



*Relatório
de
Atividades
2014*

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

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Governador do Estado de São Paulo
Secretário de Estado da Saúde

Geraldo Alckmin
David Uip

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

Superintendente

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 até 27/09/2014

Antonio José Dechechi a partir de 31/10/2014

Diretor Clínico

Oswaldo Massaiti Takayanagui

Administração

Gabinete da Superintendência

Deocélia Bassotelli Jardim

Assessoria Técnica

Maria Eulália Lessa do Valle Dallora

Procuradoria Jurídica

José Henrique dos Santos Jorge até 18/03/2014

Consultoria Jurídica

Lucas de Faria Rodrigues a partir de 16/05/2014

Departamento de Apoio Administrativo

Edna Ap. Garcia Toniolli Defendi até out/2014

Bianca Ap. L. D’Affonseca a partir de out/2014

Divisão de Hotelaria Hospitalar

Adriano E. Urbano de Lima até 30/11/2014

Willian F. Mastelli a partir de 01/12/2014

Centro de Aperfeiçoamento Profissional em Saúde

Altacílio Aparecido Nunes

Departamento de Apoio Médico

Ivan Fiore de Carvalho

Divisão de Engenharia

José Carlos Moura

Centro de Engenharia Clínica

Wilker Leite Beicker

Divisão de Finanças

Sílvia Maria Cedrinho

Departamento de Atenção à Saúde

Benedito Carlos Maciel

Unidade de Emergência

Antônio Pazin Filho

Unidade de Pesquisa Clínica

Eduardo Barbosa Coelho

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	- 4 -
PERFIL	- 5 -
LIDERANÇA	- 12 -
ESTRATÉGIAS E PLANOS.....	- 15 -
CLIENTES	- 21 -
SOCIEDADE.....	- 28 -
INFORMAÇÕES E CONHECIMENTOS	- 30 -
PESSOAS.....	- 36 -
PROCESSOS	- 40 -
ASSISTÊNCIA.....	- 53 -
ENSINO E PESQUISA.....	- 63 -
PROJETOS E PRINCIPAIS AÇÕES	- 66 -
PARECER.....	- 76 -
GLOSSÁRIO.....	- 79 -

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 constituindo-se, também, um excelente espaço para a 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 da DRSXIII de Ribeirão Preto, além das DRS's de Franca, Araraquara e Barretos, bem como outras regiões do Estado de São Paulo e até mesmo, de outros Estados e de outros países.

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

O Complexo HCFMRP-USP, onde se desenvolve grande parte dos programas de assistência, ensino e pesquisa da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto (FMRP) é composto de várias unidades próprias e conveniadas. No núcleo central temos a Unidade Campus, Unidade de Emergência e o Centro Regional de Hemoterapia – Hemocentro. Para a realização das atividades hospitalares de média complexidade, o Hospital das Clínicas mantém convênio com a Secretaria Estadual de Saúde e tem sob sua responsabilidade, com a interveniência da FAEPA, a gestão do Hospital Estadual de Ribeirão Preto, do Centro de Referência da Saúde da Mulher – MATER e do Hospital Estadual de Américo Brasiliense. Para a efetivação da hierarquização do atendimento de atenção primária e secundária não hospitalar, o HCFMRP-USP mantém convênio com a Prefeitura Municipal de Ribeirão Preto – PMRP e a Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo – FMRP-USP para atuação no Centro de Saúde Escola “Joel Domingos Machado” e no Centro Médico Social e Comunitário de Vila Lobato.

Ainda, integram o complexo acadêmico e assistencial, o Centro de Saúde Escola Ipiranga, 08 Núcleos de Saúde da Família, em Ribeirão Preto e a Unidade de Saúde de Cássia dos Coqueiros, os dois últimos, em Convênio mantido com as respectivas Prefeituras Municipais.

Os programas desenvolvidos em 2014 tiveram como objetivo principal 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.

O HCRP está inserido no Programa de Modernização dos Hospitais de Ensino do Governo de São Paulo, lançado em 2012 e a partir de 2014 algumas obras foram entregues. Há outras em fase final, como o HC Criança, um Hospital com 234 leitos, que vai proporcionar o atendimento integral e acolhimento adequado às crianças e adolescentes. Outras obras estão em andamento e deverão ser concluídas entre 2015/2016, que vão melhorar a qualidade do atendimento e a modernização da infraestrutura do Hospital para atender à demanda de alta complexidade. 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 atividade principal proporcionar Assistência Médico-Hospitalar e servir de campo de Ensino e de Pesquisa, na área da saúde. Para isso, conta com três prédios, sendo duas unidades localizadas no Campus Universitário, ou sejam, o HC Campus e o Centro Regional de Hemoterapia e a terceira, denominada Unidade de Emergência, situada na área central da cidade.

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

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

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

Tabela 01 - Infraestrutura

Instalações HCFMRP-USP	Campus	U.E.	Total
Área construída	147.966,70m ²	16.254,67m ²	164.221,37m ²

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

Número de Leitos

HCRP-USP – Unidade Campus	
Leitos Gerais	592
Leitos Particulares	23
Leitos de Hospital – Dia	36
Leitos de UTI	50
HCFMRP-USP – Unidade de Emergência	
Leitos Gerais	137
Leitos de UTI	34

Total de Leitos HCFMRP-USP	872
Hospital Estadual de Ribeirão Preto – HER	46
Hospital Estadual de Américo Brasiliense – HEAB	104
- Leitos de UTI	10
Centro de Referência à Saúde da Mulher – MATER	45
Total de Leitos do Complexo HCFMRP-USP	1.077

Número de Consultórios	
HCFMRP-USP – Unidade Campus	225
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	2

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 sensorio-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 704 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 1.175 alunos nesta modalidade, em 2014.

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 2014 foram oferecidos os cursos de: Técnico em Enfermagem, Técnico em Farmácia, com a participação de 164 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 2014 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.
- Mestrado Profissionalizante em Gestão de Saúde

Processos e produtos relacionados à pesquisa

O Hospital mantém seu corpo clínico permanentemente atualizado, através de intensas atividades de pesquisa, que envolvem contínuos intercâmbios com instituições internacionais congêneres, participação ativa em congressos, simpósios e mesas redondas, além de um número expressivo de publicações científicas nacionais e internacionais. Em 2014 foram aprovados 388 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 de infraestrutura;
- Gestão da informação;
- Gestão da qualidade;
- Gestão de materiais;
- Gestão ambiental;
- Hotelaria;
- Consultoria Jurídica;
- Comunicação administrativa;
- Assessoria de Comunicação;
- Gestão econômica e financeira;
- Ouvidoria.

Processos de Apoio Técnico:

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

C) OUTRAS PARTES INTERESSADAS

O HCFMRP-USP relaciona-se com a Fundação de Apoio ao Ensino Pesquisa e Assistência - FAEPA, que gerencia os recursos advindos do faturamento SUS, convênios com agências públicas de fomento à pesquisa científica, entre outros. É entidade associada à Universidade de São

Paulo, constituindo-se campo de ensino e Pesquisa da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto e da Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto. Relaciona-se também com a Prefeitura Municipal e a Secretaria Municipal de Saúde de Ribeirão Preto, bem como as prefeituras e as secretarias dos municípios de sua área de abrangência, e com os Departamentos Regionais de Saúde de Ribeirão Preto, Franca, Barretos e Araraquara, principalmente no que diz respeito à prestação da assistência médica, por meio da regulação do fluxo de pacientes de acordo com as necessidades assistenciais da população. Ainda, mantém estreito relacionamento com os órgãos de Vigilância Sanitária - VISA, tanto municipal como estadual, que têm a atribuição de fiscalizar as condições sanitárias das atividades assistenciais.

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

O Hospital participa efetivamente com 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 ser ocupados por procedimentos de atenção terciária. Para enfrentar esta situação, o Hospital tem promovido e participado ativamente na estruturação de uma rede de serviços de média complexidade, conforme já mencionado.

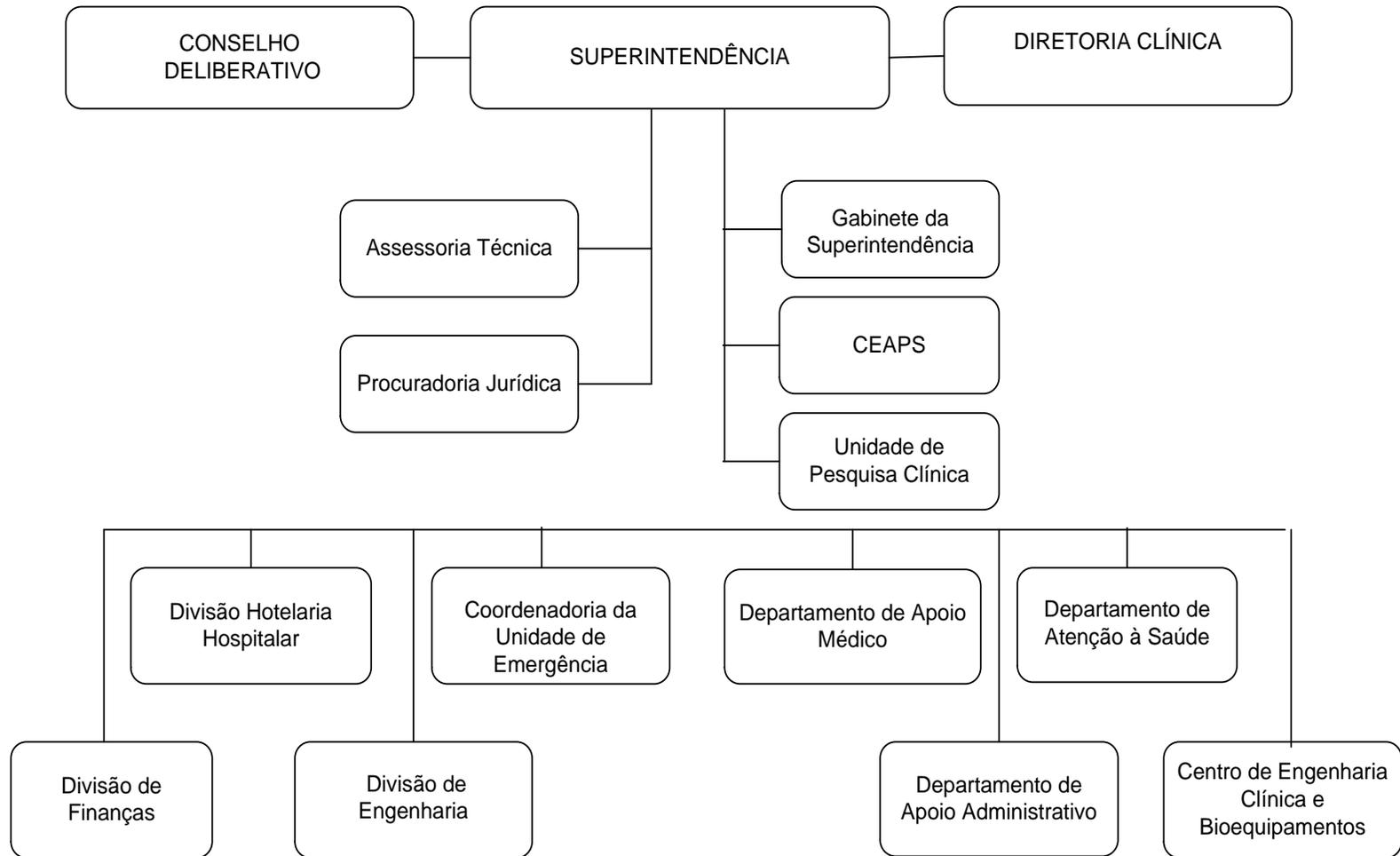
MAPA ASSISTENCIAL

O Hospital constituiu equipe específica que atuou junto a todos os serviços assistenciais para a elaboração de seu Mapa Assistencial quando foi revista a 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 Atuentes: 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 e um Código de Ética, aprovado em 04/09/14, que disciplina as condutas éticas da força de trabalho.

B) TOMADA DE DECISÕES

Para assegurar a eficiência técnica e social, o hospital é organizado e administrado adotando modernas técnicas para elaboração de planos administrativos e propostas

orçamentárias, avaliando sempre o nível de qualidade dos serviços prestados.

A Administração Superior é assim constituída:

- Conselho Deliberativo
- Superintendência

Subordinados à Superintendência temos o Gabinete da Superintendência, 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 objetivo incentivar as Unidades no sentido de criar indicadores de desempenho para o acompanhamento de suas atividades, gerando

uma cultura de informação, além de alinhar os indicadores das Unidades com os Institucionais e divulgar as informações, às equipes de saúde, em murais, localizados em locais de fácil acesso. O Hospital dispõe, há mais de 30 anos, de banco de dados das informações nosológicas dos pacientes internados, quando todas as altas são codificadas conforme a Classificação Internacional de Doenças. São informações que subsidiam o planejamento hospitalar, o ensino e alimentam investigações das pesquisas científicas.

ESTRATÉGIAS E PLANOS

Planejamento Estratégico (PE)

As estratégias da Instituição são definidas a partir do Planejamento Estratégico do HCFMRP-USP, que tem como objetivo 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.

O Planejamento Estratégico versão 2011 – 2014 do Hospital foi construído 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 Infeciosas, 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 diagnostico por Imagem.
		3. Otimizar o Sistema de Coleta de Exames Laboratoriais.
Ensino e Pesquisa	Ensino: CEAPS	1. Resgatar a vocação do CEAPS: divulgação de conhecimento à comunidade interna e externa.
		2. Criar núcleo de telessaúde junto ao CEAPS, integrado à FMRP-USP.
	Ensino: Residência, Aprimoramento e Pós Graduação	1. Reforçar o papel de integração e gestão dos programas de residência da 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 Campus e U.E.
Gestão de Pessoas	Perspectiva: Sistema de Trabalho	1. Atualizar o regulamento do Hospital de forma a atender as necessidades atuais.
		2. Instituir um programa de avaliação de desempenho dos funcionários.
		3. Capacitação das chefias.
		4. Diminuir o índice de absenteísmo.
		5. Aprimorar o processo seletivo externo e interno.
	Perspectiva: Gestão do Conhecimento	1. Melhorar a qualidade do atendimento ao público.
2. Implementar Gestão de conhecimento.		
3. Criar Sistema de Informação curricular e aprimoramento profissional do HCFMRP-USP (SICAP).		
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.

Planejamento Estratégico

Em 2014, o acompanhamento do PE 2011-2014, foi realizado pela equipe constituída por membros do Corpo Técnico da Assessoria Técnica que, através de reuniões periódicas, avaliou o desenvolvimento das ações junto aos responsáveis. Ainda este ano, foi distribuída à comunidade interna uma edição do Jornal do HC sobre o PE vigente, quando foram exibidas matérias relacionadas ao andamento e cumprimento das ações. O PE do HCFMRP-USP está disponível na Intranet.

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 2014, 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

- 14A** - 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

- 17A** - 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 Enfermaria Campus + U.E.).
Meta: 25%
-

IV - Comunidade e Humanização

24 Relatório de Ações Sócio Ambientais

Meta: Apresentar informação

25 Relatório de Humanização e Público

Meta: Apresentar informação

26 Taxa de Resposta da Ouvidoria

Meta: 95,0%

CLIENTES

O 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 2014, a procedência dos pacientes atendidos no ambulatório da Unidade Campus representou 76,5% de Ribeirão Preto e demais municípios do DRS XIII e 22,8% de outros DRS's. Na Unidade de Emergência, estes percentuais foram, respectivamente, 94,9% e 5,2%. 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 2000, com versões periodicamente atualizadas.

Quanto aos atendimentos de urgências e emergências, este Hospital também foi pioneiro na implantação de um sistema de regulação do acesso, que está em funcionamento desde 2000. Estas iniciativas foram marcantes na consolidação do SUS regional, de acordo com os seus preceitos de regionalização e hierarquização, além do aspecto humanístico, visto que desde então, o paciente que se dirige ao 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 2014 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, ambos sob a gestão da FAEPA, para atendimento a pacientes usuários de convênios médicos e particulares. Dispõe, em seu corpo clínico, de renomados docentes da FMRP-USP.

Atualmente, os pacientes particulares e conveniados, correspondem a 6,8% das consultas, 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.

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.

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 na 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 de Satisfação dos Pacientes

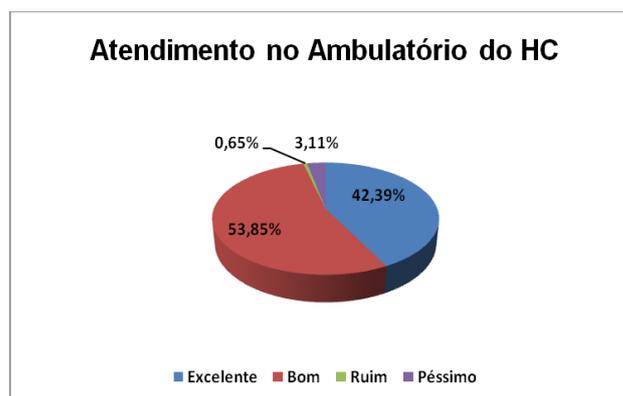
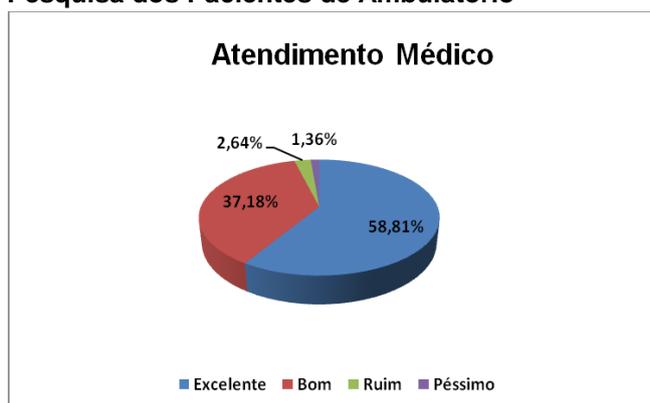
A Pesquisa de Satisfação dos pacientes internados e de ambulatório são realizadas, desde 2005, no HCRP como forma de subsidiar a Administração na implementação das ações de melhoria contínua, apresentadas sob a ótica do cliente-paciente.

Para os pacientes ambulatoriais, a pesquisa tem sido feita a cada dois anos. Nas enfermarias as pesquisas são realizadas diariamente.

Os resultados são analisados e elaborados planos de ações para diminuir a insatisfação dos usuários e favorecer nosso objetivo, que é a melhoria contínua da assistência prestada.

Os resultados da Pesquisa de Satisfação dos Usuários do Ambulatório, em 2013, foram os seguintes:

Pesquisa dos Pacientes de Ambulatório

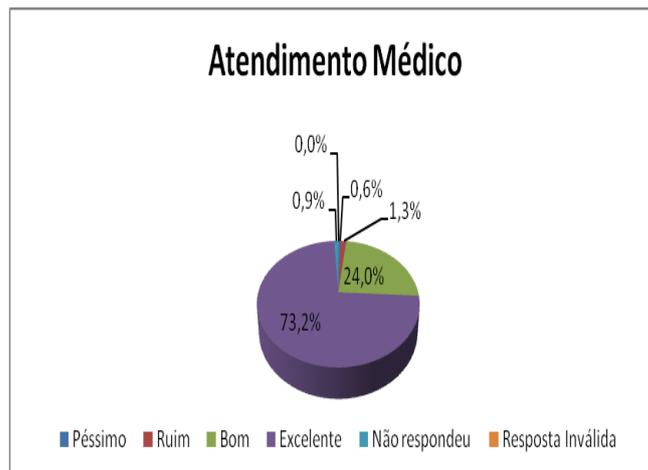
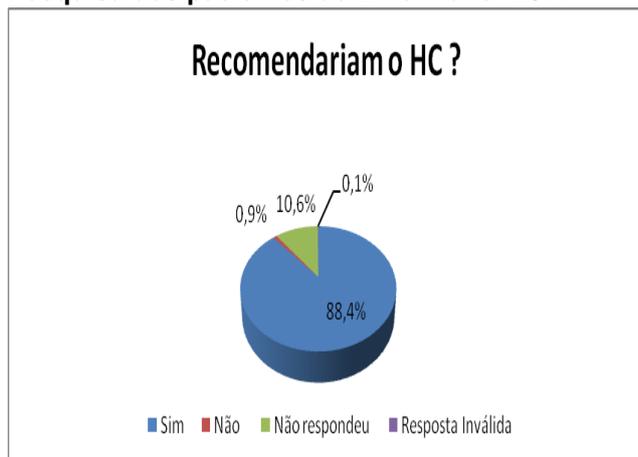


A partir das sugestões dos pacientes do Ambulatório foram desenvolvidas ações concretizadas no decorrer do ano de 2014. Citamos algumas providências tomadas, a partir das sugestões dos pacientes do Ambulatório:

- ✓ Confeção do Manual do Paciente do Ambulatório.
- ✓ Implantação do agendamento eletrônico em todas as especialidades.
- ✓ Implantação de, pelo menos, 2 horários escalonados por período, diminuição no tempo de espera

- ✓ As cadeiras longarinas do ambulatório estão em fase de término de reforma.

Pesquisa dos pacientes de Enfermaria- 2014



A partir das sugestões dos pacientes internados foram desenvolvidas ações dentre as quais destacamos:

- ✓ Adquirido aparelhos de TV que serão colocados nas enfermarias.
- ✓ Atendidos todos os pedidos de ventiladores/ar condicionado.
- ✓ Adquiridos gradativamente carros térmicos para o fornecimento de alimentação em temperatura adequada.

Pesquisa de Satisfação dos Médicos do Centro Cirúrgico

- ✓ Em 2014 teve início a Pesquisa de Satisfação do Centro Cirúrgico, que será realizada anualmente. O objetivo é avaliar a percepção das equipes médicas – cirurgiões e anestesistas quanto a estrutura, processos de trabalhos e serviços de apoio prestados no Centro Cirúrgico.
- ✓ A pesquisa foi feita, durante todo o mês de agosto, através de envio de formulário por e-mail aos médicos participantes. Após esse período, os dados foram analisados sendo elaboradas as propostas e os planos de ação imediatos, de médio e de longo prazo. Os resultados serão apresentados à Administração do Hospital para aprovação e após serão divulgado a toda instituição.

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, 97% dos atendimentos realizados. Clientes particulares e de planos de saúde representam, em média, 3% 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 e 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), alunos de 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 Delegacia Regional de Ensino de Ribeirão Preto, reconhecido pelo Ministério da Educação. Em 2014 foram atendidas, cerca de, 78 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. Os voluntários, que participam previamente de um curso de capacitação, levam livros à beira do leito de crianças e adolescentes internados na unidade. Em 2014 foram atendidas, cerca de, 33 crianças/mês.

Um fato importante, já mencionado, foi a implantação, 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 ambulatórios, foi disponibilizada a remarcação de consultas por e-mail, facilitando ao paciente a remarcação da sua consulta. Desde 2009, quando o paciente perde a consulta de retorno, o mesmo procura a Unidade Básica de Saúde mais próxima de seu domicílio e esta envia uma mensagem eletrônica (e-mail) para o Setor de Agendamento da GGA (remarcaretorno@hcrp.usp.br), 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. Varias ações 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; disponibilização de 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 2014 o Hospital visitou 12 escolas, realizando o trabalho informativo, totalizando um público de 4.015 alunos e professores.

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 Laboratórios foi a descentralização dos postos de coletas de materiais para exames. Foram criados 4 postos de coleta de exames laboratoriais, externos ao Hospital: nas cidades de Batatais

e 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, o 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, de rádio e 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 2000 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.

Canal de Informações no HC Campus

O Hospital desenvolveu um vídeo para os usuários, com informações sobre o primeiro atendimento, horários de visitas, acesso aos serviços internos, através de sinalizações e identificações, canal de Ouvidoria, dentre outras. Este vídeo está sendo veiculado nos televisores instalados nos ambulatorios, enquanto os pacientes esperam para atendimento. Além disso, foi desenvolvida uma cartilha de orientações/informações importantes sobre os serviços oferecidos, destinada aos cuidadores, acompanhantes, famílias e visitantes.

Outra ferramenta importante, desenvolvida para a comunicação com os usuários é o “Fale Conosco”, que está disponível na página do Hospital na Internet, que responde às perguntas dos usuários, no máximo, em 7 dias.

Canal de informação na Unidade de Emergência

A Unidade de Emergência está utilizando um importante canal de comunicação com os usuários. O canal interno de televisão, TV UE que, além da informação interna, com programação educativa com conteúdo de lazer, cultura, vivencia de superação, orientação na prevenção e cuidados para uma vida mais saudável. A finalidade é receber os usuários, (pacientes, familiares e visitantes) utilizando o canal televisivo como instrumento de acolhimento, respeito e esperança para o momento vivenciado.

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	2010	2011	2012	2013	2014
<u>Campus</u>					
Reclamações	661	1.319	774	630	820
Denúncias	0	0	0	0	0
Sugestões	85	92	120	119	53
Elogios	194	151	160	95	131
Orientações/Solicitações	2.283	3.745	6.029	9.025	8.453
Subtotal	3.223	5.307	7.083	9.869	9.457
<hr/>					
<u>Unidade de Emergência</u>					
Reclamações	251	172	256	341	323
Expressão Livre	0	0	0	0	1
Denúncias	2	1	0	1	0
Sugestões	20	33	68	78	101
Elogios	174	267	317	163	162
Orientações/Solicitações	132	194	114	75	125
Subtotal	579	667	755	658	712
Total	3.802	5.974	7.838	10.527	10.169

Em Julho/ 2011 houve nº 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 disponibiliza o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), que permite a qualquer cidadão obter dados acerca das atividades do órgão, seja de interesse público ou particular. Com isso, o Hospital atende à Lei de Acesso à Informação (12.527/2011).

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

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, aprimorandos, funcionários e alunos da USP, que aqui atuam.

Responsabilidades Socioambientais

Entre os impactos negativos decorrentes das atividades hospitalares, que podem gerar consequências para a sociedade, citamos a geração de resíduos de serviços de saúde. O Hospital, para minimizar estes possíveis impactos causados pela geração dos resíduos, em grande parte considerados perigosos à saúde e ao meio ambiente, criou o Serviço de Gerenciamento Ambiental. 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.

No ano de 2014 a água captada e reservada na Central de Resíduos foi utilizada

amplamente, atendendo ao objetivo de reuso, e preservando este bem tão importante. E ainda, a partir de maio de 2014, a água de uma mina existente na Unidade de Emergência que era bombeada e descartada na rede pública de águas pluviais, passou a ser reutilizada para o resfriamento da bomba de vácuo. Com esta ação, não será mais usada a água potável para esse resfriamento, o que trouxe uma economia no consumo de água potável para este resfriamento de aproximadamente 6.000 litros de água por dia.

Estas e outras ações como o Evento em comemoração ao Dia do Meio Ambiente que contou com a parceria do Serviço de Gerenciamento Ambiental e Comissões de Racionalização do Uso da Água e da Energia Elétrica, confirmam o compromisso desta Instituição de Saúde em representar nos seus processos um diferencial para o cuidado com o meio ambiente. 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)

Quantidade aproximada de resíduos gerados no HCFMRP-USP

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	_____	166.014 kg
2009	711.020 kg	7.965 kg	293 kg	_____	195.703 kg
2010	721.970 kg	6.324 kg	196 kg	_____	198.871 kg
2011	584.730 kg	5.237 kg	189 kg	578.916 kg***	225.533 kg
2012	674.206,1 kg	19.357,5 kg	193 kg	912.500 kg	214.069 kg
2013	548.803,05 kg	11.428,6 kg	182 kg	885.278,30kg	212.889 kg
2014	576.594,15 kg	3.921,4	188 kg	919.409 kg	180.385 kg

Observações:

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

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

*** dados de resíduos comuns de 2011 não incluem a Unidade de Emergência.

Passivos Ambientais

O passivo existente atualmente no Hospital é de pequena quantidade de produtos químicos que, no passado, não foram identificados e tambores com terra, brita e óleo BPF, que foram removidos da área de armazenamento de combustíveis. Estes resíduos estão sendo monitorados pelo órgão ambiental responsável e o 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 (CGTIT), que utilizam como critérios as prioridades do hospital estabelecidas no Planejamento Estratégico, como abrangência, risco, estratégia, 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 e incrementos e atualmente é composto de 65 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 5.000 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;
- ✓ Beira Leito - controlar a entrada, dispensação e distribuição, além da administração de medicamentos, hemoterápicos, nutrição parenteral, dieta enteral e coleta de exames laboratoriais à beira de leito do paciente. Visa melhorar o processo de segurança dos pacientes e funcionários, controlar a validade e a rastreabilidade dos medicamentos, além de registrar os gastos para fins de faturamento, o sistema emite

alertas de inconsistências, como por exemplo, medicamentos não prescritos para o paciente ou fora do prazo de validade.

✓ Observações e Evoluções Clínicas - a construção deste sistema teve início a partir da catalogação e avaliação dos conteúdos dos diferentes formulários em papéis (tabelas simples e evolutivas, desenhos livres e sobre figuras, campos livres e padronizados etc.) utilizados pelas diferentes especialidades médicas. A partir daí, o sistema foi construído a fim de padronizar e agilizar a conversão dos formulários de papel para eletrônicos, tornando assim possível a concretização da implantação do Prontuário Eletrônico do Paciente.

Desde o início de sua implantação (julho de 2013) 220 mil folhas deixaram de ser anexadas aos prontuários em papel.

✓ Material de Pronto Uso - módulo de controle de material em posse do usuário, após a dispensação o sistema passa a controlar o uso do material permitindo vincular o uso ao paciente. Também emite requisições de reposição automática conforme o registro do uso.

✓ Carro de Medicação de Urgência - sistema que permite a equipe de enfermagem à conferência de medicamentos utilizados, para ser lacrado novamente. A conferência deve contemplar estoque mínimo, prazos de validade de todo o material. Todo o material quebrado, vencido ou insuficiente deverá ser repostado. A checagem do material deverá ser registrada, datada e assinada por meio de usuário e senha. Após o uso da medicação, o material deverá ser repostado.

✓ 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 Guia de Referência Eletrônica (Agenda WEB) Serviço de Arquivo Médico Portaria de Pacientes (Acesso ao Ambulatório) Regulação da Unidade de Emergência	Alta Hospitalar APAC Relatório Médico Prescrição Eletrônica Observações e Evoluções Clínicas Agendamento de Cirurgias (Campus) Agendamento de Cirurgias (UE/HE) Athos (Apoio a Atenção Hospitalar) PEP – Prontuário Eletrônico do Paciente Monitorização de Enfermagem Solicitação de Vagas de CTI Projeto Beira Leito
Diagnóstico e Terapia	Gestão de Materiais
Exames laboratoriais Radiodiagnóstico Patologia	Almoxarifado Compras Programação de Materiais

Endoscopia Digestiva Cardiologia Mapas Broncofibroscopia Neurofisiologia Ginecologia e Obstetrícia Laudos Cardiologia PACS	Farmácia Gestão de Contratos Farmácia do Bloco Cirúrgico Patrimônio Consignado Cadastramento de Insumos
Gestão Financeira	Faturamento
Contas a pagar e receber Controle bancário Exportação para contabilidade Auxílios a Projetos de Pesquisa Empréstimo FAEPA	Convênios e Particulares Repasse médico Esterilização de materiais Faturamento Hospitalar SUS Faturamento Ambulatorial
Serviços de Apoio	Outros sistemas
Controle de Infecção Hospitalar (CCIH) Notificação de Infecção Hospitalar Ordem de Serviço Banco de Leite Banco de Olhos Controle de Vacinas Central de Distribuição Unidade Respiratória Impressão de Resultados de Exames Relatório Médico Gerenciamento de Risco em Saúde e Seg. 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, além de switches de comunicação. 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.

As cópias de segurança são realizadas diariamente e as fitas resultantes desse processo são armazenadas em cofres à prova de fogo.

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

A partir daí, os usuários dos sistemas HCRP continuarão fazendo uso de nome de usuário e senha para acesso aos sistemas, porém no momento que o mesmo tiver que emitir um documento eletrônico, que exija assinatura digital, o sistema HCRP vai solicitar que ele faça a inclusão de seu certificado digital no leitor e em seguida, informe seu PIN (senha). Neste momento, o sistema em utilização continua procederá a gravação das informações digitadas, derivadas e calculadas nas tabelas do sistema gerenciador de banco de dados (Oracle), e ainda, gravará nos servidores redundantes uma cópia destas informações em um arquivo eletrônico, em formato PDF. É com base nesse arquivo que será gerada a assinatura digital e é este arquivo PDF, que será utilizado em processos judiciais onde se fizer necessária a comprovação do emissor.

C) GERÊNCIA DE PROJETOS, QUALIDADE E GESTÃO DE INFRAESTRUTURA DE TI

Plataforma de Gerência de Projetos, Programas e Portfólios

A fim de ampliar o ambiente de gestão com boas condições de governança e alinhamento estratégico, foi adquirida e implantada a plataforma Channel, um software corporativo que promove o alinhamento de operações e projetos relacionados ao planejamento estratégico, proporcionando um ambiente completo e unificado de apoio à gestão.

Software de Gestão de Infraestrutura de Tecnologia da Informação

Esta plataforma de software foi adquirida e implantada para suportar a gerências de configuração: documentação dos ativos de informática, soluções de aplicações, licenças e processos de negócios ligados a TI; Gerências de serviços: catálogo de serviços, contratos com clientes e provedores; gerência de solicitação: emissão de tickets, contagem do tempo de atendimento, escalonamento dos chamados, nível de satisfação e base de conhecimento; gerências de mudanças: métodos padronizados, usados para o tratamento eficiente de todas as mudanças em hardware e software, reduzindo riscos e impactos.

Sistema Qualis

Constituído em ambiente web, o Qualis visa automatizar de forma segura, fácil, ágil, eficiente e extremamente objetiva, controles requeridos da gestão dos processos de qualidade, meio ambiente, saúde e segurança ocupacional e segurança de alimentos. Além disso está em conformidade com vários requisitos de diversas normas, tais como: ISO 9001, ISO 14001, ISO-TS 16949, ISO/IEC 17025, OHSAS 18001, ISO 22000, dentre outras.

D) 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.

E) 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 Comunicação do Hospital das Clínicas conta com um periódico mensal, o Jornal do Hospital, a Intranet, o correio eletrônico e murais institucionais.

O Jornal Eletrônico do Complexo Acadêmico de Saúde FMRP/HCFRMP/FAEPA, editado quinzenalmente 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 e aposentados, alunos, ex-alunos e funcionários sobre temas acadêmicos relevantes.

O Hospital propicia, também, a 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 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 2014 foi composta por 4.761 servidores contratados por processo seletivo para o HCFMRP-USP, 1.173 servidores contratados pela FAEPA, totalizando 5.934 servidores. Esta força de trabalho é representada por 17% de nível básico, 49,0% de nível médio e 34% de nível superior. Os cargos em confiança (diretores, assistentes, chefes e encarregados) representam 8%. Quanto às categorias profissionais, o quadro de pessoal é composto por 38% de enfermagem, 11% de médicos, 12% de técnicos, 22% administrativo e 17% operacional.

Em setembro de 2014, por meio da Lei complementar nº 1253/14, o Hospital obteve autorização para ampliação do quadro de pessoal em 1561 funções, para atender as atividades do HC Criança, a expansão do HC Campus e da Unidade de Emergência.

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

Pesquisa de Clima Organizacional

O Centro de Recursos Humanos, com o objetivo de identificar as oportunidades de melhoria e elaborar um plano de ação que visa incrementar a motivação, a produtividade e a qualidade de vida dos seus funcionários, realizou no mês de outubro de 2014, a 4ª Pesquisa de Clima Organizacional. Foram enviados 4.418 convites para os funcionários cadastrados no sistema informatizado e retornaram 1.153 pesquisas preenchidas, que gerou uma média de 26,0% de participação, resultando em 4% a mais que na última pesquisa realizada em 2012.

A apresentação dos resultados está prevista para o mês de dezembro.

Código de Ética Organizacional

O HCRP instituiu o seu Código de Ética Organizacional, com a pretensão de nortear a conduta e o comportamento dos seus funcionários e de todos os que se relacionam com a Instituição, sob a luz da ética organizacional, de maneira a garantir uma boa convivência social e profissional no exercício de sua Missão e Visão.

Essa ferramenta de gestão representa um importante instrumento de alinhamento de condutas em todos os níveis, reforçando as bases organizacionais e fortalecendo a imagem e o compromisso ético da Instituição. Encontra-se disponível na Intranet do Hospital.

Boletim de Elogios

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

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

Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho

Foi realizada em setembro, a 35ª Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalhos – SIPAT que contou com palestras de vários temas importantes, abordando Acidentes se Transitos em Jovens – Programa P.A.R.T.Y., Primeiros Socorros, Prevenção a Roubos e Furtos de Pessoas e Veículos, a Importância do Sono, Projeto Samuzinho e outros. A SIPAT busca através de Palestras, sorteios de brindes, e atividades motivacionais, desenvolver a consciência e orientar o trabalhador sobre a importância da prevenção de acidentes de trabalho e doenças ocupacionais. Cria, assim, uma atitude vigilante no funcionário, que lhe permita conhecer e solicitar as correções necessárias, a fim de tornar o ambiente mais seguro, trazendo a tona um processo de melhoria contínua no ambiente de trabalho.

Grupo de Reeducação Alimentar para funcionários

Foi criado o Grupo de Reeducação Alimentar, com o objetivo de melhorar a qualidade da alimentação dos funcionários atendidos 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 tornou-se um problema de saúde pública mundial. Hábitos alimentares inadequados têm sido apontados como grandes responsáveis por amplas conseqüências negativas à saúde, com redução, na qualidade e nos 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 se destina ao atendimento eletivo de funcionários, cujo atendimento é realizado por médicos que atuam na Unidade de Atendimento de pacientes conveniados (APAC), que vem trazendo muita agilidade no atendimento de saúde dos funcionários, com reflexos positivos quanto ao seu retorno rápido ao trabalho, devidamente curado.

Curso de Formação e Desenvolvimento Profissional

Foi oferecido o Curso Habilidade de Vida no Trabalho, Módulo I e II para os funcionários, do Campus e 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, 209 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.

Campanha de divulgação das ações de humanização

O Grupo de Humanização de HCRP lançou em abril uma campanha para a divulgação das ações humanizadas no trabalho, com a exposição de posteres na Portaria Principal, homenageando os funcionários que fazem a diferença. A campanha teve como slogan a frase: “Humanizar é afeto espontâneo, bom para quem recebe ainda melhor para quem oferece.”

Curso Habilidade de Vida no Trabalho, Módulo I e II

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

Ações de Humanização aos colaboradores

Várias ações abaixo relacionadas, foram desenvolvidas/mantidas no decorrer de 2014, como incentivo, motivação, visando aumentar a autoestima e a valorização dos funcionários.

- 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- 2014

Atividades de Treinamento	1º Trim.	2º Trim.	3 Trim.	4º Trim.	Total
Quantidade	132	204	267	222	825
Nº Participantes	1.848	2.762	3..194	1.744	9.548

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

Especificação	1º Trim.	2º Trim.	3 Trim.	4º Trim.	Média
Hora/homem/treinamento	5:08	5:07	5:44	4:44	5:10

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 2014 foram atendidas, em escolas conveniadas, 412 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 39% da força do 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 Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto-USP, o fluxo operacional da cadeia produtiva utiliza sistema eletrônico que, além de viabilizar as informações imediatas, agiliza o acompanhamento do processo de suprimento, desde a emissão do pedido até a entrega dos materiais aos usuários, através dos Centros e Custos.

No ano de 2014, a Administração do Hospital, sentindo a necessidade de reestruturar a Unidade, como forma de tornar o serviço ágil e eficaz, contratou uma consultoria externa, que juntamente com a Divisão de Materiais criou um novo organograma, utilizando um modelo horizontalizado, que contribui com o gerenciamento das atividades afim de que as tomadas de decisões sejam mais rápidas.

Atualmente estão cadastrados 11.981 fornecedores de bens e serviços. Foram adquiridos em 2014, aproximadamente 40.000 itens de materiais e 5.000 itens de medicamentos.

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 2014, destacaram-se os seguintes produtos, por ordem representativa de valores de maior consumo financeiro:

- Órteses, próteses e materiais especiais (consignação) => R\$ 23.365.377,31;
- Produtos e Acessórios => R\$ 18.983.984,14;
- Locação/Comodato de equipamentos => R\$ 18.090.535,94;
- Gêneros Alimentícios => R\$ 5.242.686,29;
- Químicos => R\$ 4.304.287,85;
- Materiais de limpeza => R\$ 4.653.540,06;
- Conservação e Reparo => R\$ 2.917.979,51.

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 “Diagnóstico Avaliativo e Planejamento” que foi concluído, permitindo o desenvolvimento de ações para solucionar os problemas da área.

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, no Hospital, 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 autoavaliação 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 2014, foram mantidos os Subcomitês, estabelecidos no início da adesão ao Programa, que realizaram visitas periódicas aos diferentes setores da Instituição, e encaminharam os resultados ao Gerenciamento da Qualidade.

Visitas às Unidades

Periodicamente, o Gerenciamento da Qualidade realiza visitas às enfermarias do Campus e Unidade de Emergência. Em 2014, as visitas realizadas, além de avaliar o cumprimento das questões do Roteiro de Visitas, trabalhou com a organização de ambientes de trabalho, auditorias de verificação para identificação dos pacientes, acesso e uso de Procedimentos Operacionais. Ainda, neste ano, foram feitas, em parceria com a CCIH, “Visitas Técnicas” com o principal foco a vigilância em saúde.

V Autoavaliação

Anualmente, como uma boa prática de qualidade, realizamos a Autoavaliação no HC, que tem como principal objetivo obter um diagnóstico Institucional quanto ao cumprimento das questões do Roteiro de Visitas do Programa CQH, provocando a reflexão e ação corretiva para eventuais não conformidades encontradas.

9ª Semana da Qualidade

Foi realizada em novembro, a 9ª Semana da Qualidade quando foram debatidos assuntos sobre Programa de Qualidade e Segurança do Paciente: *“Experiência do HC nas ações de Segurança do Paciente, Sistemas Inteligentes de Gestão Hospitalar, Qualidade com Solidariedade, Comunicação Efetiva e Organização do Ambiente”*.

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. Este ano, a auditoria ocorreu nos dias 17,18 e 19 de setembro, sendo auditados os seguintes Laboratórios: Central de Patologia Clínica, Pediatria, Sorologia, Ginecologia e Obstetrícia, Hematologia e Citometria de Fluxo (Hemocentro).

Em cumprimento as questões do Programa CQH, foi criado o subcomitê do Laboratório de Análises Clínicas, o qual realiza visitas internas com objetivo de avaliar os processos para implantar as ações corretivas, quando necessárias.

Em 2014, foi criada a Comissão Permanente de Gerenciamento da Demanda Laboratorial com a proposta de avaliar e racionalizar o elevado número de exames para diagnóstico. O Serviço de Gerenciamento da Qualidade dos Laboratórios participa do processo, auxiliando no levantamento das informações.

Gerenciamento de Riscos

O Serviço de Gerenciamento de Risco – SGR, instituído em 2001, 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 à segurança sanitária de produtos para a saúde;
- Hemovigilância: avaliação dos efeitos indesejáveis da utilização de hemoterápicos.
- Farmacovigilância: detecção e prevenção dos efeitos adversos relacionados a medicamentos.
- Saneantes: monitoramento da qualidade das preparações destinadas a higienização e desinfecção.

Em 2007 quando a Instituição passou a acompanhar os eventos assistenciais, o SGR participou da criação do Comitê de Segurança do Paciente, que foi reestruturado em 2013 e passou a denominar-se Núcleo de Segurança do Paciente (NSP).

O NSP tem como finalidade assessorar o Serviço de Gerenciamento de Riscos, o Departamento de Atenção à Saúde e a Superintendência do Hospital, estabelecendo políticas e diretrizes de trabalho, a fim de promover uma cultura hospitalar voltada para a segurança dos pacientes, através do planejamento, desenvolvimento, controle e avaliação de programas e tecnologias, que visem garantir a qualidade dos processos na Instituição.

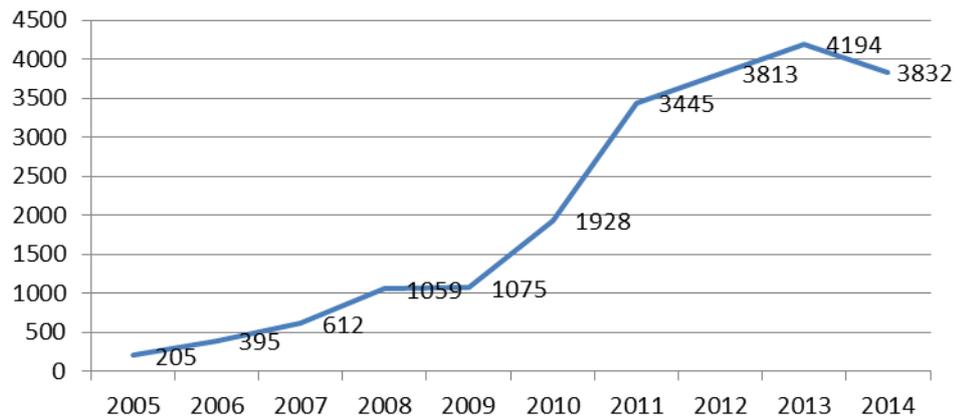
Em agosto de 2012 foi solicitado suporte psicológico aos profissionais envolvidos em eventos adversos. Em outubro foi definido que o atendimento seria realizado pelo Serviço de Assistência Médica e Social de Pessoal. Vale ressaltar que o suporte psicológico ao paciente e familiar é realizado pela equipe de psicologia responsável pela área em que o evento ocorreu.

O Serviço de Gerenciamento de Riscos também é responsável pelo desenvolvimento e acompanhamento de implementação de barreiras de segurança em processos assistenciais. Em 2013 foi desenvolvido, por um grupo multidisciplinar, um sistema de prescrição segura de sais de potássio definindo valores máximos permitidos para a prescrição de acordo com a concentração sérica do paciente. Tal ação, além de parametrizar o uso de um medicamento de alta vigilância, também contribuiu na formação do profissional uma vez que emite alertas esclarecendo ao prescritor o motivo de uma eventual não liberação de prescrição. Em 2014, as barreiras foram instituídas em todas as prescrições realizadas no HC Campus e Unidade de Emergência. Na primeira semana de avaliação o sistema de barreiras foi capaz de verificar 120 registros de violações às regras, destes 21 seriam potencialmente fatais. Tal resultado mostra a efetividade do sistema e a prevenção de significativo número de eventos adversos potencialmente fatais.

A partir das análises das notificações, pelo SGR, é possível a definição de ações visando a minimização de riscos junto às áreas de interface, divulgando alertas de monitorização e interdição, além de memorandos documentando interdição, reprovação, troca de lotes e suspensão de medicamentos e materiais quando pertinentes. Além disso, o Hospital solicita ressarcimentos dos diferentes desvios de qualidade, ainda que o problema seja pontual. Com esta medida, as unidades de medicamentos e materiais são ressarcidas ou trocadas, minimizando danos aos pacientes e prejuízos econômicos.

Com a implantação do sistema informatizado em 2010, as notificações tiveram um aumento bastante significativo, demonstrando a adesão dos profissionais nesse processo.

Número de Notificações 2005 a 2014



Em 2011 o Hospital foi credenciado na Rede Sentinela nas quatro possíveis categorias: participante, colaborador, centro de cooperação e centro de referência.

Em 2014 a Instituição recebeu da ANVISA o resultado da análise do monitoramento da Rede Sentinela referente ao segundo semestre de 2013. Atualmente há 209 hospitais vinculados à rede, sendo estes avaliados periodicamente. A avaliação categorizou as Instituições em A, B ou C, de acordo com a pontuação. O Hospital das Clínicas foi classificado na categoria A com a pontuação máxima.

Gestão de Equipamentos

O HCFMRP-USP possui um vasto parque tecnológico instalado em uma área de, aproximadamente, 192.000 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 Eletromédicos, Oficina de Mecânica de Precisão, Almoarifado (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.

O CEC executa seus atendimentos, através de ordens de serviço, de acordo com suas especificidades e urgências, podendo ser um problema de fácil e de rápida resolução, ou até problemas de alta complexidade e de longo período de reparo. Neste ano de 2014 foram abertas 12.404 ordens de serviços de manutenção, no entanto foram concluídas 13.789, apresentando, cerca de, 112% de conclusão de ordens de serviços.

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, maximize a utilidade dos recursos públicos alocados e não deixe a população sem os seus benefícios, por quebras ou mau funcionamento.

Infraestrutura

A Divisão de Engenharia responde por toda atividade relacionada à execução de projetos, obras e manutenções de infraestrutura bem como por gerir os sistemas de abastecimento de água e energia elétrica deste hospital.

Os projetos e obras são executados considerando as solicitações das especialidades, os fluxos de trabalho, as interfaces e as legislações vigentes.

As manutenções são identificadas a partir das ordens de serviços elaboradas pelas áreas. Estas são triadas para as oficinas de conservação e reparos, refrigeração e mecânica, e elétrica onde são executadas as manutenções. Algumas manutenções, de acordo com sua extensão e complexidade, requerem contratação de empresas especializadas. No ano de 2014 foram concluídas/executadas 21.500 ordens de serviços.

São de responsabilidade da Divisão de Engenharia, as ações de cuidado com o meio ambiente, tais como gerenciamento de resíduos de serviço de saúde, paisagismo e jardinagem e controle de pragas e vetores. No ano de 2014 foram feitos 857 atendimentos no controle de pragas e vetores, 577 toneladas de resíduos infectantes foram tratados através de micro-ondas e posteriormente destinados a aterro sanitário, 920 toneladas de resíduos comuns foram destinados para aterro sanitário, 180 toneladas de resíduos recicláveis foram triados e encaminhados a empresas especializadas em reciclagem e 5 toneladas de resíduos químicos foram encaminhadas a tratamento final, além das diversas ações de meio ambiente, objetivando a minimização de impactos causados pela atividade, como captação de água de chuva para lavagem de contentores de resíduos, doação de mudas espécies arbóreas aos servidores, palestras sobre o tema, entre outras.

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	2010	2011	2012	2013	2014
Tesouro do Estado	251.488.540	278.783.639 ⁽²⁾	319.756.155 ⁽³⁾	414.557.479 ⁽⁴⁾	434.745.797 ⁽⁵⁾
Recurso Federal (FINEP)	-	762.320	187.728	5.694	-
Faturamento SUS	126.700.000 ⁽¹⁾	141.625.532 ⁽²⁾	142.058.645 ⁽³⁾	148.367.978 ⁽⁴⁾	170.928.570 ⁽⁵⁾
SES – Termo Aditivo/Incentivo SUS	7.900.000	9.000.000	9.903.814	2.545.200	2.725.435
FAEPA – Clínica Civil/Convênios	16.500.000	19.000.000	24.699.003	27.608.373	32.342.890
Total	402.588.540	449.171.491	496.605.345	593.630.539	640.742.692

⁽¹⁾ 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.

⁽²⁾ 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.

⁽³⁾ 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. ⁽⁴⁾ 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\$ 48.767.626,00 que foram incorporados do Orçamento do HCFMRP-USP.

⁽⁵⁾ Da receita total do SUS de R\$ 170.928.570, foi retido pela Secretaria de Estado da Saúde – SES para o Programa de Prêmio Incentivo dos Servidores do HCRP o montante de R\$ 73.108.417,00 que foram incorporados do Orçamento do HCFMRP-USP.

Aplicação de Recursos - Equipamentos

Foram investidos para aquisição de equipamentos R\$ 15.059.236,00 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	2010	2011	2012	2013	2014
Tesouro*	2.500.000	6.437.838	7.137.077	6.374.916	11.000.034
FAEPA	3.124.764	1.965.075	1.806.810	1.302.494	4.059.202
Secretaria da Saúde – T.A**	300.000 ⁽¹⁾	-	-	-	-
Total	5.924.764	8.402.913	8.943.887	7.677.410	15.059.236

⁽¹⁾Recursos Financeiros destinados para o Centro de Reabilitação.

Relação dos Principais Equipamentos adquiridos ou aquisições em andamento - Campus

Ambulância UTI móvel
Analisador de bilirrubina transcutâneo (bili check)
Aparelho (carro) de anestesia
Auto-refrator e ceratômetro
Berço aquecido para recepção
Bisturi eletrônico microprocessado
Cama elétrica com sistema trendelemburg.
Cama fowler c/ duas manivelas
Cama fowler motorizada para obeso
Cama para parto motorizada
Camas motorizadas com balança e grades

Cardiotocógrafo (monitor fetal)
Carro de emergência
Central de monitores multiparamétricos
Centrífuga universal
Empilhadeira elétrica
Endoscópio para vias aéreas e fonte de luz
Equipamento de armazenamento de dados (expansão storage)
Equipamento de limpeza ultra-sônica medisafe
Estativa de teto para leito de UTI
Foco cirúrgico auxiliar (móvel)
Foco cirúrgico de teto com 2 cúpulas
Fototerapia a led (berço - bilitron bed (transporte))
Fototerapia convencional
Incubadora de co2
Incubadora de transporte neonatal
Incubadora neonatal microprocessada
Marcapasso cardíaco externo
Mesa cirúrgica para parto
Microscópio cirúrgico multiuso
Microscópio invertido
Monitor de pressão arterial não invasivo (mapa)
Monitor multiparamétrico
Monitor multiparamétrico p/ transporte
Oxímetro de pulso
Potencial evocado
Prensa enfardadeira (fardos até 300kg)
Refrigerador de medicamentos
Reprocessadoras automáticas p/ endoscópios (lavadora e esterilizadora)
Sistema de audiometria de dois canais com imitancímetro portátil
Sistema de endoscopia das vias aéreas (torre de vídeo)
Sistema de ultrassonografia
Sistema de ultrassonografia (ecocardiógrafo)
Trator rebocador
Ventilador / respirador pulmonar microprocessado
Ventilador manual em t com blender (babypuff)
Ventilador pulmonar mecânico de transporte
Ventilômetro
Video colonoscópio
Video duodenoscópio
Video gastroscópio

Aplicação de Recursos – Obras

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

Tabela 08 – Execução Orçamentária com Obras

Unidades	2010	2011	2012	2013	2014
Tesouro	1.765.707	3.529.635	5.673.579	32.353.006	45.122.470
FAEPA	1.665.100	1.203.259	639.423	-	3.579.306
FINEP	-	-	-	1.536.575	-
Secretaria da Saúde	-	-	-	-	-
Tota	3.430.807	4.732.894	6.313.002	33.889.581	48.701.776

Relação das Principais obras/serviços executados e/ou em andamento no Campus

- Reforma de um dos prédios do antigo Centro de Convivência Infantil (CCI) para a implantação do Ambulatório de Otorrino.
- Término do prédio do HC Criança, que deverá ser entregue para entrar em funcionamento nos próximos meses. Esta obra inclui a instalação de 234 leitos e a ampliação do CER que abrigará o ambulatório de ortopedia e as oficinas ortopédicas.
- Reforma de área para ampliação da Central de Hemodiálise.
- Reforma de área para abrigar a Capela Ecumênica.
- Reforma de área ocupada pelo Serviço de Higiene e Limpeza para ocupação pelo Serviço de Almoxarifado e Oficinas de Precisão do Centro de Engenharia Clínica e Bioequipamentos.
- Reforma para ampliação de leitos do CTI Pediátrico.
- Reforma da antiga Central de Óxido de Etileno para abrigar o Serviço de Higiene e Limpeza.
- Reforma de área de Agendamento da Clínica Convênios FAEPA incluindo a parte civil, telefonia e lógica e móveis.
- Reforma do Departamento de Medicina Social, no 2º pavimento.
- Reforma de três câmaras frigoríficas da Divisão de Nutrição e Dietética.
- Prosseguem as obras no 9º e 10º andares para a instalação do Centro de Transplante de Órgãos Sólidos.
- No antigo espaço do Serviço de Arquivo Médico, seguem as obras da nova Unidade Coronariana.
- Reforma de sala no prédio do ambulatório, área do Centro de Ciências das Imagens e Física Médica, para instalação de Raio X Panorâmico.
- Melhorias no estacionamento dos funcionários, com instalação de controle de acesso e câmeras.
- Melhorias do Mobiliário do Prédio do Ambulatório que consiste em reforma de poltronas e das cadeiras longarinas nas salas de espera de pacientes.
- Reforma e ampliação de área no Bloco Cirúrgico, junto à Central de Recuperação pós-anestésica, do CTI pós-operatório e modernização de duas salas cirúrgicas.
- Reforma e climatização das enfermarias de Hematologia e TMO.
- Foram entregues as obras de ampliação da Central de Quimioterapia e Ambulatório de Oncologia, a e o Centro de Endoscopia.
- Foram ampliados mais dois consultórios de Odontologia.
- Reforma de área do Centro de Reprodução Humana e Investimentos continuarão a serem feitos na rede elétrica e na área de informática.
- Reforma de área para abrigar os quatro consultórios do Ambulatório Pré-anestésico. .
- Reforma de área para abrigar os 5 consultórios da Unidade de Pesquisa Clínica.
- Reforma de área para o Centro Referência Imunobiológicos Especiais.
- Reforma de área para abrigar o Serviço de Arquivo Médico ativo e semiativo.
- Reforma da Imunohistoquímica Serviço de Patologia
- Reforma de banheiros das áreas ambulatoriais
- Cobertura da passarela externa dos ambulatórios
- Reforma da sala digitalização de prontuários
- Impermeabilização do teto dos Ambulatórios
- Adequação de área para abrigar o Serviço de Assistência Médica Social do Pessoal (SAMSP).
- Em construção o novo estacionamento com 800 vagas para carros, ônibus e ambulâncias, com cantinas, sanitários e áreas de lazer para os pacientes e acompanhantes.

Relação das Principais obras/serviços executados e/ou em andamento - Unidade de Emergência

- Reforma do CTI –U.E. e Centro Cirúrgico U.E. (3 para 5 salas)
- Ampliação da Unidade Coronariana U.E (7 para 9 leitos)
- Restauração da fachada da U.E
- Reforma das Enfermarias U.E (melhoria/humanização)
- Reforma das salas Tomógrafo e RX digital U.E (Instalação novos equipamentos)
- Reforma da Enfermaria de Psiquiatria U.E (de 6 para 8 leitos)
- Substituição de porta no Serviço de Nutrição.
- Reforma da Farmácia de Alto Custo, com saída de emergência.
- Reforma em postos de enfermagem e prescrição médica no pavimento térreo

Sistema de Custos Hospitalares

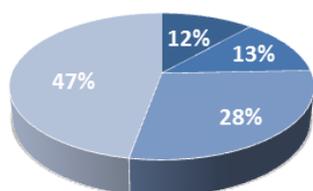
O principal objetivo do Sistema de Custos é realizar levantamento de dados sobre o custo dos serviços prestados, possibilitando à Administração e aos gestores, uma visão geral dos itens de custos por Unidades / Setores. O Hospital utiliza a metodologia de custeio por absorção.

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, Almojarifado, Nutrição, Rouparia, Higiene e Limpeza, Arquivo Médico;
- Auxiliares: estão ligados diretamente às atividades fins, em sua maioria os serviços complementares de diagnóstico, como os Laboratórios Clínicos e os Serviços Auxiliares de Diagnóstico e Terapia;
- Especiais: prestam atendimento diretamente aos pacientes como as Unidades de Atendimento Ambulatorial e Unidades de Internação;
- Produtivos: unidades de produção e serviços, tendo seu produto final incorporado ao estoque e distribuído a outras unidades. São eles: Gráfica, Farmácia Industrial e Costura.

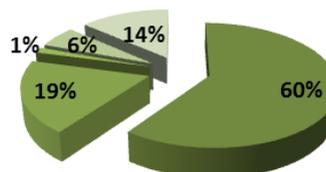
Abaixo, segue a composição do custo no 1º semestre de 2014, bem como sua distribuição dentre as categorias:

Distribuição Custos Hospitalares - HCRP



■ ADM ■ APOIO ■ AUXILIAR ■ ESPECIAIS e PRODUTIVOS

Composição Custos Hospitalares - HCRP



■ Pessoal ■ Materiais e Medicamentos
■ Serviços Terceiros ■ Custos e Despesas Gerais
■ Rateios

Assistência Farmacêutica

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

Em 2014 foi atendida uma média de 81.036 solicitações/mês, englobando prescrições e requisições de reposição de estoque constante nas enfermarias e ambulatórios do Campus e Unidade de Emergência.

A prescrição eletrônica de medicamentos, com envio *on-line* à Farmácia de requisições provenientes de prescrições médicas, permite a dispensação dos medicamentos através da leitura do código datamatrix, que contém informações do lote e validade dos medicamentos e que atrelado ao projeto “Beira leito”, permite a sua rastreabilidade desde a entrada ao Hospital, facilitando as ações de Farmacovigilância.

Esta identificação é feita pela Seção de Estocagem - Fracionamento e Etiquetagem, onde também 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 em Serviços de Saúde, são identificados de forma diferenciada, facilitando o descarte de forma adequada, de acordo com as recomendações do Serviço de Gerenciamento Ambiental do Hospital.

Visando ainda, garantir o atendimento ao paciente de forma eficaz, foi desenvolvido um Sistema de Alerta na prescrição eletrônica, onde a Farmácia gerencia a emissão de alertas e informações vinculadas ao código do medicamento, e que são disponibilizadas à equipe médica no momento da prescrição.

No sistema de prescrição de Nutrição Parenteral foram incluídos os parâmetros que interferem na estabilidade físico-química da preparação, facilitando a avaliação farmacêutica. Nesse ano, foram preparadas cerca de 652 soluções de terapia nutricional parenteral/mês (175 adultas e 477 pediátricas).

Em 2014, a DAF iniciou o serviço de Farmácia Clínica no Centro de Terapia Intensiva Pediátrico, no Centro de Terapia Intensiva Adulto e na Unidade Especial de Tratamento de Doenças Infecciosas - UETDI. Neste ano foi oferecido o curso de Farmácia Clínica *in company* pelo Hospital Albert Einstein, referência no Serviço de Farmácia Clínica no Brasil, com o objetivo de capacitar 15 profissionais farmacêuticos, favorecendo o raciocínio clínico e a prática profissional dentro dos padrões e processos.

Para garantir maior segurança ao paciente na terapia medicamentosa, a partir de 2014, todas as solicitações de manipulação de medicamentos pela Farmácia da Central de Quimioterapia são analisadas tecnicamente pelo farmacêutico antes de sua preparação. Durante o período, foram atendidas 800 prescrições de manipulação de medicamentos antineoplásicos/mês e ainda 2.500 pacientes/mês em regime ambulatorial para uso domiciliar desses medicamentos.

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

21.500 pacientes atendidos/mês na Farmácia de Medicamentos Especializados de Ribeirão Preto.

A Farmácia da UETDI atendeu mensalmente cerca de 1790 pacientes em tratamento no Programa de Antirretrovirais, Doenças Sexualmente Transmissíveis - DST e Programa de Hanseníase e Tuberculose do Ministério da Saúde. Em 2013, foi implantado o serviço de Atenção Farmacêutica aos pacientes atendidos no Ambulatório de Hepatites. Diante dos resultados clínicos favoráveis, a partir de 2014 foi criada uma agenda no sistema SIH para os serviços farmacêuticos, e atualmente o atendimento ocorre em uma sala de apoio no Ambulatório da UETDI.

O Serviço de Atividades Industriais da Divisão contou com uma produção mensal de 13.000 unidades/mês, sendo, em média 18% de medicamentos utilizados para protocolos de pesquisas desenvolvidas no Hospital. É também responsável pela análise microbiológica das soluções de Nutrição Parenteral preparadas e pelos testes para verificar os teores de cloro da água potável dos sistemas de tratamento 1 e 2 do HCFMRP-USP.

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 2014 serviu 253.146 refeições/mês Campus e Unidade de Emergência e 46.825 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).

Em 2013, foi oficializado o Conselho Gestor de Atenção Nutricional (COGEAN) que tem a função de proporcionar maior integração entre o Curso de Nutrição e Metabolismo da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto e a Divisão de Nutrição e Dietética do Hospital, de forma a promover uma assistência nutricional integrada com resultados positivos para os pacientes.

Assistência Social

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

Desenvolve, cerca de, 10 projetos de humanização/mês, visando minimizar tensões inerentes ao ambiente hospitalar e proporcionar aos clientes novas perspectivas para o tratamento

médico e sua reabilitação. Coordena o Centro de Voluntariado, criado em 2002, e integra vários grupos de voluntários que atuam em diferentes programas. Atualmente conta com 238 voluntários cadastrados.

Em 2014 o Serviço Social Médico do Campus realizou 2.843 atendimentos e 11.626 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 2014 realizou 740 atendimentos e 5.340 procedimentos/mês.

ASSISTÊNCIA

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

Tabela 09 – Movimento Ambulatorial - Consultas e Procedimentos

Consultas e Procedimentos		2010	2011	2012	2013	2014
Campus						
Cirurgia	Consulta	49.398	43.814	44.926	45.542	44.028
	Proced.	10.720	10.035	10.996	12.049	10.563
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	Consulta	11.803	9.968	8.458	8.017	8.831
	Proced.	1.341	1.693	1.008	962	1.272
Clínica Médica	Consulta	116.251	120.603	125.619	127.934	139.654
	Proced.	10.804	18.136	31.194	31.305	32.810
Clínica de Dor	Consulta	1.344	1.413	995	825	954
	Proced.	3.795	2.867	4.026	3.790	4.062
Genética	Consulta	3.812	4.112	3.949	3.805	3.665
Ginecologia/Obstetrícia	Consulta	45.605	44.058	46.817	48.726	49.479
	Proced.	10.561	9.691	13.554	14.079	14.455
Grupo de Cuidados Paliativos	Consulta	-	364	501	507	399
	Proced.	-	145	321	428	516
Hemocentro	Consulta	13.594	12.866	13.794	14.785	14.263
Neurologia	Consulta	35.409	35.869	35.096	33.447	33.539
	Proced.	1.914	1.911	3.504	2.578	2.169
Oftalmologia	Consulta	46.332	47.573	50.465	53.505	55.961
	Proced.	38.270	34.283	37.180	32.220	29.207
Oncologia Geral ⁽¹⁾	Consulta	74	551	381	7.964	9.167
Ortopedia	Consulta	29.054	27.793	26.830	26.853	27.153
	Proced.	1.985	1.826	1.823	1.913	2.323
Otorrinolaringologia	Consulta	21.762	17.841	18.849	20.207	20.708
	Proced.	4.685	4.567	4.494	4.046	3.927
Pediatria	Consulta	27.441	25.978	26.637	26.781	27.170
	Proced.	1.350	1.238	1.213	1.460	2.203
Psiquiatria	Consulta	8.679	8.155	9.016	9.628	10.692
Centro de Reabilitação - CER	Consulta	8.011	9.780	9.483	10.617	8.880
	Proced.	653	789	315	536	546
SAMSP	Consulta	11.973	11.052	7.782	6.097	4.170
	Proced.	1.127	953	1.003	578	845
SAMSP – SAESF	Consulta	4.958	4.408	4.095	8.985	12.293
SESMT	Consulta	2.416	2.032	2.504	2.221	2.650
SEAVIDAS	Consulta	-	14	116	223	344
Unid de Pesquisa Clin.Amb.	Consulta	-	434	1.337	1.158	1.070
Vigilância Epidemiológica	Consulta	3.526	2.441	1.173	2.054	1.838
Cent. Méd.Soc.Com. Vila Lobato	Consulta	10.340	4.662	4.898	5.124	-
Clínica Civil/Convênios	Consulta	35.124	38.277	36.975	38.045	38.243
Avaliação Pré Anestésica	Consulta	-	-	-	906	12.294
Subtotal Consultas		486.906	474.058	480.696	503.956	527.445
Subtotal Procedimentos		87.205	88.134	110.631	105.944	104.920
Subtotal Campus		574.111	562.192	591.327	609.900	632.365

(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	2010	2011	2012	2013	2014
Unidade de Emergência					
Cirurgia	3.565	3.635	3.763	4.484	4.158
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	1.968	1.740	1.760	1.637	1.449
Clínica Médica	4.137	4.389	4.248	3.941	4.281
Ginecologia e Obstetrícia	2.154	2.013	1.696	1.831	1.922
Neurocirurgia	740	680	819	931	572
Neurologia	2.433	2.466	2.390	2.328	2.313
Oftalmologia	7.951	7.156	7.578	7.759	7.936
Ortopedia	3.147	3.368	3.034	3.077	3.198
Otorrinolaringologia	757	820	1.002	1.107	1.176
Pediatria	3.503	3.568	3.885	4.214	3.976
Psiquiatria	1.069	922	924	725	703
Queimados	2.080	1.923	2.107	2.589	3.101
Toxicologia	112	154	178	190	213
Vigilância Epidemiológica	2.153	2.820	1.705	1.229	1.350
Subtotal U.E	35.769	35.654	35.089	36.042	36.348
SAMSP	4.600	5.007	3.486	501	0
SAMSP/PAES – U.E.	-	-	1.294	325	0
SESMT	563	484	706	850	1.562
Subtotal	40.932	41.145	40.575	37.718	37.910
Total	615.043	603.337	631.902	647.618	670.275

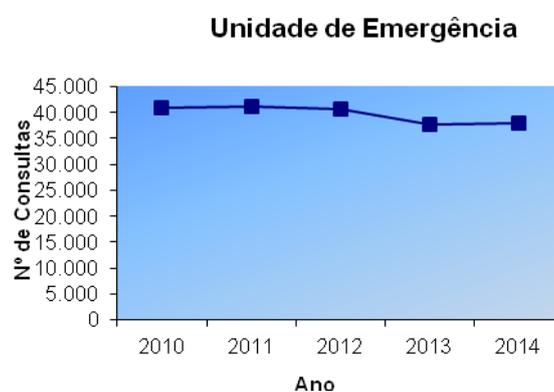
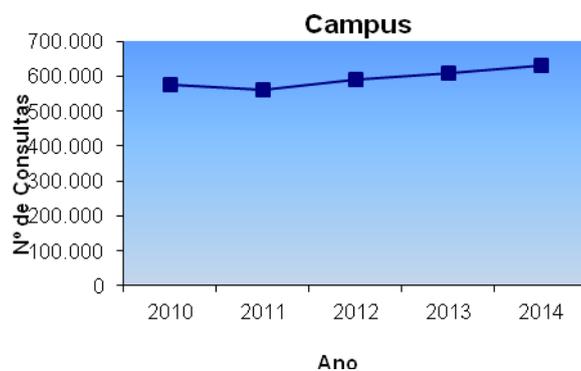


Tabela 10 – Movimento das Enfermarias

Internações - Campus	2010	2011	2012	2013	2014
Centro de Cirurgia de Epilepsia – CIREP	194	171	218	238	229
Cirurgia	4.024	3.737	4.074	4.219	3.782
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	566	333	497	664	646
Clínica Médica	3.924	4.648	4.888	4.617	4.118
Ginecologia	1.844	1.345	1.755	2.008	1.525
Moléstias Infecciosas	378	415	364	442	402
Neurologia	1.541	1.556	1.619	1.596	1.429
Obstetrícia	2.054	2.163	2.265	2.139	2.205
Oftalmologia	937	805	966	987	617
Oncologia	-	157	364	413	438
Ortopedia	1.667	1.213	1.616	1.741	1.728
Otorrinolaringologia	761	552	614	715	660
Pediatria	1.787	1.534	1.796	1.973	2.000
Psiquiatria	436	561	543	492	480
SAMSP	198	148	174	145	58
Unidade de Transplante Renal	954	865	942	912	710
Unidade de Transplante de Medula Óssea	121	108	81	105	88
UETDI	390	335	314	342	299
Unidade Metabólica	184	172	169	171	180
Unid. De Cuidados Intermed. Neonatais	1.732	1.789	1.865	1.778	1.849
UTI Coronariana	246	156	120	128	184
UTI Neonatal – Berçário 7º andar	95	88	89	68	56
UTI Pós-Operatória Torácica Cardiovascular	145	227	273	258	164
UTI Pós Operatório	-	-	-	-	56
Subtotal Campus	24.178	23.078	25.606	26.151	23.903
Internações - Unidade de Emergência					
Cirurgia	1.479	1.509	1.540	1.845	1.842
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	279	330	263	295	293
Clínica Médica	1.791	2.162	2.068	1.793	1.893
Ginecologia	426	421	280	290	351
Moléstias Infecciosas Infantil	128	65	75	88	80
Neurocirurgia	220	218	240	285	244
Neurologia	852	901	870	761	941
Ortopedia	1.234	1.292	1.333	1.263	1.356
Oncologia	59	-	-	-	-
Pediatria	1.345	1.268	1.311	1.252	1.169
Psiquiatria	629	488	519	391	436
Unidade de Isolamento Cirúrgico	24	8	7	5	12
Unidade de Isolamento Clínica Médica	60	23	34	36	46
Unidade de Queimados	214	175	190	122	137
Unidade de Terapia Semi Intensiva Cirúrgica	17	5	3	5	5
Unid. de Terapia Semi Intensiva Neurologia	-	-	-	1	4
Unid. de Terapia Semi Intensiva Cl. Médica	9	7	15	7	17
Unidade Coronariana	378	261	220	166	171
Subtotal - Unidade de Emergência	9.144	9.135	8.968	8.605	9.000
Total – Campus e Unidade de Emergência	33.322	32.213	34.574	34.756	32.903
Clínica Civil (Particular e Convênios)	939	959	981	910	796
Hospital-Dia Psiquiatria	74	52	72	69	57
Hospital-Dia – UETDI	77	69	92	90	96
Hospital-Dia – TMO	122	185	170	139	136
UTI Adulto – Campus ⁽¹⁾	377	439	387	480	439
UTI Pediátrica – Campus ⁽¹⁾	315	278	269	305	303
UTI Adulto – U.E ⁽¹⁾	517	471	423	423	505
UTI Pediátrica – U.E ⁽¹⁾	236	245	249	232	219

⁽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.

⁽²⁾

Gráfico 02 – Número de Internações

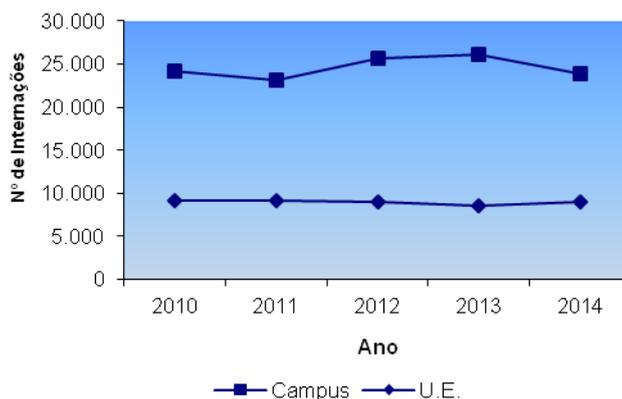


Tabela 11 – Leitos

Leitos	2010	2011	2012	2013	2014
Campus					
Leitos Gerais	562	570	570	570	570
Leitos de UTI	52	52	52	52	49
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	704	704	704	701
Unidade de Emergência					
Leitos Gerais	129	131	128	130	130
Leitos de UTI	34	34	34	34	34
Leitos de Recuperação	7	7	7	7	7
Subtotal	170	172	169	171	171
Total	866	876	873	875	872

Tabela 12 – Indicadores de Desempenho

Indicadores de Desempenho	2010	2011	2012	2013	2014
Altas					
Campus	24.734	23.712	26.174	26.573	24.324
Unidade de Emergência	7.222	7.177	7.024	6.812	7.151
Taxa de Mortalidade Hospitalar (%)⁽¹⁾					
Campus	2,6	2,5	2,4	2,4	2,7
Unidade de Emergência	7,6	7,7	8,0	7,4	7,4
Média de Permanência (dias)					
Campus	6,5	6,7	6,4	6,5	6,8
Unidade de Emergência	6,9	7,4	7,2	7,4	7,0
Taxa de Ocupação Operacional (%)					
Campus	69,5	66,4	70,7	72,4	73,3
Unidade de Emergência	99,3	100,2	103,1	105,9	101,2
Índice de Intervalo de Substituição(dias)⁽²⁾					
Campus	2,9	3,4	2,7	2,5	2,5
Unidade de Emergência	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Taxa de Infecção Hospitalar (%)					
Campus	2,5	3,1	3,8	3,1	3,2
Unidade de Emergência	4,2	2,9	2,5	3,5	2,9

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

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

Gráfico 03 – Taxa de Ocupação Operacional

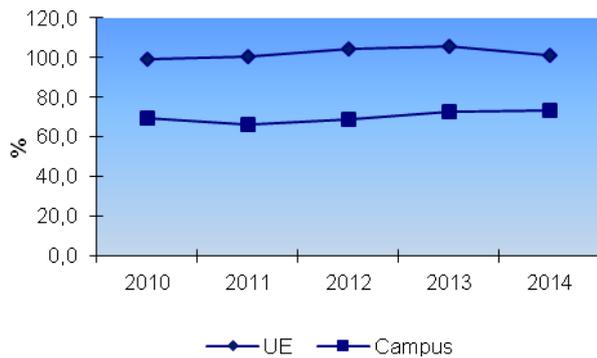


Gráfico 04 – Índice de Intervalo de Substituição

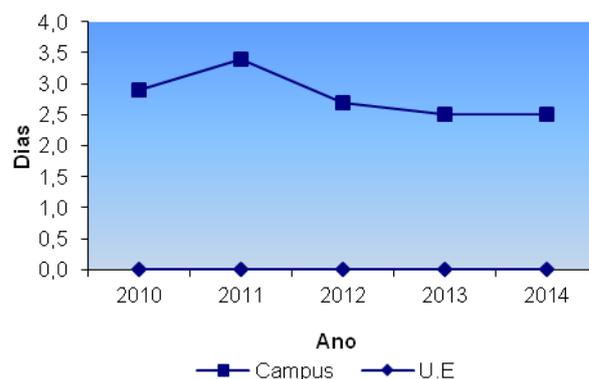


Tabela 13– Indicadores Cirúrgicos

Cirurgias	2010	2011	2012	2013	2014
Centro Cirúrgico – Campus	14.475	11.573	12.992	14.113	13.924
Centro Cirúrgico – U.E	4.578	4.522	4.153	4.243	4.402
Cirurgias de Ambulatório	13.777	12.252	13.971	14.610	13.321
Total	32.830	28.347	31.476	32.966	31.647

Gráfico 05 – Número de Cirurgias

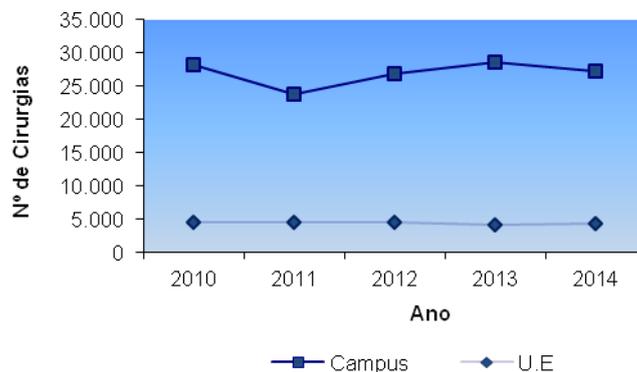


Tabela 14 – Transplantes

Transplantes	2010	2011	2012	2013	2014
Córnea	83	119	145	99	165
Fígado	37	16	24	29	30
Medula Óssea	53	75	60	72	64
Pâncreas e Rim	2	3	1	1	1
Rim	54	42	59	62	49
Total	229	255	289	263	309

Gráfico 06 – Número de Transplantes

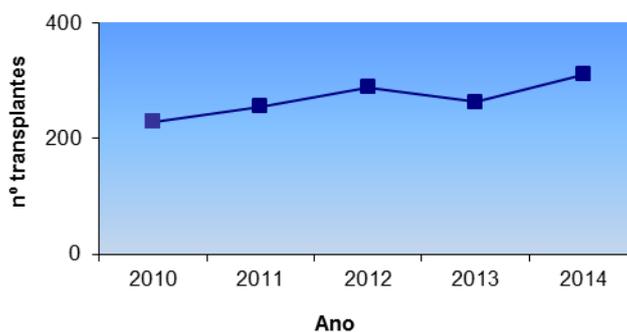


Tabela 15 – Atenção Materna

Partos	2010	2011	2012	2013	2014
HCFMRP-USP					
Normais	837	889	862	862	952
Operatórios	822	799	926	830	751
Total	1.659	1.688	1.788	1.692	1.703
Taxa de Cesárea (%)	45,5	44,7	48,8	46,3	41,9
MATER					
Normais	2.412	2.304	2.133	2.235	2.131
Operatórios	888	939	987	883	793
Total	3.300	3.243	3.120	3.118	2.924
Taxa de Cesárea (%)	27,0	28,9	28,9	28,0	25,8

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

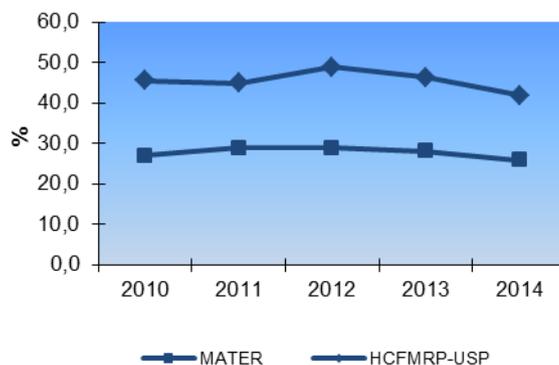


Tabela 16 – Unidades do Complexo HCFMRP-USP

	2010	2011	2012	2013	2014
Centro de Saúde Escola					
- Consultas	184.638	195.067	185.087	187.539	166.928
Hospital Estadual Ribeirão Preto					
- Consultas/Procedimentos Médicos	36.210	36.663	32.827	32.206	33.759
- Consultas/Procedimentos não Médicos	28.950	34.955	33.678	31.555	32.715
- Internações	2.046	2.072	1.838	1.856	1.843
- Cirurgias	4.904	5.037	4.428	4.367	4.636
- SADT (Interno e Externo)	16.611	14.994	14.825	15.718	17.306
Hospital Estadual de Américo Brasiliense					
- Consultas/Procedimentos Médicos	39.277	56.486	59.894	59.834	71.357
- Consultas/Procedimentos não Médicos	3.378	10.881	18.512	24.944	30.485
- Internações	3.226	3.995	4.240	3.788	4.295
- Cirurgias	1.797	3.396	3.669	3.430	6.204
- Exames Laboratoriais	-	137.014	207.415	216.788	227.778
- SADT (Interno e Externo)	35.151	31.479	35.335	76.700	66.701
Centro de Refer. Saúde da Mulher- MATER					
- Consultas/Procedimentos Médicos	19.598	20.874	16.198	17.356	18.385
- Partos	3.300	3.243	3.120	3.118	2.924
- Internações	4.505	4.487	4.223	4.148	3.572
- Cirurgias	1.097	939	987	883	944
- Exames Laboratoriais	33.961	40.782	34.697	38.086	11.204

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	2010	2011	2012	2013	2014
Educador Físico	191	1.190	759	781	677
Enfermagem	51.155	70.712	74.162	75.558	76.654
Farmácia	-	-	-	139	446
Fisioterapia	147.613	145.990	151.177	141.259	166.829
Fonoaudiologia	47.119	56.927	70.391	86.496	84.320
Nutrição	5.469	5.299	5.175	4.027	4.483
Odontologia	18.703	17.875	19.447	18.819	22.382
Ortótica	4.600	4.761	5.559	5.010	5.469
Pedagogia	1.157	1.920	1.206	1.036	1.730
Psicologia	21.723	26.912	26.121	25.708	23.390
Psicoterapia	233	164	180	0	291
Serviço Social Médico	286.185	254.382	257.320	225.158	212.413
Terapia Ocupacional	58.845	69.081	59.090	70.171	34.938
Total	642.993	655.213	670.587	654.162	634.022

Apoio Diagnóstico e Terapêutico

Tabela 18 – Exames Laboratoriais

Exames	2010	2011	2012	2013	2014
Lab. Central de Patol. Clínica – Campus	1.401.017	1.370.702	1.450.890	1.579.166	1.647.067
Lab. de Patologia Clínica – U.E	450.055	466.326	455.009	458.415	451.885
Lab. de Dermatologia	410	127	168	377	883
Lab. de Endocrinologia	61.847	61.358	55.372	55.437	54.432
Lab. de Fisiologia/Fármaco Obstétrica	39.214	39.731	42.205	40.094	38.053
Lab. Centro de Reprodução Humana	-	-	-	-	234
Lab. de Gastroenterologia	9.652	8.494	9.349	10.310	11.396
Divisão de Gastroenterologia	39	253	251	186	299
Lab. de Genética	1.460	1.113	1.149	947	773
Lab. de Hematologia ⁽²⁾	151.171	156.381	175.579	181.921	191.316
Biologia Molecular	9.108	21.761	18.306	12.949	32.187
Hemostasia	70.808	67.986	68.197	71.027	76.173
Lab. de Imunologia Clínica	26.253	38.027	42.028	42.272	48.920
Lab. de Imunologia Molecular	3.926	3.644	3.799	4.352	4.583
Lab. de Monitorização Terapêutica	3.657	3.806	3.633	4.356	4.863
Lab. de Líq. Cefalorraquiano	1.840	902	1.581	2.594	1.760
Lab. de Microbiologia	70.287	67.916	72.166	68.662	69.780
Lab. de Nutrição	127.453	129.473	62.017	2.556	3.292
Lab. de Patologia (Citopatologia)	9.512	8.656	8.400	8.209	7.766
Lab. de Pediatria/Onco Pediátrica	17.434	20.332	10.568	12.361	22.324
Lab. de Sorologia	134.751	138.998	141.854	143.904	146.311
Lab. de Triagem Neonatal	81.609	88.329	94.226	86.965	89.169
Lab. de Virologia	5.360	5.916	5.899	6.589	6.369
Total	2.676.863	2.700.231	2.722.646	2.793.650	2.909.835

Gráfico 08 – Número de exames laboratoriais

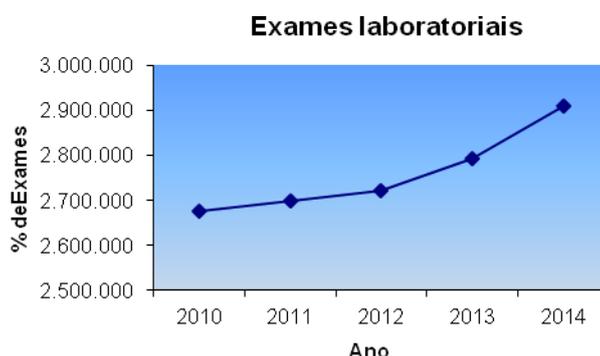


Tabela 19 – Exames Especializados

Exames Especializados	2010	2011	2012	2013	2014
Cardiologia	53.094	49.067	47.553	51.262	56.275
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	2.287	1.885	1.516	1.857	2.153
Endoscopia Digestiva	12.415	12.231	13.506	16.034	17.207
Fonoaudiologia	30.615	34.028	43.891	53.741	53.467
Lab. de Patologia – Biópsias	39.097	33.541	35.700	37.287	40.008
Medicina Nuclear	3.069	3.552	4.305	3.963	3.900
Neurofisiologia Clínica	7.456	7.978	8.286	8.576	8.446
Neurologia Aplicada e Experimental	12.976	9.342	5.303	5.527	11.597
Ortótica	4.512	3.788	3.963	3.943	3.857
Pneumologia	10.856	10.986	9.787	8.950	8.715
Radiodiagnóstico					
Exames	109.627	110.456	116.916	120.661	121.218
Ressonância Magnética	14.494	15.776	15.579	16.380	13.932
Tomografias	27.294	30.647	32.231	32.019	36.446
Ultrassonografia	28.355	29.128	35.457	40.226	42.900
Total	360.051	352.405	373.993	400.426	420.121

Tabela 20 – Procedimentos Diagnósticos e Terapêuticos

Procedimentos	2010	2011	2012	2013	2014
Anestésias	20.250	16.164	18.739	21.413	22.017
Banco de Leite – Proced. Enfermagem	16.629	18.767	18.695	17.355	17.761
Banco de Olhos – córneas captadas	1.684	1.005	723	737	755
Cardiologia	628	570	615	655	706
Cirurgia de Cabeça e Pescoço - Odontologia	4.864	4.642	5.188	5.563	6.834
Lab. Fisiol.Farmac.Obstétrica - Fertilização	937	915	1.278	1.170	1.320
Centro de Reprodução Humana	-	-	-	-	78
Lab. de Patologia (Necrópsias)	2.878	1.104	884	1.723	1.511
Litotripsia	187	71	160	150	78
Radioterapia – Aplicações	80.695	73.227	77.392	96.953	99.479
Fisioterapia	128.957	125.092	128.904	121.565	150.962
Terapia Ocupacional	48.359	56.610	48.670	67.641	25.539
Total	306.068	298.167	301.248	334.925	327.040

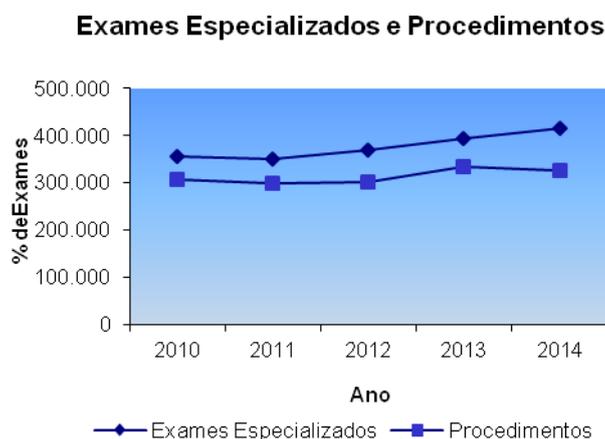
Gráfico 09 – Número de exames especializados e procedimentos

Tabela 21 – Centro Regional de Hemoterapia

Hemocentro	2010	2011	2012	2013	2014
Exames Laboratoriais	1.473.951	1.470.279	1.492.630	1.367.503	1.216.924
Doadores	42.793	42.844	43.501	42.733	42.212
Transfusões de Hemocomponentes	44.028	33.446	31.560	29.582	29.107
Produtos Fornecidos	89.456	86.645	79.458	83.600	77.187
Odontologia	2.798	2.834	2.466	2.133	2.264
Serviço Social	250.778	218.000	218.221	205.133	171.820

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 e Mestrado Profissionalizante em Gestão de Saúde, além de cursos de especialização e aprimoramento em áreas não médicas.

Graduação, Pós-Graduação, Residência Médica e Aprimoramento

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

Alunos	2010	2011	2012	2013	2014
Graduação					
Medicina	600	500	600	600	634
Enfermagem	291	368	370	410	349
Fisioterapia	200	160	200	200	193
Fonoaudiologia	120	90	120	120	131
Informática Biomédica	160	120	160	160	148
Nutrição e Metabolismo	150	120	150	150	170
Terapia Ocupacional	100	80	100	100	89
Pós-Graduação					
Medicina	886	1.080	842	990	1.175
Enfermagem	22	30	25	30	31

Tabela 23 – Programas de Residência Médica e Aprimoramento

Programas/Especialização	2010	2011	2012	2013	2014
Residência Médica					
Nº. de Programas	53	44	44	63	63
Nº. de Residentes	575	596	629	670	704
Nº de Residentes Multiprofissionais	11	21	21	27	30
Aprimoramento					
Nº. de Programas	25	25	24	24	24
Nº. de Aprimorandos	77	82	85	82	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	2010	2011	2012	2013	2014
Médico Adido	165	158	143	166	165
Estágio Voluntário	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 universidades, 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 sua finalidade 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	2010	2011	2012	2013	2014
Nº. de Atividades	1.371	1.534	1.756	2.038	1.779

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	2010	2011	2012	2013	2014
Cursos					
Técnico de Enfermagem	83	84	63	107	111
Técnico em Farmácia	23	23	33	19	19
Espec. em Instrumentação Cirúrgica	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	136	137	146	172	130

PESQUISA

Tabela 28 – Trabalhos publicados

FMRP-USP e EERP-USP	2010	2011	2012	2013	2014
Trabalhos publicados em periódicos					
Medicina ⁽¹⁾	754	781	718	811	916
Enfermagem ⁽²⁾	839	235	284	337	275
Trabalhos publicados anais de Congressos					
Medicina	849	909	809	673	678
Enfermagem	556	424	156	217	373
Dissertações de Mestrado					
Medicina	166	210	157	150	150
Enfermagem	104	113	78	72	67
Teses de Doutorado					
Medicina	110	150	106	110	110
Enfermagem	22	30	48	57	82

⁽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	2010	2011	2012	2013	2014
Nº. de Projetos	550	528	340	394	388

PROJETOS E PRINCIPAIS AÇÕES

Destacamos os projetos e as principais ações desenvolvidas em 2014, que incluem áreas novas, unidades já existentes e programas e projetos que tiveram desempenho especial.

AÇÕES DE ATENÇÃO HOSPITALAR

Grupo de Feridas

O Hospital das Clínicas de Ribeirão Preto criou, em março, o Grupo de Trabalho para a Prevenção e Tratamento de Feridas visando desenvolver procedimentos que aumentem a eficácia do tratamento para que o paciente tenha uma recuperação mais rápida e assim, reduzir a permanência no hospital e o custo das internações. A proposta é promover o atendimento multiprofissional, multidisciplinar e integrado, e ainda oferecer atendimento humanizado preventivo e curativo aos pacientes internados, portadores de feridas.

HC investe na ampliação do Serviço de Odontologia e Estomatologia

O Hospital das Clínicas, com recursos da Secretaria de Estado da Saúde, do Programa Sorria Mais São Paulo, no qual está inserido, ampliou o Serviço de Odontologia e Estomatologia, que passou a contar com 3 consultórios e equipamentos novos, além de mais 3 Cirurgiões Dentistas, destinado ao atendimento odontológico de pacientes com alterações sistêmicas graves, que demandam cuidados hospitalares e para o diagnóstico de lesões orais.

Lançamento do livro Casos Clínicos em Terapia Intensiva

O HCFMRP-USP promoveu em maio, o lançamento do livro “Casos Clínicos em Terapia Intensiva”, com o objetivo de contribuir para o aprimoramento técnico-científico de toda a comunidade de médicos intensivistas brasileiros. A obra reúne 111 cenários, que se apresentam frequentemente na rotina diária nas Unidades de Terapia Intensiva e está cadastrada na Comissão Nacional de Acreditação (CNA).

Mater comemora os 24 anos do Estatuto da Criança e do Adolescente

O Centro de Referência da Saúde da Mulher de Ribeirão Preto – MATER, promoveu, em Julho, um encontro em comemoração aos 24 anos do Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei 8069/90). O encontro contou com a participação de profissionais das áreas assistenciais e administrativas da MATER, HCFMRP-USP e HERibeirão, proporcionando o debate e a atualização desses profissionais.

Inauguração da Unidade de Terapia Intensiva Pós-operatória

O Hospital das Clínicas inaugurou, em agosto, uma nova unidade de cuidados intensivos, com 10 leitos, com toda a infraestrutura de pessoal e de equipamentos, anexa ao Centro de

Recuperação do Centro Cirúrgico. São atendidos na nova unidade pacientes submetidos à cirurgias de alta complexidade, que requeiram cuidados intensivos.

HEAB e AME realizam o primeiro curso de cirurgia da mão

O Hospital Estadual Américo Brasiliense e o AME realizaram em agosto, em parceria com o HCFMRP-USP, o primeiro curso de cirurgia da mão aos médicos residentes. O conteúdo aplicado envolveu fraturas recentes do osso escafoide, o osso mais lesado, e ainda lesões frequentes de difícil diagnóstico, além das técnicas modernas de diagnóstico e tratamento.

Além do curso de cirurgia da mão, também aconteceu o curso de ultrassonografia aplicada, com os médicos anestesistas, realizado em parceria com a Cooperativa dos Anestesiologistas de Ribeirão Preto.

Mutirão de cirurgias pediátricas no HERP

O Hospital Estadual de Ribeirão Preto, realizou em 2014, dois mutirões de atendimentos ambulatoriais à crianças, a partir de um ano e meio de idade, que necessitavam de cirurgias eletivas de hérnias inguinais e umbilicais, lesões císticas na pele, hidrocele, fimose e criptorquidia.

Em março foram atendidas 168 crianças com 79 indicações de cirurgias. Em agosto foram atendidas 185 crianças com 69 indicações de cirurgias.

Mutirão para testes alérgicos

O Hospital das Clínicas realizou um mutirão gratuito de testes alérgicos em mais de 100 pacientes pré-agendados. A ação, que diminuiu a fila de espera em 5 meses, foi uma iniciativa das Disciplinas de Imunologia Adulta e Pediátrica dos Departamentos de Puericultura e Pediatria e Clínica Médica da FMRP-USP.

Mutirão de Cirurgia Bariátrica

Foi realizado em dezembro um atendimento ambulatorial de pacientes com a possibilidade de encaminhamento para cirurgia bariátrica. Foram atendidas 75 pessoas e 49 foram selecionadas para atendimento multidisciplinar, antes de serem operados. Esse tipo de tratamento multidisciplinar tem a finalidade de contribuir para a perda de peso. É necessário perder 10 % do peso. Os pacientes são avaliados e cuidados para que não haja erros.

HC treina deficientes visuais para inclusão no processo eleitoral

O Centro de Reabilitação do HCFMRP-USP, em parceria com Cartório Eleitoral realizou em setembro, treinamento com os deficientes visuais para votar na urna eletrônica. Participaram do treinamento, cerca de, 30 pacientes, com objetivo de possibilitar a inclusão dos deficientes visuais no processo eleitoral.

CIR-HERibeirão promove 1ª Semana do Idoso

Em comemoração ao Dia Internacional do Idoso, o HERibeirão promoveu em outubro a 1ª Semana do Idoso com o objetivo de sensibilizar a sociedade para as questões do envelhecimento e da necessidade de proteger e cuidar da população mais idosa. Visto que o maior número de pacientes atendidos no Complexo HERibeirão é idoso, a Instituição procura garantir o atendimento humanizado à essa população. O evento contou com várias atividades educativas e interativas como Palestra sobre o Envelhecimento e as Demências, Estatuto do Idoso no contexto hospitalar, Risco e Prevenção de Quedas, Entrega de Folder de orientações e Manual Prático do Idoso.

Unidade de Pesquisa Clínica

Foram inauguradas as novas instalações ambulatoriais da Unidade de Pesquisa Clínica, que tem como finalidade oferecer infraestrutura para os atendimentos de pesquisa científica, nas diversas especialidades médicas.

O espaço físico foi adequado, visando maior conforto e agilidade aos pesquisadores e pacientes participantes das pesquisas clínicas, que ocorrem no âmbito do HCFMRP-USP.

Ampliação CTI Pediátrico

Visando atender a demanda de Ribeirão Preto e Região, o Centro de Terapia Intensiva Pediátrica teve sua capacidade ampliada em 25%, passando de 8 para 10 leitos.

Consultórios de Oncologia

Foi ampliado o número de consultórios oncológicos passando de 6 para 8 consultórios visando melhor adequação do espaço físico, e maior conforto nos atendimentos dos pacientes do Ambulatório de Oncologia Clínica.

Oficina Terapêutica do Gosto

A Oficina Terapêutica do Gosto, uma atividade curricular do Curso de Nutrição e Metabolismo, desenvolveu produtos alimentares especiais voltados para necessidades nutricionais e adaptados para atenuar os sintomas de pacientes em quimioterapia. Tem também a finalidade de oferecer suplemento nutricional específico de energia, proteína, fibra, antioxidantes, entre outros.

Na página da Internet do HCRP está disponível um link sobre suplementos nutricionais para pacientes em quimioterapia, para que os pacientes e familiares tenham acesso a esses produtos e possam prepara-los no domicílio. Atualmente, a Oficina do Gosto conta com 25 preparações desenvolvidas.

HC realiza a Semana da Enfermagem 2014

Para a instituição é fundamental a valorização dos profissionais de enfermagem, tão importantes para o atendimento dos pacientes. Esses profissionais representam 39% no total de funcionários do HCRP. O tema escolhido esse ano foi Comunicação, que contou com apresentação de vários palestrantes renomados, que ministraram as seguintes palestras: "Comunicação não verbal:

compreendendo as diferentes formas de expressão", "A arte de encantar pessoas", "Os segredos da comunicação no atendimento ao cliente", "Comunicação entre equipes", e encerrando com a palestra show "Em busca do riso perdido", com a Companhia Expresso do Riso.

AÇÕES DE ENSINO E PESQUISA

I Simpósio Multidisciplinar de Sensibilização em Hanseníase

Foi realizado em novembro o I Simpósio Multidisciplinar de Sensibilização em Hanseníase, que teve como público alvo, estudantes e profissionais da saúde.

Jornada de Fibrose Cística

A Equipe do Ambulatório Multidisciplinar da Fibrose Cística do HCFMRP-USP realizou em setembro, a VI 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 "Viver com Fibrose Cística". A Equipe Multidisciplinar busca, além do atendimento rotineiro dos pacientes (consultas, exames, internações, tratamentos), propiciar um momento de descontração, integração e de informações acerca da doença, de forma mais acolhedora e humanizada.

Pesquisa sobre obstrução biliopancreática

Foi realizado uma pesquisa na FMRP-USP onde foi observado o acesso à rede pública dos pacientes com obstrução biliopancreática. O estudo demonstrou que o tempo de espera está muito além do estipulado pelos protocolos clínicos. Em média, o tempo de espera entre a procura por uma unidade de saúde e o início do tratamento hospitalar pode ser de três a quatro meses. O tempo recomendado é de, no máximo, 15 dias. A pesquisa identificou que a demora está ligada à dificuldade de diagnóstico nas unidades básicas de saúde ou nas unidades de pronto-atendimento.

Pesquisa aponta a importância da atuação do dentista no CTI

Foi realizado uma pesquisa no HCFMRP-USP com pacientes adultos internados no CTI onde o dentista prestou cuidados semanais aos pacientes, pois segundo o pesquisador, as bactérias migram da cavidade bucal para os pulmões causando infecções respiratórias hospitalares, e apenas o cuidado de higiene oral básico, feito pela equipe de enfermagem não é o suficiente. No estudo realizado o dentista, conforme a necessidade de cada paciente, realizou tratamentos bucais mais avançados como: remoção de tártaro, restauração de cárie, raspagem da língua, escovação dos dentes e até extração dentária. O estudo apontou a importância da atuação deste profissional no CTI, garantindo maior controle de bactérias causadoras das infecções mais comuns aos pacientes internados naquela unidade.

Uso de células-tronco para tratamento de diabéticos

Uma pesquisa realizada no HCFMRP-USP, sobre o uso de células tronco para tratamento de diabéticos foi premiada, na edição 2014 do Prêmio L'Oreal Mulheres na Ciência.

O trabalho investigou se células-tronco mesenquimais podem ter sido rejeitadas pelo sistema imunológico de pacientes com diabetes do tipo 1,. Essas células são retiradas da medula óssea de doadores saudáveis, cultivadas em laboratório e injetadas sucessivas vezes em pacientes diabéticos recentes, para manter a produção de insulina pelo organismo.

Assim, o paciente poderia continuar produzindo um pouco de insulina, diminuindo a necessidade de injeções diárias de insulina e, possivelmente, reduzindo as complicações crônicas do diabetes, como cegueira, úlceras, problemas nos rins, entre outras. A pesquisa teve a participação das equipes médica e de enfermagem do Serviço de Transplante de Medula Óssea do HCFMRP, que acompanharam os pacientes.

Música reduz ansiedade de pacientes em hemodiálise

Uma pesquisa realizada pela Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto (EERP) da USP, na Unidade de Diálise do HCFMRP – USP, cujo estudo avaliou o efeito da música como terapia complementar durante as sessões de hemodiálise e evidenciou que a música diminuiu a ansiedade dos pacientes. Foi observado que os participantes gostaram da terapia complementar e a avaliaram como importante para a melhoria do tratamento.

Essa pesquisa buscou auxiliar os profissionais da saúde no tratamento dos pacientes com insuficiência renal crônica, mostrando que a enfermagem pode e deve realizar intervenções com terapias complementares.

Um novo caminho para tratar o Parkinson

Uma pesquisa utilizando o canabidiol (CDB), pela primeira vez em humanos, mostrou eficácia para melhorar a qualidade de vida e bem-estar geral em pacientes com Doença de Parkinson. O CDB provavelmente atua no sistema endocanabinoide, formado por um conjunto de neurotransmissores que são semelhantes aos compostos químicos existentes na Cannabis sativa, planta de onde é extraída a substância canabidiol. Isso pode explicar a ausência de efeitos colaterais e, com isso, dá um importante passo para uma nova opção de tratamento da doença.

Outro aspecto apontado como animador foi a ausência de flutuação nos sintomas psiquiátricos, ou seja, a variação de humor comum em quem utiliza medicamentos para controle dos sintomas não-motores da doença, como depressão e ansiedade, por exemplo, que se dão entre os intervalos de uso dos medicamentos.

Pesquisa sobre Idosos com depressão

Estudo realizado na Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto (FMRP) da USP revela que idosos com depressão apresentam baixas concentrações de ômega 3 no organismo. A pouca quantidade desse ácido graxo nos participantes da pesquisa pode estar relacionada à falta de ingestão de alimentos ricos em ômega 3. Segundo a pesquisadora, o déficit de ômega 3 em depressivos pode

não estar associado só a ingestão alimentar, mas também à interação da dieta com o metabolismo e uma predisposição genética em incorporar ácidos graxos de forma distinta. Fatores genéticos podem resultar em uma menor absorção celular de ômega 3, o que já foi demonstrado em modelos animais, onde a dieta pode ser rigorosamente controlada.

Pesquisa beneficia pacientes com neuromielite óptica

Pesquisadores do HCFMRP-USP e da Universidade Tohoku do Japão identificaram alterações nos níveis do anticorpo anti-aquaporina 4 em pacientes com neuromielite óptica, doença caracterizada por ataques imprevisíveis e graves de inflamação no nervo óptico e na medula espinhal, podendo causar cegueira e deixar o paciente restrito a cadeira de rodas. As descobertas abrem caminhos para novas estratégias de tratamento, que consigam reduzir a entrada do anticorpo contra aquaporina-4 no sistema nervoso, sua produção ou impedir a ligação dele com a aquaporina-4 e podem ajudar a reduzir a gravidade dos ataques da doença. Segundo o pesquisador, o correto diagnóstico dos portadores da doença é essencial porque ela deve ser diferenciada da esclerose múltipla. Os tratamentos para esclerose múltipla podem ser ineficazes ou até piorar a neuromielite óptica.

HC realiza primeiro transplante de ossos

O HCRP realizou em dezembro o primeiro transplante de ossos. A cirurgia aconteceu três anos depois da inauguração do Banco de Tecidos Humanos da Instituição.

HC participa do programa Hospital Amigo do Idoso

O HCRP trabalha para implantar até agosto de 2015 sete ações consideradas obrigatórias para a obtenção do selo “Hospital Amigo do Idoso”. Entre as ações está a implantação de um comitê gestor do projeto, a realização de diagnóstico com os idosos que frequentam o hospital e a inserção de medidas voltadas ao idoso no planejamento do hospital. O selo foi lançado, em abril, pelo Governo de São Paulo, com o objetivo de identificar as ações que incorporem mais qualidade e eficiência no atendimento oferecido às pessoas com mais de 60 anos em hospitais públicos e privados.

HC trabalhando a ergonomia

O Serviço Especializado em Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT) conta com um Comitê de Ergonomia, para discutir os problemas ergonômicos nos postos de trabalho, empenhando-se em melhorar as condições laborais para os servidores, desenvolvendo ações e obtendo resultados para compras e manutenção de equipamentos, compras de mobiliários e adequação nos postos de trabalho. O Comitê também atua na elaboração de relatórios, observando a Norma Regulamentadora 17 (NR 17).

AÇÕES DE GESTÃO ADMINISTRATIVA

Plano de Obras traça metas para expansão

O Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto – USP deu continuidade em 2014, à execução do plano de 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 equipamentos e infraestrutura em sintonia com a atenção hospitalar terciária e quaternária prestada pelo Hospital.

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.

CAMPANHAS PREVENTIVAS

Semana Mundial da Amamentação

Para incentivar o aleitamento materno, o Hospital, com o apoio do Departamento de Puericultura e Pediatria da FMRP-USP, Divisão de Enfermagem e Superintendência do HCFMRP-USP, prepararam uma programação especial em comemoração a Semana Mundial da Amamentação, anualmente, no mês de agosto, para divulgar a Doação de leite Humano, com o objetivo de incentivar mulheres que estejam amamentando, a doar o leite excedente..

Com as campanhas e eventos, o Banco de Leite Humano tem conseguido alcançar seu objetivo, possibilitando reunir um estoque de leite que permite dar continuidade à oferta do melhor alimento aos bebês “o leite humano” que é a alimentação mais completa dos prematuros e doentes internados, pois previne infecções, diabetes, colesterol, obesidade além de ser essencial para o crescimento e desenvolvimento.

Banco de Leite Humano realizou curso de manejo da lactação

O Banco de Leite Humano promoveu em abril, Curso de Manejo da Lactação com o objetivo de ampliar e atualizar os conhecimentos dos profissionais da área, com duração de 20 horas, teórico-prático, para pessoas do próprio BLH, Unidade de Terapia Intensiva Neonatal, Unidade de Cuidados Intermediários Neonatal, Obstetrícia, Centro Obstétrico e Ambulatório.

É importante destacar que o Banco de Leite Humano recebeu, neste ano, por seu desempenho, um certificado de excelência “Categoria Ouro”, resultante de Convênio com a área técnica da Saúde da Criança e Aleitamento Materno do Ministério da Saúde, com a coordenação do Centro de Referência Nacional para Bancos de Leite Humano – IFF/FIOCRUZ.

Campanha da Voz

O HCFMRP-USP promoveu, em abril, a XVI Campanha da Voz do HCFMRP-USP, em Ribeirão Preto 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. Docentes, fonoaudiólogos e alunos de graduação do curso de fonoaudiologia fizeram

orientação de saúde vocal e triagem fonoaudiológica da voz da população. Os interessados foram avaliados por fonoaudiólogos e, quando constatada alguma alteração vocal, o paciente foi encaminhado ao Hospital das Clínicas, Unidade Campus, para avaliação médica em dia pré-agendado e tratamento clínico ou cirúrgico para os casos necessários. Em 2014 foram avaliadas 162 pessoas.

Campanha de vacinação contra a gripe H1N1

O HC realizou em maio, a Campanha de vacinação contra a gripe H1N1, em postos montados no Campus e na Unidade de Emergência. A vacinação contra a gripe é de extrema importância para a segurança dos profissionais e principalmente do paciente. Todos os funcionários da saúde foram vacinados, especialmente as equipes que atuam em serviços altamente críticos, como berçários, obstetrícia, serviços de terapia intensiva, enfermarias oncológicas, transplante de órgãos, entre outros.

Dia Mundial sem Tabaco

A Comissão Interna de Prevenção e Controle do Tabagismo do HCFMRP-USP realizou em maio, a V 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.

Dia Nacional de Luta Contra Queimaduras

Na Unidade de Emergência foram realizadas atividades, em junho, em virtude do Dia Nacional de Luta Contra Queimaduras. O evento foi aberto ao público de maneira geral e contou com a participação dos pacientes, familiares e funcionários. O evento aconteceu no Auditório Waldemar B. Pessoa e contou com palestras sobre o tema, distribuição de material explicativo de prevenção e conscientização, sorteio de brindes, entrega de protetor solar aos pacientes e sabonete neutro.

Semana de combate ao AVC

Em meados de outubro e novembro, a Rede Brasil AVC promoveu a Campanha Nacional de Combate ao Acidente Vascular Cerebral (AVC). Este ano, com o lema “Eu me importo”, o evento colocou a doença como tema central da agenda global de Saúde, visando melhorar o atendimento e diminuir o número de mortes e sequelas. Além de alertar a população para os riscos do AVC, o HCFMRP-USP em parceria com a Rede Brasil AVC, envolveu os profissionais e alunos com o objetivo de estimular a prevenção, ensinando a adoção de alimentação saudável.

Dia Nacional do Doador de Sangue

O Hemocentro de Ribeirão Preto promoveu, no mês de novembro, o Dia Nacional do Doador de Sangue. A data, comemorada no dia 25, busca dar relevância ao tema, incentivando a sociedade e, ao mesmo tempo, estimulando os doadores fidelizados a comparecerem ao Hemocentro, Unidades e Núcleos para realizarem a doação de sangue.

HC realiza atividades de orientação no Dia Mundial do Rim

O Hospital das Clínicas, através das equipes multidisciplinares da Unidade de Diálise e da Unidade de Transplante Renal, promoveu diversas atividades, para comemorar o Dia Mundial do Rim, com o objetivo de chamar atenção sobre as formas de prevenção de doenças renais. Os profissionais da saúde esclareceram os pacientes, visitantes, acompanhantes e funcionários sobre os fatores de riscos para a Doença Renal Crônica (DRC), bem como o diagnóstico precoce.

Campanha Nacional de Prevenção do Câncer de Pele

Foi realizada, em novembro, no Ambulatório do HC Campus a 21ª Campanha de Prevenção do Câncer de Pele. A Equipe de dermatologistas realizou atendimento gratuito à população e foram avaliados, aproximadamente, 650 pessoas, sendo que 143 pessoas foram agendadas para retorno e 45 foram agendadas para caso novo.

As ações da campanha consistem ainda de orientações, maneiras de prevenção dos sinais suspeitos nas lesões de pele e os benefícios do diagnóstico precoce.

Síndrome Fetal do álcool – Semana de Alerta

O Programa de Ações Integradas para Prevenção e Atenção ao Uso de Álcool e Drogas na Comunidade - PAI-PAD, realizou em dezembro, a Semana de Alerta Sobre o Uso de Álcool e Drogas, com o objetivo de sensibilizar os profissionais, usuários dos serviços de saúde e a comunidade, sobre os riscos associados ao abuso do álcool e drogas com atividades informativas e distribuição de folhetos. Os municípios da região também desenvolveram ações integradas na Semana de Alerta. O evento encerrou-se com o 12º Simpósio anual do PAI-PAD com o tema “Intervenções de Prevenção na Escola”.

Dia Mundial de Luta Contra AIDS

Foi organizado um bazar, pela Unidade Especial de Tratamento em Doenças Infecciosas - UETDI, em dezembro, Dia Mundial de Luta Contra AIDS, com objetivo de beneficiar o Grupo de Adesão e o trabalho desenvolvido, com intuito de atender a demanda dos pacientes vivendo com HIV/AIDS, em seguimento nesta Unidade.

Os profissionais da Unidade também divulgaram materiais informativos sobre a doença, além da entrega de preservativos aos funcionários e também os lacinhos vermelhos, símbolo do Dia Mundial de Luta Contra AIDS.

Coluna Frágil – Trauma Raquimedular

Reforçando seu compromisso com a sociedade, o Hospital mantém uma campanha permanente de conscientização sobre os riscos de acidentes que podem gerar trauma raquimedular.

O trauma raquimedular constitui importante causa de morbidade e mortalidade na população mundial. Por imprudência, muitas pessoas saudáveis acabam se acidentando e perdendo seus movimentos para sempre.

Diferentemente das outras doenças, o trauma de coluna pode ser evitado e a campanha tem objetivo de esclarecer e educar a população para a prevenção deste tipo de acidente.

Em 2014, foram realizadas as seguintes ações:

- Praça XV – durante a Feira do Livro houve distribuição de material sobre conscientização dos riscos de acidentes que podem gerar trauma raquimedular e jogo de basquete da Associação dos Amigos do Deficiente – ADAD;

- Colégio Cervantes - foi ministrada palestra educativa para alunos do 6º ao 9º ano com depoimento de lesado medular e distribuição de folhetos explicativos;

- Centro de Educação Infantil Padre Nelson Costa Santos – foi ministrada palestra educativa para professores e distribuição de folhetos explicativos;

- Semana de Valorização da Pessoa com Deficiência – foi ministrada palestra educativa para pacientes e familiares com depoimento de lesado medular e distribuição de folhetos explicativos.

HCRP-USP se preparou para o EBOLA

Os profissionais do Hospital das Clínicas receberam treinamento para lidar com o Ebola, vírus que matou milhares de pessoas na África, além de participação de Vídeoconferência realizada em parceria com a Secretaria Estadual da Saúde. O objetivo foi treinar todos os funcionários para que estivessem preparados, caso o Hospital recebesse um paciente contaminado. Além disso, foi traçado Plano de Contingência para lidar com o vírus.

PRÊMIOS DE DESTAQUE DO COMPLEXO HCFMRP-USP

Premiação para o Hospital Estadual de Américo Brasiliense – HEAB

O Hospital Estadual de Américo Brasiliense foi vencedor da 4ª edição do Prêmio Melhores Hospitais do Estado, na categoria internação humanizada, pela pesquisa da Secretaria de Estado da Saúde, de acordo com opinião dos pacientes usuários do Sistema Único de Saúde (SUS). Com um índice de 87,9% de satisfação, ficou 10% acima do 2º colocado.

Premiação para o Hospital Estadual de Ribeirão Preto – HER

Além do HEAB, mais duas unidades administradas pela Fundação de Apoio ao Ensino, Pesquisa e Assistência do HCFMRP-USP também foram premiadas: a Farmácia MEDEX de Franca e Hospital Estadual de Ribeirão Preto.

A pesquisa foi dividida entre os hospitais da capital e do interior subdivididos nas seguintes categorias: Melhor Hospital, Internação, Internação Humanizada, Destaque, Parto Humanizado, Ambulatório e Farmácia, com o objetivo de monitorar a qualidade de atendimento e a satisfação do usuário.

Premiação para “Boas práticas de cuidado e atenção à saúde”

Uma pesquisa desenvolvida no Hospital das Clínicas de Ribeirão Preto conquistou o primeiro lugar na 14ª Mostra Nacional de Experiências Bem-Sucedidas em Epidemiologia, Prevenção e Controle de Doenças (14º Expoepi) que acontece anualmente, em Brasília, e tem como principal objetivo difundir e premiar as "boas práticas" de cuidado e atenção à saúde, que envolvam o desenvolvimento de ações de vigilância em saúde no Brasil. O trabalho apresentado foi “Gestão do Cuidado em HIV/AIDS: resultado do impacto da atuação do farmacêutico clínico na adesão à terapia antirretroviral” desenvolvido na Unidade de Terapia Especial em tratamento de Doenças Infecciosas – UETDI.

PARECER

A Superintendência do HCFMRP/USP apresenta seu relatório de atividades referente ao ano de 2014. O documento é extremamente detalhado, e traz em seu texto um elenco de dados, sendo que alguns passarei a destacar.

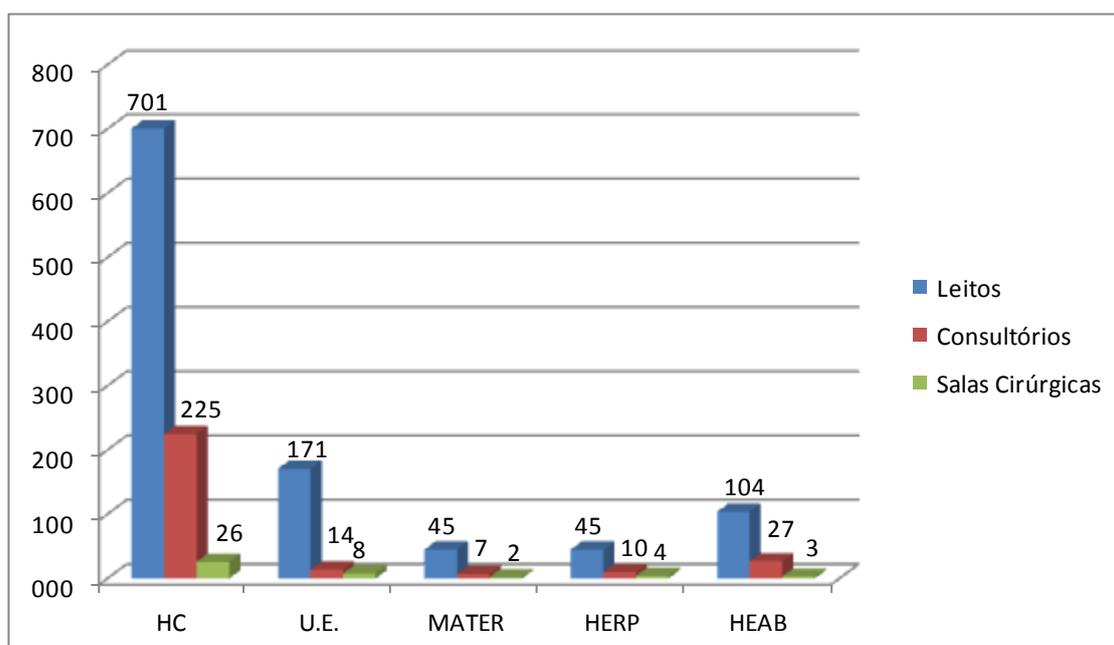
O complexo HCRP/FMRP/FAEPA/USP compreende:

- 1) Hospital das Clínicas– Campus (HC);
- 2) Unidade de Emergência (UE);
- 3) Hemocentro;
- 4) Hospital Estadual de Ribeirão Preto (HERP);
- 5) MATER;
- 6) Hospital Estadual de Américo Brasiliense (HEAB);
- 7) Centro de Saúde-Escola “Joel Domingos Machado”;
- 8) Centro Médico-Social de Vila Lobato;
- 9) Centro de Saúde-Escola – Ipiranga;
- 10) Oito Núcleos de Saúde da Família e
- 11) Unidade de Saúde de Cássia dos Coqueiros.

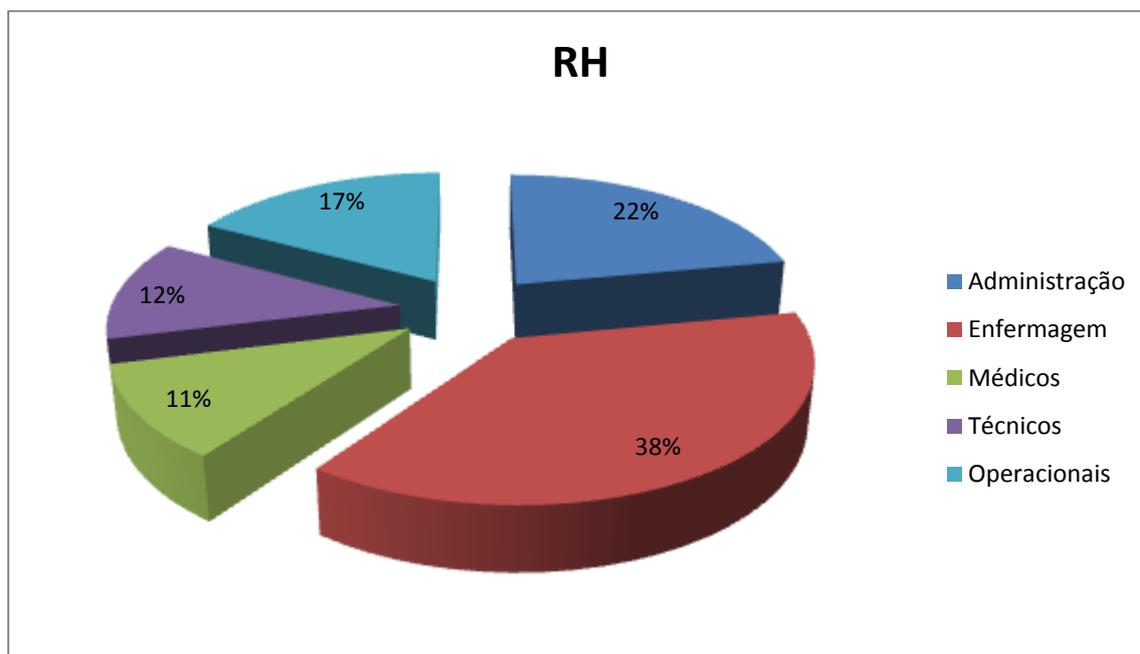
Por ser uma autarquia pública do Estado de São Paulo, o HC obedece rigorosamente as legislações pertinentes às instituições de Saúde. No que tange aos Recursos Humanos, o Hospital segue a legislação estadual. Para a gestão financeira, segue o que reza a Lei Orçamentária Anual e Diretrizes Orçamentárias estaduais e a Lei 8666/93, para processo de compras.

O HCFMRP/USP é referência no Sistema Único de Saúde (SUS), para atendimento terciário e quaternário, abrangendo uma população de cerca de quatro milhões de pessoas (DRS XIII, DRS VIII, DRS III e DRS V), além de indivíduos vindos de outros estados e até outros países.

A estrutura física para atendimento à população pode ser observada no gráfico a seguir:



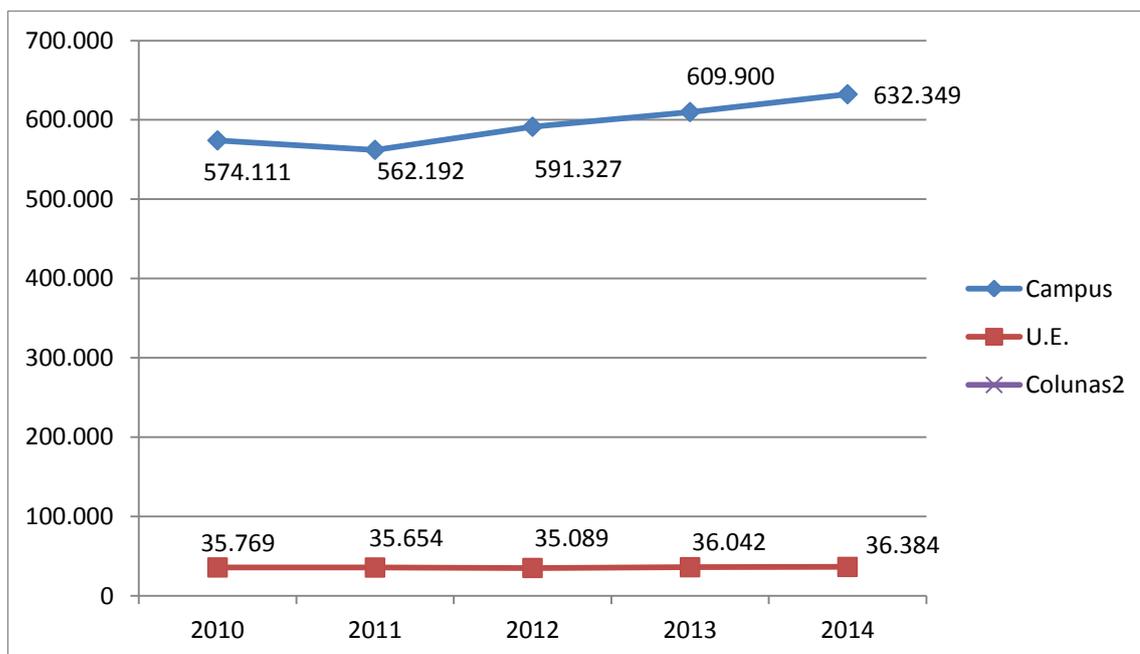
Com relação aos Recursos Humanos, o HCRP conta com 5.934 funcionários, distribuídos da seguinte forma:



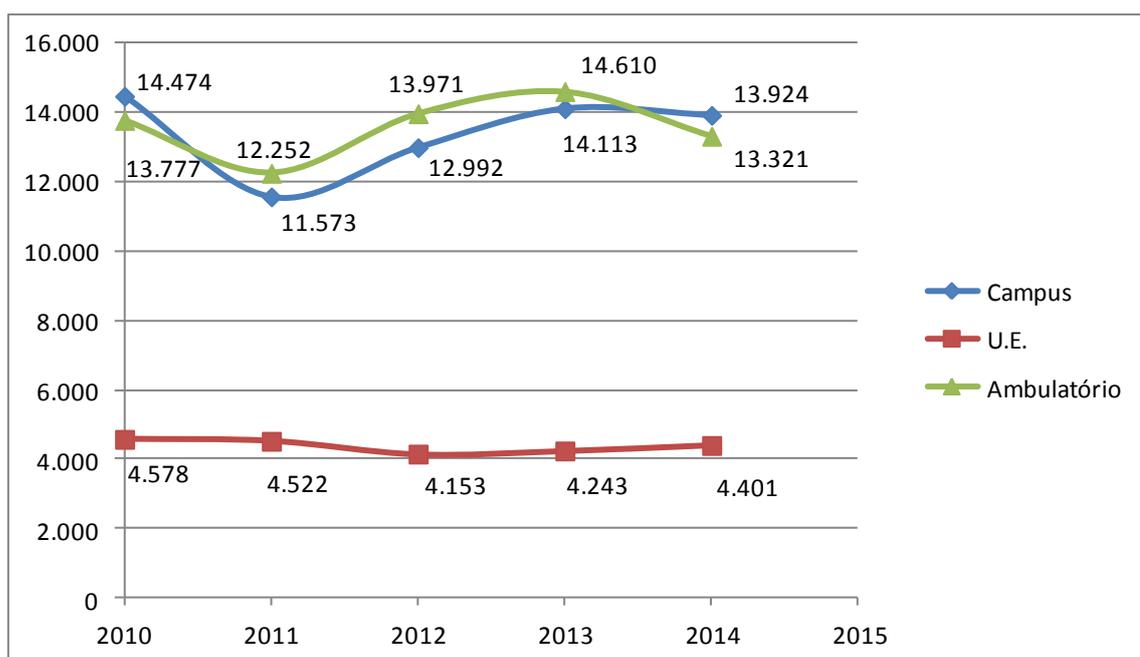
Cabe destaque a qualidade do serviço desses Recursos Humanos, em todas as áreas de atuação. Além disso, o Hospital investiu fortemente em ações de incentivo e treinamentos para esse pessoal, tendo sido realizadas 825 atividades, com a participação de 9.548 pessoas.

Isso reflete diretamente no feedback dado pela população atendida, que reconhece o atendimento médico como EXCELENTE (58,81%) e BOM (37,18%). O atendimento ambulatorial recebeu como EXCELENTE (42,39%) e BOM (53,85%). Assim, 88,4% do total de entrevistados RECOMENDARIAM o HCFMRP/USP, para procedimentos médicos.

O número de atendimentos/procedimentos ambulatoriais no Campus e na U.E. teve pequenas oscilações nos últimos cinco anos, mantendo uma alta nos dois últimos, como pode ser observado abaixo:



As cirurgias realizadas também se mantiveram num patamar alto nos últimos cinco anos como pode ser observado no próximo gráfico:



A média de dias de internação, nos últimos cinco anos, foi de 7,2 (U.E.) e 6,6 (Campus). O intervalo de substituição, ou seja, o tempo (em dias), que o leito fica ocioso, na média dos cinco últimos anos, foi de 2,8, no Campus. Na Unidade de Emergência, a ociosidade é zero.

A luta é árdua, é diária, mas o Hospital das Clínicas cumpre o seu papel, apesar das dificuldades encontradas, com zelo e maestria.

Assim, não há como não sugerir ao egrégio Conselho Deliberativo a aprovação do relatório de atividades de 2014 do HCFMRP/USP.

Ribeirão Preto, 05 de junho de 2015.

Profª Drª Wilma T. Anselmo-Lima
Relatora pelo CD

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