



FMRP-USP
RIBEIRÃO PRETO

*Relatório
de
Atividades
2013*

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

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Governador do Estado de São Paulo
Secretário de Estado da Saúde

Geraldo Alckmin
Giovanni Guido Cerri até 14/08/2013
David Uip a partir de 15/08/2013

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

Superintendente

Marcos Felipe Silva de Sá

Conselho Deliberativo

Presidente

Carlos Gilberto Carlotti Júnior

Membros Integrantes

Benedicto Oscar Colli

Cláudio Henrique Barbieri

Luiz Ernesto de Almeida Troncon

Luiz Gonzaga Tone

Wilma Terezinha Anselmo Lima

Sara Soares

Diretor Clínico

Oswaldo Massaiti Takayanagui

Administração

Gabinete da Superintendência

Deocélia Bassotelli Jardim

Assessoria Técnica

Maria Eulália Lessa do Valle Dallora

Departamento de Atenção à Saúde

Benedito Carlos Maciel

Procuradoria Jurídica

José Henrique dos Santos Jorge

Departamento de Apoio Administrativo

Edna Ap. Garcia Tonioli Defendi

Departamento de Apoio Médico

Ivan Fiore de Carvalho

Divisão de Engenharia e Centro de Engenharia Clínica

Divisão de Enfermagem

Luci Romero Grupioni Rossi

Gerência Geral do Ambulatório

Tonicarlo Rodrigues Velasco

Takeo Tasima até 16/05/2013

José Carlos Moura a partir de 03/06/2013

Divisão de Finanças

Sílvia Maria Cedrinho

Centro de Reabilitação

Edgard Eduard Engel

Centro Regional de Hemoterapia

Dimas Tadeu Covas

Atividades Administrativas – Unidade de Emergência

Antônio Pazin Filho

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	- 4 -
PERFIL.....	- 5 -
LIDERANÇA	- 12 -
ESTRATÉGIAS E PLANOS	- 15 -
CLIENTES	- 21 -
SOCIEDADE	- 27 -
INFORMAÇÕES E CONHECIMENTOS.....	- 29 -
PESSOAS.....	- 33 -
PROCESSOS.....	- 36 -
ASSISTÊNCIA	- 47 -
ENSINO E PESQUISA.....	- 56 -
PROJETOS E PRINCIPAIS AÇÕES	- 59 -
PARECER.....	- 69 -
GLOSSÁRIO	- 72 -

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 à 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 do DRSXIII de Ribeirão Preto, além dos DRS's de Franca, Araraquara e Barretos, bem como outras regiões do Estado de São Paulo e até mesmo, outros estados e países.

O presente relatório contém informações sintéticas das principais realizações em 2013. Nele estão descritas muitas das práticas de gestão do HCFMRP-USP, além dos resultados mais expressivos de ensino, pesquisa e assistência.

Os programas desenvolvidos no período tiveram como objetivos principais a qualidade da assistência prestada à comunidade, do ensino e da pesquisa desenvolvidos, com respeito à valorização dos Recursos Humanos e com práticas saudáveis ao meio ambiente. Procuramos também modernizar, permanentemente, nosso modelo de gestão tendo como diretriz a melhoria contínua dos processos, de acordo com as políticas públicas de saúde e fortalecendo a assistência terciária que é nossa missão. A importância deste Hospital para a atenção à saúde de toda região de Ribeirão Preto pode ser evidenciada pela variedade de programas e pelo volume dos atendimentos e procedimentos realizados aos pacientes.

PERFIL

A) INSTITUIÇÃO, PROPÓSITOS E PORTE DA ORGANIZAÇÃO

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

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

O HCFMRP-USP tem como 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 Campuse o Centro Regional de Hemoterapia e a terceira, denominada Unidade de Emergência, situada na área central da cidade.

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

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

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

Tabela 01 - Infraestrutura

Instalações HCFMRP-USP	Campus	U.E.	Total
Área construída	120.834,10m ²	16.254,67m ²	137.088,77m ²

UNIDADES DO COMPLEXO DE SAÚDE HCRP/FMRP/FAEPA/USP

Número de Leitos

HCRP-USP – Unidade Campus

Leitos Gerais	593
Leitos Particulares	23
Leitos de Hospital – Dia	36
Leitos de UTI	52

HCFMRP-USP – Unidade de Emergência	
Leitos Gerais	137
Leitos de UTI	34
Total de Leitos HCFMRP-USP	875
Hospital Estadual de Ribeirão Preto – HER	
	50
Hospital Estadual de Américo Brasiliense – HEAB	
Leitos de UTI	10
Centro de Referência à Saúde da Mulher – MATER	
	45
Total de Leitos do Complexo HCFMRP-USP	1.084

Número de Consultórios	
HCFMRP-USP – Unidade Campus	224
HCFMRP-USP – Unidade de Emergência	14
Hospital Estadual de Ribeirão Preto – HER	10
Hospital Estadual de Américo Brasiliense – HEAB	27
Centro de Referência à Saúde da Mulher – MATER	7
Número de Salas Cirúrgicas	
HCFMRP-USP – Unidade Campus	26
HCFMRP-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 proporciona atenção à saúde para o tratamento de alta complexidade em nível ambulatorial e hospitalar, que compreende cuidados de prevenção, tratamento e reabilitação, de natureza clínica e/ou cirúrgica, serviços complementares de diagnóstico e tratamento, nas mais diversas especialidades médicas. Esta assistência é prestada por equipe multiprofissional que compreende médicos, pessoal de enfermagem, psicólogos, fisioterapeutas, terapeutas ocupacionais, fonoaudiólogos, nutricionistas, assistentes sociais, dentre outras.

Os principais produtos da Assistência são:

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

Processos e produtos relacionados ao ensino

O HCFMRP-USP é campo de Ensino para os alunos dos cursos de Medicina, Enfermagem, Terapia Ocupacional, Fisioterapia, Nutrição, Fonoaudiologia e Informática Biomédica da USP de Ribeirão Preto. Oferece 670 vagas de Residência Médica em 63 programas, 11 vagas de Residência Multiprofissional em 8 programas, 82 vagas de aprimoramento em 24 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 990 alunos nesta modalidade, em 2013.

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

Dispõe de uma escola técnica profissionalizante, denominada Centro Interescolar, que tem o objetivo de formação de pessoal de nível técnico, na área da saúde. Em 2013 foram oferecidos os cursos de: Técnico em Enfermagem, Técnico em Farmácia, Especialização em Enfermagem do Trabalho, Especialização em Oncologia, Especialização em UTI Pediátrica e Neonatal, com a participação de 172 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 mais de 2 (dois) anos, visando seu aperfeiçoamento e especialização. Estes médicos são admitidos no quadro de estagiários do Hospital na categoria de adido. Em 2013 foram recebidos 165 médicos adidos.

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

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

Os principais produtos do Ensino são:

- Campo de estágios para atuação de Cursos de graduação e de pós Graduação da FMRP-USP e EERP-USP;
- Residência Médica e Multiprofissional;
- Aprimoramento profissional;
- 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 Hospital mantém seu corpo clínico permanentemente atualizado, através de intensas atividades de pesquisa, que envolvem contínuos intercâmbios com instituições internacionais

congêneres, participação ativa em congressos, simpósios e mesas redondas, além de um número expressivo de publicações científicas nacionais e internacionais. Em 2013 foram aprovados 394 projetos, pelo Comitê de Ética em Pesquisa.

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

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

Os principais produtos das pesquisas são:

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

Principais processos de apoio

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

- Planejamento Estratégico;
- Plano de Metas;
- Gestão de pessoas;
- Gestão de equipamentos e 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 e Araraquara, principalmente no que diz respeito à prestação da assistência médica, por meio da regulação do fluxo de pacientes de acordo com as necessidades assistenciais da população. Ainda, mantém estreito relacionamento com os órgãos de Vigilância Sanitária - VISA, tanto municipal como estadual, que têm a atribuição de fiscalizar as condições sanitárias das atividades assistenciais.

O Hospital relaciona-se com a Fundação Hemocentro de Ribeirão Preto – FUNDHERP, que faz a gestão dos programas do Centro Regional de Hemoterapia e subsidia 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 no Colegiado Municipal.

Um importante canal de comunicação do Hospital com as partes interessadas é a Comissão Permanente de Acompanhamento do Contrato – CPAC, mantido pelo Hospital com o SUS, que foi criada em 2006, onde participam representantes dos alunos e professores da FMRP, dos usuários, da Secretaria Estadual da Saúde, da Prefeitura Municipal de Ribeirão Preto, além da Administração do HC. Nestas reuniões, realizadas a cada 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.

D) AMBIENTE COMPETITIVO

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

E) ASPECTOS RELEVANTES

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

O Hospital possui uma Procuradoria Jurídica própria que, presta assistência jurídica

consultiva a todas as unidades do Hospital. Já na esfera judicial, o Hospital é representado pela Procuradoria Geral do Estado.

F) OUTROS ASPECTOS PECULIARES DA ORGANIZAÇÃO

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

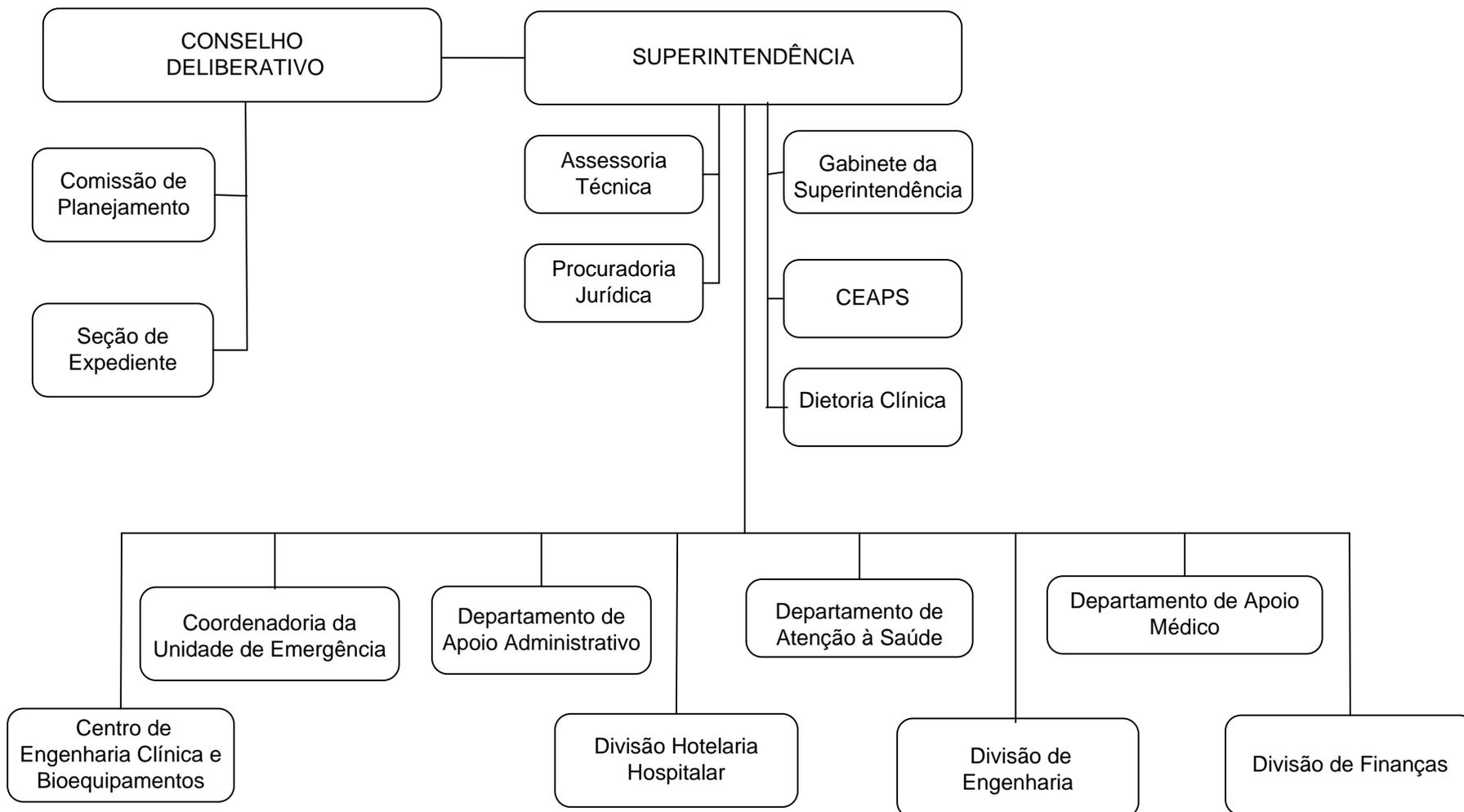
MAPA ASSISTENCIAL

O Hospital constituiu equipe específica que atuou junto a todos os serviços assistenciais para a elaboração de seu Mapa Assistencial quando foi revista à oferta de vagas de consultas ambulatoriais, exames laboratoriais e procedimentos diagnósticos e terapêuticos. Teve como base os princípios institucionais, preservando a qualidade da assistência que devemos prestar à população e a qualidade do ensino e pesquisa. Para tanto, considerou-se a capacidade atual instalada de recursos humanos, materiais, equipamentos, área física e a disponibilidade orçamentária.



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

ORGANOGRAMA FUNCIONAL



LIDERANÇA

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 LEGAIS E ÉTICAS

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

Comissões Atuantes: Comissão de Farmácia e Terapêutica, Comissão de Ética Médica, Comissão de Ética em Enfermagem, Comissão de Análise de Prontuários e Óbitos, Comissão de Residência Médica, Comissão de 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 Hospital segue as legislações pertinentes, destacando: Decreto Estadual nº 13.297/79, que regulamenta seu funcionamento, Lei 8.666/93, CLT, códigos de ética de profissionais, normas técnicas da ANVISA, etc.

Ainda, dispõem de um MANUAL DO SERVIDOR onde os direitos, deveres e as condutas éticas da força de trabalho estão abordados.

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

Subordinados à Superintendência temos a Chefia de Gabinete, Assessoria Técnica, Diretoria Clínica e Diretorias de Departamentos / Serviços Técnicos e Administrativos. Em 2013, foi criado o Departamento de Atenção à Saúde, com a finalidade de coordenar as atividades assistenciais subordinadas à Superintendência.

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

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

Para a articulação entre as unidades do Complexo Hospitalar foi criado, em 2011, o Conselho de Gestão do Complexo de Saúde do HCFMRP-USP. 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 Diretor 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.

C) ANÁLISE DO DESEMPENHO OPERACIONAL E ESTRATÉGICO

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

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

Outra prática de gestão relativa à análise do desempenho institucional são as reuniões com os Departamentos Clínicos e a Administração, 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, 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 Hospital dispõe, há mais de 30 anos, de banco de dados das informações nosológicas dos pacientes internados, quando todas as altas são codificadas conforme a Classificação Internacional de Doenças. São informações que subsidiam o planejamento hospitalar, o ensino e alimentam investigações das pesquisas científicas.

ESTRATÉGIAS E PLANOS

Planejamento Estratégico (PE)

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 Hospital 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 para o atendimento dos objetivos traçados. Cada Plano de Ação conta com uma equipe e um coordenador responsável.

A seguir, demonstramos os objetivos estratégicos 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 Centro Cirúrgico Ambulatorial.
		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, Moléstias Infecciosas, 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 tele-saúde 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 Comissão de Residência Médica (COREME) e Comissão de Residência Multiprofissional (COREMU).
		2. Regulamentação e fiscalização de profissionais sem vínculo Consolidação das Leis do Trabalho (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 Unid. de Pesq. Clínica.	
	2 – Implantação de Núcleos Satélite de Apoio de Pesquisa Clínica no complexo Hospitalar.	
	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 na Unidade 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 Hospital Campuse 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).
	Perspectiva: Qualidade de Vida, Satisfação e Segurança do Trabalho	4. Aprimoramento profissional.
1. Melhorias das ações de promoção à saúde/prevenção.		
2. Melhoria do atendimento médico e odontológico dos servidores.		

Em 2013, o acompanhamento do PE foi realizado pela Assessoria Técnica, que através de reuniões periódicas, avaliou o desenvolvimento das ações junto aos seus responsáveis.

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

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.

A seguir, apresentamos os indicadores e metas definidos no Plano de Metas Institucional em 2013, que é acompanhado nas reuniões da Comissão Permanente de Acompanhamento do Contrato (CPAC).

I - ATENÇÃO À SAÚDE

Ambulatório

- 1 - Porcentagem de vagas disponibilizadas de 1^{as} consultas da rede.
Meta: 12,5%
 - 2A - 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
 - 4A - 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: Apresentar Informação.
-

Cirurgias

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

- 10 B** - 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
- 14 B** - Percentual de funcionários treinados.
Meta: 14,0%
- 15** - Nº. de projetos apresentados ao Comitê de Ética em Pesquisa.
Meta: Apresentar informação
- 16** Nº. auxílios FAEPA p/ projetos de pesquisa.
Meta: Apresentar informação
-

III - Gestão Hospitalar

- 17 A** - Índice de Faturamento Hospitalar
Meta: 90,0%
- 17 B** - Índice de Faturamento Ambulatorial
Meta: 80,0%
- 18** - Valor médio (por especialidade) das AIH's apresentadas.
Meta: Apresentar informação
- 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.
Meta: computar 5 pontos para cada reunião realizada, totalizando 50 pontos.
- 23 A** - Pesquisa de Satisfação do Ambulatório.
Meta: Apresentar resultado e relatório de acompanhamento das ações
- 23 B** Índice de retorno da Pesquisa de Satisfação da Enfermagem (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 HCFMRP-USP oferece assistência à saúde de nível terciário, pelo Sistema Único de Saúde, para toda macro região de Ribeirão Preto, chegando inclusive a atender pacientes referenciados de outras regiões e até mesmo, de outros Estados. A área de referência, denominada macro região de Ribeirão Preto, abrange os Departamentos Regionais de Saúde de Araraquara, Barretos, Franca e Ribeirão Preto, com uma população composta de, cerca de, 4 milhões de habitantes. Em 2013, a procedência dos pacientes atendidos no ambulatório da Unidade Campus representou 74,5% de Ribeirão Preto e demais municípios do DRS XIII e 21,3% de outros DRS's. Na Unidade de Emergência, estes percentuais foram, respectivamente, 94,3% e 4,9%. Os demais foram pacientes procedentes de outros 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 2.000. Estas iniciativas foram marcantes na consolidação do SUS regional, de acordo com os seus preceitos de regionalização e hierarquização, além do aspecto humanístico, visto que desde então, o paciente que se dirige ao Hospital, devidamente referenciado, tem garantia de atendimento. Contribuir para a gestão do sistema é um dos papéis que o Hospital Universitário deve desempenhar, além de grande prestador de serviços à saúde.

Em 2013 o Hospital atualizou o seu Mapa Assistencial quando foi revista e redimensionada a oferta de vagas de consultas ambulatoriais, exames laboratoriais, e procedimentos diagnósticos e terapêuticos.

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 renomados docentes da FMRP-USP.

Atualmente, os pacientes particulares e conveniados, correspondem a 5,9% das consultas, 3% das internações, 3% das cirurgias, 2% dos exames laboratoriais e 3% dos procedimentos do total de atendimentos prestados pelo Hospital. É importante destacar que os pacientes SUS representam a grande maioria dos atendimentos.

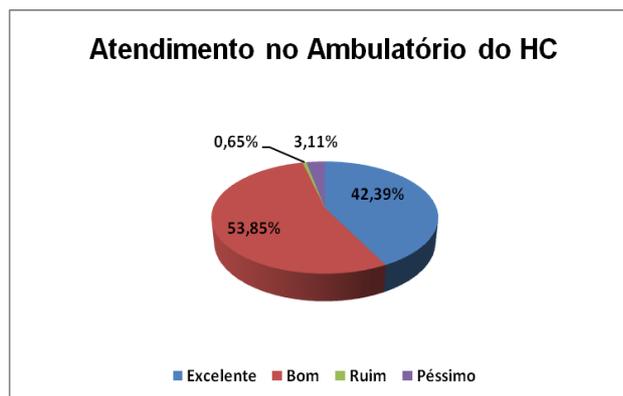
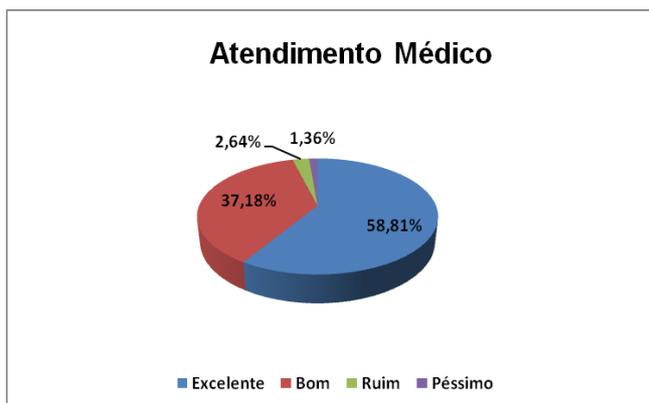
No que diz respeito ao ensino e à pesquisa, toda nossa estrutura é colocada à disposição da FMRP-USP, da EERP-USP e das demais instituições de ensino, particularmente as localizadas no Campus da USP de Ribeirão Preto. Os principais clientes do HCFMRP-USP são:

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

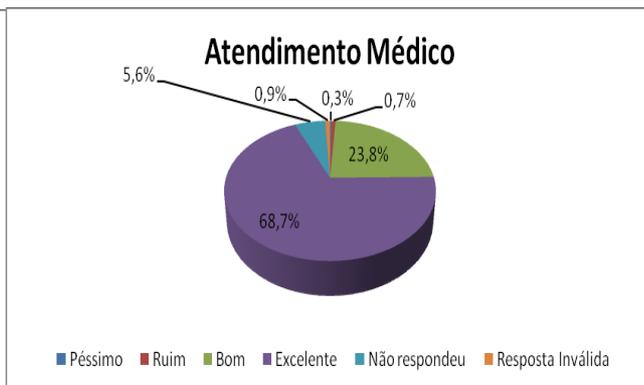
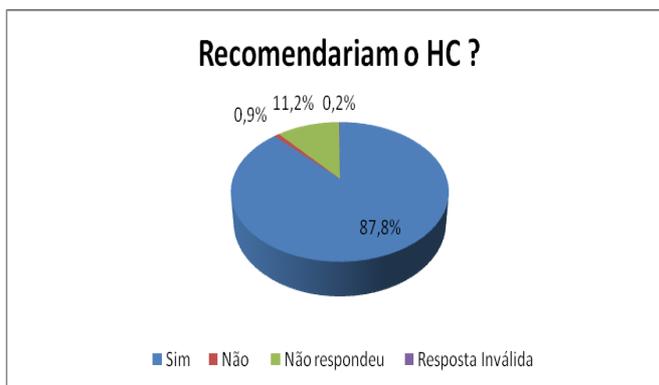
Principais necessidades

Desde 2005 são realizadas Pesquisas de Satisfação dos pacientes internados e de ambulatório como forma de identificar as necessidades e subsidiar a Administração na implementação das ações de melhoria contínua, apresentadas sob a ótica do cliente-paciente. Nas enfermarias a pesquisa é realizada diariamente no Campus e Unidade de Emergência. Os resultados das pesquisas são analisados trimestralmente e elaborados planos de ação para diminuir a insatisfação dos usuários e favorecer nosso objetivo que é a melhoria contínua da assistência prestada. Para os pacientes de ambulatório a pesquisa tem sido feita à cada dois anos.

Pesquisa dos Pacientes de Ambulatório



Pesquisa dos pacientes de Enfermaria



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

A) SEGMENTAÇÃO E DEFINIÇÃO DOS CLIENTES - ALVO

Levando em consideração o trinômio que norteia as ações do Hospital, Assistência, Ensino e Pesquisa, segmentamos nossos clientes entre pacientes, alunos e pesquisadores. 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 que realiza a regulação dos casos. 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 elaborados pelo Hospital das Clínicas disponíveis na Internet. A partir da análise da série histórica de atendimento foi pactuado com os DRS's cotas de vagas de consultas, para cada Regional de Saúde da região de abrangência do Hospital. 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 Médico 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. Em 2013 foram atendidas cerca de 77 crianças/mês.

Desde 1991, o Serviço Social Médico realiza contato com as famílias que vivenciam o processo de luto de pacientes oncológicos pediátricos, 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 suporte psicológico aos familiares.

Também visando contribuir para a humanização da assistência à criança e ao adolescente hospitalizado, em 2002 o Hospital 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 2013 foram atendidas cerca de 33 crianças/mês.

Um fato importante, já mencionado, 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 Hospital e o DRS. Esta prática humanizou o atendimento ao paciente, que não mais precisou enfrentar longas filas madrugada 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 com intenção de reduzir o fluxo de pessoas nos ambulatorios, 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) que faz a remarcação da consulta devolvendo ao município uma mensagem com a nova data.

Em 2005, o Hospital envidou esforços para otimizar a recepção e acolhimento dos pacientes ambulatoriais. Variações foram realizadas visando melhorar o processo de recepção do 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 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 Hospital 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 Hospital 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 Hospital mantém uma rotina de fazer contato telefônico, no período pré-operatório, com pacientes que passarão por procedimentos cirúrgicos ambulatoriais, cujo objetivo é informar e orientar sobre os cuidados e procedimentos a que serão submetidos, auxiliando a reduzir a ansiedade na espera dos procedimentos.

Para os pacientes que, após o atendimento ambulatorial ou de internação necessitem de cópias de resultados de exames ou outros documentos do prontuário médico, o Hospital disponibiliza 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 2013 realizou o trabalho informativo para 352 alunos/mês.

Seguindo o que preconiza a Organização Mundial de Saúde para a assistência familiar, o Hospital 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.

Em 2012, um projeto de grande relevância para o Serviço de Gerenciamento da Qualidade dos Laboratório foi a descentralização dos postos de coletas de materiais para exames. Foram criados 4 postos de coleta de exames laboratoriais, externos ao Hospital. Batatais, Serrana, um posto na Rua Sete de Setembro em Ribeirão Preto e um no Centro de Saúde Escola “Joel Domingos Machado” com o objetivo de facilitar o acesso, deslocamento e maior conforto do paciente ao coletar o exame mais próximo a sua residência.

C) DIVULGAÇÃO AOS CLIENTES

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 HCFMRP-USP tem grande visibilidade na imprensa regional. Cerca de 2.000 matérias são veiculadas por ano na TV, sites e em jornais, sendo uma média de 5 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 1999, instituiu, junto aos órgãos a ele vinculados, o programa de Ouvidoria, estabelecendo normas básicas de proteção e defesa dos usuários dos serviços públicos prestados pelo Estado.

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

Tabela 02 – Ouvidoria

Ouvidoria	2009	2010	2011	2012	2013
<u>Campus</u>					
Reclamações	647	661	1.319	774	630
Denúncias	0	0	0	0	0
Sugestões	131	85	92	120	119
Elogios	175	194	151	160	95
Orientações/Solicitações	1.755	2.283	3.745	6.029	9.025
Subtotal	2.708	3.223	5.307	7.083	9.869

Tabela 02 – Ouvidoria (continuação)

<u>Unidade de Emergência</u>					
Reclamações	210	251	172	256	341
Expressão Livre	1	0	0	0	0
Denúncias	2	2	1	0	27
Sugestões	35	20	33	68	53
Elogios	185	174	267	317	163
Orientações/Solicitações	237	132	194	114	74
Subtotal	670	579	667	755	658
Total	3.378	3.802	5.974	7.838	10.527

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

Conforme já mencionado na página 22, o Hospital realiza desde 2005 pesquisas de satisfação dos pacientes internados e de ambulatório como forma de subsidiar a Administração na implementação das ações de melhoria contínua, apresentadas sob a ótica do cliente-paciente.

Serviço de Informação ao cidadão

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

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

SOCIEDADE

Principais comunidades

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

Responsabilidades Sócio-Ambientais

Entre os impactos negativos decorrentes das atividades hospitalares, que podem gerar conseqüências para a sociedade, citamos a geração de resíduos de serviços de saúde. O Hospital, para minimizar estes possíveis impactos causados pela geração dos resíduos, em grande parte considerados perigosos à saúde e ao meio ambiente, criou o Serviço de Gerenciamento Ambiental. 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 e 2013, comprova o objetivo do Hospital de apresentar um serviço diferenciado não só na assistência à saúde, mas também na atenção com o ambiente. A inovação de possuir internamente uma central de triagem de resíduos recicláveis, cuja venda possibilita a obtenção de uma verba mensal revertida para ações ambientais, demonstra que este Serviço pode ser autossustentável 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 Hospital; tratamento de todo o formol usado nos laboratórios deste Hospital, 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 Hospital nas unidades que compõem o Complexo Hospitalar, foi 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.

Em 2013, um grande ganho para o Serviço de Gerenciamento Ambiental foi a ampliação da Central de Resíduos, com a construção de quase 600m² de área física. Esse serviço desenvolveu as atividades de treinamento às equipes e aos serviços, buscando atender às necessidades identificadas durante os processos de descarte, com apresentação de palestras, treinamentos e disposição de banners ilustrativos orientando quanto ao descarte correto.

As ações do Serviço de Gerenciamento Ambiental mantêm o foco da atenção ao meio

ambiente, reforçada pela participação do HCFMRP-USP na Rede Global Hospitais Verdes e Saudáveis.

Tabela 03 – Resíduos Gerados no HCFMRP-USP (Kg)

Ano	Resíduos Infectantes e Perfurocortantes (Grupos A e E)	Resíduos Químicos (Grupo B) *	Rejeitos Radioativos (Grupo C)	Resíduos Comuns Refugo (Grupo D)	Resíduos Comuns Recicláveis (Grupo D) **
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	7.965 kg	293 kg	-----	196.397 kg
2010	712.080 kg	6.324 kg	196 kg	-----	201.575 kg
2011	576.720 kg	5.237 kg	189 kg	578.916 kg	211.031 kg
2012	666.504 kg	19.357 kg	193 kg	912.500 kg	220.068 kg
2013	651.554 kg	11.384 kg	300Kg	714.023 kg	214.610 kg

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

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

Passivos Ambientais

O passivo existente atualmente no Hospital é de pequena quantidade de produtos químicos que, no passado, não foram identificados e tambore 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 Hospital 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 pela Instituição. As decisões sobre quais ferramentas de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) devem ser adquiridas ou quais sistemas devem ser implementados são tomadas pela alta administração e pelo Conselho Gestor de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), 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 Hospitalar (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 2.500 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 elaboração do pedido e visualização dos 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 por meio dos Sistemas HCRP;
- ✓ Sistema de Gestão de Materiais – gerencia 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 devido à integração com o módulo de 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 Projeto Beira Leito
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
Conta 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 Central de 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 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 HCFMRP-USP e suas unidades de cumprirem suas missões e/ou de gerar valores para seus mantenedores. Vários procedimentos relativos à segurança da informação encontram-se implantados.

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

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 Hospital utiliza, para comparação de seu desempenho, o Sistema de Avaliação de Hospitais de Ensino – SAHE da SES-SP e o 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 Hospital. Também disponibiliza planilhas anuais com informações gerais do HCRP, da FMRP-USP e da FAEPA.

Periodicamente, são informados os resultados do desempenho do Hospital em comparação com os demais hospitais universitários do Estado.

Mensalmente, o Hospital das Clínicas informa ao CQH, em planilhas online, dados financeiros, de recursos humanos, satisfação do usuário, infecção hospitalar, produtividade, resultado perinatal, assistenciais de enfermagem, etc. O CQH disponibiliza os resultados no site para efeito de comparação.

As comparações dos indicadores do HCRP com os demais Hospitais Selados pelo CQH, são acompanhadas pelo Grupo de Avaliação de Desempenho – GAD e são divulgados em reuniões para a Administração.

D) COMPARTILHAMENTO E RETENÇÃO DE CONHECIMENTO

Devido ao elevado grau de informatização do HCFMRP-USP os dados, em grande parte, são obtidos e mantidos pelos 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 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 (GAD), 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 Hospital, a Intranet, o correio eletrônico e o painel eletrônico de avisos e murais institucionais.

É editado quinzenalmente o Jornal Eletrônico do Complexo Acadêmico de Saúde FMRP/HCFRMP/FAEPA, que é dirigido a toda a comunidade, com o objetivo de fornecer informações atualizadas relativas aos diferentes aspectos das atividades-fim desenvolvidas no âmbito da Faculdade de Medicina e das Unidades de Saúde que compõem esse complexo bem como representar um foro democrático para manifestação de docentes ativos e aposentados, alunos, ex-alunos e funcionários sobre temas acadêmicos relevantes.

O Hospital propicia, também, à 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. 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 2012, a terceira edição da Revista teve como tema a melhoria contínua, com 21 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. Desde a segunda edição está em formato eletrônico, com acesso livre no site do HCFMRP-USP, reforçando o compromisso do Hospital com o meio ambiente e facilitando a divulgação deste importante meio de comunicação entre o Hospital e a sociedade.

PESSOAS

A) FORÇA DE TRABALHO

A equipe de trabalho em 2013 foi composta por 4.668 servidores contratados por processo seletivo para o HCFMRP-USP, 1.105 servidores contratados pela FAEPA, totalizando 5.773 servidores. Esta força de trabalho é representada por 8,18% de nível básico, 42,84% de nível médio e 48,98% de nível superior. Os cargos em confiança (diretores, assistentes, chefes e encarregados) representam 8,71%. Quanto às categorias profissionais, o quadro de pessoal é composto por 37,74% de enfermagem, 10,67% de médicos, 8,85% de técnicos, 19,07% administrativo e 23,66% 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.

Foi criado um grupo de trabalho visando detectar junto com as unidades do HCFMRP-USP a necessidade de Treinamento e Desenvolvimento, para a partir daí elaborar um plano único na Instituição, integrando todas as áreas que desenvolvem T&D. Isso englobará as ações que estão contempladas no Plano de ação da Pesquisa de Clima Organizacional.

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

O Hospital conta com 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

Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho

Foi realizada em setembro, a 34ª Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalhos – SIPAT que contou com palestras de vários temas importantes, abordando Acidentes com Material de Perfurocortantes, Medidas Preventivas e autocuidado quanto à postura no ambiente de trabalho e ainda foram desenvolvidas várias atividades no saguão da Portaria Principal como: Campanha Preventiva Antitabagismo, Doação de Sangue e Aferição de Pressão e Glicemia.

Grupo de Reeducação Alimentar para funcionários

Foi criado o Grupo de Reeducação Alimentar, para atender os funcionários, com o objetivo de melhorar a qualidade da alimentação dos mesmos. E ainda, promover mudanças para

hábitos mais saudáveis no HCRP, na família e na comunidade e conseqüentemente, prevenir doenças relacionadas ao sedentarismo.

Atualmente, a alta incidência de casos destas enfermidades, revela que a má alimentação se tornou um problema de saúde pública mundial. Hábitos alimentares inadequados têm sido apontados como grandes responsáveis por amplas conseqüências negativas à saúde com redução, tanto na qualidade como em anos de vida e constitui-se fator de risco para doenças cardiovasculares, diabetes e obesidade.

Serviço de Atendimento Especializado de Saúde aos Funcionários (SAESF)

O SAESF é um programa de especialidades médicas que destina-se ao atendimento eletivo de funcionários cujo atendimento é realizado por médicos que atuam na Unidade de Atendimento de pacientes conveniados (APAC). Em 2013 o serviço passou por reforma estrutural, proporcionando agilidade no atendimento e assim possibilitando o retorno do funcionário mais rapidamente ao trabalho, em boas condições de saúde.

Curso de Formação e Desenvolvimento Profissional

Foi oferecido o Curso Habilidade de Vida no Trabalho, Módulo I e II para os funcionários, do Campus Unidade de Emergência, ministrado por psicólogos do próprio Hospital, com o objetivo de melhoria no desempenho das atividades e qualidade de vida dos funcionários.

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 257 servidores/mês utilizaram o espaço digital, no período.

Curso de Combate a Incêndio

Como acontece anualmente, o Serviço Especializado de Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho – SESMT realizou treinamento aos servidores do Campus e U.E com aulas teóricas e práticas dos cursos de combate a incêndio, com a finalidade de capacitar os servidores para prevenir e combater os princípios de incêndio na Instituição.

Ações de Humanização aos colaboradores

Várias ações foram desenvolvidas/mantidas no decorrer de 2013, como incentivo, motivação e visando aumentar a autoestima e a valorização dos funcionários. Podemos citar:

- Ginástica Laboral
- Laborterapia a Servidores
- Exposição de Arte
- Festa Junina
- 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.

Tabela 04 – Atividades de Treinamento- 2013

Atividades de Treinamento	1º Trim.	2º Trim.	3 Trim.	4º Trim.	Total
Quantidade	88	217	165	240	710
Nº Participantes	846	2.652	3.083	3.267	9.848

Tabela 05 – Registro de Hora/Homem/Treinamento - 2013

Especificação	1º Trim.	2º Trim.	3 Trim.	4º Trim.	Média
Hora/homem/treinamento	3:30	5:08	5:31	6:48	5:14

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

O Hospital dispõe de contratos com estabelecimentos particulares que oferece acolhimento, assistência e orientação aos filhos das servidoras sob os aspectos biopsicossocial até a idade de 6 anos e 11 meses, durante seu expediente de trabalho. Em 2013 foram atendidas em escolas conveniadas 384 crianças.

Semana da Enfermagem

A Semana da Enfermagem é realizada, anualmente, no mês de maio, direcionada aos profissionais da saúde, enfermeiros, técnicos e auxiliares de enfermagem do Hospital. É uma comemoração de toda a equipe, com o objetivo de promover, estimular e valorizar o papel do profissional de enfermagem, resgatando seus valores, pois representam atualmente 38% da força de trabalho do Hospital.

PROCESSOS DE APOIO TÉCNICO E ADMINISTRATIVOS

Gestão de Materiais

Administração de Materiais é parte fundamental de qualquer organização que produz 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.

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 da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto-USP, 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:

- necessidade de aquisição de materiais gerada pelo pedido de compra para reposição do estoque mínimo, no almoxarifado central;
- recebimento dos materiais através do sistema de leitura de código de barra, bem como a aferição do mesmo;
- solicitação do usuário da quantidade necessária, de acordo com a programação anual através de meio eletrônico;
- entrega dos materiais aos usuários, através dos Centros e Custos, também por dispensação pelo sistema de “código de barra”, facilitando a operação.

No ano de 2013 vários foram os procedimentos de melhoria dos processos de trabalho, entre os quais:

- classificação dos itens de materiais por criticidade, curva **V E N**, e impacto financeiro, curva **A B C**, a fim do controle financeiro e suprimento;
- revisão do fluxo dos processos licitatórios e implantação de novo fluxo, através da aplicação de uma ferramenta **EKD**, sendo definido a cadeia logística desde a emissão do pedido de compra até a homologação de compra do material, especificamente dos Registros de Preços, na busca de diminuição do tempo de tramitação destes processos.
- estudo de dispensação de materiais para os Centros de Custos, diariamente, na medida em que o item de material acusar o estoque mínimo no usuário, com projeção de início nas enfermarias do 4º andar e no Centro de Recuperação. No ano de 2013 apenas foi ajustado o sistema, devendo iniciar em 2014 na enfermaria de Neurologia e ampliando aos demais mencionados, com a finalidade de controle de estoque.

Encontra-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 o gerenciamento do uso do material.

Ainda, foi implantado o novo sistema eletrônico de controle da movimentação de materiais consignados, a fim de permitir agilidade das informações sobre utilização de materiais,

pagamentos, levantamentos, etc.

Atualmente estão cadastrados 10.881 fornecedores de bens e serviços. Foram adquiridos em 2013, aproximadamente 50.000 itens de materiais e 6.000 itens de medicamentos, acusando um estoque médio para 30 dias, e para os medicamentos 60 dias.

Para o fornecimento de bens e serviços para o Hospital, as empresas devem ser cadastradas de acordo com a Lei 8666/93 e de acordo com a regulamentação estabelecida pelo Sistema de Cadastro Unificado do Estado de São Paulo (CAUFESP, e não constarem do CADIN (Cadastro de Inadimplência).

Dentre os itens adquiridos, no ano de 2013, destacaram-se os seguintes produtos, por ordem representativa de valores de maior consumo financeiro:

- Medicamentos => R\$ 38.524.709,85;
- Órteses, próteses e materiais especiais (consignação) => R\$ 22.716.076,78;
- Produtos e Acessórios => R\$ 19.628.197,35;
- Locação/Comodato de equipamentos => R\$ 17.556.450,48,
- Gêneros Alimentícios => R\$ 5.196.840,48;
- Químicos => R\$ 4.050.888,62;
- Materiais de limpeza => R\$ 4.668.729,66;
- Conservação e Reparo => R\$ 3.150.312,50.

Avaliação dos fornecedores

O Hospital 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 das entregas efetuadas e as intercorrências registradas, com a nota de seu desempenho para que ele tome conhecimento.

Para as causas apontadas como não conformes, são implementadas ações de melhoria do processo de suprimento, e assim garantir a qualidade da Assistência, do Ensino e da Pesquisa neste Hospital.

A causa de maior NÃO CONFORMIDADE identificada é a entrega de produtos com atrasos pelos fornecedores, cuja ação implementada é a aplicação de multa prevista para o início de 2014, de acordo com a legislação vigente na lei 8666/96.

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 deste Hospital e Fornecedores são que os produtos e serviços adquiridos 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 Hospital 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 Hospital 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.

Em 2001 foi instituído 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 adotou a metodologia de qualidade de acordo com os padrões estabelecidos pela Organização Nacional de Acreditação – ONA. O Laboratório Central de Patologia Clínica do Hospital obteve, no mesmo ano, o certificado ISO 9002/94.

Em 2007, o Hospital aderiu formalmente ao Programa de Compromisso com a Qualidade Hospitalar – CQH. Este processo estimula a participação e auto-avaliação dos serviços e incentiva a mudança de atitude e de comportamentos com vistas à melhoria contínua. Em 2010, o HCFMRP-USP obteve o Selo da Qualidade CQH, renovado em 2012, que veio reforçar o engajamento de todos os profissionais nas práticas de qualidade já adotadas e nos valores institucionais.

Subcomitês da Qualidade

No decorrer de 2013, foram mantidos os Subcomitês (Ambulatorial, Apoio à Gestão, Apoio Técnico, Bloco Cirúrgico, Internação, Diagnósticos e Terapêuticos, Gestão de Pessoas, Reabilitação e Atendimento Especializado e Laboratórios) que realizaram visitas periódicas aos diferentes setores da Instituição, com o objetivo de avaliar e garantir o cumprimento do Roteiro de Visitas do CQH.

Curso de Visitadores

Em 2013, o HCFMRP-USP promoveu 6 (seis) Cursos de Visitadores (in company) no Campus Unidade de Emergência, que disseminou aos 215 servidores participantes, a metodologia do Roteiro do CQH.

IV Autoavaliação

Anualmente, realizamos a Autoavaliação no HC, com o objetivo de obter um diagnóstico atualizado da instituição das questões do roteiro CQH, e assim, traçar um plano de ação para corrigir as eventuais inconformidades e aprimorar os processos.

Em 2013, a IV Autoavaliação teve como resultado a composição de três diagnósticos:

- Autoavaliação da Secretaria da Saúde, realizada em junho e julho, nas Unidades Campus e U.E.;
- Resultados das visitas dos subcomitês durante o 1º semestre de 2013;
- Resultados das visitas dos participantes dos Cursos de Visitadores.

8ª Semana da Qualidade

Foi realizada em novembro a 8ª Semana da Qualidade quando foram debatidos assuntos sobre Planejamento Estratégico, melhoria do atendimento da equipe de enfermagem, humanização no contexto hospitalar dos serviços de saúde oferecidos à população. Foram realizadas visitas monitoradas a algumas áreas do Hospital, abordando os seguintes temas: Gerenciamento Ambiental; Gerenciamento de Risco e Gerenciamento da Qualidade.

Gerenciamento da Qualidade nos Laboratórios

Em 2006, o Centro Integrado da Qualidade (CIQ) coordenou ações objetivando adequação dos laboratórios de análises clínicas do HCFMRP-USP ao estabelecido na Resolução da Diretoria Colegiada 302 de 13/10/2005, que determina o Regulamento Técnico para Funcionamento de Laboratórios Clínicos do Programa Nacional de Controle de Qualidade.

Em 2008, foi criado o Serviço de Gerenciamento da Qualidade dos Laboratórios (SGQL) com o objetivo de orientar e auxiliar no cumprimento da legislação supracitada e atender ao roteiro do Programa de Qualidade – CQH.

Em 2009, o SGQL passou a atuar junto aos laboratórios dando suporte as atividades do projeto de pesquisa do NIH - National Institutes of Health (USA) atendendo às Diretrizes do DAIDS (Divisão de AIDS do National Institute of Allergy and Infectious Disease), coordenada pelo NEIMPI – Núcleo de Estudos de Infecção Materno Infantil.

Desde então as auditorias do NIH são anuais. Como resultado da última auditoria, ocorrida em agosto de 2013, obtivemos a habilitação para continuidade dos trabalhos da pesquisa na Instituição, financiados pelo NIH.

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, evitando o extravio de informações e agilizando a tomada de decisão.

O recredenciamento na Rede Sentinela, ocorrido em 2012, nas categorias participantes, colaborador, centro de cooperação e centro de referência traz novos desafios ao SGR para atender ao número exponencial de notificações.

Gestão de Equipamentos

O HCFMRP-USP possui um vasto parque tecnológico instalado em uma área de, aproximadamente, 132.000 m². Todo esse complexo tecnológico, estimado, em torno de, US\$ 45 milhões, vem apresentando, nesses últimos anos, um crescimento bastante significativo, quer seja em função do aumento de demanda por serviços de saúde, quer seja pela constante disponibilização de novos equipamentos lançados anualmente no mercado.

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

Com um adequado programa de manutenção, o CEC pretende garantir que o grande volume de investimentos realizados pelo hospital em equipamentos médico-hospitalares, não se perca ao longo do tempo e maximize a utilidade dos recursos públicos alocados e não deixe a população sem os seus benefícios, por quebras ou mau funcionamento.

O CEC executa seus atendimentos através de ordens de serviço de acordo com suas especificidades e urgências, podendo ser um problema de fácil e de rápida resolução, ou até problemas de alta complexidade e de longo período de reparo. Em 2013 foram executadas 13.053 Ordens de Serviço diante das 13.234 solicitadas neste período, isto é, teve uma taxa elevada de eficácia e resolutividade.

Infraestrutura

A Divisão de Engenharia é responsável pela Infraestrutura do Hospital no que tange aos serviços de manutenção civil, elétrica, mecânica e refrigeração, além dos projetos de obras definidas no orçamento anual. Para atender essas atividades, a Divisão de Engenharia conta com uma equipe técnica de engenheiros, arquitetos e profissionais técnicos que atuam na melhoria contínua da Instituição, bem como na gestão de obras, colocando à disposição de seu quadro de colaboradores e pacientes a melhor estrutura possível. O Hospital possui equipamentos de última 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 trabalham de forma harmônica, buscando novas soluções e alternativas para o melhor desempenho dos equipamentos, com segurança e conforto para os pacientes.

As características do Hospital exigem da Divisão de Engenharia um acompanhamento permanente da manutenção das instalações físicas, sistema viário interno, sistemas de distribuição de gases medicinais, água fria, vapor, rede de água gelada, energia elétrica, e do mobiliário em geral.

Os serviços de manutenção são gerenciados por meio de sistema de ordens de serviços, onde todas as solicitações são registradas pelos usuários e de acordo com o serviço de triagem dessas ordens de serviços, o atendimento é feito levando-se em conta as prioridades de cada uma. No ano de 2013 foram atendidas um total de 19 mil ordens de serviços referente à manutenção da Infraestrutura do Hospital.

PROCESSOS ECONÔMICO-FINANCEIROS

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

Tabela 06 – Fontes de Recursos do HCFMRP-USP

Fontes	2009	2010	2011	2012	2013
Tesouro do Estado	239.566.273 ⁽¹⁾	251.488.540 ⁽²⁾	279.545.959 ⁽³⁾	319.183.870 ⁽⁴⁾	414.694.765 ⁽⁵⁾
Recurso Federal (FINEP)	724.710	-	873.423	187.728	414.223
Faturamento SUS	119.757.367 ⁽¹⁾	126.700.000 ⁽²⁾	141.625.532 ⁽³⁾	142.058.645 ⁽⁴⁾	148.367.978 ⁽⁵⁾
SES – Termo Aditivo/Incentivo SUS	21.502.804	7.900.000	9.000.000	9.903.814	2.545.200
FAEPA – Clínica Civil/Convênios	14.373.469	16.500.000	19.000.000	24.699.003	27.608.373
Total	395.924.623	402.588.540	450.044.914	496.033.060	593.630.539

⁽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.

⁽⁴⁾ Da receita total do SUS de R\$ 142.058.645,00, foi retido pela Secretaria de Estado da Saúde – SES para o Programa de Prêmio Incentivo dos Servidores do HCRP o montante de R\$ 56.172.215,00 que foram incorporados do Orçamento do HCFMRP-USP. ⁽⁵⁾ Da receita total do SUS de R\$ 148.367.978,00, foi retido pela Secretaria de Estado da Saúde – SES para o Programa de Prêmio Incentivo dos Servidores do HCRP o montante de R\$ 48.636.034,00 que foram incorporados do Orçamento do HCFMRP-USP.

Aplicação de Recursos - Equipamentos

Foram investidos para aquisição de equipamentos R\$ 7.677.465,99 como forma de atualizar e incorporar novas tecnologias necessárias à prestação da assistência à saúde e a infraestrutura hospitalar.

Tabela 07 – Execução Orçamentária com Equipamentos

Unidades	2009	2010	2011	2012	2013
Tesouro*	2.530.549	2.500.000	6.437.838	7.137.077	6.374.916
FAEPA	4.603.695	3.124.764	1.965.075	1.806.810	1.302.494
Secretaria da Saúde – T.A**	614.720 ⁽¹⁾	300.000 ⁽²⁾	-	-	-
Total	7.748.964	5.924.764	8.402.913	8.943.887	7.677.410

⁽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/Unidade Coronariana da U.E(T.A nº.22/09 – R\$ 419.720,00) e Centro de Reabilitação – Oficina Ortopédica (T.A nº. 23/09 – R\$ 195.000,00).

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

Relação dos Principais Equipamentos adquiridos

Aparelho de Ultrassonografia
Arco Cirúrgico
Audiômetro de dois canais
Autoclave vertical, capacidade 75 litros, 220V, 400 watts
Bisturi Eletrônico SS 601MCA, marca WEM
Cama Hospitalar tipo Fowler, elétrica
Carro Fechado, inox, para transporte de instrumentais e materiais cirúrgicos sujos
Coagulador bipolar de precisão
Eletrocardiógrafo
Elevador de transferência vertical e horizontal de paciente com balança p/ 300 kg
Fototerapia com luz Led
Incubadora de Transporte Neonatal
Incubadora Microprocessada
Incubadora Neonatal reversível em berço aquecido
Máquina Secadora de Traquéias
Marcapasso Cardíaco Externo Bicameral (Mod. Reocor D)
Mesa Cirúrgica para Ortopedia com acessórios
Microdebridador XPS 3000 c/ duas caixas de irrigação, acompanha 01 peça de mão M-4 E 01
peça de mão visão (HAMER)
Monitor multiparamétrico
Monitor multiparamétrico p/ transporte
Radiômetro
Registrador Eletrônico de ponto c/ duas impressoras, leitora biométrica, leitora de proximidade
(relógio de ponto)
Reprocessora automática de dialisadores (capilares)
Rinolaringofibrocópio ultra delgado p/ diagnóstico
Servidor tipo Rack padrão 19, 64GB de RAM, 8 TB de disco
Sistema de angioplastia rotacional – rotablator- aterótomo rotacional
Sistema de captação – tireóide
Termodesinfectora
Varredeira p/ áreas externas, c/ duas escovas laterais, reservatório acionado hidraulicamente
Ventilador (respirador) pulmonar servo-s
Ventilador pulmonar microprocessado
Ventilador pulmonar microprocessado (BIPAP)

Ventilador/respirador pulmonar c/ alta frequência-BABYLOG
Ventilador/respirador pulmonar Servo-I Infantil
Videogastoscópio

Aplicação de Recursos – Obras

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

Tabela 08 – Execução Orçamentária com Obras

Unidades	2009	2010	2011	2012	2013
Tesouro	2.288.212	1.765.707	3.529.635	5.673.579	32.353.006
FAEPA	2.577.272	1.665.100	1.203.259	639.423	-
FINEP	-	-	-	-	1.536.575
Secretaria da Saúde	-	-	-	-	-
Tota	4.865.484	3.430.807	4.732.894	6.313.002	33.889.581

Relação das Principais Reformas/Obras/Serviços em desenvolvimento e/ou executados – Campus/U.E

Reforma e adequação da sala de digitalização no Ambulatório da Unidade Campus, e colocação de pias para lavagem das mãos, seguindo as exigências da Vigilância Sanitária.

Adequação e ampliação da sala de observação do Centro de Endoscopia.

Continuidade de obras do prédio do HC Criança.

Reforma de várias alvenarias no prédio do CISA I (área do almoxarifado).

Construção da casa de cloro e parte elétrica para poço tubular 4 na Unidade Campus.

Reforma da antiga cantina e outras áreas, para abrigar o Serviço de Arquivo Médico.

Construção do prédio da Casa das Caldeiras.

Reforma da Sala de Reuniões da Administração e implantação da Sala de Vídeoconferência.

Reforma da área da Antiga Farmácia do Ambulatório do HC Campus para a implantação da Unidade de Pesquisa Clínica.

Instalação de passarela em policarbonato em frente ao ambulatório.

Construção e ampliação do Depósito de Resíduos.

Transferência do estacionamento livre para as proximidades do prédio da Saúde Mental.

Reforma e adequação do estacionamento livre e da antiga área do estacionamento privativo para estacionamento de funcionários.

Alimentação elétrica desde a subestação IV até a Casa de Máquinas do novo Poço Tubular nº 4.

Perfuração de um Poço Tubular Profundo nas proximidades do Centro de Vivência.

Reformas dos banheiros das Utilidades do Ambulatório do HC Campus.

Relação das Principais obras/serviços executados na Unidade de Emergência

Reforma de sala na Unidade de Emergência para instalação do tomógrafo.

Reforma do Centro de Terapia Intensiva e das salas cirúrgicas do Centro Cirúrgico da Unidade de Emergência.

Reforma da Enfermaria de Psiquiatria.

Reforma de sala para instalação de Raio X.

Também no ano de 2013 foram licitadas várias obras, entre elas: Ampliação da Unidade Coronariana (UCO); Modernização das salas de cirurgias do Centro Cirúrgico, instalações para o Centro de Transplantes de Órgãos Sólidos; Centro de Otorrinolaringologia e Fonoaudiologia; sistema de climatização da Unidade de Transplante de Medula Óssea (TMO); adutoras do Poço Artesiano 4, linha de vapor das novas caldeiras; reforma e impermeabilização da laje do ambulatório e finalização do HC Criança. Todas essas obras financiadas com recursos do Estado, visando a melhoria da atenção à saúde e atualização da infraestrutura do Hospital para melhor atendimento aos pacientes do Sistema Único de Saúde.

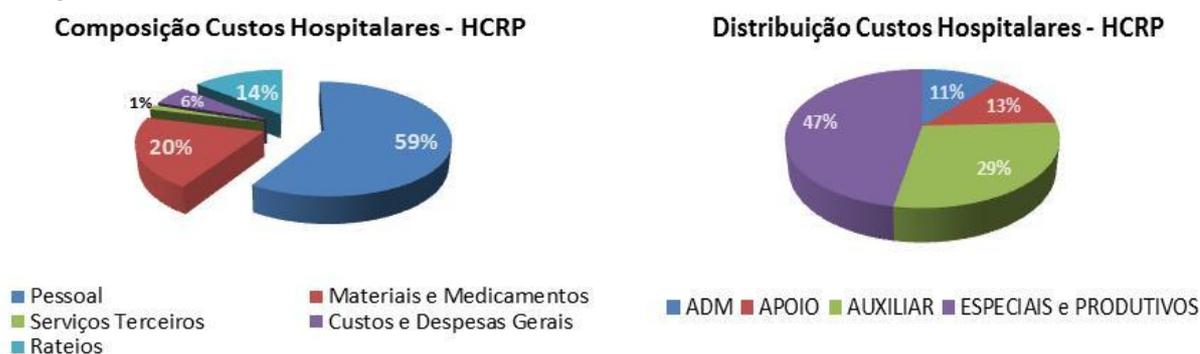
Sistema de Custos Hospitalares

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

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

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

Abaixo, segue a composição do custo total de 2013, bem como sua distribuição dentre as categorias:



Assistência Farmacêutica

A Divisão de Assistência Farmacêutica (DAF) atende em média 78.480 solicitações/mês, englobando prescrições e requisições de reposição de estoque constante nas enfermarias e ambulatorios do Campus Unidade de Emergência, prepara cerca de 630 soluções de terapia nutricional/mês (205 adultas e 425 pediátricas), 2.103 manipulações de medicamentos antineoplásicos/mês e ainda dispensa 66.158/mês unidades de medicamentos antineoplásicos de uso domiciliar. A partir de 2013, todas as solicitações de manipulação de medicamentos antineoplásicos são analisadas pelo farmacêutico.

Ainda, conta com uma produção mensal de 10.265 itens de medicamentos/mês, onde em torno de 55% são utilizados em protocolos de pesquisas desenvolvidas no Hospital.

O sistema de distribuição de medicamentos é misto, ou seja, os medicamentos são fornecidos em doses individualizadas para 24 horas ou pelo sistema coletivo de dispensação.

Em 1998 foi implantada a prescrição eletrônica de medicamentos, com envio "on-line" à Farmácia de requisições provenientes de prescrições elaboradas eletronicamente pelos médicos. Este sistema teve várias melhorias e abrange todo hospital, (que realiza cerca de 2.500 prescrições/dia). Atualmente, a DAF participa da implantação do projeto "Beira leito", e todas as unidades de medicamentos dispensadas pela Seção de Estocagem são reidentificadas de forma a conter todas as informações necessárias para a rastreabilidade do medicamento, desde sua entrada no Hospital, facilitando as ações de farmacovigilância.

Os medicamentos classificados como resíduos perigosos pela Resolução RDC nº 306, de 07 de dezembro de 2004, que dispõe sobre o Regulamento Técnico para o gerenciamento de resíduos de serviços de saúde, são identificados, facilitando o descarte de forma adequada, de acordo com as recomendações do Gerenciamento de Risco do Hospital.

A partir de 2012, o Serviço de Dispensação e Distribuição implantou o projeto-piloto de Farmácia Clínica nas Unidades de Enfermaria do 4º andar e de Atendimento Farmacêutico aos pacientes do Ambulatório de Moléstias Infecciosas da Unidade Especial de Terapia de Doenças Infecciosas (UETDI). Em 2013, foi elaborado um projeto para ampliação desse serviço ao Centro de Terapia Intensiva Pediátrica.

Além dessas atividades, a DAF dispensa medicamentos de diversos programas do Ministério da Saúde e Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo, perfazendo atualmente um total de 18.770 e 16.026 pacientes atendidos/mês na Farmácia de Medicamentos Especializados de Ribeirão Preto e Franca, respectivamente.

A Farmácia da UETDI foi estruturada para atender pacientes em tratamento no Programa de Antirretrovirais, doenças sexualmente transmissíveis e Programa de hanseníase e tuberculose do Ministério da Saúde. Atende 1.591 paciente/mês, dispensando um total de 245.582 unidades de medicamentos/mês. Em 2013, foi implantado o serviço de atenção farmacêutica aos pacientes atendidos no ambulatório de hepatite.

Assistência Nutricional

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

Em 2013 serviu 279.500 refeições/mês Campus e Unidade de Emergência e 40.725 dietas Enterais e Fórmulas Pediátricas/mês.

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

Todas as atividades desenvolvidas pela DND visam proporcionar a satisfação das necessidades expressas ou implícitas da clientela, buscando a garantia da qualidade dos produtos finais, com segurança alimentar baseado em normas vigentes da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA).

Assistência Social

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

Desenvolve projetos de humanização, cerca de 10/mês, visando minimizar tensões inerentes ao ambiente hospitalar e proporcionam aos clientes novas perspectivas para o tratamento médico e sua reabilitação. Coordena o Centro de Voluntariado, criado em 2002, e integra vários grupos de voluntários que atuam em diferentes programas. Atualmente conta com 221 voluntários cadastrados.

Em 2013 o Serviço Social Médico do Campus realizou 3.105 atendimentos e 12.670 procedimentos/mês.

O Serviço Social da Unidade de Emergência atua 24 horas por dia no acolhimento aos pacientes e familiares e na agilização de altas nas diversas Enfermarias, Ambulatório de Pediatria e Sala de Urgência. Em 2013 realizou 863 atendimentos e 5.665 procedimentos/mês.

ASSISTÊNCIA

O HCFMRP-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.

Tabela 09 – Movimento Ambulatorial - Consultas e Procedimentos

Consultas e Procedimentos		2009	2010	2011	2012	2013
Campus						
Cirurgia	Consulta	53.091	49.398	43.814	44.926	45.542
	Proced.	11.300	10.720	10.035	10.996	12.049
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	Consulta	10.845	11.803	9.968	8.458	8.017
	Proced.	815	1.341	1.693	1.008	962
Clínica Médica	Consulta	118.824	116.251	120.603	125.619	127.934
	Proced.	3.327	10.804	18.136	31.194	31.305
Clínica de Dor	Consulta	1.459	1.344	1.413	995	825
	Proced.	3.988	3.795	2.867	4.026	3.790
Genética	Consulta	3.477	3.812	4.112	3.949	3.805
Ginecologia/Obstetrícia	Consulta	46.651	45.605	44.058	46.817	48.726
	Proced.	12.205	10.561	9.691	13.554	14.079
Grupo de Cuidados Paliativos	Consulta	-	-	364	501	507
	Proced.	-	-	145	321	428
Hemocentro	Consulta	12.193	13.594	12.866	13.794	14.785
Neurologia	Consulta	34.143	35.409	35.869	35.096	33.447
	Proced.	2.685	1.914	1.911	3.504	2.578
Oftalmologia	Consulta	45.984	46.332	47.573	50.465	53.528
	Proced.	43.808	38.270	34.283	37.180	32.220
Oncologia Geral ⁽¹⁾	Consulta	-	74	551	381	7.964
Ortopedia	Consulta	27.617	29.054	27.793	26.830	26.853
	Proced.	2.308	1.985	1.826	1.823	1.913
Otorrinolaringologia	Consulta	22.233	21.762	17.841	18.849	20.207
	Proced.	4.170	4.685	4.567	4.494	4.046
Pediatría	Consulta	27.316	27.441	25.978	26.637	26.781
	Proced.	1.238	1.350	1.238	1.213	1.460
Psiquiatria	Consulta	8.680	8.679	8.155	9.016	9.628
Centro de Reabilitação - CER	Consulta	4.365	8.011	9.780	9.483	10.617
	Proced.	668	653	789	315	536
SAMSP	Consulta	10.407	11.973	11.052	7.782	6.097
	Proced.	1.743	1.127	953	1.003	578
SAMSP – SAESF	Consulta	7.937	4.958	4.408	4.095	8.985
SESMT	Consulta	2.924	2.416	2.032	2.504	2.221
SEAVIDAS	Consulta	-	-	14	116	223
Unid de Pesquisa Clin.Amb.	Consulta	-	-	434	1.337	1.158
Vigilância Epidemiológica	Consulta	3.422	3.526	2.441	1.173	2.054
Cent. Méd.Soc.Com. Vila Lobato	Consulta	10.859	10.340	4.662	4.898	5.124
Clínica Civil/Convênios	Consulta	33.198	35.124	38.277	36.975	38.045
Avaliação Pré Anestésica	Consulta	-	-	-	-	906
Subtotal Consultas		485.625	486.906	474.058	480.696	503.956
Subtotal Procedimentos		88.255	87.205	88.134	110.631	105.944
Subtotal Campus		573.880	574.111	562.192	591.327	609.900

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

Tabela 09 – Movimento Ambulatorial - Consultas e Procedimentos (continuação)

Consultas e Procedimentos	2009	2010	2011	2012	2013
Unidade de Emergência					
Cirurgia	3.598	3.565	3.635	3.763	4.484
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	1.952	1.968	1.740	1.760	1.637
Clínica Médica	4.323	4.137	4.389	4.248	3.941
Ginecologia e Obstetrícia	2.389	2.154	2.013	1.696	1.831
Neurocirurgia	651	740	680	819	931
Neurologia	2.414	2.433	2.466	2.390	2.328
Oftalmologia	8.464	7.951	7.156	7.578	7.759
Ortopedia	3.524	3.147	3.368	3.034	3.077
Otorrinolaringologia	854	757	820	1.002	1.107
Pediatria	3.579	3.503	3.568	3.885	4.214
Psiquiatria	1.387	1.069	922	924	725
Queimados	1.974	2.080	1.923	2.107	2.589
Toxicologia	156	112	154	178	190
Vigilância Epidemiológica	2.013	2.153	2.820	1.705	1.229
Subtotal U.E	37.278	35.769	35.654	35.089	36.042
SAMSP	5.313	4.600	5.007	3.486	501
SAMSP/PAES – U.E.	-	-	-	1.294	325
SESMT	719	563	484	706	850
Subtotal	43.310	40.932	41.145	40.575	37.718
Total	617.190	615.043	603.337	631.902	647.618

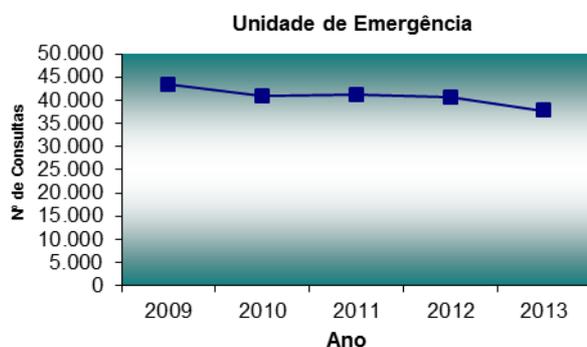
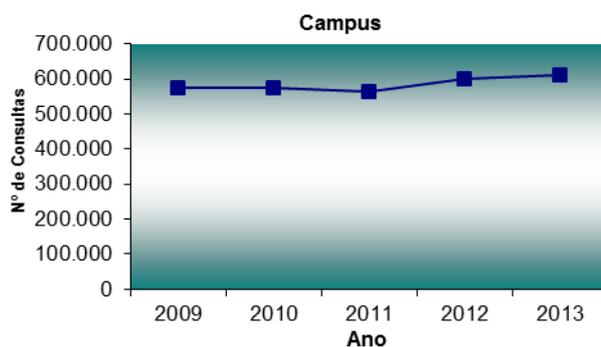


Tabela 10 – Movimento das Enfermarias

Internações - Campus	2009	2010	2011	2012	2013
Berçário - 8º andar	1.900	1.732	1.789	1.865	1.778
Centro de Cirurgia de Epilepsia – CIREP	154	194	171	218	238
Cirurgia	4.169	4.024	3.737	4.074	4.219
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	650	566	333	497	664
Clínica Médica	3.686	3.924	4.648	4.888	4.617
Ginecologia	1.958	1.844	1.345	1.755	2.008
Moléstias Infecciosas	386	378	415	364	442
Neurologia	1.581	1.541	1.556	1.619	1.596
Obstetrícia	2.240	2.054	2.163	2.265	2.139
Oftalmologia	1.055	937	805	966	987
Oncologia	-	-	157	364	413
Ortopedia	1.868	1.667	1.213	1.616	1.741
Otorrinolaringologia	776	761	552	614	715
Pediatria	1.695	1.787	1.534	1.796	1.973
Psiquiatria	386	436	561	543	492
SAMSP	166	198	148	174	145
Unidade de Transplante Renal	832	954	865	942	912
Unidade de Transplante de Medula Ossea	105	121	108	81	105
UETDI	295	390	335	314	342
Unidade Metabólica	162	184	172	169	171
UTI Coronariana	225	246	156	120	128
UTI Neonatal – Berçário 7º andar	83	95	88	89	68
UTI Pós-Operatória Torácica Cardiovascular	260	145	227	273	258
Subtotal Campus	24.632	24.178	23.078	25.606	26.151
Internações - Unidade de Emergência					
Cirurgia	1.471	1.479	1.509	1.540	1.845
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	348	279	330	263	295
Clínica Médica	2.019	1.791	2.162	2.068	1.793
Ginecologia	569	426	421	280	290
Moléstias Infecciosas Infantil	166	128	65	75	88
Neurocirurgia	268	220	218	240	285
Neurologia	816	852	901	870	761
Ortopedia	1.211	1.234	1.292	1.333	1.263
Oncologia	-	59	-	-	-
Pediatria	1.252	1.345	1.268	1.311	1.252
Psiquiatria	863	629	488	519	391
Unidade de Isolamento Cirúrgico	57	24	8	7	5
Unidade de Isolamento Clínica Médica	94	60	23	34	36
Unidade de Queimados	232	214	175	190	122
Unidade de Terapia Semi Intensiva Cirúrgica	23	17	5	3	5
Unid. de Terapia Semi Intensiva Neurologia	-	-	-	-	1
Unid. de Terapia Semi Intensiva Cl. Médica	8	9	7	15	7
Unidade Coronariana	116	378	261	220	166
Subtotal - Unidade de Emergência	9.513	9.144	9.135	8.968	8.605
Total – Campus e Unidade de Emergência	34.145	33.322	32.213	34.574	34.756
Clínica Civil (Particular e Convênios)	1.028	939	959	981	910
Hospital-Dia Psiquiatria	83	74	52	72	69
Hospital-Dia – UETDI	100	77	69	92	90
Hospital-Dia – TMO	108	122	185	170	139
UTI Adulto – Campus ⁽¹⁾	388	377	439	387	480
UTI Pediátrica – Campus ⁽¹⁾	302	315	278	269	305
UTI Adulto – U.E ⁽¹⁾	575	517	471	423	422
UTI Pediátrica – U.E ⁽¹⁾	230	236	245	249	232

⁽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 02 – Número de Internações

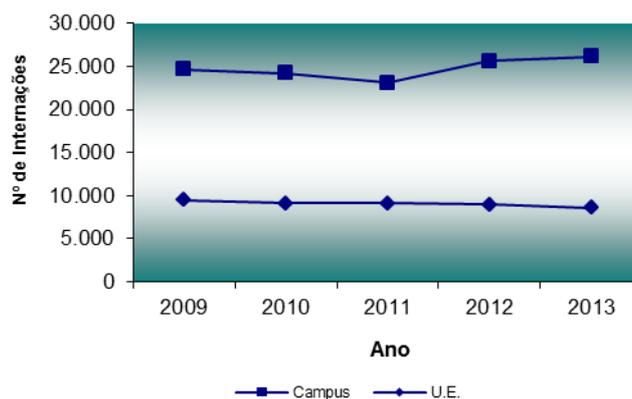


Tabela 11 – Leitos

Leitos	2009	2010	2011	2012	2013
Campus					
Leitos Gerais	561	562	570	570	570
Leitos de UTI	53	52	52	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	696	696	704	704	704

Tabela 11 – Leitos (Continuação)

Unidade de Emergência					
Leitos Gerais	131	129	131	128	130
Leitos de UTI	34	34	34	34	34
Leitos de Recuperação	7	7	7	7	7
Subtotal	172	170	172	169	171
Total	868	866	876	873	875

Tabela 12 – Indicadores de Desempenho

Indicadores de Desempenho	2009	2010	2011	2012	2013
Altas					
Campus	25.376	24.734	23.712	26.174	26.573
Unidade de Emergência	7.497	7.222	7.177	7.024	6.812
Taxa de Mortalidade Hospitalar (%)⁽¹⁾					
Campus	2,4	2,6	2,5	2,4	2,4
Unidade de Emergência	7,1	7,6	7,7	8,0	7,4
Média de Permanência (dias)					
Campus	6,5	6,5	6,7	6,4	6,5
Unidade de Emergência	6,3	6,9	7,4	7,2	7,4
Taxa de Ocupação Operacional (%)					
Campus	70,7	69,5	66,4	70,7	72,4
Unidade de Emergência	97,5	99,3	100,2	103,1	105,8
Índice de Intervalo de Substituição (dias)⁽²⁾					
Campus	2,7	2,9	3,4	2,7	2,5
Unidade de Emergência	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0
Taxa de Infecção Hospitalar (%)					
Campus	3,6	2,5	3,1	3,8	3,1
Unidade de Emergência	2,9	4,2	2,9	2,5	3,5

⁽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 03 – Taxa de Ocupação Operacional

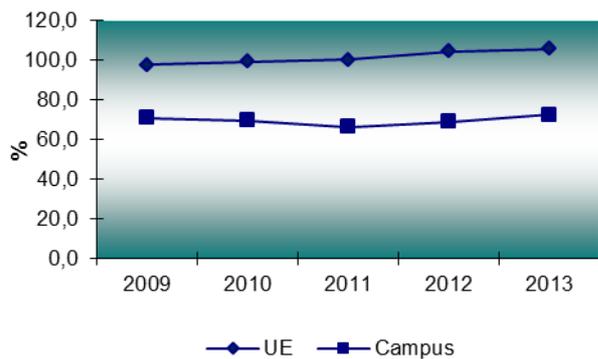


Gráfico 04 – Índice de Intervalo de Substituição

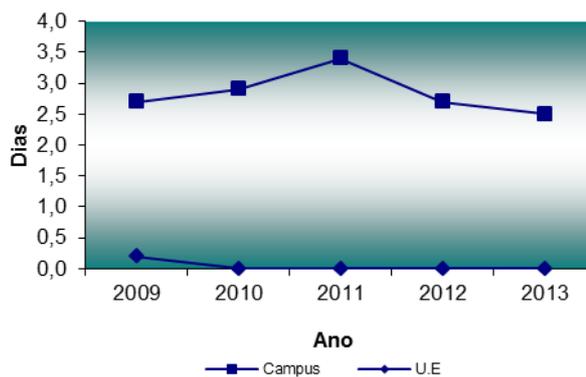


Tabela 13– Indicadores Cirúrgicos

Cirurgias	2009	2010	2011	2012	2013
Centro Cirúrgico – Campus	15.280	14.475	11.573	12.992	14.113
Centro Cirúrgico – U.E	4.488	4.578	4.522	4.153	4.243
Cirurgias de Ambulatório	13.541	13.777	12.252	13.971	14.610
Total	33.309	32.830	28.347	31.476	32.966
Índice de Cirurgias de Urgência (%) - Campus	17,3	17,8	29,0	25,1	22,0

Gráfico 05 – Número de Cirurgias

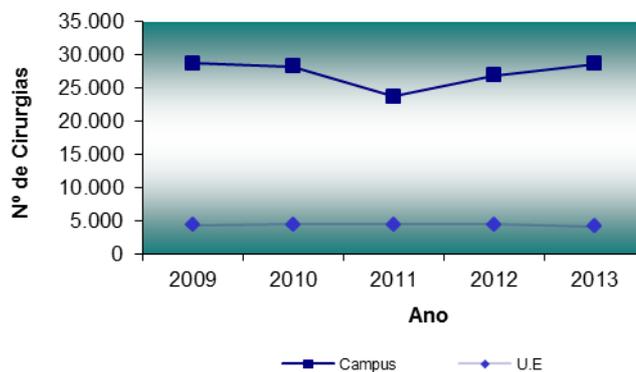


Tabela 14 – Transplantes

Transplantes	2009	2010	2011	2012	2013
Córnea	108	83	119	145	99
Fígado	36	37	16	24	28
Medula Óssea	75	53	75	60	72
Pâncrease Rim	-	2	3	1	0
Rim	52	54	42	59	64
Total	271	229	255	289	263

Gráfico 06 – Número de Transplantes

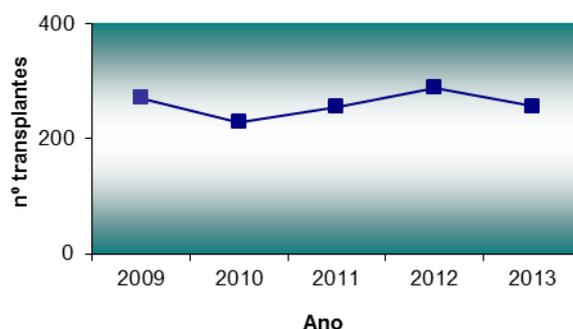


Tabela 15 – Atenção Materna

Partos	2009	2010	2011	2012	2013
HCFMRP-USP					
Normais	964	837	889	862	862
Operatórios	886	822	799	926	830
Total	1.850	1.659	1.688	1.788	1.692
Taxa de Cesárea (%)	43,7	45,5	44,7	48,8	46,3
MATER					
Normais	1.944	2.412	2.304	2.133	2.235
Operatórios	1.004	888	939	987	883
Total	2.948	3.300	3.243	3.120	3.118
Taxa de Cesárea (%)	30,0	27,0	28,9	28,9	28,0

Gráfico 07 – Taxa de Cesárea do HCFMRP-USP e da MATER

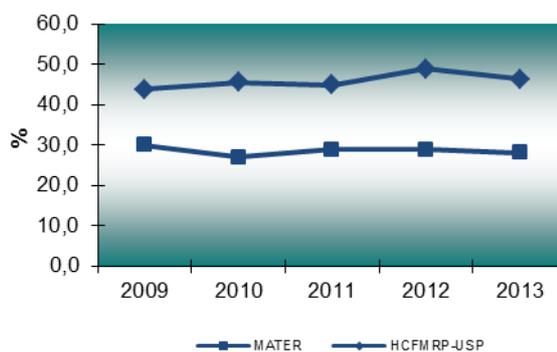


Tabela 16 – Unidades do Complexo HCFMRP-USP

	2009	2010	2011	2012	2013
Centro de Saúde Escola					
- Consultas	175.533	184.638	195.067	185.087	187.539
Hospital Estadual Ribeirão Preto					
- Consultas	31.697	36.210	36.663	32.827	32.206
- Consultas/Procedimentos não médicos	8.328	28.950	34.955	33.678	31.555
- Cirurgias	4.615	4.904	5.037	4.428	4.367
- SADT (Interno e Externo)	9.748	16.611	19.070	16.980	16.817
Hospital Estadual de Américo Brasiliense					
- Consultas	-	39.277	56.133	65.817	59.834
- Consultas/Procedimentos não médicos	-	3.378	10.881	18.512	24.944
- Cirurgias	-	1.797	3.396	5.822	3.430
- SADT (interno e Externo)	-	35.151	54.123	164.964	292.007

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.

Tabela 17 – Atendimento Multidisciplinar

Atendimentos	2009	2010	2011	2012	2013
Educador Físico	-	191	1.190	759	653
Enfermagem	29.904	51.155	70.712	74.162	77.118
Fisioterapia	131.534	147.613	145.991	149.760	142.556
Fonoaudiologia	33.629	36.285	44.177	52.512	61.005
Nutrição	4.687	5.469	5.299	5.175	4.027
Odontologia	19.560	19.202	17.875	19.511	18.819
Pedagogia	620	1.157	1.920	1.206	1.199
Psicologia	20.213	21.723	26.912	26.121	27.786
Psicoterapia	244	233	164	180	89
Serviço Social Médico	376.631	364.670	324.095	317.508	270.657
Terapia Ocupacional	30.596	58.845	69.081	56.677	80.794
Total	647.618	706.543	707.416	703.571	684.703

Apoio Diagnóstico e Terapêutico

Tabela 18 – Exames Laboratoriais

Exames	2009	2010	2011	2012	2013
Lab. Central de Patol. Clínica – Campus	1.313.210	1.401.017	1.370.702	1.450.890	1.579.166
Lab. de Patologia Clínica – U.E	409.414	450.055	466.326	455.009	458.415
Lab. de Dermatologia	549	410	127	168	377
Lab. de Endocrinologia	58.891	61.847	61.358	55.372	55.437
Lab. de Físio/Fármaco Obstétrica	35.286	39.214	39.731	42.205	40.094
Lab. de Gastroenterologia	10.078	9.652	8.494	9.349	10.310
Divisão de Gastroenterologia	-	39	253	251	186
Lab. de Genética	1.665	1.460	1.113	1.149	947
Lab. de Hematologia ⁽²⁾	140.768	151.171	156.381	175.579	181.921
Biologia Molecular	8.330	9.108	21.761	18.306	11.390
Hemostasia	63.826	70.808	67.986	68.197	71.027
Lab. de Imunologia Clínica	24.655	26.253	38.027	42.028	42.272
Lab. de Imunologia Molecular	3.845	3.926	3.644	3.799	4.352
Lab. de Monitorização Terapêutica	3.424	3.657	3.806	3.633	4.356
Lab. de Líq. Cefalorraquiano	2.381	1.840	902	1.581	2.594
Lab. de Microbiologia	71.039	70.287	67.916	72.166	68.662
Lab. de Nefrologia ⁽¹⁾	2.588	0	0	0	0
Lab. de Nutrição	124.365	127.453	129.473	62.017	2.556
Lab. de Patologia (Citopatologia)	10.788	20.040	8.656	8.400	8.209
Lab. de Pediatria/Onco Pediátrica	21.661	17.434	20.332	10.568	12.361
Lab. de Sorologia	128.459	134.751	138.998	141.854	143.695
Lab. de Triagem Neonatal	76.764	81.609	88.329	94.226	86.965
Lab. de Virologia	4.340	5.360	5.916	5.899	6.589
Total	2.516.326	2.687.391	2.700.231	2.722.646	2.793.650

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

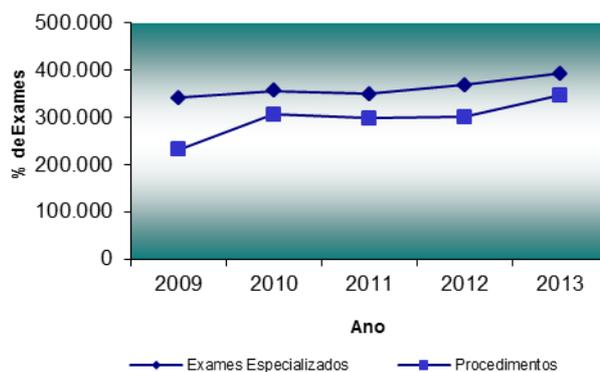
Tabela 19 – Exames Especializados

Exames Especializados	2009	2010	2011	2012	2013
Cardiologia	50.821	53.094	49.067	47.553	51.262
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	1.819	2.287	1.885	1.516	1.857
Endoscopia Digestiva	12.814	12.415	12.231	13.506	16.034
Fonoaudiologia ⁽¹⁾	29.105	30.615	34.028	43.891	53.741
Lab. de Patologia – Biópsias	38.513	39.097	33.541	35.700	37.287
Medicina Nuclear	3.060	3.069	3.552	4.305	3.963
Neurofisiologia Clínica	6.586	7.456	7.978	8.286	8.576
Neurologia Aplicada e Experimental	11.824	12.976	9.342	5.303	5.527
Ortóptica	4.156	4.512	3.788	3.963	3.943
Pneumologia	13.659	10.856	10.986	9.787	8.950
Radiodiagnóstico					
Exames	109.805	109.627	110.456	116.916	120.661
Ressonância Magnética	9.132	14.494	15.776	15.579	16.380
Tomografias	23.202	27.294	30.647	32.231	32.019
Ultrassonografia	27.053	28.355	25.709	29.964	34.337
Total	341.549	356.147	348.986	368.500	394.537

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

Tabela 20 – Procedimentos Diagnósticos e Terapêuticos

Procedimentos	2009	2010	2011	2012	2013
Anestesias	21.159	20.250	16.164	18.739	21.413
Banco de Leite – Proced. Enfermagem	15.436	16.629	18.767	18.695	17.355
Banco de Olhos – córneas captadas	1.890	1.684	1.005	723	737
Cardiologia	559	628	570	615	655
Cirurgia de Cabeça e Pescoço - Odontologia	5.413	4.864	4.642	5.188	5.563
Lab. Fisiol. Farmac. Obstétrica - Fertilização	790	937	915	1.278	1.223
Lab. de Patologia (Necrópsias)	559	2.878	1.104	884	1.723
Litotripsia	305	187	71	160	150
Radioterapia – Aplicações	50.422	80.695	73.227	77.392	96.953
Fisioterapia	116.687	128.957	125.092	128.904	121.565
Terapia Ocupacional	17.673	48.359	56.610	48.670	67.641
Total	230.893	306.068	298.167	301.248	334.978

Gráfico 08 – Número de Exames Especializados e Procedimentos**Tabela 21 – Centro Regional de Hemoterapia**

Hemocentro	2009	2010	2011	2012	2013
Exames Laboratoriais	1.392.701	1.473.951	1.470.279	1.492.630	1.367.503
Doadores	43.137	42.793	42.844	43.501	42.733
Transfusões de Hemocomponentes	40.242	44.028	33.446	31.560	29.582
Produtos Fornecidos	87.871	89.456	86.645	79.458	83.600
Odontologia	2.345	2.798	2.834	2.527	2.466
Serviço Social	205.162	250.778	218.000	218.221	205.133

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

Graduação, Pós-Graduação, Residência Médica e Aprimoramento

Tabela 22 – Estágios para Estudante de Graduação e Pós-Graduação

Alunos	2009	2010	2011	2012	2013
Graduação					
Medicina	611	600	500	600	600
Enfermagem	247	291	368	370	410
Fisioterapia	192	200	160	200	200
Fonoaudiologia	118	120	90	120	120
Informática Biomédica	168	160	120	160	160
Nutrição e Metabolismo	151	150	120	150	150
Terapia Ocupacional	94	100	80	100	100
Pós-Graduação					
Medicina	939	886	1.080	842	990
Enfermagem	30	22	30	25	30

Tabela 23 – Programas de Residência Médica e Aprimoramento

Programas/Especialização	2009	2010	2011	2012	2013
Residência Médica					
Nº. de Programas	42	53	44	44	63
Nº. de Residentes	544	575	596	629	670
Nº de Residentes Multiprofissionais	-	11	21	21	27
Aprimoramento					
Nº. de Programas	25	25	25	24	24
Nº. de Aprimorandos	80	77	82	85	82

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 24 – Estágios Médicos

Estágios	2009	2010	2011	2012	2013
Médico Adido	150	165	158	143	166
Estágio Voluntário	68	73	78	-	-

O HCFMRP-USP mantém Termo de Cooperação com o Hospital Regional de

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

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

Parcerias Firmadas

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

Tabela 25 – Parcerias entre o HCFMRP-USP e diversas Instituições

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

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 26 – Atividades realizadas no CEAPS

CEAPS	2009	2010	2011	2012	2013
Nº. de Atividades	1.759	1.371	1.534	1.756	1.890

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 27 – Centro Interescolar

Nº de Alunos	2009	2010	2011	2012	2013
Cursos					
Técnico de Enfermagem	51	83	84	63	107
Técnico em Farmácia	23	23	23	33	19
Espec. em Instrumentação Cirúrgica	30	30	30	-	-
Espec. em Enfermagem do Trabalho	-	-	-	30	30
Espec. em Urgência e Emergência	-	-	-	20	-
Espec. UTI pediátrico e neonatal	-	-	-	-	8
Espec. em Oncologia	-	-	-	-	8
Total	104	136	137	146	172

PESQUISA

Tabela 28 – Trabalhos publicados

FMRP-USP e EERP-USP	2009	2010	2011	2012	2013
Trabalhos publicados em periódicos					
Medicina ⁽¹⁾	724	754	781	718	811
Enfermagem ⁽²⁾	592	839	235	284	337
Trabalhos publicados anais de Congressos					
Medicina	1.032	849	909	809	673
Enfermagem	336	556	424	156	217
Dissertações de Mestrado					
Medicina	203	166	210	157	150
Enfermagem	61	104	113	78	72
Teses de Doutorado					
Medicina	135	110	150	106	110
Enfermagem	32	22	30	48	57

⁽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 de pesquisa aprovados pelo Comitê de Ética em Pesquisa com proposta de utilização das dependências e/ou infraestrutura do HCFMRP-USP.

Tabela 29 – Comitê de Ética em Pesquisa

Projetos	2009	2010	2011	2012	2013
Nº. de Projetos	587	550	528	340	394

PROJETOS E PRINCIPAIS AÇÕES

Destacamos os projetos e as principais ações desenvolvidas em 2013, que incluem áreas novas, unidades já existentes e programas e projetos que tiveram desempenho especial.

AÇÕES DE ATENÇÃO HOSPITALAR

Sistema Informatizado do Bloco Cirúrgico

Foi implantado um sistema informatizado para o Bloco Cirúrgico, que além de monitorar as salas cirúrgicas, permite monitorar custos e elaborar relatórios com maior precisão. Também controla todos os processos do Bloco Cirúrgico, começando pela inclusão do paciente na lista de cirurgia e agendamento, que podem ser feitos pelos médicos em qualquer terminal do Hospital.

Foram distribuídos sete painéis, por todo o Bloco mostrando a ocupação das salas em tempo real. Um painel fica disponível para acompanhantes na sala de espera do saguão, exibindo informações sobre o andamento e a ordem das cirurgias.

Atendimento de família e pacientes com fogo selvagem

Foi criado junto ao Ambulatório de Dermatoses Autoimunes do HCFMRP-USP um grupo, de caráter informativo, para atuar com pacientes acometidos por "fogo selvagem", onde são discutidas questões relativas ao adoecimento e tratamento, e ainda são colocadas as principais formas de tratamento e seus efeitos colaterais.

Esse espaço aberto para diálogo, esclarece dúvidas e troca experiências, com a pretensão de ajudar os pacientes na desmistificação do "fogo selvagem", que acomete a pele e mucosas.

Ambulatório Especializado de Dor Neuropática

O HCFMRP-USP criou o Ambulatório Especializado de Dor Neuropática, que é decorrente de lesão do sistema nervoso, seja dos nervos periféricos, medula, tronco cerebral ou encéfalo.

É o tipo de dor menos conhecida e o tratamento é muito diferente dos demais, pois ao invés de se prescrever analgésicos e anti-inflamatórios, prescrevem-se antidepressivos, anti-epiléticos, estabilizadores de membranas neuronais, entre outros.

Manual sobre diálise peritoneal

Médicos e enfermeiros do HCFMRP-USP organizaram o Manual Prático de Diálise Peritoneal, lançado em português (Editora Livraria Balieiro, 2013). O objetivo dessa obra é orientar e atualizar profissionais que trabalham em Serviços de Diálise Peritoneal. É um livro de consulta de grande utilidade, orientando de maneira clara e objetiva, com a garantia e a experiência dos autores e colaboradores.

Ambulatório Pré Anestésico

Foi criado em 2013 o Ambulatório Pré Anestésico com a finalidade de fazer a avaliação pré cirúrgica dos pacientes encaminhados para procedimentos cirúrgicos realizados no Bloco Cirúrgico, com o objetivo de se evitar internações desnecessárias para o preparo do paciente.

O APA está localizado no Ambulatório Geral e possui uma infraestrutura com 04 consultórios, sob a responsabilidade do Serviço de Anestesiologia, conforme escala previamente elaborada.

Desospitalização de pacientes crônicos

Um dos maiores problemas do SUS tem sido a desospitalização de pacientes crônicos com alta dependência (necessidades de cuidados intensivos de enfermagem), mas que deixaram de ser de alta complexidade (já não requerem cuidado médico ou recursos diagnósticos ou terapêuticos de alta complexidade).

Uma parceria da Unidade de Emergência, com o DRS XIII e com o Município de Ribeirão Preto, viabilizou a transferência dos pacientes crônicos internados na U.E. para as Santas Casas de São Simão, Guariba e Altinópolis.

A Unidade de Emergência faz o acompanhamento desses pacientes, como estão evoluindo, inclusive com a responsabilidade de porta aberta na UE em caso de intercorrência e mesmo em caso de óbito.

Como resultado imediato, estas transferências fizeram com que o número de pacientes internados na enfermaria de Neurologia da Unidade de Emergência tivessem um acréscimo de 100% e a UTI adulto teve um aumento em sua rotatividade em torno de 25% em comparação com sua série histórica de ocupação. Além do número de pacientes na Sala de Urgência ter diminuído, o que propiciou uma maior qualidade técnica no atendimento e uma maior humanização para paciente e familiares.

Projeto de educação continuada na área do trauma ortopédico

O projeto de educação continuada na área do trauma ortopédico, coordenado por docente da FMRP-USP, utiliza a ferramenta de cursos "on demand", que se estende a 18 países, resultando em oferta superior de 60 cursos/ano, atingindo um público superior a 3.000 participantes desde o México até o Uruguai. O objetivo primário desse projeto é de melhorar a qualidade do atendimento prestado a pacientes ortopédicos.

Confecção de órteses e próteses no CER

A Oficina Ortopédica do Centro de Reabilitação iniciou em 2013 a confecção de órteses de membros inferiores e de próteses. Atualmente os técnicos ortopédicos fazem parte da equipe de reabilitação e participam da decisão no momento da prescrição de OPM'S. A concessão de Órtese, Prótese e Meios Auxiliares de Locomoção - OPM é considerada parte integrante do processo de reabilitação. A Oficina também é campo de estágio para os alunos do Curso de Técnico Ortopédico e para desenvolvimento de novos produtos nesta área.

Cirurgias de implante coclear binaural

O HFMRP-USP realizou duas cirurgias com o implante coclear binaural em pacientes adultos com perda total da audição nas duas orelhas. A técnica chegou em 2013 no Brasil e pode ser uma alternativa mais eficiente ao implante unilateral (em apenas uma orelha), possibilitando redução de custo do transplante e melhoria na detecção do som em ambientes com ruído.

Epidemiologia e Controle da Hanseníase

Foi premiado em Congresso Internacional de Hanseníase realizado na Bélgica, o estudo "Análise espacial focando na transmissão de hanseníase entre crianças de uma área hiperendêmica da Amazônia Brasileira". O trabalho dos dermatologistas do HCFMRP-USP foi feito em municípios do Estado do Pará, em parceria com outros pesquisadores e profissionais da saúde dos municípios visitados, com o objetivo de examinar pessoas que foram afetadas pela hanseníase, seus contatos próximos e estudantes da rede pública de ensino fundamental e médio.

Centro Integrado de Humanização

O HCFMRP-USP instituiu o Centro Integrado de Humanização (CIH/HC), composto por membros de diversas áreas de atuação, sendo este Grupo responsável por instituir espaços de discussões e trocas de experiências sobre o cotidiano do Hospital; integrar os trabalhos e projetos de humanização que atualmente estão espalhados, sensibilizar as pessoas, incentivando-as a consolidar uma rede cooperativa de atuação e comunicação, visando uma cultura de humanização institucional que possa contribuir para a qualidade do atendimento a saúde dos usuários e profissionais que atuam neste Hospital.

Livro de Farmacovigilância no Hospital Estadual de Américo Brasiliense (HEAB)

Foi lançado, no HEAB o livro intitulado "Farmacovigilância para promoção do uso correto de medicamento", com a finalidade de contribuir para a promoção do uso correto de medicamentos, além de contribuir para o gerenciamento de riscos associados a esses produtos, capacitando os profissionais para detectar, avaliar, compreender e prevenir eventos adversos ou qualquer problema relacionado aos medicamentos.

Aviação de pacientes com tumor no intestino grosso

O Ambulatório de Oncologia Clínica do HCFMRP-USP testou um infusor portátil na administração da quimioterapia em pacientes da Oncologia. Esse tipo de tratamento é algo recente no Sistema Único de Saúde (SUS). Ele fica na cintura do paciente e tem um cano de borracha por onde sai a quimioterapia e fica conectado em um cateter que fica debaixo da pele, sendo realizado no ambiente domiciliar, o que possibilita redução nos gastos para o serviço público de saúde, pois o paciente não fica internado.

Mutirão de cirurgias pediátricas no HER

O Hospital Estadual de Ribeirão Preto fez mutirão de cirurgia pediátrica, para atender crianças que necessitavam de cirurgias eletivas. Aproximadamente 100 pacientes foram beneficiados

com os procedimentos. Foram realizadas cirurgias de hérnias inguinais e umbilicais, lesões císticas na pele, de hidrocele (água em bolsa escrotal), de fimose e de criptorquidia (testículo fora do lugar).

Mutirão de cirurgias de catarata no HC

O HCFMRP-USP realizou em junho, mutirão de cirurgias de catarata, que operou mais de 100 pacientes que foram previamente agendados no Serviço de Oftalmologia, com o objetivo de zerar a fila de espera para esta cirurgia.

Mutirão de videocirurgias – HEAB

O Hospital Estadual Américo Brasiliense (HEAB) realizou o mutirão de videocirurgia para retirada da vesícula com o objetivo de diminuir a fila de espera do SUS, que na região conta com mais de 500 pacientes. Foram realizadas 20 cirurgias.

Protocolo de atendimento cirúrgico a Testemunhas de Jeová no HEAB

O Hospital Estadual de Américo Brasiliense (HEAB) elaborou um protocolo assistencial para usuários que não desejam o uso de sangue ou de alguma de suas frações no tratamento clínico. Esse é um fato presente em algumas crenças, como no caso das “Testemunhas de Jeová”.

O Protocolo Assistencial desenvolvido padronizou o uso de sangue e seus componentes em atividades cirúrgicas eletivas de média complexidade, definindo técnicas específicas para diminuir a necessidade de transfusões. Também foi elaborado o Termo de Consentimento e Termos de Recusa Específico, tomando o processo transparente.

Ambulatório de Oncogeriatría

O HCFMRP-USP criou o Ambulatório de Oncogeriatría com o objetivo de atuação conjunta de médicos oncologistas junto com médicos geriatras para avaliar a condição geral de saúde dos idosos que apresentam diagnóstico de câncer. O envelhecimento da população e o aumento da incidência de câncer em pacientes idosos criam a necessidade de um novo profissional, que alie conhecimentos em oncologia e geriatría.

Certificação em Prevenção de Lesões de Pele

As unidades do HCFMRP-USP que trabalham com prevenção de lesões de pele fazem parte do programa Soluções Integradas para Saúde da 3M do Brasil. Este Programa tem por finalidade estimular as instituições de saúde na implementação de medidas preventivas, que evitem o surgimento de lesões na pele de pacientes, durante o período de internação.

Em 2013, o CTI do Campus foi certificado na categoria DIAMANTE e o Centro de Terapia Intensiva da U.E. recebeu a recertificação na categoria DIAMANTE do referido Programa.

Banco de Leite Humano

O Banco de Leite Humano do HCFMRP-USP recebeu um certificado de excelência em Banco de Leite Humano “Categoria Ouro” por seu desempenho no ano de 2013. Essa iniciativa é resultante de um convênio com a área Técnica da Saúde da Criança e Aleitamento Materno do Ministério da Saúde.

O Banco de Leite Humano do HCFMRP-USP faz o recrutamento, triagem, e seleção de doadoras, processa o excedente da produção láctica da nutriz, executa atividades de coleta, distribuição do leite humano ordenhado, em conformidade com os dispositivos legais vigentes; responde pelo funcionamento dos Postos de Coleta vinculados a ele, buscando a certificação de qualidade e processos sob sua responsabilidade.

É também um Centro de Incentivo, Apoio e Proteção ao Aleitamento Materno prestando assistência às mães de prematuros visando à manutenção da lactação e atua nas atividades de assistência preventivas e curativas das intercorrências mamárias da fase lactacional.

AÇÕES DE ENSINO E PESQUISA

Mestrado em Gestão de Organizações de Saúde

O HCFMRP-USP e a Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto – USP, em parceria com a FEARP-USP, instituíram o curso de mestrado profissional em Gestão de Organizações de Saúde da USP, ministrado nas dependências do Hospital. O curso tem como objetivos específicos formar e capacitar profissionais qualificados para: o exercício da prática profissional avançada e transformadora de procedimentos, visando atender demandas sociais, organizacionais ou profissionais e do mercado de trabalho; transferir conhecimento para a sociedade, atendendo demandas específicas e de arranjos produtivos com vistas ao desenvolvimento nacional, regional ou local; promover a articulação integrada da formação profissional com entidades demandantes de naturezas diversas, visando melhorar a eficácia e a eficiência das organizações públicas e privadas por meio da solução de problemas e geração e aplicação de processos de inovação apropriados e contribuir no agregamento de competitividade e aumentar a produtividade em empresas públicas ou, organizações públicas e privadas.

Curso de Saúde da Pele – U.E.

Foi realizado o Curso de Saúde da Pele, na Unidade de Emergência – U.E., que teve como público alvo enfermeiros, técnicos e auxiliares de Enfermagem. O curso abordou vários temas como feridas, úlcera por pressão, aulas práticas, estudos de casos e prática de preenchimento de instrumento de Lesão de pele.

Curso de CCIH na Unidade de Emergência - U.E.

Foi realizado o Curso de Atualização em Controle de Infecção Hospitalar na U.E., que teve como público alvo enfermeiros, técnicos e auxiliares de enfermagem abordando temas como

Noções Básicas de Controle de Infecção Hospitalar; Higienização das Mãos; Isolamento e Precauções; Prevenção de Infecção do Trato Urinário Associado à Sondagem Vesical; Prevenção de Pneumonia Associada à Ventilação Mecânica; Prevenção de Infecção da Corrente Sanguínea Associada à Cateter Venoso e Prevenção de Infecção no Sítio Cirúrgico.

III Simpósio de Medicina Intensiva

O HCFMRP-USP realizou em junho o III Simpósio de Medicina Intensiva. O evento foi direcionado para os profissionais da saúde, atuante na área de terapia intensiva, e estudantes de graduação dos cursos de Medicina, Enfermagem e Fisioterapia. Foram abordados temas relacionados à sedação e analgesia em UTI, ventilação mecânica, infecções e antibioticoterapia, nutrição e metabolismo, segurança do paciente e insuficiência renal em UTI.

Controle da Tuberculose por Tecnologia móvel

Para o controle da tuberculose foi elaborado um projeto por pesquisadores da FMRP-USP que utiliza aplicativo em smartphone para integrar informações de pacientes portadores desta doença. A Secretaria Estadual e Ministério da Saúde disponibilizaram recursos para expandir essa ferramenta de controle da doença, que consiste de um sistema integrado e padronizado de registro para o acompanhamento do tratamento dos pacientes. Ribeirão Preto foi escolhido para o teste piloto, devido o alto número de casos da doença no município.

Jornada de Fibrose Cística

A Equipe do Ambulatório Multidisciplinar da Fibrose Cística do HCFMRP-USP realizou a V Jornada de Fibrose Cística destinada aos pacientes, familiares e profissionais, que faz parte do calendário anual como forma de conscientizar e possibilitar o conhecimento da doença visando uma melhor adesão ao tratamento proposto. O tema abordado foi “Aspectos Genéticos da Fibrose Cística”.

SEAVIDAS realiza capacitação em Violência

O Serviço de Atenção à Violência Doméstica e Agressão Sexual - SEAVIDAS do HCFMRP-USP realizou o curso de capacitação em violência para profissionais afins e gestores da rede de violência da área da saúde, educação, assistência social, judiciário, defensoria pública, promotoria, conselho tutelar, polícia civil e estagiário de psicologia, com o objetivo de sensibilizar e capacitar os profissionais para uma compreensão geral da violência contra as mulheres, crianças e adolescentes implementando ações de práticas humanizadas.

Treinamento de Reanimação Cardiorrespiratória – HEAB

O Hospital Estadual Américo Brasiliense (HEAB) realizou treinamento de “Reanimação Cardiorrespiratória” onde foram abordados os seguintes temas: parada cardiorrespiratória (PCR) e manobras de ressuscitação cardiopulmonar, de acordo com as diretrizes da Sociedade Americana de Cardiologia, que teve como objetivo aprimorar o conhecimento para executar um atendimento da PCR com eficácia e qualidade.

Simpósio sobre câncer no paciente idoso

As Divisões de Oncologia Clínica e Geriatria do HCFMRP-USP promoveram o Simpósio de Oncologia Clínica: Particularidades do Câncer no Paciente Idoso, quando foram discutidos vários temas sobre o tratamento do câncer no cólon-retal no paciente idoso, particularidades no manejo clínico-terapêutico, como conduzir o câncer de pulmão e que se deve tratar o paciente idoso com câncer de próstata.

Nov a técnica com massagem reduz enxaqueca

Pesquisa realizada no Centro de Reabilitação do HCFMRP-USP constatou que a fisioterapia na região do pescoço ajuda a amenizar sintomas de enxaqueca, cujo foco foram mulheres grávidas com restrições a medicamentos. Trabalhos de respiração e de circulação sanguínea na região do pescoço já se mostram eficientes na redução de sintomas como náuseas e rigidez muscular. A fisioterapia não cura a enxaqueca, mas diminui as sensações dolorosas que podem aumentar a dor de cabeça. Foram observados resultados positivos a partir da segunda semana de tratamento.

Tratamento mais eficaz para a esquizofrenia

Pesquisa realizada pela FMRP-USP e a Unidade de Pesquisa em Neuroquímica do Canadá obtiveram novo tratamento para a esquizofrenia. Foi testado uma substância já conhecida, o nitroprussiato de sódio, que é utilizado na hipertensão arterial sistêmica grave. Os pacientes em estudo foram internados no HCFMRP-USP para a administração do medicamento. Os resultados mostraram maior eficácia no controle de todos os seus sintomas, além de ação mais rápida e sem efeitos colaterais.

Fones de ouvido causam perda da audição

Especialistas do Programa de Saúde Auditiva do HCFMRP-USP alertam sobre o uso excessivo de fone de ouvido que podem causar perda da audição. O som alto dos fones de ouvido pode causar sérias lesões nos ouvidos e a exposição por horas ao ruído pode levar a problemas irreversíveis.

O uso do fone de ouvido não causa perda total da audição, mas a lesão adquirida dificilmente será recuperada. Uma pessoa que tenha sua audição prejudicada ou um som estranho em sua orelha, na sua cabeça, pode ter sua qualidade de vida bastante alterada.

Unidade de Pesquisa Clínica - Unidade de Emergência

Foi criada a Unidade de Pesquisa Clínica - UPC da Unidade de Emergência com o objetivo de melhorar a estrutura e o gerenciamento de projetos de pesquisa.

O modelo implantado prevê que a UPC-UE auxilie no processamento inicial das amostras, ou seja, os exames solicitados para a pesquisa, que não são rotineiramente realizados nos laboratórios da UE, sejam coletados, processados e armazenados temporariamente em geladeira ou freezer e então encaminhados para o processamento final nos laboratórios do HCFMRP-USP, da FMRP-USP ou de outra instituição.

AÇÕES DE GESTÃO ADMINISTRATIVA

Plano de Obras traça metas para expansão

O HCFMRP-USP deu continuidade em 2013, à execução do plano de melhorias e expansão. São projetos que atendem o objetivo estratégico de fortalecer a missão hospitalar, especialmente na organização dos atendimentos de acordo com a hierarquização do SUS.

Os projetos, financiados pelo Governo do Estado de São Paulo, preveem equipamentose infraestrutura em sintonia com a atenção hospitalar terciária e quaternária prestada pelo Hospital.

Entre os projetos estão as ampliações do Centro de Terapia Intensiva, Unidade Coronariana, Ampliação dos Leitos de Recuperação Pós Anestésica, Ampliação do Centro de Ciências das Imagens Física Médica - Medicina Nuclear , Instalação do Ambulatório de Ortopedia junto ao Centro de Reabilitação, Ampliação da UETDI, Adequação do Centro Cirúrgico Ambulatorial, Criação do Centro de Transplantes de Órgãos Sólidos, Centro de Otorrino e Fonoaudiologia, Centro de Reprodução Humana, Unidade de Pesquisa Clínica, Hospital Dia Pacientes Oncológicos, Ampliação Ambulatório Oftalmologia, HC Criança e Estacionamentos. Também estão programados obras de modernização da infraestrutura hospitalar e aquisição de novos equipamentos.

Obras de conclusão do HC-Criança

As obras da etapa final do HC Criança estão em andamento. Com 233 leitos, a finalidade do HC Criança é o atendimento especializado de crianças e adolescentes no tratamento de doenças de alta complexidade e partos de alto risco. A expectativa do hospital é fazer 25 mil atendimentos por ano. O prédio do HC Criança abrigará enfermarias, Centro Obstétrico, Berçário, Alojamento Conjunto, CTI Pediátrica e CTI Neonatal, além do Centro de Cirurgia em Epilepsia (CIREP) e Apoio Acadêmico.

Ampliação Central de Resíduos

O HCFMRP-USP inaugurou a ampliação da Central de Resíduos, com 540 m². O novo espaço abriga as áreas de processamento de resíduos recicláveis, armazenamento externo de resíduos químicos sólidos, lavagem e armazenamento dos contentores de resíduos comuns.

As áreas dispõem de um sistema para captação, preservação e uso da água pluvial, objetivando sua utilização na lavagem dos contentores de resíduos e limpeza dos prédios da Central de Resíduos.

Serviço de Arquivo Médico

Foi reformada área localizada no 1º andar (antiga cantina), para abrigar o Serviço de Arquivo Médico, visando otimizar os serviços prestados para todas as Unidades de Atendimento do HCFMRP – USP.

2º Fórum Hotelaria Hospitalar

Aconteceu nas dependências do HCFMRP-USP o 2º Fórum de Hotelaria Hospitalar

com o objetivo de divulgar ações de melhoria que a Divisão de Hotelaria vem desenvolvendo aos clientes internos e externos, oferecendo conforto, segurança, bem estar e humanização, e ainda trocar experiências com outras áreas.

CAMPANHAS PREVENTIVAS

Dia Mundial sem Tabaco no HC

A Comissão Interna de Prevenção e Controle do Tabagismo do HCFMRP-USP realizou em maio, uma caminhada de 5 Km, com percurso pelo Campus USP, para celebrar o Dia Mundial sem Tabaco, com o objetivo de chamar atenção da população para os malefícios causados pelo tabaco.

Campanha sobre o combate ao fumo no HEAB

O Hospital Estadual de Américo Brasiliense (HEAB) realizou uma campanha educativa em alusão ao "Dia Mundial sem Tabaco" com orientações e entrega de panfletos nas recepções do complexo de saúde HEAB e AME Américo Brasiliense, a fim de alertar a população que utiliza os serviços da Instituição dos malefícios que a droga causa.

Dia Mundial do Doador de Sangue

Para comemorar o Dia Mundial do Doador de Sangue (14 de junho) o Hemocentro do HCFMRP-USP realizou a campanha "Dê o presente da vida: doe sangue".

A campanha visa aumentar a conscientização sobre a necessidade da doação de sangue para manter os estoques em níveis seguros e agradecer aos doadores de sangue voluntários e não remunerados por seus dons para salvar vidas.

Síndrome Fetal do Álcool

O Programa de Ações Integradas para Prevenção e Atenção ao Uso de Álcool e Drogas na Comunidade - PAI-PAD realizou em setembro, a Semana de Alerta à Síndrome Fetal do Álcool (SFA), com o objetivo de sensibilizar os profissionais, usuários dos serviços de saúde e a comunidade, sobre os riscos associados ao abuso do álcool, durante o período gestacional, com atividades informativas, distribuição de folhetos sobre a Síndrome Fetal do Álcool além de palestras. A Semana de Alerta encerrou-se com o Simpósio de atualização em Saúde Mental e Psiquiatria da Infância e Adolescência do HCFMRP-USP, para profissionais de saúde.

Aleitamento Materno

O HCFMRP-USP realizou a 1ª Jornada de Sensibilização, Promoção e Manejo de Aleitamento Materno. Durante a jornada houve apresentação teatral do Grupo "Los Muchos", de Ribeirão Preto, com o tema "Amamentação" e mesas redondas sobre vários assuntos.

HC realiza campanha de combate ao AVC

Para alertar a população e desenvolver comemorações do Dia Mundial do Acidente Vascular Cerebral - ACV, 29 de outubro, o HCFMRP-USP realizou orientação à população sobre os fatores de risco do AVC; prevenção e tratamentos disponíveis; distribuição de materiais educativos; aferição de glicemia e pressão arterial. Atividades interativas de orientações sobre o reconhecimento dos sintomas do AVC e os tratamentos existentes também integram as realizações do movimento.

Mater Aderiu ao Movimento Internacional “Outubro Rosa”

O Centro de Referência da Saúde da Mulher de Ribeirão Preto – Mater participou no mês de Outubro, do movimento internacional Outubro Rosa. Esse movimento está voltado à conscientização sobre a importância da detecção precoce do câncer de mama, cujo tema central deste ano visou derrubar o mito de que a doença é uma sentença de morte e reforçar que cuidar da saúde é um gesto de amor à vida.

Campanha da Voz

O HCFMRP-USP promoveu a XV Campanha da Voz, com o objetivo de conscientizar a população sobre a importância dos cuidados da saúde vocal, independente da faixa etária, e o impacto gerado na vida do indivíduo em virtude de problemas vocais. Tanto crianças quanto profissionais, como cantores, professores, advogados, jornalistas, teleatendentes, entre outros, acabam se afastando das atividades ocupacionais e de lazer por apresentarem rouquidão com muita frequência. Em alguns casos, medidas simples podem evitar esses afastamentos.

Campanha contra o Câncer de Pele

Realizado em novembro a XX Campanha Nacional de Prevenção do Câncer da Pele. A equipe de dermatologistas do HCFMRP-USP realizou atendimento gratuito à população com exames preventivos da pele, para confirmação do diagnóstico e tratamento da doença, atendendo aproximadamente 288 pacientes, sendo 69 pacientes absorvidos para tratamento no HCFMRP-USP.

Campanha contra o Câncer de Pele – HEAB

O Hospital Estadual Américo Brasiliense (HEAB), realizou em novembro, a 3ª Campanha contra o Câncer de Pele. A ação foi realizada em parceria com a Sociedade Brasileira de Dermatologia (SBD). A Campanha contou com a participação de três médicos dermatologistas, sendo dois especialistas fazendo as consultas e o outro, os procedimentos cirúrgicos. Foram disponibilizadas 88 vagas de consulta aos municípios do Departamento Regional de Saúde III, através da Central de Regulação de Ofertas de Serviço de Saúde (sistema CROSS).

PARECER

A Superintendência do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo (HC-FMRPUSP) apresenta o relatório de atividades desta Instituição no exercício de 2013, destacando o conjunto de ações de atenção à saúde realizadas na sua Unidade do Campus na Unidade de Emergência (UE), dando suporte às atividades de Ensino e de Pesquisa ali desenvolvidas. O HC-FMRPUSP também desenvolveu atividades em instituições afiliadas de Ribeirão Preto, como a Maternidade Mater (Fundação Sinhá Junqueira) e o Hospital Estadual de Ribeirão Preto (HER) (Secretaria Estadual da Saúde), Centro Médico Social Comunitário de Vila Lobato e Núcleos de Saúde da Família, além de outras cidades, entre elas Cássia dos Coqueiros, Divinolândia e Altinópolis.

O conjunto de atividades é expressivo, atingindo 647.618 consultas e procedimentos (aumento de 2,5%) e 34.756 internações (somando-se HC Campus com a UE), número que permaneceu praticamente estável (aumento de 0,5% em relação ao ano anterior. As taxas de mortalidade hospitalar (2,2% no HC e 6,6% na UE), e a média de permanência em dias (6,5 no HC e 7,4 na UE) vêm se mantendo estáveis e a taxa de infecção hospitalar caiu 0,7% no HC Campus (3,1%) e aumentou 1% na Unidade de Emergência (3,5%). As taxas de ocupação operacional no HC Campus (72,0%) e na UE (105,8%), apresentaram pequeno e progressivo aumento nos últimos 3 anos. No HC Campus não foi atingida de 88,0% e na UE destaca-se o alto patamar que se encontra acima de 100% há 3 anos, traduzindo indiretamente o grave estado de saúde dos pacientes ali assistidos.

Desde 2010 tem havido um aumento progressivo do número total de cirurgias realizadas (32.966), neste este já próximo ao do realizado em 2009 (33.309), mostrando uma sensível recuperação das condições de funcionamento do hospital. Além disso, deve ser destacado que o número de cirurgias ambulatoriais aumentou 4,5% e o índice de cirurgias de urgência reduziu 3,1% no HC Campus. O número total de cirurgia no HERP (4.367) teve pequena redução (1,4%) e do HEAB (3.430), que vinha aumentando nos últimos anos teve redução de 40,7% (restrição orçamentária?).

Os números de transplantes de rim, fígado e medula óssea aumentaram 10,2 a 20%, porém, o número total (263) sofreu uma redução de 8,9% em relação ao ano anterior, devido à redução dos transplantes de córnea (redução de 31,7%).

A taxa de cesáreas no HC Campus, que em 2012 foi atingiu 48,8% manteve-se acima da meta (46,3%), (40%). Na Mater, a taxa de cesáreas foi de 28%, dentro do esperado, sem variação significativa quando comparada com os anos anteriores.

O número de exames laboratoriais gerais (2.793.650) continuou a aumentar (2,7%) e ainda maior (7,1%) foi o aumento do número de exames especializados, entre outros, cardiologia, patologia, fonoaudiologia, radiodiagnóstico e ultrassonografia (394.537). O número de procedimentos diagnóstico-terapêuticos (334.9780 também aumentou sensivelmente (11,1%).

O número total de atendimentos multidisciplinares (684.703) vem caindo lentamente nos últimos 4 anos e a redução foi de 2,7% em relação ao ano anterior. Esta redução acontece devida à redução dos atendimentos de Educador Físico (653), Nutrição (4.027), Odontologia (18.819), Pedagogia (1.199), Psicoterapia (89), Serviço Social (270.657), Terapia Ocupacional (80.794), pois, os de Enfermagem (77.118), Fonoaudiologia (61.005) e Psicologia (27.786), têm aumentado progressivamente.

O espectro de ação do HC-FMRPUSP no ensino é bastante amplo e variado. Em 2013

foram desenvolvidas atividades com estudantes (graduação e pós-graduação *latu sensu* e *strictu sensu*), dando suporte à graduação, aos programas de residência médica, estágios de médicos adidos e aos Programas de Pós-Graduação. Em 2013, o Comitê de Ética em Pesquisa do HC-FMRPUSP avaliou 394 projetos, a maioria absoluta de projetos desenvolvidos na Instituição. Após queda no número de projetos avaliados em 2012, este número voltou a aumentar refletindo o diferenciado envolvimento de nossa assistência com a pesquisa. Nas ações de ensino destacaram-se a criação do mestrado em Gestão de Organizações de Saúde em parceria do HCFMRP-USP, FMRP-USP e FEARP-USP, ministrado nas dependências do hospital e que visa formar e capacitar profissionais qualificados para melhorar a eficácia e eficiência das organizações de saúde públicas e privadas. Além disso, foram realizados Curso de Saúde da Pele, Curso de Atualização em Controle de Infecção Hospitalar, III Simpósio de Medicina Intensiva, Jornada de Fibrose Cística, Curso de Capacitação em Violência, Treinamento de Reanimação Cardiorrespiratória (HEAB) e Simpósio Sobre Câncer no Idoso. Nas ações de pesquisa foram elaborado Projeto de Controle da Tuberculose por Tecnologia Móvel, apresentou resultados que mostram redução de enxaqueca por nova técnica de massagem, tratamento para a esquizofrenia com nitroprussiato de sódio, que fones de ouvido causam perda da audição e foi criada a Unidade Pesquisa Clínica da Unidade de Emergência.

Prosseguindo rumo à modernização da gestão hospitalar e ampliação da gestão da informação, foi implantado um sistema informatizado para o Bloco Cirúrgico, que além de monitorar as salas cirúrgicas, permite monitorar custos e elaborar relatórios com maior precisão e controle de todos os processos do Bloco Cirúrgico, desde a inclusão até o agendamento do paciente na lista de cirurgia. Este sistema permite também aos acompanhantes na sala de espera observar em um monitor a ordem e o andamento das cirurgias sendo realizadas. Como medida complementar foi implantado um Ambulatório de Pré-Anestésico, cujas informações são integradas no sistema informatizado do Centro Cirúrgico, complementando todas as informações do paciente a ser operado. Sem dúvida este sistema de informatização e gestão das atividades cirúrgicas representou um marco fundamental em nosso hospital que o coloca no nível das melhores gestões hospitalares.

Na seqüência da humanização do atendimento, foi criado o Centro integrado de Humanização que é responsável pela discussão e implantação de projetos de humanização no hospital.

Para melhoria da qualidade do atendimento foram criados um ambulatório para o atendimento da família e de pacientes com "Fogo Selvagem", um Ambulatório Especializado em Dor Neuropática e um Ambulatório de Oncogeriatría. Foi efetuada uma parceria da Unidade de Emergência com DRS XIII e com o município de Ribeirão Preto que tem viabilizado a transferência de pacientes crônicos internados na UE para hospitais secundários da região, o que melhorou muito as taxas de ocupação de leitos da Neurologia e UTI Adulto daquela unidade. Foi introduzido um Projeto de Educação Continuada em Trauma Ortopédico, coordenado por docente da FMRP-USP, utilizando a ferramenta "on demand" que se estende a 16 países, com oferta de mais de 60 curso/ano. A Oficina Ortopédica do Centro de Reabilitação, com técnicos ortopédicos atuando na equipe de reabilitação, iniciou em 2013 a confecção de órteses e próteses para os membros inferiores, complementando o processo de reabilitação dos pacientes lá atendidos. Vários novos procedimentos para tratamento de pacientes foram introduzidos como o implante coclear binaural e o infusor portátil para administração de quimioterápicos. Além disso, foram efetuados mutirões para realização de cirurgias pediátricas, de catarata e de vídeos cirurgias (HEAB).

A gestão administrativa deu continuidade à execução do plano de melhorias e expansão que visam fortalecer a missão hospitalar, especialmente na organização dos atendimentos de acordo com a hierarquização dos SUS. Vários projetos estão em andamento, entre eles, as ampliações do Centro de Terapia Intensiva, Unidade Coronariana, Ampliação dos Leitos de Recuperação Pós-Anestésica, Ampliação do Centro de Ciências das Imagens e Física Médica - Medicina Nuclear, Instalação do Ambulatório de Ortopedia junto Centro de Reabilitação, Ampliação da UETDI, Adequação do Centro Cirúrgico Ambulatorial, Criações dos Centros de Transplantes de Órgãos Sólidos, de Otorrino e Fonoaudiologia e de Reprodução Humana, da Unidade de Pesquisa Clínica, do Hospital Dia para Pacientes Oncológicos, ampliação do Ambulatório de Oftalmologia, continuação da construção do HC Criança e estacionamentos, além de obras de modernização da infraestrutura hospitalar de aquisição de novos equipamentos. Foi inaugurada a ampliação da Central de Resíduos e reformada área para abrigar o Serviço de Arquivo Médico.

A gestão financeira apresentou um orçamento total de R\$ 593.630.539,00, significando um acréscimo orçamentário de R\$ 97.597.794,00 em relação a 2012, ou seja, 19,7%. Em 2008, foram aplicados R\$ 7.677.410,00 em novos equipamentos, que representou uma redução de 14,2% nestas aplicações em relação ao ano anterior. Os custos hospitalares apresentados refletem a aplicação dos recursos de acordo com uma ordem de prioridades institucionais.

No relatório em tela são apresentadas várias metas distribuídas nos itens Atenção à Saúde, Ensino e Pesquisa, Gestão Hospitalar e Comunidade e Humanização, cujo cumprimento poderia ser analisado individualmente. Entretanto, para várias delas, não foram apresentados dados que o permitam fazê-lo.

Com base na qualidade das informações deste relatório, as quais traduzem o amplo conjunto de atividades desenvolvidas em nosso Hospital e afiliados em 2013, recomendo enfaticamente sua aprovação pelo Conselho Deliberativo do HC-FMRPUSP.

Prof. Dr. Benedicto Oscar Colli

Relator

GLOSSÁRIO

ANVISA – Agência Nacional de Vigilância Sanitária

CCIH – Comissão de Controle de Infecção Hospitalar

CEAPS – Centro de Educação e Aperfeiçoamento Profissional em Saúde

CQH – Compromisso com a Qualidade Hospitalar

EERP - Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto

FAEPA – Fundação de Assistência ao Ensino, Pesquisa e Assistência

FMRP – Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto

FINEP – Financiadora de Estudos e Projetos

HEAB – Hospital Estadual de Américo Brasiliense

HER – Hospital Estadual de Ribeirão Preto

MATER – Centro de Referência à Saúde da Mulher

PAES – Programa de Assistência Especializada a Servidores

SAMSP – Serviço de Assistência Médica Social do Pessoal

SESMT – Serviço Especializado em Segurança e Medicina do Trabalho

SUS – Sistema Único de Saúde

U.E. – Unidade de Emergência

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

COORDENAÇÃO E ELABORAÇÃO

Assessoria Técnica

Maria Eulália Lessa do Valle Dallora
Dirigente

Grupo de Avaliação de Desempenho

Ilza Garcia Geronimo
Responsável

Diego Marques Moroço
Maria do Rosário de Paula
Nilza Namioka Hiraishi
Silvia Augusta Pinzan Casari
Telma Regina Ribeiro