



FMRP-USP
RIBEIRÃO PRETO

*Relatório
de
Atividades
2011*

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 Alckimin
Giovanni Guido Cerri

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

Superintendente

Marcos Felipe Silva de Sá

Conselho Deliberativo

Presidente

Benedito Carlos Maciel

Membros Integrantes

Cláudio Henrique Barbieri

Geraldo Duarte

Luiz Gonzaga Tone

Luiz Ernesto de Almeida Troncon

Paulo Roberto Barbosa Évora

Sara Soares

Diretor Clínico

Osvaldo Massaiti Takayanagui

Administração

Gabinete da Superintendência

Deocélia Bassotelli Jardim

Assessoria Técnica

Maria Eulália Lessa do Valle Dallora

Procuradoria Jurídica

José Henrique dos Santos Jorge

Atividades Administrativas–Unid. Emergência

Antônio Pazin Filho

Departamento de Apoio Administrativo

Edna Ap. Garcia Toniolli Defendi

Departamento de Apoio Médico

Ivan Fiori de Carvalho

Divisão de Enfermagem

Luci Romero Grupioni Rossi

Gerência Geral do Ambulatório

Valdes Roberto Bollela até Abril/2011

Soraya Lopes Sader Milani – Maio a Outubro/2011

Centro de Engenharia Clínica e Infraestrutura - CECIN

Pio Antônio Figueiredo

Divisão de Finanças

Sílvia Maria Cedrinho

Centro de Reabilitação

Marcos Felipe Silva de Sá

Centro Regional de Hemoterapia

Dimas Tadeu Covas

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	- 4 -
PERFIL	- 6 -
LIDERANÇA	- 13 -
ESTRATÉGIAS E PLANOS	- 16 -
CLIENTES	- 22 -
SOCIEDADE	- 28 -
INFORMAÇÕES E CONHECIMENTOS	- 30 -
PESSOAS	- 34 -
PROCESSOS	- 38 -
ASSISTÊNCIA	- 48 -
ENSINO E PESQUISA	- 58 -
PROJETOS E PRINCIPAIS AÇÕES	- 61 -
PRÊMIOS DE DESTAQUE DO HCFMRP-USP	- 65 -
GLOSSÁRIO	- 66 -
PARECER DO RELATOR	- 67 -

APRESENTAÇÃO

O Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto – USP é uma Instituição Hospitalar de qualidade comprovada, destinada ao atendimento dos usuários do Sistema Único de Saúde - SUS e se constitui em excelente espaço para pesquisa e formação de profissionais na área da saúde.

Inserido no SUS como referência terciária/quaternária, abrange uma população de, cerca de, quatro milhões de habitantes atendendo a demanda das DRS's de Ribeirão Preto, Franca, Araraquara e Barretos, além de outras regiões do Estado de São Paulo e até mesmo, outros estados e países.

O HCFMRP-USP dispõe de uma Fundação de Apoio ao Ensino, Pesquisa e Assistência (FAEPA) que, por meio de um convênio de cooperação, proporciona maior flexibilidade e aperfeiçoamento funcional à Instituição, prestando apoio técnico, administrativo e financeiro, tendo como objetivos principais o aprimoramento da qualidade dos serviços prestados à sociedade, nas perspectivas do Ensino, Pesquisa e Assistência.

O Complexo HCFMRP-USP/FMRP-USP/FAEPA, onde se desenvolve os grandes programas de assistência, ensino e pesquisa da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto (FMRP) é composto de várias unidades tanto próprias quanto conveniadas. No núcleo central temos a Unidade Campus, Unidade de Emergência e o Centro Regional de Hemoterapia – Hemocentro. Para a realização das atividades hospitalares de média complexidade, o Hospital das Clínicas mantém convênio com a Secretaria Estadual de Saúde e tem sob sua responsabilidade, com a interveniência da FAEPA, a gestão do Hospital Estadual de Ribeirão Preto, do Centro de Referência da Saúde da Mulher – MATER e do Hospital Estadual de Américo Brasiliense. Para a efetivação da hierarquização do atendimento de atenção primária e secundária não hospitalar, o HCFMRP-USP mantém convênio com a Prefeitura Municipal de Ribeirão Preto – PMRP e a Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto da USP para atuação no Centro de Saúde Escola “Joel Domingos Machado” e no Centro Médico Social e Comunitário de Vila Lobato. Ainda, integram o complexo acadêmico e assistencial a Unidade Básica de Saúde Ipiranga, os 08 Núcleos de Saúde da Família e o Centro Médico Social Comunitário Pedreira de Freitas em Cássia dos Coqueiros.

Este complexo movimentou em 2011, somente para a consecução de suas atividades assistenciais, entre recursos geridos pela FAEPA e do próprio HCFMRP-USP, mais de R\$500 milhões. Possui um quadro de recursos humanos de, cerca de, 6.800 funcionários, além de médicos residentes, aprimorandos, estagiários e residência multiprofissional e utiliza uma infraestrutura com 1097 leitos, cerca de 300 consultórios que possibilitou a realização de 700 mil consultas, 44 mil internações e quase 40 mil cirurgias.

Estes números evidenciam a importância do Complexo HCFMRP-USP/FMRP-USP/FAEPA para a região de Ribeirão Preto, em especial do Hospital das Clínicas que, pela sua dimensão, tem uma produção representativa no SUS.

Neste relatório demonstramos as informações do HCFMRP-USP com seu volume de

atendimentos e os programas assistenciais desenvolvidos para o SUS. Demonstra, também, nosso compromisso com a excelência na qualidade da atenção à saúde da comunidade, na geração de novos conhecimentos e na formação de profissionais com elevado nível de capacitação. Como forma de demonstrar nossas práticas de gestão, os capítulos foram divididos de acordo os critérios definidos pelo Modelo de Excelência da Gestão® (MEG) e pelo Compromisso com a Qualidade Hospitalar (CQH).

O Relatório de Atividades além de trazer as informações relatadas, constitui-se numa forma de prestação de contas a todos os cidadãos, dentro do programa de transparência que deve nortear as ações dos órgãos públicos.

Este Relatório de Atividades estará disponível no site institucional www.hcrp.usp.br. Colocamo-nos a disposição para os esclarecimentos necessários, pelo email sichcrp@hcrp.usp.br.

Prof. Dr. Marcos Felipe Silva de Sá
Superintendente

PERFIL

A) INSTITUIÇÃO, PROPÓSITOS E PORTE DA ORGANIZAÇÃO

Denominação e forma de atuação

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 3,3 milhões de habitantes.

Data da instituição

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.

Descrição do negócio

O Hospital das Clínicas da FMRP-USP tem como atividades principais proporcionar Assistência Médico-Hospitalar e servir de campo de Ensino e de Pesquisa, na área da saúde. Para isso, conta com três prédios, sendo que duas unidades estão no Campus Universitário – HC Campus e o Centro Regional de Hemoterapia e a terceira, denominada Unidade de Emergência, situada na área central da cidade.

A consolidação do HC 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 complexidade na região. Esta estratégia permite organizar o fluxo de pacientes e assim, fortalecer a vocação do HC 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 passaram a integrar o Complexo Hospitalar gerido pelo HCFMRP-USP / FAEPA. Para 2012/2013 está prevista a inauguração do Hospital Estadual de Serrana, cuja proposta, está em avaliação na SES. A estruturação desta rede tem permitido estabelecer a referência e a contrarreferência de pacientes entre as diferentes unidades, de acordo com o grau de complexidade do caso e de protocolos clínicos definidos pelas especialidades.

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

Instalações HCRP	Campus	U.E.	Total
Área construída	106.884,10m ²	16.254,65m ²	123.138,77m ²

UNIDADES DO COMPLEXO HCRP-USP / NÚMERO DE LEITOS

Número de Leitos	
HCRP-USP – Unidade Campus	
Leitos Gerais	593
Leitos Particulares	23
Leitos de Hospital – Dia	36
Leitos de UTI	52
HCRP-USP – Unidade de Emergência	
Leitos Gerais	138
Leitos de UTI	34
Total de Leitos HCRP-USP	876
Hospital Estadual de Ribeirão Preto - HER	
	50
Hospital Estadual de Américo Brasiliense - HEAB	
	128
Centro de Referência à Saúde da Mulher - Mater	
	45
Total de Leitos do Complexo HCRP-USP	1.099

UNIDADES DO COMPLEXO HCRP-USP / NÚMERO DE LEITOS

Número de Consultórios	
HCRP-USP – Unidade Campus	224
HCRP-USP – Unidade de Emergência	12
Hospital Estadual de Ribeirão Preto - HER	10
Hospital Estadual de Américo Brasiliense - HEAB	16
Centro de Referência à Saúde da Mulher - Mater	7
Número de Sala Cirúrgicas	
HCRP-USP – Unidade Campus	28
HCRP-USP – Unidade de Emergência	8
Hospital Estadual de Ribeirão Preto - HER	4
Hospital Estadual de Américo Brasiliense - HEAB	3
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 das Clínicas 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;
- Centro de Terapia Intensiva;
- 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 596 vagas de Residência Médica em 44 programas, 11 vagas de Residência Multiprofissional, 82 vagas de aprimoramento em 25 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 em 2011, 1.080 alunos nesta modalidade.

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

Dispõe de uma escola técnica profissionalizante, denominada Centro Interescolar, que tem o objetivo de formação de pessoal de nível técnico, na área da Saúde, na modalidade de cursos profissionalizantes. Em 2011 foram oferecidos os cursos de: auxiliar de enfermagem, técnico em enfermagem, técnico em radiologia médica, técnico em farmácia e especialização em instrumentação cirúrgica, com a participação de 137 alunos.

Ainda, 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 2 (dois) anos, visando seu aperfeiçoamento e especialização. Estes médicos são admitidos no quadro de estagiários do Hospital na categoria de Adido. Em 2011 foram recebidos em média 158 médicos adidos.

Também são concedidos estágios a estudantes e profissionais de áreas não médicas, incluídas na área de atuação do Hospital, com objetivo de treinamento e atualização. Em 2011 contamos em média com 78 profissionais atuando como estágio voluntário.

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 HC, possibilitando a conectividade com outros centros universitários

integrados à RUTE.

Também pelo NUTES, a partir de 2012, o HC integrará 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;
- Estágio de capacitação em serviço diverso na área da Saúde;
- Cursos profissionalizantes na área da Saúde;
- Ensino à distância

Processos e produtos relacionados à pesquisa

O HC 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 2011 foram analisados, pelo Comitê de Ética em Pesquisa, 1.596 projetos, sendo que 528 foram aprovados.

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.

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 infraestrutura;
- Gestão da informação;
- Gestão da qualidade;
- Gestão de materiais;
- Gestão ambiental;
- Hotelaria;
- Assessoria jurídica;
- Comunicação administrativa;
- Assessoria de imprensa;
- Gestão econômica e financeira;
- Ouvidoria.

Processos de Apoio Técnico:

- Assistência farmacêutica;
- Assistência social;
- Assistência nutricional;
- Arquivo Médico;
- Engenharia Clínica.

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. Relaciona-se com a Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto e Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo, disponibilizando sua estrutura para campo de ensino e pesquisa. 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, Araraquara e São João da Boa Vista, principalmente no que diz respeito à prestação da assistência médica, por meio da regulação do fluxo de pacientes de acordo com as necessidades 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 membros, titular e suplente, no Conselho Municipal de Saúde de Ribeirão Preto, garantindo assim sua participação decisória no Colegiado Municipal.

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

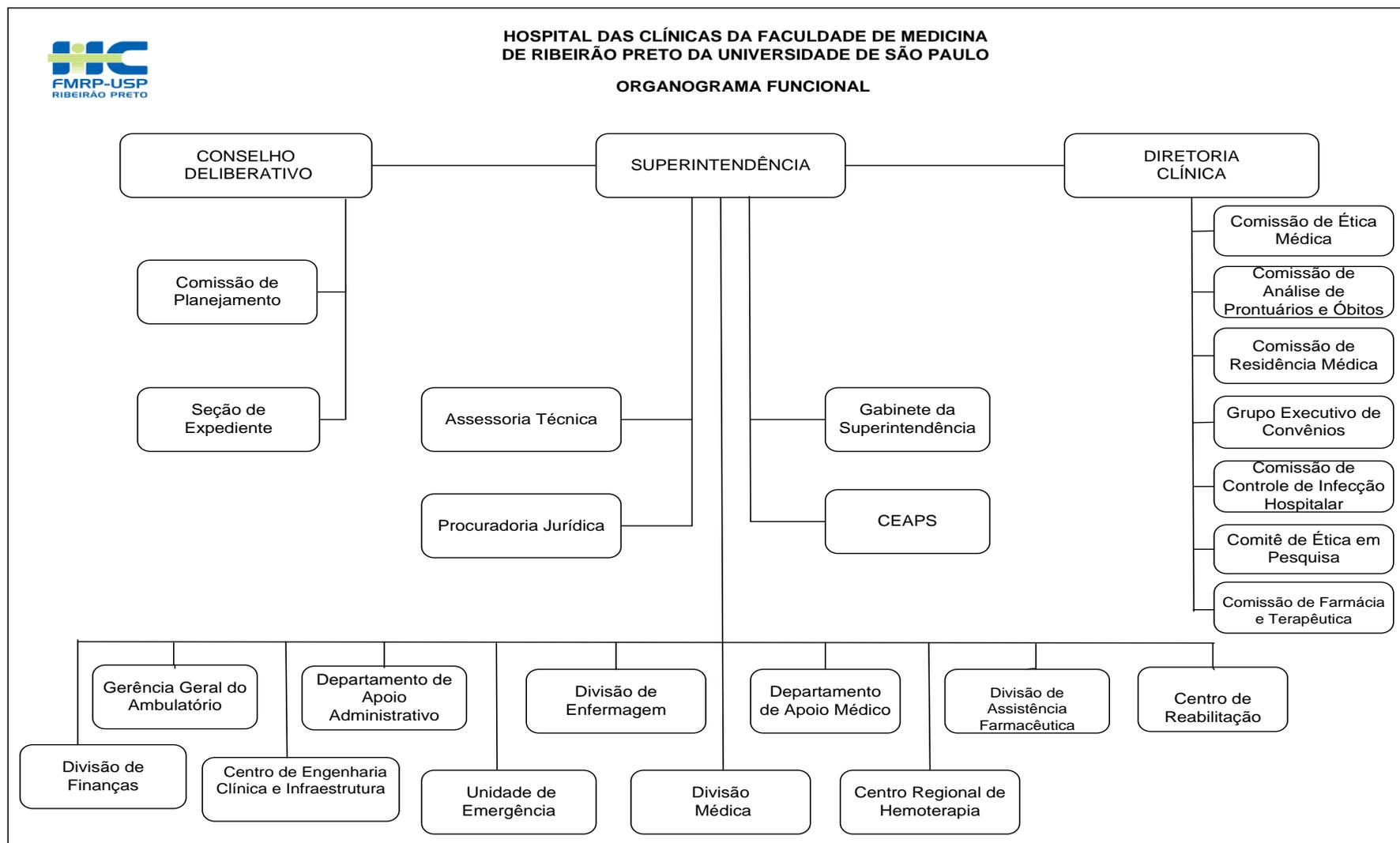
O HC cumpre com responsabilidade as leis e regulamentações aplicadas à área da saúde, como as resoluções da Vigilância Sanitária e Portarias do Ministério da Saúde. Quanto à política de pessoal, segue a legislação estadual, que estabelece a forma de contratação, por meio de concurso público, sendo os 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, atualmente presta assistência jurídica consultiva a todas as unidades do complexo hospitalar. Já na esfera judicial, o Hospital é representado pela Procuradoria Geral do Estado.

F) OUTROS ASPECTOS PECULIARES DA ORGANIZAÇÃO

O HC 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 HC acaba, muitas vezes, ficando com sobrecarga desse tipo de atendimento, que ocupam o espaço da estrutura hospitalar (centro cirúrgico, ambulatório, enfermarias etc) que deveriam estar sendo ocupados por procedimentos de atenção terciária. Para enfrentar esta situação, o HC tem promovido e participado ativamente na estruturação de uma rede de serviços de média complexidade, conforme já mencionado.

Organograma Funcional



LIDERANÇA

1) VALORES E PRINCÍPIOS ORGANIZACIONAIS

Os valores e os princípios organizacionais constam das discussões das oficinas do Planejamento Estratégico, que ocorrem anualmente, na Instituição.

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, 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 ÉTICAS

O HC 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 Farmácia e Terapêutica, Comissão de Ética Médica, Comissão de Análise de Prontuários e Óbitos, Comissão de Residência Médica, Comissão de Controle de Infecção Hospitalar, Comitê de Ética em Pesquisa, Comissão Interna de Prevenção de Acidentes, Comissão de Planejamento, Comissão Intra-hospitalar de Transplante, Comissão Permanente de Acompanhamento do Contrato SUS – CPAC, Equipe de Planejamento da Unidade de Emergência. 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 HC 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 onde os direitos, deveres e as condutas éticas da força de trabalho estão abordadas.

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 a Chefia de Gabinete, Assessoria Técnica e Diretorias de Departamentos / Serviços Técnicos e Administrativos.

A Administração do HC mantém estreito contato com os órgãos que atuam junto à Instituição.

O Conselho Deliberativo é composto por 4 docentes da FMRP e um representante do quadro de Pessoal do HC, todos com direito a voto nas decisões institucionais.

Participam também das reuniões do CD, porém sem direito a voto, o Superintendente, o Diretor Clínico do Hospital, o Diretor da EERP e um aluno da FMRP. Para a articulação entre as unidades do complexo HC foi criado o Conselho de Gestão do Complexo de Saúde do HCFMRP-USP, acima mencionado.

Um importante canal de comunicação do HC 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 três 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.

Conselho de Gestão do Complexo de Saúde

O Conselho de Gestão do Complexo de Saúde foi constituído em 2011, pela Portaria HCRP Nº 110/2011. É órgão de atuação permanente, vinculado à Superintendência e tem como finalidade implementar e integrar as políticas públicas de saúde no HCFMRP-USP e nas Unidades a ele vinculadas por meio de convênios.

Fazem parte do Conselho de Gestão: o Superintendente, o Diretor Clínico, o Diretora da FMRP, o Diretor Executivo da FAEPA, os Diretores dos Hospitais Estaduais de Ribeirão Preto e de Américo Brasiliense, do Centro de Referência à Saúde da Mulher – MATER, o Diretor do Departamento Regional de Saúde de Ribeirão Preto – DRS XIII, o Diretor do Centro de Saúde Escola, o Presidente da Comissão de Graduação da FMRP e o Coordenador indicado pelo Superintendente.

A este Conselho cabe, dentre outras atribuições:

Propor ações efetivas para que o HCFMRP-USP seja referência terciária no âmbito de sua área de atuação, realizando prioritariamente, os procedimentos de alta complexidade,

conforme estabelece o SUS;

Organizar o fluxo de pacientes dentro do Complexo de Saúde do HCFMRP-USP, utilizando o sistema de referência e contrarreferência do complexo regulador regional, conforme estabelece o SUS;

Acompanhar o desenvolvimento das metas estabelecidas pelas Unidades do Complexo de Saúde do HCFMRPUSP/FMRUSP/FAEPA junto à SES, propondo mudanças, sempre que necessárias.

C) ANÁLISE DO DESEMPENHO OPERACIONAL E ESTRATÉGICO

O HC 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 trimestral da Comissão 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, representada pela Assessoria Técnica, 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 objetivos incentivar as Unidades no sentido de criar indicadores de desempenho para o acompanhamento de suas atividades, gerando uma cultura de informação, proporcionando uma melhoria contínua através dos resultados; alinhar os indicadores das Unidades com os Institucionais, além de divulgar as informações em murais, localizados em locais de fácil acesso, às equipes de saúde.

O HC 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

Planejamento Estratégico

As estratégias da Instituição são definidas a partir do Planejamento Estratégico do HCFMRP-USP, que tem como objetivos otimizar os recursos para garantir a eficiência e eficácia dos serviços prestados, além de proporcionar melhorias nas atividades de Ensino, Pesquisa e Assistência integral e humanizada à população, garantir a qualidade dos serviços prestados e integrar as ações de forma participativa entre o HCFMRP-USP e a FMRP-USP, adequando a capacidade de atendimento à demanda do SUS.

A construção do Planejamento Estratégico versão 2011 – 2014 do HC aconteceu de forma participativa, com representantes de todos os segmentos da Instituição.

O portfólio final do PE apresenta os Planos de Ação, com respectivas metas, indicadores de desempenho e cronograma. Cada Plano de Ação conta com uma equipe e um coordenador responsável.

A seguir, demonstramos os objetivos estratégicos e ações do PE 2011 – 2014.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E AÇÕES VINCULADAS

Categoria	Perspectiva	Objetivos
Atenção à Saúde	Ambulatorial	1. Revisar e planejar a ocupação do espaço físico dos ambulatórios.
		2. Otimizar a ocupação dos espaços do Ambulatório visando atender as necessidades internas e do sistema de saúde, constituindo um fórum de discussão do ambulatório.
		3. Melhorar os processos de atendimento no Ambulatório.
		4. Incrementar a relação com gestores do SUS.
	Cirúrgico	1. Adequar a climatização do Bloco Cirúrgico.
		2. Planejamento das atividades e estrutura física do CCA.
		3. Priorizar os procedimentos cirúrgicos de alta complexidade.
		4. Reestruturar o serviço de anestesiologia.
		5. Realizar e adequar a gestão da agenda cirúrgica.
		6. Adequação dos processos da patologia no centro cirúrgico.
	Internação	1. Criar áreas de internação com focos multiprofissional e multidisciplinar (exemplo: oncologia, transplantes, MI, etc.)
		2. Otimizar a utilização dos leitos e aprimorar a qualidade do atendimento.
	Urgência e Emergência	1. Aprimorar o fluxo de pacientes de urgência e emergência intra e inter-unidades do complexo do HCFMRP USP.
		2. Repor, ampliar e qualificar a equipe multiprofissional de atendimento ao paciente de Urgência e Emergência.
		3. Modernização e ampliação dos recursos de diagnóstico e tratamento por imagem.

		4. Gerenciar a ocupação dos espaços/ enfermarias.
		5. Priorizar o atendimento, segurança e humanização da sala de urgência da U.E. .
		6. Criar um suporte para a regulação de pacientes em seguimento com risco de intercorrências no HCFMRP USP.
	SADT	1. Otimizar os laudos de todas as áreas nos sistemas.
		2. Ampliação e atualização do parque tecnológico em diagnóstico por Imagem.
		3. Otimizar o Sistema de Coleta de Exames Laboratoriais.
Ensino e Pesquisa	Ensino: CEAPS	1. Resgatar a vocação do CEAPS: divulgação de conhecimento à comunidade interna e externa.
		2. Criar núcleo de telessaúde junto ao CEAPS, integrado à FMRP USP.
	Ensino: Residência, Aprimoramento e Pós Graduação	1. Reforçar o papel de integração e gestão dos programas de residência da COREME e COREMU.
		2. Regulamentação e fiscalização de profissionais sem vínculo CLT atuando no HCFMRP USP.
		3. Criar mecanismos de flexibilidade para o gerenciamento do financiamento das bolsas de residência médica de acordo com a demanda do mercado e da inserção dos programas no Complexo HCFMRP USP
		4. Implementar novas modalidades de residência multiprofissional de alta complexidade/pós graduação em diversas áreas, como por exemplo: Gestão
	Ensino: Graduação	1. Reforçar as atividades de ensino em outros espaços do Complexo HCFMRP USP.
Pesquisa: UPC	1. Adequação da estrutura da UPC.	
	2 – Implantação de Núcleos Satélite de Apoio de Pesquisa Clínica no complexo HC.	
	3 – Ampliar a captação de projetos de pesquisa.	
Pesquisa: FMRP	01 - Articulação das pesquisas das áreas básicas e clínicas visando o aumento na captação de recursos através de projetos institucionais e interinstitucionais, ligados ao SUS.	
Comunidades e Clientes		1. Ampliar as ações ambientais desenvolvidas no HCFMRP USP e disponibilizar para demais unidades do Complexo.
		2. Estabelecer comunicação eficaz com a comunidade.
		3. Articular a integração deste Hospital com as diversas associações e grupos de apoio visando a divulgação de informações e reintegração do paciente à sociedade.
		4. Campanhas educativas de prevenção.
		5. Criar serviço de acolhimento ao paciente no ato da internação no HC Campus.
		6. Melhorar a orientação do paciente que utiliza os serviços do HCFMRP USP.

		7. Melhoria da infraestrutura ambulatorial.
Gestão Hospitalar	Perspectiva: Gestão Financeira e de Custos	1. Aumentar a captação de recursos. 2. Aprimorar o gerenciamento de custos.
	Perspectiva: Suprimentos e uso da Tecnologia	1. Criar um sistema de controle de uso da tecnologia dos laboratórios.
		2. Criar um sistema de controle do uso da tecnologia.
		3. Otimizar o processo de compra.
	Perspectiva: Gestão Infraestrutura e Equipamentos	1. Implantação de um Sistema de Gerenciamento de Projetos na Gestão de Equipamentos e Infraestrutura.
	Perspectiva: Informática, Informação e Sistema de Gestão	1. Revisar/garantir formas de segurança/ consistência de dados em exames nos sistemas de informação.
2. Criar uma estrutura para gerenciamento da informação incluindo aspectos clínicos, administrativos e de pesquisa.		
Perspectiva: Atendimento, Hotelaria, Segurança e Humanização	1. Redefinição do organograma do HCFMRP USP.	
	2. Redefinição e reestruturação da Divisão de Hotelaria do HC campus e U.E.	
Gestão de Pessoas	Perspectiva: Sistema de Trabalho	1. Atualizar o regulamento do Hospital de forma a atender as necessidades atuais.
		2. Instituir um programa de avaliação de desempenho dos funcionários.
		3. Capacitação das chefias.
		4. Diminuir o índice de absenteísmo.
		5. Aprimorar o processo seletivo externo e interno.
	Perspectiva: Gestão do Conhecimento	1. Melhorar a qualidade do atendimento ao público.
		2. Implementar Gestão de conhecimento.
		3. Criar Sistema de Informação curricular e aprimoramento profissional do HCFMRP-USP (SICAP).
		4. Aprimoramento profissional.
	Perspectiva: Qualidade de Vida, Satisfação e Segurança do Trabalho	1. Melhorias das ações de promoção à saúde/prevenção.
2. Melhoria do atendimento médico e odontológico dos servidores.		

O Planejamento Estratégico é divulgado na INTRANET e nas reuniões das diretorias dos diversos serviços.

A Administração do HCFMRP-USP realiza oficinas de Acompanhamento, onde são apresentados os objetivos estratégicos e as ações realizadas, bem como, os resultados obtidos em cada etapa da execução das tarefas. Para o PE 2011 - 2014 estas oficinas de acompanhamento estão programadas a partir de maio de 2012.

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 26 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 estaduais e municipais.

A seguir, apresentamos os indicadores analisados no Plano de Metas Institucional em 2011:

I - ATENÇÃO À SAÚDE

Ambulatório

- 1 - Porcentagem de vagas disponibilizadas de 1^{as} consultas da rede.
Meta: 12,5%
 - 2^a - Taxa de agendamento das vagas disponibilizadas para DRS.
Meta: 75,0%
 - 2B - Tempo médio para agendamento de consultas
Meta: Apresentar informação.
 - 3 - Média de consultas médicas agendadas por consultório.
Meta: 242
 - 4^a - Elaboração dos protocolos de referência.
Meta: Disponibilizar na Internet
 - 4B - Plano de elaboração dos protocolos de contrarreferência.
Meta: Apresentar 1 plano por semestre
 - 5 - Taxa de alta do paciente em seguimento (somente Consulta Médica).
Meta: 1,8%
 - 6 - Índice de absenteísmo de pacientes agendados no período (em seguimento).
Meta: 17,4%
-

Internação

- 7 - Taxa de ocupação operacional – Campus e U.E.
Meta: 88,0%
 - 8 - Média de permanência – Campus e U.E. (dias).
Meta: 6,6 dias
-

Exames

- 9 - Percentual de exame SADT – realizados para a Rede-Paciente Externo.
Meta: 9,0%
-

Cirurgias

- 10^a - Média mensal de cirurgia por sala – Campus + U.E.
Meta: 60 cirurgias

10B - Taxa de ocupação Operacional das salas cirúrgicas – Campus

Meta: 84,7%

11 - Taxa de Parto Vaginal após cesárea anterior

Meta: 40,0%

Urgência

12 - Porcentagem de paciente regulado para U.E.

Meta: 73,0%

13 - Taxa de internação da U.E.

Meta: 66,0%

II - Ensino e Pesquisa

14^a - Registro de horas/homem/treinamento.

Meta: 3h/homem/treinamento

14B - Percentual de funcionários treinados.

Meta: 14,0%

15 - Nº. de projetos apresentados ao Comitê de Ética em Pesquisa.

Meta: Apresentar informação

16 Nº. de auxílios FAEPA para projetos de pesquisa.

Meta: Apresentar informação

III - Gestão Hospitalar

17^a - Índice de Faturamento Hospitalar

Meta: 90,0%

17B - Índice de Faturamento Ambulatorial

18 - Valor médio (por especialidade) das AIH's apresentadas.

Meta: 80,0%

19 - Relatório de Movimentação Financeira dos Bens de Consumo (Tesouro Estado SP).

Meta: Apresentar informação

20 - Pesquisa de Clima Organizacional.

Meta: Apresentar informação

21 - Índice de Absenteísmo de Servidores.

Meta: 3,6%

22 - Reuniões realizadas – evidenciadas com atas. Para cada comissão que teve reunião são computados 5 pontos no mês, totalizando 50 pontos.

Meta: Apresentar informação

23^a - Pesquisa de Satisfação do Ambulatório.

Meta: Apresentar resultado e relatório de acompanhamento das ações

23B Índice de retorno da Pesquisa de Satisfação da Enfermaria Campus + U.E.).

Meta: 25%

IV - Comunidade e Humanização

- 24** Relatório de Ações Sócio Ambientais
Meta: Apresentar informação
 - 25** Relatório de Humanização e Público
Meta: Apresentar informação
 - 26** Taxa de Resposta da Ouvidoria
Meta: 95,0%
-

CLIENTES

O Hospital das Clínicas de Ribeirão Preto – 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, Ribeirão Preto e São João da Boa Vista, com uma população composta de, cerca de, 3,3 milhões de habitantes. Em 2011, a procedência dos pacientes atendidos no ambulatório da Unidade Campus representou 42,12% do município de Ribeirão Preto e 40,28% dos demais municípios da macro região. Já na Unidade de Emergência, estes percentuais foram, respectivamente, 94% e 4%. Os demais foram pacientes procedentes de outras regiões e/ou Estados.

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 2.000, com versões periodicamente atualizadas.

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 HC, devidamente referenciado, tem garantia de atendimento. Este é um dos papéis que o Hospital Universitário deve desempenhar, além de grande prestador de serviços de atenção à saúde, deve contribuir para a gestão do sistema.

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

Atualmente, os pacientes particulares e conveniados, correspondem a 8% das consultas, 4% das internações, 3% das cirurgias, 2% dos exames laboratoriais e 3% de 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.
- Operadoras e planos de saúde;

Principais necessidades

Desde 2005 são realizadas, internamente, de forma sistematizada, pesquisas de satisfação dos pacientes de ambulatório e de enfermarias. Os resultados abordam o grau de satisfação e insatisfação dos pacientes, com relação a todos os aspectos do atendimento e são objetos de planos de melhoria contínua da Instituição.

Podemos resumir o resultado destas pesquisas de satisfação de pacientes:

- Atendimento assistencial de alta complexidade;
- Agilidade na prestação de serviços;
- Infraestrutura moderna e adequada;
- Resolubilidade do atendimento médico-hospitalar;
- Qualidade no atendimento.

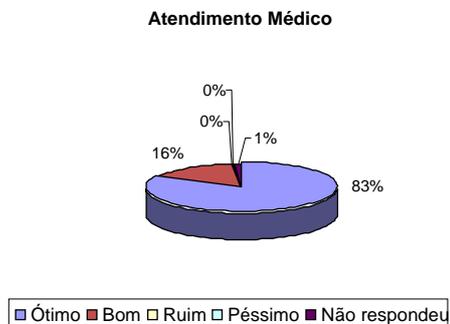
As expectativas dos alunos e de pesquisadores são expressas pelo Centro Interescolar, pela FMRP-USP e EERP-USP que necessitam de infraestrutura adequada (laboratórios, salas de aula, espaço para discussão de casos, etc.) para o desenvolvimento do ensino e pesquisa no ambiente hospitalar.

Os resultados da Pesquisa de Satisfação dos Usuários, em 2011, foram os seguintes:

Pesquisa dos Pacientes de Ambulatório



Pesquisa dos pacientes de Enfermaria



A) SEGMENTAÇÃO DO MERCADO E DEFINIÇÃO DOS CLIENTES - ALVO

Levando em consideração o trinômio que norteia as ações do HC, Assistência, Ensino e Pesquisa, segmentamos nossos clientes entre pacientes, alunos e pesquisadores. Quanto à assistência, o Hospital segmenta seu mercado em atendimento ao SUS, operadoras de saúde e pacientes particulares. Os pacientes são segmentados de acordo com a especialidade médica do atendimento e de sua procedência sendo que, no caso dos pacientes SUS, esta é a categorização para o acompanhamento da demanda por novas consultas ambulatoriais. Os pacientes, usuários do Sistema Único de Saúde, representam cerca de 95% dos atendimentos realizados. Clientes particulares e de planos de saúde representam em média 5% do atendimento.

Os clientes usuários do Sistema Único de Saúde são referenciados ao HCFMRP-USP a partir das Unidades Básicas de Saúde, por intermédio do Departamento Regional de Saúde de Ribeirão Preto – DRS XIII. Os critérios dos encaminhamentos e dos agendamentos das consultas para os novos pacientes são estabelecidos, de acordo com a complexidade do caso e do enquadramento aos protocolos de acessos. Estes protocolos estão disponibilizados na Internet. A partir da análise da série histórica, de atendimento foi pactuado com as DRS's cotas de vagas de consultas, sendo 75% para Ribeirão Preto, 3% para Barretos, 9% para Franca, 4,7% para Araraquara e 1,5% para São João da Bela Vista. Outras DRS's dispõem de 6,8% das vagas. As consultas são agendadas eletronicamente.

Quanto ao ensino, segmentamos em alunos de curso profissionalizante, (Centro Interescolar), cursos de graduação e de pós graduação, residência médica e multiprofissional e alunos dos cursos de aprimoramento.

Os pesquisadores são os docentes da FMRP-USP, atuantes nos cursos de Medicina, Fonoaudiologia, Nutrição, Fisioterapia, Terapia Ocupacional e Informática Biomédica, da EERP-USP, além de servidores do Hospital, da FAEPA e da FUNDHERP.

B) ACOLHENDO SUGESTÕES E IMPLEMENTANDO AÇÕES

As ações, abaixo elencadas, foram implementadas com o intuito de atender as necessidades e expectativas dos pacientes, apontadas tanto nas pesquisas de satisfação, quanto nas manifestações não formais.

Em 1971, o Serviço Social implantou um projeto junto à rede de ensino visando dar continuidade à programação escolar das crianças internadas na enfermaria de pediatria. A partir de 1994 foi viabilizado o projeto de criação da Classe Hospitalar junto à Secretaria Regional de Ensino de Ribeirão Preto, reconhecido pelo Ministério da Educação e Cultura – MEC.

Desde 1991, o Serviço Social do HC realiza contato com as famílias que vivenciam o processo de luto de pacientes oncopediátricos, com o objetivo de lhes dar suporte, no momento da perda. Atualmente esta atividade é desenvolvida pelo Grupo de Luto da Oncopediatria, formado por uma equipe multidisciplinar (Assistente Social, Nutricionista e Psicólogo do GACC - Grupo de Apoio à Criança com Câncer), com o objetivo de dar o suporte psicológico aos familiares.

Um fato importante, que já foi mencionado, de forma rápida, em parte do texto, mas que merece destaque, foi a instituição, a partir do ano '2000, do Sistema de Agendamento Eletrônico de Consultas, cujos resultados tem se mostrado bastante positivos, consistentes e transparentes para

comunicação entre o HC e o DRS. Esta prática humanizou o atendimento ao paciente, que não mais precisou enfrentar longas filas madrugadas afora, na tentativa de conseguir uma consulta médica.

A partir de então, todo paciente que chega ao Hospital, tem o atendimento previamente agendado, pelos municípios ou pelo DRS.

Também visando contribuir para a humanização da assistência à criança e o adolescente hospitalizado, em 2002 o HC criou o Projeto Biblioteca Viva em Hospitais (PBVH), através da mediação de leitura, voluntários, que participam previamente de um curso de capacitação, levam livros à beira do leito de crianças e adolescentes internados na unidade.

Em 2005, o Hospital das Clínicas empenhou esforços para otimizar a recepção e acolhimento dos pacientes ambulatoriais. Varias ações foram realizadas visando melhorar o processo de recepção do nosso paciente e auxiliá-lo durante o tempo em que permanece no hospital para seu atendimento, tais como: acesso ao ambulatório por meio de Unifila; agentes facilitadores para orientar os pacientes; restrição do número de acompanhantes por paciente; informatização da portaria, com intuito de acessar a agenda do paciente e somente permitir a entrada de pacientes agendados e quando o paciente apresentar alguma intercorrência ou queixa relacionada à doença ou, mesmo, dúvidas quanto ao tratamento e prognóstico da doença. Com isso, houve redução expressiva das filas dos balcões de atendimento e de enfermagem.

Com o objetivo de criar um vínculo entre o paciente e o ambiente cirúrgico, a equipe de enfermagem do Bloco Cirúrgico do HC implementou, em 2005, a Visita Pré-Cirúrgica. A partir da realização da visita da Equipe de Enfermagem são avaliadas as condições psicobiológicas do paciente, identificando o melhor meio para sua locomoção, além de informá-lo quanto aos procedimentos que serão adotados.

Em 2007, o HC criou o Projeto Paciente Cidadão, onde é feito um esclarecimento à população usuária, não residente em Ribeirão Preto, sobre os direitos preconizados pelo TFD - Tratamento Fora de Domicílio, conforme Portaria 55/99 do Ministério da Saúde, delegando aos municípios a responsabilidade com o transporte e alimentação de seus munícipes.

Desde 2008, o HC mantém uma rotina de fazer contato telefônico, no período pré-operatório, com pacientes que passarão por procedimentos cirúrgicos ambulatoriais, cujo objetivo é fornecer informações e orientar sobre os cuidados e procedimentos a que serão submetidos, auxiliando a reduzir a ansiedade na espera dos procedimentos.

Também com intenção de reduzir o fluxo de pessoas nos ambulatórios, foi disponibilizada a remarcação de consultas por e-mail, facilitando ao paciente a remarcação da sua consulta. Desde 2009, quando o paciente perde a consulta de retorno, o mesmo procura a Unidade Básica de Saúde mais próxima de seu domicílio e esta envia uma mensagem eletrônica (e-mail) para o Setor de Agendamento da GGA (remarcaretorno@hcrp.usp.br) e este faz a remarcação da consulta devolvendo ao município uma mensagem com a nova data.

Para os pacientes que, após o atendimento ambulatorial, necessitam com urgência de cópias de resultados de exames ou outros documentos do prontuário médico, o HC disponibiliza desde dezembro de 2010, esse serviço, por meio do Serviço de Comunicações.

O Programa de Reinserção Escolar foi implantado com o objetivo de preparar o corpo docente e colegas de escolas da criança com câncer para o processo de reinserção escolar. É um trabalho informativo sobre o câncer infantil na escola da criança no sentido de esclarecer aspectos da doença que não são conhecidos pela população em geral (não é contagioso, necessidades do uso de

máscara, eventuais dificuldades sensoriais e de locomoção etc.). Em 2011 realizou o trabalho informativo para 559 alunos/mês.

Seguindo o que preconiza a Organização Mundial de Saúde para a assistência familiar, o Hospital das Clínicas presta cuidados de saúde à pacientes em seu domicílio, visando promover, restaurar e manter o conforto, função e saúde das pessoas num nível máximo, podendo ser classificados nas categorias de preventivos, terapêuticos, reabilitadores, acompanhamento por longo tempo e cuidados paliativos. Para a realização de visitas domiciliares foram definidas a equipe de Geriatria e Gerontologia do Departamento de Clínica Médica, equipe multiprofissional (médicos, enfermeiros, nutricionistas e psicólogos) do programa de visita domiciliar de Diálise Peritoneal, e equipe multiprofissional da visita domiciliar do Hospital Dia de Psiquiatria.

C) DIVULGAÇÃO AOS CLIENTES E MERCADO

A divulgação dos serviços prestados pelo Hospital é realizada pela Internet, no site do Hospital e do Cidadão do Governo do Estado e meios de divulgação externos, como emissoras de televisão e de rádio, jornal impresso. Dentro do processo de disseminação de informações, a comunicação com os órgãos de imprensa é de responsabilidade da Assessoria de Imprensa. A divulgação transparente e ágil das informações contribui para a consolidação da credibilidade e da imagem pública institucional.

O Hospital das Clínicas da FMRP-USP tem grande visibilidade na imprensa regional. Cerca de 1400 matérias são veiculadas por ano na TV, sites e em jornais, sendo uma média de 8 por dia. Estes números garantem uma imagem institucional positiva do Hospital para a sociedade, por meio da verdade, da coerência e da transparência.

Internamente, o Hospital conta com o Informativo periódico de divulgação aos servidores do Hospital.

D) TRATAMENTO DAS RECLAMAÇÕES OU SUGESTÕES

O Governo do Estado, por meio da Lei 10.294, de 20 de abril 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 Hospital das Clínicas.

Tabela 23 – Ouvidoria

Ouvidoria	2007	2008	2009	2010	2011
<u>Campus</u>					
Reclamações	355	451	647	661	1.319
Expressão Livre	2	0	0	0	0
Denúncias	-	2	0	0	0
Sugestões	109	119	131	85	92
Elogios	377	298	175	194	151
Orientações/Solicitações	865	1.112	1.755	2.283	3.745
Subtotal	1.708	1.982	2.708	3.223	5.307
<u>Unidade de Emergência</u>					
Reclamações	111	150	210	251	172
Expressão Livre	8	6	1	0	0
Denúncias	0	1	2	2	1
Sugestões	15	29	35	20	33
Elogios	175	224	185	174	267
Orientações/Solicitações	214	209	237	132	194
Subtotal	523	619	670	579	667
Total	2.231	2.601	3.378	3.802	5.974

Obs: Em julho de 2011 houve um número elevado de reclamações devido "abaixo assinado" elaborado pelos pacientes sobre a greve dos médicos assistentes.

SOCIEDADE

Principais comunidades

O Hospital das Clínicas 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 Sócio-Ambientais no HCFMRP USP

Entre os impactos negativos que podem gerar conseqüências para a sociedade, citamos a geração de resíduos de serviços de saúde. O Hospital das Clínicas, 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. Este Serviço é responsável pela elaboração, atualização anual e cumprimento do Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviço de Saúde. Além disto, prima pelo correto atendimento ao preconizado nas legislações vigentes, referentes a resíduos e ao cuidado com o meio ambiente.

Desenvolve projetos que visam minimizar o impacto no meio em que está inserido, através de ações diferenciadas de cuidado ambiental, agindo de forma responsável na sociedade.

A conquista dos prêmios “Hospital Amigo do Meio Ambiente” nos anos de 2008, 2009 e 2011, comprova o objetivo do Hospital de apresentar um serviço diferenciado, não só na assistência à saúde, mas também na atenção com o ambiente natural. A inovação de possuir internamente uma central de triagem de resíduos recicláveis, cuja venda possibilita a obtenção de uma verba mensal, revertida para ações ambientais, demonstra que este Serviço pode ser auto-sustentável para fomentar estas atividades em toda a Instituição.

Com esses recursos angariados é possível a minimização de impactos causados pelas atividades inerentes a um hospital escola, como: reprocessamento do xilol usado nos laboratórios com posterior reutilização nos próprios laboratórios do HC; tratamento de todo o formol usado nos laboratórios deste HC, de forma a ser lançado na rede coletora de esgotos, de acordo com o previsto em legislação, sem causar danos ao meio ambiente.

Com o objetivo de replicar estas ações adotadas pelo HC, nas unidades que compõem o Complexo HC, está sendo disponibilizado o serviço de triagem na Central de Triagem de Resíduos Recicláveis do HC Campus, para que essas unidades encaminhem, para a reciclagem, os resíduos gerados, garantindo assim a correta destinação destes resíduos.

O Gerenciamento Ambiental buscou, em 2011, fomentar em suas atividades as ações de cuidado como o meio ambiente em todo o Hospital, promovendo eventos como o Dia da Árvore e campanhas de conscientização.

O Gerenciamento de Resíduos de Serviço de Saúde realizou diversas palestras e orientações aos diferentes geradores, procurando garantir a segregação correta e com isso, a destinação adequada de todos os resíduos gerados. Sendo assim, obtivemos um controle adequado,

atendendo a legislação vigente.

Os processos de reciclagem de resíduos mantém um crescimento cada vez maior, considerando a adesão das unidades e conscientização dos servidores quanto a nossa responsabilidade com o planeta.

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)
2007	774.000 kg	4.040 kg	106 kg e 47l	-	132.279 kg
2008	622.800 kg	4.655 kg	20 kg	-	166.302 kg
2009	701.280 kg	5.200 kg	293 kg	-	196.397 kg
2010	712.080 kg	5.000 kg	196 kg	-	201.575 kg
2011	576.720 kg	5.237 kg	189 kg	578.916 kg*	224.659 kg

* Dado de pesagem do resíduo comum (refugo) da Unidade Campus.

Passivos Ambientais

O passivo existente atualmente no HC é de pequena quantidade de produtos químicos que, no passado, não foram identificados e tambores com terra, brita e óleo BPF, que foram removidos da área de armazenamento de combustíveis. Estes resíduos estão sendo monitorados pelo órgão ambiental responsável e o HC está providenciando o tratamento específico, conforme determina a legislação.

INFORMAÇÕES E CONHECIMENTOS

A) IDENTIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES DE INFORMAÇÕES

Os sistemas de informação estão entre os principais recursos estratégicos utilizados por nossa organização. As decisões sobre quais ferramentas de Tecnologia da Informação (TI) devem ser adquiridas ou quais sistemas devem ser implementados são tomadas pela alta administração e pelo Conselho Gestor de TI, que utilizam como critérios, as prioridades do hospital estabelecidas no Planejamento Estratégico, como melhoria dos processos, humanização, custos, oportunidades, atendimento a legislação e etc.

O sistema integrado de informação, Sistemas HCRP, foi desenvolvido, a partir de 1999, pelo Centro de Informações e Análises do HCFMRP-USP. Vem recebendo melhorias incrementais e atualmente é composto de 60 subsistemas, compartilhados por cinco unidades (Campus, Unidade de Emergência, Centro Estadual de Referência à Saúde da Mulher - Mater, Hospital Estadual de Américo Brasiliense - HEAB e Hospital Estadual de Ribeirão Preto - HER) que chegam a totalizar 1.800 usuários conectados, simultaneamente.

Dentre os sistemas de informações mais utilizados, destacamos:

- Sistema de Apoio à Regulação Assistencial – módulo que regula a oferta e demanda de atendimentos entre Municípios, Departamento Regional de Saúde e HCFMRP-USP;
- Sistema de Apoio à Atenção Hospitalar – utilizado pelos profissionais de saúde para emitirem pedido e visualizarem resultados de exames e laudos, registrar observação e evolução clínica, visualizar imagens médicas, emitir atestados e receitas, agendar retornos;
- Sistema de Informação Laboratorial – responsável por controlar os pedidos, coleta e recepção de amostras, interfaceamento com equipamentos laboratoriais e disponibilização de resultados;
- Sistema de Comunicação e Arquivamento de Imagens (PACS) – responsável pelas imagens geradas integradas com as informações dos pacientes e disponíveis, possibilitando a visualização de qualquer computador dentro e fora do hospital através dos sistemas HCRP.
- Sistema de Gestão de Materiais – gerenciam os processos de emissão de requisição de materiais e serviços, programação e controle de estoque, processo licitatório, recebimento e dispensação de materiais aos usuários;
- Prescrição Eletrônica – permite aos médicos emitirem prescrições de medicamentos, hemoderivados, nutrições dietéticas, parenterais e cuidados; integra os médicos nas áreas de interface (farmácia, nutrição e dietética, agência transfusional), permite dispensação de materiais e medicamentos e controle de estoque; potencializa requisitos de segurança já que as áreas de interface fazem uso de leitores de código de barras para dispensarem seus produtos aos pacientes.
- Outros sistemas administrativos como: Sistema de Faturamento, Sistema de Controle de Patrimônio, Sistema de Controle de Manutenção de Equipamento, Sistema de Protocolo, entre outros.

Outros sistemas foram desenvolvidos por empresas terceirizadas e são gerenciados

pelo HCFMRP-USP, como Rubi (recursos humanos), ponto eletrônico e controle de acesso, dentre outros.

Sistemas existentes com dispêndio de manutenções periódicas, por categoria:

Gestão do Paciente	Gestão Clínica
Registro de pacientes Agendamento de consultas (SUS e Convênios) Atendimento Clínico (Ambulatório) Internação e controle de leitos Pronto atendimento 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 Prescrição Eletrônica II 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
Diagnóstico e Terapia	Gestão de Materiais
Exames laboratoriais Radiodiagnóstico Patologia Endoscopia Digestiva Cardiologia Mapas Broncofibroscopia Neurofisiologia Ginecologia e Obstetrícia Laudos Cardiologia PACS	Almoxarifado Compras Programação de Materiais Farmácia Gestão de Contratos Farmácia do Bloco Cirúrgico Patrimônio Consignado Cadastramento de Insumos
Gestão Financeira	Faturamento
Contas a pagar e receber Controle bancário Exportação para contabilidade Auxílios a Projetos de Pesquisa Empréstimo FAEPA	Convênios e Particulares Repasse médico Esterilização de materiais Faturamento Hospitalar SUS Faturamento Ambulatorial
Serviços de Apoio	Outros sistemas
Controle de Infecção Hospitalar (CCIH) Notificação de Infecção Hospitalar Ordem de Serviço Banco de Leite Banco de Olhos Controle de Vacinas Distribuição Unidade Respiratória Impressão de Resultados de Exames Relatório Médico Gerenciamento de Risco em Saúde e Segurança Do Paciente	Protocolos Biblioteca Agendamento de Salas Procedimentos Operacionais Recrutamento e Seleção Ouvidoria Controle de Acesso aos Sistemas Empréstimos FAEPA Ferramentas Contabilidade Residência Médica (seleção) Unidade de Pesquisa Clínica Site da Internet Revista Eletrônica da Qualidade

B) 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 HCFMRPUSP e suas unidades de cumprirem suas missões e/ou de gerar valores para seus mantenedores. Vários procedimentos relativos a 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, switches de comunicação e ar condicionado. Como forma de ampliar a contingência um terceiro servidor de banco de dados foi instalado e configurado para ficar em “stand-by”, ou seja, a espera de um comando para colocá-lo em funcionamento caso os equipamentos duplicados fiquem inoperantes. Ainda, os Data Centers são alimentados por diferentes barramentos de energia elétrica que se integram a dois grupos geradores que são acionados automaticamente caso haja interrupção no fornecimento.

As cópias de segurança são realizadas diariamente e as fitas resultantes desse processo são armazenadas em cofres à prova de fogo, processo este recentemente auditado por empresa independente.

C) OBTENÇÃO E MANUTENÇÃO DAS INFORMAÇÕES COMPARATIVAS

Conforme mencionado no capítulo Liderança, o HC utiliza, para comparação 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.

O SAHE disponibiliza um sistema *online*, onde são inseridas, mensalmente, as informações referentes à produção do HC. Periodicamente, são informados os resultados da atuação do Hospital em comparação com os demais hospitais universitários do Estado.

Trimestralmente, o Hospital das Clínicas envia, por e-mail, planilha padronizada pelo CQH, com informações financeiras, de recursos humanos, inclusive de treinamento, satisfação do usuário, infecção hospitalar além da produtividade. O CQH retorna as informações consolidadas com mediana de todos os hospitais participantes do programa, para efeito de comparação.

Todos os dados são arquivados no Grupo de Avaliação de Desempenho – GAD e são divulgados em reunião para a Administração.

D) COMPARTILHAMENTO E RETENÇÃO DE CONHECIMENTO

Devido ao elevado grau de informatização do HCFMRPUSP nossos dados, em grande parte, são obtidos e mantidos pelo uso de nossos sistemas de informação. A partir daí são transformados em informações e compartilhados por meio da emissão de relatórios.

Ainda, a partir da implantação da intranet foi possível aos nossos departamentos simplificarem as rotinas de envio de documentos, circulares e formulários, notificando aos funcionários os assuntos relevantes.

Além dos sistemas informatizados, o Hospital conta com um acervo histórico de informações desde sua criação, que é gerenciado pelo Grupo de Avaliação de Desempenho,

contemplando desde dados estatísticos, indicadores de desempenho, e demais informações referentes ao Hospital, com a elaboração de Relatórios Anuais de Atividades e Relatórios de Gestão. Estas informações são encaminhadas para todas as unidades do Hospital e outros órgãos dos governos estadual e municipal. Também estão disponíveis na internet e fisicamente, no GAD.

Para se comunicar internamente com seus públicos, a assessoria de imprensa do Hospital das Clínicas conta com um periódico mensal, o Jornal do HC, a intranet, o correio eletrônico e o painel eletrônico de avisos e murais institucionais.

O Hospital propicia, também, aos seus servidores, a participação em congressos para apresentação dos projetos desenvolvidos, estimulando a criatividade e o envolvimento de todos. Além disso, também financia o registro de patentes de novos produtos, tangíveis ou não.

Com a finalidade de aprimorar, cada vez mais, as boas práticas de gestão em saúde, o Hospital lançou, em 2009, a Revista Qualidade HC, por iniciativa e coordenação da Assessoria Técnica, com 69 artigos publicados, que tiveram como tema central “O que a sua unidade tem feito ou pode fazer para a melhoria da qualidade no HCRP”. A Revista Qualidade HC tem o intuito de registrar, elaborar, um acervo de boas práticas em gestão hospitalar e divulgar as ações implementadas pelos profissionais que atuam no Hospital e seus resultados para o aperfeiçoamento da atenção hospitalar.

Em 2011, a segunda edição da Revista teve como tema a **melhoria contínua**, com 37 artigos publicados. A fim de se tornar exemplo de melhoramento contínuo, a própria Revista Qualidade HC passou por este procedimento. O processo de gestão editorial foi completamente informatizado desde a submissão de artigos, análise pelo corpo editorial até a publicação dos artigos aprovados. Esta segunda edição está em formato eletrônico, com acesso livre o site do HCFMRP-USP, reforçando o compromisso do Hospital com o meio ambiente e facilitando a divulgação deste importante meio de comunicação entre o HC e a sociedade.

PESSOAS

A) FORÇA DE TRABALHO

A equipe de trabalho em 2011 foi composta por 4.506 servidores contratados por processo seletivo para o HCFMRP-USP, 1.132 servidores contratados pela FAEPA, totalizando em 5.632 servidores. Esta força de trabalho é representada por 7% de nível básico, 34% de nível médio e 59% de nível Universitário. Os cargos em confiança (diretores, assistentes, chefes e encarregados) representam 9,5%. Quanto às categorias profissionais, o quadro de pessoal é composto por 39% da equipe de enfermagem, 12% por médicos, 10% por técnicos, 18% por pessoal administrativo e 21% equipe operacional.

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. A partir dos resultados dessa 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.

A necessidade de capacitação e desenvolvimento 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. Além disso, o Hospital capacita seus servidores quanto aos aspectos regulamentares de segurança e medicina do trabalho, como exemplo nas disposições da NR-32 que, em 2011, foram computadas, em média, 2 horas de treinamento, por funcionário.

Principais atividades executadas por membros da força de trabalho que não sejam empregados

As atividades executadas por membros da força de trabalho que não são empregados são aquelas executadas pelos serviços terceirizados, tais como: limpeza hospitalar, lavagem de roupa, vigilância, serviço de manutenção de elevadores, serviço de manutenção de equipamentos médico-hospitalares.

B) ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Pesquisa de Clima Organizacional

A pesquisa de clima organizacional do HC foi realizada em outubro de 2010, por meio eletrônico, com o objetivo de captar a percepção dos colaboradores quanto ao ambiente de trabalho, relações interpessoais, liderança, trabalho em equipe, ergonomia, treinamento e desenvolvimento. Em 2011 foi traçado um cronograma com ações através do levantamento das necessidades dos servidores respondentes:

- Curso para operadores de empilhadeiras para os servidores da Farmácia.
- Fórum Gestão de Pessoas.
- Reformulação do Manual dos Servidores.

Fórum Gestão de Pessoas

O evento foi promovido com a finalidade de demonstrar aos colaboradores as melhores práticas e ferramentas de Gestão de Pessoas. Este Fórum foi idealizado a partir das necessidades levantadas na Pesquisa de Clima Organizacional, na categoria Aprendizado e Desenvolvimento profissional. Contou com a participação de 161 servidores.

Espaço Digital

O Espaço digital tem como objetivo principal a inclusão digital dos servidores no mundo da informática. Além de proporcionar momentos de lazer, alguns profissionais utilizam o local para pesquisas na Internet para elaboração de trabalhos acadêmicos. Cerca de 960 servidores/mês utilizaram o espaço digital, no período.

Curso de Extensão em Gestão da Unidade de Emergência

Em abril, 26 servidores que trabalham na Unidade de Emergência concluíram curso de capacitação, especialização e aprimoramento para a gestão em serviços de urgências, contribuindo para a qualificação das ações assistenciais. Durante o curso os profissionais receberam o conhecimento sobre as práticas de gestão de serviços de urgências e também foram abordados temas essenciais ao desempenho da função.

Encontra-se em andamento novo curso de capacitação em serviços de urgências com a participação de 15 profissionais.

Programa de Atendimento Médico aos Servidores – PAES

O PAES tem o objetivo de oferecer um atendimento mais rápido e humanitário ao colaborador. Conta com médicos residentes de último ano para prestar atendimento especializado. Em 2011 o Programa realizou 4.408 consultas médicas para servidores.

Capacitação sobre a NR 32

Buscando a melhoria contínua e com a preocupação com a segurança e saúde dos profissionais, foi elaborada uma agenda de atividades destinadas à capacitação e compreensão dos principais temas da NR32, no decorrer de 2011, com os temas: Riscos Biológicos com 3.123 funcionários treinados; Riscos Físicos com 2.839 funcionários treinados; Manejo de Resíduos com 2.405 funcionários treinados e Riscos Químicos com aproximadamente 2.500 funcionários treinados.

Curso de Combate a Incêndio

Como acontece anualmente, o Serviço Especializado de Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho – SESMT realizou treinamento aos servidores com aulas teóricas e práticas dos cursos de combate a incêndio.

Ações de Humanização aos colaboradores

Várias ações foram desenvolvidas/mantidas no decorrer de 2011, como incentivo, motivação e visando aumentar a auto-estima e a valorização dos funcionários. Podemos citar:

- Ginástica Laboral
- Laborterapia a Servidores
- Exposição de Arte
- Festa Junina no HC
- Exposição de Fotografia
- Dia do Funcionário Público

Cursos de Formação e Desenvolvimento Profissional

Com o objetivo de aprimoramento do pessoal e conseqüente melhoria no desempenho das atividades, o HCFMRP-USP através de suas unidades, promoveu e/ou coordenou cursos, jornadas, simpósios, congressos, programas de reciclagem e Campanhas Educativas e Preventivas.

Atividades de Treinamento	1º Trim.	2º Trim.	3 Trim.	4º Trim.	Total
Quantidade	95	91	152	183	521
Nº Participantes	1.828	4.171	7.511	1.771	15.281

Para avaliar o desenvolvimento profissional desenvolveu os indicadores de Registro de Horas Homem/Treinamento, cuja meta é uma hora/homem/treinamento por mês, ou seja, três horas/homem/treinamento por trimestre.

Especificação	1º Trim.	2º Trim.	3 Trim.	4º Trim.	Total
Hora/homem/treinamento	2:34	8:30	6:22	3:56	5:20

Distribuição de Cestas de Natal

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

Auxílio Creche – Centro de Convivência Infantil

O Centro de Convivência Infantil – CCI tem como objetivo atender, assistir e orientar os filhos das servidoras sob os aspectos biopsicosocial até a idade de 6 anos e 11 meses, durante seu expediente de trabalho. As crianças são atendidas em unidades próprias até completar 3 anos. Após, são encaminhadas a estabelecimentos particulares conveniados.

Tabela 25 – Centro de Convivência Infantil

Crianças atendidas	2007	2008	2009	2010	2011
Centro de Convivência Infantil	175	170	193	190	159
Outras Escolas conveniadas	326	349	341	353	292
Total	501	519	534	543	451

Semana da Enfermagem no Hospital das Clínicas

O evento é realizado, anualmente, no mês de maio, direcionado aos profissionais da saúde, enfermeiros, técnicos e auxiliares de enfermagem do Hospital. É uma comemoração de toda a classe da enfermagem, com o objetivo de promover, estimular e valorizar o papel do profissional de enfermagem, resgatando seus valores, pois representam atualmente uma média de 40% da força do trabalho dentro do Hospital.

Semana de Alerta Sobre o Uso Abusivo de Álcool entre Trabalhadores

Realizada em novembro no Hospital das Clínicas a Semana de Alerta sobre o Uso de Álcool entre Trabalhadores seguindo uma das diretrizes da Política Nacional sobre Álcool que estabelece o desenvolvimento de iniciativas de prevenção ao uso prejudicial de bebidas alcoólicas nos ambientes de trabalho. Foram distribuídos panfletos de orientações demonstrando as estatísticas e os prejuízos ao trabalhador, além de recomendações ao trabalhador, empregador e profissionais de saúde, e também exposição de pôsteres no saguão principal do Hospital.

PROCESSOS

PROCESSOS PRINCIPAIS DO NEGÓCIO E PROCESSOS DE APOIO

Os desenvolvimentos dos processos principais e de apoio constituem ações de específicas áreas que estão interrelacionadas e cujo resultado final é o produto ou serviço prestado ao cliente.

A) CONTROLE DOS PROCESSOS

Os processos são monitorados, com reuniões específicas das diretorias dos Serviços e das Divisões, que ocorrem conforme calendários estabelecidos pelas próprias áreas. O Programa Gestão à Vista oferece a ferramenta necessária para que as áreas procedam ao controle dos indicadores e estabeleçam suas metas. Não obstante o controle periódico setorial, anualmente as áreas apresentam relatório à Administração com uma discussão do desempenho do período, bem como uma visão das não conformidades detectadas e das ações tomadas. Também são realizadas reuniões de análise crítica dos indicadores das especialidades, com os Departamentos Clínicos da FMRP-USP, anualmente.

No que diz respeito a gestão contábil e financeira, o HCFMRPUSP está sujeito à Lei 4.320/64, que estatui normas gerais de direito financeiro para elaboração e controle dos orçamentos e balanços da União, dos Estados, dos Municípios e do Distrito Federal, tendo portanto suas contas auditadas pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo. Até então, todas as contas do HCFMRP-USP foram aprovadas.

B) ANÁLISE E MELHORIA DOS PROCESSOS

A análise dos processos, bem como a avaliação de instituição de novas práticas, ocorre das seguintes maneiras:

- Avaliação de novas tecnologias em saúde;
- Demandas apresentadas pelos Departamentos Clínicos da FMRP-USP;
- Reuniões das análises críticas;
- Autoavaliação dos Subcomitês da Qualidade;
- Auditoria externa;
- Benchmarking
- Análise dos indicadores de desempenho;
- Resultados das pesquisas de satisfação dos pacientes;
- Ouvidoria;
- Atuação sistematizada das comissões;
- Gerenciamento de riscos;

Principais melhorias instituídas:

- Implantação do Banco de Tecidos;
- Implantação da Unidade Vascular;
- Implantação da enfermaria de oncologia;

- Implantação do Núcleo de Avaliação de Tecnologia em Saúde – NATS;
- Criação da Comissão de Farmácia e Terapêutica;
- Padronização e informatização dos PO's;
- Instituição da Rede Universitária de Telemedicina (RUTE) e Universidade

Aberta do SUS (UNA-SUS);

- Monitorização eletrônica de temperatura dos equipamentos dos laboratórios;
- Implantação da Gerência de Projetos;
- Implantação do Sistema da Garantia da Qualidade da Farmácia;
- Implantação do Sistema de Qualidade nos Laboratórios de Análises Clínicas;
- Criação do Gerenciamento da Qualidade;
- Lançamento da Revista da Qualidade;
- Adequação do Centro de Endoscopia;
- Inauguração do Centro de Reabilitação – CER;
- Implantação da Divisão de Oncologia;
- Descentralização da Coleta de Material de Exame Laboratorial.

Após a verificação, são identificados os novos processos e seus requisitos. São definidas as equipes de trabalho para sua implantação e acompanhamento.

PROCESSOS DE RELACIONAMENTO COM OS FORNECEDORES

Gestão de Materiais

Administração de Materiais é parte fundamental de qualquer organização que produza bens ou serviços de valor econômico. A necessidade de comprar cada vez melhor, bem como a necessidade de estocar em níveis adequados, constitui condição essencial à garantia de manutenção da sobrevivência da empresa. Requer planejamento, organização e controle do fluxo de materiais desde o pedido do cliente, através de estágios de aquisição de matéria prima, produção até a distribuição dos bens para os clientes.

A velocidade em cada uma dessas atividades é a chave para o sucesso da cadeia de suprimento, que, quando bem gerenciada, melhora o fluxo eficiente de suprimento, e quando integrada aos seus fornecedores, possibilita agregação de valor, gerando redução de custo e tempo, qualidade, confiabilidade e o nível do serviço.

Neste sentido, uma integração eficaz cria diversos valores, que melhoram significativamente as organizações, tornando-as competitiva no mercado.

No caso de um hospital não é diferente, os produtos precisam estar no local certo, na hora certa, no momento adequado e com menor custo, pois clientes desse tipo de segmento, não podem esperar.

No Hospital das Clínicas, o fluxo operacional da cadeia produtiva foi otimizado através de um sistema eletrônico que, além de viabilizar as informações imediatas, agilizou o acompanhamento do processo de suprimento, desde:

- a necessidade de compra gerada pelo pedido de compra para reposição do estoque mínimo, no almoxarifado central;

- o recebimento do produto através do sistema de leitura de código de barra, bem como a aferição do mesmo;
- a solicitação do usuário da quantidade necessária, de acordo com a programação anual;
- e finalmente, a entrega dos produtos aos usuários, também por dispensação pelo sistema de “código de barra”, atualmente facilitando a operação.

Encontram-se em andamento estudos que possibilitem a rastreabilidade do item, com as informações do “prazo de validade”, “lote”, e outros dados importantes e necessários para gerenciamento do controle do estoque.

Principais fornecedores que compõem a cadeia de suprimentos da organização

São cadastrados 10.500 fornecedores de bens e serviços. Dentre os itens adquiridos, no ano de 2011, destacaram-se os seguintes produtos, por ordem representativa de valores de maior consumo financeiro: medicamentos (R\$31.978.791,86), órteses, próteses e materiais especiais consignados (R\$ 16.179.018,63), Produtos e Acessórios (R\$ 15.809.423,36) Locação/Comodato de equipamentos (R\$ 15.229.798,87), Gêneros Alimentícios (R\$ 5.943.169,68) Químicos (R\$ 4.904.066,07), Materiais de limpeza (R\$5.008.396,21), Conservação e Reparo (R\$ 3.652.757,56).

Eventuais particularidades e limitações

Para o fornecimento de bens e serviços para o Hospital das Clínicas, as empresas necessitam estar devidamente cadastrados de acordo com a Lei 8666/93 e regulamentação estabelecida pelo Sistema de Cadastro Unificado do Estado de São Paulo (CAUFESP).

Avaliação dos fornecedores

O HC avalia seus fornecedores mediante indicadores que demonstram a capacidade em prover insumos e serviços dentro dos requisitos exigidos no processo de Qualidade. Foi desenvolvido um sistema de avaliação das entregas efetuadas, onde os fornecedores são classificados como Bom, Satisfatório e Crítico.

Anualmente, no início de cada exercício, é encaminhado ao fornecedor o relatório com seu desempenho para que ele tome conhecimento de seu desempenho e de eventuais intercorrências registradas. É realizada uma análise das causas de não conformidades para a implementação de ações de melhoria e o fortalecimento de parceria com os fornecedores, e assim garantir a qualidade da Assistência, do Ensino e da Pesquisa.

Desde o ano de 2009, o Hospital, através do Departamento de Apoio Administrativo, Divisão de Material, Divisão de Assistência Farmacêutica e de outras unidades de interface, realiza, a cada dois anos, o evento “Encontro de Fornecedores”, com o objetivo de fortalecer o relacionamento, para a melhoria contínua do processo de suprimento. As principais necessidades e expectativas dos fornecedores são que seus produtos e serviços sejam qualificados e atendam, integralmente, as necessidades da Instituição.

Gestão da Qualidade

Embora o HCFMRP-USP sempre tenha se pautado pela manutenção da boa qualidade, nos últimos anos, as ações têm sido mais convergentes para o controle e melhoria dos serviços prestados.

O ponto de partida pela busca da qualidade e excelência no HCFMRP-USP foi em 1992 quando a Assessoria Técnica traçou um modelo de PCQT – Programa de Controle de Qualidade Total no âmbito do Hospital. Em 1995, sob a coordenação da Assessoria Técnica e em parceria com a FEARP-USP, a Divisão de Material foi a área escolhida para desenvolvimento do módulo avaliativo e planejamento de processos de melhoria.

Em 1998, o Centro Regional de Hemoterapia do HC implantou um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) com vistas a melhorar os processos de gestão. Este sistema foi baseado na norma ISO 9000 e em 1999 o Hemocentro recebeu seu primeiro certificado. Em seguida, o Centro Regional de Hemoterapia escolheu um sistema que fosse específico da área de hemoterapia, tendo optado pelo programa de acreditação da AABB – American Association of Blood Banks. Esta acreditação concretizou-se em 2003. Assim, o Hemocentro de Ribeirão Preto tornou-se o único hemocentro público do país a possuir a certificação na norma ISO e Acreditação pela AABB. Estas certificações estão mantidas, sendo que a versão da norma certificada é a ISO 9001:2008.

A Portaria nº 196/2001 do Superintendente do HC instituiu o Centro Integrado da Qualidade, bem como criou os Serviços de Gerenciamento da Qualidade, Gerenciamento Ambiental e Gerenciamento de Risco.

Ainda, em 2002 o Hospital das Clínicas adere a metodologia de qualidade de acordo com os padrões estabelecidos pela Organização Nacional de Acreditação – ONA. O Laboratório Central de Patologia Clínica do HC obteve, no mesmo ano, o certificado ISO 9002/94.

Em 2007, o Hospital adere formalmente ao Programa de Compromisso com a Qualidade Hospitalar – CQH. Este processo ocorreu de forma sistemática, estimulando a participação e auto-avaliação dos serviços e incentivando a mudança de atitude e de comportamentos com vistas à melhoria contínua. Em 2010, o HCFMRP-USP obteve o Selo da Qualidade CQH, que veio reforçar o engajamento de todos os profissionais nas práticas de qualidade já adotadas e nos valores institucionais.

Em 2011, dando continuidade na busca da melhoria contínua, realizou a primeira revisão dos 3.059 Procedimentos Operacionais disponíveis no sistema informatizado HCFMRP.

Auto-avaliação das Unidades na busca da melhoria contínua

Com a finalidade de avaliar o cumprimento das questões do roteiro de visitas e apontar os pontos fortes, em novembro, o Gerenciamento da Qualidade definiu 4 grupos de visitantes, seguindo a metodologia utilizada pelo CQH, formados com as seguintes classes profissionais: médica, enfermagem, farmácia e administração.

A avaliação foi feita concomitante nas Unidades Campus e Unidade de Emergência com oportunidades de melhoria nas áreas, e a partir dos resultados obtidos, tomar as medidas corretivas para as não conformidades encontradas, preparando assim essas unidades para a visita

de Recertificação do CQH que ocorreu em fevereiro de 2012.

Sistema de Gestão da Qualidade nos Laboratórios

Um grande avanço para a garantia da qualidade nos laboratórios de análises clínicas foi a implantação de um sistema de monitoramento eletrônico das temperaturas de equipamentos que armazenam amostras biológicas. O sistema garante o monitoramento 24 horas e caso o equipamento sofra algum tipo de intercorrência, um alarme é acionado e é possível uma ação imediata, evitando perdas de amostras e reagentes.

Outros projetos estão em andamento: Informatização da Sala de Coleta, que vai garantir a rastreabilidade das amostras do momento da coleta até a emissão do laudo;

Também está sendo estudada a implantação de uma agenda para coleta de amostras biológicas, que vai agilizar o atendimento do paciente, reduzindo o tempo de espera do mesmo.

A restrição de exames também foi um assunto muito trabalhado em 2011, com a adoção de novos critérios para redução de solicitações de exames e o envolvimento de um maior número de laboratórios neste objetivo. Novas diretrizes estão sendo estudadas para 2012.

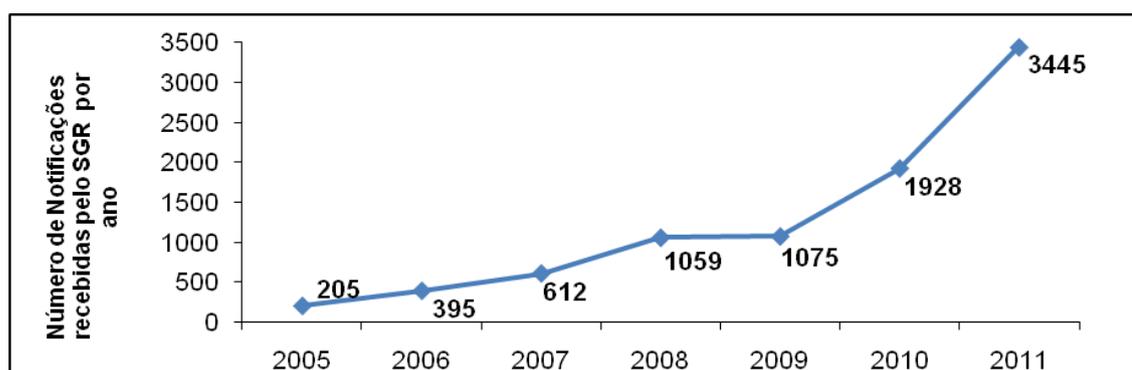
Gerenciamento de Riscos

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, ligado a Agência Nacional de Vigilância Sanitária – ANVISA, com as seguintes vigilâncias:

- **Tecnovigilância:** conjunto de ações visando a segurança sanitária de produtos para a saúde;
- **Hemovigilância:** avaliação dos efeitos indesejáveis da utilização de hemocomponentes.
- **Farmacovigilância:** detecção e prevenção dos efeitos adversos relacionados a medicamentos.
- **Saneantes:** monitoramento da qualidade das preparações destinadas a higienização e desinfecção.

Para facilitar e agilizar as notificações dos eventos adversos ao SGR foi implantado em 2011, o Sistema de Notificação Eletrônica, que proporcionou mais qualidade nas notificações e difundiu a cultura de notificações entre os colaboradores, garantindo o sigilo do notificador.

Apresentamos abaixo, a série histórica do número de notificações recebidas pelo SGR.



Além do Modulo I do Sistema Informatizado de Gerenciamento de Riscos e Segurança do Paciente, está previsto a ampliação de mais três módulos para auxiliarem nas investigações e análises entre as áreas envolvidas, na elaboração de indicadores e na busca ativa de possíveis eventos adversos associados aos produtos (medicamentos, produtos para saúde, sangue e saneantes) e associados aos processos assistenciais (queda, erro de medicação, lesões de pele, flebite, tromboembolismo venoso entre outros).

O credenciamento na Rede Sentinela, ocorrido neste ano, nas categorias participantes, colaborador, centro de cooperação e centro de referência traz novos desafios ao SGR para manter a equipe reforçada, com técnicos em número suficiente para atender ao número exponencial de notificações.

GESTÃO DE EQUIPAMENTOS

O Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto possui um vasto parque tecnológico instalado em uma área de, aproximadamente, 100.000 m². Todo esse complexo tecnológico, estimado, em torno de, US\$ 45 milhões de dólares, 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 o grupo responsável pela gestão de equipamentos, que aplica normas técnicas e os mais modernos conceitos de Engenharia Clínica para os equipamentos médicos, e demais equipamentos do Hospital.

Outra importante atividade do CEC, juntamente com a equipe da Divisão de Engenharia é referente à participação na discussão das prioridades da aquisição de equipamentos e obras e, onde são apresentadas alternativas baseadas tecnicamente na realidade atual do parque de equipamentos e do estado das instalações físicas, que são enviadas para a Administração do Hospital para definição das prioridades e conseqüente aplicação dos recursos financeiros previstos no seu orçamento.

Infraestrutura

A Divisão de Engenharia conta com uma equipe técnica de engenheiros e arquitetos além de toda retaguarda de profissionais da manutenção, que prestam serviços de melhoria contínua para o andamento do Hospital. O Hospital das Clínicas possui equipamentos de ultima geração, os quais exigem uma infraestrutura qualificada, ou seja, fornecimento de energia elétrica, sistemas de climatização, rede de gases medicinais, água tratada, entre outras utilidades, de forma controlada e com qualidade. Dentro deste contexto, o grupo de engenheiros, arquitetos e tecnólogos estão trabalhando de forma harmônica, buscando novas soluções e alternativas para o melhor desempenho dos equipamentos, com segurança e conforto para os pacientes.

Devido as características do Hospital, cuja inauguração ocorreu há 33 anos, exige da Divisão de Engenharia um acompanhamento incansável da manutenção das instalações físicas,

sistema viário interno, sistemas de distribuição de gases medicinais, água fria, vapor, rede de água gelada, energia elétrica, de equipamentos e do mobiliário em geral.

Para o acompanhamento das Ordens de Serviços solicitadas e encaminhadas, anualmente, tanto para manutenção de equipamentos como para serviços de infraestrutura, a resolatividade é de, aproximadamente, 90% (noventa por cento) das mais de 35.000 solicitações de reparos anualmente encaminhadas, entre equipamentos e serviços de infraestrutura. A despesa com a realização desses serviços, no ano de 2011 foi de, aproximadamente, R\$ 4.000.000,00, considerando aqueles que foram executados pelos funcionários (70%) e os que foram terceirizados (30%).

A gestão dos contratos de manutenção para os serviços de alta complexidade e de exclusividade dos fabricantes, tanto para os equipamentos médicos quanto para os de infraestrutura. Representa uma despesa, da ordem, de R\$ 3.600.000,00/ano.

PROCESSOS ECONÔMICO-FINANCEIROS

Na perspectiva financeira, a preocupação maior dos gestores do Hospital das Clínicas 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 faturamento com o convênio SUS. Os aspectos que causam impacto nessa sustentabilidade são acompanhados, através de indicadores e analisados em reuniões de acompanhamento.

Tabela 26 – Fontes de Recursos do HCFMRP-USP

Fontes	2007	2008	2009	2010	2011
Tesouro do Estado	194.997.268	214.592.495	239.566.273 ⁽¹⁾	251.488.540 ⁽²⁾	279.545.959 ⁽³⁾
Recurso Federal (FINEP – RNM)	-	1.347.723	724.710	-	873.423
Faturamento SUS	95.000.000	104.266.061	119.757.367 ⁽¹⁾	126.700.000 ⁽²⁾	141.625.532 ⁽³⁾
SES – Termo Aditivo*	-	41.635.557	21.502.804	7.900.000	9.000.000
FAEPA – Clínica Civil/Convênios	7.000.000	9.869.956	14.373.469	16.500.000	19.000.000
Total	296.997.268	371.711.792	395.924.623	402.588.540	450.044.914

⁽¹⁾ Da receita total do SUS de R\$ 119.757.367,00, foi retido pela Secretaria de Estado da Saúde – SES para o Programa de Prêmio Incentivo dos servidores do HCRP o montante de R\$ 49.634.998,00 que foram incorporados do Orçamento do HCFMRP-USP.

⁽²⁾ Da receita total do SUS de R\$ 126.700,00, foi retido pela Secretaria de Estado da Saúde – SES para o Programa de Prêmio Incentivo dos Servidores do HCRP o montante de R\$ 52.893.400,00 que foram incorporados do Orçamento do HCFMRP-USP.

⁽³⁾ Da receita total do SUS de R\$ 141.625.532,00, foi retido pela Secretaria de Estado da Saúde – SES para o Programa de Prêmio Incentivo dos Servidores do HCRP o montante de R\$ 54.701.813,00 que foram incorporados do Orçamento do HCFMRP-USP.

Aplicação de Recursos

A realização de obras e a aquisição de equipamentos foram mantidas no ano de 2011, conforme prioridade estabelecida pela Administração, dentro do esforço contínuo para melhorar o padrão dos serviços prestados.

Equipamentos

Foram investidos para aquisição de equipamentos, aproximadamente, R\$ 7.864.591,00 (Sete milhões, oitocentos e sessenta e quatro mil, quinhentos e noventa e um reais) como forma de atualizar e incorporar novas tecnologias necessárias à prestação da assistência a saúde, aos pacientes da área de abrangência do HCRP.

Tabela 27 – Execução Orçamentária com Equipamentos

Unidades	2007	2008	2009	2010	2011
Tesouro*	3.500.000	2.215.072	2.530.549	2.500.000	6.437.838
FAEPA	3.314.000	4.185.954	1.581.633	2.500.000	1.426.753
Secretaria da Saúde – T.A**	400.000	6.700.000	614.720 ⁽¹⁾	300.000 ⁽²⁾	-
Total	7.214.000	13.101.026	4.726.902	5.300.000	7.864.591

⁽¹⁾ Recursos Financeiros no montante de R\$ 614.720,00 em 2009, junto à Secretaria da Saúde para aquisição de equipamentos p/ áreas de Neurologia/Unid.Coronariana da U.E(T.A nº.22/09 – R\$ 419.720,00) e Centro de Reabilitação – Ofic. Ortopédica (T.A nº. 23/09 – R\$ 195.000,00).

⁽²⁾ Recursos Financeiros destinados para o Centro de Reabilitação.

Tabela 28 - Relação dos Principais Equipamentos adquiridos ou em fase de licitação

Aparelho De Contrapulsção
Aparelho De Ultrassonografia
Aparelho P/ Determinação Do Tempo De Coagulação Em Sangue Total
Bisturi Elétrico
Bomba a Vácuo-Aspirador C/ Alta Potência de Aspiração
Bomba de Aquecimento/Infusão Rápida de Fluídos (Aquecedor Fluídos Hight Flow)
Caldeira Flamotubular
Carro P/ Transporte De Alimentos
Catraca Tipo Balcão-Mista
Conjunto de Equipamento P/ Videocirurgia
Conjunto De Pistola Pressurizada Mod. Pt1010 P/ Rinsagem
Ecocardiógrafo - Sistema De Ultrassom
Envasadora De Produtos Semi-Sólidos
Equipamento (Máquina) P/ Pintura Arflux T-7
Equipamento De Emissão Otoacústica
Equipamento de Raio-X Móvel
Equipamento de Ultrassonografia
Equipamento Gerador De Ozônio
Equipamentos de Informática diversos
Espectrofotômetro Digital Uv
Fibrocópio Flexível
Fonte De Luz De Xenônio
Máquina De Fabricar Gelo Em Escamas, 110 Ou 220v Caixa P/ Depósito Do Gelo
Máquina Seladora Embalagem Papel Grau Cirúrgico
Mobiliários Diversos
Monitor Multiparamétrico
Monitor Multiparamétrico De Pressão Arterial, C/ Pressão Não Invasiva
Nasofibrocópio Flexível
Perfurador Cirúrgico
Pulseira código de barras
Rack 44u X 700x800 C/ Guias Especiais
Refrigerador De Vacinas

Retinógrafo Topcon
 Serra Autópsia
 Serra de Gesso
 Sistema Estereotaxico
 Switch 24 Portas 100/1000 Sfp
 Termodesinfectora
 Triturador Resíduos Alimentares Uso Industrial, Aprox. 1000 Refeições P/Período
 Veículo
 Ventilador (Respirador) de Transporte
 Ventilador Pulmonar Microprocessado
 Vídeo Colonoscópio

Também foi adquirido neste exercício, um equipamento SPECT CT com recursos provenientes do PROINFA-FINEP e incorporado na Fonte 5 do Orçamento do Estado de São Paulo.

Obras

A realização de obras/serviços foi mantida no ano 2011, conforme prioridades estabelecidas pela Administração, sendo investidos aproximadamente, R\$ 4.497.958,00 (quatro milhões, quatrocentos e noventa e sete mil, novecentos e cinqüenta e oito reais).

O Contrato para término do prédio do HC Criança, iniciado em 2010, foi rescindido por problemas com a empresa, que não atendia os prazos estabelecidos. Do total contratado (R\$19.690.569,37), foram faturados R\$1.066.117,91 (R\$651.883,50 em 2010) + (R\$414.234,41 em 2011). Previsão para reabertura de licitação, somente em 2012.

Tabela 29 – Execução Orçamentária com Obras

Unidades	2007	2008	2009	2010	2011
Tesouro	1.500.000	1.132.615	2.288.212	1.765.707	3.529.635
FAEPA	3.400.006	2.818.937	1.928.620	1.670.000	968.323
Secretaria da Saúde	-	3.900.000	-	-	-
Total	4.900.006	7.851.552	4.216.832	3.435.707	4.497.958

Tabela 30 - Relação das Principais Reformas / Obras / Serviços em desenvolvimento e/ou executadas-2011

- Reforma do sistema de iluminação externa, nas dependências do Hospital.
- Reforma da área da Cardiologia, no 2º pavimento, incluindo reforma completa de banheiros, diversas salas de exames, de docentes, sala de aula, substituição/instalação de equipamentos de ar condicionado, ampliação da rede de lógica.
- Melhoria da entrada do Ambulatório: com implantação de trafic calming, adequação do ponto de táxi, ondulações horizontais e recuperação asfáltica.
- Reforma do sistema de climatização do CTI neonatal, Área de Isolamento, no 7º pavimento.
- Reforma/Melhoria do sistema de climatização de cinco salas cirúrgicas, no Centro Cirúrgico.
- Construção de novo estacionamento, com implantação de galerias de águas pluviais, construção de guarita, instalações elétricas para iluminação, construção da cerca tipo alambrado, pavimentação e sinalização.

- Reforma do sistema viário na entrada principal do Hospital, aproveitando a rotatória existente de acesso ao “Campus” no novo traçado viário, e construção de um estacionamento. Serviços incluem iluminação, pavimentação, e sinalização.
- Reforma da área de Genética Médica, na Utilidade 9 do 2º pavimento, no prédio dos Ambulatórios.
- Reforma do Laboratório Central de Patologia Clínica localizado no 2º pavimento.
- Construção de área de Apoio a Pacientes, junto a Guarita IV (área de banheiros/lanchonete) Reforma/Adaptação de Sala, no 2º pavimento, área da Medicina Nuclear, para instalação do equipamento SPECT.
- Construção da Casa de Caldeiras (para abrigar duas novas caldeiras, já adquiridas, em fase de construção), mais a estrutura de apoio da tubulação de vapor/água fria, desde a nova Casa de Caldeiras até a Estação Redutora na Central de Material.
- Reforma com adaptações e melhorias, no Laboratório de GO, no 1º pavimento.
- Reforma de duas casas incorporadas ao terreno da Unidade de Emergência. Uma, para instalação dos serviços de almoxarifado e outra para implantação da Farmácia de Alto Custo que será transferido do Ambulatório do Campus para próximo à Unidade de Emergência.
- Fabricação, montagem e instalação dos móveis para o 2º pavimento do Prédio “B” .
- Reforma 2º andar prédio “B” da Unidade de Emergência, com ampliação da Unidade Coronariana, readequação de área física para Eletromiografia, Unidade de Pesquisa Clínica, e Eco Dopler.
- Sala de urgência: reforma e readequação da área para melhor atendimento aos pacientes adultos.

Sistema de Custos Hospitalares

Uma grande preocupação é estimular a gestão de custos na Instituição, que dispõe de um **sistema de custos hospitalares**. Compartilhando a idéia de que tão importante quanto a apuração dos custos dos serviços é sua efetiva disseminação e compreensão e que o melhor gerente de custos é quem desenvolve a atividade, a Seção de Custos tem realizado várias ações, como a divulgação do Relatório na Intranet, inserção dos indicadores de custos nas reuniões de análise crítica dos Departamentos, nos painéis do Gestão à Vista e envio das planilhas aos responsáveis das áreas. Até 2008, anexo à planilha, era enviado um questionário de avaliação das informações apresentadas, visando identificar o grau de conhecimento dos responsáveis acerca desse assunto, assim como o nível de utilização das informações para a gestão da unidade. As informações advindas do retorno destes questionários motivaram uma série de ações: realização do evento Gestão de Custos Hospitalares, elaboração de material informativo e de capacitação. Em 2011, com o objetivo de manter em foco o assunto custos hospitalares junto aos responsáveis das áreas, foram feitas reuniões setoriais, quando foi atualizada a composição dos grupos de centros de custos. Com base nestas informações, encontra-se em desenvolvimento um sistema informatizado de Gestão de Custos Hospitalares, cuja previsão de implantação é a partir de 2012.

ASSISTÊNCIA

O Hospital das Clínicas de Ribeirão Preto – USP oferece assistência à saúde de 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.

Gráfico 1 – Proporção de Primeiras Consultas e Retornos no Ambulatório do HC Campus

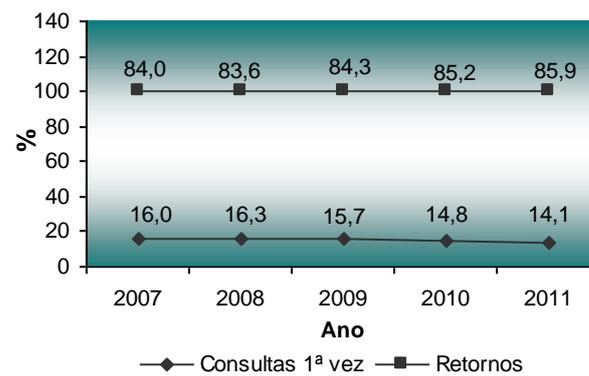


Tabela 2 – Movimento Ambulatorial - Consultas e Procedimentos

Consultas e Procedimentos		2007	2008	2009	2010	2011
<u>Campus</u>						
Cirurgia	Consulta	48.456	51.764	53.091	49.398	43.814
	Proced.	10.987	11.449	11.300	10.720	10.035
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	Consulta	12.212	11.040	10.845	11.803	9.968
	Proced.	1.063	992	815	1.341	1.693
Clínica Médica	Consulta	87.158	90.144	91.870	88.301	91.762
	Proced.	910	922	1.224	8.647	16.890
Clínica de Dor	Consulta	1.352	1.419	1.459	1.344	1.413
	Proced.	3.388	3.166	3.988	3.795	2.867
Dermatologia	Consulta	18.041	20.245	17.402	17.963	19.823
	Proced.	2.352	2.275	2.012	1.666	917
Genética	Consulta	3.439	3.577	3.477	3.812	4.112
Ginecologia/Obstetrícia	Consulta	41.412	46.009	46.651	45.605	44.058
	Proced.	13.235	13.773	12.205	10.561	9.691
Grupo de Cuidados Paliativos	Consulta	-	-	-	-	364
	Proced.	-	-	-	-	145
Hemocentro	Consulta	11.541	12.707	12.193	13.594	14.609
Neurologia	Consulta	31.580	32.441	34.143	35.409	35.869
	Proced.	2.338	2.487	2.685	1.914	1.911
Oftalmologia	Consulta	55.771	50.425	45.984	46.332	47.573
	Proced.	55.369	51.419	43.808	38.270	34.283
Oncologia Geral ⁽²⁾	Consulta	-	-	-	74	551
Ortopedia	Consulta	24.914	26.316	27.617	29.054	27.793
	Proced.	2.602	2.819	2.308	1.985	1.826
Otorrinolaringologia	Consulta	19.172	21.120	22.233	21.762	17.841
	Proced.	2.754	4.179	4.170	4.685	4.567
Pediatria	Consulta	26.698	26.970	27.316	27.441	25.978
	Proced.	1.140	1.154	1.238	1.350	1.238
Psiquiatria	Consulta	7.558	7.104	8.680	8.679	8.155
Radioterapia	Consulta	2.571	1.920	1.386	1.806	1.801
	Proced.	-	-	-	431	318
Reabilitação ⁽¹⁾	Consulta	-	1.074	4.365	8.011	9.780
	Proced.	-	-	668	653	789
Radiologia Intervencionista	Consulta	-	-	-	84	508
SAMSP	Consulta	6.850	7.947	10.407	11.973	11.052
	Proced.	780	1.251	1.743	1.127	953
SAMSP – PAES	Consulta	9.118	8.644	7.937	4.958	4.408
SESMT	Consulta	2.757	2.772	2.924	2.416	2.032
Unid. Espec. Ter. Doenças Infecciosas - UETDI	Consulta	8.683	7.611	8.166	8.097	6.723
	Proced.	68	82	91	60	11
Unid de Pesquisa Clin.Amb.	Consulta	-	-	-	-	434
Vigilância Epidemiológica	Consulta	1.582	2.074	3.422	3.526	2.441
Cent. Méd.Soc.Com. V. Lobato	Consulta	11.729	11.188	10.859	10.340	4.662
Clínica Civil/Convênios	Consulta	29.968	31.667	33.198	35.124	38.277
Subtotal Consultas		462.562	476.178	485.625	486.906	475.801
Subtotal Procedimentos		96.986	95.968	88.255	87.205	88.134
Subtotal Campus		559.548	572.146	573.880	574.111	563.935

(1) As consultas de Reabilitação de 2007 foram computadas juntamente com as demais especialidades.

(2) Em 2010 foi criada a especialidade Oncologia Geral que até então era computada juntamente nas demais especialidades.

Tabela 2 – Movimento Ambulatorial - Consultas e Procedimentos (continuação)

Consultas e Procedimentos	2007	2008	2009	2010	2011
Unidade de Emergência					
Cirurgia	3.488	3.621	3.598	3.565	3.635
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	1.728	2.013	1.952	1.968	1.740
Clínica Médica	4.286	4.368	4.323	4.137	4.389
Ginecologia e Obstetrícia	2.166	2.261	2.389	2.154	2.013
Neurocirurgia	900	871	651	740	680
Neurologia	2.677	2.745	2.414	2.433	2.466
Oftalmologia	3.974	5.931	8.464	7.951	7.156
Ortopedia	3.911	4.159	3.524	3.147	3.368
Otorrinolaringologia	824	826	854	757	820
Pediatria	3.552	3.561	3.579	3.503	3.568
Psiquiatria	2.046	1.499	1.387	1.069	922
Queimados	1.644	1.782	1.974	2.080	1.923
Toxicologia	178	219	156	112	154
Vigilância Epidemiológica	1.460	1.628	2.013	2.153	2.820
Subtotal U.E	32.834	35.484	37.278	35.769	35.654
Serv.de Assist. Méd. Social do Pessoal – SAMSP	5.395	4.808	5.313	4.600	5.007
Serv. Esp.de Segurança Medic.Trabalho- SESMT	807	611	719	563	484
Subtotal	39.036	40.903	43.310	40.932	41.145
Total	598.584	613.049	617.190	615.043	605.080

Gráfico 2 – Número de Consultas - Campus

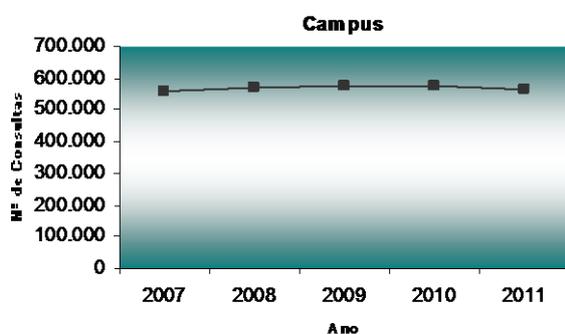


Gráfico 3 – Número de Consultas – U.E.

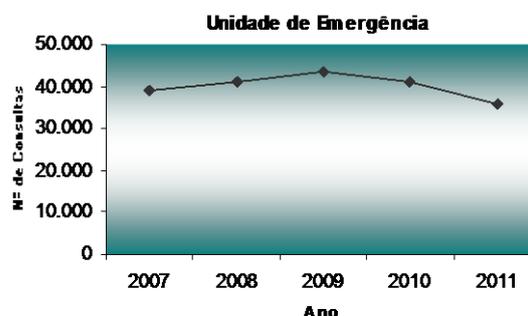


Tabela 3 – Movimento das Enfermarias

Internações - Campus	2007	2008	2009	2010	2011
Berçário - 8º andar	2.094	2.283	1.900	1.732	1.789
Centro de Cirurgia de Epilepsia – CIREP	149	165	154	194	171
Cirurgia	3.867	3.960	4.169	4.024	3.737
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	628	611	650	566	333
Clínica Médica	3.355	3.485	3.686	3.924	4.648
Ginecologia	1.529	1.799	1.958	1.844	1.345
Moléstias Infecciosas	436	397	386	378	415
Neurologia	1.353	1.403	1.581	1.541	1.556
Obstetrícia	2.266	2.511	2.240	2.054	2.163
Oftalmologia	846	894	1.055	937	805
Oncologia	-	-	-	-	157
Ortopedia	1.694	1.724	1.868	1.667	1.213
Otorrinolaringologia	723	892	776	761	552
Pediatria	1.535	1.661	1.695	1.787	1.534
Psiquiatria	388	374	386	436	561
SAMSP	106	101	166	198	148
Unidade de Transplante Renal	1.070	913	832	954	865
Unidade de Transplante de Medula Óssea	139	119	105	121	108
UETDI	346	377	295	390	335
Unidade Metabólica	120	149	162	184	172
UTI Coronariana	170	192	225	246	156
UTI Neonatal – Berçário 7º andar	99	101	83	95	88
UTI Pós-Operatória Torácica Cardiovascular	143	294	260	145	227
Subtotal Campus	23.056	24.405	24.632	24.178	23.078
Internações - Unidade de Emergência					
Cirurgia	1.281	1.454	1.471	1.479	1515
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	282	358	348	279	324
Clínica Médica	2.217	2.136	2.019	1.850	2.162
Ginecologia	593	568	569	426	421
Moléstias Infecciosas Infantil	142	178	166	128	65
Neurocirurgia	198	343	268	220	218
Neurologia	934	891	816	852	903
Ortopedia	1.113	1.236	1.211	1.234	1.292
Pediatria	1.369	1.235	1.252	1.346	1.268
Psiquiatria	1.248	942	863	629	488
Unidade de Isolamento Cirúrgico	15	26	57	24	8
Unidade de Isolamento Clínica Médica	50	59	94	60	23
Unidade de Queimados	193	240	232	214	175
Unidade de Terapia Semi Intensiva Cirúrgica	24	16	23	17	5
Unid. de Terapia Semi Intensiva Cl. Médica	16	11	8	9	7
Unidade Coronariana	-	-	116	378	261
Subtotal - Unidade de Emergência	9.675	9.693	9.513	9.145	9.135
Total – Campus e Unidade de Emergência	32.731	34.098	34.145	33.322	32.213
Clínica Civil (Particular e Convênios)	816	863	1.028	939	959
Hospital-Dia Psiquiatria	98	109	83	74	52
Hospital-Dia – UETDI	152	142	100	77	69
Hospital-Dia – TMO	78	93	108	122	185
UTI Adulto – Campus ⁽¹⁾	379	324	388	377	439
UTI Pediátrica – Campus ⁽¹⁾	293	308	302	315	278
UTI Adulto – U.E ⁽¹⁾	468	624	575	517	471
UTI Pediátrica – U.E ⁽¹⁾	217	240	230	236	245

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 4 – Número de Internações

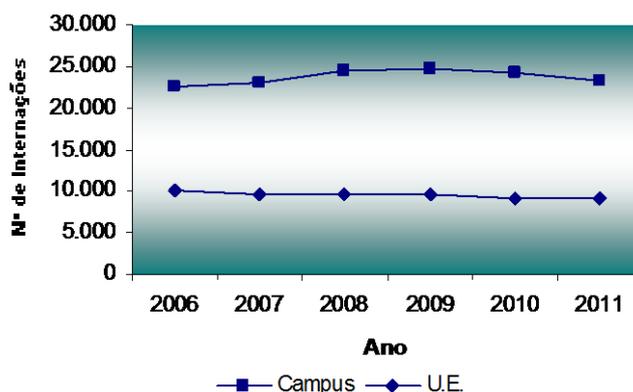


Tabela 4 – Leitos

Leitos	2007	2008	2009	2010	2011
Campus					
Leitos Gerais	557	557	561	562	570
Leitos de UTI	53	53	53	52	52
Leitos de Recuperação	23	23	23	23	23
Leitos de Hospital-Dia	36	36	36	36	36
Leitos Particulares	23	23	23	23	23
Subtotal	692	692	696	696	704
Unidade de Emergência					
Leitos Gerais	127	128	131	129	131
Leitos de UTI	24	27	34	34	34
Leitos de Recuperação	7	7	7	7	7
Subtotal	158	162	172	170	172
Total	850	854	868	866	876

Tabela 5 – Indicadores de Desempenho

Indicadores de Desempenho	2007	2008	2009	2010	2011
Altas					
Campus	23.757	25.070	25.376	24.734	23.712
Unidade de Emergência	7.672	7.703	7.497	7.222	7.177
Taxa de Mortalidade Hospitalar (%)⁽¹⁾					
Campus	2,6	2,4	2,4	2,6	2,5
Unidade de Emergência	6,7	6,9	7,1	7,6	7,7
Média de Permanência (dias)					
Campus	6,8	6,5	6,5	6,5	6,7
Unidade de Emergência	6,1	6,2	6,3	6,9	7,4
Taxa de Ocupação Operacional (%)					
Campus	69,9	70,0	70,7	69,5	66,4
Unidade de Emergência	101,1	99,5	97,5	99,3	100,2
Índice de Intervalo de Substituição(dias)⁽²⁾					
Campus	2,9	2,8	2,7	2,9	3,4
Unidade de Emergência	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0
Taxa de Infecção Hospitalar (%)					
Campus	4,0	3,3	3,6	2,5	3,1
Unidade de Emergência	3,2	2,5	2,9	4,2	2,9

⁽¹⁾ Mede a proporção dos pacientes que foram a óbito durante a internação hospitalar.

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

Gráfico 5 – Taxa de Ocupação Operacional

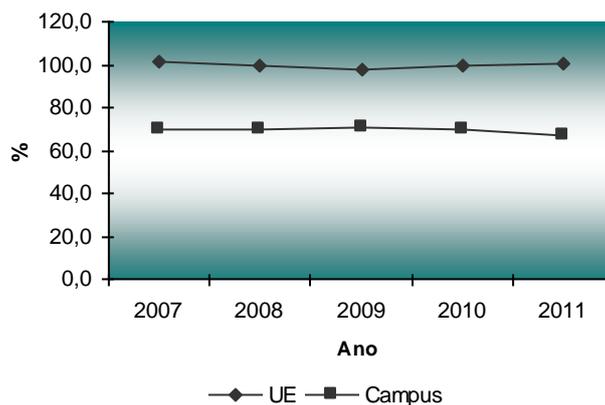


Gráfico 6 – Índice de Intervalo de Substituição

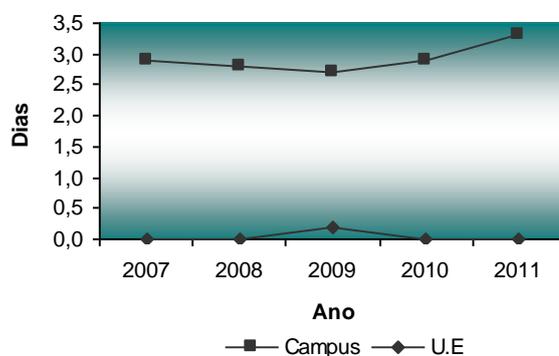


Tabela 6 – Indicadores Cirúrgicos

Cirurgias	2007	2008	2009	2010	2011
Centro Cirúrgico – Campus	14.288	15.320	15.280	14.475	11.573
Centro Cirúrgico – U.E	3.948	4.393	4.488	4.578	4.522
Cirurgias de Ambulatório	14.755	13.681	13.541	13.777	12.252
Total	32.991	33.394	33.309	32.830	28.347
Índice de Cirurgias de Urgência (%) - Campus	18,3	17,0	17,3	17,8	29,0

Gráfico 7 – Número de Cirurgias

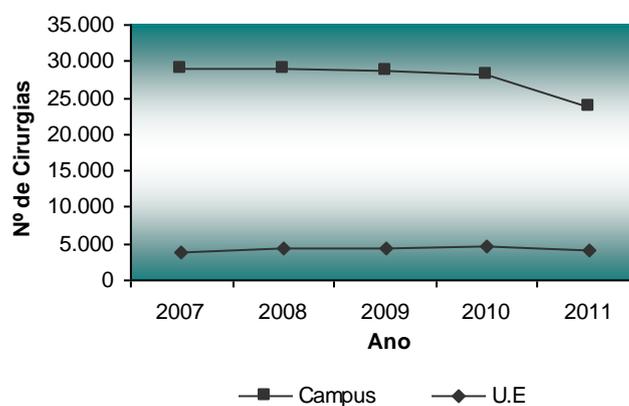


Tabela 7 – Transplantes

Transplantes	2007	2008	2009	2010	2011
Córnea	98	117	108	83	119
Fígado	19	26	36	37	16
Medula Óssea	52	63	75	53	75
Pâncreas e Rim	-	-	-	2	3
Rim	38	47	52	54	42
Total	207	253	271	229	255

Gráfico 8 – Número de Transplantes

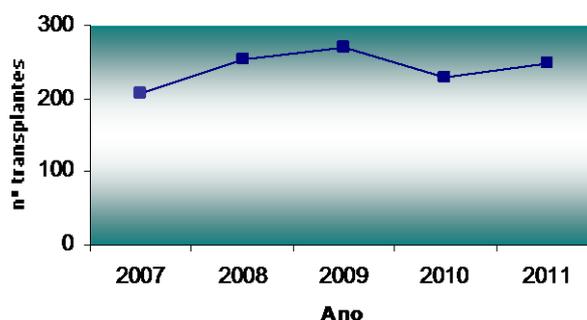


Tabela 8 – Atenção Materna

Partos	2007	2008	2009	2010	2011
HCFMRP-USP					
Normais	1.117	1.188	964	837	889
Operatórios	894	1.034	886	822	799
Total	2.011	2.222	1.850	1.659	1.688
Taxa de Cesárea (%)	40,4	42,3	43,7	45,5	44,9
MATER					
Normais	1.866	1.746	1.944	2.412	2.304
Operatórios	805	756	1.004	888	939
Total	2.671	2.502	2.948	3.300	3.243
Taxa de Cesárea (%)	27,03	27,5	30,0	27,0	28,9

Gráfico 9 – Taxa de Cesárea do HCFMRP-USP e da MATER

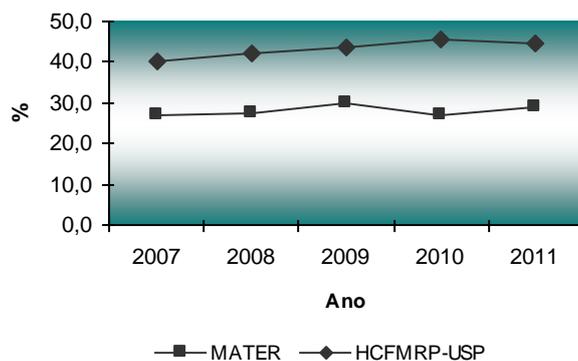


Tabela 9 – Unidades do Complexo HC

	2007	2008	2009	2010	2011
Centro de Saúde Escola					
- Consultas	138.606	155.334	175.533	184.638	195.067
Hospital Estadual Ribeirão Preto					
- Consultas	-	17.615	31.697	36.210	36.663
- Consultas/Procedimentos não médicas	-	-	8.328	28.950	34.955
- Cirúrgias	-	2.295	4.615	4.904	5.037
- SADT (interno e Externo)	-	3.635	9.748	16.611	19.070
Hospital Estadual de Américo Brasiliense					
- Consultas	-	-	-	39.277	56.133
- Consultas/Procedimentos não médicas	-	-	-	3.378	10.881
- Cirúrgias	-	-	-	1.797	3.396
- SADT (interno e Externo)	-	-	-	35.151	54.123

Obs: O HEAB passou a ser administrado pelo HCFMRP-USP a partir de agosto de 2010.

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 e outras para atenção à saúde.

Atendimentos	2007	2008	2009	2010	2011
Educador Físico	-	-	-	191	926
Enfermagem	6.668	17.976	29.904	51.155	70.712
Fisioterapia	206.834	150.129	131.534	147.613	145.991
Fonoaudiologia	49.202	51.455	60.384	65.989	76.716
Nutrição	3.547	4.296	4.687	5.469	5.299
Odontologia	21.746	18.990	17.191	19.202	17.875
Ortótica	5.662	5.167	4.156	4.600	4.658
Pedagogia	871	564	620	1.157	1.759
Psicologia	19.918	20.030	20.025	21.723	26.912
Psicoterapia	317	167	244	233	164
Serviço Social Médico	444.722	433.934	376.720	364.670	324.095
Terapia Ocupacional	39.342	19.152	24.171	58.845	69.081
Total	798.829	721.860	669.636	740.847	744.188

Apoio Diagnóstico e Terapêutico

Tabela 11 – Exames Laboratoriais

Exames	2007	2008	2009	2010	2011
Lab. Centr. de Patol. Clínica – Campus	1.106.090	1.219.665	1.313.210	1.401.017	1.370.702
Lab. de Patologia Clínica – U.E	375.376	400.194	409.414	450.055	466.326
Lab. de Dermatologia	1.013	800	549	410	127
Lab. de Endocrinologia	43.145	63.370	58.891	61.847	61.358
Lab. de Físio/Fármaco Obstétrica	27.855	33.097	35.286	39.214	39.731
Lab. de Gastroenterologia	8.474	9.201	10.078	9.652	8.494
Divisão de Gastroenterologia	-	-	-	39	253
Lab. de Genética	1.892	1.721	1.665	1.460	1.113
Lab. de Hematologia ⁽²⁾	124.060	134.592	140.768	151.171	156.381
Biologia Molecular	20.546	8.067	8.330	9.108	21.761
Hemostasia	54.970	60.713	63.826	70.808	67.986
Lab. de Imunologia Clínica	26.251	25.200	24.655	26.253	38.027
Lab. de Imunologia Molecular	2.554	3.137	3.845	3.926	3.644
Lab. de Invest. em Epilepsia – Drogas Neuro	3.239	3.699	3.424	3.657	3.806
Lab. de Líq. Cefalorraquiano	2.103	1.750	2.381	1.840	902
Lab. de Microbiologia	66.716	71.559	71.039	70.287	67.916
Lab. de Nefrologia ⁽¹⁾	3.333	4.612	2.588	0	0
Lab. de Nutrição	76.778	127.712	124.365	127.453	129.473
Lab. de Patologia (Citopatologia)	9.927	10.580	10.788	9.512	8.656
Lab. de Pediatria/Onco Pediátrica	20.949	23.622	21.630	17.434	20.332
Lab. de Sorologia	106.441	125.522	128.459	134.751	138.998
Lab. de Triagem Neonatal	122.041	77.846	76.764	81.609	88.329
Lab. de Virologia	3.154	4.020	4.340	5.360	5.916
Total	2.206.907	2.410.679	2.516.295	2.676.863	2.700.231

(1) Laboratório de Nefrologia – A partir de agosto/09 os dados foram computados junto ao Lab. de Fluidos Orgânicos.

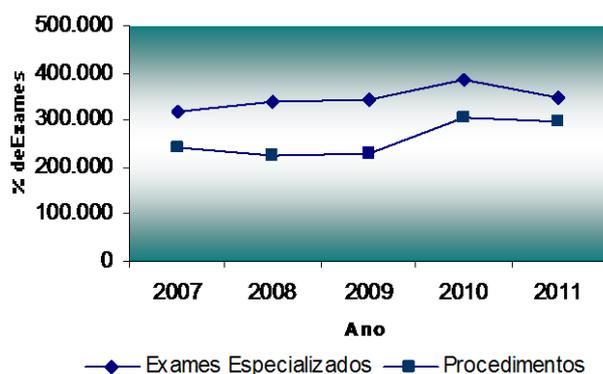
Tabela 12 – Exames Especializados

Exames Especializados	2007	2008	2009	2010	2011
Cardiologia	45.836	47.613	50.818	53.094	49.067
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	1.743	1.656	1.819	2.287	1.885
Endoscopia Digestiva	13.048	12.459	12.814	12.454	12.231
Fonoaudiologia ⁽¹⁾	33.926	34.979	29.105	30.615	34.028
Lab. de Patologia – Biópsias	33.777	37.282	38.513	39.097	33.541
Medicina Nuclear	3.209	3.324	3.060	3.069	3.552
Neurofisiologia Clínica	4.930	6.506	6.586	7.456	7.981
Neurologia Aplicada e Experimental	9.080	9.838	11.824	12.976	9.342
Ortóptica	5.662	5.167	4.156	4.512	3.788
Pneumologia	13.446	12.500	13.659	10.856	10.986
Radiodiagnóstico					
Exames	105.387	111.668	109.805	109.627	110.456
Ressonância Magnética	5.887	7.515	9.132	14.494	15.776
Tomografias	19.998	23.111	23.202	27.294	30.647
Ultra-sonografia	22.476	25.751	27.053	28.355	25.709
Total	318.405	339.369	341.546	356.186	348.989

(1) A partir de 2008 os procedimentos foram demonstrados junto com os exames, devido à informatização da Unidade.

Tabela 13 – Procedimentos Diagnósticos e Terapêuticos

Procedimentos	2007	2008	2009	2010	2011
Anestésias	18.687	20.515	21.159	20.250	16.164
Banco de Leite – Proced. Enfermagem	14.605	15.657	15.436	16.629	18.767
Banco de Olhos – córneas captadas	2.393	1.975	1.890	1.684	1.005
Cardiologia	266	469	559	628	570
Cirurgia de Cabeça e Pescoço - Odontologia	7.482	6.025	5.413	4.864	4.642
Lab. Fisiol.Farmac.Obstétrica - Fertilização	608	660	790	937	915
Lab. de Patologia (Necrópsias)	531	515	559	1.194	1.104
Litotripsia	569	485	305	187	71
Radioterapia – Aplicações	79.580	55.199	50.422	80.695	73.227
Fisioterapia	104.502	108.949	116.687	128.957	125.092
Terapia Ocupacional	12.790	14.201	17.673	48.359	56.610
Total	242.013	224.650	230.893	304.384	298.167

Gráfico 10 – Número de Exames Especializados e Procedimentos**Tabela 14 – Centro Regional de Hemoterapia**

Hemocentro	2007	2008	2009	2010	2011
Exames Laboratoriais	1.295.958	1.345.831	1.392.701	1.473.951	1.470.279
Doadores	44.738	45.722	43.137	42.793	42.844
Transfusões de Hemocomponentes	-	44.483	40.242	44.028	33.446
Produtos Fornecidos	91.902	100.944	87.871	89.456	86.645
Fisioterapia ⁽¹⁾	1.133	-	-	-	-
Odontologia	2.429	2.341	2.345	2.798	2.834
Serviço Social	213.671	196.816	205.162	250.778	218.000

(1) Em 2008 os atendimentos de Fisioterapia foram transferidos para o Centro de Reabilitação.

ENSINO E PESQUISA

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, além de cursos de especialização e aprimoramento em áreas não médicas.

Graduação, Pós-Graduação, Residência Médica e Aprimoramento

Tabela 15 – Estágios para Estudante de Graduação e Pós-Graduação

Alunos	2007	2008	2009	2010	2011
Graduação					
Medicina	588	583	611	600	500
Enfermagem	163	169	247	291	368
Fisioterapia	193	187	192	200	160
Fonoaudiologia	121	116	118	120	90
Informática Biomédica	164	161	168	160	120
Nutrição e Metabolismo	144	143	151	150	120
Terapia Ocupacional	99	98	94	100	80
Pós-Graduação					
Medicina	1.188	957	939	886	1.080
Enfermagem	34	32	30	22	30

Tabela 16 – Programa de Residência Médica e Aprimoramento

Programas/Especialização	2007	2008	2009	2010	2011
Residência Médica					
Nº. de Programas	40	41	42	53	44
Nº. de Residentes	509	527	544	575	596
Nº de Residente Multiprofissional	-	-	-	11	21
Aprimoramento					
Nº. de Programas	25	26	25	25	25
Nº. de Aprimorandos	83	80	80	77	82

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 Estadual 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.

Estágio Médico Adido e Outros Estágios

O Hospital também concede estágio a médicos formados, no mínimo, há dois anos (adidos) e a estudantes de áreas não médicas, visando seu aperfeiçoamento, atualização e especialização.

Tabela 17 – Estágios Médicos e Outros Estágios

Estágios	2007	2008	2009	2010	2011
Médico Adido	145	134	150	165	158
Estágio Voluntário	310	137	68	73	78

Parcerias Firmadas

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

Tabela 18 – Parcerias entre o HCFMRP-USP e diversas Instituições

Instituição	Local do Estágio
USP – Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ribeirão Preto	Centro de Informações e Análises Centro Integrado da Qualidade Centro das Ciências e Imagens Centro de Saúde Escola Unidade de Pesquisa Clínica
USP – Fac. de Economia, Administração e Contabilidade de Rib. Preto	Administração Hospitalar
USP – Faculdade de Ciências Farmacêuticas de Rib. Preto	Divisão de Assistência Farmacêutica
UNIFAL – Universidade Federal de Alfenas (até 07/03/2011)	Divisão de Assistência Farmacêutica
UNESP – Faculdade de Ciências Farmacêuticas de Araraquara	Divisão de Assistência Farmacêutica
UFSC – Universidade Federal de Santa Catarina (até 18/11/2011)	Laboratórios
Centro Universitário Barão de Mauá – Curso de Enfermagem	Divisão de Enfermagem
UNAERP - Universidade de Ribeirão Preto	Centro Integrado da Qualidade

Centro de Educação e Aperfeiçoamento Profissional em Saúde – CEAPS

O Centro de Educação e Aperfeiçoamento Profissional em Saúde – CEAPS no cumprimento de suas finalidades de implementar os programas de formação, treinamento, habilitação, aprimoramento e especialização ao profissional de saúde, promoveu eventos conforme tabela a seguir:

Tabela 19 - Eventos realizados no Centro de Educação e Aperfeiçoamento Profissional em Saúde

CEAPS	2007	2008	2009	2010	2011
Nº. de Eventos	817	894	1.852	1.371	1.534

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 20 – Centro Interescolar

Nº de Alunos	2007	2008	2009	2010	2011
Cursos					
Auxiliar de Enfermagem	-	-	-	-	-
Técnico de Enfermagem	79	139	51	83	84
Técnico em Radiologia Médica	30	-	-	-	-
Técnico em Farmácia	-	-	23	23	23
Especializ. em Instrumentação Cirúrgica	-	-	30	30	30
Total	109	139	104	136	137

PESQUISA

O HCFMRP-USP mantém seu corpo clínico permanentemente atualizado através de intensa atividade de Pesquisa, que envolve contínuo intercâmbio com instituições internacionais congêneres, participação ativa em congressos, simpósios e mesas redondas, além de volumosa e relevante presença em publicações científicas nacionais e internacionais.

Tabela 21 – Trabalhos publicados

FMRP-USP e EERP-USP	2007	2008	2009	2010	2011
Trabalhos publicados em periódicos					
Medicina ⁽¹⁾	756	768	724	754	781
Enfermagem ⁽²⁾	250	599	592	839	235
Trabalhos publicados anais de Congressos					
Medicina	833	966	1.032	849	909
Enfermagem	137	354	336	556	424
Dissertações de Mestrado					
Medicina	188	165	203	166	210
Enfermagem	66	62	61	104	113
Teses de Doutorado					
Medicina	126	120	135	110	150
Enfermagem	49	55	32	22	30

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

⁽²⁾ Dados apresentados parcialmente, em fase de cadastramento no sistema

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

Tabela 22 – Comitê de Ética em Pesquisa

Projetos	2007	2008	2009	2010	2011
Nº. de Projetos	553	545	587	550	528

PROJETOS E PRINCIPAIS AÇÕES

Destacamos os projetos e as principais ações desenvolvidas em 2011, que incluem áreas novas, unidades já existentes e programas e projetos que tiveram desempenho especial.

Inauguração da sede do SEAVIDAS

O Serviço de Atendimento À Violência Doméstica e Agressão Sexual – SEAVIDAS recebeu novo espaço para prestar atendimento e acolher as vítimas de violência doméstica e casos de agressão sexual envolvendo adolescentes, crianças e adultos da região. O Serviço foi remodelado e passou a ser referência regional e ainda, possibilitou expandir o atendimento para a população da área de abrangência do DRS XIII.

Mutirão de Investigação de Paternidade

Foi realizado em junho, um mutirão de Investigação de Paternidade em parceria com o Instituto de Medicina Social e Criminalística – IMESC. Foram agendadas 1043 famílias e coletado material biológico de 462 famílias.

Mutirão de Retina

Foi realizado em maio mutirão para atendimento de pacientes que aguardavam agendamento de consultas no Ambulatório de Retina. Foram agendados 230 pacientes e 170 foram atendidos. Dos casos atendidos, 69 tiveram exames agendados no HCRP, para o mês seguinte.

Implantação de técnica avançada para retirada de tumores de pele

O Hospital implantou técnica cirúrgica para a remoção dos tumores da pele, que permite analisar detalhadamente as margens do tecido tumoral, durante a intervenção. Esse procedimento, chamado de Cirurgia Micrográfica de Mohs, é feito por meio de um exame microscópico minucioso intraoperatório que permite, ainda, o controle da remoção de todo o tecido tumoral e a preservação do tecido sadio.

HC inaugura Banco de Tecidos Humanos

O Hospital inaugurou em julho, na Unidade de Emergência, o Banco de Tecidos Humanos. É um Banco de Tecidos moderno, que irá suprir importante lacuna nos procedimentos médicos de alta complexidade no HCRP, que atende as regiões de Ribeirão Preto, Araraquara, Franca, Barretos e São João da Boa Vista. Ele foi planejado para atender a deficiência na obtenção de tecidos músculo-esqueléticos.

O Banco de Tecidos do HCRP é o primeiro Banco de Multitecidos do interior do Estado de São Paulo. É o sétimo do Brasil em tecido osteomuscular e o terceiro, de pele.

Enfermaria para tratamento em Oncologia Clínica

Foi inaugurada em junho, uma enfermaria no Campus, equipada com 8 leitos para internações de pacientes oncológicos, para tratamento clínico. Possui uma equipe formada por 2 médicos, 5 enfermeiros e 8 auxiliares de enfermagem treinados e capacitados à atendimentos oncológicos.

HC celebra Semana da Amamentação

O Banco de Leite Humano realizou uma exposição de fotos com o slogan “**A importância da presença e o apoio do acompanhante no momento do nascimento**”, em comemoração a *XX Semana Mundial da Amamentação - Uma experiência em 3D*. Foram expostas, aproximadamente, 60 fotografias com o objetivo de sensibilizar a comunidade hospitalar sobre a importância do aleitamento materno. As fotos foram cedidas por servidores e clientes da Instituição. O evento contou com apresentação do coral HCRP e de peça teatral sobre a amamentação com o grupo de Teatro “Los Muchos” de Ribeirão Preto.

Novos postos de coleta de material de exame laboratorial

Durante o ano de 2011, vários projetos foram iniciados, dentre eles a ampliação dos postos de coleta de material biológico, que visa a humanização do paciente, através da coleta mais próxima da sua residência, com a mesma qualidade prestada na Sala de Coleta do HCRP.

Na cidade de Ribeirão Preto, inicialmente, teremos novos postos de coleta no Centro de Saúde Escola e na Unidade de Emergência. Na região, dois municípios já aderiram ao projeto: Batatais e Serrana. As adequações já estão sendo realizadas e o início dessas atividades está previsto para o começo de 2012.

I Encontro de Humanização da Central de Quimioterapia

A Central de Quimioterapia do Hospital das Clínicas realizou, em abril, o “I Encontro de Humanização da Central de Quimioterapia”, com a participação das equipes multiprofissionais e voluntários da Associação Brasileira de Combate ao Câncer Infantil e Adulto (Abraccia), envolvidas no atendimento dos pacientes oncológicos. O encontro teve o intuito de aprimorar as relações entre os profissionais da saúde e voluntários, em um esforço conjunto para proporcionar um acolhimento mais humanizado, ao paciente com câncer e seus familiares, valorizando também a dimensão humana presente em todo ato de assistência à saúde.

Unidade de Queimados na luta contra Queimaduras

O Dia Nacional de Luta contra Queimaduras é comemorado em junho e nessa data, a equipe da Unidade de Queimados do Hospital das Clínicas de Ribeirão Preto realiza um encontro entre os pacientes que receberam atendimento nesse serviço, aos que permanecem em acompanhamento ambulatorial, seus familiares e à população geral.

A Unidade de Queimados do Hospital das Clínicas da FMRP-USP oferece atendimento às vítimas de queimaduras desde os primeiros momentos, após o acontecimento do acidente, até a sua completa recuperação. As queimaduras podem trazer conseqüências físicas, emocionais e sociais, necessitando de um tratamento a longo prazo e com uma equipe multiprofissional. Por esses motivos, a prevenção, por meio do conhecimento é a melhor maneira para evitar e minimizar queimaduras.

Centro de Reabilitação recebe doação de materiais para implementar atendimento

O Centro de Reabilitação - CER recebeu, do Rotary Club de Ribeirão Preto, a doação de bengalas e lupas, que foram entregues aos pacientes deficientes visuais, que complementam o atendimento de reabilitação.

Reabilitação da Pessoa com Baixa Visão

O Programa de assistência multidisciplinar do Serviço de Reabilitação da Pessoa com baixa visão realiza treinamentos, aos pacientes que possibilitam a locomoção independente de deficientes visuais.

CAMPANHAS / ATIVIDADES REALIZADAS

18ª Campanha Nacional de Prevenção do Câncer de Pele

Realizada em novembro, nas dependências do Hospital das Clínicas, a Campanha Nacional de Prevenção do Câncer de Pele atendeu 320 pessoas, das quais 41pacientes foram agendados para Caso Novo e 32 foram agendados retorno.

12ª Campanha da Voz

Em abril, os médicos e fonoaudiólogos do HCRP se mobilizaram para orientar a população sobre os cuidados da voz, alertando-a sobre as alterações na voz, que podem significar diagnóstico precoce de câncer de laringe.

Campanha especial de doação de sangue para funcionários do HCRP

Foi realizada em abril uma campanha de doação de sangue e cadastro para doação de medula, direcionada aos funcionários do HCRP. Foram realizadas orientações preliminares, entrevista clínica e coleta de sangue dos funcionários, que aderiram este a gesto voluntário, capaz de salvar vidas.

Campanha "Cuidado: Sua Coluna é Frágil"

O Centro de Reabilitação do HCRP realizou a Campanha "Cuidado: Sua Coluna é Frágil". No segundo ano de realização, foram desenvolvidas ações educativas em escolas, empresas e hospitais. Os cinco filmes produzidos pela campanha foram veiculados nas principais emissoras de TV da região. A campanha mantém um site (www.colunafragil.com.br) com informações, vídeos, fóruns e depoimentos de especialistas e pacientes sobre o trauma raquimedular.

PRÊMIOS DE DESTAQUE DO HCFMRP-USP

HC recebe prêmio Amigo do Meio Ambiente 2011

O Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto da USP recebeu o prêmio denominado “**Amigo do Meio Ambiente 2011**”, concedido pela Secretaria do Estado da Saúde de São Paulo. Concorreram ao prêmio 48 hospitais e unidades de saúde da rede estadual paulista dos quais, 15 foram contemplados com este prêmio de qualidade ambiental.

O HCFMRP-USP concorreu com o trabalho intitulado “**Gerenciamento Ambiental, 10 Anos Cuidando do Meio Ambiente e das Pessoas**” elaborado pelo Serviço de Gerenciamento Ambiental.

O prêmio “Amigo do Meio Ambiente 2011” tem como objetivo estimular os órgãos da SES-SP a desenvolverem, em seus locais de trabalho, uma cultura perene de preservação ambiental, adotando soluções práticas e ecologicamente, viáveis.

Bloco Cirúrgico recebe certificação

Foi concedido ao Hospital das Clínicas a certificação Ouro em Eletrocirurgia Segura ao Bloco Cirúrgico do HC Campus e Unidade de Emergência. Esta certificação faz parte do programa “Soluções Integradas para a Saúde”, para certificar as instituições de saúde, que mantêm práticas e procedimentos hospitalares, conforme orientação dos guias nacionais e internacionais de boas práticas.

Premiações segundo a opinião do usuário do SUS

A Maternidade do Hospital das Clínicas foi a segunda melhor avaliada no Estado de São Paulo, segundo a opinião dos usuários do Sistema Único de Saúde – SUS. O serviço de maternidade do HC de Ribeirão Preto é referência, por ter como foco o acompanhamento gestacional de alto risco como malformação do feto, mãe com diabetes, hipertensão, doenças infecciosas, entre outras. Além disso, é a única que oferece pré-natal masculino, que visa envolver os pais no parto.

Na mesma pesquisa, na categoria de melhor hospital público, o Hospital Estadual de Ribeirão Preto ficou em 4º lugar e o Hospital Estadual de Américo Brasiliense em segundo lugar, ambos sob a gestão pelo Hospital das Clínicas de Ribeirão Preto.

Visita do National Institutes of Health (NIH)

Em 2011, mais uma vez, os laboratórios de análises clínicas, que realizam exames para pesquisa clínica, foram auditados pelo NIH e o resultado, como nos anos anteriores, foi satisfatório, vez que a Instituição continua participando dos protocolos de pesquisas internacionais.

GLOSSÁRIO

SAMSP – Serviço de Assistência Médica Social do Pessoal

PAES – Programa de Assistência Especializada a Servidores

SESMT – Serviço Especializado em Segurança e Medicina do Trabalho

U.E. – Unidade de Emergência

MATER – Centro Estadual de Referência à saúde da mulher

HER – Hospital Estadual de Ribeirão Preto

HEAB – Hospital Estadual de Américo Brasiliense

FAEPA – Fundação de Assistência ao Ensino, Pesquisa e Assistência

USP – Universidade de São Paulo

DRS – Departamento Regional de Saúde

HC – Hospital das Clínicas

CEAPS – Centro de Educação e Aperfeiçoamento Profissional em Saúde

PARECER DO RELATOR

O relatório em questão é apresentado em capítulos estruturados segundo os critérios definidos pelo Modelo de Excelência em Gestão (MEG[®]) e pelo Compromisso com a Qualidade Hospitalar (CQH) e expressa as ações desenvolvidas pelo Hospital como forma de cumprir os objetivos definidos pelo Planejamento Estratégico 2011-2014, *“otimizar os recursos para garantir a eficiência e eficácia dos serviços prestados, além de proporcionar melhorias nas atividades de Ensino, Pesquisa e Assistência integral e humanizada à população, garantir a qualidade dos serviços prestados e integrar as ações de forma participativa entre HCFMRP-USP e FMRP-USP, adequando a capacidade de atendimento à demanda SUS”*.

Nos capítulos iniciais são apresentados: o perfil geral, os valores, princípios organizacionais, formas de gestão, estratégias e planos da instituição definidos pelo Plano de Metas Institucional para 2011. Nos capítulos seguintes: Clientes, Sociedade, Informações e Conhecimentos, Pessoas, Processos, Assistência, Ensino e Pesquisa, Projetos e Principais Ações e Prêmios de Destaque do HCFMRP-USP, são apresentadas as ações e os principais parâmetros de avaliação das atividades realizadas no período de referência.

Em resumo observamos que foram desenvolvidas ações para melhorar a qualidade do atendimento dos pacientes que refletiu nos resultados das pesquisas de satisfação, onde 95,38% dos pacientes atendidos nos ambulatórios classificaram o atendimento como ótimo e bom e nas enfermarias 99% classificaram como ótimo e bom; por outro lado houve um aumento das reclamações e diminuição de elogios na ouvidoria do HC - Campus e diminuição das reclamações e aumento dos elogios na Unidade de Emergência. São relatadas ações para aprimorar e melhorar as condições de trabalho assim como os processos de gestão de materiais, equipamentos e da qualidade. Na questão financeira observamos aumento substancial dos recursos orçamentários, de R\$ 402.588.540,00 em 2010 para R\$ 450.044.914,00 em 2011. Houve aumento de 10 leitos no período, porém os parâmetros relativos às atividades fins indicam uma diminuição do atendimento ambulatorial, de internações, de cirurgias e de procedimentos diagnósticos e terapêuticos, no entanto houve aumento no número de transplantes, atendimento multidisciplinar e de exames laboratoriais. Vale lembrar que neste período ocorreu paralisação prolongada de mais de seis meses por parte dos médicos assistentes. Quanto as atividades de ensino observamos discreta diminuição nos cursos de graduação e aumento significativo na pós graduação refletindo na produção científica, onde houve aumento de todos parâmetros medidos, trabalhos publicados em periódicos e anais de congressos, teses e dissertações. Os programas de residência médica e aprimoramento mantiveram basicamente os mesmos parâmetros do ano anterior.

O relatório finaliza com referência a projetos e ações relevantes executadas, assim como aos prêmios e certificações recebidas durante o ano de 2011.

Do exposto observamos que no período de referência houve, em números absolutos, um decréscimo da atividade fim justificada pela paralisação dos médicos assistentes, porém podemos inferir que houve melhora na qualidade da gestão e do atendimento prestado aos pacientes, manutenção das atividades de ensino e aumento significativo da produção científica, portanto sou de parecer favorável aprovação do relatório em questão.

Luiz Gonzaga Tone
Relator

**RELATÓRIO DO 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

Maria do Rosário de Paula
Sílvia Augusta Pinzan Casari
Telma Ribeiro