



RELATÓRIO DE ATIVIDADES

ENCARTE I

CONVÊNIO DE COOPERAÇÃO ENTRE A
FAEPA E O HOSPITAL DAS CLÍNICAS DA
FACULDADE DE MEDICINA DE RIBEIRÃO
PRETO DA UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO -
HCFMRP-USP

2017

INDICE

➤ CONVÊNIO DE COOPERAÇÃO COM O HCFMRP-USP	5
➤ HISTÓRICO E PERFIL DO HCFMRP-USP	5
➤ PRODUTOS – PROCESSOS – CLIENTES	7
➤ INDICADORES	11
➤ MECANISMO DE COMUNICAÇÃO E INTERAÇÃO COM OS CLIENTES	15
➤ GESTÃO HOSPITALAR	18
➤ INTERAÇÃO COM A SOCIEDADE E RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL	25
➤ GESTÃO DA QUALIDADE	27
➤ GESTÃO DE PESSOAS	32
➤ GESTÃO DOS RECURSOS FINANCEIROS FAEPA-HCFMRP-USP	34
➤ ATIVIDADES VOLTADAS À ATENÇÃO E PROMOÇÃO À SAÚDE E À QUALIDADE DE VIDA	41
➤ PRÊMIOS DE DESTAQUE DO COMPLEXO HCFMRP-USP	49

CONVÊNIO DE COOPERAÇÃO COM O HOSPITAL DAS CLÍNICAS DA FACULDADE DE MEDICINA DE RIBEIRÃO PRETO DA UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO - HCFMRP-USP

A FAEPA e o HCFMRP-USP mantêm, desde o ano de 1993, Convênio que prevê a reciprocidade dos partícipes no apoio técnico, administrativo, financeiro e operacional para a realização de objetivos institucionais comuns, permitindo a implantação de ações estratégicas destinadas ao desenvolvimento da assistência, do ensino e da pesquisa.

Com suporte nesse Convênio, a FAEPA estabeleceu uma parceria de gestão com o HCFMRP-USP, com base na qual ela tem aplicado integralmente na instituição hospitalar, os recursos financeiros advindos do Convênio com SUS e de outras prestações de serviços, por ela gerenciadas, na contratação de pessoal, obras, equipamentos, medicamentos, materiais médico-hospitalares, materiais de consumo diversos e serviços de terceiros, que são essenciais para que o Hospital possa manter atendimento de elevada qualidade à população beneficiária do SUS, na macro região de Ribeirão Preto, cujo volume, em 2017, foi superior a 20% daquele pactuado com o Ministério da Saúde, bem como manter o seu nível de excelência nas atividades de ensino e pesquisa.

As informações inseridas nesta parte do Relatório, contemplando dados históricos, de assistência, de ensino, de pesquisa e de práticas de gestão, foram, majoritariamente, elaboradas e apresentadas pelo corpo técnico e administrativo do HCFMRP-USP.

HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL

O 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. Iniciou suas atividades em junho de 1956. Desde 1988, integra o Sistema Único de Saúde – SUS, como hospital de grande porte, de alta complexidade, constituindo-se referência terciária para a região nordeste do Estado de São Paulo, composta por cerca de 4 (quatro) milhões de habitantes.

O HCFMRP-USP tem como atividades principais proporcionar Assistência Médico-Hospitalar e servir de campo de Ensino e de Pesquisa, na área da saúde. Para isso, conta com três prédios, sendo que duas unidades estão no *Campus* Universitário da

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

Para o desenvolvimento dessas atividades o HCFMRP-USP conta com a estrutura física destacada na Tabela 4.

Tabela 4: FAEPA – HCFMRP-USP - Instalações Físicas

Instalações HCRP	Campus	U.E.	Total
Área construída	162.773,27m ²	16.254,65m ²	179.027,94

Número de Leitos

HCFMRP-USP – Unidade Campus	
Leitos Gerais	609
Leitos Particulares	25
Leitos de Hospital – Dia	36
Leitos de UTI	56
HCFMRP-USP – Unidade de Emergência	
Leitos Gerais	135
Leitos de UTI	36
Total de Leitos HCFMRP-USP	897

Número de Consultórios

HCFMRP-USP – Unidade Campus	279
HCFMRP-USP – Consultórios Particulares	36
HCFMRP-USP – Unidade de Emergência	14

Número de Sala Cirúrgicas

HCFMRP-USP – Unidade Campus	28
HCFMRP-USP – Unidade de Emergência	8
HCFMRP-USP – Particulares	2

Ressalta-se que a consolidação do HCFMRP-USP como hospital terciário tem sido um grande desafio e para tanto, juntamente com a FMRP-USP e a FAEPA tem estabelecido com a SES-SP ações para a estruturação de uma rede de serviços de saúde de média complexidade. O processo teve início em 2008, com a inauguração do Hospital Estadual de Ribeirão Preto. Em 2009, ocorreu a inauguração do Centro de Referência a Saúde da Mulher de Ribeirão Preto – MATER e em 2010, o Hospital Estadual Américo Brasiliense. Estes três Hospitais atualmente são gerenciados pela FAEPA na qualidade de Organização social de Saúde. Destaca-se que esse complexo acadêmico assistencial tem permitido estabelecer a referência e a contrarreferência de pacientes entre as diferentes unidades, de acordo com o grau de complexidade do caso e de protocolos clínicos definidos pelas especialidades. Essa estratégia permite organizar o fluxo de pacientes e assim, fortalecer a vocação do HCFMRP-USP para atendimento de casos de alta complexidade.

Adicionalmente, para a efetivação da hierarquização do atendimento de atenção primária e secundária não hospitalar, o HCFMRP-USP, a FAEPA e a FMRP-USP mantêm convênios com a Prefeitura Municipal de Ribeirão Preto – PMRP para atuação no Centro de Saúde Escola “Joel Domingos Machado”, no Centro Médico Social e Comunitário de Vila Lobato, no Centro de Saúde Escola Ipiranga, em 10 Núcleos de Saúde da Família instalados no Distrito de Saúde Oeste e na Unidade de Saúde de Cássia dos Coqueiros. Essas unidades possuem quadro de pessoal e orçamentos próprios. Mantém, ainda, Termo de Cooperação com o Hospital Regional de Divinolândia para as atividades médicas de média complexidade nas áreas de Ortopedia e Dermatologia.

PRODUTOS – PROCESSOS - CLIENTES

Produtos, Processos e Clientes relacionados à assistência.

O HCFMRP-USP 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, em diversas especialidades. A 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, quantificados nas Tabelas 6 a 10 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

O HCFMRP-USP oferece assistência à saúde, pelo SUS, para a população da macro região de Ribeirão Preto, a qual abrange os Departamentos Regionais de Saúde de Araraquara, Barretos, Franca e Ribeirão Preto, com uma população composta por cerca de 4 milhões de habitantes. Atende, ainda, pacientes

referenciados de outras regiões e de outros Estados. Na Tabela 05 é apresentada a procedência dos pacientes atendidos no ambulatório do *Campus* e da Unidade de Emergência, no ano de 2017.

Tabela 05 – FAEPA - HCFMP-USP: Procedência dos Pacientes Atendidos nos Ambulatórios

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

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. Essa ferramenta permite ao gestor conhecer a demanda e o perfil epidemiológico dos pacientes, possibilitando priorizar os encaminhamentos de acordo com os critérios estabelecidos. Em funcionamento desde 2000, com versões periodicamente atualizadas, esse sistema foi pioneiro no Estado de São Paulo.

Assim, os clientes usuários do SUS são referenciados ao HCFMRP-USP a partir das Unidades Básicas de Saúde, por intermédio do Departamento Regional de Saúde de Ribeirão Preto – DRS XIII, que realiza a regulação dos casos. Os critérios dos encaminhamentos e dos agendamentos das consultas para os novos pacientes são estabelecidos de acordo com a complexidade do caso e do enquadramento aos protocolos de acessos. Esses protocolos estão disponibilizados na Internet. A partir da análise da série histórica de atendimento foram pactuadas com os DRS's cotas de vagas de consultas, para cada Regional de Saúde da região de abrangência do HCFMRP-USP. Para os atendimentos de urgências e emergências, o HCFMRP-USP também foi pioneiro na implantação de um sistema de regulação do acesso, que está em funcionamento desde 2000.

Essas iniciativas foram marcantes na consolidação do SUS regional, em consonância com os seus preceitos de regionalização e hierarquização, e no avanço humanístico, vez que o paciente que se dirige ao HCFMRP-USP, devidamente referenciado, tem garantia de atendimento. Contribuir para organização do sistema de saúde é um dos papéis que o Hospital Universitário deve desempenhar, adicionalmente à sua tarefa de grande prestador de serviços de saúde.

Em 2017 o HCFMRP-USP atualizou o seu Mapa Assistencial junto à rede, redimensionando a oferta de vagas de consulta ambulatoriais, exames laboratoriais e procedimentos diagnósticos e terapêuticos.

Pacientes beneficiários de planos e seguros de saúde ou que assumem diretamente os custos de seus tratamentos, também são atendidos no HCFMRP-USP. Esses pacientes representam cerca de 5% do total de atendimento prestado pelo Hospital.

Produtos, Processos e Clientes relacionados ao ensino.

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

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

Disponibiliza campo de estágio para alunos de graduação da Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto – USP, Faculdade de Ciências Farmacêuticas de Ribeirão Preto – USP, Faculdade de Enfermagem do Centro Universitário Barão de Mauá, e, ainda, para médicos formados no mínimo há 2 (dois) anos, visando seu aperfeiçoamento e especialização. Esses médicos são admitidos no quadro de estagiários do Hospital na categoria de Adido. Em 2017, foram 192 médicos adidos.

Mantém uma escola técnica profissionalizante, denominada Centro Interescolar, que tem o objetivo de formar pessoal de nível técnico na área da saúde. Em 2017, passou por reestruturação administrativa, realizando capacitação interna para 1.064 participantes, totalizando 1.318 horas de treinamento. 7

Por meio de seu Núcleo de Telessaúde – NUTES, o HCFMRP-USP participa da Rede Universitária de Telemedicina – RUTE, instituída pelo Ministério da Ciência e Tecnologia, com objetivo de aprimorar a atenção à saúde, por meio da capacitação profissional à distância. Nesse contexto, a partir de 2012, o HCFMRP-USP passou a integrar 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 na esfera de ensino são:

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

Processos, produtos e clientes relacionados à pesquisa

O HCFMRP-USP mantém seu corpo clínico permanentemente atualizado, através de intensas atividades de pesquisa que envolvem contínuos intercâmbios com instituições nacionais e internacionais congêneres, participação ativa em congressos, simpósios e mesas redondas, além de um número expressivo de publicações científicas nacionais e internacionais. Em 2017, o Comitê de Ética em Pesquisa do HCFMRP-USP e da FMRPUSP aprovou 507 projetos

Criou, em 2006, a sua Unidade de Pesquisa Clínica – UPC, com a finalidade de apoiar os pesquisadores que atuam no Hospital e garantir que pesquisas realizadas com seres humanos estejam em conformidade com as normas nacionais e internacionais de Boas Práticas em Pesquisa Clínica (GCP/ICH). O suporte configura-se na elaboração do orçamento, incluindo orientação para a captação de recursos financeiros, apoio administrativo e logístico para a execução do projeto, na disponibilização de áreas específicas de consultórios, internação, laboratório, farmácia, armazenamento de material biológico e reagentes laboratoriais, arquivos de documentos e sala de monitoria e auditoria interna/externa. Em 2012, foi instalado o Núcleo Satélite de Apoio a Pesquisa Clínica na Unidade de Emergência.

O HCFMRP-USP participa, também, da 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.

INDICADORES

INDICADORES ASSISTENCIAIS

Tabela 6: FAEPA – HCFMRP-USP - Evolução de Leitos, Consultas, Procedimentos, Exames, Cirurgias e Internações.

	2013	2014	2015	2016	2017
Leitos Ativados	875	875	881	877	897
Leitos Gerais – SUS ⁽¹⁾					
<i>Campus</i>	629	629	632	632	645
<i>Unidade de Emergência</i>	137	137	139	135	135
Leitos UTI – SUS					
<i>Campus</i>	52	49	51	51	56
<i>Unidade de Emergência</i>	34	34	36	36	36
Particular/Convênios ⁽²⁾	23	23	23	23	25
Consultas e Procedimentos	647.649	670.259	688.874	710.910	718.890
S U S	609.604	632.016	649.386	671.068	676.827
<i>Campus</i>	571.886	594.106	613.282	632.886	636.029
<i>Unidade de Emergência</i>	37.718	37.910	36.104	38.182	40.798
Particular/Convênio	38.045	38.243	39.488	39.842	42.063
Cirurgias/Partos	34.659	33.349	34.564	32.764	32.947
S U S	33.604	32.134	33.352	31.364	31.514
<i>Campus</i>	29.361	27.733	28.763	26.684	26.891
<i>Unidade de Emergência</i>	4.243	4.401	4.589	4.680	4.623
Particular/Convênio	1.055	1.215	1.212	1.400	1.433
Internações	35.666	33.699	34.924	35.182	34.956
S U S	34.756	32.759	34.072	34.293	33.999
<i>Campus</i>	26.151	23.759	24.430	24.405	23.990
<i>Unidade de Emergência</i>	8.605	9.000	9.642	9.888	10.009
Particular/Convênio	910	940	852	889	957
Hospital Dia SUS – PQU/TMO/UETDI	298	298	257	190	211
Exames Lab. Especial. e Procedimentos	3.523.166	3.656.969	3.798.794	3.563.175	3.546.896
S U S	3.427.687	3.582.841	3.739.746	3.497.766	3.485.516
Particular/Convênio	95.479	74.128	59.048	65.409	61.380

(1) Incluindo leitos de recuperação e hospital-dia.

(2) Poderá ser ampliado até 40 desde que os contratos permitam dois pacientes por enfermaria.

Tabela 7: FAEPA – HCFMRP-USP - Indicadores de Desempenho

Indicadores de Desempenho	2013	2014	2015	2016	2017
Altas					
Campus	26.573	24.324	25.797	25.730	25.852
Unidade de Emergência	6.812	7.151	7.662	8.039	8.007
Taxa de Mortalidade Hospitalar (%) ⁽¹⁾					
Campus	2,4	2,7	2,7	2,9	2,7
Unidade de Emergência	7,4	7,4	7,4	6,7	7,0
Média de Permanência (dias)					
Campus	6,5	6,8	6,8	6,9	6,8
Unidade de Emergência	7,4	7,0	6,8	6,8	6,8
Taxa de Ocupação Operacional (%)					
Campus	72,4	73,3	73,9	72,4	71,3
Unidade de Emergência	105,8	101,2	103,3	103,6	103,7
Índice de Intervalo de Substituição (dias)⁽²⁾					
Campus	2,5	2,5	2,4	2,6	2,7
Unidade de Emergência	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Taxa de Infecção Hospitalar (%)					
Campus	3,1	3,1	3,4	3,0	2,8
Unidade de Emergência	3,5	2,8	2,7	2,7	2,0

• ⁽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.

Tabela 8: FAEPA – HCFMRP-USP - Atenção Materna

	2013	2014	2015	2016	2017
Partos Normais	862	952	923	954	860
Partos Operatórios	830	751	821	839	833
Total	1.692	1.703	1.744	1.763	1.693
Taxa de Cesárea (%)	46,3	41,9	45,1	45,4	48,1

Tabela 9: FAEPA – HCFMRP-USP - Transplantes de Órgãos

Transplantes	2013	2014	2015	2016	2017
Córnea	99	165	159	102	103
Fígado	29	30	45	43	30
Medula Óssea	72	64	61	60	67
Pâncreas e Rim	1	1	2	4	2
Rim	62	49	58	63	46
Total	263	309	329	272	248

Tabela 10: FAEPA – HCFMRP-USP - atendimentos realizados por Profissionais Não Médicos

Atendimentos	2013	2014	2015	2016	2017
Educador Físico	781	677	389	434	544
Enfermagem	76.507	76.940	84.984	188.350	220.848
Farmácia	139	446	378	1.177	2.418
Fisioterapia	141.644	171.088	181.304	232.827	216.718
Fonoaudiologia	86.599	85.206	79.085	63.227	75.199
Nutrição	4.027	4.483	12.874	44.719	54.327
Odontologia	18.819	22.559	16.477	18.954	24.638
Ortótica	5.788	5.410	5.146	592	688
Pedagogia	1.036	1.962	1.480	1.557	1.209
Psicologia	26.096	24.315	35.282	56.676	57.803
Psicoterapia	89	291	0	0	-
Serviço Social Médico	225.535	212.590	158.231	114.015	94.526
Terapia Ocupacional	72.230	36.215	35.145	52.155	54.265
Total	659.429	642.628	610.775	774.683	818.790

INDICADORES DE ENSINO E PESQUISA

Tabela 11: FAEPA – HCFMRP-USP - Estágios para Estudantes de Graduação e Pós-Graduação

Alunos	2013	2014	2015	2016	2017
Graduação					
Medicina	600	634	610	607	611
Enfermagem	410	349	349	449	442
Fisioterapia	200	193	193	181	184
Fonoaudiologia	120	131	125	123	123
Informática Biomédica	160	148	164	148	144
Nutrição e Metabolismo	150	170	163	150	112
Terapia Ocupacional	100	89	95	97	94
Ciências Biomédica				63	88
Pós-Graduação					
Medicina	990	1,175	1.864	1.479	1.827
Enfermagem	30	31	27	35	20

Tabela: 12 – FAEPA – HCFMRP-USP - Programa de Residência Médica e Aprimoramento

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

Tabela 13 – FAEPA – HCFMRP-USP - Estágios Médicos e Outros Estágios

Estágios	2013	2014	2015	2016	2017
Médio Adido	166	165	165	178	192

Tabela 14: FAEPA – HCFMRP-USP – Atividades realizadas no CEAPS

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

Tabela 15: FAEPA – HCFMRP-USP - Centro Interescolar

Nº de Alunos	2013	2014	2015	2016
Cursos				
Técnico de Enfermagem	107	111	40	16
Técnico em Farmácia	19	19	-	-
Especializ. em Enfermagem do Trabalho	30	-	-	-
Especializ. UTI Pediátrico e Neonatal	8	-	-	-
Especializ. em Oncologia	8	-	-	-
Total	172	130	40	16

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

Tabela 16: FAEPA – HCFMRP-USP - Trabalhos desenvolvidos utilizando a estrutura do HCFMRP-USP

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

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

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

MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO E INTERAÇÃO COM OS CLIENTES

A divulgação dos serviços prestados pelo HCFMRP-USP é realizada pela Internet, no site do Hospital, e pelo portal Cidadão do Governo do Estado de São Paulo, além de meios de divulgação externos, como emissoras de televisão e de rádio e jornal impresso.

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

No que diz respeito a interação com os clientes, destaca-se, a seguir, os principais mecanismos utilizados pela Instituição.

Ouvidoria

O Governo do Estado, por meio da Lei 10.294, de 20 de abril de 1999, instituiu, junto aos órgãos a ele vinculados, o programa de Ouvidoria, estabelecendo normas

básicas de proteção e defesa dos usuários dos serviços públicos prestados pelo Estado. Desde então, o Hospital implantou a Ouvidoria, que recebe e analisa as manifestações, encaminhando-as às áreas competentes. Esse serviço, vinculado diretamente ao dirigente da Instituição, acompanha as providências adotadas, cobra soluções e mantém o usuário informado.

A Tabela 17 demonstra as manifestações dos usuários recebidas nas Ouvidorias do Campus e Unidade de Emergência.

Tabela 17: FAEPA – HCFMRP-USP – Ouvidoria

Ouvidoria	2013	2014	2015	2016	2017
<u>Campus</u>					
Reclamações	630	820	994	865	903
Denúncias	0	0	0	0	0
Sugestões	119	53	51	67	84
Elogios	95	131	220	308	296
Orientações/Solicitações	9.025	8.453	8.491	4.009	4.260
Subtotal	9.869	9.4457	9.756	5.249	5.543
<u>Unidade de Emergência</u>					
Reclamações	341	323	358	403	121
Expressão Livre	0	1		0	4
Denúncias	27	0	1	0	0
Sugestões	53	101	105	109	33
Elogios	163	162	214	291	105
Orientações/Solicitações	74	125	114	168	101
Subtotal	658	712	792	971	364
Total	10.527	10.169	10.548	6.220	5.907

Serviço de Informação ao cidadão

Em atendimento à Lei de Acesso à Informação (12.527/2011), o HCFMRP-USP instituiu 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. 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.

Pesquisa de Satisfação do Usuário

Com o objetivo de conhecer e melhor atender os anseios e expectativas dos usuários, e, assim, implantar ações de melhoria contínua da assistência prestada, o HCFMRP-USP realiza Pesquisa de Satisfação nas enfermarias, no ambulatório e em

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

Nas enfermarias há duas modalidades de pesquisa. A denominada Modalidade Integral ocorre em quatro meses do ano por meio de formulários preenchidos pelos pacientes e acompanhantes no momento da alta hospitalar. Os resultados alcançados, em 2017, nesta pesquisa estão demonstrados no Gráfico 10. Na outra, definida como Modalidade Espontânea, os formulários ficam à disposição para que os pacientes e acompanhantes possam se manifestar no instante que desejarem.

No Ambulatório a pesquisa tem sido feita a cada dois anos. Alguns resultados da pesquisa realizada em 2017 estão demonstrados nos Gráficos 10 a 13.

Gráfico 10: FAEPA - HCFMRP-USP - Resultado da Pesquisa de Satisfação Enfermarias - Modalidade Integral

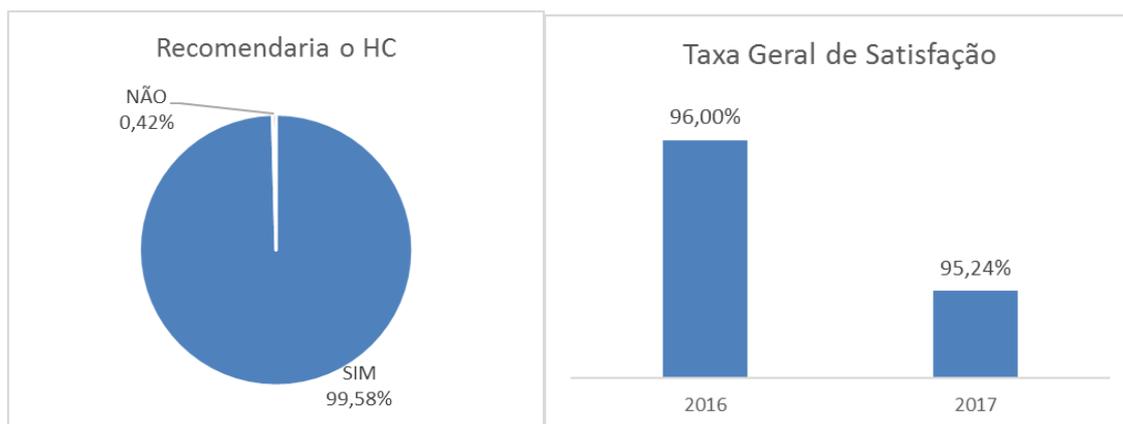
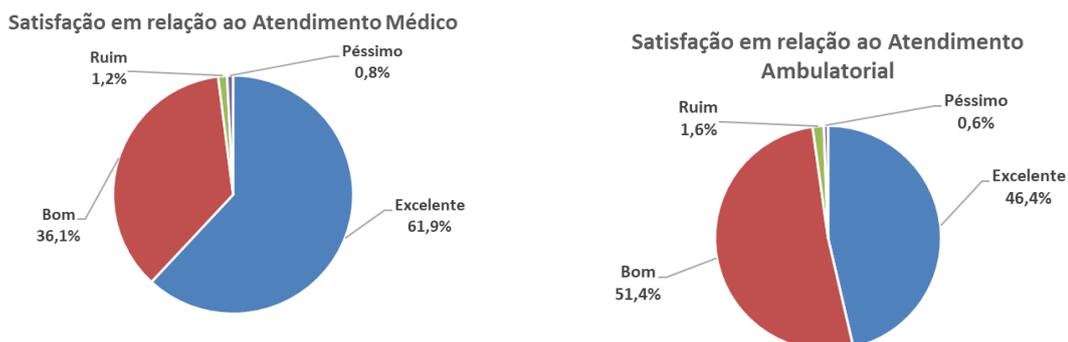


Gráfico 11 : FAEPA-HCFMRP-USP – Resultado da Pesquisa de Satisfação - Atendimento no Ambulatório

Gráfico 12: FAEPA-HCFMRP-USP – Resultado da Pesquisa e Satisfação Atendimento Médico no Ambulatório

Resultado da Pesquisa de Satisfação do Ambulatório – 2017



GESTÃO HOSPITALAR

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO E PLANO DE METAS INSTITUCIONAL

Por meio do Planejamento Estratégico, o HCFMRP-USP, com a participação da FAEPA e da FAMRP-USP, direciona as suas ações com o objetivo de garantir a eficiência, a eficácia e a qualidade da assistência integral e humanizada prestada à população, bem como para proporcionar o desenvolvimento do ensino e da pesquisa.

Na primeira versão do Planejamento Estratégico do HCFMRP-USP foram definidos os Valores, a Missão e a Visão do Hospital, na seguinte conformidade:

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 para a melhoria da qualidade de vida da população.

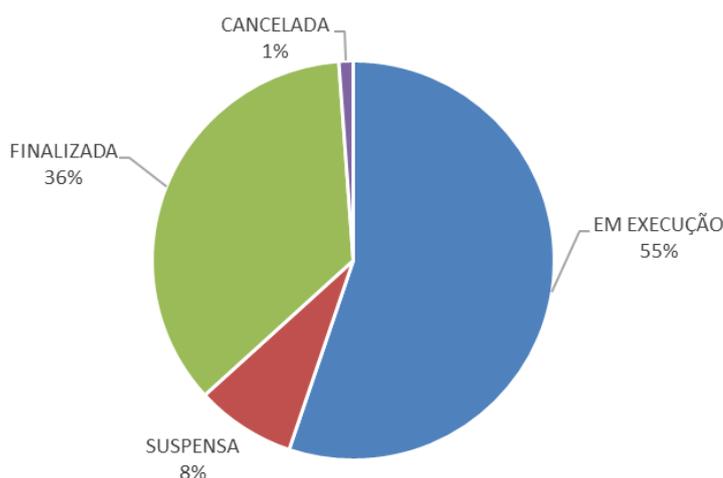
Valores

Ética
Humanismo
Responsabilidade Social
Pioneirismo e Inovação
Competência Pessoal
Comprometimento Institucional
Compromisso com a Qualidade

O Planejamento Estratégico para o período de 2015 a 2018, foi elaborado por meio de diversos eventos e reuniões de trabalho, cujos participantes foram distribuídos em cinco grupos, abrangendo os temas: Atenção à Saúde, Urgência e Emergência, Ensino e Pesquisa, Gestão Hospitalar e Gestão de Pessoas.

A consolidação das informações resultou em 32 objetivos estratégicos e 111 ações. Dessas, 75 foram iniciadas em 2016 e 12 em 2017. O resultado nesse período está demonstrado no Gráfico 14.

Gráfico 14 - FAEPA-HCFMRP-USP - Planejamento Estratégico - 2015-2018
Situação das Ações



Paralelamente ao Planejamento Estratégico, a FAEPA e o HCFMRP-USP mantêm o Plano de Metas Institucional/Plano Operativo, em cumprimento ao que preconiza o Convênio estabelecido com o Sistema Único de Saúde.

As metas são pactuadas com os gestores estaduais e municipais, e definidas com base em série histórica, referenciais pertinentes, tendências e parcela de desafio necessária ao crescimento e melhoria contínua da Instituição. Para o adequado acompanhamento selecionou-se um conjunto de 29 Indicadores, fundamentado na metodologia do marcador balanceado (*Balanced Scorecard*,) agrupados em quatro pilares: I - Atenção à Saúde. II – Ensino e Pesquisa. III – Gestão Hospitalar e IV – Comunidade e Humanização.

A análise dos Indicadores é realizada por duas Comissões, uma interna e outra externa. A comissão interna, é composta por funcionários de diversas áreas do Hospital que se reúnem, mensalmente, com a finalidade de apresentar, discutir, analisar e apontar soluções técnicas para os eventuais desvios. A comissão externa, “Comissão Permanente de Acompanhamento do Contrato HCFMRP-USP X SUS – CPAC” reúne-se, trimestralmente, para análise do desempenho hospitalar e é constituída por dois representantes do HCFMRP-USP, um representante do Gestor Estadual, um do Gestor Municipal, um aluno da FMRP-USP, um docente da FMRP-USP e um representante da instância de controle social.

A seguir, encontram-se os indicadores analisados no Plano de Metas Institucional em 2017.

I – ATENÇÃO À SAÚDE

Ambulatório

1A) Porcentagem de vagas disponibilizadas 1^{as} Consultas da Rede Meta: 10,0 %	Resultado: 7,8	Pontuação: 10
---	----------------	---------------

O que mede: O nível de abertura de novas vagas ambulatoriais para a rede.

1B) Porcentagem de Consultas Novas Meta: 11,0%.	Resultado: 9,1	Pontuação: 20
---	----------------	---------------

O que mede: O número de pacientes novos no HC.

2A) Taxa de Agendamento das Vagas disponibilizadas à DRS Meta: 80 %	Resultado: 75,9	Pontuação: 20
---	-----------------	---------------

O que mede: O funcionamento do sistema de agendamento.

2B) Mediana do tempo médio para agendamento Meta: Mediana <= 1 mês	Resultado: 1	Pontuação: 20 (Apresentar informação)
--	--------------	--

O que mede: O tempo médio para agendamento de paciente em demanda reprimida p/1^a vez.

3) Nº de Consultas Médicas Agendadas/ Consultório/dia Meta: 10	Resultado: 10	Pontuação: 20
--	---------------	---------------

O que mede: O nível de utilização da capacidade disponibilizada nos ambulatórios.

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

O que mede: O funcionamento do sistema de agendamento.

4B) Plano de Elaboração da Contrarreferência Meta: 1 Plano por semestre	Resultado: Apresentou	Pontuação: 20
---	-----------------------	---------------

O que mede: O funcionamento e organização da rede.

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

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

6)Absenteísmo de pacientes agendados no período Meta: 17,0 %	Resultado: 16,5	Pontuação: 20
---	-----------------	---------------

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

Internação

7) Taxa de Ocupação Operacional Meta: 85 %	Resultado: 87,2%	Pontuação: 25
--	------------------	---------------

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

8) Média de Permanência (em dias) Meta: 6,6 dias	Resultado: 5,9	Pontuação: 25
--	----------------	---------------

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

9) Incidência de Queda de Paciente Meta: 1,2 p/mil pacientes	Resultado: 1,0	Pontuação: 20
--	----------------	---------------

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

Exames

10) Percentual de SADT realizados para a Rede – Paciente Externo Meta: 6,4%	Resultado: 8,3%	Pontuação: 20
---	-----------------	---------------

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

11.A) Média mensal de Cirurgias por sala Meta: 65 cirurgias por sala	Resultado: 78,4	Pontuação: 25
--	-----------------	---------------

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

11.B) Taxa de Ocupação das Salas Cir. Campus Meta: 84,7%	Resultado: 80,5%	Pontuação: 20
--	------------------	---------------

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

11.C) Taxa de Suspensão de cirurgia Meta: <14,9%	Resultado: 15,7%	Pontuação: 20
--	------------------	---------------

O que mede: A gestão do movimento cirúrgico

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

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

Urgência

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

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

14.A) Taxa de Internação da U.E. Meta: 61,0 %	Resultado: 53,1%	Pontuação: 20
---	------------------	---------------

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

14.B) Taxa de Internação em CTI para pacientes graves – U.E. Meta: Apresentar Informação	Resultado: 76,9%	Pontuação: 20
--	------------------	---------------

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

Redes

15.A.) Tempo Médio de Permanência em Leitos de Pronto Socorro Meta: 19 horas	Resultado: 20 horas	Pontuação: 10 (Apresentar informação)
--	---------------------	--

O que mede: Acompanhamento da rede.

15.B.1) Porcentagem de RN levados ao contato pele a pele na 1ª hora de vida Meta: 78,0 %	Resultado: 76,0%	Pontuação: 5 (Apresentar informação)
--	------------------	---

O que mede: Acompanhamento da rede.

15.B.2) Taxa de Cesárea Meta: 44,0%	Resultado: 51,5%	Pontuação: 5 (Apresentar informação)
---	------------------	---

O que mede: Acompanhamento da rede.

15.C.1) Tempo médio de permanência em leitos de saúde mental hosp. Geral (dias) - Campus Meta: 9,7 dias	Resultado: 10,8	Pontuação: 5 (Apresentar informação)
---	-----------------	---

O que mede: Acompanhamento da rede.

15.C.1) Tempo médio de permanência em leitos de saúde mental hosp. Geral (dias) – U.E. Meta: 6,5 dias	Resultado: 6,3	Pontuação: 5 (Apresentar informação)
---	----------------	---

O que mede: Acompanhamento da rede.

15.D.1) Nº de pacientes do sistema SARA atendidos nos Ambulatórios de Reabilitação Meta: 16	Resultado: 29	Pontuação: 10 (Apresentar informação)
---	---------------	--

O que mede: Acompanhamento da rede.

15.D.2) Número de OPM's entregues aos pacientes de Reabilitação com prescrição indicada Meta: 300	Resultado: 400	Pontuação: 10 (Apresentar informação)
---	----------------	--

O que mede: Acompanhamento da rede.

II- ENSINO E PESQUISA

16A) Registro Horas / Homem / Treinamento Meta: 3 horas/homem por trimestre	Resultado: 3:34	Pontuação: 25
---	-----------------	---------------

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

16B) Percentual de funcionários treinados Meta: 14,0%	Resultado: 20,5%	Pontuação: 50
---	------------------	---------------

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

17) Nº de Projetos Apresentados ao Comitê de Ética em Pesquisa Meta: nº de projetos > 25	Resultado: 48	Pontuação: 25 (Apresentar informação)
--	---------------	--

O que mede: O interesse da Instituição na pesquisa.

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

O que mede: O interesse da Instituição na pesquisa.

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

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

III- GESTÃO HOSPITALAR

20.A) Monitoramento da produção Ambulatorial Teto MAC Meta: 90,0%	Resultado: 124,84%	Pontuação: 2,5
O que mede: Monitorar a Produção		
20.B) Monitoramento da produção Ambulatorial FAEC Meta: 90,0%	Resultado: 75,83%	Pontuação: 2,5
O que mede: Monitorar a Produção		
20.C) Monitoramento da produção hospitalar Média Compl. Teto MAC Meta: 90,0%	Resultado: 119,17%	Pontuação: 2,5
O que mede: Monitorar a Produção		
20.D) Monitoramento da produção Hospitalar Alta Compl. Teto MAC Meta: 90,0%	Resultado: 106,57%	Pontuação: 5
O que mede: Monitorar a Produção		
20.E) Monitoramento da produção Hospitalar FAEC (Média + AC) Meta: 90,0%	Resultado: 185,53%	Pontuação: 5
O que mede: Monitorar a Produção		
20.F) Monitoramento da produção da rede de Cardiologia Meta: 90,0%	Resultado: 188,38%	Pontuação: 5
O que mede: Monitorar a Produção		
20.G) Monitoramento da produção da rede de Ortopedia (AC em Traumato-Ortopedia) Meta: 90,0%	Resultado: 344,78%	Pontuação: 5
O que mede: Monitorar a Produção		
20.H) Monitoramento da produção da rede de Neurologia/Neurocirurgia (Alta Compl.) Meta: 90,0%	Resultado: 341,60%	Pontuação: 5
O que mede: Monitorar a Produção		
20.I) Monitoramento da produção da rede de Deficiência Auditiva Meta: 90,0%	Resultado: 204,47%	Pontuação: 5
O que mede: Monitorar a Produção		
20.J) Monitoramento da produção da rede de Oncologia - Internação Meta: 90,0%	Resultado: 278,20%	Pontuação: 5
O que mede: Monitorar a Produção		

20.J.1) Monitoramento da produção da rede de Oncologia – Químio + Radioterapia Meta: 90,0%	Resultado: 152,74%	Pontuação: 5
21) Valor Médio (por especialidades) das AIH's apresentadas Meta: Valor médio total 2.300,00	Resultado: R\$ 2.521,00	Pontuação: 25

O que mede: O acompanhamento do processo de faturamento hospitalar SAI.

22) Percentual de Internação c/ diag.secundário Meta: >= 50,0%	Resultado: 70,9%	Pontuação: 25
--	------------------	---------------

O que mede: O acompanhamento do processo de faturamento hospitalar SIH.

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

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

24) Índice de Absenteísmo dos Servidores Meta: 8,5%	Resultado: 8,3	Pontuação: 25
---	----------------	---------------

O que mede: O absenteísmo dos servidores.

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

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

IV- COMUNIDADE E HUMANIZAÇÃO

26.A) Pesquisa de Satisfação dos Pacientes do Ambulatório Meta: Satisfação > 85,0%	Resultado: 98,0%	Pontuação: 20
--	------------------	---------------

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

26.B) Taxa de Preenchimento das Avaliações pelos usuários Campus e U.E. Meta: 40,0%	Resultado: 39,8%	Pontuação: 15
---	------------------	---------------

O que mede: O retorno dos questionários aplicados.

26.B.1) Taxa de Satisfação dos Pacientes Internados - Campus Meta: 93,0%	Resultado: 95,3%	Pontuação: 20 (Apresentar informação)
--	------------------	--

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

26.B.2) Taxa de Satisfação dos Pacientes Internados – Unidade de Emergência Meta: 93,0%	Resultado: 97,9%	Pontuação: 20 (Apresentar informação)
---	------------------	--

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

27) Relatório de Ações Sócio ambientais Meta: Triagem Recicláveis > 58.000 kg	Resultado: 63.654,5kg	Pontuação: 30 (Apresentar informação)
---	-----------------------	--

O que mede: A sustentabilidade Institucional.

28) Programa de Humanização e Público Atendido Meta: 10 projetos	Resultado: 11 projetos	Pontuação: 30 (Apresentar Informação)
--	------------------------	--

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

29) Taxa de resposta da Ouvidoria Meta: 95,0%	Resultado: 96,4%	Pontuação: 30
---	------------------	---------------

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

INTERAÇÃO COM A SOCIEDADE E RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

O HCFMRP-USP 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.

No que tange às responsabilidades socioambientais, para coordenar ações destinadas a minimizar os impactos causados pela geração de resíduos hospitalares, considerados perigosos à saúde e ao meio ambiente, o HCFMRP-USP criou o Serviço de Gerenciamento Ambiental. Esse Serviço é responsável pela elaboração, atualização anual e cumprimento do Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviço de Saúde, primando pelo correto atendimento ao preconizado nas legislações vigentes.

Nesse contexto, além de atividades permanentes de conscientização e treinamento dos profissionais das diversas unidades de trabalho, com palestras, folhetos ilustrados, são vários os projetos implantados pelo HCFMRP-USP para minimizar o impacto de seus processos no meio em que está inserido. Merece destaque a Central Interna de Triagem de Resíduos Recicláveis, a qual também é utilizada por

Unidades que integram o denominado complexo acadêmico assistencial FMRP - HCFMRP- FAEPA.

Tabela 18: FAEPA – HCFMRP-USP - 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 Refugio (Grupo D)	Resíduos Comuns Recicláveis (Grupo D) **
2012	674.206	19.357	193	912.500	214.069
2013	548.803	11.429	182	885.278	212.889
2014	522.556	3.921	188	919.409	180.385
2015	584.507	13.921	150	977.948	176.821
2016	563.268	9.940	160	1.051.572	193.124
2017	490.424	10.881	366***	1.009.247	210.383

Observações:

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

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

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

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

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

A conquista do prêmio "Hospital Amigo do Meio Ambiente" nos anos de 2008, 2009, 2011, 2013 e 2015, valida a atuação do HCFMRP-USP na atenção com o meio ambiente.

O HCFMRP-USP participa também da Rede Global Hospitais Verdes e Saudáveis. Trata-se de uma iniciativa do Projeto Hospitais Saudáveis para troca de informações entre as Unidades de Saúde, com o objetivo de melhorar e aprimorar os serviços, garantido um meio ambiente mais saudável a todos.

No contexto do compromisso com o meio ambiente e a saúde pública, durante o ano de 2017, foram mantidas ações destinadas a auxiliar no combate ao mosquito *Aedes aegypti*, transmissor da Dengue, Chikungunya, Zika e Febre amarela, e realizados eventos alusivos ao Dia Mundial da Água, Semana do Meio Ambiente e o Dia da Árvore. Para comemorar o Dia Mundial da água, a equipe do Serviço de Gerenciamento Ambiental organizou uma exposição do programa "DAERP nas Escolas", que aborda medidas educativas para alertar funcionários, pacientes e visitantes sobre a importância e utilização correta da água, além de apontar caminhos para combater o desperdício

No ano de 2017 o HCFMRP-USP foi contemplado no Projeto de Eficiência Energética em Chamada Pública promovida pela CPFL para a substituição de lâmpadas fluorescentes pelas de LED na Unidade de Emergência, garantindo

economia na conta de energia e redução de lâmpadas queimadas. O valor do investimento foi de R\$236.104,09, dos quais R\$195.659,39 foi desembolsado diretamente pela CPFL e R\$40.444,70 pelo Hospital para mão de obra de substituição das lâmpadas feita pelos eletricitistas da UE.

GESTÃO DA QUALIDADE

O HCFMRP-USP tem como uma de suas principais diretrizes garantir a qualidade e a segurança das suas atividades. Para isso, vem, ao longo dos anos, direcionando esforços no desenvolvimento de ações de monitoramento e de melhoria que resultem na excelência dos serviços prestados, com a adequada sistematização por meio do Centro Integrado da Qualidade, dos Serviços de Gerenciamento da Qualidade nos Laboratórios, Gerenciamento Ambiental e Gerenciamento de Risco.

Em 2007, o Hospital aderiu ao Programa de Compromisso com a Qualidade Hospitalar – CQH, Em 2010, recebeu o Selo da Qualidade CQH, o qual, após reavaliações periódicas, continua em validade. A avaliação realizada em 2017 seguiu os critérios do Modelo do PNGS – Prêmio Nacional de Gestão em Saúde, e o HCFMRP-USP foi recertificado conforme o modelo Compromisso com a Excelência – Nível Prata.

Para garantir o êxito nos processos de recertificação, desde 2008, realiza-se a Autoavaliação no HCFMRP-USP, por meio de visitas às diversas áreas com o objetivo de manter um diagnóstico atualizado em relação às questões do roteiro CQH, e, assim, traçar plano de ação para corrigir eventuais inconformidades e aprimorar os processos. Em 2017, esta atividade foi modificada sendo realizada a 1ª Autoavaliação Setorizada. Neste modelo, a avaliação foi feita pelos responsáveis das áreas com a supervisão e assessoria direta do Centro Integrado da Qualidade. Todas as áreas do HC Unidade Campus e Unidade de Emergência foram avaliadas, totalizando 185 áreas, destas 105 alcançaram o percentual de conformidade acima de 90%.

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

Gerenciamento da Qualidade nos Laboratórios

O Serviço de Gerenciamento da Qualidade dos Laboratórios desenvolve ações direcionadas a resguardar o cumprimento das legislações e das boas práticas que orientam as atividades laboratoriais e ao aprimoramento dos serviços prestados, por meio de auditorias internas e acompanhamento das externas, revisão de processos de trabalho e implementação de ações corretivas.

Dentre as novas atividades realizadas em 2017, destacam-se:

- Contratação de laboratório externo para a realização de exames específicos de diagnóstico clínicos cuja demanda interna não justifica a implantação de um laboratório próprio.
- Disponibilização do acesso dos resultados dos exames, aos pacientes, através da Web.
- Revisão do Manual de Coleta de Materiais Biológicos e a realização de treinamento para toda equipe de enfermagem para minimizar erros na coleta e assim garantir a qualidade das amostras.
- Realização de visitas de auditorias internas para avaliação de 18 laboratórios, através da aplicação de check-list, composto por 66 questões referenciadas nas legislações pertinentes e no Programa de Qualidade Institucional.
- Participação no processo de reavaliação e validação dos laboratórios de análises clínicas envolvidos com a pesquisa clínica desenvolvida no NEIMPI – Núcleo de Estudos de Infecção Materno Infantil, em cumprimento às cláusulas contidas em acordo celebrado entre o HCFMP-USP, FAEPA e a empresa americana Westat, no âmbito de contrato principal que esta mantém com Instituto Nacional de Saúde Infantil e Desenvolvimento Humano (National Institute of Child Health and Human Development – NICHD) Eunice Kennedy Shriver.

Gerenciamento de Riscos

O Serviço de Gerenciamento de Risco - SGR tem por objetivo contribuir com a vigilância sanitária hospitalar, atuando na prevenção de eventos adversos à saúde, relacionados à prática de atenção aos pacientes.

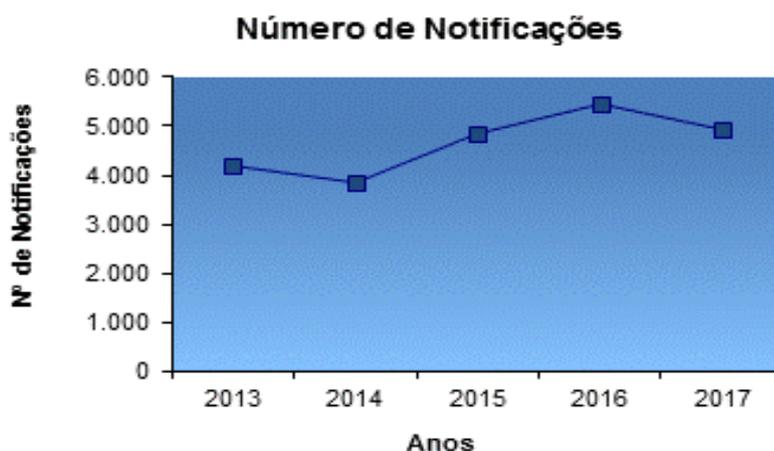
O HCFMRP-USP atua como Hospital Sentinela, ligado à Agência Nacional de Vigilância Sanitária – ANVISA, nas categorias participante, colaborador, centro de cooperação e centro de referência, realizando as seguintes vigilâncias: Tecnovigilância, Hemovigilância, Farmacovigilância e Saneantes.

Periodicamente, a ANVISA avalia o desempenho dos hospitais integrantes da

Rede Sentinela, que são classificados nas categorias A, B ou C, de acordo com a pontuação. Em 2017, na avaliação do monitoramento referente ao segundo semestre de 2016, o HCFMRP-USP, classificado na Categoria A, recebeu 37,25 pontos dos 38 possíveis.

Ressalta-se que a implantação de sistema informatizado, a partir de 2010, foi relevante para o aumento das notificações, demonstrando a adesão dos profissionais no processo. A partir de 2015, o módulo investigação e ações também foram disponibilizados via sistema agilizando os dois processos.

Gráfico 14 - FAEPA - HCFMRP-USP- Número de notificações recebidas pelo SGR



Desde 2015, o HCFMRP-USP mantém o Núcleo de Segurança do Paciente, que assessora o Serviço de Gerenciamento de Riscos, o Departamento de Atenção à Saúde e a Superintendência estabelecendo políticas e diretrizes de trabalho, a fim de promover uma cultura hospitalar voltada para a segurança dos pacientes, através do planejamento, desenvolvimento, controle e avaliação de programas e tecnologias, que visem garantir a qualidade dos processos na Instituição. Nesse contexto, no Planejamento Estratégico do HCFMRP-USP relativo ao período de 2015-2018, definiu-se como prioridade estratégica no âmbito da gestão de risco a instituição dos protocolos básicos de segurança do paciente. Os protocolos incluem 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.

SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES

O HCFMRP-USP e suas unidades dependem, cada vez mais, dos sistemas de informação, não podendo correr o risco de sofrer interrupções em suas operações. Um

incidente pode impedir, direta ou indiretamente, o HCFMRP-USP e suas unidades de cumprirem suas missões e/ou de gerar valores para seus mantenedores. Vários procedimentos relativos à segurança da informação encontram-se implantados.

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

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

Dentre as iniciativas podemos destacar a criação de uma política de segurança da informação, em andamento, um conjunto de diretrizes, normas e orientações de procedimentos que tem por objetivo orientar e conscientizar os funcionários, clientes, parceiros e fornecedores para o acesso e uso seguro dos recursos de tecnologias da informação e comunicação, estabelecendo regras e padrões como forma de garantir a confidencialidade, integridade, disponibilidade, segurança e não discriminação das informações da organização.

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

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

Citamos como destaque a implantação em 80% do projeto "Beira Leito" nas enfermarias do Campus, que permite maior segurança aos pacientes e equipe de saúde, pois os produtos administrados são lidos por meio de leitores de código de barras e o sistema confere no receituário do paciente se podem ou não ser aplicados. Neste início de ano estamos avaliando a usabilidade de Tablets em substituição a notebooks. Também, está em teste o uso dos carrinhos, leitores de código de barras e

notebooks para que os médicos das enfermarias do 9º e 10º possam consultar resultados de exames e imagens, incluir anotações e prescrever a beira do leito.

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

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

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

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

Como parte essencial da solução está contemplada a implantação de sistema Enterprise Resourcing Planning - ERP, visando atender aos requisitos administrativos financeiros, que unirá os processos administrativos aos processos hospitalares e

fornecerá informação e conhecimento para agregar na tomada de decisões por parte gestores da instituição.

GESTÃO DE PESSOAS

No final do exercício de 2017, o HCFMRP-USP contava com 4.896 profissionais contratados por processo seletivo pelo próprio Hospital e 1.594 contratados, exclusivamente, pela FAEPA, incluindo programas especiais, totalizando 6.244, sendo 15% de nível básico, 54% de nível médio e 31% de nível universitário. Os cargos em confiança (diretores, assistentes, chefes e encarregados) representavam 6%. Quanto às categorias profissionais, o quadro de pessoal era composto por 42% da equipe de enfermagem, 12% por médicos, 14% por técnicos, 17% por pessoal administrativo e 15% operacional.

As expectativas da força de trabalho são detectadas por meio da Pesquisa de Clima Organizacional. Os resultados dessa pesquisa permitem avaliar a percepção dos servidores em relação à Instituição nos quesitos qualidade no ambiente de trabalho, comunicação, valorização, integração e, ainda, direcionam a implementação de planos de melhoria das condições de trabalho e de treinamentos. O resultado da pesquisa realizada entre setembro e outubro de 2016 será divulgado no início de 2017.

A necessidade de capacitação e desenvolvimento também é identificada pelas notificações do Gerenciamento de Risco, pelas chefias das unidades e pelas ações de um grupo de trabalho criado para esta finalidade e para integrar todas as áreas que desenvolvem T&D.

Tabela 19: FAEPA – HCFMRP-USP - Atividades de Treinamento- 2017

Atividades de Treinamento	1º Trim.	2º Trim.	3 Trim.	4º Trim.	Total.
Quantidade	124	290	235	262	911
Nº Participantes	1.294	3.342	3.366	2.024	9.726

Para mensurar e acompanhar o aprimoramento profissional, a Instituição estabeleceu o indicador de Registro de Horas Homem/Treinamento, cuja meta é atingir três horas/homem/treinamento por trimestre. Os resultados alcançados, em 2017, encontram-se demonstrados na Tabela 20, e os principais cursos e treinamentos estão listados nas sequência.

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

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

Tabela 20 – FAEPA - HCFMRP-USP - Registro de Hora/Homem/Treinamento – 2017

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

Atividades de treinamento e desenvolvimento realizadas em 2017:

- Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho – SIPAT
- 9ª. Jornada da CIPA
- Curso Habilidade de Vida no Trabalho, Módulo I e II.
- Programa Desenvolvimento de Líderes.
- Atualização para Condutores de Veículo de Transporte de Emergência.
- Técnicas de Feedback – Comunicação para Liderar.
- Programa de Gestão de Conflitos.
- Projeto de Educação Financeira “Pé de Meia”.
- Fórum de Gestão de Pessoas.
- Treinamentos de Combate a Incêndio.
- Semana da Enfermagem
- Capacitação dos profissionais da enfermagem no HC Criança.
- XIII Encontro de Técnicos e Auxiliares de Enfermagem.
- I Fórum de Humanização
- 5º. Fórum de Hotelaria

Adicionalmente aos programas de treinamento e capacitação, o HCFMRP-USP mantém ações voltadas à humanização no ambiente de trabalho, conforme especificado a seguir, objetivando valorizar, incentivar e motivar os funcionários.

- Publicação dos elogios recebidos pelos profissionais, tanto da clientela interna como da externa, por meio do Boletim Informativo de Elogios inserido na Intranet e em murais instalados no Hospital
- Serviço de Atendimento Especializado de Saúde aos Funcionários (SAESF)
- Programa de apoio aos funcionários de álcool e outras drogas.

- Apoio a participação de funcionários na Taça Saúde de Futsal e Voleibol , organizado pela Comissão de Estímulo aos Hábitos Saudáveis e Qualidade de Vida da SES-SP e nos Jogos Regionais.
- Constituição, pelos funcionários, de uma Comissão Esportiva, que organizou a 1ª. Copa de futebol de quadra.
- Ginástica Laboral
- Exposição de Arte
- Festa Junina
- Exposição de Poesia
- Dia do Funcionário Público
- Distribuição de Kits de Natal
- Auxílio Creche

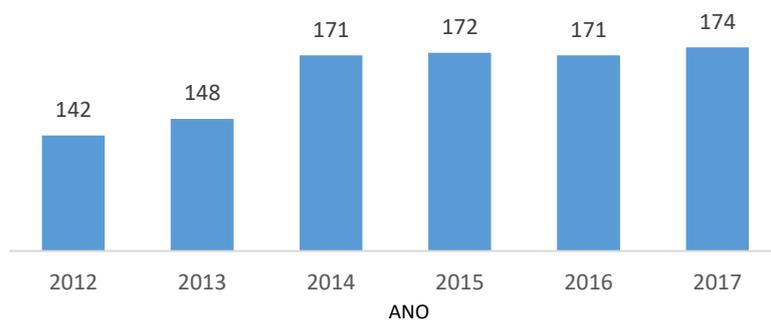
GESTÃO DOS RECURSOS FINANCEIROS FAEPA-HCFMRP-USP

Para o financiamento das atividades realizadas pelo HCFMRP-USP, em 2017, adicionalmente às receitas gerenciadas pela FAEPA, cuja evolução daquelas vinculadas à prestação de serviços médico-hospitalares está demonstrada nos Gráficos 16, 17 e 18, a instituição hospitalar contou com um orçamento anual, oriundo do Tesouro do Estado, de R\$ 449.911.251,00. Dessa forma, esta composição de esforços financeiros entre a FAEPA e o HCFMRP-USP será apresentada nas Tabelas e Gráficos a seguir.

O gerenciamento de recursos financeiros extra orçamentários, pela FAEPA, possibilitou conceder autonomia aos coordenadores de atividades e/ou programas desenvolvidos no âmbito do HCFMRP-USP, no sentido de priorizar uma parcela dos seus gastos, obedecidas as normas aprovadas pelo Conselho Deliberativo do HCFMRP-USP e Conselho de Curadores e de Administração da FAEPA. As informações prestadas a seguir foram formatadas para permitir visualizar essa descentralização.

Em 2017, além das despesas com custeio, merece destaque o investimento de, aproximadamente, R\$18.000.000,00, na aquisição de equipamentos e na continuidade da obra do HC-Criança, Unidade de Diálise, Ambulatório de Otorrinolaringologia e melhoria no sistema viário de acesso às instalações do HCFMRP-USP.

Gráfico 16: FAEPA – HCFMRP-USP - Arrecadação SUS (AIH+SIA) - Em milhões R\$



Obs. Da receita total do SUS, foi retido, pela SES-SP, o montante de R\$ 59.932.478,67, que foi incorporado ao Orçamento do HCFMRP-USP para o Programa de Prêmio Incentivo dos Servidores.

Gráfico17: FAEPA - HCFMRP-USP - Receita gerada pelo Atendimento Particular – Em milhões R\$

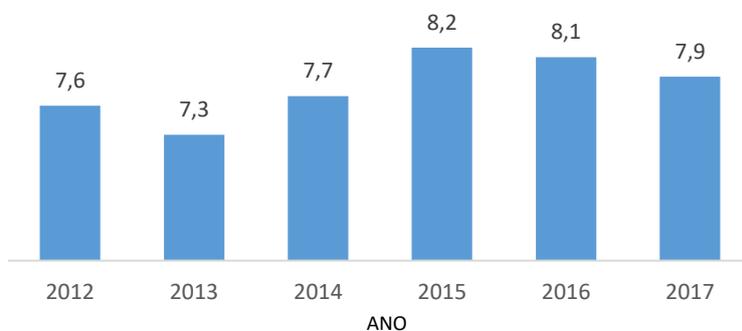
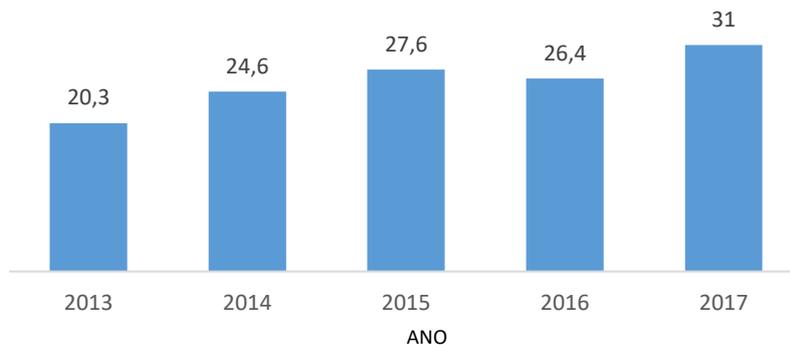


Gráfico 18: FAEPA - HCFMRP-USP - Receita gerada pelo Atendimento de Beneficiários de Plano de Saúde – Em milhões R\$



Obs.: Faturamento incluindo Honorários Médicos

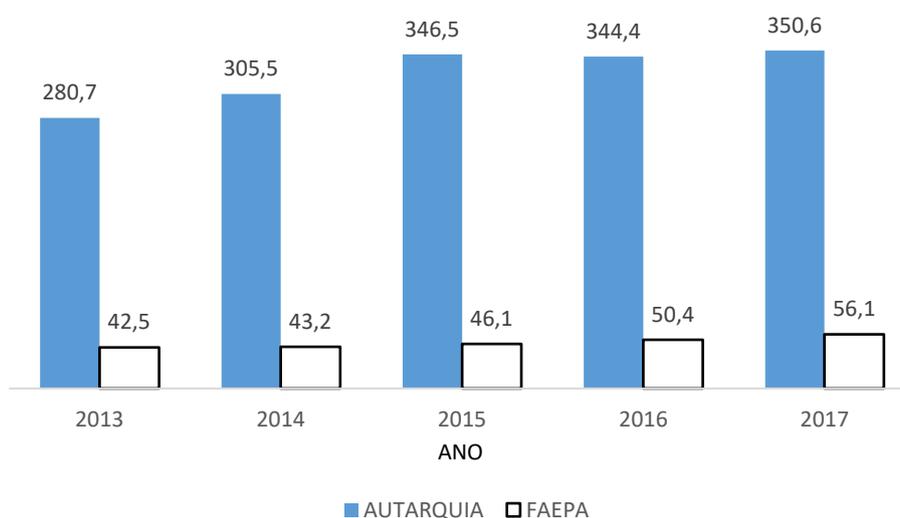
CUSTEIO E INVESTIMENTO

GASTOS PRIORIZADOS PELA SUPERINTENDÊNCIA DO HCFMRP-USP

Para manutenção do quadro de pessoal que atende às necessidades do HCFMRP-USP, em 2017, a FAEPA aplicou cerca de 32% dos recursos por ela

gerenciados. A evolução desses gastos está demonstrada no Gráfico 19. Destaca-se que os profissionais contratados pela FAEPA têm sido decisivos para o cumprimento das metas estabelecidas no Plano Operativo Anual apresentado ao SUS.

Gráfico 19: FAEPA - HCFMRP-USP - Desembolso com salários, reflexos e benefícios - Em milhões de R\$



Obs.: No montante da Autarquia está incluído o desembolso com o Prêmio Incentivo para os Servidores da Instituição

Tabela 21: FAEPA – HCFMRP-USP - Desembolso com Material de Consumo – Em Milhões de Reais

	2013	2014	2015	2016	2017
AUTARQUIA	87,6	84,4	84,4	91,4	89,0
FAEPA	28,9	32,7	26,1	39,3	37,9
TOTAL	116,5	117,1	110,5	130,7	126,9

Gráfico 20: FAEPA – HCFMRP-USP - Desembolso com Material e Consumo (%)

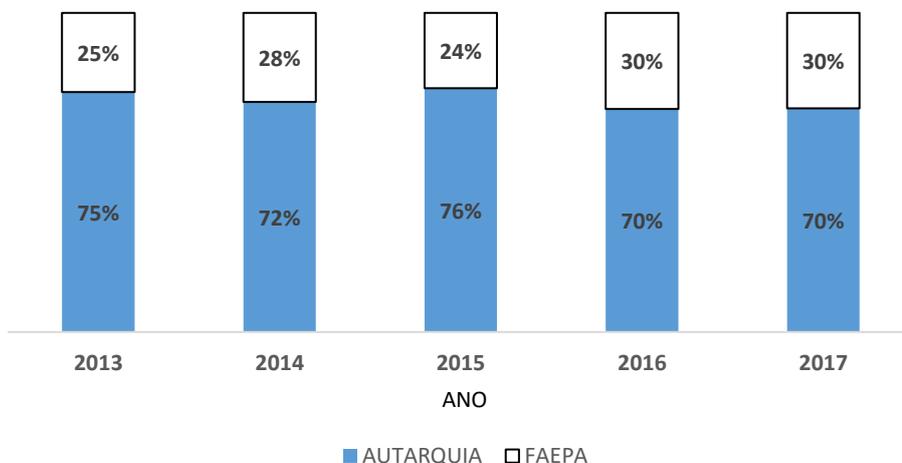


Tabela 22: FAEPA – HCFMRP-USP - Desembolso com Manutenção Conservação e Outros Serviços e Encargos – Valores Em Milhões de Reais

	2013	2014	2015	2016	2017
AUTARQUIA	52,1	59,6	65,5	66,0	78,9
FAEPA	10,6	12,3	10,1	16,2	12,7
TOTAL	62,7	71,9	75,6	82,2	91,6

Gráfico 21: FAEPA – HCFMRP-USP - Desembolso com Manutenção/Conservação e Outros Serviços e Encargos (%)

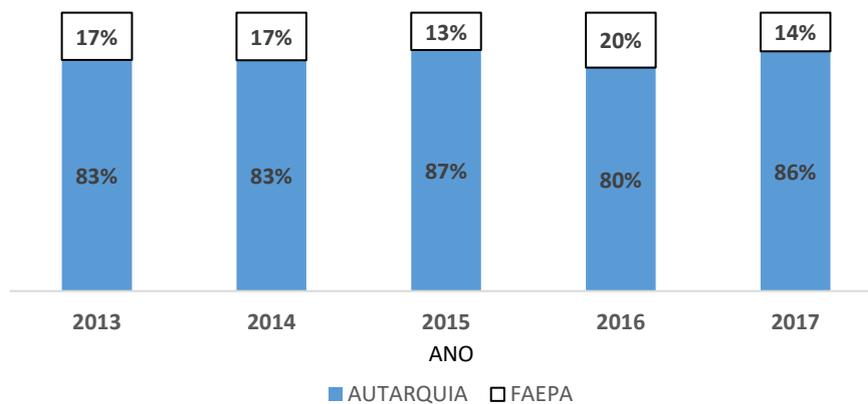


Tabela 23: FAEPA – HCFMRP-USP - Desembolso com Equipamentos, Veículos e Material Permanente

Valores em Milhões de Reais

	2013	2014	2015	2016	2017
AUTARQUIA	6,4	11,0	0,3	4,5	3,8
FAEPA	1,7	3,0	5,2	8,0	5,2
TOTAL	8,1	14,0	5,5	12,5	9,0

Gráfico 22: FAEPA – HCFMRP-USP - Desembolso com Equipamentos, Veículos e Material Permanente (%)

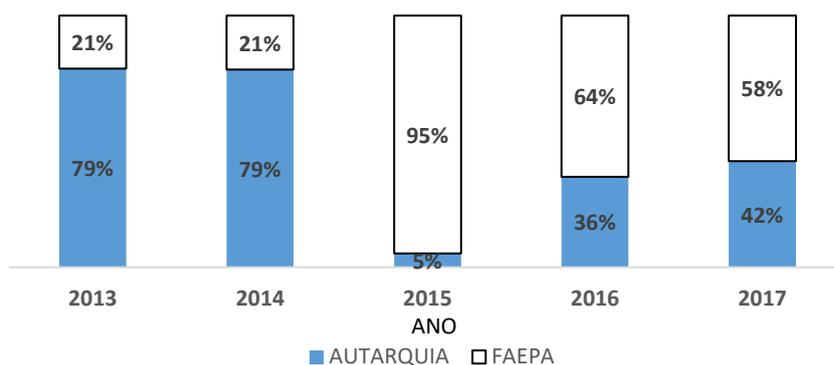
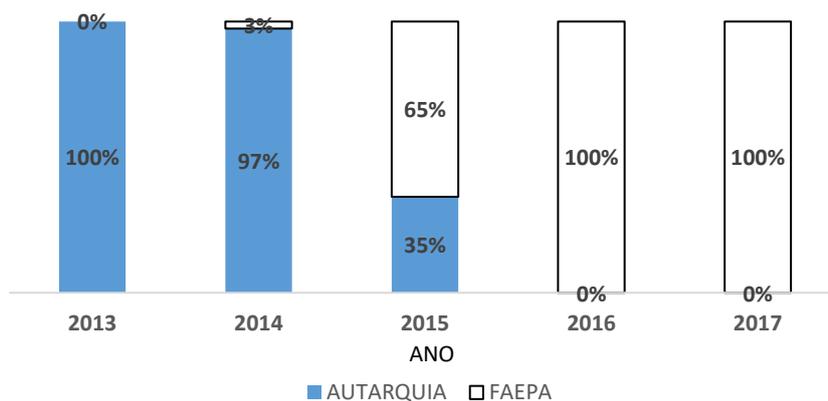


Tabela 24: FAEPA – HCFMRP-USP - Desembolso com Obras – Valores em Milhões de Reais

	2013	2014	2015	2016	2017
AUTARQUIA	32,3	45,1	5,7	0,0	0,0
FAEPA	0,0	1,2	10,4	10,0	1,4
TOTAL	32,3	46,3	16,1	10,0	1,4

Gráfico 23: FAEPA – HCFMRP-USP - Desembolso com Obras - (%)



PRINCIPAIS INVESTIMENTOS - EQUIPAMENTOS, MATERIAIS PERMANENTES, OBRAS E REFORMAS (RECURSOS DA FAEPA E DA AUTARQUIA)

1. Principais Equipamentos Adquiridos ou em fase de aquisição para o HCFMRP-USP

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

- Monitor multiparamétrico
- Oxímetro
- Raio X móvel
- Refrigerador científico p/ armazenar medicamentos (vacinas)
- Rinolaringofibroscópio
- Sistema de vídeo endoscopia / cirurgia
- Ultrassom intracoronário
- Ventilador pulmonar microprocessado
- Ventilador pulmonar não invasivo (BIPAP)
- Videobroncoscópico
- Visualizador de acesso venoso portátil

2. *Relação das Principais obras/serviços executados e/ou em andamento no Campus/Unidade de Emergência.*

- Conclusão da construção do prédio do HC Criança
- Conclusão das instalações e montagens de elevadores para o prédio do HC Criança.
- Conclusão da reforma do prédio da Unidade de Diálise.
- Término de instalações de móveis e bancadas no prédio do HC Criança.
- Reforma e adequação no estacionamento dos funcionários, incluindo recuperação asfáltica, sinalização e demarcação, etc.
- Execução de serviços de lombo faixa com acessos adjacentes em uma rua interna de interligação nas entradas do HC Criança e Unidade de Diálise.
- Reforma do Laboratório de Ginecologia e Obstetrícia.
- Adequação de Sala Bunker (antigo acelerador linear "Oncor"), para instalação do acelerador "Varian".
- Fechamento com caixilhos de alumínio da passarela de ligação do Bloco Cirúrgico e Prédio do HC Criança.
- Reforma para adequação da Sala de Endoscopia Nasal no 12º pavimento.
- Reforma de Sala na área da Administração para implantação do Departamento de Atenção à Saúde – DAS.
- Reforma e adequação da antiga área do Depósito de resíduos ao lado da Casa de Bombas da antiga Caldeira para implantação do Serviço de Higiene e Limpeza terceirizada do HC Criança.

- Reforma de uma sala do Centro Cirúrgico para implantação de Copa.
- Reforma da Sala de Eletromiografia, do Serviço de Neurofisiologia Clínica, 2º pavimento, Bloco D.
- Reforma da antiga área do Almoxarifado, Serviço de Higiene e Limpeza e Rouparia da Unidade de Emergência para área de conforto de funcionários daquela Unidade.
- Reforma de sala para instalação do Equipamento de Raio X Digital RAD SPEED DR SHIMADZU.

RECURSOS APLICADOS EM ATIVIDADES COORDENADAS PELOS DEPARTAMENTOS CLÍNICOS

Tabela 25: FAEPA – HCFMRP-USP - Desembolsos priorizados pelos Departamentos Clínicos e Unidade de Emergência

	2013	2014	2015	2016	2017
DESPESA	R\$	R\$	R\$	R\$	R\$
CONSUMO	759.074	740.130	863.950	1.033.429	647.075
SERVIÇOS E ENCARGOS	1.166.800	1.375.882	1.240.113	1.298.441	1.342.009
EQUIPAMENTOS E MAT. PERMAN.	1.184.752	941.256	750.304	882.197	587.361
MANUTENÇÃO E CONSERVAÇÃO	40.196	130.919	139.103	123.378	115.334
OBRAS/INSTALAÇÕES	1.988	0	0	0	0
PESSOAL, REFLEXOS E BENEFÍCIOS	383.161	460.011	421.544	511.689	488.854
TOTAL GERAL	3.535.971	3.648.197	3.415.014	3.849.134	3.180.633

RECURSOS APLICADOS EM ATIVIDADES COORDENADAS PELA DIRETORIA DA FAEPA

Tabela 26: FAEPA – HCFMRP-USP – Desembolsos atividades coordenadas pela Diretoria da FAEPA

	2013	2014	2015	2016	2017
DESPESA	R\$	R\$	R\$	R\$	R\$
CONSUMO	4.480.898	6.580.452	6.061.392	7.220.559	8.348.033
IMÓVEIS, EQUIPAMENTOS E MAT. PERMANENTE ⁽¹⁾	2.662.860	5.249.166	2.528.562	10.835.011	7.757.394
DESPESAS GERAIS	2.994.407	3.224.712	14.343.786	4.810.618	5.598.553
SERVIÇOS E ENCARGOS ⁽²⁾	8.401.073	10.501.914	11.713.579	12.281.838	11.634.554
MANUTENÇÃO E CONSERVAÇÃO	142.226	289.352	329.983	299.958	229.321
OBRAS E INSTALAÇÕES ⁽³⁾	74.832	4.933.335	8.544.133	4.974.897	2.710.276
PESSOAL, REFLEXOS E BENEFÍCIOS ⁽⁴⁾	8.296.739	9.778.238	11.248.668	12.966.558	15.221.775
TOTAL GERAL	27.053.035	40.557.169	54.770.103	53.389.439	51.499.906

Notas:

(1) Em 2016/7, as principais aquisições de materiais permanentes e equipamentos destinaram-se aos seguintes projetos: Área de atendimento ambulatorial e salas do centro cirúrgico da Clínica Civil (Particular e Convênios).

(2) Mais de 80% do montante desta alínea referem-se ao pagamento de honorários médicos.

- (3) Em 2017, os principais desembolsos referem-se às medições finais da obra das instalações para o atendimento ambulatorial de usuários da Clínica Civil (Particular e Convênios) e do início das obras de adaptação do pavimento inferior da Clínica.
- (4) Incluído empregados da Administração, CCRP, Estacionamento, Clínica Civil (Particular e Convênios) e Unidade de Pesquisa Clínica.

ATIVIDADES VOLTADAS À ATENÇÃO E PROMOÇÃO À SAÚDE E À QUALIDADE DE VIDA

Destaca-se a seguir, os projetos e as principais ações desenvolvidas em 2017 envolvendo a assistência, o ensino, a pesquisa e a gestão administrativa no HCFMRP-USP.

ACÇÕES DE ATENÇÃO HOSPITALAR

Resultados de exames no site do Hospital

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

Mutirões organizados pela Secretaria Estadual da Saúde

Aderindo à programação proposta pela SES-SP, com objetivo de reduzir a espera por atendimento nos diferentes serviços da rede estadual, conforme a demanda e o perfil assistencial de cada unidade, e também incentivar as pessoas a cuidarem da saúde, o HCFMRP-USP realizou mutirões aos sábados, com seguinte resultado: 13 cirurgias de ginecologia endoscopia, 109 cirurgias de catarata, 11 cirurgias de otorrinolaringologia e 108 exames de exames de densitometria óssea.

Centro de Referência Internacional em Urticária

O Serviço de Alergia e Imunologia do HCFMRP-USP foi aprovado como um dos Centros de Referência e Excelência em Urticária, após auditoria internacional, realizada no dia 5 de abril, do programa de certificação de Centros de Referência e Excelência em Urticária (UCARE Urticaria Center of Reference and Excellence). O

objetivo é prover excelência no manejo de pacientes com urticária e aumentar o conhecimento sobre urticária através de pesquisa e educação.

Centro de Medicina Genômica (CMG)

O Centro de Medicina Genômica (CMG) do HCFMRP-USP, em 2017, passou a ocupar uma nova área com 200m². O CMG adotou novas tecnologias de genômica e de bioinformática aplicadas a testes genéticos. O investimento na adaptação da área e na compra de equipamentos foi realizado por meio de parceria entre Pró-Reitoria de Pesquisa da USP, FMRP/USP e HCFMRP/FAEPA.

Sistema informatizado no gerenciamento de filas cirúrgicas

O Sistema PIC (Pacientes com Indicação Cirúrgica) foi desenvolvido com o objetivo principal de centralizar e padronizar as informações relativas às filas cirúrgicas do HCFMRP-USP, vez que até então, eram gerenciadas pelas diversas especialidades e em diferentes formatações.

O grande benefício para as especialidades cirúrgicas é a praticidade do sistema, que além de estar integrado à solicitação de ambulatório de pré-operatório e à solicitação de procedimentos, pode ser acessado até mesmo fora do Hospital.

A partir das informações geradas pelo programa, foram identificadas as áreas que necessitavam de maior atenção, inclusive para o planejamento da realização de mutirões.

Técnica cirúrgica recupera a audição de pacientes no HCFMRP-USP

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

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

Voluntários criam polvos de crochê para bebês prematuros

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

A iniciativa foi bem aceita tanto que enfermeiras do Hospital estão tendo aulas de crochê para ajudar a confeccionar mais polvos para distribuir aos prematuros.

Nova técnica para tratamento de câncer ocular

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

AÇÕES DE GESTÃO ADMINISTRATIVA

Boas Práticas de Gestão

Encontra-se disponível na página inicial da Intranet o banco de "Boas Práticas de Gestão".

Nele estão reunidas as práticas de gestão desenvolvidas nas diferentes áreas do HCFMRP USP. Este ambiente de compartilhamento foi criado para disseminar conhecimento, estimular a troca de experiências e assim promover o benchmarking interno. Também é o espaço para o reconhecimento e a divulgação da contribuição das diversas áreas no aprimoramento da gestão na Instituição.

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

Tempo de espera para consulta cai pela metade

Desde 2013, vem sendo implantado o escalonamento no agendamento de consultas no HCFMRP-USP, com o objetivo de reduzir o tempo de espera dos pacientes. Nesses quatro anos, o tempo passou de cerca de 140 minutos (2h20) para 73 minutos (1h13).

Esta sistemática aliada a implantação do Atendimento Eletrônico do Paciente (AEP) - um programa que funciona como uma agenda dos ambulatórios - propiciaram essa redução, o que trouxe vantagens para o paciente que fica menor tempo dentro do hospital e para a própria Instituição.

CAMPANHAS PREVENTIVAS

Campanha de Doação de Sangue

O Hemocentro do HCFMP-USP e a Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto, da Universidade de São Paulo promoveram durante o ano de 2017 várias campanhas de doação de sangue. Com o intuito de incentivar a participação dos profissionais que atuam no HCFMRP-USP, foi disponibilizado transporte, saindo do saguão principal do Hospital para o Hemocentro.

Campanha da voz

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

Semana Mundial das Imunodeficiências Primárias

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

8ª Caminhada sem Tabaco

O HCFMRPU-USP realizou a 8ª caminhada em comemoração ao Dia Mundial sem Tabaco, que foi criado com o intuito de alertar a população sobre as doenças e mortes relacionadas ao uso do tabaco. A caminhada foi organizada pela Comissão Interna de Prevenção e Controle do Tabagismo, cujo tema foi "Escolha ser Saudável". O percurso foi de 5 quilômetros, no *Campus* da USP.

Campanha Nacional de Prevenção de Queimaduras

Em junho de 2017, a Unidade de Queimados do HCFMRP-USP promoveu ações para conscientização sobre a necessidade de prevenção de queimaduras, informando sobre os perigos que as queimaduras representam, como preveni-las e orientações quanto aos primeiros socorros.

Dia do paciente

O HCFMRP-USP promoveu em junho várias ações de humanização para comemorar "O Dia do Paciente". Dentre elas destacam-se: festa junina para os pacientes, que contou com diversos colaboradores, apresentação do Coral "Vozes do HC", animação do Expresso Riso, apresentação musical com o cantor Ricardo Lins e Paulinho de Sá.

Dia Mundial de Luta contra o Câncer de Cabeça e Pescoço

Em alusão ao Dia Mundial de Conscientização e Combate ao Câncer de Cabeça e Pescoço, um paciente que passou pelo procedimento de retirada da laringe e utiliza a traqueostomia realizou uma apresentação de canto. Com esse exemplo, objetiva-se motivar os pacientes laringectomizados que participam do grupo de apoio.

Semana Mundial da Amamentação

Em agosto de 2017, mês em que se comemora a Semana Mundial de Amamentação, o HCFMRP-USP realizou várias atividades, dentre elas: caminhada no Parque Curupira, apresentação musical do coral "Vozes do HC", apresentação de peça teatral sobre amamentação com o Grupo Los Muchos, curso de Manejo e Promoção do Aleitamento Materno. Profissionais do Hospital também participaram do VI Encontro Municipal de Aleitamento Materno de Ribeirão Preto, durante o qual foram proferidas palestras debatendo vários temas e a importância da amamentação.

Setembro Verde incentiva a doação de órgãos

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

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

Setembro Amarelo – prevenção do câncer infantil

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

Mês do Idoso

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

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

A banda da Polícia Militar abriu a semana, acompanhada de bailarinos do Grupo Dança Circular. Uma paciente da geriatria do Hospital, de 83 anos, foi homenageada e teve sua poesia estampada no material da Semana do Idoso do HC 2017. Também ocorreu show de Talentos na entrada do ambulatório. O objetivo das ações é proporcionar a socialização, descontração, além de promover a autoestima e bem-estar das pessoas na terceira idade.

9ª Jornada de Fibrose Cística

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

VIII Semana de Alerta Síndrome Fetal do Álcool

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

Outubro Rosa

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

O HCFMRP-USP promoveu programação especial durante o Outubro Rosa. A abertura foi com um desfile de pacientes em tratamento no hospital. Durante todo o mês, foram distribuídos panfletos informativos no Ambulatório de Mastologia, no Centro Comunitário de Vila Lobato e no Centro de Saúde Escola. Além disso, foi servido aos pacientes da enfermaria receberam um café da manhã especial, com direito a sessão de beleza – cabelo e maquiagem. O coral do Rema do Núcleo de Ensino,

Pesquisa e Assistência na Reabilitação de Mastectomizadas encerrou as comemorações.

Campanha Nacional de Combate ao Acidente Vascular Cerebral

Para comemorar o Dia Mundial de Combate ao Acidente Vascular Cerebral (AVC), no mês de outubro, profissionais de do HCFMRP-USP se mobilizaram para o combate ao AVC. Este ano o foco da Campanha foi a prevenção. Foram realizadas atividades de conscientização junto à população e também com os profissionais da saúde sobre a importância do reconhecimento precoce dos sinais da doença e do encaminhamento adequado do paciente. Na abertura da campanha, foi realizado o Simpósio de Capacitação em AVC para o SAMU e a Unidade de Emergência do HCFMRP-USP.

PRÊMIOS DE DESTAQUE DO COMPLEXO HCFMRP-USP

Premiação ao Grupo de Cirurgia da Mão do HCFMRP-USP

O Grupo de Cirurgia da Mão do HCFMRP-USP recebeu o prêmio de Melhor Pôster no trigésimo sétimo Congresso Brasileiro de Cirurgia da Mão. A premiação confirma o bom trabalho realizado pelo grupo nas áreas de pesquisa e assistência.

Premiação para o Banco de Leite Humano do HCFMRP-USP

Em comemoração ao Dia da Doação de Leite Humano, a Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo instituiu premiação destinada a contemplar cerca de 50 pontos públicos de coleta espalhados pelo Estado, dividida nas seguintes categorias: "Volume de Leite Coletado", "Volume de Leite Distribuído", "Doadoras", "Receptoras"

O Banco de Leite Humano do Hospital das Clínicas de Ribeirão Preto Enfermeira Anália Heck foi premiado nas categorias "Volume Distribuído", com oferta de 2,2 mil litros e "Receptoras" por atingir a expressiva marca de 1,5 mil receptoras em 2016.

Unidade de Emergência é certificada pelo Programa Angels

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

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

Premiação para Coordenador de Cuidados Paliativos da Unidade de Emergência

O Médico coordenador de Cuidados Paliativos da U.E. recebeu o IDEA-PC - International Development and Education Award in Palliative Care e participou de um congresso entre os dias 2 e 6 de junho em Chicago. Posteriormente, ele integrou uma equipe que fez um estágio de pesquisa na Universidade de Stanford, na Califórnia junto a outros profissionais de todo o mundo. Ele recebeu a honraria máxima entre os profissionais da área ao se tornar o primeiro brasileiro a ganhar um prêmio da Sociedade Americana de Oncologia Clínica, nos Estados Unidos.

Trabalho do HCFMRP-USP recebe prêmio Eric Roger Wroclawski 2017

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

O trabalho determinou as concentrações extracelulares de ATP, sigla usada para denominar a adenosina trifosfato, molécula indispensável para garantir a liberação de energia para as células dos seres vivos, em condições mínimas ou durante a ativação mecânica e química das fibras aferentes vesicais.

Serviço de Radioterapia foi premiada por trabalhos apresentados

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

Médico Residente do HCFMRP-USP recebe prêmio em congresso

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

HCFMRP-USP obteve a manutenção do Selo de Conformidade CQH

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

