



FMRP-USP RIBEIRÃO PRETO

*Relatório
de
Atividades
2018*

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

Geraldo Alckmin até 05/04/2018

Márcio França a partir de 06/04/2018

Secretário de Estado da Saúde

David Everson Uip até 17/04/2018

Marco Antônio Zago a partir de 17/04/2018

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

Superintendente

Prof. Dr. Benedito Carlos Maciel

Conselho Deliberativo

Presidente

Profª Drª Margaret de Castro

Membros Integrantes

Prof. Dr. Benedicto Oscar Colli de 2017 a 2021

Prof. Dr. Jorge Elias Júnior de 2016 a 2020

Profª Drª Rosana Maria dos Reis 2016 a 2020

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

Prof. Dr. Wilson Marques Júnior de 2015 a 2019

Antonio José Dechechi de 2014 a 2018

Diretor Clínico

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

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

Gabinete da Superintendência

Deocélia Bassotelli Jardim

Assessoria Técnica

Maria Eulália Lessa do Valle Dallora

Departamento de Atenção à Saúde

Prof. Dr. Antonio Pazin Filho

Unidade de Emergência

Prof. Dr. Marcos de Carvalho Borges

Consultoria Jurídica

Lucas de Faria Rodrigues

Departamento de Apoio Administrativo

João Jabur Filho

Divisão de Hotelaria Hospitalar

Willian Francisco Mastelli

Departamento de Apoio Médico

Prof. Dr. Ivan Fiore de Carvalho até 11/02/2018

Prof. Dr. Rodrigo do Tocantins Calado de Saloma Rodrigues a partir de 14/02/2018

Centro de Reabilitação – Rede Lucy Montoro

Prof. Dr. Marcelo Riberto

Divisão de Engenharia

Eleusis Torres Santiago

Centro de Engenharia Clínica

Wilker Edson Leite Beicker

Divisão de Finanças

Silvia Maria Cedrinho

Unidade de Pesquisa Clínica

Prof. Dr. Eduardo Barbosa Coelho até 04/11/2018

Profa. Dra. Fabiana Cardoso Pereira Valera a partir de 05/11/2018

Centro de Aperfeiçoamento Profissional em Saúde

Prof. Dr. Altacílio Aparecido Nunes

Centro Regional de Hemoterapia

Prof. Dr. Dimas Tadeu Covas

Gerência Geral do Ambulatório

Prof. Dr. Tonicarlo Rodrigues Velasco

SUMÁRIO

Apresentação	- 5 -
Perfil	- 6 -
Liderança	- 14 -
Estratégias e planos	- 17 -
Clientes	- 41 -
Sociedade	- 45 -
Informações e conhecimentos	- 48 -
Pessoas	- 52 -
Processos	- 59 -
Assistência	- 84 -
Ensino e Pesquisa	- 95 -
Projetos e principais ações	- 99 -
Glossário	- 108 -

APRESENTAÇÃO

O Hospital das Clínicas da Faculdade de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo (HCFMRP-USP) é uma instituição pública e universitária, fundada em 1956, e serve como campo de ensino e pesquisa para a Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo – FMRP-USP.

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

Do ponto de vista assistencial, trata-se de um hospital terciário que presta serviços à população, especialmente ao Sistema Único de Saúde - SUS para as regiões de Ribeirão Preto, Franca, Araraquara e Barretos, além de outras regiões do Estado e do país. O atendimento nas dependências do Hospital abrange consultas ambulatoriais, exames diagnósticos, procedimentos terapêuticos, partos, internações e tratamentos de alta complexidade, tais como, transplantes, cirurgia de epilepsia, dentre outros.

O HCFMRP-USP conta com a Unidade de Emergência – U.E. para atendimento às urgências e emergências advindas da Regulação Regional e Municipal, de média e alta complexidade. Neste ano de 2018 iniciou na U.E. a residência multiprofissional para formação de equipe especializada em atendimento de urgências e emergências nas funções de farmacêutico, fisioterapeuta, fonoaudiólogo, nutricionista, psicólogo, assistente social e terapeuta ocupacional.

Merece destaque, o desenvolvimento no Hospital do projeto IRIS - Inteligência de Resultados e Integração de Sistemas, com início neste exercício, que prevê a modernização dos sistemas informatizados assistenciais, utilizando poderosas ferramentas de TIC. O IRIS está sendo implementado com base na Lei de Inovação Tecnológica.

A compra de energia elétrica no ambiente de livre comércio trará economia significativa para o Hospital a partir de 2019. O Chamamento Público ocorreu com sucesso em 2018, sendo uma iniciativa pioneira no setor público.

O projeto de Logística Hospitalar está em fase de implantação da infraestrutura necessária. Tem o propósito de automatizar e integrar a cadeia logística de abastecimento de medicamentos e materiais de consumo, do recebimento até a administração ao paciente, com economia significativa em compras e equilíbrio no estoque.

As principais ações desenvolvidas no decorrer do período, estão demonstradas neste Relatório de Atividades.

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 seja, o HC Campus e o Centro Regional de Hemoterapia e a terceira, denominada Unidade de Emergência, situada na área central da cidade.

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

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

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

Tabela 01 - Infraestrutura

Instalações HCFMRP-USP	Campus	U.E.	Total
Área construída	162.773,27m ²	16.254,67m ²	179.027,94m ²
UNIDADES DO COMPLEXO DE SAÚDE HCRP-USP/FMRP/FAEPA/USP			
Número de Leitos			
HCFMRP-USP – Unidade Campus			
Leitos Gerais			599
Leitos Particulares			38
Leitos de Hospital – Dia			40
Leitos de UTI			67
HCFMRP-USP – Unidade de Emergência			
Leitos Gerais			138
Leitos de UTI			38
Total de Leitos HCFMRP-USP			920
Hospital Estadual de Ribeirão Preto – HER			46
Hospital Estadual de Américo Brasiliense – HEAB			107
- Leitos de UTI			10
Centro de Referência à Saúde da Mulher – MATER			40
- Leitos de UCI			5
Total de Leitos do Complexo HCFMRP-USP			
Número de Consultórios			
HCFMRP-USP – Unidade Campus			279
HCFMRP-USP – Unidade de Emergência			15
Hospital Estadual de Ribeirão Preto – HER			10
Hospital Estadual de Américo Brasiliense – HEAB			27
Centro de Referência à Saúde da Mulher – MATER			9
Número de Salas Cirúrgicas			
HCFMRP-USP – Unidade Campus			30
HCFMRP-USP – Unidade de Emergência			6
Hospital Estadual de Ribeirão Preto – HER			4
Hospital Estadual de Américo Brasiliense – HEAB			4
Centro de Referência à Saúde da Mulher – MATER			5

B) PRODUTOS E PROCESSOS

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

Processos e produtos relacionados à assistência

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

Os principais produtos da Assistência são:

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

Processos e produtos relacionados ao ensino

O HCFMRP-USP é campo de ensino para os alunos dos cursos de Medicina, Enfermagem, Terapia Ocupacional, Fisioterapia, Nutrição, Fonoaudiologia e Informática Biomédica da USP de Ribeirão Preto. Oferece residência médica em diversas especialidades, residência multiprofissional, além de cursos de especialização e de aprimoramento em áreas não médicas. É campo de atuação para pós-graduação em nível de mestrado e doutorado para estes mesmos cursos, tendo recebido 1786 alunos nesta modalidade, em 2018.

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

Conta com uma escola técnica profissionalizante, denominada Centro Interescolar, que tem o objetivo de formação de pessoal de nível técnico, na área da saúde. Iniciou em fevereiro de 2018, o curso Técnico em Enfermagem, com 40 vagas, para o público externo, e com término previsto para março de 2020.

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 com mais de três anos de formação, visando seu aperfeiçoamento e especialização. Estes médicos são admitidos no quadro de estagiários do Hospital na categoria de adido. Em 2018 foram recebidos 36 profissionais na condição de médicos adidos.

A Complementação especializada é um Programa de treinamento em serviço destinado ao profissional graduado que deseja obter formação profissional aprofundada em uma área específica, dentro da especialidade, após término de Residência Médica ou Residência em outras áreas de saúde ou aprimoramento em instituição credenciada pela Comissão Nacional de Residência uni ou multiprofissional em saúde, ou Programa de Aprimoramento Profissional, credenciado pela Secretaria de Saúde do Estado de São Paulo. A duração da especialização é de no máximo dois anos, podendo ser renovado por mais um ano, com carga horária de 20 ou 40 horas semanais. Em 2018 contou com 174 complementação especializada.

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

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

Os principais produtos do Ensino são:

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

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 2018 foram aprovados pelo Comitê de Ética em Pesquisa 459 projetos.

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

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

Os principais produtos das pesquisas são:

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

Principais processos de apoio

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

- Planejamento Estratégico;
- Plano de Metas;
- Gestão de pessoas;
- Gestão de equipamentos e de infraestrutura;
- Gestão da informação;
- Gestão da qualidade;
- Gestão de materiais;
- Gestão ambiental;

- Hotelaria;
- Consultoria Jurídica;
- Comunicação administrativa;
- Assessoria de Comunicação;
- Gestão econômica e financeira;
- Ouvidoria.

Processos de apoio técnico

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

C) OUTRAS PARTES INTERESSADAS

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

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

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

Um importante canal de comunicação do Hospital com as partes interessadas é a Comissão Permanente de Acompanhamento do Contrato – CPAC, mantido pelo Hospital com o SUS, que foi

criada em 2006, onde participam representantes dos alunos e professores da FMRP, dos usuários, da Secretaria Estadual da Saúde, da Prefeitura Municipal de Ribeirão Preto, além da Administração do HC. Nestas reuniões, realizadas a cada 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 Consultoria Jurídica própria que, presta assistência jurídica consultiva a todas as unidades do Hospital. Já na esfera judicial, o Hospital é representado pela Procuradoria Geral do Estado.

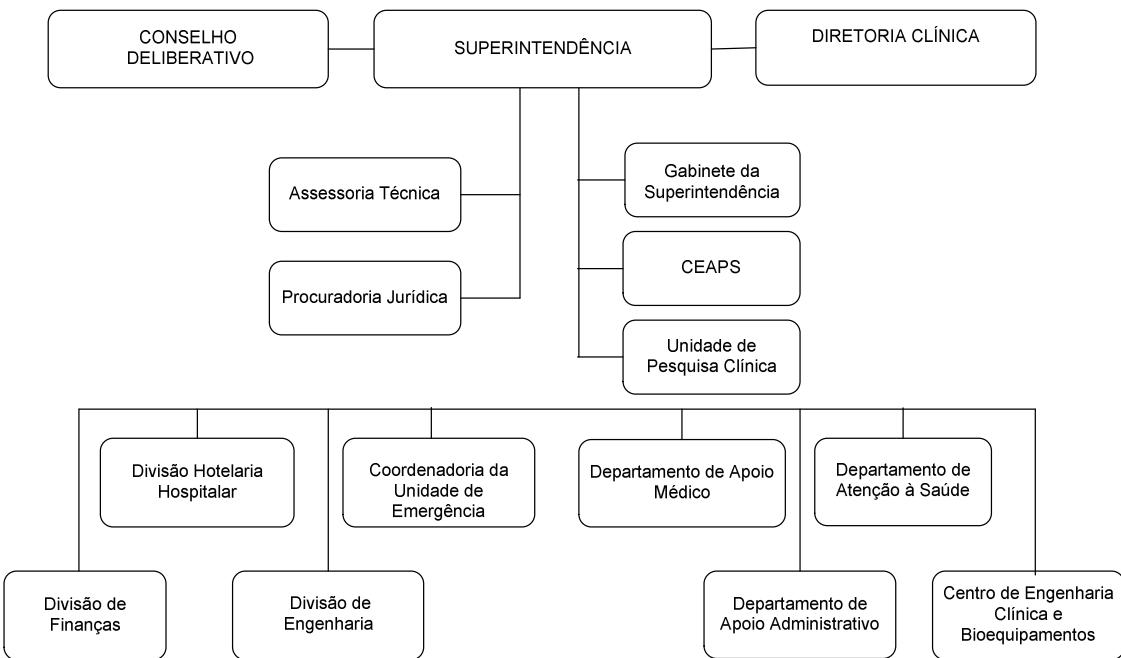
F) OUTROS ASPECTOS PECULIARES DA ORGANIZAÇÃO

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



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

ORGANOGRAMA FUNCIONAL



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, contribuindo na melhoria da qualidade de vida da população”.

Valores

Ética

Humanismo

Responsabilidade Social

Pioneirismo e Inovação

Competência Pessoal

Comprometimento Institucional

Compromisso com a Qualidade

A) QUESTÕES LEGAIS E ÉTICAS

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

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

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

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

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

B) TOMADA DE DECISÕES

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

A Administração Superior é assim constituída:

- Conselho Deliberativo;
- Superintendência;
- Diretoria Clínica.

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

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

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

C) ANÁLISE DO DESEMPENHO OPERACIONAL E ESTRATÉGICO

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

Para a avaliação crítica do cumprimento das metas institucionais, dispõe de uma comissão interna, integrada por representantes de diversas áreas, que se reúne trimestralmente. 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, quando são apresentados os resultados assistenciais e os referenciais institucionais. As reuniões com cada departamento acontecem uma vez ao ano, desde 2006, quando são convidados os docentes da FMRP, os médicos assistentes e a equipe de saúde. Têm como finalidade incentivar a equipe de saúde a olhar para os resultados, acompanhar as atividades e analisar o desempenho das especialidades, demonstrado em indicadores de produtividade e qualidade, identificando assim oportunidades de melhoria.

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

ESTRATÉGIAS E PLANOS

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

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

A consolidação das informações resultou em 32 objetivos estratégicos e 87 ações, sendo que 75 foram iniciadas em 2016 e 12 em 2017. Ao final de 2018 o ciclo do planejamento estratégico foi encerrado, com o seguinte resultado:

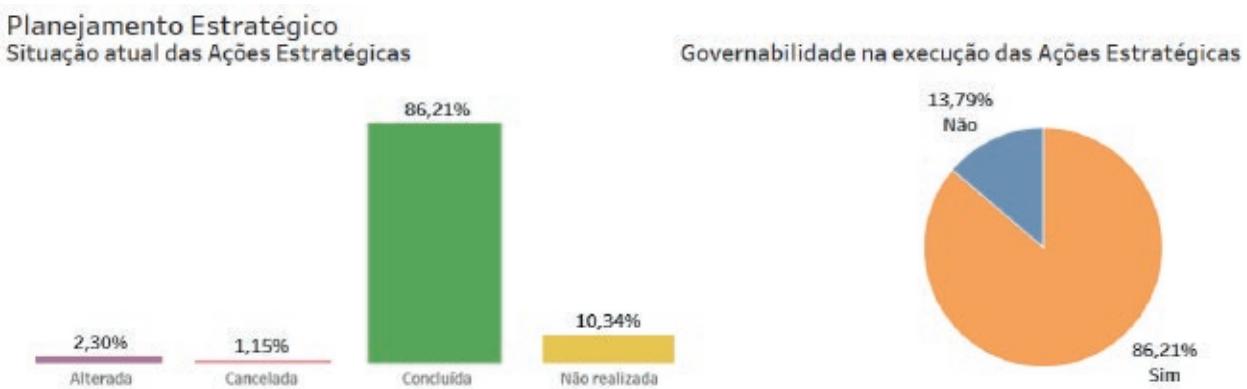


Gráfico nº 01 - Situação das Ações do Planejamento Estratégico

Importante ressaltar que, mesmo com as dificuldades econômicas apresentadas no período, 86,21% das ações foram cumpridas integralmente e que grande parte daquelas não cumpridas foi relacionada à indisponibilidade de pessoal, elemento sobre o qual a Instituição não tem governabilidade integral.

Tabela 02 – Objetivos Estratégicos-PE 2015 – 2018

Perspectiva	Objetivo Estratégico	Ações	Situação em 2018	Resumo
Atenção à Saúde	Estabelecer e fortalecer linhas de cuidados	Projeto Marco Zero	Concluída	Desenvolvido dentro do Projeto do Marco Zero, o programa PIC - Pacientes com Indicação Cirúrgica, já trouxe impacto positivo, possibilitando o conhecimento real da fila cirúrgica e propiciando informações mais precisas para a Administração e gestores das especialidades.
	Estabelecer critérios de prioridades em todos os níveis de atenção hospitalar	Implantar a priorização do AEP nos ambulatórios para garantir prioridade nos atendimentos	Concluída	O AEP dispõe de funcionalidades que passa pelo registro de entrada na instituição (check-in), classificação de prioridade de atendimento pela enfermagem ou médico, organiza a relação de pacientes que serão atendidos por critérios de prioridade, entre outras. Com a implantação desse sistema, o tempo de espera do paciente para consulta reduziu significativamente, de 120 minutos em 2014 para cerca de 85 minutos em 2016.
	Estabelecer critérios de prioridades em todos os níveis de atenção hospitalar	Incentivar o uso das ferramentas eletrônicas disponíveis que auxiliem na gestão das prioridades	Concluída	Projeto voltado para trabalhar com a política de prioridade sugerida pelo Ministério da Saúde para as especialidades e condicionar a rotina assistencial nos pilares: vulnerabilidade, necessidade e risco. Implantado, mas demanda de constante acompanhamento e monitoração.
	Implantar e gerenciar os processos assistenciais críticos	Criar o CAPQ – Centro de Apoio à Qualidade do Paciente e o NIR (Núcleo Interno de Regulação)	Concluída	O NIR tem auxiliado muito as especialidades, gerenciando empréstimos de leitos e devolvendo no dia seguinte. Este trabalho reduz as transferências para Unidade de Emergência e agiliza a alta, mediante liberação pela enfermagem. Implantado, mas demanda de constante acompanhamento e monitoração.
	Criar e implantar o hospital dia no HCRP	Planejar o Hospital Dia	Concluída	O projeto foi elaborado e aprovado tecnicamente pela SES. Atualmente está aguardando recursos financeiros para ser concluída.

Continuação -Tabela 02 – Objetivos Estratégicos – 2015-2018

Perspectiva	Objetivo Estratégico	Ações	Situação em 2018	Resumo
	Fortalecer e ampliar as ações de segurança e qualidade do atendimento ao paciente	Rever o funcionamento do protocolo Tromboembolismo venoso (TEV) para garantir melhor adesão Implantar os indicadores relativos aos Protocolos Básicos no programa Gestão à Vista	Não realizada Concluída	Como a principal atividade desta Ação dependente de uma importante alteração nos Sistemas HCRP e este está em vias de ser trocado por um sistema externo, optou-se por realizá-la somente quando o Sistema for trocado. Indicadores implantados e disponibilizados no Gestão à Vista.
Atenção à Saúde	Aprimorar a Gestão da Assistência Farmacêutica	Implantar Dose Unitária em todo o Hospital (adequação da área)	Alterada Concluída	Esse projeto foi incorporado ao novo Projeto de Avaliação Logística de Materiais e Medicamentos - Consultoria Logística, que está em implantação. Disponibilização dos formulários “Acompanhamento Farmacoterapêutico” e “Evolução Farmacêutica” no PEP. Cadastro de Procedimentos Farmacêuticos no SIH para faturamento SUS. Em acompanhamento os seguintes indicadores: Taxa de Avaliação farmacoterapêutica; Taxa de intervenções farmacêuticas e Taxa de Efetividade. Implantado, mas demanda de constante acompanhamento e monitoração. Também dependente do número de profissionais alocações no Projeto, que oscila com demissões e contratações.
	Otimizar a Gestão dos Laboratórios	Aprimorar sistêmática solicitação externos	Concluída	Realizado contrato dos exames externos mais solicitados com Lab. Fleury e Lab. Hermes Pardini. Exames contratados foram disponibilizados no sistema ATHOS, com saldo restante (restritos a Docentes e Assistentes). Criado formulário para solicitação de exames esporádicos (não-contratados), disponível no sistema ATHOS (restritos a Docentes e Assistentes). Estes são avaliados individualmente.

Continuação -Tabela 02 – Objetivos Estratégicos – 2015-2018

Perspectiva	Objetivo Estratégico	Ações	Situação em 2018	Resumo
Atenção à Saúde	Criação de um Comitê de Qualidade Laboratorial		Não realizada	Para formação do Comitê será preciso alocar parte da carga horária dos profissionais indicados. Devido a restrição de contratações e reposições, gerando acúmulo nas atividades assistenciais, por isso não foi possível sua implantação.
	Elaborar protocolos de solicitação de exames		Concluída	Iniciada discussão na Bioquímica. Restrições de solicitações: Identificados exames redundantes. Eleitos principais (Cr/Ur, TGO/TGP, Cálcio total/Cálcio iônico). Definidas estratégias de racionalização com as especialidades. Em implementação nos Sistemas HC. Por ser uma Ação complexa e que envolve muitas áreas terá continuidade no próximo ano, com rediscussão pelos laboratórios sobre validade por tempo e resultado.
	Implantar processos de automação total de exames e centralização de métodos nos laboratórios de patologia clínica em sistema matricial		Concluída	Automação/Centralização: Hematologia - CONCLUÍDA. Hemostasia, Sorologia, Imunologia, Endocrinologia - EM ANDAMENTO. Fusão Microbiologia Campus e UE: Por ser uma Ação complexa e que envolve muitas áreas terá continuidade no próximo ano, com rediscussão pelos laboratórios sobre validade por tempo e resultado.
	Implementar programas educativos para o corpo clínico: alunos, residentes, médicos assistentes e docentes		Não realizada	Não realizada por falta de recursos humanos especializados para elaboração dos treinamentos (Patologista Clínico)
	Readequação da coleta de exames ambulatoriais		Concluída	Foram realizadas várias etapas, como agendamento eletrônico no sistema HCRP e outras estão em fase de implantação, pois envolvem recursos humanos e adequação da infraestrutura. Entre elas citamos: extensão do horário de coleta das 6:30-12hs e redistribuição dos funcionários; reavaliação da descentralização da coleta com apoio do Poupatempo e desenvolvimento do projeto da nova sala de coleta pela Arquitetura.

Continuação -Tabela 02 – Objetivos Estratégicos – 2015-2018

Perspectiva	Objetivo Estratégico	Ações	
Atenção à Saúde	Otimizar a Gestão dos Laboratórios	Implementar um grupo gestor de contratos dos laboratórios - Criar a Diretoria de Ensino, formada por uma comissão de Ensino - Elaborar Regimento Interno da Diretoria de Ensino	Concluída Não realizada
	Criação da Diretoria de Ensino	A criação de uma Diretoria de Ensino depende da reformulação da estrutura organizacional do HCFMRP-USP e aprovação pelo Governo do Estado de São Paulo.	
Ensino e Pesquisa	Fortalecer as atividades de pesquisa do HCRP. Estimular a inovação tecnológica voltada para o ensino e pesquisa do HC	Criar e implantar o sistema de gestão de pesquisa Definir fluxograma de entrada de equipamentos adquiridos por projetos de pesquisa Divulgação dos projetos de pesquisa	Concluída Concluída Concluída

Continuação -Tabela 02 – Objetivos Estratégicos – 2015-2018

Perspectiva	Objetivo Estratégico	Ações	Situação em 2018	Resumo
Ensino e Pesquisa	<p>Fortalecer as atividades de pesquisa do HCRP. Estimular a inovação tecnológica voltada para o ensino e pesquisa do HC</p> <p>Fortalecer a interlocução com os gestores de saúde visando aprimoramento do ensino e pesquisa no complexo do HC</p>	<p>Oferecer curso na modalidade EAD de “Elaboração de Projetos de Pesquisa”, “Boas Práticas de Pesquisa” e Capacitação em Medicina Baseada em Evidência</p> <p>Encaminhar para avaliação da Consultoria Jurídica do HCFCMRP-USP a Legislação “Mais Médicos” que determina que a partir de 2018 o 1º ano de Residência Médica deve ser na realizada na Rede Básica de Saúde Participar do Grupo e Trabalho sobre Regulação dos Programas de Residência Médica – da Comissão Nacional de Residência Médica (CNRM), para definição dos critérios e métricas a serem desenvolvida</p>	<p>Concluída</p> <p>Concluída</p>	<p>Realização de um curso de aperfeiçoamento organizado pela Psiquiatria, em modalidade semipresencial, que funcionará como um “píloto” para novos cursos na modalidade EaD a serem oferecidos via CEAPS.</p> <p>Aprovação das vagas solicitadas para Medicina da Família e Comunidade.</p>
Urgência e Emergência	Ampliar e adequar estrutura predial e equipamentos	Montar um laboratório com: equipamentos de análises, testes e calibração, equipe de manutenção, material de consumo e peças, com adequação da área física	<p>Não realizada</p> <p>Concluída</p>	<p>Para realização deste projeto é necessária a finalização das obras do elevador que interligará os blocos A e B da U.E, que serão finalizadas no próximo ano.</p> <p>A equipe revisou relatórios e indicadores gerados pelo sistema junto com a as demais áreas que utilizam o sistema de ordem de serviço. Com isso padronizou a forma de acompanhamento.</p>

Continuação -Tabela 02 – Objetivos Estratégicos – 2015-2018

Perspectiva	Objetivo Estratégico	Ações	Situação em 2018	Resumo
	Ampliar e adequar estrutura predial e equipamentos	Executar o projeto de troca dos elevadores Adequação da enfermaria de Pediatria segundo VISA, com estruturação de leitos de cuidados semi-intensivos	Concluída Concluída	Os Projetos Elétrico e Mecânico foram entregues a contento. Porém houve um atraso no processo de fabricação dos elevadores, em razão de alguns componentes dos materiais utilizados na fabricação serem importados e alterações no projeto original. Por ser uma Ação complexa e que envolve muitas áreas terá continuidade no próximo ano. A equipe de Arquitetura está finalizando o Projeto Básico e Documentação para envio à VISA. No próximo ano serão realizadas as seguintes atividades: enviar para VISA para aprovação; Contratar Projetos Executivos; Executar Projetos Executivos; Ligar as Obras e Executar a Reforma.
Urgência e Emergência		Executar o projeto de reforma da Unidade de Queimados	Concluída	Houve a revisão do Projeto Executivo. No próximo ano será realizado o Processo de Licitação de Obra; Contratação e início da execução de Obra.
	Aprimorar a integração dos ambientes internos e externos, melhorando o gerenciamento de leitos	Organizar e disciplinar a assistência ambulatorial na Unidade de Emergência	Concluída	Foram realizadas várias atividades, como: Diagnóstico do NIR para discutir com corpo clínico o melhor horário para agendamento dos retornos, bem como as causas dos retornos que possam ser mantidas em outro local; trabalho com as equipes para priorizar o atendimento dos pacientes de retorno; disponibilização pela Superintendência e DAS de vagas de retorno nos ambulatórios do HC Campus para pacientes egressos da UE. Implantado, mas demanda de constante acompanhamento e monitoração.
		Implantação do NIR	Concluída	Muitas atividades tiverem início e ainda estão em andamento como: aperfeiçoamento do Portal CROSS como solicitante (ação depende da DRS-13 e da TI da CROSS) e Funcionamento do NIR em período integral, que necessita de liberação de quadro de pessoal pelo Governo para ampliação do tempo de trabalho.

Continuação -Tabela 02 – Objetivos Estratégicos – 2015-2018

Perspectiva	Objetivo Estratégico	Ações	Situação em 2018	Resumo
	Ampliar e fortalecer serviços endoscópicos: broncoscopia, EDA e colonoscopia	Concluída	Adequação do espaço físico, com transferência para dentro do centro cirúrgico. Aquisição de Endoscópios (adulto e infantil), broncoscópio e broncoscopia rígida. Falta o colonoscópio, mas que está em negociação com o campus o empréstimo de um equipamento.	
	Implantar Linha de Cuidado do Trauma com enfoque multidisciplinar, reduzindo a morbimortalidade pela doença	Concluída	Foram realizadas as seguintes atividades: com relação ao atendimento pré-hospitalar - maior interação com regulação e SAMU, fórum de discussão (prestadores, SAMU, Regulação, NIR) e organização do Sistema de Trauma da região de Ribeirão Preto; com relação a equipamentos – aquisição de pressurizador de sangue (Ranger) e aquecedor (manta térmica); com relação ao espaço físico - reforma da sala de trauma e estruturação da sala de procedimentos; com relação aos protocolos: organização e implantação do Protocolo de Transfusão Maciça e gatilhos e Protocolo TCE. Além disso, houve a estruturação das visitas multidisciplinares em CTIs e enfermarias e a qualificação profissional através da Educação Permanente e Capacitação dos Hospitais parceiros pelo CDQ (DRS).	
Urgência e Emergência	Criação e ampliação de novos serviços e formas de assistência	Concluída	Maior envolvimento das equipes ligadas à assistência; Manutenção do indicador de acolhimento aos pacientes e familiares em 100% dos casos; Revisão do fluxo de atendimento; Revisão e padronização da assistência medicamentosa; Capacitação dos profissionais da Unidade de Emergência; Disponibilização do Protocolo por meio eletrônico e impresso para consulta médica; Elaboração do novo modelo de prescrição para agilizar as profilaxias sem erros e sem falta de medicamentos; Educação Permanente: Violência Sexual e Saúde Mental para os profissionais que atendem na linha do cuidado (23 profissionais); Reuniões periódicas com DRS XIII, SEAVIDAS, DAS do Campus, IML e Unidade de Emergência para acompanhamento dos fluxos assistenciais e realização do exame de corpo de delito. A organização do fluxo de coleta de vestígio, armazenamento e encaminhamento (linha de custódia) depende do Credenciamento da Instituição pelo Ministério da Saúde.	

Continuação -Tabela 02 – Objetivos Estratégicos – 2015-2018

Perspectiva	Objetivo Estratégico	Ações	Situação em 2018	Resumo
Urgência e Emergência	Criação e ampliação de novos serviços e formas de assistência	Criar linha de cuidado do óbito	Concluída	Maior envolvimento das equipes ligadas à assistência, Comissão Intra Hospitalar de Transplantes; Manutenção do indicador de acolhimento aos familiares em 35% presencialmente; Capacitação de 691 servidores sobre Cuidados Paliativos e a importância da doação de órgãos e tecidos, manutenção da captação de órgãos na Unidade de Emergência. Reuniões periódicas para acompanhamento das ações; Revisão e atualização do Manual de Condutas dos Óbitos ocorridos na Unidade de Emergência e Reestruturação do Banco de Tecidos com reuniões semanalmente.
		Organizar o Serviço de Anestesia na U.E.	Não realizada	Encaminhada solicitação à Superintendência para ampliação do quadro de anestesiologistas, que depende de autorização governamental.
		Criação de hospitalista	Concluída	Foi nomeada uma Comissão coordenada pelo DAS-Campus para elaborar um projeto de Médico Hospitalista para o Complexo HC. Foram liberados inicialmente 2 médicos hospitalistas para a Unidade de Emergência.
	Revisar processos de trabalho existentes e criação de novos processos	Criar Núcleo Integrado de Humanização	Concluída	Houve a conclusão de diversas ações, mas o trabalho é contínuo. A Administração da U.E. cita a premiação recebida por um médico da equipe de paliativos, que é extensiva a toda U.E. Comenta também que apesar do médico ter pedido demissão, a equipe que continua na Instituição é plenamente capacitada para dar seguimento no ótimo trabalho realizado.

Continuação -Tabela 02 – Objetivos Estratégicos – 2015-2018

Perspectiva	Objetivo Estratégico	Ações	Situação em 2018	Resumo
	Centralizar a gestão de equipamentos críticos na Engenharia Clínica, criando uma Central de Bombas de Infusão e de Respiradores	Concluída	À princípio foi planejado a Central de Equipamentos que ficaria localizada na nova CME, no entanto a obra ficou suspensa sem prazo definido; Provisoriamente foi definida uma área no 7º andar para dar início a Central de Equipamentos à princípio com bombas de infusão. Na sequencia ela também irá agregar: monitores, bipaps, ventiladores e ultrassom, no entanto estão sendo feitos levantamentos de equipamentos e necessidades que complementariam a função inicial da Central.	
Gestão Hospitalar - Financeiro, Suprimentos e Tecnologia	Centralização da gestão da demanda, renovação e manutenção do parque tecnológico médico hospitalares no HC	Definição de equipamentos críticos junto às áreas assistenciais	Concluída	Foram realizadas análise e classificação do parque de equipamentos médicos do hospital, baseadas em três pilares: desfibriladores/cardioversores e ventiladores pulmonar), Importância Estratégica (ex.s Ressonâncnia e Tomografia) e Recomendação Normativa (Acelerador Linear e Gama Câmara). Esta lista poderá sofrer alterações para atender recomendações do CQH e da VISA, por exemplo, incluindo equipamentos que a princípio, não foram classificados como críticos. Também foi elaborado documento que será enviado à Divisão de Engenharia que definirá áreas críticas segundo funcionamento de equipamentos médicos.
	Redefinir as coberturas de contratos de manutenção a partir das prioridades		Concluída	Análise e classificação do parque de equipamentos médicos do hospital está concluída. Sugestões e solicitações de novos contratos foram feitos para o Governo do Estado. Os estudos de manutenção interna/externa no hospital são constantes.
	Implantação do novo sistema de ordens de serviço	Alterada		A ação foi alterada, pois está em fase de implantação o SAP que contempla o sistema de Orcens de Serviços.
	Promover a integração das áreas tecnológicas	Concluída		Foram realizadas reuniões entre áreas tecnológicas de interface e definidos novos protocolos de resoluções conjuntas que atingiram o resultado esperado

Continuação -Tabela 02 – Objetivos Estratégicos – 2015-2018

Perspectiva	Objetivo Estratégico	Ações	Situação em 2018	Resumo
Gestão Hospitalar - Financeiro, Suprimentos e Tecnologia	Padronizar a gestão de contrato no HC, criando um manual/cartilha	Acompanhamento adequado dos contratos da FAEPA, com centralização da gestão, do ponto de vista de prazos e quantidades, realização dos serviços, melhorando o controle	Concluída	A cartilha foi elaborada com a participação dos procuradores da Consultoria Jurídica que atua no HCFMRP-USP e foi distribuída aos gestores de contratos em agosto de 2017.
	Aprimorar a gestão de contratos no HC, adequando prazos, integração e acompanhamento de forma mais centralizada.	Acompanhamento adequado dos contratos do HCFMRP-USP, com centralização da gestão, do ponto de vista de prazos e quantidades, realização dos serviços, melhorando o controle, estabelecendo um modelo similar ao da FAEPA	Concluída	Central de Gestão de Contratos da FAEPA (Termos FAEPA E FAEPA/HC): Está em funcionamento na Sede Administrativa da FAEPA. Tem uma equipe exclusiva. As atividades são realizadas de acordo com os “Procedimentos Operacionais” que foram pre-estabelecidos. Software de Gestão: O software utilizado é próprio e foi desenvolvido pela Equipe de Desenvolvimento de Sistemas da FAEPA. Está integrado ao Sistema de Gestão de Materiais e Financeiro.
	Treinar gestores e fiscais de contrato		Concluída	Foi realizado curso para capacitação de Fiscais e Gestores de Contratos ministrado pela Consultoria Jurídica após conclusão da Cartilha de Orientação.

Continuação -Tabela 02 – Objetivos Estratégicos – 2015-2018

Perspectiva	Objetivo Estratégico	Ações	Situação em 2018	Resumo
Gestão Hospitalar - Financeiro, Suprimentos e Tecnologia	Desenvolver um Sistema de Qualidade de Serviços de TI	Concluída	Foram realizadas as seguintes atividades: criação de catálogo de serviços, treinamento dos funcionários em excelência de atendimento e implantação do call center, este último faltando apenas alguns ajustes.	
	Elaborar e implantar um plano de continuidade dos negócios	Concluída	Contratação de empresas de software para desenvolver o sistema paralelo de PEP. Início da aquisição do servidor.	
	Elaborar um Plano de Segurança da Informação propondo ações priorizadas em função dos riscos e com base nas normas, ferramentas e frameworks de mercado	Concluída	O Plano de Segurança foi elaborado pela empresa IBM e permitiu o conhecimento da situação atual, com informações importantes para priorização de ações e investimentos.	
	Superar o modelo de informática focada na execução de demandas, passando para uma gestão de informática integrada com as demais áreas de tecnologia, gerando segurança da informação.	Concluída	O acúmulo de trabalho vem diminuindo gradativamente, mantendo-se dentro dos parâmetros estipulados desde 2016.	
	Informatização/importação de laudos – Construção de novos formulários de Observação e Evolução – Finalização da implantação da certificação digital tornando obrigatório o uso para alimentação do PEP	Concluída	As seguintes atividades foram finalizadas: construção dos formulários de observação e evolução e a implantação da certificação digital. Em julho foi retomada a informatização / importação de laudos.	
	Definição de acesso e outras ações de segurança para evitar acessos indevidos/ manipulação de informações	Concluída	Foram finalizadas as seguintes ações: Implementar criptografia por meio de certificado digital (Secure Socket Layer) nas aplicações Web e Atualizar o sistema operacional (Linux RedHat) e o banco de dados (Oracle). As demais ações priorizadas estão em andamento.	

Continuação -Tabela 02 – Objetivos Estratégicos – 2015-2018

Perspectiva	Objetivo Estratégico	Ações	Situação em 2018	Resumo
Gestão Hospitalar - Financeiro, Suprimentos e Tecnologia	Instituir e garantir a implantação em todo hospital do MPU - Material de Pronto Uso	Concluída	<p>CAMPUS: Foi implantado nas Enfermarias do 11º Andar (Ortopedia), 12º Andar (Oftalmologia/CCP, Químico/Clinica Médica/MI) e CTI/UTR, além do serviço de Apoio Anestésico. A Diálise irá implantar após mudança da Unidade, programada para 01/2018. A implantação no 9º e 10º Andares (Cirurgia) está aguardando a chegada dos equipamentos e no Centro Cirúrgico/ Recuperação foi adiada por solicitação do Gestor Unidade. UE: Implantações ocorreriam após conclusão do sub almoxarifado da U.E. que se deu em 09/2017. Gestores definiram prioridades em reunião realizada em 27/11/2017.</p>	
Gestão Hospitalar - Financeiro, Suprimentos e Tecnologia	Instituir controle de estoques por centro de custo	Concluída	Em fase de aquisição de equipamentos para as seguintes enfermarias: 3º andar, 9º andar, 10º andar, UETDI, CTIA e Central de Quimioterapia. Os computadores all in one foram adquiridos final de novembro/2017. O treinamento concluído 100%. A Recuperação Anestésica foi implantada em novembro de 2017 e a Unidade Coronariana Campus – Março/2018. Foi solicitada uma revisão no projeto de instalação do HC Criança/ CTI Neonatal.	
Gestão Hospitalar - Financeiro, Suprimentos e Tecnologia	Aprimorar gestão de custos de materiais consignados	Concluída	Estão em fase de realização os ajustes no Sistema de Programação de Cirurgias e a implantação do acompanhamento dos contratos. Já a instalação de Armários Inteligentes está em estudo o Projeto Piloto. A mudança do local ocorrerá somente após reforma do Centro Cirúrgico.	

Continuação -Tabela 02 – Objetivos Estratégicos – 2015-2018

Perspectiva	Objetivo Estratégico	Ações	Situação em 2018	Resumo
Gestão Hospitalar - Financeiro, Suprimentos e Tecnologia	Articular politicamente e definir estratégias e modelos para ampliar os recursos do Hospital, captando recursos públicos e privados	Realizar estudo preliminar da viabilidade de implantação de um serviço de captação de recursos na FAEPA	Concluída	Foi realizado um estudo do histórico, avaliando as possibilidades para implantação de equipe própria ou terceirizar. O resultado foi um sistema misto, com uma equipe mínima própria. A participação de empresa terceirizada para prospectar potenciais doadores deverá complementar a atuação da equipe de profissionais interna, e será remunerada por taxa de sucesso. A composição gradativa de uma equipe de profissionais dedicada à área de captação de recursos deverá ser uma meta para a adequada sistematização e o aprimoramento das ações. Hoje o foco são os projetos dos programas do Ministério da Saúde, como PRONON e PRONAS, FINEP, entre outros. A FMRP-USP atuará mais próxima da Fundação, especificamente neste assunto. Comentário sobre a importância está em estudo uma ferramenta para busca de recursos, inclusive internacionais.
	Tecnologia	Articular na SES e com deputados para recompor o teto e ampliar a dotação orçamentária	Concluída	São realizadas continuamente ações voltadas à recomposição do teto de faturamento SUS, além de solicitações de recomposição orçamentária.
		Definir uma política de controle institucional. Instituir controle de gastos. Implementar gestão da comunicação interna para diretores, chefes, docentes e coordenadores de áreas (reclamações, denúncias, elogios e outros).	Concluída	O sistema eletrônico de acompanhamento de preços foi implantado e encontra-se em funcionamento. Regimento está pronto e membros definidos. O sistema eletrônico de comunicação interna está em fase final de testes.

Continuação -Tabela 02 – Objetivos Estratégicos – 2015-2018

Perspectiva	Objetivo Estratégico	Ações	Situação em 2018	Resumo
Gestão Hospitalar - Financeiro, Suprimentos e Tecnologia	Implantar Gestão por Unidade Orçamentária Definir as estruturas orçamentárias		Concluída	Neste projeto serão vinculados centro de custo, unidade administrativa, estrutura de leitos, códigos das clínicas e especialidades, à respectiva Unidade Orçamentária. Para o desenvolvimento dessa Ação são necessárias muitas informações de vários sistemas, por isso é importante preciso definir o caminho a ser utilizado. A prioridade neste momento são os exames laboratoriais.
	Implantar Gestão por Unidade Orçamentária	Automatizar o processo de apontamento das informações	Concluída	Alterações e ajustes em apuração de custo unitário por exame – concluído. Laboratórios realizaram apontamento de materiais e pessoal por exame. Processados valores de custos referentes ao ano de 2017. Atualmente os dados encontram-se em fase de validação pela Seção de Custos.
Gestão Hospitalar - Governança	Constituição de um Conselho Consultivo Ampliar integração com Hospitais Universitários	Estudar e elaborar projeto para viabilidade de criação de um Conselho Consultivo e sua eventual fusão com o Conselho da Faepa	Cancelada	Esta Ação foi cancelada devido a inviabilidade legal.
	Criar mecanismos de comunicação e troca de informações		Concluída	Foram realizadas reuniões entre os dirigentes de Hospitais Universitários, aproximando as gestões.

Continuação -Tabela 02 – Objetivos Estratégicos – 2015-2018

Perspectiva	Objetivo Estratégico	Ações	Situação em 2018	Resumo
Gestão Hospitalar - Humanização	Consolidar a política de humanização	Formalizar na estrutura organizacional um grupo de humanização, ligado ao DAS e com a participação da Diretoria Clínica	Concluída	O Grupo foi reestruturado e oficializado através da publicação de uma Portaria. Os membros reunem-se periodicamente para discutir as atividades em andamento bem como novos projetos que buscam a humanização a serem implantados no HCFMRP-USP
Gestão Hospitalar - Infraestrutura	Modernizar e adequar a infraestrutura	Implantar um local específico para acolhimento dos pacientes ambulatoriais que estejam em condições especiais e para aqueles que aguardam internação	Não realizada	Suspensa aguardando disponibilização de local e recursos para execução da obra.
		Selar o HC com Selo Intermediário de Hospital Amigo do Idoso	Concluída	Das 4 ações obrigatórias, 3 ações foram concluídas. Somente a ação <i>Criar equipe assistencial</i> não ocorreu devido a proibição de contratações.
		Aprimorar o processo de internação e da alta hospitalar dentro das diretrizes de humanização	Concluída	Esta Ação foi incorporada aos processos de trabalho do NIR – Núcleo Interno de Regulação (Processo HCRP 17.991/2015).
		Otimizar o serviço de manutenção predial e infraestrutura	Concluída	Concluída com resultado de redução do tempo de resolução em 18%.
		Ampliar o campo de atuação da oficina de pequenos reparos	Não realizada	Falta apenas contratação, aguardando liberação da Administração. Os Procedimentos Operacionais estão prontos.
		Diagnóstico para modernização de infraestrutura de apoio – climatização e sistema elétrico	Concluída	Os objetivos foram focados na modernização da Central de Água Gelada, uma vez que se almeja reduzir o consumo de energia elétrica do Campus.
		Concluir projeto de readequação da infraestrutura de atenção à saúde	Elaboração de um Plano Diretor de Obras para acompanhamento e controle do cronograma proposto	Estão em acompanhamento as obras de grande porte priorizadas pela Administração do HCFMRP-USP.

Continuação -Tabela 02 – Objetivos Estratégicos – 2015-2018

Perspectiva	Objetivo Estratégico	Ações	Situação em 2018	Resumo
Gestão Hospitalar - Hotelaria	Desenvolver estudos relacionados à revisão dos cardápios; Desenvolver ações de treinamento das copeiras; Desenvolver projeto de melhoria voltado à distribuição das refeições, especialmente desjejum e refeições complementares	Concluída	Está em fase de implantação de um plano alternativo para melhorias na distribuição do desjejum e refeições complementares, com valor mais acessível, já aprovado pela Administração.	
	Disponibilizar equipamentos, área e efetivo profissional para atender a demanda atual na Hotelaria e Nutrição	Não realizada	Atividade suspensa, em dependência do direcionamento do CIA.	
Gestão Hospitalar - Segurança	Fazer estudo de avaliação do processo de temperatura de alimentos	Concluída	Registro semanal da temperatura da refeição. As temperaturas de todas as preparações estão adequadas com a legislação vigente	
	Implantação de sistema de web câmeras nas portarias institucionais	Concluída	Implantado e em funcionamento nas Portarias 4 e Principal. Para 100% de implantação falta a Portaria de Visitas, que está em fase de adequação da nova área, prevista para o 1º semestre de 2018.	
	Implantação de cartões diferenciados por cores para visitantes das enfermarias	Concluída	A implantação deste sistema de identificação promoveu uma melhora significativa na segurança institucional, uma vez que reduziu em aproximadamente 95% o número de intercorrências nas enfermarias em relação a 2016.	
	Ampliar a segurança institucional	Atualmente quase 100 veículos são vistoriados semanalmente, o que reflete percentualmente na média de 82% durante a semana - após 18hs e 100% aos finais de semana. Tal estatística reflete em uma significativa segurança e controle no fluxo de pessoas que circulam nas dependências internas do HCFMRP-USP.	Concluída	

Continuação -Tabela 02 – Objetivos Estratégicos – 2015-2018

Perspectiva	Objetivo Estratégico	Ações	Situação em 2018	Resumo
Gestão Hospitalar - Segurança	Ampliar a segurança institucional.	Implantar sistema de catracas na Portaria do Ambulatório Geral em 2017 e Balcão de Triagem em 2018	Concluída	O Projeto está de acordo com cronograma, com instalação no 1º semestre de 2018.
		Estruturação do Programa de Conservação Auditiva Promover a melhoria da saúde, ambiente e segurança do trabalhador	Concluída	Retomada ação em reunião no Gabinete da Superintendência, SESMT e Serviço de Fonoaudiologia no dia 19/04/2018. Nesta data ficou estabelecido que a Profa. Dra. Sthella entrará em contato com o SESMT para elaboração do Plano de Trabalho e viabilizar a implantação do PCA, que tem por objetivo proteger a saúde auditiva do trabalhador. A elaboração deste plano está em andamento. Neste atendimento serão contemplados não somente os servidores que já possuem problemas auditivos, mas também aqueles que estão expostos à ruídos em sua jornada laboral.
		Ampliação do Programa de Apoio Psicológico e Social aos Funcionários e Familiares	Concluída	O programa tem sido de grande valia para os familiares (funcionários). Observamos, porém que ainda existe dificuldades quanto à adesão, principalmente pela exposição da problemática familiar decorrente do consumo de substâncias psicoativas.
	Gestão de Pessoas	Aprimorar os critérios adotados no processo de remanejamento interno de servidores Gestão de Movimentação (Remanejamento Interno e Transferência) de Pessoal	Concluída	Após adaptações no sistema já existente para atender a demanda e deixar as fases do processo informatizadas, o sistema estará apto para ser implementado no prazo previsto no Planejamento Estratégico 2015-2018.
		Aprimorar os critérios adotados no processo de transferência de servidores	Concluída	Foi redesenhado o fluxo do processo de transferência interna após reunião com as áreas envolvidas. Após, foi construído um instrumento onde o servidor interessado na transferência irá preencher para dar seguimento a solicitação.

Continuação -Tabela 02 – Objetivos Estratégicos – 2015-2018

Perspectiva	Objetivo Estratégico	Ações	Situação em 2018	Resumo
	Avaliar os Resultados Institucionais dos Cursos de Capacitação		Concluída	O objetivo proposto foi concluído com base em revisão bibliográfica e análise de mercado, e entendemos que o mesmo está adequado à realidade da Instituição. Sua implantação será benéfica para os setores de origem das demandas, já que as áreas que solicitam os treinamentos poderão comparar se os objetivos propostos foram alcançados com a capacitação realizada.
Gestão de Pessoas	Implantar processo de acompanhamento do indicador de treinamento de servidores por unidade setorial do HCFMRP-USP		Concluída	Foi realizada uma comparação entre os itens do software Vetorh da Sénior, já adquirido, e o Módulo de Treinamento do software Soft Expert e, atualmente o CIA está analisando os valores atualizados das licenças dos softwares. Após finalização da análise comparativa, poderá ser decidido se haverá ou não aquisição de novo software.
	Gestão do Conhecimento		Concluída	Esta ação surgiu anteriormente ao Planejamento Estratégico, por demanda espontânea de algumas áreas. Denominado Programa de Parceria para Melhoria em áreas administrativas neste Hospital, seguindo o padrão de atendimento à demanda do setor, escuta qualificada dos profissionais e elaboração de documento com sugestões de propostas.

Continuação -Tabela 02 – Objetivos Estratégicos – 2015-2018

Perspectiva	Objetivo Estratégico	Ações	Situação em 2018	Resumo
Gestão de Pessoas	Ampliar a cobertura do e-mail corporativo no HCFMRP-UFP	Concluída	A resistência por parte de alguns grupos ainda persiste, parte daqueles que não usam TI no dia a dia e outros porque não querem mesmo. Foram estabelecidas algumas estratégias: divulgar a vantagem de ter e-mail HC, o valor agregado com a disponibilização de aplicativos e o drive; entregar e-mail pronto no momento das férias e enviar dados para o e-mail particular comunicando o e-mail do HC com senha provisória e informando como juntar os dois e-mails (particular e do HC) em uma só conta.	
Gestão da Comunicação	Aprimorar a comunicação externa com a reestruturação da página do HC cfe webmetrics	Concluída	Novo site desenvolvido e implantado.	Foram realizados pilotos para teste e pequenos filmes com dicas de saúde que foram apresentados. Está em análise também a implantação de mídia digital nos elevadores.

Plano de Metas

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

A seguir, apresentamos os indicadores e metas acompanhados pela CPAC, com os resultados obtidos nos últimos cinco anos.

Tabela 03 – Indicadores do Plano de Metas

Especificação	Resultado				
I – ATENÇÃO À SAÚDE	2014	2015	2016	2017	2018
Ambulatório					
1A) Porcentagem de vagas disponibilizadas 1as Consultas da Rede	9,3	9,4	8,5	7,5	6,8
1A.1) Nº de Consultas de 1ª vez disponibilizadas x pactuadas	NA	NA	NA	NA	98,2
1B) Porcentagem de Consultas Novas	10,9	10,8	10,3	9,0	8,2
2A) Taxa de Agendamento das Vagas disponibilizadas à DRS	77,5	76,3	78,1	75,3	80,0
2B) Mediana do tempo médio para agendamento	1	1	1	1	NA
3) Nº de Consultas Médicas Agendadas/ Consultório/dia	12	13	10	10	9,3
4A) Elaboração dos Protocolos de Referência	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
4B) Elaboração do Plano de Contrarreferência	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
5) Taxa de Alta do Paciente do Paciente em seguimento	1,9	2,1	2,0	2,3	3,1
6)Absentéísmo de pacientes agendados no período	16,6	16,6	17,3	16,9	17,1

Internação	2014	2015	2016	2017	2018
7) Taxa de Ocupação Operacional	84,0	85,9	86,5	85,3	82,0

Especificação	Resultado				
Internação	2014	2015	2016	2017	2018
8) Média de Permanência (em dias)	5,9	6,0	6,0	5,8	5,9
9) Incidência de Queda de Paciente	NA	NA	1,1	1,2	1,0

Exames	2014	2015	2016	2017	2018
10) Percentual de SADT realizados para a Rede – Paciente Externo	10,1	9,4	8,4	8,7	8,4

Cirurgias	2014	2015	2016	2017	2018
11.A) Média mensal de Cirurgias por sala	67,8	67,0	69,2	73,9	73,2
11.B) Taxa de Ocupação das Salas Cir. Campus	84,6	84,0	74,5	76,7	78,9
11.C) Taxa de Suspensão de cirurgia	NA	NA	20,4	16,5	15,5
12) Taxa de Infecção por cirurgia limpa	1,3	1,3	1,5	1,8	2,1

Urgência	2014	2015	2016	2017	2018
13) Porcentagem de Paciente Regulado para U.E.	74,7	72,4	73,5	73,9	74,8
14.A) Taxa de Internação da U.E.	61,4	61,5	60,0	51,1	49,8
14.B) Taxa de Internação em CTI para pacientes graves – U.E.	NA	NA	NA	75,3	78,6
15.A.) Tempo Médio de Permanência em Leitos de Pronto Socorro	NA	19	19	19h	19

Redes	2014	2015	2016	2017	2018
15.B.1) Porcentagem de RN levados ao contato pele a pele na 1ª hora de vida	NA	80,9	83,3	74,5	63,7
15.B.2) Taxa de Cesárea	NA	45,7	44,7	47,8	48,5
15.C.1) Tempo médio de permanência em leitos de saúde mental hosp. Geral (dias) – Campus	NA	9,8	10,9	11,0	10,3
15.C.2) Tempo médio de permanência em leitos de saúde mental hosp. Geral (dias) – U.E.	NA	6,0	6,0	6,5	4,4
15.D.1) Nº de pacientes do sistema SARA Atendidos nos Ambulatórios de Reabilitação / mês	NA	22	27	25	NA
15.D.2) Número de OPM's entregues aos pacientes de Reabilitação com prescrição indicada/mês	NA	306	343	341	382

Especificação	Resultado				
	2014	2015	2016	2017	2018
16A) Registro Horas /Homem / Treinamento	6:29h	6:35h	4:31h	2:52h	1:59
16B) Percentual de funcionários treinados	15,1%	17,1%	16,1%	15,4%	9,3
17) Média Mensal de Nº de Projetos Apresentados ao Comitê de Ética em Pesquisa	39	37	38	43	38
18) Média Mensal de Nº de Auxílios Faepa p/ Projetos de Pesquisa	12	15	14	15	13
19) Nº de Médicos Residentes por Leito	NA	NA	1,0	1,1	1,1

III- GESTÃO HOSPITALAR	2014	2015	2016	2017	2018
20.A) Monitoramento da produção Ambulatorial Teto MAC	NA	NA	NA	118,46%	118,8%
20.B) Monitoramento da produção Ambulatorial FAEC	NA	NA	NA	71,96%	78,0%
20.C) Monitoramento da produção hospitalar Média Compl. Teto MAC	NA	NA	NA	111,85%	116,6%
20.D) Monitoramento da produção Hospitalar Alta Compl. Teto MAC	NA	NA	NA	103,2%	95,2%
20.E) Monitoramento da produção da Hospitalar FAEC	NA	NA	NA	196,7%	253,5%
20.F) Monitoramento da produção da rede de Cardiologia	NA	NA	NA	176,2%	174,7%
20.G) Monitoramento da produção da rede de Ortopedia (AC em Traumato-Ortopedia)	NA	NA	NA	243,5%	316,3%
20.H) Monitoramento da produção da rede de Neurologia/Neurocirurgia (Alta Compl.)	NA	NA	NA	323,4%	304,5%
20.I) Monitoramento da produção da rede de Deficiência Auditiva	NA	NA	NA	168,3%	116,9%
20.J) Monitoramento da produção da rede de Oncologia - Internação	NA	NA	NA	273,5%	261,3%
20.J.1) Monitoramento da produção da rede de Oncologia – Quimio + Radioterapia	NA	NA	NA	151,4%	166,2%
21) Valor Médio das AIH's apresentadas	2526	2517	2529	2508	2.600
22) Perc. de Inter.c/ diagnóstico secundário	NA	NA	75,5	73,5	76,7

Especificação	Resultado				
	2014	2015	2016	2017	2018
III- GESTÃO HOSPITALAR					
23) Pesquisa de Clima Organizacional	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
24) Índice de Absenteísmo dos Servidores	8,3%	8,4%	8,6%	8,4%	8,2%
25) Reuniões Realizadas – evidenciadas com atas	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
26.A) Pesquisa de Satisfação dos Pacientes do Ambulatório	96,2%	96,7%	97,0%	97,5%	98,0%
26.B) Taxa de Preenchimento das Avaliações pelos usuários Campus e U.E.	47,0%	47,9%	47,5%	39,2%	42,4%
26.B.1) Taxa de Satisfação dos Pacientes Internados - Campus	NA	95,9%	96,3%	95,5%	95,8%
IV- COMUNIDADE E HUMANIZAÇÃO	2014	2015	2016	2017	2018
26.B.2) Taxa de Satisfação dos Pacientes Internados – Unidade de Emergência	NA	98,0%	98,3%	98,6%	98,4%
27) Relatório de Ações Sócio ambientais	52.031	69.956	66.538	54.260	36.102
28) Programa de Humanização e Público Atendido	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
29) Taxa de resposta da Ouvidoria	94,1%	94,1%	96,9%	95,5%	96,5%

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. Como forma de organizar o fluxo de pacientes entre o Hospital e a região, foi desenvolvido internamente um sistema informatizado de gestão da agenda de consultas eletivas, colocado à disposição da Regional de Saúde e das Secretarias Municipais de Saúde da Região de abrangência do Hospital, com funcionalidades que permitem ao gestor o conhecimento da demanda e do perfil epidemiológico dos pacientes, com possibilidade de priorizar os encaminhamentos de acordo com os critérios estabelecidos. Este sistema foi pioneiro no Estado de São Paulo, e está em funcionamento desde 2000, com versões periodicamente atualizadas.

Em 2018, a procedência dos pacientes atendidos no ambulatório da Unidade Campus representou:

Tabela 04 – Procedência dos Pacientes Atendidos nos Ambulatórios - Campus

Procedência dos Pacientes no Ambulatório	Campus	Unidade de Emergência
Ribeirão Preto e Demais Municípios do DRS XIII	77,0%	95,0%
Outros DRS	19,7%	4,2%
Outros Estados	3,3%	0,8%

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

Em 2018 o Hospital atualizou o seu Mapa Assistencial quando foi revista e redimensionada a oferta à rede de vagas de consultas ambulatoriais, exames laboratoriais, e procedimentos diagnósticos e terapêuticos.

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

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

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

Os principais clientes do HCFMRP-USP são:

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

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

Satisfação do Paciente

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

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

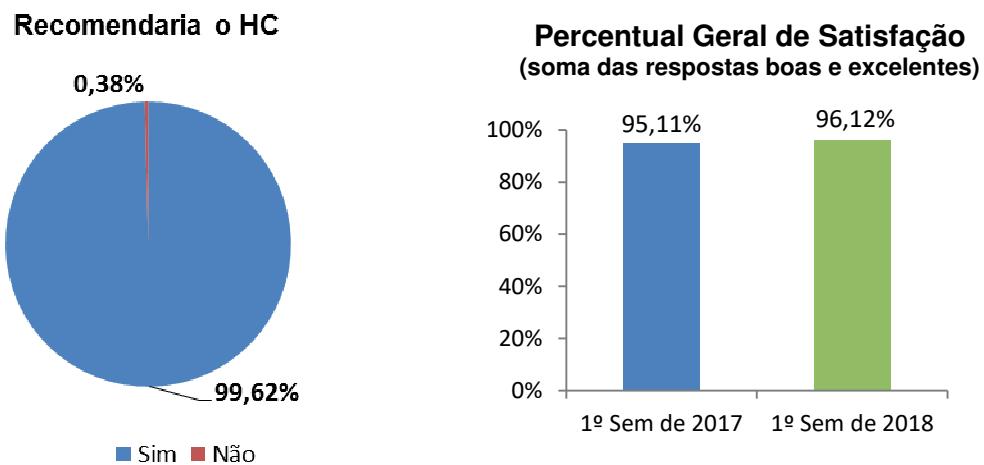
Modalidade Espontânea – realizada de maneira contínua, este modelo de pesquisa foi implementado a partir de agosto de 2016, com o objetivo de proporcionar aos pacientes e acompanhantes a oportunidade de se manifestarem no instante em que acharem mais oportuno, durante todo o período de seu atendimento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

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

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

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

Segue abaixo resultados da Pesquisa de Satisfação da Modalidade Integral referentes ao ano de 2018 no HCFMRP-USP Campus.



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

A Pesquisa de Satisfação do Paciente de Ambulatório é realizada a cada 2 anos.

Em 2018 as ações de melhorias foram decorrentes das sugestões da pesquisa realizada em 2017. Dentre elas destacamos:

1 – Incremento e continuidade do escalonamento de horário de todas as especialidades e disponibilização dos atendimentos ambulatoriais aos coordenadores da área, para ciência, análise e proposta de melhoria e adequação;

2 – Incremento e continuidade do agendamento no sistema AEP, Agendamento Eletrônico do Paciente, em todas as especialidades que realizam atendimento ambulatorial, para envolver o médico na tomada de decisão sobre qual o dia e horário de retorno do paciente e a priorização do atendimento;

3 – Com a implantação das catracas na entrada do ambulatório, os pacientes e acompanhantes são cadastrados e só adentram ao ambulatório, desde que tenham consultas/procedimentos agendados, sendo a entrada permitida somente com trinta minutos de antecedência. Essa rotina possibilita o controle mais efetivo do número de pessoas circulando dentro do ambulatório.

Tratamento das reclamações ou sugestões

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

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

Tabela 05 – Ouvidoria – Campus e Unidade de Emergência

Ouvidoria	2014	2015	2016	2017	2018
<u>Campus</u>					
Reclamações	820	994	865	903	757
Denúncias	0	0	0	0	1
Sugestões	53	51	67	84	59
Elogios	131	220	308	296	244
Orientações/Solicitações	8.453	8.491	4.009	4.260	2.499
Subtotal	9.457	9.756	5.249	5.543	3.560
<u>Unidade de Emergência</u>					
Reclamações	323	358	403	121	112
Expressão Livre	1	0	0	4	2
Denúncias	0	1	0	0	0
Sugestões	101	105	109	33	26
Elogios	162	214	291	105	176
Orientações/Solicitações	125	114	168	101	117
Subtotal	712	792	971	364	433
Total	10.169	10.548	6.220	5.907	3.993

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

Gerenciamento Ambiental

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

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

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

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

Em 2017 mantivemos os treinamentos e orientações, in loco e também agendados em salas de aula, salientando a importância do consumo racional da água, da energia elétrica e da geração de resíduos.

Em 2018 o HCFMRP-USP iniciou participação no Desafio Resíduos proposto pelo Projeto Hospitais Saudáveis, realizando a pesagem dos resíduos gerados na Instituição separadamente, de acordo com cada grupo e/ou subgrupo. Ainda foram realizados treinamentos aos novos servidores e demais funcionários.

Comemoramos, como em todos os anos, as datas relacionadas ao Meio Ambiente, com eventos direcionados aos servidores do HC, o Dia da Água, 22 de março, Semana do Meio Ambiente, 05 de junho e o Dia da Árvore, comemorado no dia 21 de setembro.

Esses eventos foram abordados com vídeos encaminhados por e-mail a todos os servidores e disponibilizados na intranet, além de exposição de banners evidenciando a importância dos temas.

Todas as ações desenvolvidas pelo SGA são direcionadas à preservação do Meio Ambiente e da saúde pública, pois além de promover ações para auxiliar no combate ao mosquito Aedes aegypti, transmissor da Dengue, Chikungunya, Zika e Febre amarela, confirmam o compromisso desta Instituição de Saúde em representar nos seus processos um diferencial para o cuidado tanto com as pessoas quanto com o meio ambiente.

As ações do Serviço de Gerenciamento Ambiental mantêm o foco da atenção no meio ambiente, reforçada pela participação do HCFMRP-USP na Rede Global Hospitais Verdes e Saudáveis.

Resíduos Gerados

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

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

Tabela 02 – Resíduos Gerados no HCFMRP-USP (Kg)

Ano	Resíduos Infectantes e Perfurocortantes (Grupos A e E)	Resíduos Químicos (Grupo B) *	Rejeitos Radioativos (Grupo C)	Resíduos Comuns Refugo (Grupo D)	Resíduos Comuns Recicláveis (Grupo D) **
2012	674.206,1 kg	19.357,5 kg	193 kg	912.500,0 kg	214.069,0 kg
2013	548.805,5 kg	11.428,6 kg	182 kg	885.278,3 kg	212.889,0 kg
2014	522.555,9 kg	3.921,4 kg	188 kg	919.409,0 kg	180.385,1 kg
2015	588.949,4 kg	21.497,7 kg	150 kg	1.008.801,6 kg	213.281,1 kg
2016	563.268,0 Kg	9.940,4 Kg	160 Kg	1.051.572,3 Kg	193.124,5 Kg
2017	490.424,25 Kg	10.881,3 Kg	365,8 Kg	1.009.246,6 Kg	210.383,2 kg
2018	600.946,4 kg	8.920,3 kg	134 kg	1.101.902,6 kg	177.125,6 kg

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

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

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

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

INFORMAÇÕES E CONHECIMENTOS

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

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

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

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

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

A. SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES

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

Para prover alta disponibilidade aos sistemas de informação, o Centro de Informações e Análises conta com dois Centros de Dados (Data Center), onde se encontram duplicados equipamentos como: links de fibra ótica, fontes ininterruptas de energia (no-break), servidores de banco de dados e aplicações, storages de armazenamento de dados e imagens, além de switches de comunicação. Estes equipamentos estão em processo de substituição por meio de uma licitação em andamento no valor de R\$ 1,8 milhões.

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

Dentre as iniciativas podemos destacar a criação de uma política de segurança da informação, em fase de aprovação da Consultoria Jurídica, um conjunto de diretrizes, normas e orientações de

procedimentos que tem por objetivo orientar e conscientizar os funcionários, clientes, parceiros e fornecedores para o acesso e uso seguro dos recursos de tecnologias da informação e comunicação, estabelecendo regras e padrões como forma de garantir a confidencialidade, integridade, disponibilidade, segurança e não discriminação das informações da organização.

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

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

Citamos como destaque a implantação em 100% do projeto “Beira Leito” nas enfermarias do Campus, que permite maior segurança aos pacientes e equipe de saúde, pois os produtos administrados são lidos por meio de leitores de código de barras e o sistema confere no receituário do paciente se podem ou não ser aplicados.

O exercício de 2018 foi marcado pelo início da modernização dos sistemas HC. Em parceria com a iniciativa privada, empresa T Systems, estamos desenvolvendo um sistema computacional, denominado “Inteligência de Resultados e Integração de Sistemas” - IRIS, que será capaz de interagir com seus usuários não somente através de Interfaces Web, mas também através de outros canais tais como realidade aumentada, comandos gestuais, comandos de voz, reconhecimento facial, e-mail, SMS e chat – algo inovador e uma solução hoje indisponível no mercado saúde.

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

Considerando o objetivo e seus elementos intrínsecos, a Solução IRIS se caracteriza como uma inovação, porquanto introduz aperfeiçoamento no ambiente produtivo e social que resulta na agregação de novas funcionalidades ou características a produto, serviço ou processo, alguns já existentes e outros mais atuais, que possam resultar em melhorias e em efetivo ganho de qualidade e desempenho. O sistema IRIS contará com recursos de Machine Learning ou Aprendizado de Máquina que é um método de análise de dados que automatiza o desenvolvimento de modelos analíticos. Usando algoritmos que aprendem interativamente a partir de dados, o aprendizado de máquinas permite que os computadores encontrem insights ocultos sem serem explicitamente programados para procurar algo específico.

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

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

Em 2018 investimos 18 milhões de reais em Tecnologia da Informação e Comunicação com projetos como:

- Rede Virtual Privada (VPN) - tecnologia que vai permitir o trabalho remoto, pois os dados dos sistemas as trafegar pela Internet serão criptografados, também nos permitirá ter uma ideia do volume de dados que consumimos e também das velocidades com que navegamos.
- Mapeamento de processos de negócios - uma plataforma de mapeamento e automação de processo foi adquirida e todos os processos serão documentados e automatizados por meio dela. A partir da implantação processos como “a assinatura do contrato de trabalho” passarão a ser executados somente em meio eletrônico e os ganhos serão perceptíveis a todos, entre eles: processos monitorados (quem, quando, onde, em quanto tempo uma atividade ou processo foi executado) - geração automática de indicadores de produção, criação do Prontuário Funcional (PF) sem papel - um processo funcional poderá estar em mais de um local ao mesmo tempo, economia de espaço físico - redução 100% no número de papéis impressos - redução de 34% nas atividades executadas pelo RH (de 803 para 524) - otimização na execução de atividades, pois serão executadas paralelamente - oitenta atividades serão automatizadas - não será necessário investir em armários deslizantes para guarda de prontuários funcionais - fim da preparação de documentos para digitalização e indexação - diminuição da necessidade de locomoção dos funcionários até o RH - possibilidade de documentar e/ou automatizar os demais processos de negócio do HCRP criando assim nosso Portal de Serviços Digitais.
- Infraestrutura de processamento e armazenamento de dados - a fim de melhorar a capacidade de processamento e armazenamento de dados do sistema gerenciador de banco de dados Oracle, implantação de servidores virtuais, ampliar o desempenho, disponibilidade e principalmente a segurança de acesso aos ativos da rede lógica com a implantação Active Directory, estamos fazendo investimentos da ordem de R\$ 1,8 milhões de reais em racks, servidores, switches e storages.

PESSOAS

A) FORÇA DE TRABALHO

Em 2018 o Hospital contou com 4.973 funcionários contratados, após aprovação em concurso público dos quais 88,94%, correspondem às atividades fins.

Ainda, conta com a força de trabalho de funcionários contratados pela Fundação de Apoio ao Ensino, Pesquisa e Assistência do HCFMRP USP - FAEPA, que em 2018 contou com 1.059 funcionários exclusivos FAEPA, que atuam especialmente nas atividades fins e nas as atividades, as quais o Hospital não possui número suficiente de servidores e nem quadro aprovado pelo Governo do Estado, tais como: Fisioterapeutas, Terapeutas Ocupacionais, Psicólogos, Nutricionistas, Enfermeiros, Farmacêuticos, Biologistas, Perfusionistas, Analistas de Sistemas, Programadores, Tecnólogos, Engenheiros Clínico, Civil, Químico e Elétrico, além de outros funcionários de apoio técnico para o desempenho das atividades fins e das demais atividades fundamentais para o bom funcionamento da estrutura do Hospital.

Principais necessidades e expectativas da força de trabalho

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

B) ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Pesquisa de Clima Organizacional

A Pesquisa de Clima Organizacional é um instrumento de desenvolvimento organizacional que gera uma sólida base de dados sobre o comportamento da organização. É um instrumento de avaliação e tem como objetivo conhecer o grau de satisfação dos servidores sobre aspectos tais como: liderança, comunicação, relacionamento interpessoal, aprendizado e desenvolvimento profissional, além de proporcionar uma visão global dos servidores em relação à Instituição.

A Pesquisa é realizada bienalmente, através de formulário com questões de múltipla escolha, enviados por meio eletrônico. Os dados são analisados e divulgados, via Intranet, e-mail institucional, bem como relatório impresso ao responsável da Instituição.

Em 2018, a pesquisa foi realizada na 2ª quinzena de novembro, e os dados estão em processo de análise.

Técnicas de Feedback – Comunicação para Liderar

Em 2018 deu-se a continuidade da capacitação de líderes do Programa “Comunicação para Liderar”. Participaram os integrantes dos cargos em confiança de chefia, encarregatura e assistentes técnicos, que realizaram a capacitação de líderes (PDL) nos anos anteriores. Este curso tem como objetivo desenvolver o líder para atuar como transformador e integrador da visão inspiradora necessária ao trabalho com significado, que olham para o futuro como uma proposta de renovação e melhoria constante. Este ano foram capacitados 23 servidores.

Programa de Gestão de Conflitos

Em 2018 deu-se a continuidade do Programa Gestão de Conflitos com objetivo de compreender os efeitos da comunicação e realizá-la de modo assertivo. Os assuntos abordados no curso foram: tipos de conflitos, técnicas de negociação, escuta ativa e comunicação assertiva. Participaram deste curso os chefes, encarregados, assistentes técnicos e potenciais líderes que realizaram a capacitação de líderes (PDL) nos anos anteriores. Este ano foram capacitados 54 servidores.

Trabalho à distância

Foi implementado no segundo semestre de 2018, no Grupo Executivo de Convênios _ GECON, que realiza o trabalho de Auditoria e Faturamento do SUS no HC-FMRP-USP, um projeto-piloto inovador. Mediante a modernização da legislação trabalhista que aconteceu em 2017 e a edição do Decreto 62648/2017 do Governo do Estado de São Paulo, que regulamentou o teletrabalho, passou a ser possível no serviço público estadual, o estabelecimento de rotinas de trabalho com flexibilização do modo do cumprimento da jornada de trabalho, através do uso de ferramentas de TI, que permitam o exercício de atividades em regime parcial à distância.

Desta forma, com o objetivo de aumentar a produtividade e a qualidade de trabalho do servidor ou empregado público, com o estabelecimento de uma nova dinâmica de atividade, privilegiando a eficiência e efetividade dos serviços prestados à sociedade; de melhorar a qualidade de vida do servidor ou empregado público, com a economia de tempo e redução de custos de deslocamento até seu local de trabalho; de contribuir para aumentar a inclusão, no serviço público, de servidores ou empregados públicos com restrições; de reduzir os custos operacionais para a Administração Pública

Estadual e de contribuir para a melhoria de programas ambientais, com a diminuição da emissão de poluentes, foi publicada Portaria, regulamentando o projeto-piloto no HC-FMRP-USP em agosto de 2018.

Esse projeto-piloto consiste na realização de atividades de controle, auditoria e faturamento de procedimentos médicos especializados dentro do HC, mediante avaliação por sistema informatizado por profissionais médicos especialistas que podem estar localizados remotamente, em jornada parcial.

Workshop Mindfulness para Gestores

No ano de 2018 foi incluído no plano anual de treinamento o “Workshop *Mindfulness* para Gestores”, com o objetivo de desenvolver técnicas de atenção plena no ambiente de trabalho. Os assuntos abordados no curso foram: desenvolvimento da atenção diferenciada, formas de desenvolver a atenção *Mindfulness* e compreensão no ambiente de trabalho, voltados para diretores, chefes, encarregados e assistentes técnicos, que realizaram a capacitação de líderes (PDL, Gestão de Conflitos e/ou Técnicas de Feedback) nos anos anteriores. Este treinamento capacitou 66 servidores.

Projeto de Educação Financeira "Pé de Meia"

Desde 2013, o HCFMRP-USP participa do Projeto de Educação Financeira “Pé de Meia”, em parceria entre Serviço de Assistência Médica e Social do Pessoal - SAMSP e Clube de Mercado Financeiro – FEA SP. Este projeto visa fornecer educação financeira de forma dinâmica, intuitiva e divertida, baseando-se nos conceitos orçar, poupar e investir, além de aprimorar o desenvolvimento pessoal e contribuir para o fortalecimento da cidadania. Em 2018 foram capacitados 34 servidores.

Programa de Desenvolvimento de Equipes

Iniciado em 2018, o Programa de Desenvolvimento de Equipes – PDE, que tem como objetivo desenvolver habilidades e aptidões, além de cumprir o papel da Instituição como apoiador no desenvolvimento profissional dos servidores.

Participaram deste programa os funcionários que compõe as equipes de trabalho deste Hospital. Nesta capacitação foram abordados temas como: trabalho em equipe, comunicação, diversidade e postura / atitudes no ambiente de trabalho. Foram capacitados 71 servidores.

Capacitação da Norma Regulamentadora 10

Em 2018, foi realizada a reciclagem da Norma Regulamentadora 10, capacitação obrigatória para segurança em instalações e serviços em eletricidade. Foram treinados 74 servidores, que realizam atividades relacionadas à área elétrica. O curso é disponibilizado de acordo com a necessidade de atualização, conforme legislação vigente, sendo sua validade de 2 (dois) anos.

Integração de Novos Servidores

O Hospital oferece Integração aos novos servidores desde 1998, com o objetivo de fornecer informações e treinamento intensivo ao novo servidor, visando ajustá-lo às normas da Instituição. Objetivando o aprimoramento constante, foi elaborada uma nova proposta de Integração para 2018, abordando conteúdos relevantes com formato dinâmico. Neste dia de integração, os temas estão relacionados à conscientização da Missão, Visão e Valores da Empresa, além de abordar temas relacionados à saúde e segurança do funcionário e qualidade no atendimento ao paciente.

Gestão de Processos

Atendendo uma demanda do Centro Integrado da Qualidade Hospitalar foi realizado, em 2018, o curso “Desenhando Mapa de Processos - CQH” com o objetivo de conceituar os principais fluxos de informações, produtos, serviços e identificar/ redesenhar processos-chave para melhoria organizacional. Foram capacitados 40 servidores.

Licitações e Administração de Almoxarifado

No ano de 2018 foi solicitado pelo Departamento de Apoio Administrativo os cursos: “Licitações e o Estatuto” e “Administração de Almoxarifado”, que tiveram como objetivo capacitar tecnicamente 40 servidores, que atuam com pesquisa de mercado, licitações e compras diretas, buscando aprimorar o conhecimento nas áreas de recepção, dispensação e movimentação do almoxarifado.

Gestão de Contratos Administrativos

O curso “Gestão de Contratos Administrativos” foi realizado em 2018 e ministrado pelos responsáveis pelo setor de compras, com objetivo de atualizar 45 profissionais e padronizar os processos de trabalho.

Ações de Humanização aos colaboradores

Várias ações foram desenvolvidas/mantidas no decorrer de 2018, como incentivo e motivação, visando aumentar autoestima e a valorização dos funcionários, conforme seguem:

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

Treinamentos de Combate a Incêndio

Durante o ano de 2018 o Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho - SESMT realizou os treinamentos de Combate a Incêndio, de acordo com cronograma

estabelecido no início do ano, com o objetivo de capacitar os servidores para prevenir e combater os princípios de incêndio na Instituição, com aulas teóricas e práticas.

Semana da Enfermagem

Em comemoração à Semana da Enfermagem, ocorrida em maio, o evento contou com o tema “Centralidade da Enfermagem na Dimensão do Cuidar”. As palestras abordaram a atuação dos enfermeiros em diversas áreas e os desafios encontrados pelos profissionais da área da saúde. Como por exemplo: A Especialização em Enfermagem no Brasil; Atuação do Enfermeiro Escolar no Ensino Médio; A atuação do enfermeiro na captação de órgãos; Desafios e oportunidades para o enfermeiro na gestão de serviço de saúde: A experiência do Hospital de Cuidados Paliativos do INCA; Atuação do enfermeiro em pesquisa clínica. O evento foi gratuito, aberto ao público e contou com grande público.

Campanha de Vacinação contra Influenza Humana (Vacina da Gripe)

O Hospital das Clínicas realizou, em maio, a vacinação contra Influenza Humana, a todos os servidores, inclusive em horários especiais, para os profissionais que realizam plantão noturno.

XIII Encontro de Técnicos e Auxiliares de Enfermagem

Em novembro, a Divisão de Enfermagem do HCFMRP-USP promoveu o XIV Encontro de Técnicos e Auxiliares de Enfermagem. Foram realizadas diversas atividades, incluindo a “Dança Circular – Bioética Vivencial para profissionais de Enfermagem, com atividades teóricas e práticas.

Funcionários participam de atividades esportivas

A Comissão Esportiva do HCFMRP-USP atua desde 2016, com a finalidade de organizar e expandir a prática esportiva dentro da Instituição, constituída por funcionários que já participaram de diversos torneios esportivos.

Em 2018 a Comissão continuou incentivando cada vez mais a participação dos funcionários, nas atividades esportivas, elaborando treinos aos sábados à tarde, no ginásio cedido pelo Hospital Santa Teresa.

Com o aumento da participação dos funcionários foi possível atuação em outros torneios e manter a tradição de potência esportiva na área da saúde.

Campeonato de Futebol Society categoria MASTER

Neste torneio participaram funcionários do Complexo HCFMRP/FMRP/USP/ FAEPA, alunos, docente e funcionários terceirizados, quando a Equipe do Hospital foi classificada em 4º lugar.

71^a edição dos jogos do SESI

Os funcionários do HCFMRP-USP participaram da 71^a edição dos Jogos do SESI, na modalidade esportiva, e foram campeões em vôlei masculino de quadra e em vôlei masculino de praia.

Taça Saúde e Jogos Regionais

Os servidores do HCFMRP-USP participam do torneio da Taça Saúde SES/SP desde o início em 2009. Para 2018 foram inscritas 4 equipes para participarem dos jogos: masculina e feminina de voleibol, equipe masculina de Futsal categoria Livre e Equipe de Futsal categoria Master.

10^a jornada da CIPA

Aconteceu em fevereiro de 2018, a 10^a Jornada da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes - CIPA, quando foi proferida a Palestra “Síndrome do esgotamento profissional”. Em uma palestra totalmente interativa, o palestrante comentou sobre os sintomas, tratamento, prevenção e respondeu aos questionamentos dos mais de 120 profissionais que participaram do evento.

Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho – SIPAT

Aconteceu em setembro de 2018 a 39^a SIPAT que contou com temas variados e também os relacionados à prevenção de acidentes

Tabela 08 – Atividades de Treinamento- 2018

Atividades de Treinamento	1º Trim.	2º Trim.	3 Trim.	4º Trim.	Total
Quantidade	93	229	235	178	735
Nº Participantes	651	957	1.902	757	4.267

Tabela 09 – Registro de Hora/Homem/Treinamento – 2018

	1º Trim.	2º Trim.	3 Trim.	4º Trim.	Total
Hora/homem/treinamento(média)	1:05	1:53	2:38	1:40	7:17

Distribuição de Cestas de Natal

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

Auxílio Creche

O Hospital dispõe de contratos com estabelecimentos particulares que oferece acolhimento, assistência e orientação aos filhos das servidoras sob os aspectos biopsicossocial até a idade de 6 anos

e 11 meses, durante seu expediente de trabalho. Em 2018 foram atendidas, em escolas conveniadas, 487 crianças.

Comissão Processante Permanente

O HCFMRP-USP conta com a Comissão Processante Permanente que tem por atribuição proceder à instrução e conclusão de procedimentos administrativos disciplinares e sindicenciais.

No total foram concluídos 39 (trinta e nove) processos, sendo realizadas 63 (sessenta e três) oitivas de testemunhas, e elaborados 186 (cento e oitenta e seis) e 203 (duzentos e três) despachos diversos, dentre outros documentos.

Em 2018, foi obtido o seguinte resultado:

- 4 (quatro) rescisões por justa causa;
- 18 (dezoito) suspensões disciplinares;
- 02 (duas) advertências por escrito;
- 09 (nove) arquivamentos;
- 06 (seis) sindicâncias.

PROCESSOS DE APOIO TÉCNICO E ADMINISTRATIVOS

Gestão da Qualidade

O Hospital tem como uma das diretrizes da sua Missão garantir a qualidade e a segurança das suas atividades. Para isto, busca permanentemente a excelência dos serviços prestados através de ações que visam a melhoria contínua dos processos. Nesta vertente, o Centro Integrado da Qualidade (CIQ), tem como atribuição auxiliar na implementação, manutenção e acompanhamento dos resultados destas ações. Fundamentado principalmente nas legislações sanitárias e diretrizes administrativas Institucionais, dentre suas principais atividades podem ser citadas: a implantação e manutenção de programas de qualidade, realização de visitas de auditorias internas de qualidade, acompanhamento de visitas de inspeção sanitárias municipais e estaduais nas diversas unidades do Hospital, avaliação da satisfação do paciente internado frente aos serviços prestados, participar de atividades educacionais de capacitação e treinamento, elaborar materiais didáticos, entre outras.

Atua também na área do Gerenciamento de Riscos, nas áreas da Fármaco, Tecno e Hemovigilância e de Saneantes. Mais especificamente, no âmbito da segurança dos pacientes suas atividades, conforme previsto nas legislações sanitárias vigentes, buscam obter qualidade dos cuidados prestados através da redução e controle dos riscos de dano aos pacientes, sendo a segurança do paciente uma dimensão da qualidade peculiar, que enfatiza a ausência de dano como fator primário na prestação da assistência à saúde. Dentre as atividades desenvolvidas estão o monitoramento de aspectos que envolvem a segurança do paciente, a reação e solução dos problemas identificados por meio do controle, planejamento e a implantação sistemática de boas práticas de segurança nos processos de trabalho e para os profissionais da instituição.

Certificações de Qualidade

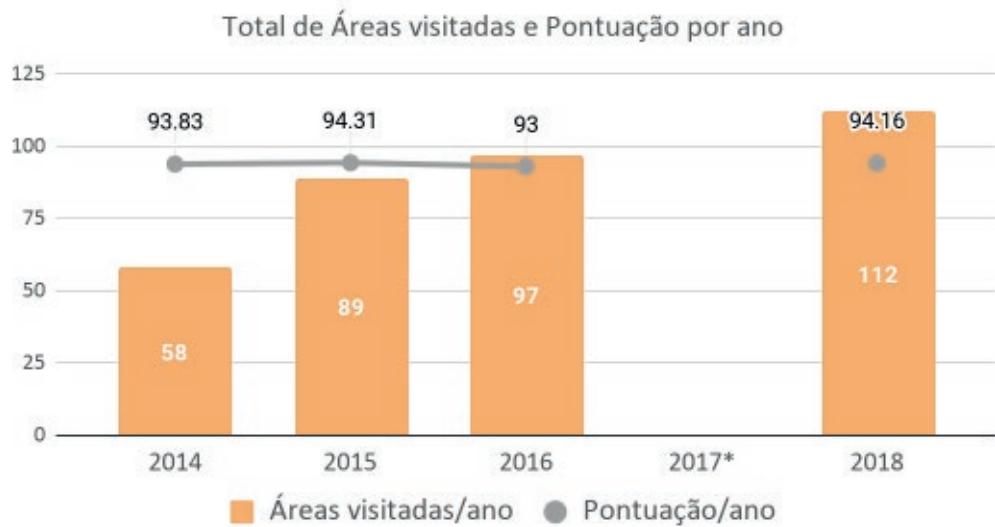
Em 2007, o HCFMRP USP aderiu ao Programa Compromisso com a Qualidade Hospitalar – CQH, e trabalhou intensamente na melhoria dos processos para atender os requisitos do Roteiro de Visitas do programa. Como resultado do trabalho, o Hospital recebeu, em 2010, o Selo de Conformidade e a cada visita bianual do Programa, vem mantendo esta Certificação de Qualidade.

Em 2017, foi novamente reavaliado para a manutenção do Selo de maneira diferente das avaliações anteriores: esta foi realizada segundo os critérios do Modelo do PNGS – Prêmio Nacional de Gestão em Saúde - 250 pontos e o resultado foi a recertificação pelo CQH conforme o Modelo Compromisso com a Excelência – Nível Prata.

Autoavaliação

Dentre as auditorias de qualidade realizadas, anualmente, desde 2008 é feita a Autoavaliação do Hospital. Realizada através de visita as diversas áreas da Instituição, tem por finalidade verificar a situação de conformidade no cumprimento dos requisitos previstos pelo Programa de Qualidade adotado e certificar que o sistema de garantia de qualidade implementado esteja sendo mantido.

Para o tratamento das não conformidades é feito, junto aos responsáveis das áreas, a análise do problema e implementação de plano de ação corretiva sendo definidos os prazos de finalização previstos e o acompanhamento dos resultados.



* Em 2017 a metodologia da Autoavaliação foi alterada, conforme descrita a seguir, não sendo realizada por amostragem das áreas

Figura: Número de áreas visitadas e Pontuação obtida na Autoavaliação, por ano (Pontuação Máxima=100)

Auditorias Internas de Qualidade

Sob a coordenação do Serviço de Gerenciamento da Qualidade, as visitas são realizadas sistematicamente, nas áreas assistenciais e de apoio, conforme plano de execução e acompanhamento pré-estabelecidos e destinam-se a avaliação da conformidade da planta física, organização, execução dos processos de trabalho e também dos resultados apresentados. As auditorias são feitas a partir de listas de verificação formuladas pela equipe a partir das legislações, normas, procedimentos operacionais e boas práticas vigentes e também conta com a parceria com outras equipes, como as da Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH), da Divisão de Enfermagem, do Centro de Engenharia Clínica entre outros serviços do Hospital. Abaixo estão descritas alguns resultados destas auditorias.

1. Unidades Satélites da Central de Materiais e Esterilização

Desde 2016, é realizada a avaliação das 14 áreas que realizam processamento de materiais fora da Central de Materiais de Esterilização (CME). O objetivo é evidenciar o cumprimento da legislação sanitária vigente e das boas práticas previstas para os processos de limpeza, desinfecção e acondicionamento dos materiais médicos hospitalares.

Até a última visita foram apontadas 526 Não Conformidades (NC) (40%) em 1300 questões aplicadas. Os resultados mostram o número decrescente de NC a cada visita, conforme gráfico a seguir.

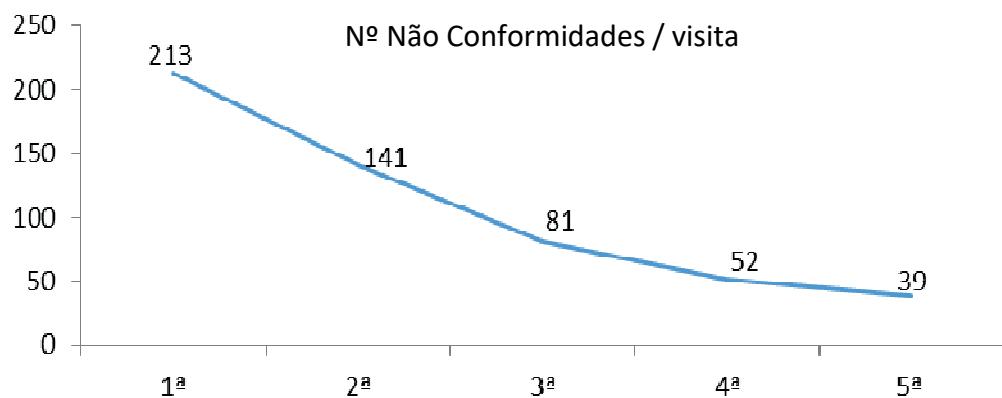


Figura: Total de Não Conformidades apontadas nas visitas de avaliação, no período de 2016 à 2018, nas áreas satélites de processamento de materiais

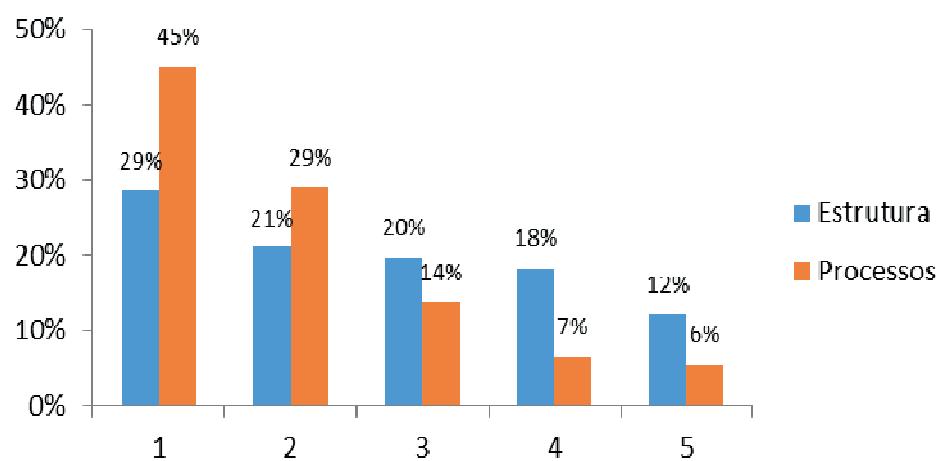


Figura: Resultados dos Percentuais de Não Conformidades apresentados nas visitas às Unidades Satélites
*Não Conformidades estratificadas em Processos de Trabalho: 329 (72%) e Estrutura Física: 147 (28%).

2. Áreas de Alimentação e Copas

Também a partir de 2016, anualmente, passaram a ser feitas auditorias nas áreas de alimentação e Copas – HC Campus. O objetivo é verificar a adequação do ambiente, dos equipamentos, do descarte correto de resíduos, e o controle de vetores e pragas nestas áreas, além de orientar as equipes para as boas práticas descritas no Manual “Áreas de Alimentação- Conceitos e Regras de Utilização – HCFMRP USP”, que foi elaborado pela equipe do CIQ a partir das legislações pertinentes.

No gráfico abaixo os resultados da avaliação do ano de 2018 feita pela equipe do CIQ e apoio das Divisões de Enfermagem, Farmácia, Engenharia, Engenharia Clínica e da Hotelaria Hospitalar.

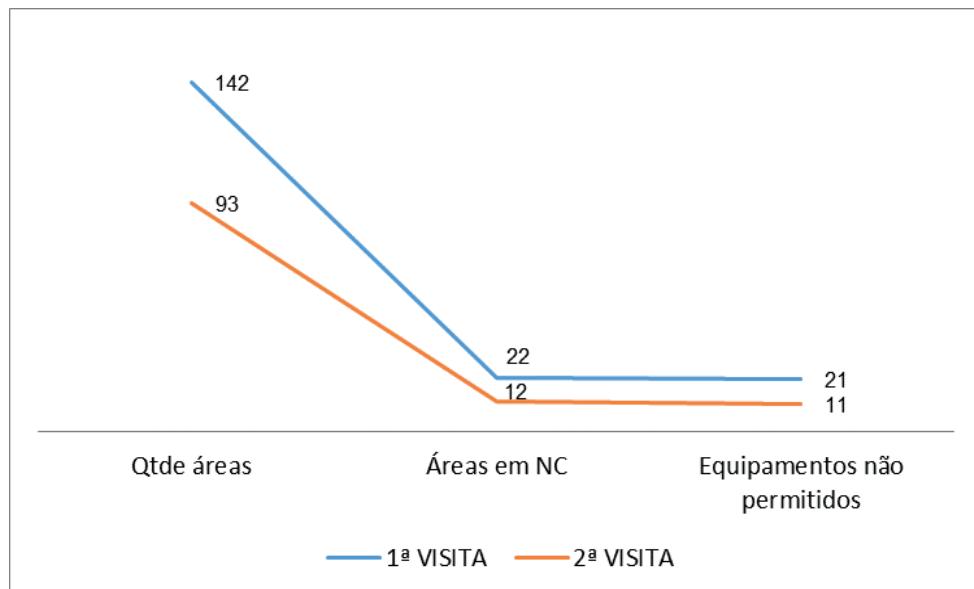


Figura: Total de áreas e Não Conformidades apontadas nas visitas de avaliação, em 2018, nas áreas de alimentação e copas de funcionários

3. Centro de Reprodução Humana

A partir de 2017 foi iniciado o acompanhamento do Centro, através de auditorias semestrais. Abaixo os resultados obtidos até agosto de 2019, onde fica demonstrado a evolução dos resultados em relação à situação de não conformidades apresentadas inicialmente.

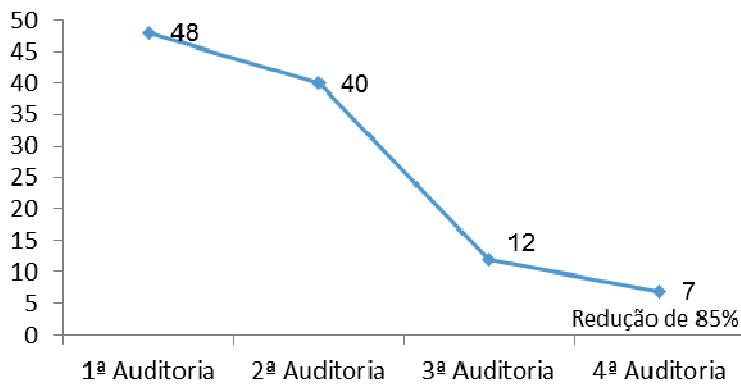


Figura: Total de Não Conformidades apontadas nas visitas de avaliação nos anos de 2017 e 2018, no Centro de Reprodução Humana

4. Acondicionamento de Produtos Termolábeis (Medicamentos, Dietas Enterais e Reagentes)

Visando avaliar e garantir as condições ideais de armazenamento destes produtos termolábeis, foi realizada, em 2018, a avaliação dos refrigeradores destinados à esta função. As visitas foram realizadas no HC Campus e Unidade de Emergência.

Local	Áreas Visitadas	Equipamentos	Questões Conformes	Questões Não Conformes	% Conformidade
Campus	58	181	2.155	866	71%
U.E.	25	48	571	273	68%
Total	83	229	2.726	1.139	71%

Tabela: Resultados gerais das auditorias realizadas nos equipamentos do HC Campus e U.E

Unidades Visitadas	Áreas	Equipamentos	Questões Aplicáveis	% Questões Conformes	% Questões Não Conformes
Farmácia	6	11	19	92%	8%
Áreas Assistenciais	30	79	18	79%	21%
Laboratórios	18	76	19	72%	28%
Lactário	1	2	19	48%	52%
Almoxarifado	1	2	18	44%	56%
CMG e Patologia	2	11	19	12%	88%
Total	58	181	111	71%	29%

Tabela: Resultados estratificados das auditorias realizadas nos equipamentos HC Campus.

Unidades Visitadas	Áreas	Equipamentos	Questões Aplicáveis	%Questões Conformes	% Questões Não Conformes
Laboratórios	3	11	19	77%	23%
Farmácia	1	4	20	75%	25%
Áreas Assistenciais	18	29	19	64%	36%
Lactário	3	4	18	61%	39%
Total	25	48	76	68%	32%

Tabela: Resultados estratificados das auditorias realizadas nos equipamentos do HC Unidade de Emergência.

Semana da Qualidade e Segurança do Paciente

O evento foi realizado em novembro, com o tema "Melhoria Contínua dos Processos: Desafio Constante Para a Gestão Efetiva na Saúde"". O evento teve como foco a importância da qualidade e segurança dos processos e do paciente e a apresentação de algumas das ações do Planejamento Estratégico 2015-2018.

Aberto aos servidores da Instituição e também aos do Complexo HCFMRP USP, contou com a participação de 382 participantes. A programação foi composta por temas diversificados, com experiências de sucesso resultando em grandes oportunidades para o aprimoramento do conhecimento institucional. Nesse ano, foi ministrado o curso: "Ferramentas da Qualidade" que teve como objetivo a capacitação de 80 participantes para a investigação de causa raiz de eventos adversos e de não conformidades. Também foram premiados os 3 melhores trabalhos inscritos no Concurso: "Práticas Seguras" prestigiando os servidores das áreas que desenvolveram e implementaram práticas inovadoras voltadas à segurança do paciente.

Pesquisa de Satisfação dos Pacientes Internados

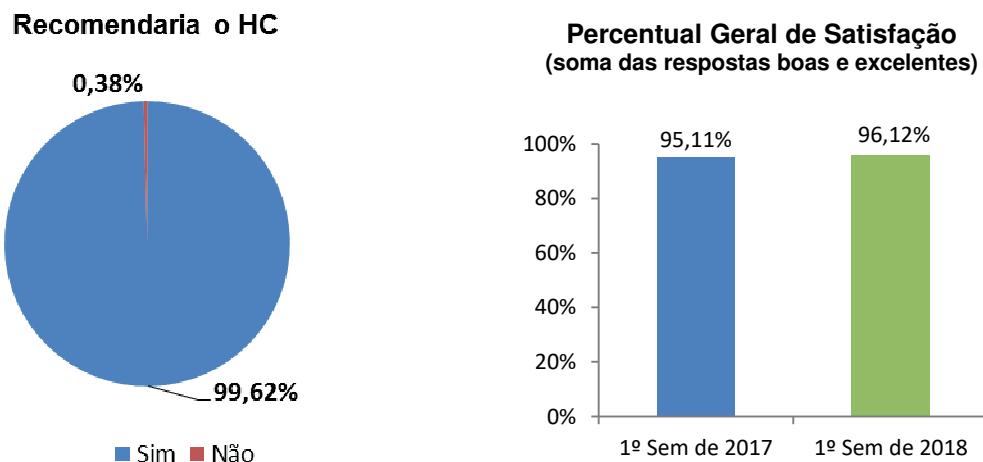
A Pesquisa de Satisfação dos Pacientes Internados é realizada desde 2005. Seu objetivo é conhecer a opinião dos usuários sobre os serviços prestados pelas diversas equipes, para que sejam implementadas medidas de melhoria contínua.

Atualmente o HCFMRP USP possui duas modalidades de pesquisa:

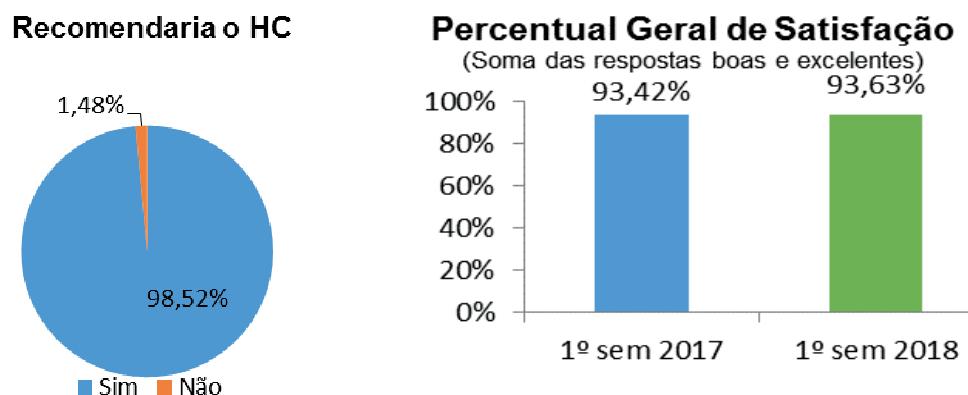
- Modalidade Integral - realizada quatro vezes por ano. Nesta, a entrega do formulário é feita pela equipe de enfermagem aos pacientes e acompanhantes no momento da alta.
- Modalidade Espontânea – realizada de forma ininterrupta, este modelo foi implementado a partir de agosto de 2016. Neste, os formulários são disponibilizados nos postos de enfermagem, para que os pacientes e acompanhantes possam manifestar-se no momento mais oportuno e durante todo período de seu atendimento no Hospital.

Os resultados da avaliação e os comentários feitos sejam sugestões, elogios e queixas, são enviados aos diretores das áreas e são referências para a elaboração de planos de ação corretiva.

Abaixo, resultados da Pesquisa de Satisfação da Modalidade Integral referentes ao 1º semestre de 2018, que demonstra que a satisfação do paciente aumentou em relação ao mesmo período do ano passado.



E também os resultados da pesquisa espontânea, realizada continuamente, que confirmam a satisfação do paciente como na pesquisa integral, aumentando em relação ao mesmo período de 2017.



Pesquisa de Satisfação dos Pacientes do Ambulatório.

A Pesquisa de Satisfação do Paciente de Ambulatório é realizada a cada 2 anos.

Em 2018 as ações de melhorias foram decorrentes das sugestões da pesquisa realizada em 2017. Dentre elas destacamos:

1 – Incremento e continuidade do escalonamento de horário de todas as especialidades e disponibilização dos atendimentos ambulatoriais aos coordenadores da área, para ciência, análise e proposta de melhoria e adequação;

2 – Incremento e continuidade do agendamento no sistema AEP, Agendamento Eletrônico do Paciente, em todas as especialidades que realizam atendimento ambulatorial, para envolver o médico na tomada de decisão sobre qual o dia e horário de retorno do paciente e a priorização do atendimento;

3 – Com a implantação das catracas na entrada do ambulatório que se encontra em fase de conclusão, os pacientes e acompanhantes serão cadastrados e só adentrarão ao ambulatório desde que tenham consultas/procedimentos agendados e a entrada será permitida somente com trinta minutos de antecedência. Essa rotina possibilitará controle mais efetivo do número de pessoas circulando dentro do ambulatório.

Áreas de atendimento específico como: Serviço de Cardiologia, Centro de Terapia Intensiva, também realizam a pesquisa. Os resultados das avaliações e as ações de melhoria são discutidas e implementadas pelas equipes nas áreas.

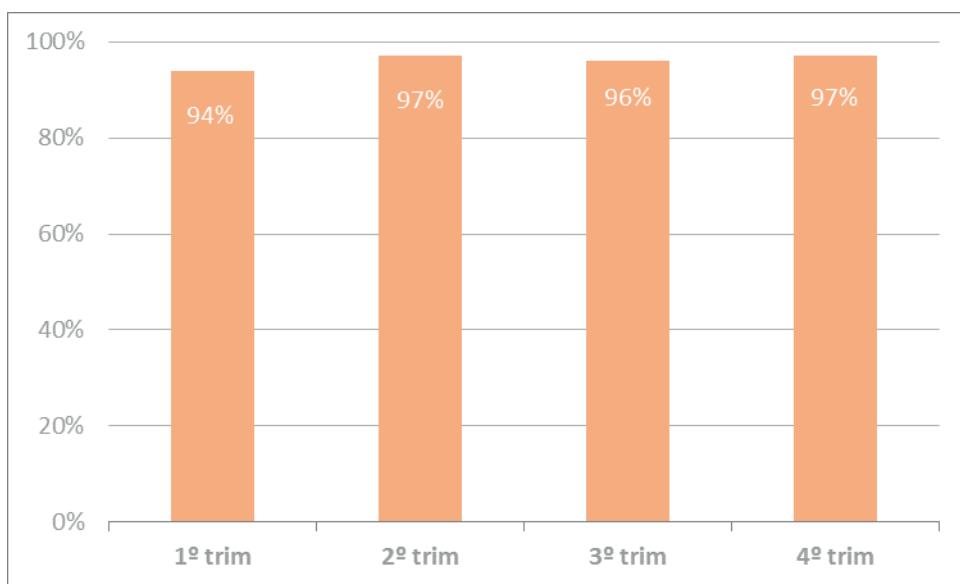


Figura: Taxa de Recomendação do Centro de Cardiologia pelos usuários 2018.

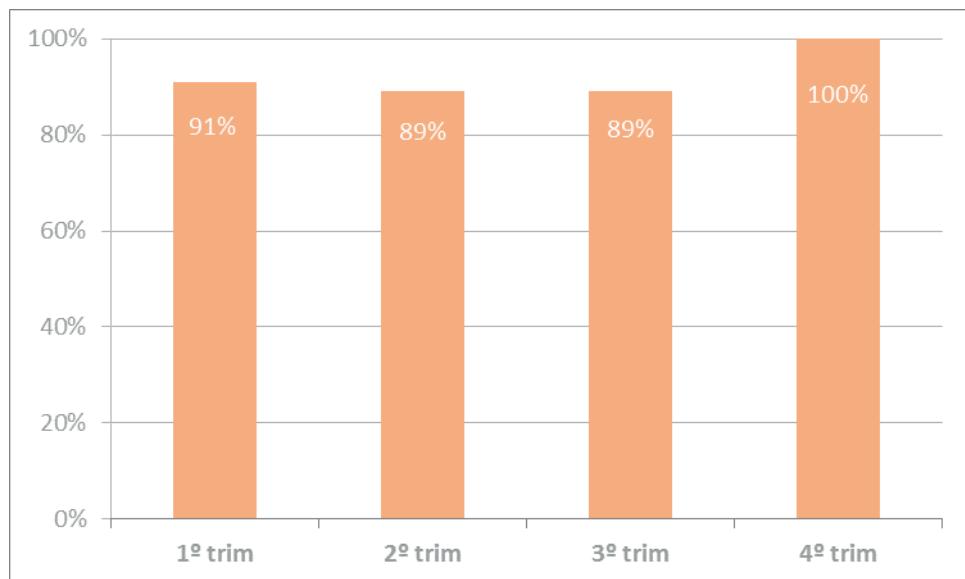


Figura: Taxa de Recomendação do Centro de Terapia Intensiva pelos usuários 2018.

Gerenciamento da Qualidade – Laboratórios de Análises Clínicas

O Serviço de Gerenciamento da Qualidade dos Laboratórios desenvolve suas tarefas resguardando o cumprimento das legislações e das boas práticas que orientam as atividades laboratoriais, com monitoramento dos processos para avaliar se os resultados esperados foram atingidos e atuar em medidas corretivas necessárias.

As avaliações são realizadas através de auditorias internas, controle externo de amostras biológicas e acompanhamento das auditorias externas.

Em 2018, foram desencadeadas várias ações voltadas à melhoria da assistência prestada:

- ✓ Realização de exames em Laboratórios de Apoio: foram firmados contratos com duas instituições para a realização de exames não realizados nos laboratórios de análises clínicas do HC. Para isso, foi criado setor para preparo e envio das amostras biológicas sendo este o canal de comunicação entre o HC e os laboratórios de apoio para casos de dúvidas ou ocorrências com as amostras.
- ✓ Implementação da metodologia 5S foi aplicada nos laboratórios: Central, Imunologia Clínica, Imunologia Molecular e Nutrição. As equipes desses laboratórios foram treinadas na metodologia e aplicaram a mesma com sucesso, gerando mudanças de processos, redução de materiais e otimização dos espaços e de recursos.

A auditoria interna, uma das grandes ferramentas da qualidade é utilizada para manutenção e melhoria dos processos, foi realizada nos meses de maio e junho nos laboratórios de análises clínicas, com objetivo de avaliar o cumprimento das legislações pertinentes e do Programa de Qualidade

Institucional. Os resultados apresentados vêm direcionando o acompanhamento das ações corretivas perante as não conformidades apontadas.

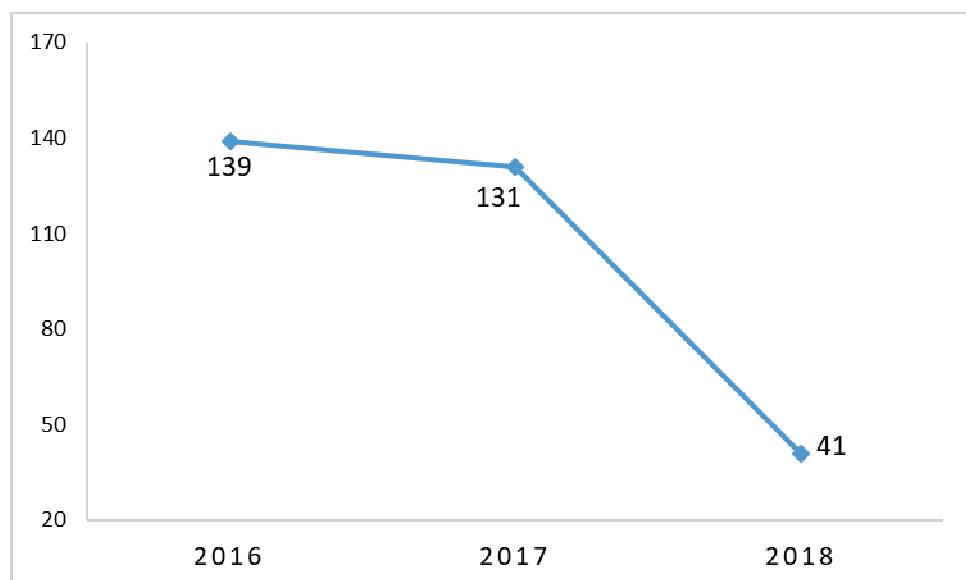


Figura: Total de Não Conformidades por auditoria

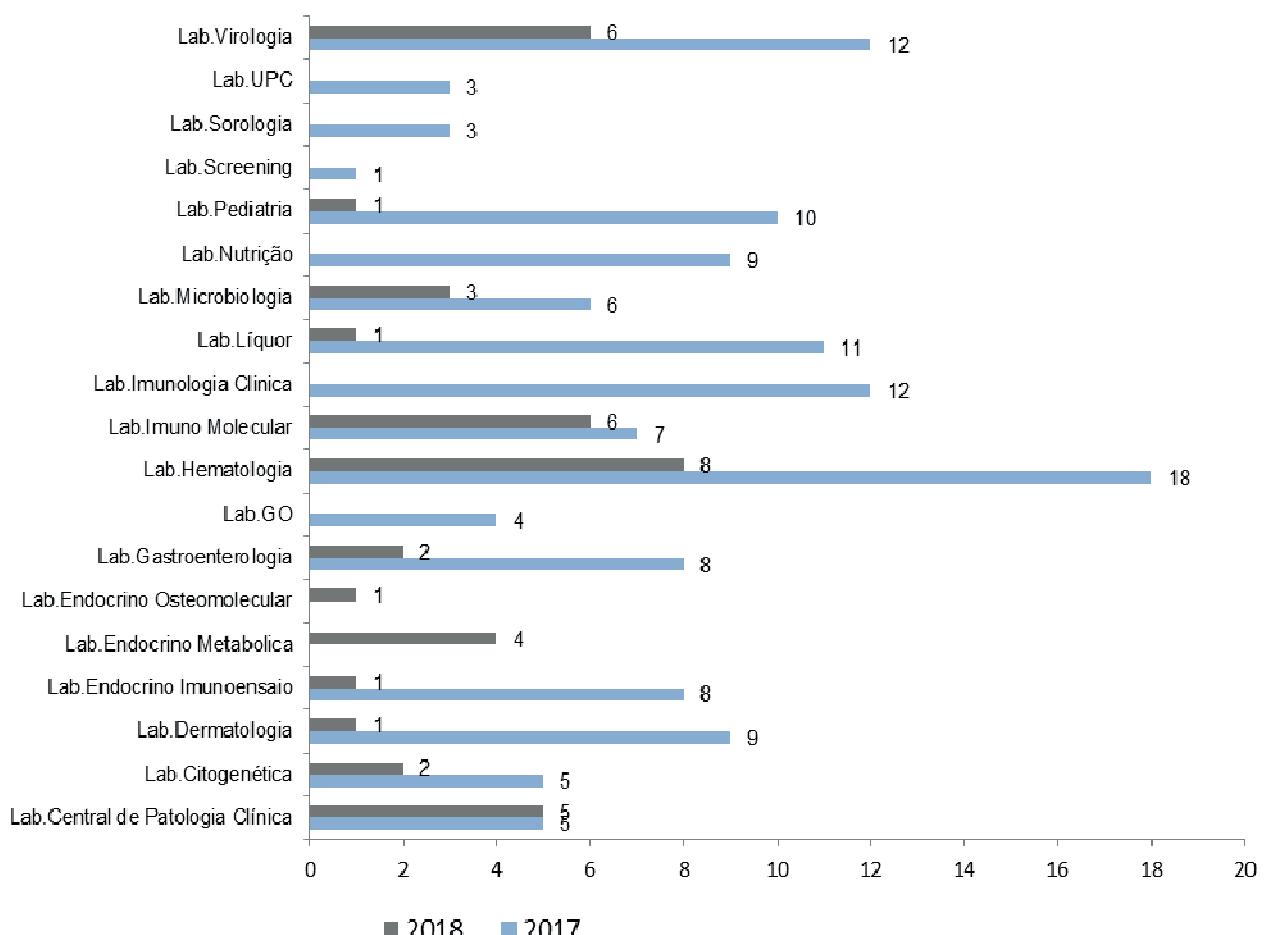


Figura: Comparaçao do nº de não conformidades por laz'boratórios

Em novembro, os laboratórios de análises clínicas envolvidas com a pesquisa clínica desenvolvida no NEIMPI – Núcleo de Estudos de Infecção Materno Infantil foram auditados para avaliar se os processos e os procedimentos estão de acordo com as boas práticas laboratoriais instituídos pela Divisão de AIDS (DAIDS/ NIH). O resultado da auditoria deve ser encaminhado dentro de 1 mês.

Serviço de Gerenciamento de Riscos

O Serviço de Gerenciamento de Risco (SGR, tem por objetivo principal promover a cultura hospitalar voltada para a segurança dos pacientes. Para isto desenvolve a vigilância em saúde nas áreas de fármaco, técnico, hemovigilância, vigilância de saneantes e de processos assistenciais, atuando na prevenção de eventos adversos à saúde relacionados à prática de atenção aos pacientes. Tais eventos são acompanhados através de um sistema interno de notificação, com vistas a desenvolver planos de ação junto às áreas de interface que culminam em melhorias de processos de trabalho e, consequentemente, na minimização dos riscos.

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

Número de Notificações 2010 a 2018

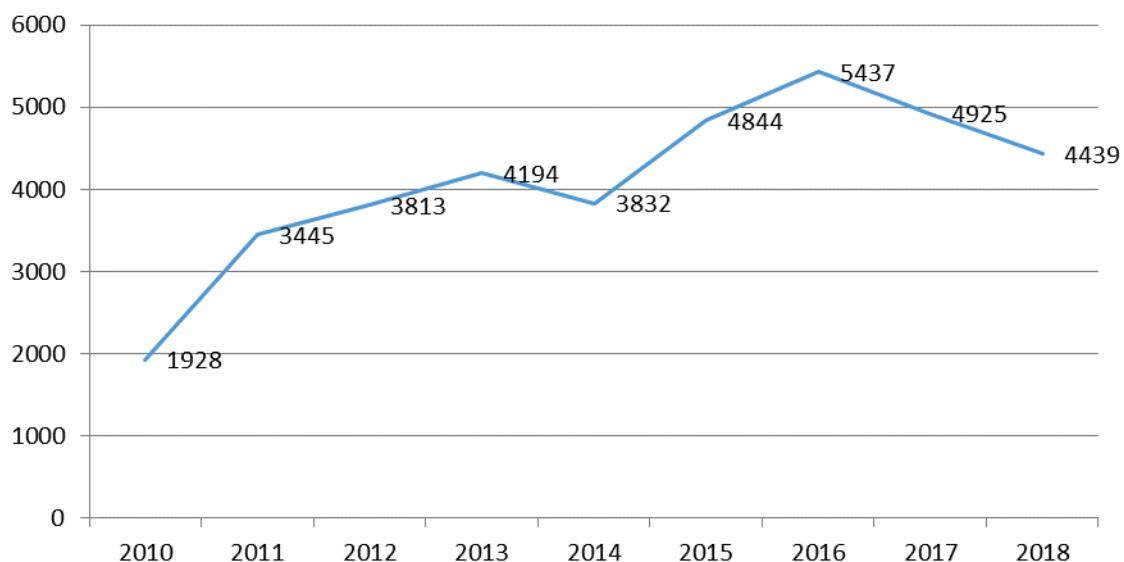


Figura: Número de Notificações de Eventos Adversos, por ano

Com base nas análises das notificações recebidas são divulgados alertas de monitorização e interdição, além de memorandos documentando interdição, reprovação, troca de lotes e suspensão de medicamentos e materiais quando pertinentes, tais atividades auxiliam na qualificação de fornecedores, bem como na segurança de pacientes e colaboradores. Além disso, o Hospital solicita resarcimentos dos diferentes desvios de qualidade, ainda que o problema seja pontual. Com esta medida as unidades de medicamentos e materiais são resarcidas ou trocadas, minimizando danos aos pacientes e prejuízos econômicos.

Valores resarcidos de 2015 a 2018:

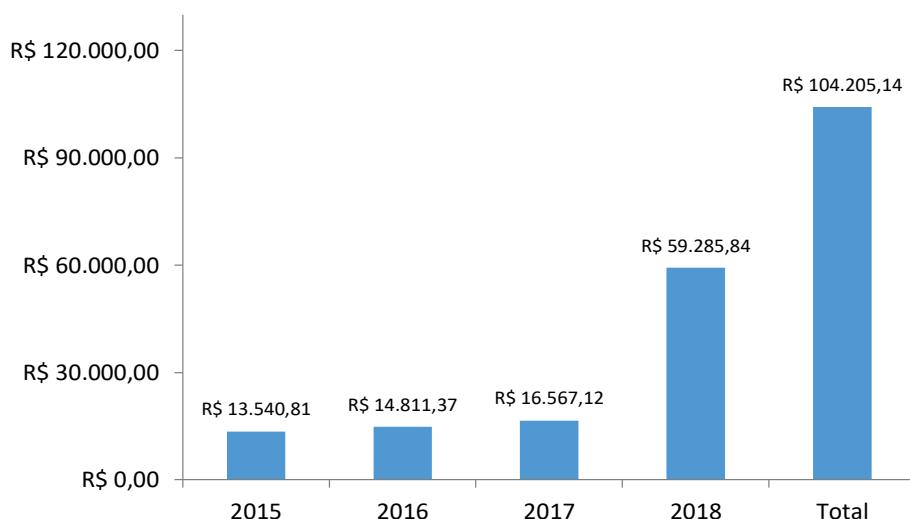


Figura: Valores resarcidos ao Hospital pelos fornecedores, por ano, por desvio de qualidade do produto

O HCFMRP USP foi pioneiro dentre as instituições públicas ao instituir o Comitê de Segurança do Paciente. Atualmente reestruturado como Núcleo de Segurança do Paciente (NSP), tem como atribuições planejar, desenvolver, controlar e avaliar programas e tecnologias no estabelecimento das políticas e de diretrizes de trabalho voltadas a segurança dos processos assistenciais realizados na Instituição, assessorando o Serviço de Gerenciamento de Riscos, o Departamento de Atenção à Saúde e a Superintendência do Hospital, a fim de promover uma cultura hospitalar voltada para a segurança dos pacientes. Além disso, é o órgão responsável pelo Plano de Segurança do Paciente do Hospital, elaborado a partir das metas de segurança da Organização Mundial de Saúde (OMS) e dos protocolos básicos publicados pelo Ministério da Saúde e ANVISA.

O SGR juntamente com o NSP são responsáveis pelo desenvolvimento e acompanhamento de implementação de barreiras de segurança em processos assistenciais, gerenciando atualmente seis subcomitês: Cirurgia Segura, Segurança na Terapia Medicamentosa, Prevenção de Quedas, Prevenção

de Infecção Primária da Corrente Sanguínea, Prevenção de Lesões de Pele e Segurança na Terapia Transfusional.

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

Dentre as ações de gestão de risco descritas no plano de segurança do paciente destacamos:

– Identificação do paciente: é realizada através do uso de pulseira ou etiqueta que possibilitam aos profissionais de saúde a identificação do paciente durante todo o seu atendimento no Hospital. Semestralmente é realizada em todas as áreas ambulatoriais e de internação do HC Campus e U.E. avaliação relacionada a identificação do paciente que embasa planos de ação para melhoria deste processo que é o primeiro passo para a assistência segura.

Resultados das avaliações de Identificação do Paciente de 2015 a 2018:

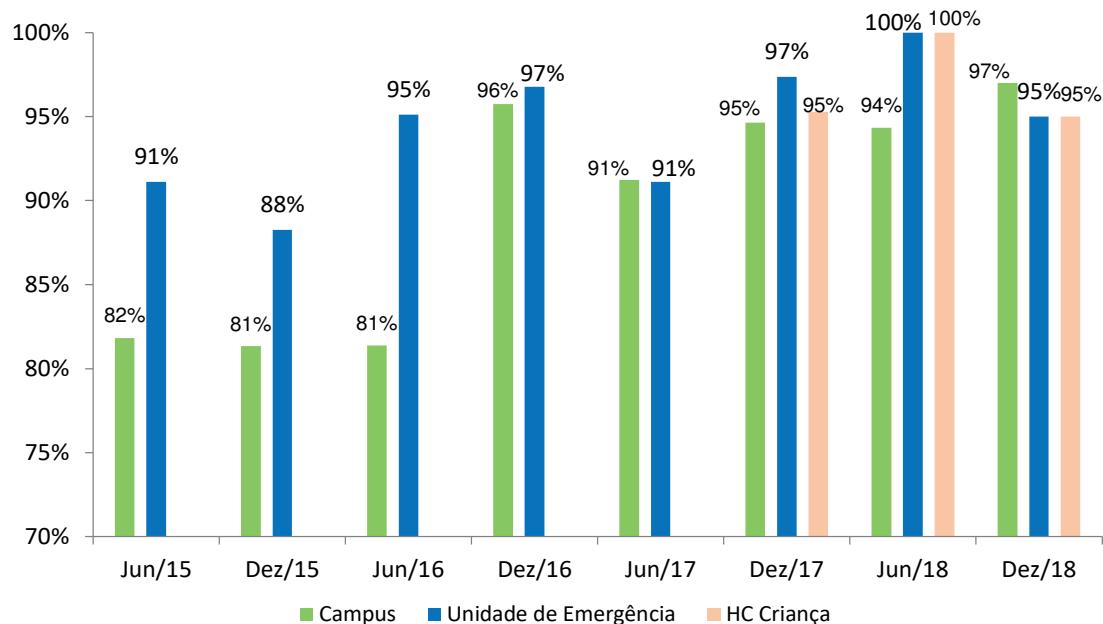


Figura: Taxas de conformidade das avaliações de Identificação do Paciente de 2015 a 2018

– Higienização das mãos: princípio fundamental para a prevenção das infecções hospitalares, o objetivo é promover de forma correta e constante a realização deste procedimento de higiene e saúde por todos no ambiente hospitalar. A Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH) realiza

acompanhamento dos indicadores de utilização de insumos para higienização das mãos, bem como observação direta nas unidades de terapia intensiva entre as oportunidades e a efetiva higienização, sendo a análise crítica apresentada e discutida em reunião do NSP para definição de diretrizes institucionais.

Resultados Observação Direta Higienização das Mão em 2017 antes e após ação educativa no CTI Adulto:

	Observação antes treinamento em 2017		Observação pós treinamento em 2017	
	Oportunidade	Adesão	Oportunidade	Adesão
ANTES DO CONTATO COM O PACIENTE	70	6%	66	61%
ANTES DE PROCEDIMENTO ASSÉPTICO	18	89%	50	96%
APÓS CONTATO COM FLUÍDOS	20	100%	48	100%
APÓS CONTATO COM O PACIENTE	64	88%	94	100%
APÓS CONTATO COM SUPERFÍCIES	40	75%	62	85%

– Cirurgia Segura: tem por objetivo garantir esclarecimento sobre a cirurgia que o paciente será submetido, bem como a segurança do procedimento. São fornecidas ao paciente e/ou o responsável informações sobre o tratamento a ser realizado. Só a partir do momento que houver o entendimento do que será realizado, bem como dos riscos, deverá ser então assinado o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido para autorizar a realização do tratamento proposto. O protocolo e *checklist* de cirurgia segura foram instituídos desde 2012, com a finalidade de determinar as medidas a serem implantadas para reduzir a ocorrência de incidentes e eventos adversos e a mortalidade cirúrgica, possibilitando o aumento da segurança na realização de procedimentos cirúrgicos, no local correto e no paciente correto, embasado no uso da Lista de Verificação de Cirurgia Segura desenvolvida pela OMS e adaptada pelo HCFMRP USP. A princípio o *checklist* era obrigatório em todas as cirurgias eletivas, semi-eletiva e de urgência realizadas na Instituição e, quando possível, nas cirurgias de emergência. Atualmente, de acordo com a norma de serviço nº 67/2014, é obrigatório em todas as cirurgias eletivas, semi-eletiva e de urgência realizadas na Instituição e nas cirurgias de emergência, deve-se incluir, pelo menos, identificação do paciente e lateralidade. Para aumentar a segurança do processo as salas cirúrgicas foram equipadas com leitores de código de barras que permitem a

rastreabilidade dos insumos utilizados no procedimento cirúrgico, bem como a validação dos hemoterápicos e monitores de TV que permitem a visualização dos exames de imagem durante o ato cirúrgico.

– Segurança na prescrição, uso e administração de medicamentos: a finalidade deste protocolo é promover práticas seguras no uso de medicamentos em estabelecimentos de saúde. Os erros de medicação englobam a prescrição, a dispensação e a administração, sendo o foco do Subcomitê de Segurança na Terapia Medicamentosa as correções das falhas detectadas no processo de trabalho, a implementação de barreiras e melhorias no processo como a informatização e o desenvolvimento de um trabalho educativo de orientação individual ao profissional que cometeu a falha e orientação coletiva utilizando discussão de casos em reuniões de equipe ou visitas multidisciplinares sem citar nome dos envolvidos, com vistas a prevenir novas ocorrências. Atualmente está em implantação na instituição o Sistema de Apoio Terapêutico Integrado (SATI), cujo objetivo é a utilização de código de barras (Datamatrix), contendo todas as informações necessárias para a rastreabilidade e barreiras na prescrição e administração de medicamentos. Além disso, o hospital tem investido no desenvolvimento da farmácia clínica, cujas atividades são fundamentais na segurança da terapia medicamentosa propiciando cuidados para otimizar tal terapêutica, promover a saúde e prevenir doenças. Dentre as atribuições do farmacêutico clínico está analisar criticamente a prescrição levando em consideração as informações do prontuário quanto à: indicação, dose, posologia, diluição, diluente, horários, vias de administração, interações medicamento-medicamento, medicamento-alimento e físico-químicas, risco de queda e de flebite química/celulite, risco de obstrução de sonda e reações adversas. Os achados relevantes são registrados em formulário próprio integrado a prescrição médica, de modo a possibilitar a inserção de alertas aos prescritores.

– Prevenção de lesões por pressão e quedas: durante a internação é feita avaliação do risco dos pacientes desenvolverem lesões por pressão e quedas para que sejam estabelecidas as ações preventivas. Em 2018 foi realizada revisão dos protocolos supracitados com otimização das informações do prontuário eletrônico (PEP) e formulários com integração entre sistema de notificação e PEP para preenchimento automático dos dados já disponíveis em prontuário para definição do escore das escalas de avaliação de risco e captação automática dos indicadores. Disponibilização de relatórios aos enfermeiros para auxílio na gestão da clínica e instituição de trabalho interdisciplinar realizando plano terapêutico singular e clínica ampliada para acompanhamento dos casos de lesão grave e de difícil resolução.

– Comunicação efetiva; visando mais segurança no atendimento assistencial são realizadas ações de treinamento e desenvolvimento das equipes buscando melhorar a compreensão das mensagens transmitidas por pacientes e pelos profissionais de saúde.

Para otimizar a comunicação, análise e acompanhamento de ações relacionadas a eventos adversos graves, foi desenvolvida uma nova funcionalidade do software de Gerenciamento de Riscos

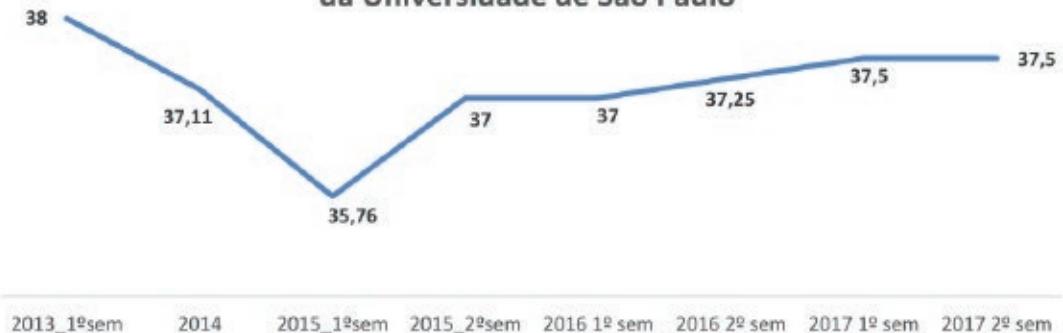
que permite a sinalização das notificações como evento sentinel ou suspeita de evento sentinel com envio automático da mesma para a Diretoria do Centro Integrado da Qualidade, Dirigente da Assessoria Técnica, Diretoria do Departamento de Atenção á Saúde e Superintendência. O objetivo deste fluxo é que a Alta Administração tenha ciência de imediato quando são detectados eventos adversos graves visto que é preciso priorizar tais investigações e definir em conjunto não só as ações de melhorias internas como também o repasse das informações para os órgãos reguladores e para o programa de certificação de qualidade. Nestes casos o Serviço de Gerenciamento de Riscos/Núcleo de Segurança do Paciente tem 48h para apresentar o primeiro relatório de análise do evento, a reunião de consenso com a Alta Administração e os responsáveis pelas áreas onde o evento ocorreu deve acontecer em até 72h. Todas as ações de melhoria de processo pactuadas na reunião de consenso são acompanhadas até a sua finalização.

Além disso, o HCFMRP USP oferece por meio do Serviço de Assistência Médica e Social de Pessoal, suporte psicológico aos profissionais envolvidos em eventos adversos. Esta ação tem como objetivo oferecer ao profissional o suporte necessário visando auxiliar o mesmo a enfrentar esta difícil etapa de sua carreira, bem como proteger tanto o profissional quanto os pacientes de outras possíveis intercorrências durante o período de desestruturação emocional decorrente de um evento adverso. Há também mobilização das equipes para oferecer apoio psicológico e físico aos pacientes que sofreram eventos adversos com vistas a minimizar ou reverter o dano. A abordagem e acompanhamento do paciente e família são realizados por profissionais especializados.

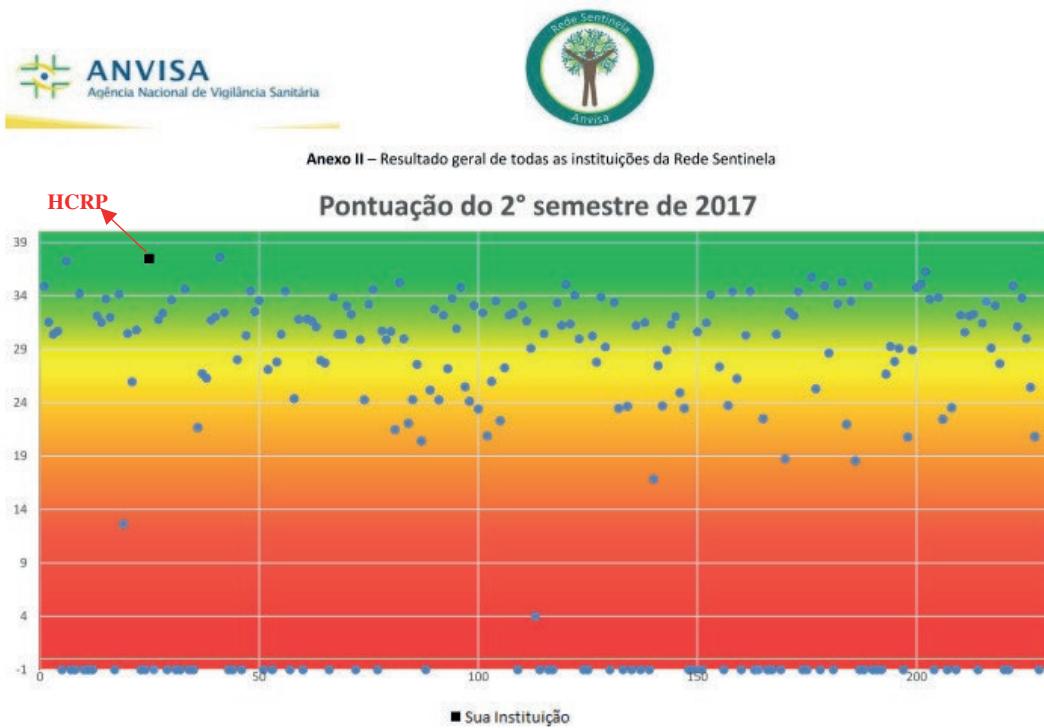
O HCRP é credenciado como Hospital Sentinel desde 2011 junto a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) nos quatro possíveis perfis: como participante, colaborador, centro de cooperação e centro de referência. Periodicamente a ANVISA avalia o desempenho do HCRP como Hospital Sentinel, categorizando as Instituições em A, B ou C de acordo com a pontuação, sendo que desde 2013 o hospital recebe uma das melhores notas, permanecendo classificado na categoria A, em Gestão de Risco e Segurança do Paciente, entre as 241 instituições hospitalares que participam da Rede Sentinel. Neste ano, após a avaliação referente ao 1º semestre de 2017, obtivemos 37,5 pontos dos 38 possíveis.

Resultados das avaliações do HCRP de 2013 até 2º semestre de 2017:

Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo



Resultados comparativo do HCRP entre as 241 instituições da rede Sentinel no 2º semestre de 2017:



Cultura de Segurança do Paciente

Em 2018, foi realizada pesquisa que avaliou a cultura de Segurança do Paciente na Instituição com objetivo de permitir ao Hospital identificar e gerir prospectivamente questões relevantes de segurança em suas rotinas de trabalho. As respostas obtidas geraram a classificação de uma “cultura intermediária”. Este resultado demonstra que apesar de recente, há apropriação e o reconhecimento dos conceitos e das ações de segurança, porém algumas dimensões da cultura de segurança precisam ser fortalecidas. Na sequência, com intuito de alcançar o objetivo de fortalecer ainda mais esta cultura, foi lançado o concurso institucional de “Práticas Seguras” com o objetivo de identificar, divulgar e premiar os participantes que apresentarem em seus trabalhos as práticas mais seguras relacionadas aos temas: Comunicação e Registro da Assistência e Estratégias para

comunicação/orientação ao paciente. Também foi realizado em novembro de 2018 capacitação dos gestores de enfermagem em análise de causa raiz de eventos adversos com foco em melhoria de processos de trabalho.

Gestão de Equipamentos Médicos

O HCFMRP-USP possui um vasto parque tecnológico de Equipamentos Médicos (E.M.) instalado em uma área de, aproximadamente, 180.000 m², 920 leitos (sendo 173 leitos do HC criança), 36 Salas Cirúrgicas e 569 consultórios/salas de atendimento. Todo esse complexo tecnológico de E.M.'s, estimado em torno de 16 mil equipamentos, no valor de aproximadamente US\$ 75 milhões, vem apresentando, nesses últimos anos, um crescimento bastante significativo, quer seja em função do aumento de demanda por serviços de saúde, quer seja pela constante disponibilização de novos equipamentos lançados anualmente no mercado.

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

O CEC executa seus atendimentos, através de ordens de serviço, de acordo com suas especificidades e urgências, podendo ser um problema de fácil e de rápida resolução, ou até problemas de alta complexidade e de longo período de reparo. Neste ano de 2018 foram abertas 12.772 ordens de serviços de manutenção, no entanto foram concluídas 12.899, apresentando, cerca de, 100% de conclusão de ordens de serviços em aberto.

Infraestrutura

A Divisão de Engenharia responde por toda atividade relacionada à execução de projetos, obras e manutenções de infraestrutura, bem como por gerir os sistemas de abastecimento de água e energia elétrica do Hospital. Os pequenos reparos são de responsabilidade da Divisão de Hotelaria Hospitalar. No ano de 2018 foram concluídas/executadas 22.671 ordens de serviços no Campus e Unidade de Emergência.

Divisão de Hotelaria Hospitalar

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

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

Cabe destacar que o serviço de manutenção predial, ou seja, pequenos reparos, também é de responsabilidade da Divisão de Hotelaria Hospitalar, que, em 2018, executou mais de 23.000 ordens de serviço que, em síntese, incluem: substituição de torneiras, conserto de saboneteiras e papeleiras, ajustes em portas, janelas e maçanetas.

Além destes serviços, a Hotelaria gere as atividades da Seção de Paisagismo e Jardinagem, bem como os estacionamentos do HCMRP-USP, que juntos, representam mais de 3.000 vagas, utilizadas diariamente por visitantes, acompanhantes, pacientes e colaboradores.

PROCESSOS ECONÔMICO-FINANCEIROS

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

Tabela 10 – Fontes de Recursos do HCFMRP-USP

Fontes	2014	2015	2016	2017	2018
Tesouro do Estado	431.996.574 ⁽¹⁾	426.057.438 ⁽²⁾	410.536.755 ⁽³⁾	425.486.974 ⁽⁴⁾	458.424.672 ⁽⁵⁾
Outras Fontes	22.153.364	20.036.613	39.374.496	34.038.490	42.566.518
Recurso Federal (FINEP)	-	-	-	-	-
Faturamento SUS	170.928.570 ⁽¹⁾	171.988.588 ⁽²⁾	170.875.135 ⁽³⁾	174.177.427 ⁽⁴⁾	179.128.342 ⁽⁵⁾
SES – T.A/Incentivo SUS	2.725.435	3.501.605	3.084.390	3.223.126	3.060.149
Cl.Civil/Convênios	32.342.890	35.839.032	34.416.008	38.962.914	48.932.501
Total	660.146.833	657.423.276	658.286.784	675.888.931	732.112.182

⁽¹⁾ Da receita total do Faturamento SUS de R\$170.928.570,00 foi retido pela Secretaria de Estado da Saúde – SES para o Programa de Prêmio Incentivo dos Servidores do HCFMRP-USP o montante de R\$ 53.688.000,00 que foram incorporados ao Orçamento do HCFMRP-USP.

⁽²⁾ Da receita total do SUS de R\$ 171.988.588,00 foi retido pela Secretaria de Estado da Saúde – SES para o Programa de Prêmio Incentivo dos Servidores do HCFMRP-USP o montante de R\$ 56.742.743,00 que foram incorporados ao Orçamento do HCFMRP-USP.

⁽³⁾ Da receita total do SUS de R\$ 170.875.135,00 foi retido pela Secretaria de Estado da Saúde – SES para o Programa de Prêmio Incentivo dos Servidores do HCFMRP-USP o montante de R\$56.399.669,00 que foram incorporados ao Orçamento do HCFMRP-USP.

⁽⁴⁾ Da receita total do SUS de R\$ 174.177.427,00 foi retido pela Secretaria de Estado da Saúde – SES para o Programa de Prêmio Incentivo dos Servidores do HCFMRP-USP o montante de R\$ 57.298.929,00 que foram incorporados ao Orçamento do HCFMRP-USP.

⁽⁵⁾ Da receita total do SUS de R\$ 179.128.342,00 foi retido pela Secretaria de Estado da Saúde – SES para o Programa de Prêmio Incentivo dos Servidores do HCFMRP-USP o montante de R\$ 56.859.494,00 que foram incorporados ao Orçamento do HCFMRP-USP.

Aplicação de Recursos – Equipamentos

Foram investidos para aquisição de equipamentos R\$ 29.793.781,00 como forma de atualizar e incorporar novas tecnologias necessárias à prestação da assistência à saúde e a infraestrutura hospitalar.

Tabela 11 – Execução Orçamentária com Equipamentos

Unidades	2014	2015	2016	2017	2018
Tesouro	11.000.034	325.906	4.499.945	3.816.662	17.513.527
Tesouro (FUPEME)	-	-	-	-	1.715.000
FAEPA	4.059.202	8.884.670	4.288.178	8.917.603	10.565.254
Total	15.059.236	9.210.576	8.788.123	12.734.265	29.793.781

Relação dos Principais Equipamentos adquiridos ou aquisições em andamento – Campus

- Aparelho (carro) de anestesia 1
- Alimentador de Blister 1
- Aparelho de ecocardiografia (ecocardiógrafo) 4
- Berço aquecido 1
- Coletor de dados portáteis (PDA) 1
- Cabine de segurança biológica
- Cama Fowler elétrica 2
- Cama Fowler infantil (berço) 5
- Cardioversor / desfibrilador 4
- Carro para medicamentos 1
- Carro fechado para transporte de materiais 16
- Carro maca hospitalar (obeso) 1
- Centrífuga de bancada 1
- Cortador de blister
- Densitômetro Ósseo (densitometria) 1
- Eletrocardiógrafo 2
- Eletrômetro 1
- Equipamento de limpeza ultrassônica (lavadora) 1
- Equipamento para facoemulsificação e acessórios 1
- Equipamento para vitrectomia (vitreofago) e acessórios 1
- Equipamento para VPN (rede virtual privada)
- Máquina hidráulica para obesos e acessórios 1
- Mesa ginecológica 2
- Monitor multiparamétrico 2
- Oxímetro de pulso 4
- Servidor (equipamento de TI)
- Sistema para hipo e hipertermia 1
- Sistema Cirúrgico Assistido por Robô
- Sistema de Transporte (Tubo Pneumático)

• Storage (Sistema de Armazenamento de dados)	1
• Tomógrafo	2
• Termodesinfectora	4
• Unitarizadora de materiais e medicamentos	8
• Ventilador pulmonar microprocessado	6
• Ventilador pulmonar não invasivo (BIPAP)	1
• Vídeo endoscópio	1
• Vídeolaringoscópio	1

Aplicação de Recursos – Obras

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

Tabela 12 – Execução Orçamentária com Obras

Unidades	2014	2015	2016	2017	2018
Tesouro	45.122.470	5.773.251	0	0	0
FAEPA	3.579.306	10.202.076	7.391.541	3.022.311	2.856.169
FINEP	-	-	-	-	-
Total	48.701.776	15.975.327	7.391.541	3.022.311	2.856.169

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

- ✓ Reforma na área do Laboratório Central de Patologia Clínica, no 2º andar do Bloco G - Laboratórios, para transferência do Laboratório de Hemostasia, que se encontra no pavimento térreo.
- ✓ Reforma de uma sala de reunião para implantação do consultório Odontologia e Estomatologia, localizada no prédio do HC Criança.
- ✓ Reforma e adequação, no pavimento térreo, de duas salas de parto antigas do Centro Obstétrico, para salas de cirurgia.
- ✓ Reforma da antiga área do Centro de Convivência Infantil na Unidade de Emergência para implantação do SEAVIDAS.
- ✓ Reforma e adequação da Enfermaria da UCO, (que foi transferida para a unidade nova) para implantação/ampliação do CTI Adulto.
- ✓ Implantação da Sala do Consignado na área do andar térreo do prédio principal (antigo Gecon) e do CIQ.

- ✓ Adequações na área do antigo Gecon, andar térreo do prédio principal, para implantação das novas instalações da Seção de Consignação e do Centro Integrado da Qualidade – CIQ.
 - ✓ Adequações e melhorias no 8º andar para receber a Clínica de Hematologia do 6º andar.
 - ✓ Melhorias diversas no estacionamento de funcionários, incluindo a construção de escada de acesso ao prédio do Centro Especializado de Otorrinolaringologia e Fonoaudiologia – CEOF, e a instalação de controle de acesso (torniquetes) junto à escada de acesso do estacionamento.
 - ✓ Ampliação da área na Farmácia Industrial, para permitir ampliação na Subestação de Energia Elétrica nº1.
 - ✓ Implantação do Centro de Cirurgia e Epilepsia – CIREP no 5º pavimento do HC Criança.
 - ✓ Reforma da área de Eletromiografia, da Seção de Neurofisiologia Clínica do 2º andar.
 - ✓ Reforma / adequações nas áreas do 6º pavimento – Ala C – Hematologia; 5º pavimento Ala C – Transplante de Medula Óssea e 4º pavimento – Ala A – Unidade de Terapia Imunológica.
 - ✓ Reforma de banheiros na área do Laboratório de Patologia no andar térreo – Bloco G (prédio dos laboratórios).
 - ✓ Substituição de quatro elevadores de passageiros com retiradas dos atuais e fornecimento de novos, localizados nos prédios “A” e “B” da Unidade de Emergência.
 - ✓ Reforma e adequação da área dos vestuários masculino dos funcionários para implantação do Depósito de Resíduos comuns na Unidade de Emergência.
 - ✓ Implantação de sala de controle/ adequações de segurança no prédio das caldeiras – CISA 6.
-

Sistema de Custos Hospitalares

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

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

- Administrativos: estão relacionados com as atividades de natureza administrativa, como Recursos Humanos, Financeiro, Jurídico, entre outros;
- Apoio: correspondem aos setores que oferecem a infraestrutura necessária ao funcionamento do Hospital, como Transportes, Almoxarifado, Nutrição, Rouparia, Higiene e Limpeza, Arquivo Médico;
- Auxiliares: estão ligados diretamente às atividades fins, em sua maioria os serviços complementares de diagnóstico, como os Laboratórios Clínicos e os Serviços Auxiliares de Diagnóstico e Terapia;
- Especiais: prestam atendimento diretamente aos pacientes como as Unidades de

Atendimento Ambulatorial e Unidades de Internação;

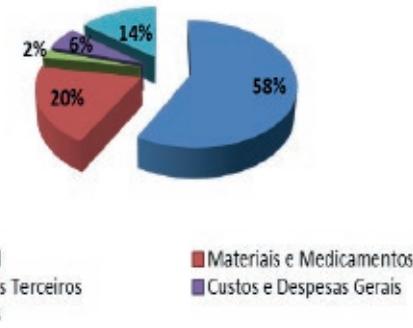
- Produtivos: unidades de produção e serviços, tendo seu produto final incorporado ao estoque e distribuído a outras unidades. São eles: Gráfica, Farmácia Industrial e Costura.

Abaixo, segue a composição do custo no 1º semestre de 2018 e sua distribuição entre as categorias:

Distribuição Custos Hospitalares - HCRP



Composição Custos Hospitalares - HCRP



Assistência Farmacêutica

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

A Assistência Farmacêutica, no contexto hospitalar, engloba atividades relacionadas à logística, manipulação, controle de qualidade, Atenção Farmacêutica e Farmácia Clínica.

Em 2018 foi atendida pela Seção de Estocagem uma média 68.247 solicitações/mês, englobando as requisições provenientes de prescrições médicas (51.095 requisições/mês, correspondentes a 21.300 prescrições médicas/mês), e requisições de reposição de estoques constantes nas enfermarias e ambulatórios do Campus. Já a Seção de Controle e Estocagem atendeu cerca de 1197 requisições/mês, englobando requisições de transferência para a Farmácia de Quimioterapia, Farmácia Central e Unidade de Emergência, além de requisições de entrega de soluções parenterais de grande volume para enfermarias e ambulatórios do campus.

O farmacêutico hospitalar é o profissional responsável pela orientação de pacientes internados e ambulatoriais, e equipe de saúde, visando sempre a eficácia terapêutica, racionalização de custos e uso racional dos medicamentos, dessa forma esse profissional está presente na Farmácia Central 24 h/dia, todos os dias da semana.

Neste ano a Farmácia desenvolveu atividades clínicas no Centro de Terapia Intensiva Pediátrico e no Centro de Terapia Intensiva Neonatal. Nesse ano manteve um farmacêutico para atuar junto à Comissão de Controle de Infecção Hospitalar- CCIH, atendendo a Portaria GM/MS nº 2.616 de 1998 e um farmacêutico para desenvolver atividades de Farmacovigilância junto ao Serviço de Gerenciamento de Riscos.

A Farmácia é responsável pela preparação das Nutrições Parenterais utilizadas no Hospital, Campus e U.E. Em 2018 por necessidade de adequação da área, o preparo das Nutrições Parenterais foi realizado por empresa terceirizada. Em 2018 foram preparadas, por mês, em média 344 formulações uso adulto e 476 para uso pediátrico.

Para garantir maior segurança ao paciente na terapia de medicamentos, todas as solicitações de manipulação de medicamentos pela Farmácia de Quimioterapia são analisadas, tecnicamente pelo farmacêutico, antes de sua preparação. Durante o período, foram atendidas cerca de 760 prescrições de manipulação de medicamentos antineoplásicos/mês e também 1.610 pacientes/mês, em regime ambulatorial, para uso domiciliar desses medicamentos.

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

A Farmácia da UETDI atendeu mensalmente cerca de 1.817 pacientes em tratamento no Programa de Antirretrovirais, Doenças Sexualmente Transmissíveis - DST e Programa de Hanseníase e Tuberculose do Ministério da Saúde.

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

Assistência Nutricional

A Divisão de Nutrição e Dietética (DND) é responsável pela produção de bens e serviços destinados a prevenir, melhorar e/ou recuperar a saúde de sua clientela, por meio do fornecimento de refeições, alimentos e orientações técnicas, embasando-se em aspectos técnicos, administrativos e científicos atualizados, efetuando o controle qualitativo e quantitativo em todas as etapas de produção da alimentação. Em 2018 serviu 83.857 refeições/mês Campus e Unidade de Emergência e 31.712 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.

Assistência Social

O Serviço Social Médico desenvolve suas atividades nas Unidades de Ambulatório, Enfermarias, Unidade de Emergência, Hospital-Dia através de trabalho qualitativo, enfatizando ações

interdisciplinares e objetivando o princípio da atenção integral na prática cotidiana, superando o trabalho quantitativo, assistencial e espontâneo. Serve como campo de estágio e aprimoramento para profissionais da área de Serviço Social.

Desenvolve, cerca de, 11 projetos de humanização/mês, visando minimizar tensões inerentes ao ambiente hospitalar e proporcionar aos clientes novas perspectivas para o tratamento médico e sua reabilitação. Coordena o Centro de Voluntariado, criado em 2002, e integra vários grupos de voluntários que atuam em diferentes programas. Atualmente conta com 412 voluntários cadastrados.

Em 2018 o Serviço Social Médico do Campus realizou 1.649 atendimentos e 4.532 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 2018 realizou 76 atendimentos e 330 procedimentos/mês.

ASSISTÊNCIA

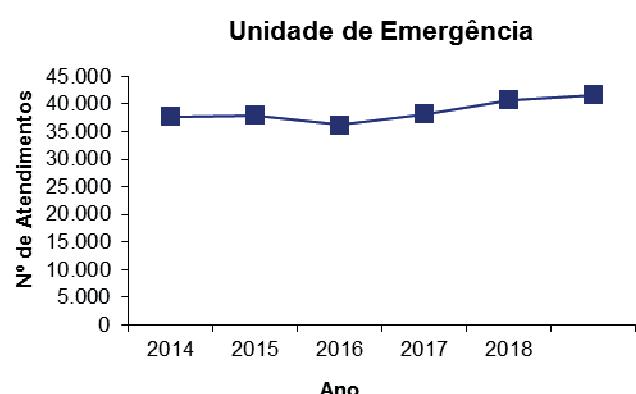
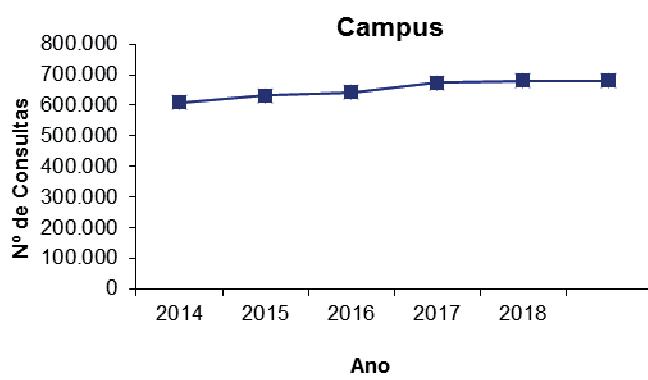
O HCFMRP-USP oferece assistência à saúde a toda região de Ribeirão Preto nas unidades ambulatoriais e hospitalares, que compreende cuidados de prevenção, tratamento e recuperação, de natureza clínica e/ou cirúrgicas, serviços complementares de diagnóstico e tratamento, nas mais diversas especialidades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

Tabela – 13 – Movimento Ambulatorial – Consultas e Procedimentos

Consultas e Procedimentos		2014	2015	2016	2017	2018
Campus						
Cirurgia	Consulta	44.028	45.283	48.326	48.100	47.416
	Proced.	10.585	3.416	3.095	4.101	3.958
Cirurgia de Cabeça e PESCOÇO	Consulta	8.831	9.051	9.456	10.330	9.842
	Proced.	1.272	998	886	2.249	2.232
Clínica Médica	Consulta	139.654	142.060	148.111	151.606	148.451
	Proced.	32.810	37.244	39.246	31.869	35.171
Clínica de Dor	Consulta	954	1.329	1.444	1.485	1.380
	Proced.	4.062	2.904	2.917	3.259	3.311
Genética	Consulta	3.665	3.987	4.358	4.133	3.685
	Proced.	-	-	-	-	241
Ginecologia/Obstetrícia	Consulta	49.479	48.501	49.277	46.050	43.455
	Proced.	14.455	14.774	18.656	17.902	16.253
Grupo de Cuidados Paliativos	Consulta	399	511	603	617	872
	Proced.	516	335	180	57	600
Hemocentro	Consulta	14.263	14.156	13.964	13.081	12.333
Neurologia	Consulta	33.539	33.954	36.907	38.543	40.451
	Proced.	2.169	3.685	3.121	3.066	3.248
Oftalmologia	Consulta	55.961	61.060	60.988	61.340	60.697
	Proced.	29.207	25.251	17.639	18.055	18.178
Oncologia Geral	Consulta	9.167	10.274	11.375	12.090	12.839
Ortopedia	Consulta	27.153	25.007	26.314	28.550	28.584
	Proced.	2.323	2.144	1.908	1.958	1.838
Otorrinolaringologia	Consulta	20.708	21.409	21.827	23.075	22.775
	Proced.	3.927	3.649	4.646	6.904	7.636
Pediatria	Consulta	27.170	29.428	30.217	30.403	29.369
	Proced.	2.203	2.932	4.622	3.803	3.846
Psiquiatria	Consulta	10.692	11.956	12.206	13.532	12.932
Centro de Reabilitação - CER	Consulta	8.880	9.416	9.825	9.967	10.162
	Proced.	546	577	843	1.165	1.733
SAMSP – SAESF	Consulta	16.463	17.855	27.247	28.754	29.822
	Proced.	845	1.287	4.108	4.599	5.288
SESMT	Consulta	2.650	2.804	2.999	2.777	2.437
SEAVIDAS	Consulta	344	322	379	333	293
Un. de Pesquisa Clínica Amb.	Consulta	1.070	1.261	1.168	358	897

Consultas e Procedimentos		2014	2015	2016	2017	2018
Vigilância Epidemiológica	Consulta	1.838	2.737	3.432	1.031	1.264
Clínica Civil/Convênios	Consulta	38.243	39.488	39.842	42.063	46.503
Avaliação Pré-Anestésica	Consulta	12.294	12.329	11.692	10.886	10.879
Subtotal Consultas		527.445	544.178	571.957	579.104	577.338
Subtotal Procedimentos		104.920	99.196	101.867	98.987	102.797
Subtotal Campus		632.365	643.374	673.824	678.091	680.135
<i>Unidade de Emergência</i>						
Cirurgia		4.158	3.652	3.711	3.785	4.254
Cirurgia de Cabeça e PESCOÇO		1.449	1.274	1.128	812	807
Clínica Médica		4.281	4.683	5.141	4.658	4.428
Ginecologia e Obstetrícia		1.922	1.822	1.560	1.654	1.730
Neurocirurgia		572	547	483	612	594
Neurologia		2.313	1.992	2.214	2.255	2.452
Oftalmologia		7.936	7.569	8.097	6.061	6.512
Ortopedia		3.198	3.152	2.890	2.464	2.807
Otorrinolaringologia		1.176	1.496	1.814	2.037	2.316
Pediatria		3.976	3.956	4.121	3.704	3.970
Psiquiatria		703	639	621	583	851
Queimados		3.101	3.611	3.489	1.728	1.530
Retornos P.S.		-	-	667	2.820	3.385
Toxicologia		213	121	104	113	124
Subtotal U.E		34.998	34.514	36.040	33.286	35.760
SESMT		1.562	1.146	1.165	944	791
Retorno de Oftalmologia		-	-	-	2.343	2.077
Vigilância Epidemiológica		1.350	597	977	1.374	1.901
Subtotal		37.910	36.257	38.182	37.947	40.529
Total		670.275	679.631	712.006	717.235	720.664

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



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

Tabela 14 – Movimento das Enfermarias

Internações – Campus	2014	2015	2016	2017	2018
Berçário RI – HC Criança	-	-	-	343	1.711
Centro de Cirurgia de Epilepsia – CIREP	229	257	262	215	225
Cirurgia	3.782	4.213	4.575	4.558	3.287
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	646	518	427	403	398
Clínica Médica	4.118	4.373	4.406	4.407	4.485
Ginecologia	1.525	1.845	1.574	1.780	2.173
Moléstias Infecciosas	402	405	448	444	492
Neurologia	1.429	1.506	1.451	1.457	1.313
Obstetrícia	2.205	2.243	2.281	2.220	2.116
Oftalmologia	617	600	699	821	723
Oncologia	438	469	428	326	1.310
Ortopedia	1.728	1.694	1.633	1.704	1.583
Otorrinolaringologia	660	557	713	671	678
Pediatria	2.000	1.711	1.743	1.699	2.210
Psiquiatria	480	545	482	519	481
SAMSP	58	4	0	0	0
Unidade de Transplante Renal	710	711	550	492	469
Unidade de Transplante de Medula Óssea	88	102	98	73	74
UETDI	299	362	391	329	306
Unidade Metabólica	180	132	143	148	179
Unid. de Cuidados Intermediários Neonatais	1.849	1.893	1.940	1.512	42
UTI Coronariana	184	184	100	149	183
UTI Neonatal	56	58	45	41	74
UTI Pós-Operatória Torácica Cardiovascular	164	-	-	-	-
UTI Pós-Operatório	56	48	16	22	18
Subtotal Campus	23.903	24.430	24.405	24.333	24.530
Clínica Civil (Particular e Convênios)	796	852	889	957	889
Total Campus	24.699	25.282	25.294	25.290	25.419
Internações – Unidade de Emergência	2014	2015	2016	2017	2018
Cirurgia	1.842	1.874	2.002	2.066	2.055
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	293	272	229	305	233
Clínica Médica	1.893	2.283	2.368	2.544	2.540
Ginecologia	351	391	406	418	403
Moléstias Infecciosas Infantil	80	97	82	37	17
Neurocirurgia	244	350	330	368	337
Neurologia	941	958	1.045	1.155	1.152
Neurologia – Unidade de AVC	0	0	0	0	0
Ortopedia	1.356	1.438	1.445	1.235	1.192
Pediatria	1.172	1.195	1.130	1.239	1.265
Psiquiatria	436	394	426	392	606

Continuação da Tabela 14 – Movimento das Enfermarias

Unidade de Isolamento Cirúrgico	12	2	8	1	2
Unidade de Isolamento Clínica Médica	46	23	30	6	8
Unidade de Queimados	137	177	156	160	161
Unidade de Terapia Semi Intensiva Cirúrgica	5	12	11	2	4
Unid. de Terapia Semi Intensiva Neurologia	4	1	3	3	0
Unid. de Terapia Semi Intensiva Cl. Médica	17	7	17	7	2
Unidade Coronariana	171	168	200	71	22
Subtotal - Unidade de Emergência	9.000	9.642	9.888	10.009	9.999
Total – Campus e Unidade de Emergência	33.699	34.924	35.182	35.299	35.418
Hospital-Dia Psiquiatria	57	50	62	57	73
Hospital-Dia – UETDI	96	91	44	31	25
Hospital-Dia – TMO	136	116	84	123	116
UTI Adulto – Campus ⁽¹⁾	439	400	369	365	395
UTI Pediátrica – Campus ⁽¹⁾	303	323	325	327	435
UTI Pós Operatório	250	691	739	760	773
UTI Adulto – U.E ⁽¹⁾	505	506	494	447	457
UTI Pediátrica – U.E ⁽¹⁾	218	252	241	269	273

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

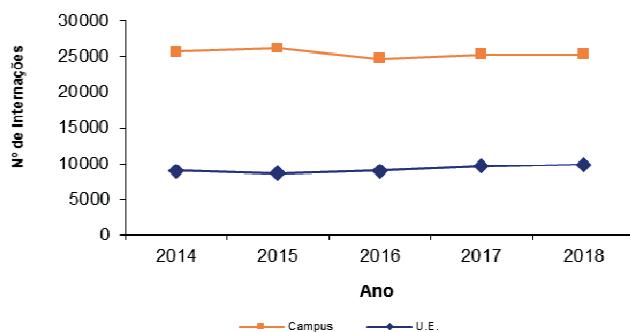


Gráfico 12 – Número de Internações Campus e Unidade de Emergência

Tabela 15 – Leitos

Leitos	2014	2015	2016	2017	2018
Campus					
Leitos Gerais	570	573	573	582	578
Leitos de UTI	49	51	51	56	67
Leitos de Recuperação	23	23	23	23	21
Leitos de Hospital-Dia	36	36	36	36	40
Leitos Particulares	23	23	23	30	38
Subtotal	701	706	706	727	744

Unidade de Emergência	2014	2015	2016	2017	2018
Leitos Gerais	130	132	128	128	131
Leitos de UTI	34	36	36	36	38
Leitos de Recuperação	7	7	7	7	7
Subtotal	171	175	171	171	176
Total	872	877	877	898	920

Tabela 16 – Indicadores de Desempenho

Indicadores de Desempenho	2014	2015	2016	2017	2018
Altas					
Campus	25.200	25.797	25.730	25.852	25.968
Unidade de Emergência	7.151	7.661	8.039	8.007	7.973
Taxa de Mortalidade Hospitalar (%)⁽¹⁾					
Campus	2,7	2,7	2,9	2,7	2,7
Unidade de Emergência	7,4	7,4	6,7	7,0	7,0
Média de Permanência (dias)					
Campus	6,8	6,8	6,9	6,8	6,8
Unidade de Emergência	7,0	6,8	6,8	6,8	6,9
Taxa de Ocupação Operacional (%)					
Campus	73,3	73,9	72,4	71,3	72,2
Unidade de Emergência	101,2	103,3	103,6	103,7	104,2
Índice de Intervalo de Substituição(dias)⁽²⁾					
Campus	2,5	2,4	2,6	2,7	2,6
Unidade de Emergência	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Taxa de Infecção Hospitalar (%)					
Campus	3,2	3,4	3,0	2,8	2,4
Unidade de Emergência	2,9	2,7	2,7	1,9	1,7

⁽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.

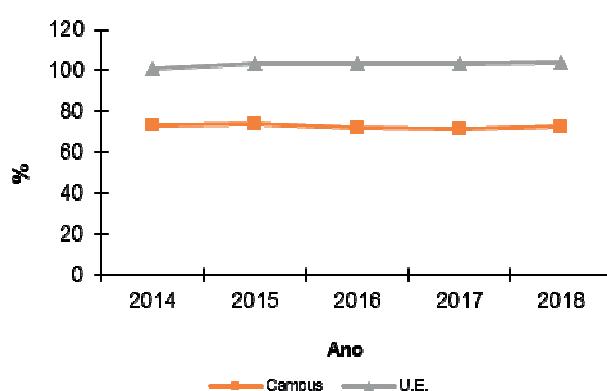


Gráfico 13 – Taxa de Ocupação Operacional

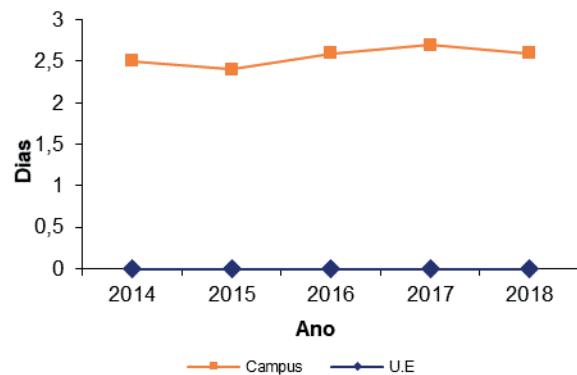


Gráfico 14 – Índice de Intervalo de Substituição

Tabela 17 – Indicadores Cirúrgicos

Cirurgias	2014	2015	2016	2017	2018
Centro Cirúrgico – Campus	13.924	13.800	13.676	14.710	14.610
Centro Cirúrgico – U.E	4.402	4.589	4.680	4.623	4.402
Cirurgias de Ambulatório	13.321	14.431	12.615	11.921	9.413
Total	31.647	32.820	30.971	31.254	28.425

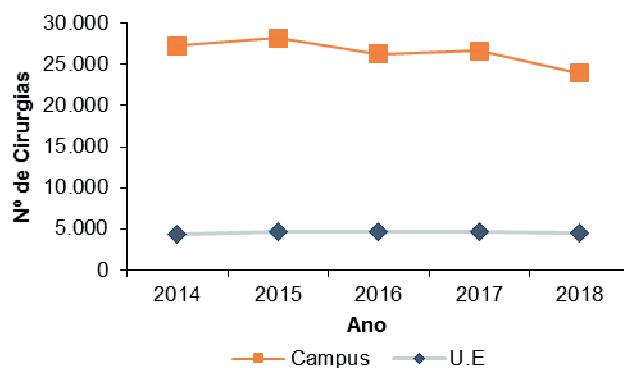


Gráfico 15 – Número de Cirurgias

Tabela 18 – Transplantes

Transplantes	2014	2015	2016	2017	2018
Córnea	165	159	100	103	112
Fígado	30	45	43	30	44
Medula Óssea	64	61	60	67	68
Pâncreas e Rim	1	2	4	2	2
Rim	49	58	63	46	57
Total	309	325	270	248	283

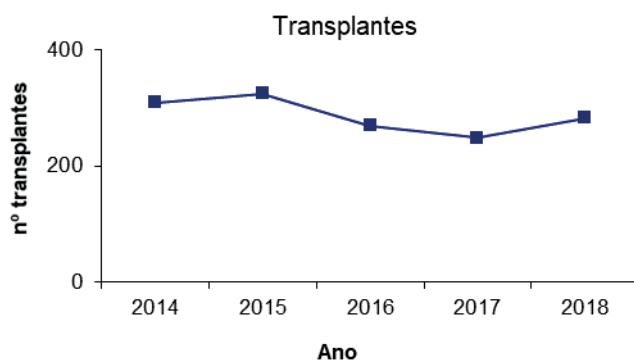


Gráfico 16 – Número de Transplantes

Tabela 19 – Atenção Materna

Partos	2014	2015	2016	2017	2018
HCFMRP-USP					
Normais	952	923	955	860	808
Operatórios	751	821	838	833	783
Total	1.703	1.744	1.793	1.693	1.594
Taxa de Cesárea (%)	41,9	45,1	45,4	48,1	48,1
MATER					
Normais	2.131	2.387	2.214	2259	2.085
Operatórios	793	802	744	761	733
Total	2.924	3.189	2.958	3.020	2.818
Taxa de Cesárea (%)	25,8	25,2	25,1	25,2	26,0

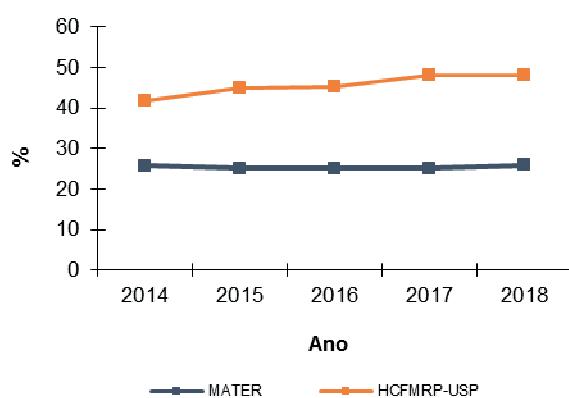


Gráfico 17 – Taxa de Cesárea do HCFMRP-USP e da MATER

Tabela 20 – Unidades do Complexo HCFMRP-USP

	2014	2015	2016	2017	2018
Centro de Saúde Escola					
- Atendimentos	240.269	85.146*	67.730	69.837	64.579
Vila lobato					
- Consultas	3.546**	7.872***	13.466	15.156	19.082
Núcleo de Saúde da Família					
- Consultas	17.904	21.373	23.323	25.810	36.600
Hospital Estadual Ribeirão Preto					
- Consultas/Procedimentos Médicos	33.759	36.429	36.977	37.883	38.301
- Consultas/Procedimentos não Médicos	32.715	31.857	30.318	33.959	33.293
- Internações	1.843	2.014	2.439	2.367	2.443
- Cirurgias	4.636	7.678	6.805	7.060	6.779
- Exames Laboratoriais	-	35.494	-	33.437	36.479
- SADT (Interno e Externo)	17.306	27.228	18.494	19.235	18.414

Continuação da Tabela 20	2014	2015	2016	2017	2018
Hospital Est. de Américo Brasiliense					
- Consultas/Procedimentos Médicos	71.357	74.567	77.997	77.453	71.186
- Consultas/Procedimentos não Médicos	30.485	31.322	30.183	31.914	30.189
- Internações	4.295	5.984	4.906	4.211	4.451
- Cirurgias	6.204	6.477	3.938	7.459	7.667
- Exames Laboratoriais	227.778	136.687	131.544	135.919	128.528
- SADT (Interno e Externo)	66.701	61.728	76.584	195.112	176.273
Centro Ref. Saúde da Mulher - MATER					
- Consultas/Procedimentos Médicos	18.385	20.325	20.094	20.442	20.862
- Partos	2.924	2.146	2.958	3.020	3.091
- Internações	3.572	5.090	4.959	5.054	5.039
- Cirurgias	944	1.487	1.210	1.252	1.419
- Exames Laboratoriais	11.204	30.847	38.651	35.951	31.288
- SADT (Interno e Externo)	-	6.191	6.838	6.361	6.437

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

** Em 2014 não estava interligado no sistema Hygia.

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

Atendimento Multidisciplinar

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

Tabela 21 – Atendimento Multidisciplinar

Atendimentos/Procedimentos	2014	2015	2016	2017	2018
Educador Físico	618	355	469	544	487
Enfermagem	76.583	84.932	186.035	222.507	221.377
Farmácia	446	378	1.177	2.596	6.062
Fisioterapia	166.121	180.633	233.421	221.966	236.192
Fonoaudiologia	84.092	78.878	63.395	75.199	91.242
Nutrição	4.483	12.873	44.719	54.327	50.997
Odontologia	22.382	16.477	18.954	25.298	23.692
Ortóptica ⁽¹⁾	5.115	5.105	642*	688	664
Pedagogia	1.672	1.464	1.624	1.209	1.613
Psicologia	23.158	35.067	55.666	54.395	49.888
Psicoterapia ⁽²⁾	291	-	-	-	-
Serviço Social Médico	226.641	158.194	115.281	94.526	89.183
Terapia Ocupacional	34.620	34.867	46.461	49.859	51.399
Total	646.222	609.223	767.202	803.114	822.796

(1) Procedimentos apresentados, a partir de 2016, são os realizados no CER, anteriormente eram realizados no Ambulatório com os Procedimentos Médicos. (2) A partir de 2015 estão computados na Psicologia. O aumento expressivo dos atendimentos é reflexo da reestruturação dos mesmos em 2016.

Apoio Diagnóstico e Terapêutico

Tabela 22 – Exames Laboratoriais

Exames	2014	2015	2016	2017	2018
Lab. Central de Patol. Clínica – Campus	1.647.067	1.753.792	1.783.415	1.746.663	1.847.111
Lab. de Patologia Clínica – U.E	451.885	473.257	479.054	489.374	530.369
Lab. de Dermatologia	883	1.279	2.039	2.054	2.915
Lab. de Endocrinologia	54.432	60.388	60.439	60.684	56.819
Lab. de Fisiologia/Fármaco Obstétrica	38.053	40.938	43.480	51.118	45.938
Lab. Centro de Reprodução Humana	234	521	553	459	489
Lab. Centro de Medicina Genômica	-	152	24	59	639
Lab. de Gastroenterologia	11.396	12.402	13.151	12.874	13.181
Divisão de Gastroenterologia	299	292	288	265	223
Lab. de Genética	773	771	723	699	595
Lab. de Hematologia	191.316	200.131	204.241	207.428	213.656
Biologia Molecular	32.187	13.819	10.654	3.315	1.900
Hemostasia	76.173	75.689	77.444	74.385	75.954
Lab. de Imunologia Clínica	48.920	48.587	44.508	42.212	40.242
Lab. de Imunologia Molecular	4.583	4.925	5.117	5.222	6126
Lab. de Monitorização Terapêutica	4.863	4.972	4.610	5.235	2.771
Lab. de Líquor Cefalorraquiano	1.760	2.152	2.162	2.993	2.333
Lab. de Microbiologia	69.780	70.065	69.755	68.346	72.317
Lab. de Nutrição	3.292	4.489	5.808	9.044	5.436
Lab. de Patologia (Citopatologia)*	7.766	-	-	-	-
Lab. de Pediatria/Onco Pediátrica	22.324	26.489	18.294	9.140	8.788
Lab. de Sorologia	146.311	151.188	172.864	176.473	179.792
Lab. De Triagem Neonatal	89.169	89.926	88.532	91.275	94.475
Lab. de Virologia	6.369	7.369	8.185	8.009	9.316
Total	2.909.835	3.043.593	3.095.340	3.067.326	3.211.385

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

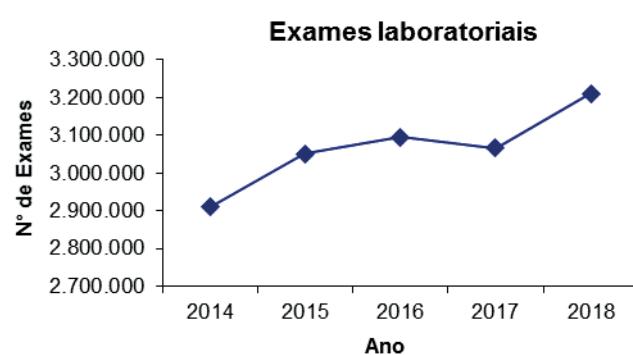


Gráfico 18 – Número de exames laboratoriais

Tabela 23 – Exames Especializados

Exames Especializados	2014	2015	2016	2017	2018
Cardiologia	56.275	54.505	58.102	58.209	50.740
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	2.153	1.976	1.865	2.329	2.630
Endoscopia Digestiva	17.207	20.363	20.592	20.775	22.739
Fonoaudiologia	53.467	46.408	-	-	-
Lab. de Patologia – Biópsias/Citopatologia	40.008	49.331	46.571	44.252	41.115
Medicina Nuclear	3.900	4.988	4.979	5.357	4.972
Neurofisiologia Clínica	8.444	7.876	7.233	7.761	7.759
Neurologia Aplicada e Experimental	11.597	10.011	5.703	6.667	8.389
Pneumologia	8.715	8.876	9.405	10.129	9.860
Radiodiagnóstico					
Exames	121.218	126.154	129.340	126.367	128.356
Ressonância Magnética	13.932	16.085	17.767	17.243	15.278
Tomografias	36.446	39.346	39.783	44.453	47.975
Ultrassonografia	42.900	42.007	44.508	47.165	49.310
Total	416.262	427.926	385.848	390.707	389.123

Tabela 24 – Procedimentos Diagnósticos e Terapêuticos

Procedimentos	2014	2015	2016	2017	2018
Anestesias**	22.017	-	-	-	-
Banco de Leite – Proced. Enfermagem	17.761	16.507	14.509	15.857	14.374
Banco de Olhos – córneas captadas	755	763	745	714	633
Cardiologia	706	609	630	647	616
Cir. de Cabeça e Pescoço – Odontologia***	6.834	-	-	-	-
Lab. Fisiol. Farmac. Obstétrica – Fertilização	78	20	2	0	16
Centro de Reprodução Humana*	1.320	1.098	1.313	950	1.038
Lab. De Patologia (Necrópsias)	1.511	1.308	1.134	904	557
Litotripsia****	78	-	-	-	-
Ortóptica****	3.857	-	-	-	-
Radioterapia – Aplicações	99.479	85.923	65.000	70.621	90.887
Fisioterapia***	149.620	-	-	-	-
Terapia Ocupacional***	25.857	-	-	-	-
Total	329.873	106.228	83.133	89.693	108.121

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

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

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

****Os procedimentos de litotripsia e ortóptica estão demonstrados em procedimentos ambulatoriais.

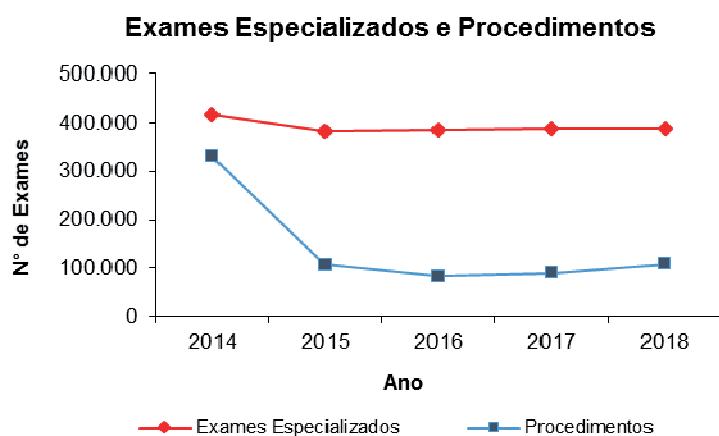


Gráfico 19 – Número de exames especializados e procedimentos

Tabela 25 – Centro Regional de Hemoterapia

Hemocentro	2014	2015	2016	2017	2018
Exames Laboratoriais	1.216.924	1.203.642	1.189.061	1.249.138	1.504.658
Doadores	42.212	38.315	41.663	43.289	40.756
Transfusões de Hemocomponentes	29.107	29.909	28.831	28.673	28.515
Produtos Fornecidos (Bolsas)	77.187	79.392	80.199	84.951	79.223
Odontologia	2.264	1.762	1.240	1.620	1.353
Serviço Social	171.820	239.724	207.116	195.211	200.373

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, Hemoterapia e Biotecnologia, Ciências das Imagens e Física Médica, Neurologia e Neurociências, além de cursos de especialização e aprimoramento em áreas não médicas.

Graduação, Pós-Graduação, Residência Médica e Aprimoramento

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

Alunos	2014	2015	2016	2017	2018
Graduação					
Medicina	634	610	607	611	617
Enfermagem	349	349	449	442	383
Fisioterapia	193	193	181	184	187
Fonoaudiologia	131	125	123	123	120
Informática Biomédica	148	164	148	144	143
Nutrição e Metabolismo	170	163	150	112	137
Terapia Ocupacional	89	95	97	94	90
Ciências Biomédicas	-	-	63	88	87
Pós-Graduação					
Medicina	1.175	1.453	1.479	1.827	1.786
Enfermagem	31	27	35	20	31

Tabela 27 – Programas de Residência Médica e Aprimoramento

Programas/Especialização	2014	2015	2016	2017	2018
Residência Médica					
Nº. de Programas	63	67	70	71	71
Nº. de Residentes	704	747	778	821	844
Residência Multiprofissional					
Nº. de Programas	8	8	8	8	7
Nº. de Residentes	30	36	33	35	34
Residência Multiprof. Atenção ao Câncer					
Nº de Programas	-	-	4	4	9
Nº de Residentes	-	-	10	22	31
Residência Multipr. em Urgência e Emerg.					
Nº de Programas	-	-	-	-	7
Nº de Residentes	-	-	-	-	16
Aprimoramento					
Nº. de Programas	24	24	27	28	26
Nº. de Aprimorandos	82	86	88	89	91

Estágio Médico Adido

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

Complementação Especializada

A Complementação especializada é um Programa de treinamento em serviço destinado ao profissional graduado que deseja obter formação profissional aprofundada em uma área específica, dentro da especialidade, após término de Residência Médica ou Residência em outras áreas de saúde ou aprimoramento em instituição credenciada pela Comissão Nacional de Residência uni ou multiprofissional em saúde, ou Programa de Aprimoramento Profissional, credenciado pela Secretaria de Saúde do Estado de São Paulo. A duração da especialização é de no máximo dois anos, podendo ser renovado por mais um ano, com carga horária de 20 ou 40 horas semanais.

Tabela 28 – Estágios Médicos /Complementação Especializada

Estágios	2014	2015	2016	2017	2018
Médico Adido/Complementação Especializada	165	165	178	182	192

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

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

Parcerias Firmadas

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

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

Instituição	Local do Estágio
USP – Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Rib. Preto	Centro de Informações e Análises Centro Integrado da Qualidade Centro de Ciências das Imagens e Física Médica Centro de Saúde Escola Unidade de Pesquisa Clínica
USP – Faculdade de Ciências Farmacêuticas de Rib. Preto	Divisão de Assistência Farmacêutica
UNESP – Faculdade de Ciências Farmacêuticas de Araraquara	Divisão de Assistência Farmacêutica
Centro Universitário Barão de Mauá – Curso de Enfermagem	Divisão de Enfermagem
Hospital Regional de Divinópolis (S.J.Boa Vista)	Residentes da Dermatologia
Centro de Estudos JP Marcondes de Souza – Sta Casa de Sertãozinho	Ortopedia e Traumatologia
Hospital Regional de Divinópolis – São João da Boa Vista	Residentes Ortopedia
UFSC - Universidade Federal de Santa Catarina	Análises Clínicas – Farmácia
Universidade Estadual de Maringá	Divisão de Assistência Farmacêutica
Faculdade de Odontologia de Ribeirão Preto	Várias Unidades
Universidade Federal de Goiás	Divisão de Assistência Farmacêutica

Centro de Educação e Aperfeiçoamento Profissional em Saúde – CEAPS

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

Tabela 30 – Atividades realizadas no CEAPS

CEAPS	2014	2015	2016	2017	2018
Nº. de Atividades	1.779	1.877	1.812	1.819	1.955

Centro Interescolar

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

Tabela 31 – Centro Interescolar

Nº de Alunos	2014	2015	2016	2017	2018
Cursos					
Técnico de Enfermagem	111	40	16	-	37
Técnico em Farmácia	19	0	0	-	0
Total	130	40	16	-	37

O Centro Interescolar em 2018, realizou capacitação interna para 734 participantes, nos cursos de NR 32 - Riscos Biológicos para os funcionários novos, treinamento de Primeiros Socorros no Curso de Combate a Incêndio, Treinamento para Residência Multiprofissional, Psicologia e o curso Buscando a Qualidade ao Atendimento ao Público.

PESQUISA

Tabela 32 – Trabalhos publicados

FMRP-USP e EERP-USP	2014	2015	2016	2017	2018
Trabalhos publicados em periódicos					
Medicina ⁽¹⁾	916	932	910	882	734
Enfermagem ⁽²⁾	275	275	353	260	385
Trabalhos publicados anais de Congressos					
Medicina	678	713	592	208	233
Enfermagem	373	330	279	232	347
Disserta�es de Mestrado					
Medicina	150	261	222	231	231
Enfermagem	67	83	72	69	103
Teses de Doutorado					
Medicina	110	212	136	188	193
Enfermagem	82	58	53	69	62

⁽¹⁾ Na FMRP-USP estão includos trabalhos dos cursos de Fisioterapia, Fonoaudiologia, Nutri o, 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  tica em Pesquisa com proposta de utiliza o das dependências e/ou infraestrutura do HCFMRP-USP.

Tabela 33 – Comitê de  tica em Pesquisa

Projetos	2014	2015	2016	2017	2018
N�. de Projetos	388	446	440	507	459

Tabela 34 – Unidade de Pesquisa Clínica

Projetos	2014	2015	2016	2017	2018
Estudos Patrocinados pela Indústria	36	77	69	104	107
Estudos Acad�micos	46	61	26	38	43
Estudos em Fase Viabilidade	119	115	134	155	163
Total	201	253	229	297	313

PROJETOS E PRINCIPAIS AÇÕES

Destacamos os projetos e as principais ações desenvolvidas em 2018, que incluem áreas novas, unidades já existentes e programas e projetos que tiveram desempenho especial.

AÇÕES DE ATENÇÃO HOSPITALAR

Cirurgia de separação de crianças siamesas

O HCFMRP-USP realizou cirurgia de separação das meninas siamesas unidas pela cabeça. Para a separação total das irmãs, os procedimentos foram divididos em etapas, sendo o primeiro procedimento iniciado em fevereiro, tendo a cirurgia de separação total ocorrida em outubro, com sucesso.

O procedimento é inédito no Brasil e envolveu ampla pesquisa e planejamento, pelo elevado nível de complexidade. A equipe foi composta por neurocirurgiões, cirurgiões plásticos, neuroradiologistas, anestesistas, pediatras, intensivistas e enfermeiros.

Mutirão para avaliar crianças expostas ao vírus Zika durante a Gestação

Em fevereiro foi realizado um mutirão para avaliar crianças expostas ao vírus zika durante a gestação. O objetivo foi avaliar crianças da área de abrangência do DRS XIII, que nunca haviam sido avaliadas no HCFMRP-USP, cujas mães foram infectadas pelo vírus durante a gestação. A equipe multidisciplinar realizou avaliação completa das crianças, estado clínico, crescimento corporal, desenvolvimento de habilidades motoras, cognitivas, sociais e de comunicação, tamanho do crânio, além de capacidades auditivas e ocular.

Unidade de Emergência implanta classificação de risco

Para organizar o atendimento dos pacientes com base na gravidade apresentada no momento da chegada ao hospital, a Unidade de Emergência (U.E.) implantou em fevereiro um sistema de classificação de risco utilizando parâmetros do Protocolo de MEWS (Score de Alerta Precoce Modificado). A classificação, totalmente informatizada, está implantada nas enfermarias da U.E.

Unidade Coronariana da Unidade de Emergência

A Unidade Coronariana da Unidade de Emergência passou por reforma, com novas instalações em ambiente climatizado, com 10 leitos, separados individualmente por box, sendo dois de

isolamento, com ante sala e câmaras para acompanhamento do paciente. A UCO é uma unidade especializada no cuidado do paciente adulto e de alto risco e que necessita de cuidados intensivos, com monitoramento dos parâmetros vitais e vigilância 24 horas. Está situado em local estratégico, no mesmo andar da Divisão de Cardiologia e de Laboratórios.

CTI da U.E. participa do projeto nacional DONORS

O Centro de Terapia Intensiva da Unidade de Emergência é uma das 70 unidades de todo país a participar do Projeto DONORS: estudo multicêntrico que tem como objetivo avaliar a efetividade de estratégias para aumentar a doação de órgãos em todo o Brasil.

O Hospital das Clínicas é referência nacional em doação de órgãos. O CTI-UE foi selecionado por se tratar de um centro qualificado, de alta performance e com maior identificação de potenciais doadores. Os profissionais de saúde, foram capacitados em situações críticas e condução da entrevista familiar para verificação da intenção de doação de órgãos.

O objetivo do estudo é avaliar se o uso das práticas atuais que envolvem a manutenção do potencial doador é efetivo, nos pacientes com morte encefálica, e criar novas normas através de protocolos dirigidos que aprimorem a efetivação dos transplantes e evitem a parada cardíaca nos pacientes.

Acompanhantes para pacientes da UTI e UCO da Unidade de Emergência

Foi implantado o Programa Acompanhante CTI/UCO na Unidade de Emergência. Para isso foi definido que três familiares podem participar e ir se alternando na condição de acompanhante, no horário das 8:00 às 21:00 horas, após ter assistido uma aula para aprender sobre seus direitos e deveres, sobre as regras internas de funcionamento, noções básicas de infecção hospitalar e o comportamento que precisam ter dentro da Instituição. Com isso os pacientes ficam mais tranquilos, aderem mais ao tratamento e reduz a ansiedade e ainda os profissionais passam a conhecer melhor o paciente e a família.

AÇÕES DE GESTÃO ADMINISTRATIVA

Compra de Energia Elétrica no Ambiente de Contratação Livre

Em 2018, o HCFMRP USP, por iniciativa da Administração, passou pelo processo de migração para o Ambiente de Contratação Livre de Energia Elétrica (ACL).

Em síntese, atualmente existem duas modalidades para contratação de energia elétrica. A compra no Mercado Cativo, mais comum, compreende na contratação de energia elétrica no qual o papel do consumidor é totalmente passivo. A energia é fornecida exclusivamente pela distribuidora

local, com o preço e as demais condições de fornecimento reguladas pela Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL). Já no Ambiente de Contratação Livre (ACL), específico para consumos acima de 500kW, o consumidor pode comprar montantes de energia de comercializadores e/ou geradores em condições livremente firmadas entre as partes. A principal vantagem desse ambiente de contratação é a possibilidade de negociar produtos customizados, com prazos, volumes, preços e índices de reajustes que atendam às expectativas do comprador.

Considerando as vantagens econômicas vislumbradas na modalidade de “contratação livre” de energia elétrica e, após procurar amparo legal junto à Procuradoria Geral do Estado e das Secretarias da Fazenda e da Saúde, este Hospital publicou um Chamamento Público com vistas a contratação de empresas que tivessem interesse em vender energia elétrica. Após diversas tratativas e negociações, foi celebrado então um contrato de compra de energia, que terá sua vigência de 2019 até 2021.

Cabe destacar que o HCFMRP USP é pioneiro neste processo, sendo a primeira instituição pública do Estado a aderir a este mercado, e o resultado deste conjunto de ações planejadas trará uma economia de aproximadamente R\$ 20 milhões até 2021.

Hospital investe em segurança pessoal e patrimonial

Para aumentar a segurança dos funcionários, pacientes, acompanhantes, estudantes e visitantes foi feito um investimento no número de equipamentos para essa área, que passou a contar com em 760 câmeras, 19 catracas, além de controle de acesso com o fornecimento de crachás para todas as pessoas de adentram ao Hospital. Foram estabelecidas normas de serviço mais rigorosas para o fluxo de entrada de pessoas, materiais e veículos. Além disso, durante o programa de integração de novos servidores e nos eventos da Divisão de Hotelaria são distribuídas cartilhas sobre segurança pessoal e patrimonial.

6º Fórum de Hotelaria Hospitalar

O Hospital das Clínicas promoveu em outubro, mais uma edição do Fórum de Hotelaria Hospitalar com o objetivo de trocar experiências com outras áreas. Este ano, o tema escolhido para debate foi “Futuro: Desafios e Oportunidades”. No evento foram proferidas duas palestras: O Profissional de Hoje e Pontos Polêmicos da Reforma Trabalhista.

Investimento em Tecnologia da Informação

HCFMRP-USP, em parceria com a FAEPA e a T Systems, empresa de tecnologia da informação, elaborou com base na Lei de Inovação Tecnológica, um projeto para desenvolvimento de um sistema

de informações compatível para um hospital terciário de alta complexidade, englobando as áreas de atendimento médico, gestão administrativa e docência.

O projeto IRIS - Inteligência de Resultados e Integração de Sistemas teve início em maio de 2018 e prevê o incremento dos sistemas legados e os processos típicos do hospital por funcionalidades e a evolução em nova linguagem, estrutura de dados, arquitetura de sistemas e operação, atualizando o patrimônio imaterial de TIC ao estágio mais atual das tecnologias. Na área administrativa já encontra-se em implantação o SAP / HANNA, que será totalmente integrado aos sistemas assistenciais.

O IRIS foi projetado com rigorosas e potentes ferramentas de segurança das informações além de incorporar modernos métodos para otimizar a gestão e atenção hospitalar, trabalhando com conceito de Cloud Computing, Big Data, Internet das Coisas, Inteligência Cognitiva Artificial, dentre outras. O prazo estimado para conclusão do projeto IRIS é de 5 anos.

Programas para Captação de Recursos

O HCFMRP-USP têm buscado, continuamente, fontes de captação de recursos extra orçamentários, especialmente para áreas prioritárias, como oncologia e imagens médicas. Seguem abaixo os projetos apresentados e aprovados:

PRONON e PRONAS: Em 2012 dois novos incentivos fiscais foram instituídos pelo Governo Federal pela Lei nº 12.715: o Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica (PRONON) e o Programa Nacional de Apoio à Atenção da Saúde da Pessoa com Deficiência (PRONAS/ PCD). O HCFMRP USP tem encaminhado projetos desde 2014 através da FAEPA, com mais de 12 milhões de reais em projetos aprovados. Com destaque a R\$ 3.804.109,75 aprovados em 2017 referentes aos Projetos “Implantação do Centro de Oncologia Ocular” e Eficácia da terapia por pressão negativa no tratamento de feridas crônicas por neuropatia em pessoas com deficiência” e R\$ 4.153.000,00 aprovados em 2018, com o projeto “Implantação do Laboratório de PET/CT para atendimento oncológico”, que contempla a aquisição de tomógrafo por emissão de pósitrons híbrida(PET/CT).

FINEP: uma das fontes de captação de recursos extra orçamentários do HCFMRP USP é via Financiadora de Estudos e Projetos (FINEP), uma empresa pública brasileira de fomento à ciência, tecnologia e inovação em empresas, universidades, institutos tecnológicos e outras instituições públicas ou privadas. O HCFMRP USP obteve R\$ 4.627.645,00 através de projetos, sendo recentemente concluído o Projeto “Aperfeiçoamento da tecnologia de imagem para diagnóstico precoce e estudo da fisiopatologia das complicações decorrentes da infecção pelo Zica Virus” e os projetos “Laboratório Multusuário de Pesquisa Clínica em Ressonância Nuclear Magnética” que contempla a aquisição de um equipamento de RNM e “Readequação e modernização da

infraestrutura física dos Laboratórios de Pesquisa em Medicina Celular, Molecular e Nuclear” ambos ainda em desenvolvimento.

Programas de Eficiência Energética: os projetos de eficiência energética realizados através de chamada Pública da CPFL/ANEEL geraram economia de R\$ 1,26 milhão, sendo R\$ 534 mil com a troca de 22 mil lâmpadas fluorescentes por lâmpadas de led no HC no Campus e na Unidade de Emergência e mais R\$ 730 mil, que serão economizados, quando for instalada a nova central de água gelada, o que vai permitir economia de 2.135 MWh/ano, cerca de 11,5% do total consumido pelo HC Campus.

Outras fontes: a atuação do Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região (TRT-15) e do Ministério Público do Trabalho (MPT-15) no processo trabalhista que condenou as empresas Shell e Basf por dano moral coletivo, destinou parte da multa, num total de R\$ 8,9 milhões na atualização tecnológica e modernização da infraestrutura dos setores de Alta Complexidade da Unidade de Queimados e da Unidade de Emergência do Hospital das Clínicas e da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto (HCFMRP/USP), para prestação de atendimento médico à população pelo Sistema Único de Saúde (SUS).

Também obteve recursos através de projetos que envolvem promoção, proteção e defesa de direitos em conformidade com Políticas e Estatuto do Idoso e da Criança e do Adolescente, no valor de 600 mil reais.

Business Intelligence (BI)

Desde 2017 o HCFRMP-USP está utilizando uma ferramenta de BI - Business Intelligence que consegue integrar dados de diversas fontes de informação da organização em uma visão unificada. As informações geradas no B.I. são padronizadas através do uso de painéis gerenciais (dashboards), facilitando, dessa forma, a avaliação e acompanhamento das atividades pelos gestores. Em 2018 encontram-se disponíveis painéis para acompanhamento de indicadores ambulatoriais (Boletim de Informações Ambulatoriais), gestão da fila cirúrgica (Boletim de Informações Cirúrgicas), gestão da internação, gestão do atendimento de Urgência e Emergência, entre outros. Estes recursos auxiliam a prever demandas, bem como colaboram na otimização de processos e melhorias na tomada de decisões, através de KPIs (Key Process Indicators).

Projeto de Logística Hospitalar

O Hospital elaborou um moderno projeto de logística hospitalar que tem como propósito automatizar e integrar a cadeia logística de abastecimento hospitalar de medicamentos, materiais médicos e demais insumos, desde o recebimento até a administração ao paciente. Espera-se, ao funcionamento pleno do projeto, redução em, até, 20% do estoque de Medicamentos e materiais

médicos e a economia financeira de 5% a 10% em gastos com compra de medicamentos e produtos hospitalares. A primeira etapa desse projeto já está em andamento e os primeiros resultados serão obtidos em 2019.

Campanhas Preventivas

Campanha no Dia Mundial do Parkinson

Para comemorar o “Dia Mundial do Parkinson”, a equipe multiprofissional do Distúrbio do Movimento e do Grupo de Parkinson HCFMRP-USP, realizaram em abril, ação de conscientização distribuindo material informativo no Hospital e conscientizando os pacientes, acompanhantes e público de modo geral. O objetivo foi esclarecer a população sobre os vários sintomas do Parkinson e assim estimular o respeito e acolhida às pessoas que sofrem com a doença.

Campanha de Doação de Sangue

O Hemocentro do Hospital das Clínicas e a Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto, da Universidade de São Paulo promoveram, durante o ano de 2018, várias campanhas de doação de sangue junto aos funcionários do Hospital, durante seu horário de trabalho, no período da manhã, com disponibilidade de condução para levá-los até o Hemocentro, sendo que os participantes da campanha ficaram com horas em haver no seu banco de horas, referente a uma jornada de trabalho.

Campanha da voz

Em abril, o HCFMRP-USP promoveu uma programação para a 20ª Campanha da Voz e o 16º dia Mundial da Voz, com atendimento assistencial, por profissionais da saúde, na Praça XV de novembro de Ribeirão Preto. O evento alertou a população para os principais problemas da saúde vocal, com orientação e triagem fonoaudiológica específica. Os casos suspeitos e aqueles que necessitaram de tratamento foram encaminhados para avaliação médica no Centro Especializado de Otorrinolaringologia e Fonoaudiologia – CEOF do HCFMRP-USP. O evento contou ainda com atividades educativas e culturais.

9ª Caminhada sem Tabaco

O Hospital das Clínicas realizou em maio, a 9ª caminhada em comemoração ao Dia Mundial sem Tabaco que foi criado para alertar a população sobre as doenças e mortes relacionadas ao uso do tabaco. A caminhada foi organizada pela Comissão Interna de Prevenção e Controle do Tabagismo, cujo tema foi

"Pare de Fumar Sobre Vida". O ponto de partida dos participantes foi o estacionamento dos funcionários, com um percurso de 5 quilômetros, no Campus da USP.

Dia do paciente no HCRP 2018

O evento em comemoração ao "**Dia do Paciente do HC**", no mês de junho, nas dependências do Ambulatório, contou com a programação, voltada aos pacientes e familiares. O evento contou com o Grupo Expresso Riso, que apresentou música / paródia para homenagear todos os presentes. Nas enfermarias, no decorrer do mês, foram desenvolvidas as "**Festividades Juninas**", com colaboração das respectivas equipes e familiares.

Dia Mundial de Luta contra o Câncer de Cabeça e Pescoço

O HCFMRP-USP faz parte da Campanha Nacional de Prevenção do Câncer de Cabeça e Pescoço, denominada Julho Verde. O objetivo é conscientizar e alertar a população sobre os sintomas da doença e a importância do diagnóstico precoce. Durante a campanha, o Hospital proporcionou orientação sobre o diagnóstico precoce e os principais sintomas para as pessoas que aqui circularam. Como parte da campanha, os responsáveis promoveram o Curso de Câncer de Cabeça e Pescoço da FMRP-USP, que contou com a participação de cirurgiões de cabeça e pescoço de vários Estados do País, tendo como objetivo principal o intercâmbio de conhecimento específico da área entre profissionais de saúde, que lidam diariamente com esse tipo de doença.

Semana aleitamento materno tem caminhada e teatro

No mês de agosto, o Banco de Leite do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto - HCFMRP da USP e a Secretaria Municipal da Saúde promoveram uma caminhada, apresentação do coral e peça teatral no Parque Curupira da cidade, para comemorar a Semana Mundial do Aleitamento Materno.

10ª Jornada de Fibrose Cística

A Equipe Multidisciplinar de Fibrose Cística realizou a 10ª Jornada de Fibrose Cística para comemorar o setembro roxo, mês referente ao tratamento e conhecimento da doença. Nesse encontro foi realizada a apresentação de terapias e de assistência farmacêutica disponíveis aos pacientes. Os temas debatidos este ano foram o novo projeto de reabilitação pulmonar em Fibrose Cística e as questões sobre fornecimento de medicações específicas pela equipe da DRS XIII.

Setembro Verde incentiva a doação de órgãos

Em promoção ao Setembro Verde, mês voltado para o incentivo à doação de órgãos, foram realizados diversos eventos uma parceria entre Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto e Hospital das Clínicas de Ribeirão Preto. Foi proferida a palestra sobre Doação de Órgãos para Transplante e aconteceu a mesa redonda “A vida de candidatos, receptores de transplantes e familiares de doadores de órgãos que relataram suas experiências”.

Para encerrar o mês aconteceu o “Jogo das estrelas, Vitória da Vida”, no qual os receptores transplantados disputaram a partida com os profissionais dos transplantes.

Setembro - Mês do Idoso

A Comissão Interna Hospital Amigo do Idoso, durante o mês inteiro de setembro, realizou comemorações do mês do idoso com o tema: ANO DE VALORIZAÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DA PESSOA IDOSA. Tais ações fazem parte do planejamento desta Instituição para obtenção do Selo Intermediário Hospital Amigo do Idoso.

A programação foi elaborada com atividades variadas ao público idoso hospitalizado e em atendimento ambulatorial. Foram oferecidas ações culturais, musicais e de orientações sobre saúde.

IX Semana de Alerta Síndrome Fetal do Álcool

Em Setembro o HCFMRP-USP, participou da IX Semana de Alerta Síndrome Fetal do Álcool, que teve como objetivo sensibilizar os profissionais e usuários dos serviços de saúde sobre a problemática do uso do álcool no período gestacional. Houve distribuição de panfletos educativos nas portarias de acesso de pessoas ao Hospital.

Programação Outubro Rosa

No mês de Outubro, conhecido mundialmente como um mês marcado por ações afirmativas relacionadas à prevenção e diagnóstico precoce do câncer de mama, o HCFMRP-USP elaborou uma programação de eventos para o mês todo, realizados no 8º andar onde fica a enfermaria da Ginecologia. O evento contou com a apresentação do Coral Vozes do HC; exposição de Fotos na Portaria Principal, com o Tema: “Espelho, Espelho meu, existe alguém mais heroína que eu?”; palestra com relato de paciente; sessão de beleza feita por voluntária, com música pelo Grupo Metodista; café da manhã especial para pacientes e equipes e orientações sobre tratamentos estéticos e uso de maquiagem durante tratamento quimioterápico.

O prédio do HC permaneceu com iluminação rosa, em alusão à campanha de combate ao câncer de mama.

Campanha Nacional de Combate ao Acidente Vascular Cerebral

No dia 29 de outubro foi comemorado o Dia Mundial de Combate ao Acidente Vascular Cerebral (AVC). O tema da campanha deste ano foi “Reerguendo-se após um AVC”, que tem ênfase na reabilitação dos pacientes com Acidente Vascular Cerebral. Além de treinamento e capacitação aos profissionais da área de saúde, foram realizadas ações com a comunidade em locais públicos, como parques e praças. Foram fornecidas à população informações sobre o AVC, como reconhecer a doença, como é o tratamento, como funciona a reabilitação, entre outras.

XXV Campanha de Prevenção do Câncer de Pele

No dia 1º de dezembro, o HCFMRP-USP realizou a vigésima quinta Campanha de Prevenção ao Câncer de Pele, em parceria com a Sociedade Brasileira de Dermatologia, quando recebeu a população para orientação, atendimento e tratamento de casos diagnosticados da doença. O evento é um alerta sobre a doença que é diagnosticada em cerca de 180 mil pessoas, a cada ano, segundo dados do Instituto Nacional do Câncer (INCA). Cerca dos 700 pacientes que estiveram presentes, foram orientados e examinados, sendo que 158 tiveram retorno agendado, 73 foram contrarreferenciados e os demais foram liberados de alta.

GLOSSÁRIO

ANVISA – Agencia Nacional de Vigilância Sanitária

CCIH – Comissão de Controle de Infecção Hospitalar

CEAPS – Centro de Educação e Aperfeiçoamento Profissional em Saúde

CQH – Compromisso com a Qualidade Hospitalar

EERP - Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto

FAEPA – Fundação de Assistência ao Ensino, Pesquisa e Assistência

FMRP – Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto

FINEP – Financiadora de Estudos e Projetos

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

HEAB – Hospital Estadual de Américo Brasiliense

HERP – Hospital Estadual de Ribeirão Preto

MATER – Centro de Referência à Saúde da Mulher

PAES – Programa de Assistência Especializada a Servidores

SGA – Serviço de Gerenciamento Ambiental

SAMSP – Serviço de Assistência Médica Social do Pessoal

SESMT – Serviço Especializado em Segurança e Medicina do Trabalho

SUS – Sistema Único de Saúde

U.E. – Unidade de Emergência

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

COORDENAÇÃO E ELABORAÇÃO

Assessoria Técnica

Maria Eulália Lessa do Valle Dallora
Dirigente

Grupo de Avaliação de Desempenho

Ilza Garcia Geronimo
Responsável

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



PARECER

Processo HCRP Nº: 3512/2019

Assunto: Parecer sobre o Relatório de Atividades HCFMRP-USP 2018, do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo

Trata-se de análise do Relatório das Atividades desenvolvidas pelo Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo (HC FMRP USP), no ano de 2018, cujo o documento está estruturado em Apresentação, Perfil, Liderança, Estratégias e planos, Clientes, Sociedade, Informações e conhecimentos, Pessoas, Processos, Assistência, Ensino e Pesquisa, Projetos e principais ações e Glossário. Atualmente o HC FMRP USP, em parceria com a Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto e a FAEPA, compõe um Complexo Hospitalar de atenção integral à saúde, composto pela Unidade de Emergência (UE), Centro de Hemoterapia (CRH), Centro de Reabilitação (CER), Centro Integrado de Reabilitação (CIR), Hospital Estadual “Professor Doutor Carlos Eduardo Martinelli”, Centro de Referência à Saúde da Mulher (MATER), Hospital Estadual Américo Brasiliense, Centro de Saúde Escola “Joel Domingos Machado”, Centro Médico Social Comunitário da Vila Lobato, oito núcleos de Saúde da Família, quatro unidades básicas de saúde, além do Centro Comunitário de Cássia dos Coqueiros. Esse Complexo Hospitalar possui uma significativa infraestrutura representada por 1128 leitos hospitalares, sendo 120 leitos de unidade de terapia intensiva (UTI), 340 consultórios e 49 salas cirúrgicas.

No planejamento estratégico para o quadriênio 2015-2018, composto por 32 objetivos e 87 ações, 75 delas foram iniciadas em 2016 e 12 em 2017, sendo que ao final de 2018 86,21% das ações foram cumpridas integralmente, salientando-se que grande parte daquelas não cumpridas diz respeito à indisponibilidade de pessoal, elemento sobre o qual a Instituição não tem governabilidade integral. A descrição dos Objetivos Estratégicos está contida nas folhas 11 a 20 do Processo (18 a 36 do relatório).

Para a análise do plano de metas foi selecionado um conjunto de 29 indicadores, os quais refletem em parte o desempenho institucional, com apreciação periódica pela Comissão Permanente de Acompanhamento do Contrato. O Relatório atual apresenta os resultados obtidos nos últimos cinco anos, cujas pontuações levam em consideração as atividades subdivididas em: I) Atenção à Saúde, como monitoramento das atividades de Ambulatório, Internação, Exames, Cirurgias, Urgência e Redes, relacionadas à disponibilidade de serviços, agendamentos, protocolos

HC FMRP USP – Campus Universitário
Monte Alegre 14048-900
Ribeirão Preto – SP

Departamento de Imagens Médicas,
Hematologia e Oncologia Clínica
Fone: (16) 3602-2640
Fax: (16) 3602-2648



de referência e contra-referência, taxa de alta e absenteísmo de pacientes, infecção nos procedimentos, taxa de ocupação de leitos, sala cirúrgica e sala de consultas, tempo de permanência em leitos, número de casos atendidos, taxa de cesárea, taxa de internação em UTI, entre outros, cujo objetivo é avaliar o comportamento da rede; II) Ensino e Pesquisa, avaliação do nível de investimento no desenvolvimento de Recursos Humanos; formação do profissional de saúde; número de projetos apresentados no Comitê de Ética e auxílios FAEPA para Projetos de Pesquisa, que avalia interesse da instituição em pesquisa; e número de Residentes por leito, para avaliar a participação do médico residente; III) Gestão Hospitalar, com análise de itens que monitoram a produção, acompanhamento de processo de faturamento hospitalar, a complexidade das internações, o nível de satisfação dos Servidores, o absenteísmo, as comissões formalizadas e organizadas; e por último, IV) Comunidade e Humanização, com avaliação da satisfação de pacientes (através de questionários aplicados e taxa de preenchimento dos referidos questionários), taxa de satisfação dos pacientes internados, sustentabilidade institucional, Programas de humanização e o público atendido e altas e taxas de resposta da ouvidoria.

No ano de 2018 Hospital atualizou o seu mapa assistencial, após revista e redimensionada a oferta de vagas de consultas ambulatoriais, exames laboratoriais e procedimentos diagnósticos e terapêuticos. Embora a área de referência do HC FMRP USP seja o Departamento Regional de Saúde (DRS) XIII, composta de cerca de 4 milhões de habitantes, que abrange os Departamentos Regionais de Saúde de Araraquara, Barretos, Franca e Ribeirão Preto, uma amostra da população atendida nesse Complexo Hospitalar, representada pela procedência dos pacientes atendidos no ambulatório do HC Campus evidencia que são 77% da DRS 13, 19, 7% de outras DRS e 3,3% de outros Estados .

Destaca-se que em 2018 houve investimento de R\$18 milhões em Tecnologia da Informação e Comunicação com projetos relacionados à Rede Virtual Privada (VPN), Mapeamento de processos de negócios, Infraestrutura e processamento e armazenamento de dados, os avanços em segurança das informações. O projeto IRIS (“Inteligência e Resultados e Integração de Sistemas”), que é uma parceria entre o HC FMRP USP, FAEPA e T Systems, teve início em maio de 2018 com objetivo principal de promover a atualização do patrimônio imaterial de Tecnologia de Informação e Comunicação ao estágio mais atual das tecnologias. O prazo estimado para conclusão do projeto IRIS é de 5 anos.

O Hospital possui um total de 6032 servidores, sendo 4973 servidores HC FMRP USP e 1059 exclusivos FAEPA. As necessidades e expectativas da força de trabalho são detectadas por meio da Pesquisa de Clima Organizacional, planejada e executada pela Equipe de Treinamento e Desenvolvimento de Pessoal do Centro de Recursos Humanos, sendo que dentre as diversas atividades desenvolvidas no período salienta-se: Pesquisa de Clima Organizacional, Técnicas de HC FMRP USP – Campus Universitário Monte Alegre 14048-900 Ribeirão Preto – SP

Departamento de Imagens Médicas,
Hematologia e Oncologia Clínica
Fone: (16) 3602-2640
Fax: (16) 3602-2648



Feedback (Comunicação para Liderar), Programa de Gestão de Conflitos, Trabalho à distância, dentre outros.

A gestão financeira apresentou um orçamento total de R\$732.112.182, sendo que a parte mais significativa deste montante foi oriunda do Tesouro do Estado (R\$458.424.672), seguida do faturamento SUS (R\$179.128.342). Esses recursos não apresentaram aumento significativo em relação aos últimos três anos, o que demonstra a progressiva redução da participação do Estado no financiamento do HC FMRP USP como pode ser observado em relatório prévio. Os recursos aplicados em equipamentos foram na ordem de R\$29.793.781, valor mais que o dobro daquele disponibilizado em anos anteriores; porém os recursos aplicados em obras não apresentaram aumento comparativamente à 2017.

O envolvimento do Complexo Hospitalar na assistência de saúde pode ser traduzido pelo aumento na maioria dos itens assistência à população como, número de consultas e internações, indicadores de desempenho, atendimento multiprofissional e exames complementares. Diferentemente de anos anteriores houve redução do número de cirurgias eletivas realizadas na Unidade Campus.

O Hospital é campo de atividades de Ensino para alunos de diversos cursos como Medicina, Enfermagem, Terapia Ocupacional e Fisioterapia, Nutrição e Metabolismo, Fonoaudiologia e Informática Biomédica da Universidade de São Paulo. Além de oferecer Residência Médica em diversas Especialidades, Residência Multiprofissional, quatro Programas de Mestrado Profissional e Cursos de Especialização em áreas não médicas. Foi evidente o aumento no número de todos esses profissionais no ano de 2018 nesta instituição.

Na Pesquisa, pode-se constatar o envolvimento da Instituição na manutenção da divulgação de conhecimento, com publicação de trabalhos científicos em periódicos científicos, em anais de congressos e na formação de mestres e doutores. Houve também um crescente número de projetos de pesquisa avaliados pelo Comitê de Ética em Pesquisa Humana e pela Unidade de Pesquisa Clínica do Hospital.

É importante salientar as Ações de Atenção Hospitalar como a Cirurgia de separação de crianças siamesas, Mutirão para avaliar crianças expostas ao vírus Zika durante a Gestação, Implantação da classificação de risco (Score de Alerta Precoce Modificado) na Unidade de Emergência, Reforma da Unidade Coronariana da Unidade de Emergência, participação do CTI da U.E. no projeto nacional DONORS e Implantação do Programa Acompanhante CTI/UCO na Unidade de Emergência.



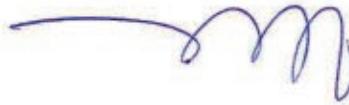
Destacam-se nas Ações de Gestões Administrativas a Compra de Energia Elétrica no Ambiente de Contratação Livre e a participação em Programas para Captação de Recursos (PRONON, PRONAS, Programas de Eficiência Energética e outras fontes, como destinação de parte de multa aplicada pelo Tribunal Regional do Trabalho), com impacto significativo para a manutenção das atividades e modernização da infraestrutura do Hospital.

O Relatório de Atividades do HC FMRP USP em 2018 em análise traduz de maneira clara e detalhada a excelência do HC FMRP USP no seus vários níveis de atividades, bem como deixa claro o alto grau de envolvimento de seus administradores e servidores com tais atividades, com destaque para o grande número de medidas inovadoras mesmo diante das dificuldades econômicas vigentes, que proporcionaram manutenção da qualidade da Assistência, Ensino e Pesquisa. Sendo assim, meu **parecer é francamente favorável à aprovação** do referido Relatório pelo Conselho Deliberativo.

Ribeirão Preto 31 de Maio de 2018


Prof. Dr. Jorge Elias Júnior
Relator

PROF. DR. MARGARET DE CASTRO
PRESIDENTE



HCFMRP-USP 2018.

O Conselho Deliberativo do HCFMRP-USP em sua 850ª sessão ordinária, realizada em 27 de junho de 2019, aprovou o Relatório de atividades do

TOPICO 1:	Proc. 3512/19 Relatório de atividades do HCFMRP-USP 2018. Parecer da Prof. Jorge Elias Júnior.
-----------	---