaço para exibir suas vitórias***

Quem passa pelo corredor do primeiro andar tem a oportunidade de conhecer um pouco da história esportiva dos funcionários do Hospital. Foi colocada uma estante, próxima aos elevadores, onde estão expostas 29 taças conquistadas em vários torneios. A Comissão de Esportes do Hospital, criada em 2016, ganhou um espaço para expor suas vitórias.

### ***Espaço de Convívio dos funcionários da U.E.***

O ponto mais alto do desafio de mudar condutas e padrões para mudar a cultura organizacional somente é possível, se houver um envolvimento e comprometimento de todos dentro da Instituição. Pensando nisso a Coordenadoria da Unidade de Emergência criou um espaço para convívio dos funcionários. As salas são climatizadas, com poltronas confortáveis, sala de TV, banheiros e espaço digital. Essa mudança individual contribui para a melhoria nas relações, motivação, mais equilíbrio, diminuição do absenteísmo e consequente aumento de produtividade, além de ser um aliado na prevenção à saúde das pessoas.

### ***Avaliação mede a qualidade dos treinamentos***

O Centro de Recursos Humanos implantou a avaliação de resultados para medir o impacto do treinamento em serviço. Esta avaliação é feita em quatro etapas. A primeira mede a satisfação dos participantes no treinamento. A segunda avalia o quanto o treinado aprendeu. A terceira avalia mudança de comportamento e a quarta resultados. Os resultados são aferidos através de questionários após 2 ou 3 meses do treinamento, pesquisa de clima organizacional e indicadores.

É importante medir o resultado dos treinamentos, tanto para mensurar e melhorar o que foi feito quanto para justificar ações futuras.

### ***Programa de apoio aos funcionários usuários de álcool e outras drogas***

A Administração do Hospital preocupada com a questão do uso de álcool e drogas por funcionários, que geram frequentes queixas no ambiente de trabalho com consequências de ordem física, emocional, social e laborativa. Tais consequências geradas são observadas pelos muitos afastamentos e licenças saúde, acarretando em danos tanto para o funcionário, quanto para a empresa.

A equipe do Serviço de Assistência Médica e Social do Pessoal (SAMSP) intensificou o programa de atendimento médico, psicológico e de assistência social aos funcionários que apresentam dificuldades relacionadas ao uso de álcool e drogas. O atendimento também foi estendido aos funcionários que sofrem com as consequências do uso abusivo pelos familiares.

### ***9ª jornada da CIPA***

Aconteceu em fevereiro de 2017, a 9ª Jornada da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes - CIPA, quando foi proferida a Palestra “Trajeto Seguro” com objetivo de trazer uma discussão de um trânsito mais seguro para os funcionários. O Evento contou com expressiva participação dos funcionários.

### ***Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho – SIPAT***

Foi realizada em setembro de 2017 a 38ª SIPAT que contou com temas variados e também os relacionados a prevenção de acidentes no trabalho. Na abertura do evento houve apresentação do coral “Vozes do HC”.

**Tabela 08 – Atividades de Treinamento- 2017**

Atividades de Treinamento	1º Trim.	2º Trim.	3 Trim.	4º Trim.	Total
Quantidade	124	290	235	262	911
Nº Participantes	1.294	3.342	3.066	2.024	9.726

**Tabela 09 – Registro de Hora/Homem/Treinamento – 2017**

	1º Trim.	2º Trim.	3 Trim.	4º Trim.	Média
Hora/homem/treinamento(média)	1:31	3:09	3:37	3:00	2:49

***Distribuição de Cestas de Natal***

A Administração do Hospital, com recursos provenientes da Clínica Civil e FAEPA, distribuiu Cestas de Natal aos servidores, em comemoração à data festiva de Natal.

***Auxílio Creche***

O Hospital dispõe de contratos com estabelecimentos particulares que oferece acolhimento, assistência e orientação aos filhos das servidoras sob os aspectos biopsicossocial até a idade de 6 anos e 11 meses, durante seu expediente de trabalho. Em 2017 foram atendidas, em escolas conveniadas, 465 crianças.

***Comissão Processante Permanente***

O HCFMRP-USP conta com a Comissão Processante Permanente que tem por atribuição proceder à instrução e conclusão de procedimentos administrativos disciplinares, atuando, ainda, em Comissões Especiais der Sindicância.

Em 2017 a Comissão recebeu 46 processos para instauração e instrução de procedimentos administrativos disciplinares e sindicâncias. Dos quais foram concluídos 35 com as seguintes penalidades:

- 4 rescisões por justa causa;
- 7 suspensões disciplinares;
- 1 advertência por escrito;
- 13 processos arquivados;
- 10 sindicâncias.

### *Gestão da Qualidade*

O HCFMRP-USP tem como uma de suas principais diretrizes garantir a qualidade e a segurança das suas atividades. Para isto, vem, ao longo dos anos, direcionando esforços no desenvolvimento de ações de monitoramento e de melhoria que resultem na excelência dos serviços prestados.

### *Autoavaliação*

Desde 2008 é realizada a Autoavaliação do HCFMRP-USP que tem a finalidade de visitar as diversas áreas da Instituição para verificar o cumprimento das questões do Programa de Certificação de Qualidade – CQH e, assim, preparar o Hospital para a visita de recertificação.

Em 2017, esta atividade foi modificada sendo realizada a 1ª Autoavaliação Setorizada. Neste modelo, a avaliação foi feita pelos responsáveis das áreas com a supervisão e assessoria direta do Centro Integrado da Qualidade.

A implementação desta nova modalidade de avaliação teve como ponto forte o aprimoramento do conhecimento dos responsáveis das áreas para as questões do Roteiro de Visitas aplicadas em cada área. Todas as áreas do HC Unidade Campus e Unidade de Emergência foram avaliadas, totalizando 185 áreas, destas 105 alcançaram o percentual de conformidade acima de 90%.

### *12ª Semana da Qualidade*

Em novembro foi realizada a 12ª Semana da Qualidade, evento aberto ao público interno do HC e Complexo, onde foram discutidos temas relacionados à qualidade e segurança do paciente, sendo eles: Alta Qualificada, Boas Práticas de Gestão do Complexo HCFMRP-USP, Reformulação da formação de profissionais da saúde com foco na experiência do paciente e Análise de eventos adversos catastróficos e disclosure. A programação do evento contou também com programação específica para os laboratórios de análises clínicas com a palestra sobre Prevenção de Erros Laboratoriais e uma experiência da aplicação da Metodologia “5S”. O evento contou com a participação de 254 servidores.

### *Certificações*

Em 2007 o Hospital aderiu ao Programa Compromisso com a Qualidade Hospitalar – CQH, recebendo o Selo de Conformidade do CQH, pela primeira vez, em 2010 e mantendo, até os dias de hoje, esta Certificação de Qualidade. Em 2017 o HC foi novamente reavaliado para a manutenção do Selo. Diferente das avaliações anteriores, esta foi realizada segundo os critérios do Modelo do PNGS –

Prêmio Nacional de Gestão em Saúde- 250 pontos. Como resultado o Hospital foi recertificado pelo CQH conforme o modelo Compromisso com a Excelência – Nível Prata.

### ***Pesquisa de Satisfação dos Pacientes***

A Pesquisa de Satisfação dos Pacientes Internados é realizada desde 2005, com o intuito de conhecer e avaliar a opinião dos usuários sobre os serviços ofertados pelas diversas equipes, a análise sobre esta visão dos usuários, possibilita a implementação de ações de melhoria contínua. Atualmente a pesquisa é realizada por duas modalidades: integral e espontânea.

Modalidade Integral - que acontece em quatro meses do ano, e onde a entrega do formulário da pesquisa é realizada no momento da alta hospitalar aos pacientes e acompanhantes pela equipe de enfermagem.

Modalidade Espontânea – realizada de maneira contínua, este modelo de pesquisa foi implementado a partir de agosto de 2016, com o objetivo de proporcionar aos pacientes e acompanhantes a oportunidade de se manifestarem no instante em que acharem mais oportuno, durante todo o período de seu atendimento no Hospital. Nesta modalidade de pesquisa os formulários são disponibilizados em suporte de acrílico nos postos de enfermagem, para que os pacientes e acompanhantes possam pegar no momento que desejarem.

Os resultados da avaliação e os comentários feitos sejam eles sugestões, elogios e queixas, são encaminhados aos diretores das áreas e servem como referência para a elaboração de planos de ação corretiva.

Áreas de atendimento específico como: Serviço de Cardiologia, Centro de Terapia Intensiva, Hospital Dia Psiquiatria, Divisão de Nutrição e Dietética e a Sala de Coleta Ambulatorial também realizam pesquisa com formulários personalizados. Os resultados das avaliações e as ações de melhoria são discutidas e implementadas pelas equipes nas áreas.

Segue abaixo resultados da Pesquisa de Satisfação da Modalidade Integral referentes ao ano de 2017 no Campus.

### ***Gerenciamento da Qualidade nos Laboratórios***

O Serviço de Gerenciamento da Qualidade dos Laboratórios desenvolve suas atividades resguardando o cumprimento das legislações e das boas práticas que orientam as atividades laboratoriais e também na implementação de ações que tragam melhorias para rapidez, humanização, entre outros atributos para o atendimento.

Dentro de suas atribuições estão a revisão de processos de trabalho, a implementação de ações corretivas, a realização de auditorias internas e o acompanhamento das auditorias externas de avaliação.

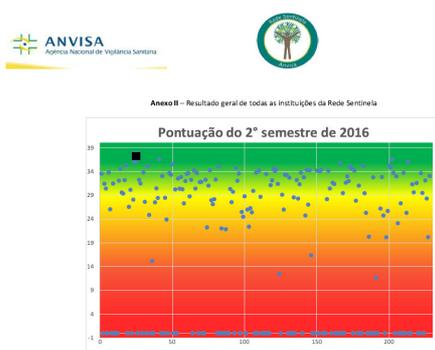
Em 2017, dentro da perspectiva de melhoria de processos, foram feitas várias ações voltadas à melhoria da assistência prestada, dentre eles está a contratação de laboratório externo para o atendimento da demanda por exames específicos de diagnóstico clínicos, ainda não realizados na Instituição; a disponibilização do acesso dos resultados dos exames, aos pacientes, através da Web; a revisão do Manual de Coleta de Materiais Biológicos e a realização de treinamento para toda equipe de enfermagem para minimizar erros na coleta e assim garantir a qualidade das amostras.

Foram realizadas visitas de auditorias internas onde foram feitas avaliações em 18 laboratórios, através da aplicação de check-list, composto por 66 questões referenciadas nas legislações pertinentes e no Programa de Qualidade Institucional. O resultado foi 85,28% de conformidade entre as questões aplicadas. Para os 14,72% de resultados insatisfatórios, foram encaminhados os relatórios de não conformidade para o acompanhamento das ações corretivas.

Em agosto, os laboratórios de análises clínicas envolvidos com a pesquisa clínica desenvolvida no NEIMPI – Núcleo de Estudos de Infecção Materno Infantil foram reavaliados quanto ao desenvolvimento de suas atividades para validar a aplicação das boas práticas laboratoriais em acordo com a Divisão de AIDS ( DAIDS).

### *Gerenciamento de Riscos*

O Serviço de Gerenciamento de Risco – SGR, tem por objetivo contribuir com a vigilância sanitária hospitalar, atuando na prevenção de eventos adversos à saúde, relacionados à prática de atenção aos pacientes, atuando como Hospital Sentinela, credenciado na Agência Nacional de Vigilância Sanitária – ANVISA nos quatro possíveis perfis: como participante, colaborador, centro de cooperação e centro de referência. Periodicamente a ANVISA avalia o desempenho do HCRP como Hospital Sentinela, sendo que desde 2013 a Instituição se mantém classificada na Categoria A. Neste ano, após a avaliação referente ao 2º semestre de 2016, obtivemos 37,25 pontos dos 38 possíveis.



*Gráfico 6 – Resultado Geral das Instituições da Rede Sentinela*

O Serviço de Gerenciamento de Riscos - SGR e o Núcleo de Segurança do Paciente também são responsáveis pelo desenvolvimento e acompanhamento de implementação de barreiras de segurança em processos assistenciais, gerenciando os subcomitês de Segurança do Paciente (Cirurgia Segura, Prevenção de Lesões de Pele, Prevenção de Quedas, Segurança na Terapia Medicamentosa, Segurança na Terapia Transfusional e Prevenção de Infecção Primária da Corrente Sanguínea). Além disso, realiza análise das notificações recebidas, desenvolvendo ações para minimizar os riscos junto às áreas de interfaces.

Com a implantação do sistema informatizado em 2010, as notificações tiveram um aumento bastante significativo, demonstrando a adesão dos profissionais nesse processo. A partir de 2015 o módulo investigação e ações também foi disponibilizado via sistemas agilizando o processo de investigação e emissão de pareceres.



Gráfico 7 – Evolução no Número de Notificações

Em 2015, no intuito de atender as portarias Nº 1.377 e Nº 2.095 de 2013 que instituíram os protocolos básicos de segurança do paciente: identificação do paciente, prática de higiene das mãos, cirurgia segura, prevenção de lesão por pressão, prevenção de quedas, e segurança na prescrição, uso e administração de medicamentos, foi inserido o objetivo “Fortalecer e ampliar as ações de segurança e qualidade do atendimento ao paciente” no planejamento estratégico 2015-2018. Esta medida visa acompanhar, através de indicadores, o desempenho institucional na aplicação dos protocolos supracitados.

### ***Gestão de Equipamentos Médicos***

O HCFMRP-USP possui um vasto parque tecnológico de Equipamentos Médicos (E.M.) instalado em uma área de, aproximadamente, 180.000 m<sup>2</sup>, 897 leitos (sendo 156 leito HC criança), 36 Salas Cirúrgicas e 566 consultórios/salas de atendimento. Todo esse complexo tecnológico de E.M.'s, estimado em torno de 16 mil equipamentos, no valor de aproximadamente US\$ 75 milhões, vem

apresentando, nesses últimos anos, um crescimento bastante significativo, quer seja em função do aumento de demanda por serviços de saúde, quer seja pela constante disponibilização de novos equipamentos lançados anualmente no mercado.

O Centro de Engenharia Clínica - CEC é a equipe responsável pela gestão de manutenção do parque de equipamentos médicos do Hospital, composta pelas equipes de Apoio Administrativo, Apoio Tecnológico, Seção de Eletromédicos, Oficina de Mecânica de Precisão e Seção de Engenharia Clínica da Unidade de Emergência. A função do CEC é estratégica, uma vez que seu principal objetivo é através dos mais modernos conceitos de engenharia clínica otimizar recursos do parque tecnológico visando o planejamento de aquisição de novas tecnologias, redução do número de quebras, minimização dos custos de manutenção, aumento de disponibilidade e durabilidade dos equipamentos, além de benefícios indiretos que trazem tranquilidade, confiança aos médicos, gestores da instituição e segurança aos pacientes, usuários e operadores.

O CEC executa seus atendimentos, através de ordens de serviço, de acordo com suas especificidades e urgências, podendo ser um problema de fácil e de rápida resolução, ou até problemas de alta complexidade e de longo período de reparo. Neste ano de 2017 foram abertas 12.346 ordens de serviços de manutenção, no entanto foram concluídas 12.798, apresentando, cerca de, 100% de conclusão de ordens de serviços em aberto.

### ***Infraestrutura***

A Divisão de Engenharia responde por toda atividade relacionada à execução de projetos, obras e manutenções de infraestrutura (pequenos reparos e da hotelaria) bem como por gerir os sistemas de abastecimento de água e energia elétrica deste Hospital. No ano de 2017 foram concluídas/executadas 22.810 ordens de serviços no Campus e Unidade de Emergência.

### ***Divisão de Hotelaria Hospitalar***

A Divisão de Hotelaria Hospitalar do HCFMRP - USP, tem como premissa promover conforto e bem estar de todos os usuários, utilizando como ferramenta a inovação, dinamização de processos e respeito entre suas áreas de interface.

Atualmente esta Divisão é composta por, aproximadamente, 700 colaboradores, e tem sob sua administração as seguintes unidades de apoio: Central de Processamento de Roupas Hospitalares; Serviço de Higiene e Limpeza; Serviço de Portarias, Elevadores e Vigilância; Serviço de Apoio Operacional e a Seção de Transportes.

Cabe destacar que o serviço de manutenção predial também é de responsabilidade da Divisão de Hotelaria Hospitalar, que, em 2017, executou mais de 26.000 ordens de serviço que, em síntese,

incluem: substituição de torneiras, conserto de saboneteiras e papeleiras, ajustes em portas, janelas e maçanetas.

Além destes serviços, a Hotelaria gere as atividades da Seção de Paisagismo e Jardinagem, a Seção de Camareiras, nas trocas de camas e serviços de limpezas de leitos, bem como os estacionamentos do HCMFRPUSP, que juntos, representam mais de 3.000 vagas, utilizadas diariamente por visitantes, acompanhantes, pacientes e colaboradores.

### **PROCESSOS ECONÔMICO-FINANCEIROS**

Na perspectiva financeira, o objetivo é com a sustentabilidade da Instituição, principalmente, os recursos financeiros para atender às necessidades operacionais e a definição de recursos para a realização de investimentos, com base no orçamento definido e no repasse via convênio SUS.

**Tabela 10 – Fontes de Recursos do HCFMRP-USP**

<b>Fontes</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Tesouro do Estado	413.919.438 <sup>(1)</sup>	431.996.574 <sup>(2)</sup>	426.057.438 <sup>(3)</sup>	410.536.755 <sup>(4)</sup>	425.486.974 <sup>(5)</sup>
Outras Fontes	638.041	22.153.364	20.036.613	39.374.496	34.038.490
Recurso Federal (FINEP)	5.694	-	-	-	-
Faturamento SUS	148.367.978 <sup>(1)</sup>	170.928.570 <sup>(2)</sup>	171.988.588 <sup>(3)</sup>	170.875.135 <sup>(4)</sup>	174.177.427 <sup>(5)</sup>
SES – T.A/Incentivo SUS	2.545.200	2.725.435	3.501.605	3.084.390	3.223.126
Cl.Civil/Convênios	27.608.373	32.342.890	35.839.032	34.416.008	38.962.914
<b>Total</b>	<b>593.084.724</b>	<b>660.146.833</b>	<b>657.423.276</b>	<b>658.286.784</b>	<b>675.888.931</b>

<sup>(1)</sup> Da receita total do SUS de R\$ 148.367.978,00, foi retido pela Secretaria de Estado da Saúde – SES para o Programa de Prêmio Incentivo dos Servidores do HCFMRP-USP o montante de R\$ 48.767.626,00 que foram incorporados ao Orçamento do HCFMRP-USP.

<sup>(2)</sup> Da receita total do SUS de R\$ 170.928.570, foi retido pela Secretaria de Estado da Saúde – SES para o Programa de Prêmio Incentivo dos Servidores do HCFMRP-USP o montante de R\$ 53.688.000,00 que foram incorporados ao Orçamento do HCFMRP-USP.

<sup>(3)</sup> Da receita total do SUS de R\$ 171.988.588, foi retido pela Secretaria de Estado da Saúde – SES para o Programa de Prêmio Incentivo dos Servidores do HCFMRP-USP o montante de R\$ 56.742.743,00 que foram incorporados ao Orçamento do HCFMRP-USP.

<sup>(4)</sup> Da receita total do SUS de R\$ 170.875.135,00, foi retido pela Secretaria de Estado da Saúde – SES para o Programa de Prêmio Incentivo dos Servidores do HCFMRP-USP o montante de R\$ 56.399.669,38 que foram incorporados ao Orçamento do HCFMRP-USP.

<sup>(5)</sup> Da receita total do SUS de R\$ 174.177.427, foi retido pela Secretaria de Estado da Saúde – SES para o Programa de Prêmio Incentivo dos Servidores do HCFMRP-USP o montante de R\$ 57.298.929 que foram incorporados ao Orçamento do HCFMRP-USP.

### **Aplicação de Recursos – Equipamentos**

Foram investidos para aquisição de equipamentos R\$ 12.734.265,00 como forma de atualizar e incorporar novas tecnologias necessárias à prestação da assistência à saúde e a infraestrutura hospitalar.

**Tabela 11 – Execução Orçamentária com Equipamentos**

<b>Unidades</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Tesouro	6.374.916	11.000.034	325.906	4.499.945	3.816.662
FAEPA	1.302.494	4.059.202	8.884.670	4.288.178	8.917.603
<b>Total</b>	<b>7.677.410</b>	<b>15.059.236</b>	<b>9.210.576</b>	<b>8.788.123</b>	<b>12.734.265</b>

- Acelerador Linear
- Analisador automático de células sanguíneas
- Analisador de PH portátil
- Aparelho de ultrassonografia
- Armário de fibroscopia com micro câmera portátil, Fonte de Luz LED, Fonte de luz portátil e notebook.
- Autoclave hospitalar
- Bisturi eletrônico
- Bomba de Infusão por seringa com alvo controle
- Bomba injetora de contraste
- Cabine de segurança biológica
- Cama FowlerR
- Capela de fluxo unidirecional laminar horizontal
- Cardioversor / desfibrilador
- Conjunto de serra delicada para cortes ósseos
- Dermátomo elétrico sem fio
- Ecocardiógrafo
- Eletromiógrafo
- Elevador para transferência de paciente
- Endoscópio rígido
- Equipamento para dosagem de eletrólitos
- Estroboscópio
- Fibroscópio flexível
- Fibroscópico para intubação difícil
- Foco cirúrgico de teto
- Incubadora com controle de CO2 e O2 + sistema de empilhamento
- Lavadora de endoscópio
- Mesa cirúrgica radiotransparente
- Monitor de gases anestésicos
- Monitor multiparamétrico
- Oxímetro
- Raio X móvel
- Refrigerador científico p/ armazenar medicamentos (vacinas)
- Rinolaringofibroscópio

## Continuação - Rel. Principais Equipam. adquiridos ou aquisições em andamento – Campus

- Sistema de vídeo endoscopia / cirurgia
- Ultrassom intracoronário
- Ventilador pulmonar microprocessado
- Ventilador pulmonar não invasivo (BIPAP)
- Videobroncoscópio
- Visualizador de acesso venoso portátil

### Aplicação de Recursos – Obras

O Plano de Melhorias do HCFMRP-USP tem como objetivo adequar à infraestrutura hospitalar para atender às demandas de alta complexidade de sua área de abrangência.

Tabela 12 – Execução Orçamentária com Obras

Unidades	2013	2014	2015	2016	2017
Tesouro	32.353.006	45.122.470	5.773.251	0	0
FAEPA	-	3.579.306	10.202.076	7.391.541	3.022.311
FINEP	1.536.575	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>33.889.581</b>	<b>48.701.776</b>	<b>15.975.327</b>	<b>7.391.541</b>	<b>3.022.311</b>

### Relação das Principais Obras/serviços executados e/ou em andamento – Campus e U.E.

- Término da construção do prédio do HC Criança.
- Término das Instalações e montagens de elevadores para o prédio do HC Criança.
- Término da reforma do prédio da Unidade de Diálise.
- Término de instalações de móveis e bancadas no prédio do HC Criança.
- Reforma e adequação no Estacionamento dos funcionários, incluindo recuperação asfáltica, sinalização e demarcação, etc.
- Execução de serviços deombo faixa com acessos adjacentes em uma rua interna de interligação nas entradas do HC Criança e Unidade de Diálise.
- Reforma do Laboratório de Ginecologia e Obstetrícia.
- Adequação de Sala Bunker (antigo acelerador linear “Oncor”), para instalação do acelerador “Varian”.
- Fechamento com caixilhos de alumínio da passarela de ligação do Bloco Cirúrgico e o Prédio do HC Criança.
- Reforma para adequação da Sala de Endoscopia Nasal no 12º pavimento.

- Reforma de Sala na área da Administração para implantação do Departamento de Atenção à Saúde – DAS.
- Reforma e adequação da antiga área do Depósito de resíduos ao lado da Casa de Bombas da antiga Caldeira para implantação do Serviço de Higiene e Limpeza terceirizada do HC Criança.
- Reforma de uma sala do Centro Cirúrgico para implantação de Copa.
- Reforma da Sala de Eletromiografia, do Serviço de Neurofisiologia Clínica, 2º pavimento, Bloco D.
- Reforma da antiga área do Almoxarifado, Serviço de Higiene e Limpeza e Rouparia da Unidade de Emergência para área de conforto de funcionários daquela Unidade.
- Reforma de sala para instalação do Equipamento de Raio X Digital RAD SPEED DR SHIMADZU.

### *Sistema de Custos Hospitalares*

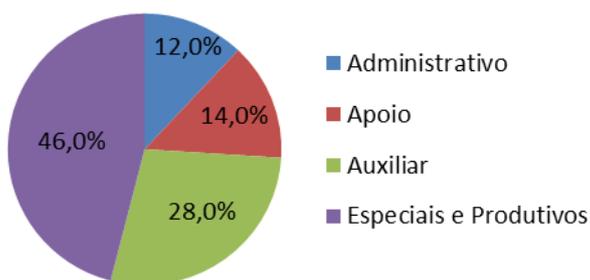
O principal objetivo do Sistema de Custos é realizar levantamento de dados sobre o custo dos serviços prestados, possibilitando à Administração e aos gestores, uma visão geral dos itens de custos por Unidades / Setores. O Hospital utiliza a metodologia de custeio por absorção.

Esse Sistema classifica as diversas áreas do Hospital em 5 categorias:

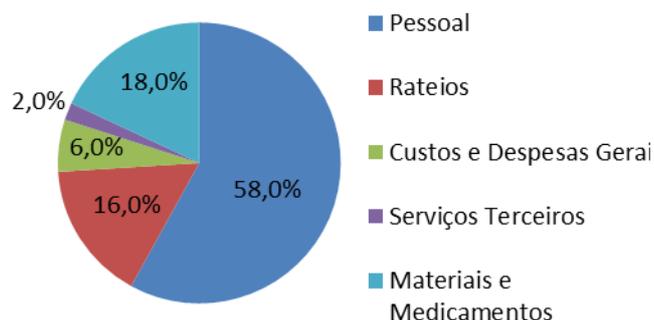
- Administrativos: estão relacionados com as atividades de natureza administrativa, como Recursos Humanos, Financeiro, Jurídico, entre outros;
- Apoio: correspondem aos setores que oferecem a infraestrutura necessária ao funcionamento do Hospital, como Transportes, Almoxarifado, Nutrição, Rouparia, Higiene e Limpeza, Arquivo Médico;
- Auxiliares: estão ligados diretamente às atividades fins, em sua maioria os serviços complementares de diagnóstico, como os Laboratórios Clínicos e os Serviços Auxiliares de Diagnóstico e Terapia;
- Especiais: prestam atendimento diretamente aos pacientes como as Unidades de Atendimento Ambulatorial e Unidades de Internação;
- Produtivos: unidades de produção e serviços, tendo seu produto final incorporado ao estoque e distribuído a outras unidades. São eles: Gráfica, Farmácia Industrial e Costura.

Abaixo, segue a composição do custo no ano de 2016 e sua distribuição dentre as categorias:

**Distribuição Custos Hospitalares - HCRP**



**Composição Custos Hospitalares - HCRP**



*Gráficos 8 e 9 – Composição dos Custos Hospitalares e Distribuição dos Custos Hospitalares*

### ***Assistência Farmacêutica***

A Divisão de Assistência Farmacêutica - DAF do HCFMRP-USP é uma unidade de abrangência assistencial técnico-científica e administrativa, cujo objetivo é promover o uso seguro e racional de medicamentos e correlatos, contribuindo para a qualidade da assistência prestada ao paciente. O sistema de distribuição de medicamentos é misto, ou seja, os medicamentos são fornecidos em doses individualizadas para 24 horas ou pelo sistema coletivo de dispensação.

Em 2017 foi atendida pela Seção de Estocagem uma média 59.744 solicitações/mês, englobando prescrições (47.056 requisições/mês), e requisições de reposição de estoques constantes nas enfermarias e ambulatórios do Campus. Já a Seção de Controle e Estocagem 1197 requisições/mês, englobando requisições de transferência para a Farmácia de Quimioterapia, Farmácia Central e Unidade de Emergência, além de requisições de entrega de soluções parenterais de grande volume para enfermarias e ambulatórios do campus.

Neste ano a Farmácia desenvolveu atividades clínicas no Centro de Terapia Intensiva Pediátrico e manteve um farmacêutico para atuar junto à Comissão de Controle de Infecção Hospitalar- CCIH e um farmacêutico para desenvolver atividades de Farmacovigilância junto ao Serviço de Gerenciamento de Riscos.

A Farmácia é responsável pela preparação das Nutrições Parenterais utilizadas no Hospital, Campus e U.E. Em 2017, por necessidade de adequação da área, o preparo das Nutrições Parenterais foi realizado por empresa terceirizada. Em 2017 foram preparadas por mês em média 344 formulações uso adulto e 389 para uso pediátrico.

Para garantir maior segurança ao paciente na terapia de medicamentos, todas as solicitações de manipulação de medicamentos pela Farmácia de Quimioterapia são analisadas, tecnicamente pelo farmacêutico, antes de sua preparação. Durante o período, foram atendidas cerca de 750 prescrições

de manipulação de medicamentos antineoplásicos/mês e também 1.800 pacientes/mês, em regime ambulatorial, para uso domiciliar desses medicamentos.

Além dessas atividades, a DAF dispensou medicamentos de diversos programas do Ministério da Saúde e Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo.

A Farmácia da UETDI atendeu mensalmente cerca de 1.950 pacientes em tratamento no Programa de Antirretrovirais, Doenças Sexualmente Transmissíveis - DST e Programa de Hanseníase e Tuberculose do Ministério da Saúde.

O Serviço de Atividades Industriais é responsável pelos testes para verificar os teores de cloro da água potável dos sistemas de tratamento 1 e 2 do Hospital.

### ***Assistência Nutricional***

A Divisão de Nutrição e Dietética (DND) é responsável pela produção de bens e serviços destinados a prevenir, melhorar e/ou recuperar a saúde de sua clientela, por meio do fornecimento de refeições, alimentos e orientações técnicas, embasando-se em aspectos técnicos, administrativos e científicos atualizados, efetuando o controle qualitativo e quantitativo em todas as etapas de produção da alimentação. Em 2017 serviu 80.261 refeições/mês Campus e Unidade de Emergência e 38.862 dietas Enterais e Fórmulas Pediátricas/mês.

Realiza atividades de ensino na coordenação e supervisão do Curso de Aprimoramento em Nutrição Hospitalar e por meio de estágios fornecidos aos alunos do Curso de Nutrição e Metabolismo da USP, nutricionistas e técnicos de nutrição, além de participar e desenvolver trabalhos de pesquisa nas diversas áreas de atuação dos profissionais.

### ***Assistência Social***

O Serviço Social Médico desenvolve suas atividades nas Unidades de Ambulatório, Enfermarias, Unidade de Emergência, Hospital-Dia através de trabalho qualitativo, enfatizando ações interdisciplinares e objetivando o princípio da atenção integral na prática cotidiana, superando o trabalho quantitativo, assistencial e espontâneo. Serve como campo de estágio e aprimoramento para profissionais da área de Serviço Social.

Desenvolve, cerca de, 11 projetos de humanização/mês, visando minimizar tensões inerentes ao ambiente hospitalar e proporcionar aos clientes novas perspectivas para o tratamento médico e sua reabilitação. Coordena o Centro de Voluntariado, criado em 2002, e integra vários grupos de voluntários que atuam em diferentes programas. Atualmente conta com 380 voluntários cadastrados.

Em 2017 o Serviço Social Médico do Campus realizou 1.565 atendimentos e 4.937 procedimentos/mês. O Serviço Social da Unidade de Emergência atua 24 horas por dia no acolhimento aos pacientes e familiares e na agilização de altas nas diversas Enfermarias, Ambulatório de Pediatria e Sala de Urgência. Em 2017 realizou 120 atendimentos e 479 procedimentos/mês.

## ASSISTÊNCIA

O HCFMRP-USP oferece assistência à saúde a toda região de Ribeirão Preto nas unidades ambulatoriais e hospitalares, que compreende cuidados de prevenção, tratamento e recuperação, de natureza clínica e/ou cirúrgicas, serviços complementares de diagnóstico e tratamento, nas mais diversas especialidades médicas.

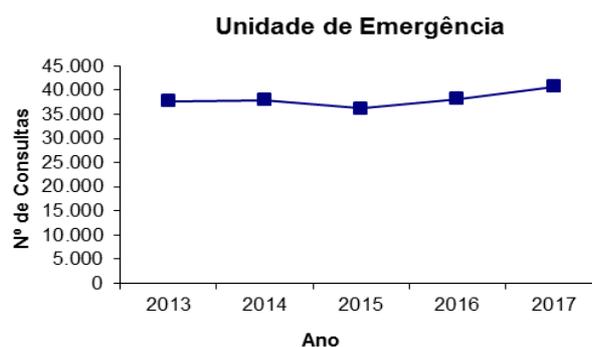
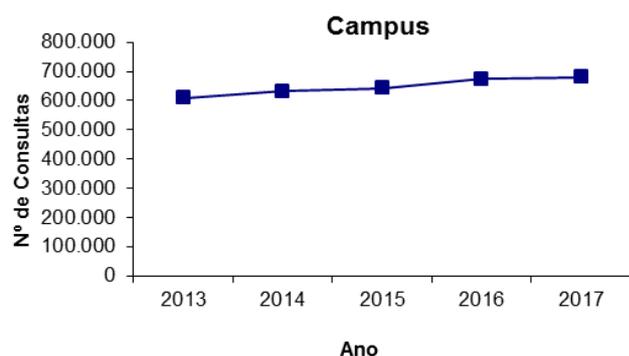
**Tabela – 13 – Movimento Ambulatorial – Consultas e Procedimentos**

Consultas e Procedimentos		2013	2014	2015	2016	2017
<i>Campus</i>						
Cirurgia	Consulta	45.542	44.028	45.283	48.326	48.100
	Proced.	12.049	10.585	3.416	3.095	4.101
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	Consulta	8.017	8.831	9.051	9.456	10.330
	Proced.	962	1.272	998	886	2.249
Clínica Médica	Consulta	127.934	139.654	142.060	148.111	151.606
	Proced.	31.305	32.810	37.244	39.246	31.869
Clínica de Dor	Consulta	825	954	1.329	1.444	1.485
	Proced.	3.790	4.062	2.904	2.917	3.259
Genética	Consulta	3.805	3.665	3.987	4.358	4.133
Ginecologia/Obstetrícia	Consulta	48.726	49.479	48.501	49.277	46.050
	Proced.	14.079	14.455	14.774	18.656	17.902
Grupo de Cuidados Paliativos	Consulta	507	399	511	603	617
	Proced.	428	516	335	180	57
Hemocentro	Consulta	14.785	14.263	14.156	13.964	13.081
Neurologia	Consulta	33.447	33.539	33.954	36.907	38.543
	Proced.	2.578	2.169	3.685	3.121	3.066
Oftalmologia	Consulta	53.505	55.961	61.060	60.988	61.340
	Proced.	32.220	29.207	25.251	17.639	18.055
Oncologia Geral	Consulta	7.964	9.167	10.274	11.375	12.090
Ortopedia	Consulta	26.853	27.153	25.007	26.314	28.550
	Proced.	1.913	2.323	2.144	1.908	1.958
Otorrinolaringologia	Consulta	20.207	20.708	21.409	21.827	23.075
	Proced.	4.046	3.927	3.649	4.646	6.904
Pediatria	Consulta	26.781	27.170	29.428	30.217	30.403
	Proced.	1.460	2.203	2.932	4.622	3.803
Psiquiatria	Consulta	9.628	10.692	11.956	12.206	13.532
Centro de Reabilitação - CER	Consulta	10.617	8.880	9.416	9.825	9.967
	Proced.	536	546	577	843	1.165
SAMSP – SAESF	Consulta	15.082	16.463	17.855	27.247	28.754
	Proced.	578	845	1.287	4.108	4.599
SESMT	Consulta	2.221	2.650	2.804	2.999	2.777
SEAVIDAS	Consulta	223	344	322	379	333
Un. de Pesquisa Clínica Amb.	Consulta	1.158	1.070	1.261	1.168	358

Continuação -Tabela 13 – Movimento Ambulatorial - Consultas e Procedimentos

Consultas e Procedimentos		2013	2014	2015	2016	2017
Vigilância Epidemiológica	Consulta	2.054	1.838	2.737	3.432	1.031
Cent. Méd.Soc.Com. Vila Lobato	Consulta	5.124	-	-	-	-
Clínica Civil/Convênios	Consulta	38.045	38.243	39.488	39.842	42.063
Avaliação Pré-Anestésica	Consulta	906	12.294	12.329	11.692	10.886
<b>Subtotal Consultas</b>		<b>503.956</b>	<b>527.445</b>	<b>544.178</b>	<b>571.957</b>	<b>579.104</b>
<b>Subtotal Procedimentos</b>		<b>105.944</b>	<b>104.920</b>	<b>99.196</b>	<b>101.867</b>	<b>98.987</b>
<b>Subtotal Campus</b>		<b>609.900</b>	<b>632.365</b>	<b>643.374</b>	<b>673.824</b>	<b>678.091</b>
<b>Unidade de Emergência</b>						
Cirurgia		4.484	4.158	3.652	3.711	3.785
Cirurgia de Cabeça e Pescoço		1.637	1.449	1.274	1.128	812
Clínica Médica		3.941	4.281	4.683	5.141	4.658
Ginecologia e Obstetrícia		1.831	1.922	1.822	1.560	1.654
Neurocirurgia		931	572	547	483	612
Neurologia		2.328	2.313	1.992	2.214	2.255
Oftalmologia		7.759	7.936	7.569	8.097	6.061
Ortopedia		3.077	3.198	3.152	2.890	2.464
Otorrinolaringologia		1.107	1.176	1.496	1.814	2.037
Pediatria		4.214	3.976	3.956	4.121	3.704
Psiquiatria		725	703	639	621	583
Queimados		2.589	3.101	3.611	3.489	2.925
Retornos PS		-	-	-	667	2.820
Toxicologia		190	213	121	104	113
<b>Subtotal U.E</b>		<b>34.813</b>	<b>34.998</b>	<b>34.514</b>	<b>36.040</b>	<b>34.483</b>
SAMSP <sup>(2)</sup>		501	0	0	0	0
SAMSP/PAES – U.E <sup>(2)</sup>		325	0	0	0	0
SESMT		850	1.562	1.146	1.165	944
Retorno de Oftalmologia		-	-	-	-	2.343
Vigilância Epidemiológica		1.229	1.350	597	977	1.374
<b>Subtotal</b>		<b>37.718</b>	<b>37.910</b>	<b>36.257</b>	<b>38.182</b>	<b>39.144</b>
<b>Total</b>		<b>647.618</b>	<b>670.275</b>	<b>679.631</b>	<b>712.006</b>	<b>717.235</b>

(1) A partir de 2014 os procedimentos do SAMSP Campus foram computados no SAESF, e o da U.E. foi extinto. Em 2016 os procedimentos de Endoscopia Digestiva foram demonstrados pelo Centro de Endoscopia



Gráficos 10 e 11 – Número de Consultas do Campus e da Unidade de Emergência

**Tabela 14 – Movimento das Enfermarias**

<b>Internações – Campus</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Berçário RI – HC Criança	-	-	-	-	343
Centro de Cirurgia de Epilepsia – CIREP	238	229	257	262	215
Cirurgia	4.219	3.782	4.213	4.575	4.558
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	664	646	518	427	403
Clínica Médica	4.617	4.118	4.373	4.406	4.407
Ginecologia	2.008	1.525	1.845	1.574	1.780
Moléstias Infecciosas	442	402	405	448	444
Neurologia	1.596	1.429	1.506	1.451	1.457
Obstetrícia	2.139	2.205	2.243	2.281	2.220
Oftalmologia	987	617	600	699	821
Oncologia	413	438	469	428	326
Ortopedia	1.741	1.728	1.694	1.633	1704
Otorrinolaringologia	715	660	557	713	671
Pediatria	1.973	2.000	1.711	1.743	1.699
Psiquiatria	492	480	545	482	519
SAMSP	145	58	4	0	0
Unidade de Transplante Renal	912	710	711	550	492
Unidade de Transplante de Medula Óssea	105	88	102	98	73
UETDI	342	299	362	391	329
Unidade Metabólica	171	180	132	143	148
Unid. de Cuidados Intermediários Neonatais	1.778	1.849	1.893	1.940	1.512
UTI Coronariana	128	184	184	100	149
UTI Neonatal – Berçário 7º andar	68	56	58	45	41
UTI Pós-Operatória Torácica Cardiovascular	258	164	-	-	-
UTI Pós-Operatório	-	56	48	16	22
<b>Subtotal Campus</b>	<b>26.151</b>	<b>23.903</b>	<b>24.430</b>	<b>24.405</b>	<b>24.333</b>
Clínica Civil (Particular e Convênios)	910	796	852	889	957
<b>Total Campus</b>	<b>27.061</b>	<b>24.699</b>	<b>25.282</b>	<b>25.294</b>	<b>25.290</b>
<b>Internações – Unidade de Emergência</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Cirurgia	1.845	1.842	1.874	2.002	2.066
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	295	293	272	229	305
Clínica Médica	1.793	1.893	2.283	2.368	2.544
Ginecologia	290	351	391	406	418
Moléstias Infecciosas Infantil	88	80	97	82	37
Neurocirurgia	285	244	350	330	368
Neurologia – Unidade de AVC	761	941	958	1.045	1.155
Ortopedia	1.263	1.356	1.438	1.445	1.235
Pediatria	1.252	1.172	1.195	1.130	1.239
Psiquiatria	391	436	394	<b>426</b>	392
Unidade de Isolamento Cirúrgico	5	12	2	<b>8</b>	1

### Continuação da Tabela 14 – Movimento das Enfermarias

Unidade de Isolamento Clínica Médica	36	46	23	30	6
Unidade de Queimados	122	137	177	156	160
Unidade de Terapia Semi Intensiva Cirúrgica	5	5	12	11	2
Unid. de Terapia Semi Intensiva Neurologia	1	4	1	3	3
Unid. de Terapia Semi Intensiva Cl. Médica	7	17	7	17	7
Unidade Coronariana	166	171	168	200	71
<b>Subtotal - Unidade de Emergência</b>	<b>8.605</b>	<b>9.000</b>	<b>9.642</b>	<b>9.888</b>	<b>10.009</b>
<b>Total – Campus e Unidade de Emergência</b>	<b>35.666</b>	<b>33.699</b>	<b>34.924</b>	<b>35.182</b>	<b>35.299</b>
Hospital-Dia Psiquiatria	69	57	50	62	57
Hospital-Dia – UETDI	90	96	91	44	31
Hospital-Dia – TMO	139	136	116	84	123
UTI Adulto – Campus <sup>(1)</sup>	480	439	400	369	365
UTI Pediátrica – Campus <sup>(1)</sup>	305	303	323	325	327
UTI Pós Operatório	-	250	691	739	760
UTI Adulto – U.E <sup>(1)</sup>	423	505	506	494	447
UTI Pediátrica – U.E <sup>(1)</sup>	232	218	252	241	269

(1) As internações da UTI's Adulto e Pediátrica não são computadas no total pelo fato dos pacientes darem entrada nestas unidades através de transferências de outras clínicas.

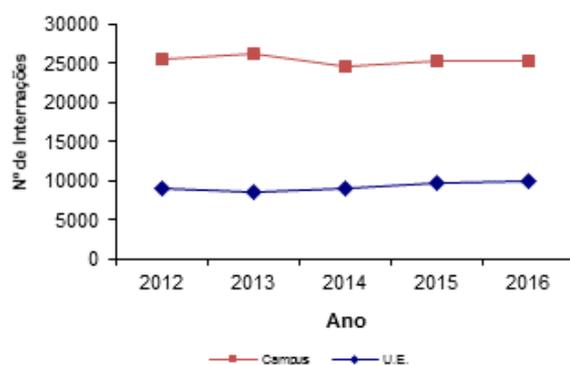


Gráfico 12 – Número de Internações Campus e Unidade de Emergência

### Tabela 15 – Leitos

Leitos	2013	2014	2015	2016	2017
<b>Campus</b>					
Leitos Gerais	570	570	573	573	582
Leitos de UTI	52	49	51	51	56
Leitos de Recuperação	23	23	23	23	23
Leitos de Hospital-Dia	36	36	36	36	36
Leitos Particulares	23	23	23	23	30
<b>Subtotal</b>	<b>704</b>	<b>701</b>	<b>706</b>	<b>706</b>	<b>727</b>

## Unidade de Emergência

Leitos Gerais	130	130	132	128	128
Leitos de UTI	34	34	36	36	36
Leitos de Recuperação	7	7	7	7	7
<b>Subtotal</b>	<b>171</b>	<b>171</b>	<b>175</b>	<b>171</b>	<b>171</b>
<b>Total</b>	<b>875</b>	<b>872</b>	<b>877</b>	<b>877</b>	<b>898</b>

Tabela 16 – Indicadores de Desempenho

Indicadores de Desempenho	2013	2014	2015	2016	2017
<b>Altas</b>					
Campus	27.530	25.200	25.797	25.730	25.852
Unidade de Emergência	6.812	7.151	7.661	8.039	8.007
<b>Taxa de Mortalidade Hospitalar (%)<sup>(1)</sup></b>					
Campus	2,4	2,7	2,7	2,9	2,7
Unidade de Emergência	7,4	7,4	7,4	6,7	7,0
<b>Média de Permanência (dias)</b>					
Campus	6,5	6,8	6,8	6,9	6,8
Unidade de Emergência	7,4	7,0	6,8	6,8	6,8
<b>Taxa de Ocupação Operacional (%)</b>					
Campus	72,4	73,3	73,9	72,4	71,3
Unidade de Emergência	105,9	101,2	103,3	103,6	103,7
<b>Índice de Intervalo de Substituição(dias)<sup>(2)</sup></b>					
Campus	2,5	2,5	2,4	2,6	2,7
Unidade de Emergência	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>Taxa de Infecção Hospitalar (%)</b>					
Campus	3,1	3,2	3,4	3,0	2,8
Unidade de Emergência	3,5	2,9	2,7	2,7	2,0

<sup>(1)</sup> Mede a proporção dos pacientes que foram a óbito durante a internação hospitalar.

<sup>(2)</sup> Demonstra o tempo médio que um leito permanece desocupado entre a saída do paciente e a admissão de outro.

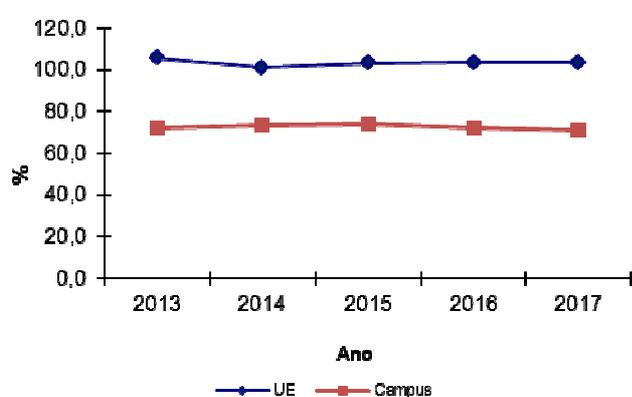


Gráfico 13 – Taxa de Ocupação Operacional

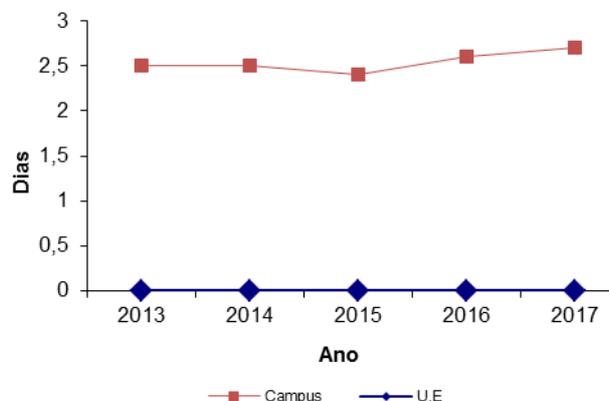


Gráfico 14 – Índice de Intervalo de Substituição

Tabela 17 – Indicadores Cirúrgicos

Cirurgias	2013	2014	2015	2016	2017
Centro Cirúrgico – Campus	14.113	13.924	13.800	13.676	14.710
Centro Cirúrgico – U.E	4.243	4.402	4.589	4.680	4.623
Cirurgias de Ambulatório	14.610	13.321	14.431	12.615	11.921
<b>Total</b>	<b>32.966</b>	<b>31.647</b>	<b>32.820</b>	<b>30.971</b>	<b>31.254</b>

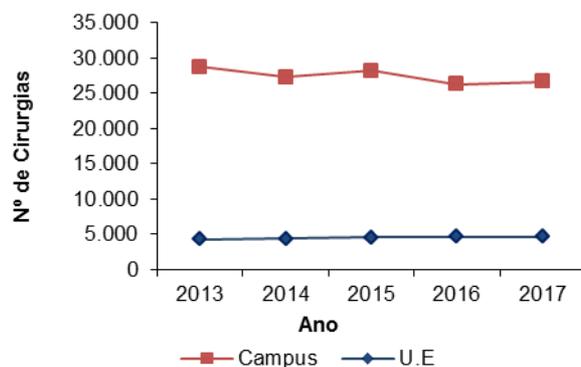


Gráfico 15 – Número de Cirurgias

Tabela 18 – Transplantes

Transplantes	2013	2014	2015	2016	2017
Córnea	99	165	159	100	103
Fígado	29	30	45	43	30
Medula Óssea	72	64	61	60	67
Pâncreas e Rim	1	1	2	4	2
Rim	62	49	58	63	46
<b>Total</b>	<b>263</b>	<b>309</b>	<b>325</b>	<b>270</b>	<b>248</b>

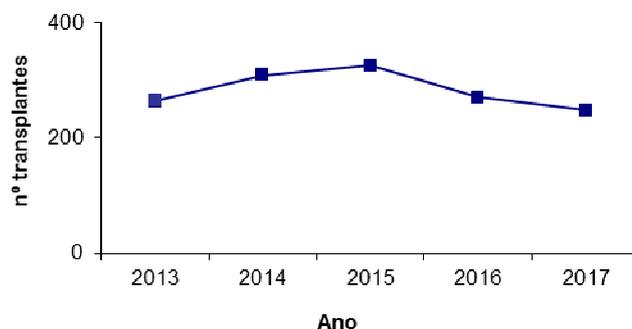


Gráfico 16 – Número de Transplantes

Tabela 19 – Atenção Materna

Partos	2013	2014	2015	2016	2017
<b>HCFMRP-USP</b>					
Normais	862	952	923	955	860
Operatórios	830	751	821	838	833
<b>Total</b>	<b>1.692</b>	<b>1.703</b>	<b>1.744</b>	<b>1.793</b>	<b>1.693</b>
Taxa de Cesárea (%)	46,3	41,9	45,1	45,4	48,1
<b>MATER</b>					
Normais	2.235	2.131	2.387	2.214	2259
Operatórios	883	793	802	744	761
<b>Total</b>	<b>3.118</b>	<b>2.924</b>	<b>3.189</b>	<b>2.958</b>	<b>3.020</b>
<b>Taxa de Cesárea (%)</b>	<b>28,0</b>	<b>25,8</b>	<b>25,2</b>	<b>25,1</b>	<b>25,2</b>

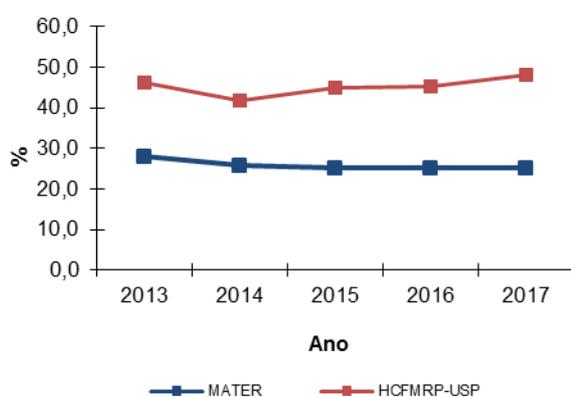


Gráfico 17 – Taxa de Cesárea do HCFMRP-USP e da MATER

Tabela 20 – Unidades do Complexo HCFMRP-USP

	2013	2014	2015	2016	2017
<b>Centro de Saúde Escola</b>					
- Atendimentos	187.539	240.269	85.146*	67.730	69.837
<b>Vila Lobato</b>					
- Consultas	5.124	3.546**	7.872***	13.466	15.156
<b>Núcleo de Saúde da Família</b>					
- Consultas	22.431	17.904	21.373	23.323	25.810
<b>Hospital Estadual Ribeirão Preto</b>					
- Consultas/Procedimentos Médicos	32.206	33.759	36.429	36.977	37.883
- Consultas/Procedimentos não Médicos	31.555	32.715	31.857	30.318	33.959
- Internações	1.856	1.843	2.014	2.439	2.367
- Cirurgias	4.367	4.636	7.678	6.805	7.060
- Exames Laboratoriais	-	-	35.494	-	33.437
- SADT (Interno e Externo)	15.718	17.306	27.228	18.494	19.235

### Hospital Est. de Américo Brasiliense

- Consultas/Procedimentos Médicos	59.834	71.357	74.567	77.997	77.453
- Consultas/Procedimentos não Médicos	24.944	30.485	31.322	30.183	31.914
- Internações	3.788	4.295	5.984	4.906	4.211
- Cirurgias	3.430	6.204	6.477	3.938	7.459
- Exames Laboratoriais	216.788	227.778	136.687	131.544	135.919
- SADT (Interno e Externo)	76.700	66.701	61.728	76.584	195.112

### Centro Ref. Saúde da Mulher - MATER

- Consultas/Procedimentos Médicos	17.356	18.385	20.325	20.094	20.442
- Partos	3.118	2.924	2.146	2.958	3.020
- Internações	4.148	3.572	5.090	4.959	5.054
- Cirurgias	883	944	1.487	1.210	1.252
- Exames Laboratoriais	38.086	11.204	30.847	38.651	35.951
- SADT (Interno e Externo)	-	-	6.191	6.838	6.361

\*Em Fev/2015 o PA do CSE encerrou atividades para reforma. Em abril/2015 com a reinauguração da Vila Lobato encerraram-se os atendimentos que eram feitos no CSE.

\*\* Em 2014 não estava interligado no sistema Hygia.

\*\*\* Em 2015 os dados foram computados de abril a dezembro de 2015 com o retorno ao prédio da Vila Lobato.

### Atendimento Multidisciplinar

O HCFMRP-USP conta com equipes de profissionais nas seguintes áreas não médicas: Enfermagem, Odontologia, Assistência Social, Psicologia Clínica, Nutrição, Terapia Ocupacional, Fisioterapia, Fonoaudiologia, Farmácia e outras para atenção à saúde.

Tabela 21 – Atendimento Multidisciplinar

Atendimentos/Procedimentos	2013	2014	2015	2016	2017
Educador Físico	781	618	355	469	544
Enfermagem	75.320	76.583	84.932	186.035	222.507
Farmácia	139	446	378	1.177	2.596
Fisioterapia	140.631	166.121	180.633	233.421	221.966
Fonoaudiologia	86.470	84.092	78.878	63.395	75.199
Nutrição	4.027	4.483	12.873	44.719	54.327
Odontologia	18.819	22.382	16.477	18.954	25.298
Ortótica <sup>(1)</sup>	5.010	5.115	5.105	642*	688
Pedagogia	1.036	1.672	1.464	1.624	1.209
Psicologia	25.500	23.158	35.067	55.666	54.395
Psicoterapia <sup>(2)</sup>	89	291	-	-	-
Serviço Social Médico	225.064	226.641	158.194	115.281	94.526
Terapia Ocupacional	69.656	34.620	34.867	52.609	54.273
<b>Total</b>	<b>652.542</b>	<b>646.222</b>	<b>609.223</b>	<b>773.350</b>	<b>807.528</b>

(1) Os procedimentos apresentados, a partir de 2016, são os realizados no CER, e os demais realizados no Ambulatório Geral com os Procedimentos Médicos.

(2) A partir de 2015 estão computados na Psicologia. O aumento expressivo dos atendimentos é reflexo da reestruturação dos mesmos em 2016.

## Apoio Diagnóstico e Terapêutico

Tabela 22 – Exames Laboratoriais

Exames	2013	2014	2015	2016	2017
Lab. Central de Patol. Clínica – Campus	1.579.166	1.647.067	1.753.792	1.783.415	1.746.663
Lab. de Patologia Clínica – U.E	458.415	451.885	473.257	479.054	489.374
Lab. de Dermatologia	377	883	1.279	2.039	2.054
Lab. de Endocrinologia	55.437	54.432	60.388	60.439	60.684
Lab. de Fisiologia/Fármaco Obstétrica	40.094	38.053	40.938	43.480	51.118
Lab. Centro de Reprodução Humana	-	234	521	553	459
Lab. Centro de Medicina Genômica	-	-	152	24	59
Lab. de Gastroenterologia	10.310	11.396	12.402	13.151	12.874
Divisão de Gastroenterologia	186	299	292	288	265
Lab. de Genética	947	773	771	723	699
Lab. de Hematologia	181.921	191.316	200.131	204.241	207.428
Biologia Molecular	12.949	32.187	13.819	10.654	3.315
Hemostasia	71.027	76.173	75.689	77.444	74.385
Lab. de Imunologia Clínica	42.272	48.920	48.587	44.508	42.212
Lab. de Imunologia Molecular	4.352	4.583	4.925	5.117	5,222
Lab. de Monitorização Terapêutica	4.356	4.863	4.972	4.610	5.235
Lab. de Líquor Cefalorraquiano	2.594	1.760	2.152	2.162	2.993
Lab. de Microbiologia	68.662	69.780	70.065	69.755	68.346
Lab. de Nutrição	2.556	3.292	4.489	5.808	9.044
Lab. de Patologia (Citopatologia)*	8.209	7.766	-	-	-
Lab. de Pediatria/Onco Pediátrica	12.361	22.324	26.489	18.294	9.140
Lab. de Sorologia	143.904	146.311	151.188	172.864	176.473
Lab. De Triagem Neonatal	86.965	89.169	89.926	88.532	91.275
Lab. de Virologia	6.589	6.369	7.369	8.185	8.009
<b>Total</b>	<b>2.793.650</b>	<b>2.909.835</b>	<b>3.043.593</b>	<b>3.095.340</b>	<b>3.067.326</b>

Obs: Os exames laboratoriais de Citopatologia passaram ser computados para exames especializados a partir de 2015.

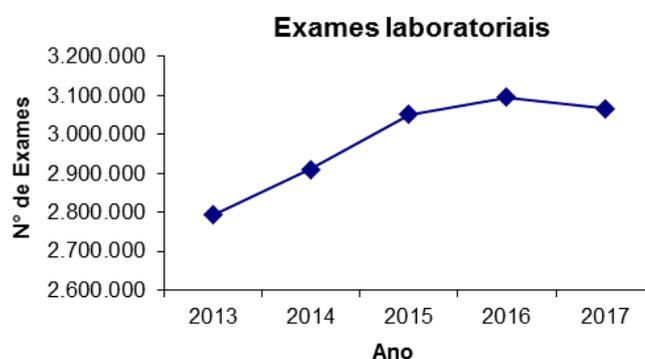


Gráfico 18 – Número de exames laboratoriais

**Tabela 23 – Exames Especializados**

<b>Exames Especializados</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Cardiologia	51.262	56.275	54.505	58.102	58.209
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	1.857	2.153	1.976	1.865	2.329
Endoscopia Digestiva	16.034	17.207	20.363	20.592	20.775
Fonoaudiologia	53.741	53.467	46.408	-	-
Lab. de Patologia – Biópsias/Citopatologia	37.287	40.008	49.331	46.571	44.252
Medicina Nuclear	3.963	3.900	4.988	4.979	5.357
Neurofisiologia Clínica	8.576	8.444	7.876	7.233	7.759
Neurologia Aplicada e Experimental	5.527	11.597	10.011	5.703	6.667
Pneumologia	8.950	8.715	8.876	9.405	10.129
<b>Radiodiagnóstico</b>					
Exames	120.661	121.218	126.154	129.340	126.367
Ressonância Magnética	16.380	13.932	16.085	17.767	17.243
Tomografias	32.019	36.446	39.346	39.783	44.453
Ultrassonografia	40.226	42.900	42.007	44.508	46.337
<b>Total</b>	<b>396.483</b>	<b>415.856</b>	<b>381.518</b>	<b>385.848</b>	<b>389.877</b>

**Tabela 24 – Procedimentos Diagnósticos e Terapêuticos**

<b>Procedimentos</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Anestesias**	21.413	22.017	-	-	-
Banco de Leite – Proced. Enfermagem	17.355	17.761	16.507	14.509	15.857
Banco de Olhos – córneas captadas	737	755	763	745	714
Cardiologia	655	706	609	630	647
Cir. de Cabeça e Pescoço – Odontologia***	5.563	6.834	-	-	-
Lab. Fisiol.Farmac.Obstétrica – Fertilização	1.170	78	20	2	0
Centro de Reprodução Humana*	-	1.320	1.098	1.313	950
Lab. De Patologia (Necrópsias)	1.723	1.511	1.308	1.134	904
Litotripsia****	150	78	-	-	-
Ortótica****	3.943	3.857	-	-	-
Radioterapia – Aplicações	96.953	99.479	85.923	65.000	70.621
Fisioterapia***	121.565	149.620	-	-	-
Terapia Ocupacional***	67.641	25.857	-	-	-
<b>Total</b>	<b>338.868</b>	<b>329.873</b>	<b>106.228</b>	<b>83.133</b>	<b>89.693</b>

\*Com a criação do Centro de Reprodução Humana os exames foram desmembrados do Lab. Fisiol.Farm.Obstétrica – Fertilização.

\*\*A partir de 2015 os procedimentos de Anestesias estão sendo demonstrados no movimento de cirurgias.

\*\*\*Os procedimentos da Odontologia, Fisioterapia e Terapia Ocupacional estão demonstrados nas consultas não médicas.

\*\*\*\*Os procedimentos de litotripsia e ortótica estão demonstrados em procedimentos ambulatoriais.

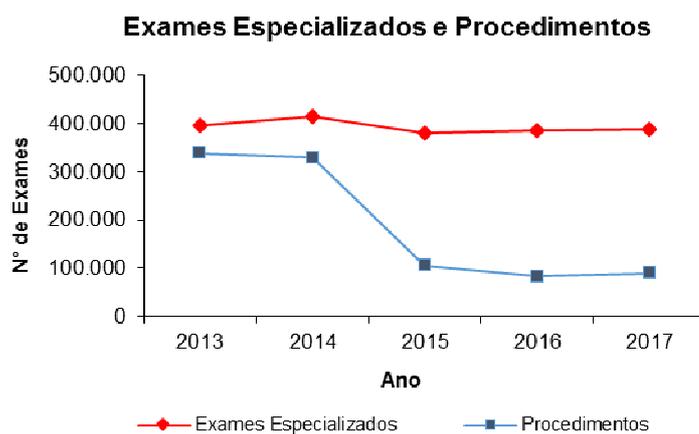


Gráfico 19 – Número de exames especializados e procedimentos

Tabela 25 – Centro Regional de Hemoterapia

Hemocentro	2013	2014	2015	2016	2017
Exames Laboratoriais	1.367.503	1.216.924	1.203.642	1.189.061	1.249.138
Doadores	42.733	42.212	38.315	41.663	43.289
Transfusões de Hemocomponentes	29.582	29.107	29.909	28.831	28.673
Produtos Fornecidos (Bolsas)	83.600	77.187	79.392	80.199	84.951
Odontologia	2.133	2.264	1.762	1.240	1.620
Serviço Social	205.133	171.820	239.724	207.116	195.211

## ENSINO

O HCFMRP-USP é campo de atividades de Ensino para os alunos dos cursos de Medicina, Enfermagem, Terapia Ocupacional, Fisioterapia, Nutrição, Fonoaudiologia e Informática Biomédica da USP de Ribeirão Preto. Oferece Residência Médica em diversas especialidades, Residência Multiprofissional e Mestrado Profissionalizante em Gestão de Saúde, além de cursos de especialização e aprimoramento em áreas não médicas.

### Graduação, Pós-Graduação, Residência Médica e Aprimoramento

**Tabela 26 – Estágios para Estudante de Graduação e Pós-Graduação**

Alunos	2013	2014	2015	2016	2017
<b>Graduação</b>					
Medicina	600	634	610	607	611
Enfermagem	410	349	349	449	442
Fisioterapia	200	193	193	181	184
Fonoaudiologia	120	131	125	123	123
Informática Biomédica	160	148	164	148	144
Nutrição e Metabolismo	150	170	163	150	112
Terapia Ocupacional	100	89	95	97	94
Ciências Biomédicas	-	-	-	63	88
<b>Pós-Graduação</b>					
Medicina	990	1.175	1.453	1.479	1.827
Enfermagem	30	31	27	35	20

**Tabela 27 – Programas de Residência Médica e Aprimoramento**

Programas/Especialização	2013	2014	2015	2016	2017
<b>Residência Médica</b>					
Nº. de Programas	63	63	67	70	71
Nº. de Residentes	670	704	747	778	821
<b>Residência Multiprofissional</b>					
Nº. de Programas	8	8	8	8	8
Nº. de Residentes	27	30	36	33	35
<b>Residência Multiprof. Atenção ao Câncer</b>					
Nº de Programas	-	-	-	4	4
Nº de Residentes	-	-	-	10	22
<b>Aprimoramento</b>					
Nº. de Programas	24	24	24	27	28
Nº. de Aprimorandos	82	82	86	88	89

## Estágio Médico Adido

O Hospital também concede estágio a médicos formados, no mínimo, há dois anos, visando seu aperfeiçoamento, atualização e especialização. Estes médicos são admitidos no quadro de estagiários na categoria Adido.

**Tabela 28 – Estágios Médicos /Complementação Especializada**

Estágios	2013	2014	2015	2016	2017
Médico Adido/Complementação Especializada	166	165	165	178	192

O HCFMRP-USP mantém Termo de Cooperação com o Hospital Regional de Divinolândia, com a Prefeitura Municipal de Altinópolis, e ainda dispõe de convênios firmados para atuação no Centro de Referência à Saúde da Mulher – MATER, no Hospital Estadual de Ribeirão Preto - HER e no Hospital Estadual de Américo Brasiliense - HEAB além do Centro de Saúde Escola “Joel Domingos Machado”, Centro Médico Social e Comunitário – Vila Lobato, Centro Médico Social e Comunitário “Pedreira de Freitas” – Cássia dos Coqueiros, todos eles em parceria com a FMRP-USP.

Com estes convênios, os médicos residentes dispõem de excelente campo de ensino para a realização de atividades médicas de média complexidade.

## Parcerias Firmadas

Mantém parceria com universidades, faculdades e outras entidades, propiciando oportunidade de aprimoramento profissional, oferecendo toda sua estrutura física como campo de estágio.

**Tabela 29 – Parcerias entre o HCFMRP-USP e diversas Instituições**

Instituição	Local do Estágio
USP – Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Rib. Preto	Centro de Informações e Análises
	Centro Integrado da Qualidade
	Centro de Ciências das Imagens e Física Médica
	Centro de Saúde Escola
	Unidade de Pesquisa Clínica
USP – Faculdade de Ciências Farmacêuticas de Rib. Preto	Divisão de Assistência Farmacêutica
UNIFAL – Universidade Federal de Alfenas (a partir de 16/07/2012)	Divisão de Assistência Farmacêutica
UNESP – Faculdade de Ciências Farmacêuticas de Araraquara	Divisão de Assistência Farmacêutica
Centro Universitário Barão de Mauá – Curso de Enfermagem	Divisão de Enfermagem
Hospital Regional de Divinolândia (S.J.Boa Vista)	Residentes da Dermatologia
Centro de Estudos JP Marcondes de Souza – Sta Casa de Sertãozinho	Ortopedia e Traumatologia
Centro Estadual de Educação /Tecnológica Paula Souza	Hosp. Est. Américo Brasiliense (HEAB)

**Continuação - Tabela 29 – Parcerias entre o HCFMRP-USP e diversas Instituições**

Instituição	Local do Estágio
Hospital Regional de Divinolândia – São João da Boa Vista	Residentes Ortopedia
UFSC - Universidade Federal de Santa Catarina	Análises Clínicas – Farmácia
UNESP – Júlio de Mesquita Filho	Serviço Social Médico
Universidade Estadual de Maringá	Divisão de Assistência Farmacêutica
Faculdade de Odontologia de Ribeirão Preto	Várias Unidades
Universidade Federal de Goiás	Divisão de Assistência Farmacêutica

**Centro de Educação e Aperfeiçoamento Profissional em Saúde – CEAPS**

O Centro de Educação e Aperfeiçoamento Profissional em Saúde – CEAPS foi criado com a finalidade de implementar os programas de formação, treinamento, habilitação, aprimoramento e especialização ao profissional de saúde.

**Tabela 30 – Atividades realizadas no CEAPS**

CEAPS	2013	2014	2015	2016	2017
Nº. de Atividades	2.038	1.779	1.877	1.812	1.819

**Centro Interescolar**

O Centro Interescolar é uma escola de nível médio, técnico profissionalizante do HCFMRP-USP, com a finalidade de formar e capacitar pessoas que exercem funções ligadas à área da saúde, além de oferecer aperfeiçoamento profissional.

**Tabela 31 – Centro Interescolar**

Nº de Alunos	2013	2014	2015	2016	2017
<b>Cursos</b>					
Técnico de Enfermagem	107	111	40	16	-
Técnico em Farmácia	19	19	0	0	-
Espec. em Instrumentação Cirúrgica	-	-	0	0	-
Espec. em Enfermagem do Trabalho	30	-	0	0	-
Espec. em Urgência e Emergência	-	-	0	0	-
Espec. UTI pediátrico e neonatal	8	-	0	0	-
Espec. em Oncologia	8	-	0	0	-
<b>Total</b>	<b>172</b>	<b>130</b>	<b>40</b>	<b>16</b>	<b>-</b>

O Centro Interescolar em 2017, passou por reestruturação administrativa, realizando capacitação interna para 1.064 participantes, totalizando 1.318 horas de treinamento.

## PESQUISA

Tabela 32 – Trabalhos publicados

FMRP-USP e EERP-USP	2013	2014	2015	2016	2017
<b>Trabalhos publicados em periódicos</b>					
Medicina <sup>(1)</sup>	811	916	932	910	882
Enfermagem <sup>(2)</sup>	337	275	275	353	260
<b>Trabalhos publicados anais de Congressos</b>					
Medicina	673	678	713	592	208
Enfermagem	217	373	330	279	232
<b>Dissertações de Mestrado</b>					
Medicina	150	150	261	222	231
Enfermagem	72	67	83	72	69
<b>Teses de Doutorado</b>					
Medicina	110	110	212	136	188
Enfermagem	57	82	58	53	69

<sup>(1)</sup> Na FMRP-USP estão inclusos trabalhos dos cursos de Fisioterapia, Fonoaudiologia, Nutrição, Terapia Ocupacional e Informática Biomédica.

<sup>(2)</sup> Dados apresentados parcialmente, em fase de cadastramento no sistema.

A seguir, o movimento de projetos de pesquisa aprovados pelo Comitê de Ética em Pesquisa com proposta de utilização das dependências e/ou infraestrutura do HCFMRP-USP.

Tabela 33 – Comitê de Ética em Pesquisa

Projetos	2013	2014	2015	2016	2017
Nº. de Projetos	394	388	446	440	507

Tabela 34 – Unidade de Pesquisa Clínica

Projetos	2013	2014	2015	2016	2017
Estudos Patrocinados pela Indústria	37	36	77	69	104
Estudos Acadêmicos	49	46	61	26	38
Estudos em Fase Viabilidade	77	119	115	134	155
<b>Total</b>	<b>163</b>	<b>201</b>	<b>253</b>	<b>229</b>	<b>297</b>

## PROJETOS E PRINCIPAIS AÇÕES

Destacamos os projetos e as principais ações desenvolvidas em 2017, que incluem áreas novas, unidades já existentes e programas e projetos que tiveram desempenho especial.

### *AÇÕES DE ATENÇÃO HOSPITALAR*

#### *Resultados de exames no site do Hospital*

Os pacientes que realizam exames de patologia clínica no HCFMRP-USP ou em seus quatro postos de coleta podem acessar os resultados no site do Hospital. Ao realizar o exame, o cliente recebe um protocolo com login e senha para acessar o resultado e imprimir, se quiser. Os resultados poderão ser acessados inclusive pelo celular. Assim, além do atendimento ficar mais rápido e humanizado, o paciente pode acompanhar sua história dentro da rede de saúde.

#### *Mutirões organizados pela Secretaria Estadual da Saúde*

Foram realizados, mutirões de consultas, procedimentos e cirurgias, organizados pela Secretaria de Estado da Saúde, visando ao mesmo tempo reduzir a espera por atendimento nos diferentes serviços da rede estadual, conforme a demanda e o perfil assistencial de cada unidade, e também incentivar as pessoas a cuidarem da saúde. O HCFMRP-USP realizou os mutirões aos sábados, iniciando em março com 13 cirurgias de Ginecologia Endoscopia e 72 cirurgias de Catarata. Em abril foram realizadas 11 cirurgias de Otorrino e em setembro 37 de Catarata. Foram realizados exames de densitometria óssea para 108 pacientes.

#### *Centro de Referência Internacional em Urticária*

O Serviço de Alergia e Imunologia do HCFMRP-USP, foi aprovado como um dos Centros de Referência e Excelência em Urticária, após auditoria internacional, realizada no dia 5 de abril, do programa de certificação de Centros de Referência e Excelência em Urticária (UCARE Urticaria Center of Reference and Excellence). O objetivo é prover excelência no manejo de pacientes com urticária e aumentar o conhecimento sobre urticária através de pesquisa e educação.

#### *Centro de Medicina Genômica (CMG)*

O Centro de Medicina Genômica (CMG) do HCFMRP-USP, em 2017, recebeu novas instalações em uma área com 200m<sup>2</sup>, situada atrás do bloco G (Laboratórios) do Hospital. O CMG adotou novas tecnologias de genômica e de bioinformática aplicadas a testes genéticos. O investimento na

adaptação da área e na compra de equipamentos foi através da parceria da Pró-Reitoria de Pesquisa da USP, FMRP/USP e HCFMRP/FAEPA.

### ***Sistema informatizado no gerenciamento de filas cirúrgicas***

O Sistema PIC (Pacientes com Indicação Cirúrgica) foi desenvolvido com o objetivo principal da centralização e consolidação das filas cirúrgicas do HCRP, que até então, eram mantidas pelas próprias especialidades de forma descentralizada em diferentes formatações.

O grande benefício para as especialidades cirúrgicas foi a praticidade do sistema, que inclusive está integrado à solicitação de ambulatório de pré-operatório e à solicitação de procedimentos que possibilita o gerenciamento das filas por plataforma Web que pode ser acessada até mesmo fora do Hospital.

A partir das informações geradas pelo programa, foram identificadas áreas que necessitavam de maior atenção, inclusive com a realização dos mutirões.

### ***Técnica cirúrgica recupera a audição de pacientes no HCFMRP-USP***

Uma técnica cirúrgica que já beneficia deficientes auditivos de 25 países está sendo realizada no Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto (HCFMRP) da USP. O procedimento, denominado Ponto Ancorado no Osso, consiste em um implante de titânio fixado na calota craniana, atrás da orelha. Com uma pequena e única incisão, permite uma recuperação mais rápida no pós-operatório.

A cirurgia é feita em regime ambulatorial, em que o paciente é apenas sedado e tem a possibilidade de ir para casa no mesmo dia. Isso minimiza todos os riscos potenciais de um procedimento cirúrgico e permite ao paciente uma recuperação rápida, podendo usufruir dos benefícios da prótese implantada em duas semanas.

### ***Voluntários criam polvos de crochê para bebês prematuros***

Uma enfermeira aposentada se uniu a cinco voluntárias e confeccionaram 55 polvos de crochê que foram entregues aos bebês nascidos prematuros e que estavam internados no CTI neonatal do HCFMRP-USP. A iniciativa surgiu na Dinamarca e tem o objetivo de transmitir calma e proteção à criança já que os tentáculos dão a sensação que o bebê ainda está dentro do útero de sua mãe. A iniciativa foi bem aceita tanto que enfermeiras do Hospital estão tendo aulas de crochê para ajudar a confeccionar mais polvos para distribuir aos prematuros.

## ***Nova técnica para tratamento de câncer ocular***

O Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto (HCFMRP) da USP começou, no mês de junho, a tratar pacientes com câncer ocular, o retinoblastoma unilateral, com nova técnica. O tratamento consiste em aplicar a quimioterapia diretamente na artéria oftálmica, ou seja, diretamente no olho doente. O procedimento convencional da quimioterapia, utilizado até junho, age de forma sistêmica e acaba comprometendo outros órgãos. Se o câncer acomete somente um olho, o outro não sofre as consequências da quimioterapia; não cai cílio, nem cabelo e não tem o inchaço de pálpebra, que normalmente ocorre na quimioterapia convencional.

## ***AÇÕES DE GESTÃO ADMINISTRATIVA***

### ***Boas Práticas de Gestão***

Encontra-se disponível na página inicial da Intranet o banco de “Boas Práticas de Gestão”. Nele estão reunidas as práticas de gestão desenvolvidas nas diferentes áreas do HCFMRP USP. Este ambiente de compartilhamento foi criado para disseminar conhecimento, estimular a troca de experiências e assim promover o benchmarking interno. Também é o espaço para o reconhecimento e a divulgação da contribuição destas áreas no aprimoramento da gestão em nossa Instituição.

São mais de 100 práticas, descritas pelos gestores do HC Campus e da Unidade de Emergência, que abrangem diferentes temas como: Clientes, Sociedade, Gestão da Qualidade, Gestão da Informação, Gestão de Pessoas, Processos Assistenciais e Administrativos e de Apoio, entre outros.

### ***Tempo de espera para consulta cai pela metade***

O paciente que vem ao Hospital das Clínicas espera cada vez menos tempo para ser atendido em seus consultórios. De 2013 a junho de 2017, caiu quase pela metade este tempo. Nesses quatro anos, o período caiu de cerca de 140 minutos (2h20) para 73 minutos (1h13). Este é o resultado do último levantamento feito pelo gerente do ambulatório.

Segundo o gerente, os resultados servem de estímulo a todos os ambulatórios em adotarem o escalamento no agendamento das consultas, que junto com a implantação do Atendimento Eletrônico do Paciente (AEP) - um programa que funciona como uma agenda dos ambulatórios - propiciaram essa redução, o que trouxe vantagens para o paciente que fica menor tempo dentro do hospital e para a própria Instituição.

### ***5º Fórum de Hotelaria Hospitalar***

O Hospital das Clínicas promoveu em outubro, mais uma edição do Fórum de Hotelaria Hospitalar com o objetivo de trocar experiências com outras áreas. Em 2017 o tema escolhido para debate foi “Ambientes Seguros e Produtivos”, com grande participação dos servidores.

### ***Campanhas Preventivas***

#### ***Campanha de Doação de Sangue***

O Hemocentro do Hospital das Clínicas e a Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto, da Universidade de São Paulo promoveram durante o ano de 2017 várias campanhas de doação de sangue para funcionários, durante seu horário de trabalho, no período da manhã, com disponibilidade de condução para levá-los até o Hemocentro, sendo que os participantes da campanha ficaram com horas em haver no seu banco de horas, referente a uma jornada de trabalho.

#### ***Campanha da voz***

Em abril, no Dia Mundial da Voz, o HCFMRP-USP promoveu uma programação para a 19ª Campanha da Voz, com atendimento assistencial na Praça XV de novembro de Ribeirão Preto e atendimento médico no Ambulatório de Laringologia e Voz do Hospital. O evento contou ainda com atividades educativas e culturais.

#### ***Semana Mundial das Imunodeficiências Primárias***

O Hospital das Clínicas realizou em abril um dia de alerta sobre a importância do diagnóstico e do tratamento precoce para pacientes com Imunodeficiências Primárias (IDP). A ação, faz parte da Semana Mundial das Imunodeficiências Primárias e teve a participação de aproximadamente 15 profissionais que compõem a Divisão de Imunologia e Alergia Pediátrica e Divisão de Alergia e Imunologia Clínica que distribuíram folhetos explicativos para os pacientes, orientando a importância do reconhecimento dos principais sinais da doença.

#### ***8ª Caminhada sem Tabaco***

O Hospital das Clínicas realizou a 8ª caminhada, em comemoração ao Dia Mundial sem Tabaco que foi criado como forma para alertar a população sobre as doenças e mortes relacionadas ao uso do tabaco. A caminhada foi organizada pela Comissão Interna de Prevenção e Controle do Tabagismo,

cujo tema foi “Escolha ser Saudável”. O ponto de partida dos participante foi o estacionamento dos funcionários, com um percurso de 5 quilômetros, no Campus da USP.

### ***Campanha Nacional de Prevenção de Queimaduras***

Em junho de 2017, a Unidade de Queimados do HCFMRP-USP promoveu uma conscientização aos pacientes internados e aos pacientes que passaram por atendimento alertando-os sobre a necessidade de prevenção de queimaduras, informando sobre os perigos que as queimaduras representam, como preveni-las e orientações quanto aos primeiros socorros.

### ***Dia do paciente***

O Hospital promoveu em junho várias ações de humanização para comemorar “O Dia do Paciente”. A equipe do Serviço Social realizou a comemoração no pátio da portaria do Ambulatório com programação, que contou com diversos colaboradores, e contemplou a temática de Festa Junina, junto aos pacientes.

O evento contou com várias atividades, dentre elas: apresentação do Coral “Vozes do HC”, apresentação de quadrilha, animação do Expresso Riso, apresentação musical com o cantor Ricardo Lins e Paulinho de Sá, além das comidas típicas: pipoca e algodão doce.

### ***Dia Mundial de Luta contra o Câncer de Cabeça e Pescoço***

O Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto (HCFMRP) da USP promoveu uma atividade especial em comemoração ao Dia Mundial de Conscientização e Combate ao Câncer de Cabeça e Pescoço, no Ambulatório do Laringectomizado no HC Campus. A abertura do evento contou com uma apresentação de canto, feita por um paciente do Hospital das Clínicas da Ribeirão Preto, que passou pela retirada da laringe e utiliza a traqueostomia e, mesmo assim, canta. A apresentação foi para motivar os pacientes laringectomizados novos que participam do grupo de apoio.

### ***Semana Mundial da Amamentação***

Em agosto de 2017, mês em que se comemora a Semana Mundial de Amamentação, o HCFMRP-USP realizou várias atividades, dentre elas: caminhada no Parque Curupira, apresentação musical do coral “Vozes do HC”, apresentação de peça teatral sobre amamentação com o Grupo Los Muchos, curso de Manejo e Promoção do Aleitamento Materno. Ainda teve a participação dos

profissionais do Hospital no VI Encontro Municipal de Aleitamento Materno de Ribeirão Preto, onde foram proferidas palestras debatendo vários temas e a importância da amamentação.

### ***Setembro Verde incentiva a doação de órgãos***

Para estimular a doação de órgãos e tecidos, o Ministério da Saúde criou o "Setembro Verde". Entre as várias atividades junto ao público, o HCFMRP-USP realizou o I Simpósio de Doação de Tecidos para Transplante.

Durante o período foram realizadas palestras na Unidade Campus e Unidade de Emergência quando foram discutidos temas pertinentes à doação de órgãos. No final do mês foram realizadas ações de conscientização em prol da doação de órgãos e tecidos no Parque Dr. Luiz C. Raya em Ribeirão Preto. A atividade buscou levar informações do funcionamento da fila única, doação pela perspectiva da família do doador, prevenção de doenças que levam a doação e, também, teve a participação de pacientes transplantados que contaram suas experiências.

### ***Setembro Amarelo – prevenção do câncer infantil***

Descobrir o câncer infantil precocemente é fundamental para elevar a chance de cura de crianças e adolescentes. Esse é objetivo da campanha nacional "Setembro Amarelo". É importante prestar atenção nestes sintomas: febre prolongada, sem causa identificada, crescimento do olho, podendo estar acompanhado de mancha roxa no local, dores nos ossos e nas juntas, com ou sem inchaços, vômitos acompanhados de dor de cabeça, com diminuição da visão ou perda de equilíbrio; perda de peso, palidez, manchas roxas e sangramento, sem machucados; caroço em qualquer parte do corpo, mas principalmente na barriga.

### ***Mês do Idoso***

A Comissão Interna Hospital Amigo do Idoso preparou o mês inteiro de setembro com muita música, poesia, orientação e até cinema em comemoração ao mês do idoso. E aproveitando o momento desenvolveu várias ações que fazem parte dos critérios para obtenção do Selo Pleno.

Os pacientes do ambulatório do HCFMRP-USP receberam dicas de alimentação saudável, além de atividades físicas, orientações sobre saúde bucal e orientação aos pacientes e acompanhantes sobre mobilidade e ergonomia.

A banda da Polícia Militar abriu a semana, acompanhada de bailarinos do Grupo Dança Circular. Uma paciente da geriatria do HC de 83 anos, foi homenageada e teve sua poesia estampada no material da Semana do Idoso do HC 2017. Também houve show de Talentos na entrada do

ambulatório. O objetivo das ações é proporcionar a socialização, descontração, além de promover a autoestima e bem-estar das pessoas na terceira idade.

### ***9ª Jornada de Fibrose Cística***

A Equipe Multidisciplinar de Fibrose Cística realizou a 9ª Jornada de Fibrose Cística em setembro. O evento faz parte do calendário anual do Ambulatório Multidisciplinar de Fibrose Cística (AMFC) e tem como objetivo proporcionar um dia de confraternização com informação entre pacientes, familiares e profissionais. Este ano foram discutidos os seguintes temas: "Diabetes na Fibrose Cística", e "Importância da Vitamina na Fibrose Cística".

### ***VIII Semana de Alerta Síndrome Fetal do Álcool***

Em Setembro o HCFMRP-USP, participou da VIII Semana de Alerta Síndrome Fetal do Álcool que teve como objetivo sensibilizar os profissionais e usuários dos serviços de saúde sobre a problemática do uso do álcool no período gestacional. Houve panfletagem nas portarias de entradas tanto de funcionários como nas portarias do Ambulatório.

### ***Outubro Rosa***

O Hospital das Clínicas promoveu uma programação especial referente ao Outubro Rosa. A abertura foi com um desfile de pacientes em tratamento no hospital. Durante todo este mês, foram distribuídos panfletos informativos no Ambulatório de Mastologia, além dos postos da Vila Lobato e da rua Cuiabá. Além disso pacientes da enfermaria receberam um café da manhã especial, com direito a uma sessão de beleza – cabelo e maquiagem. Para encerrar o mês de comemoração o coral do Rema do Núcleo de Ensino, Pesquisa e Assistência na Reabilitação de Mastectomizadas fez uma apresentação.

Os prédios do HC, da Faculdade de Medicina da USP e do - Espaço Cultural e de Extensão Universitária - ECEU permaneceram com iluminação rosa em alusão à campanha de combate ao câncer de mama, durante o mês.

### ***Campanha Nacional de Combate ao Acidente Vascular Cerebral***

Para comemorar o Dia Mundial de Combate ao AVC, no mês de outubro, profissionais do HCFMRP-USP se mobilizaram para o combate ao Acidente Vascular Cerebral. Este ano o foco da Campanha foi a prevenção. Foram realizadas atividades de conscientização junto à população e também com os profissionais da saúde sobre a importância do reconhecimento precoce dos sinais da

doença e do encaminhamento adequado do paciente. Na abertura da campanha foi realizado o Simpósio de Capacitação em AVC para SAMU e Unidade de Emergência do HCFMRP-USP.

## ***PRÊMIOS DE DESTAQUE DO COMPLEXO HCFMRP-USP***

### ***Premiação ao Grupo de Cirurgia da Mão do HCFMRP-USP***

O Grupo de Cirurgia da Mão do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto (HCFMRP) da USP recebeu o prêmio de Melhor Pôster no trigésimo sétimo Congresso Brasileiro de Cirurgia da Mão. A premiação confirma o bom trabalho realizado pelo grupo nas áreas de pesquisa e assistência.

### ***Premiação para o Banco de Leite Humano do HCFMRP-USP***

A Secretaria da Saúde concedeu premiação inédita ao Banco de Leite Humano do Hospital das Clínicas de Ribeirão Preto – Enfermeira Anália Heck. O prêmio em homenagem ao Dia da Doação de Leite Humano foi dividido em quatro categorias (“Volume de Leite Coletado”, como na de “Volume de Leite Distribuído”, “Doadoras”, “Receptoras”) e contemplou cinco dos mais de 50 pontos públicos espalhados pelo Estado.

O Banco de Leite de Ribeirão Preto foi premiado nas categorias “Volume Distribuído”, com oferta de 2,2 mil litros e “Receptoras” por atingir a expressiva marca de 1,5 mil receptoras em 2016.

### ***UE é certificada pelo Programa Angels***

A Unidade de Emergência foi a primeira do Brasil, que trata o Acidente Vascular Cerebral (AVC), a receber o certificado do Programa Angels, do Laboratório Boehringer, desenvolvido para capacitar os profissionais deste serviço oferecido em 80 hospitais brasileiros. Vale ressaltar que a Unidade, implantada em 2016, já havia sido considerada uma das melhores do país.

A entrega do certificado foi durante a abertura da Campanha de Prevenção ao AVC 2017 e do Simpósio de Capacitação em AVC para SAMU e Unidade de Emergência.

### ***Premiação para Coordenador de Cuidados Paliativos da U.E.***

O Médico coordenador de Cuidados Paliativos da U.E. recebeu o IDEA-PC - International Development and Education Award in Palliative Care e participou de um congresso entre os dias 2 e 6 de junho em Chicago. Posteriormente, ele integrou uma equipe que fez um estágio de pesquisa na Universidade de Stanford, na Califórnia junto a outros profissionais de todo o mundo. No HCFMRP-USP trata de pacientes que já se encontram sem chances de se recuperar de uma doença grave.

Recebeu a honraria máxima entre os profissionais da área ao se tornar o primeiro brasileiro a ganhar um prêmio da Sociedade Americana de Oncologia Clínica, nos Estados Unidos.

### ***Trabalho do HCFMRP-USP recebe prêmio Eric Roger Wroclawski 2017***

O prêmio, concedido pela Revista Einstein do Instituto Israelita de Ensino e Pesquisa Albert Einstein, foi pelo trabalho Extracellular Adenosine Triphosphate Concentrations Changes In Rat Spinal Cord Associated With The Activation Of Urinary Bladder Afferents. A Microdialysis Study, apresentado por médico do HCFMRP-USP, do Departamento de Cirurgia e Anatomia.

O trabalho determinou as concentrações extracelulares de ATP, sigla usada para denominar a adenosina trifosfato, molécula indispensável para garantir a liberação de energia para as células dos seres vivos, em condições mínimas ou durante a ativação mecânica e química das fibras aferentes vesicais. Segundo o ganhador a destinação do prêmio será para a compra de novas drogas para a continuidade da pesquisa.

### ***Serviço de Radioterapia foi premiada por trabalhos apresentados***

Três trabalhos apresentados pela equipe do Serviço de Radioterapia foram vencedores do XIX Congresso da Sociedade Brasileira de Radioterapia realizado, em outubro, no Rio de Janeiro. Neste estudo ficou demonstrado que a radioterapia é um tratamento factível para pacientes com linfonodo sentinela positivo, produzindo resultado similar à cirurgia, mas com menos efeitos colaterais, principalmente o linfedema. Outros dois prêmios foram conquistados na categoria geral.

### ***Médico Residente do HCFMRP-USP recebe prêmio em congresso***

Médico residente da Divisão de Cirurgia Plástica do HCFMRP-USP recebeu dois prêmios, "Raul Couto Sucena" e "Amal Shriners do Brasil". As honrarias foram entregue durante o 54º Congresso Brasileiro de Cirurgia Plástica e o autor terá a oportunidade de estagiar, por um ano, nos Estados Unidos. O trabalho trata da eficácia do uso de matrizes dérmicas (pele artificial) nos enxertos para tratamento e recuperação de danos causados por queimaduras graves. Resultados preliminares da pesquisa apontam que as áreas tratadas com as novas técnicas apresentam vantagens nos aspectos clínicos e biomecânicos, com melhoria da qualidade de vida dos pacientes queimados.

### ***HCFMRP-USP obteve a manutenção do Selo de Conformidade CQH***

O HCFMRP-USP, obteve a manutenção do Selo de Conformidade CQH – Compromisso com a Qualidade Hospitalar, com validade até outubro de 2019. A conquista é mérito de todos os funcionários que buscam permanentemente a excelência.

## GLOSSÁRIO

ANVISA – Agência Nacional de Vigilância Sanitária

CCIH – Comissão de Controle de Infecção Hospitalar

CEAPS – Centro de Educação e Aperfeiçoamento Profissional em Saúde

CQH – Compromisso com a Qualidade Hospitalar

EERP - Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto

FAEPA – Fundação de Assistência ao Ensino, Pesquisa e Assistência

FMRP – Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto

FINEP – Financiadora de Estudos e Projetos

HCFMRP-USP – Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto-Universidade São Paulo

HEAB – Hospital Estadual de Américo Brasiliense

HERP – Hospital Estadual de Ribeirão Preto

MATER – Centro de Referência à Saúde da Mulher

PAES – Programa de Assistência Especializada a Servidores

SGA – Serviço de Gerenciamento Ambiental

SAMSP – Serviço de Assistência Médica Social do Pessoal

SESMT – Serviço Especializado em Segurança e Medicina do Trabalho

SUS – Sistema Único de Saúde

U.E. – Unidade de Emergência

HOSPITAL DAS CLÍNICAS DA FACULDADE DE MEDICINA  
DE RIBEIRÃO PRETO DA UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO

COORDENAÇÃO E ELABORAÇÃO

*Assessoria Técnica*

Maria Eulália Lessa do Valle Dallora  
Dirigente

*Grupo de Avaliação de Desempenho*

Ilza Garcia Geronimo

**Responsável**

Diego Marques Moroço  
Nayara Camila Alves da Silva  
Pedro Silveira Carneiro  
Silvia Augusta Pinzan Casari  
Telma Regina Ribeiro



**FACULDADE DE MEDICINA DE RIBEIRÃO PRETO-USP**  
**DEPARTAMENTO DE GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA**

Av. Bandeirantes, 3900 - 8º andar - Ribeirão Preto-SP - CEP 14049- 900  
Fone (016) 3602-2926 - Fax 3 633-1028

Profª. Drª. Rosana Maria dos Reis e-mail: romareis@fmrp.usp.br

**PARECER**

**Processo HCRP Nº: 5626/2018**

**Assunto:** Parecer sobre o Relatório de Atividades do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo.

Trata-se do Relatório das atividades desenvolvidas pelo Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo (HCFMRP-USP), no ano de 2017. Atualmente este Hospital, em parceria com a Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto e a FAEPA, é parte de um Complexo Hospitalar de Atenção Integral à Saúde, composto pela Unidade de Emergência (UE), Centro de Hemoterapia (CRH), Centro de Reabilitação (CER), Centro Integrado de Reabilitação (CIR), Hospital Estadual “Prof. Dr. Carlos Eduardo Martinelli”, Centro de Referência à Saúde da Mulher – MATER, Hospital Estadual Américo Brasiliense, Centro de Saúde Escola “Joel Domingos Machado”, Centro Médico Social Comunitário de Vila Lobato, 10 Núcleos de Saúde da Família, quatro Unidades Básicas da Saúde, além do Centro Comunitário de Cássia dos Coqueiros. Este Complexo Hospitalar possui uma significativa infraestrutura representada por 1.003 leitos hospitalares, 102 leitos de Unidade de Terapia Intensiva (UTI), 339 consultórios e 49 salas cirúrgicas. Uma síntese das atividades do HCFMRP-USP no ano de 2017 está descrita a seguir.

No Planejamento Estratégico para o quadriênio 2015-2018, composto por 32 objetivos e 11 ações, 75 delas foram iniciadas em 2016 e 12 em 2017, tendo sido concluído 35% das ações, 55% delas estão em execução, restando apenas 1% a executar, visto que 9% das ações foram suspensas ou canceladas. A descrição das ações estratégicas está contida nas Fls nº 11 a 20 do processo.

Para a análise do Plano de Metas foi selecionado um conjunto de 29 indicadores, fundamentado em metodologia específica (*Balanced Scorecard*) que reflete o desempenho institucional. Foram realizadas quatro avaliações em 2017 tendo atingido as metas pactuadas. Foram pontuadas as atividades subdivididas em: I-

**Atenção à Saúde**, como monitoramento das atividades de Ambulatório, Internação, Exames, Cirurgias, Urgência e Redes, relacionadas à disponibilidade de serviços, agendamentos, protocolos de referencia e contra referencia, taxa de alta e absenteísmo de pacientes, infecção nos procedimentos, taxa de ocupação de leitos, sala cirúrgica e sala de consultas, tempo de permanência em leitos, número de casos atendidos, taxa de cesárea, taxa de internação em UTI, entre outros, cujo objetivo é avaliar o acompanhamento da rede; **II – Ensino e Pesquisa**, avaliação do nível de investimento no desenvolvimento de Recursos Humanos; formação do profissional de saúde; número de projetos apresentados no Comitê de Ética e auxílios Faepa para Projetos de Pesquisa, que avalia o interesse da instituição em pesquisa; e número de residentes por leito, para avaliar a participação do médico residente; **III – Gestão Hospitalar**, com análise de itens que monitoram a produção, o acompanhamento do processo de faturamento hospitalar, a complexidade das internações, o nível de satisfação dos servidores, o absenteísmo as comissões formalizadas e organizadas; e por último, **IV – Comunidade e Humanização**, com avaliação da satisfação de pacientes, através de questionários aplicados, taxa de preenchimento dos mesmos, taxa de satisfação dos pacientes internados, sustentabilidade institucional, Programas de humanização e o público atendido e taxas de resposta da ouvidoria.

No ano de 2017 o Hospital atualizou o seu Mapa Assistencial, após revista e redimensionada a oferta de vagas de consultas ambulatoriais, exames laboratoriais e procedimentos diagnósticos e terapêuticos. Embora a área de referência do HCFMRP-USP seja a Departamento Regional de Saúde (DRS) XIII, composta de cerca de 4 milhões de habitantes, que abrange os Departamentos Regionais de Saúde de Araraquara, Barretos, Franca e Ribeirão Preto, uma amostra da população atendida neste complexo hospitalar, representada pela procedência dos pacientes atendidos nos ambulatórios do HC campus, evidencia que são 76,7% da DRS XIII, 19,9% de outras DRS e 3,3% de outros estados.

Destaca-se dentre as atividades de 2017 os avanços em segurança e informações. O projeto “Beira Leito” já esta implantado em 80% nas enfermarias do campus. Modernização dos sistemas hospitalares com a parceria com a iniciativa privada no desenvolvimento de um sistema computacional denominado “Inteligência de Resultados e Integração de Sistemas” – IRS, com expectativa de implementação a partir de 2018.

O Hospital possui um total de 6.094 servidores, sendo 4.96 servidores HCFMRP-USP e 1.198 exclusivos Faepa. Embora a admissão e reposição de pessoal esta vedada por meio de Decreto, seis autorizações distintas, deste maio

de 2016, por ato Governamental, autorizou 476 reposições e 195 ampliações de servidores, de diversas funções em diferentes áreas.

O Centro de Recursos Humanos neste período, a partir de sugestões em pesquisa no ano prévio, realizou inúmeros treinamentos e palestras para funcionários e programa especial para os líderes com finalidade de incentivo e engajamento dos servidores. Vários processos de apoio técnico e administrativos foram realizados na instituição também neste período como Gestão da Qualidade, Autoavaliação, 12ª Semana da Qualidade, Certificações, Gerenciamento de Qualidade nos Laboratórios, Gerenciamento de Riscos, Pesquisa de Satisfação de Pacientes entre outros.

A gestão financeira apresentou um orçamento total de R\$ 675.888.931,00, sendo a parte mais significativa deste montante foi oriunda do Tesouro do Estado (R\$ 459.525.444,00), seguida do Faturamento SUS (R\$ 174.177.427,00). Esses recursos não apresentaram aumento significativo em relação aos últimos três anos, o que demonstra a progressiva redução da participação do estado no financiamento do HCFMRP-USP, como já pode ser observado em relatório prévio. Os recursos aplicados em Equipamentos foram na ordem de R\$ 12.734.265, valor acima do disponibilizado em anos anteriores; porém os recursos aplicados em obras apresentaram uma redução significativa em comparação aos últimos quatro anos, que pode ser justificado pela finalização de várias obras no período de abrangência deste relatório de atividades, como pelo menor poder de investimento da instituição.

O envolvimento do Complexo Hospital na assistência à saúde pode ser traduzido pelo aumento na maioria dos itens de assistência à população como, número de consultas, internações, cirurgias, indicadores de desempenho, atendimento multiprofissional e exames complementares.

No ensino o hospital é campo de atividade para alunos de diversos cursos como Medicina, Enfermagem, Terapia Ocupacional, Fisioterapia, Nutrição, Fonoaudiologia e Informática Biomédica da Universidade de São Paulo. Além de oferecer Residência Médica em diversas especialidades, Residência Multiprofissional, Mestrado profissionalizante em Gestão de Saúde, Cursos de especialização e aprimoramento em áreas não médicas. Foi evidente o aumento no número de todos esses profissionais no ano de 2017 nesta instituição.

Na Pesquisa, pode-se constatar o maior envolvimento da instituição na divulgação de conhecimento, com publicação de trabalhos científicos em periódicos científicos, em anais de congressos e na formação de mestres e doutores. Houve

também um crescente número de projetos de pesquisa avaliados pelo Comitê de Ética em Pesquisa Humana e pela Unidade de Pesquisa Clínica do Hospital.

Destacam-se também Ações de Atenção Hospitalar como disponibilidade de exames no site do Hospital, Mutirões, o Centro de Referência Internacional em Urticária, o Centro de Medicina Genômica, Sistema informatizado no gerenciamento de filas cirúrgicas entre outros; Ações de Gestão Administrativas como Boas Práticas de Gestão, Diminuição do Tempo de espera para consulta, Fórum de Hotelaria e diversas Campanhas Preventivas; e o reconhecimento da qualidade de serviços por esta instituição, com agraciamento de oito Premiações Nacionais e Internacionais em 2017.

Considero que as informações contidas no Relatório de Atividades do HCFMRP-USP em 2017 traduzem um alto grau de envolvimento de seus administradores e servidores, em todos os níveis de atendimento, com destaque para inúmeras medidas inovadoras, mesmo diante das dificuldades econômicas vigentes, que proporcionaram manutenção da qualidade na assistência, ensino e pesquisa. Desta maneira, meu parecer é **favorável** à aprovação pelo Conselho Deliberativo.

Ribeirão Preto, 26 de junho de 2018.



**Prof. Dra. Rosana Maria dos Reis**  
Relatora

<b>TÓPICO 1:</b>	Proc. Relatório de Atividades do HCFMRP-USP 2017. <u>Parecer da Profª Rosana Maria dos Reis.</u>
------------------	--

O Conselho Deliberativo do HCFMRP-USP em sua 843ª sessão ordinária, realizada em 28 de junho de 2018, aprovou o Relatório de Atividades do HCFMRP-USP 2017.



**PROFª DRª MARGARET DE CASTRO**  
**PRESIDENTE DO CONSELHO DELIBERATIVO**