RELATÓRIO DE ATIVIDADES

ENCARTE V

HOSPITAL ESTADUAL SERRANA

2019

ÍNDICE

- HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL 3
- PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 4
- ESTRUTURA FÍSICA 5
- ESTRUTURA ADMINISTRATIVA E FORÇA DE TRABALHO 7
- CARACTERÍSTICAS DAS ATIVIDADES ASSISTENCIAIS 8
- INDICADORES ASSISTENCIAIS 13
- INDICADORES DE QUALIDADE 137
- PROJETOS DIRECIONADOS À QUALIDADE HOSPITALAR 20
- PROGRAMA DE HUMANIZAÇÃO 21
- ATIVIDADES DE TREINAMENTO E DE ATENÇÃO E PROMOÇÃO À SAÚDE 24
- ATIVIDADES DE ENSINO E PESQUISA CIENTÍFICA 24
- INFORMAÇÕES ECONÔMICO-FINANCEIRAS 25

HOSPITAL ESTADUAL SERRANA – HE SERRANA

HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL

Na década de 80, habitantes de Serrana, incluindo muitos políticos e empresários, idealizaram transformar a Cidade em um polo regional de saúde. Para isso, iniciaram a ampliação da Santa Casa com a construção de um novo prédio. Para finalização desse projeto, a estrutura erigida foi cedida ao Governo do Estado de São Paulo que, após novos investimentos, implantou o agora denominado Hospital Estadual Serrana (HE Serrana).

Para o gerenciamento do HE Serrana, a Fundação de Apoio ao Ensino, Pesquisa e Assistência do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo (FAEPA – HCFMRP-USP), qualificada como Organização Social, celebrou Contrato de Gestão com a Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo, em 07 de dezembro de 2018, após sagrar-se vencedora da Convocação Pública de 20/09/2018 – Resolução SS 65.

A solenidade de inauguração do HE Serrana ocorreu no dia 16 de julho de 2019, com a presença do Governador do Estado de São Paulo João Doria, do Secretário de Estado da Saúde de São Paulo José Henrique Germann Ferreira, entre outras autoridades. Todavia, a implantação de suas atividades deu-se de forma gradativa durante o ano de 2019. Em 11 de abril, iniciaram-se as consultas ambulatoriais; em 03 de junho, as internações em UTI e enfermarias; e, em 01 de julho, as cirurgias. No mês de novembro de 2019, o Hospital atingiu sua plena capacidade, com 74 leitos de enfermarias clínicas, cirúrgicas e psiquiátricas, 10 leitos de UTI e 2 salas cirúrgicas.

O modelo assistencial clínico prevê a ampliação da oferta de leitos para assistência de média complexidade e a otimização dos leitos de referência terciária. Nesse contexto, recebe pacientes do Sistema Único de Saúde (SUS) da região do Departamento Regional de Saúde (DRS) XIII do Estado de São Paulo, encaminhados por hospitais de maior complexidade para complementação terapêutica, especialmente da Rede Urgência e Emergência (RUE), bem como do HCFMRP-USP, Santa Casa de Ribeirão Preto e de Sertãozinho e Beneficência Portuguesa. Além disso, o HE Serrana conta com 6 leitos de isolamento com pressão negativa, sendo dois de terapia intensiva, podendo, assim, prestar assistência a pacientes com doenças de transmissão respiratória.

Em relação à assistência cirúrgica, foi ampliada a oferta de cirurgias eletivas com foco na realização de procedimentos em pacientes de maior complexidade nas especialidades de Coloproctologia, Gastrocirurgia, Ortopedia - Cirurgia do Joelho e

Cirurgia dos Membros Superiores, Cirurgia de Cabeça e Pescoço e Cirurgia Vascular. O atendimento cirúrgico é eletivo e segue protocolos pré-estabelecidos, conforme a indicação médica e condições clínicas de cada paciente.

O HE Serrana realiza ainda exames endoscópicos diagnósticos (endoscopia digestiva alta e colonoscopia), ultrassonográficos e de tomografia computadorizada, todos dedicados ao diagnóstico eletivo de doenças.

Atua de forma referenciada, ou seja, recebe pacientes encaminhados pela Central de Regulação e Oferta de Serviços de Saúde (CROSS) ou por transferências inter-hospitalares.

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

No final do ano de 2019, o HE Serrana realizou o seu primeiro Planejamento Estratégico, para o biênio 2020-2021. Incialmente, com o objetivo de sensibilizar sobre o tema e também de incluir os colaboradores em uma gestão participativa, realizou-se o I Workshop de Gestão Hospitalar Estratégica. Esse evento, contou com a presença de palestrantes externos e de grande parte dos funcionários e, de forma propositiva, sensibilizou as equipes em temas de essencial importância, como a cultura de qualidade na saúde. Nesse contexto, foram definidas a missão, visão e os valores institucionais.

MISSÃO:

Fortalecer a assistência de média complexidade e melhorar a qualidade de vida dos usuários do SUS.

VISÃO:

Consolidar-se como exemplo de qualidade e excelência na atenção integrada e na gestão em saúde.

VALORES:

Ética; Satisfação do paciente e do colaborador; Empatia; Transparência; Sustentabilidade; Eficiência e Pioneirismo.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS:

- Matriciar a rede
- Garantir a segurança do paciente
- Estruturar a inclusão e acompanhamento de alunos e residentes no serviço, colaborando com a formação desses profissionais
- Desenvolver e aprimorar um programa de capacitação profissional
- Melhorar a comunicação entre as equipes

- Estruturar os processos assistenciais e as linhas de cuidados dos pacientes cirúrgicos
- Consolidar o processo de agendamento cirúrgico e de exames
- Otimizar o fluxo de atendimento ambulatorial
- Expandir o arsenal cirúrgico e central de materiais e esterilização (CME)
- Saúde e valorização do colaborador
- Otimizar os insumos hospitalares
- Implantar o programa de gerenciamento de resíduos (PGRSS)
- Ambientação

ESTRUTURA FÍSICA

O HE Serrana está localizado na Rua Nossa Senhora das Dores, 811, bairro Centro, Serrana - SP, com área construída de 6.052,14 m², em um terreno de 4.371,80 m², com capacidade total de 84 leitos, sendo:

- 62 leitos de Enfermaria de Clínica Médica/Cirúrgica (4 desses leitos possuem isolamento com pressão negativa);
- 12 leitos de Enfermaria de Psiquiatria;
- 10 Leitos de UTI (2 desses leitos possuem isolamento com pressão negativa).

As instalações físicas são distribuídas em seis pavimentos:

- **Subsolo** possui uma área de 515,50m² e abriga as seguintes áreas:
  - Farmácia: 1 sala administrativa, 1 sala de dispensação, 1 central de abastecimento farmacêutico, 1 sala de etiquetagem de medicamentos, 1 setor de dispensação, 1 sala de guarda de medicamentos controlados;
  - Serviço de Higiene e Limpeza : 1 sala administrativa e 1 de apoio;
  - Serviço Manutenção: 1 sala administrativa e 1 de apoio;
  - Gases Medicinais;
  - Abrigo Resíduo Infectante;
  - Abrigo Resíduo Comum.

- **Térreo** tem uma área de 1.833,93 m² e abriga as seguintes áreas:
  - Recepção Principal para ambulatórios e hospital;
  - Ambulatório: 3 consultórios médicos, 1 consultório de pré-consulta, 1 consultório de pós-consulta, 2 salas de preparo para exames, 1 sala de radiografia simples, 1 sala de ultrassonografia, 1 sala de tomografia computadorizada;

- Núcleo Interno de Regulação (NIR);
- Setor de Endoscopia: 3 salas para a CME, 1 sala para realização de endoscopia digestiva alta e baixa (colonoscopia), 1 recuperação pós-anestésica;
- Serviço de Atenção ao Usuário(SAU)/Ouvidoria;
- Serviço de Nutrição Dietética (SND): setor administrativo, produção, almoxarifado e refeitório;
- Setor Administrativo: 1 sala de manutenção de equipamentos médicos, 1 sala de reuniões, 1 sala para o Serviço de Arquivo Médico e Estatístico (SAME), 1 sala para o Setor de Qualidade e Serviço de Controle de Infecção Hospitalar (SCIH), 1 sala para o Custo e Faturamento, 1 sala para o Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT), 1 sala para Gerência Administrativa e Recursos Humanos;
- Almoxarifado Central;
- Setor de Gerador;
- Casa de Gás GLP.

➢ **1º Andar** possui uma área de 1.173,54 m² e abriga as seguintes áreas:
- Diretoria: 2 salas de reuniões, 1 sala de espera e 3 salas administrativas;
- Enfermaria de Psiquiatria: 10 leitos, 1 quarto de vivência/copa de pacientes, 1 quarto de acolhimento família/atividades terapêuticas, 1 posto de enfermagem, 1 sala administrativa;
- Enfermaria do 1º Andar: 26 leitos de internação, 2 leitos de isolamento com pressão negativa, 1 sala de prescrição, 2 postos de enfermagem, 1 copa de distribuição, 1 sala de rouparia, 1 sala de almoxarifado.

➢ **2º Andar** tem uma área de 1.060,51 m² e abriga as seguintes áreas:
- Sala de acolhimento de familiares;
- Sala administrativa de enfermagem do UTI e centro cirúrgico;
- CME;
- UTI: 10 leitos de internação, 2 leitos de isolamento com pressão negativa, 1 sala administrativa, 1 posto de enfermagem, 1 hall, 1 sala de almoxarifado;
- Centro Cirúrgico (CC): 2 salas cirúrgicas, 1 sala estar médico/copa de funcionários, banheiros de barreira para o CC, 5 leitos de recuperação pós-anestésica.

- **3º Andar** tem uma área de 1.059,18 m² e abriga as seguintes áreas:
  - Sala de acolhimento de familiares;
  - Conforto de funcionários;
  - Copa/refeitório para funcionários;
  - 2 quartos de plantão médico;
  - Enfermaria do 3º Andar: 32 leitos de internação, 2 leitos de isolamento com pressão negativa, 1 arsenal, 2 postos de enfermagem, 1 sala de rouparia, 1 copa de distribuição, 1 sala de almoxarifado e 1 sala de prescrição médica.

ESTRUTURA ADMINISTRATIVA E FORÇA DE TRABALHO

O HE Serrana tem a seguinte estrutura administrativa:

I. Conselho Gestor – Composição:
   - Diretor Executivo da FAEPA (Presidente);
   - Superintendente do HCFMRP-USP;
   - Diretor da FMRP-USP;
   - Coordenador das Atividades Administrativas da Unidade de Emergência do HCFMRP-USP;
   - Um membro da Sociedade Civil, indicados pela Direção da empresa Pedra Agroindustrial SA (Usina da Pedra).

II. Diretoria Geral.

III. Diretoria de Atenção à Saúde.

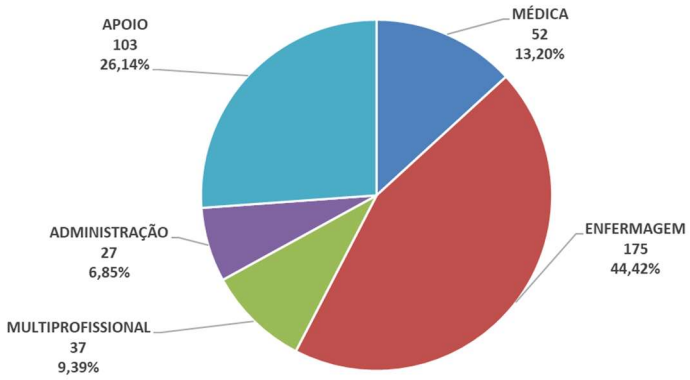
IV. Diretoria de Apoio Técnico e Administrativo.

V. Coordenadoria Acadêmica e de Pesquisa.

Para o cumprimento de suas metas, o HE Serrana conta com profissionais comprometidos com a visão, missão e valores institucionais, que têm contribuído para o elevado índice de satisfação dos usuários, vez que 100% dos pacientes indicariam o hospital para outras pessoas.

No final de 2019, HE Serrana contava com 394 profissionais, distribuídos conforme apresentado no Gráfico 1. Para completar a estrutura de recursos humanos necessária para o desenvolvimento de suas atividades, contava também com equipe de 34 profissionais terceirizados na área de anestesiologia e vigilância patrimonial.

Gráfico 1 - FAEPA – HE Serrana - Composição do Quadro de Pessoal – 31.12. 2019



CARACTERÍSTICAS DAS ATIVIDADES ASSISTENCIAIS

No HE Serrana são prestados serviços de assistência hospitalar e ambulatorial, multiprofissional, integrada e, prioritariamente, de média complexidade para pacientes adultos do DRS XIII, sendo exclusivos aos usuários do SUS.

Uma das finalidades das internações é a compensação clínica de pacientes de média complexidade em diversas áreas, tais como Clínica Médica, Psiquiatria, Neurologia e Terapia Intensiva. Esses pacientes são provenientes das Unidades de Pronto Atendimento do DRS XIII e de hospitais de maior complexidade, especialmente das portas de entrada da RUE. Outra finalidade das internações nas enfermaria e UTI é o suporte pré e/ou pós-operatório para pacientes que necessitam de cirurgias eletivas de média complexidade.

O atendimento ambulatorial é destinado à avaliação pré e pós-operatória, assim, o atendimento é eletivo e segue protocolos pré-estabelecidos, conforme pactuado com o DRS XIII. Não está no escopo do projeto assistencial do HE Serrana a investigação ou o seguimento crônico de pacientes e nem o atendimento de urgências e emergências.

O HE Serrana também realiza exames externos e internos, entre eles ultrassonografia, tomografia computadorizada, endoscopia digestiva alta e colonoscopia

Assim, em resumo, os atendimentos ocorrem nas seguintes especialidades:

- **Internação**:
  - Enfermaria de Clínica Médica
  - Enfermaria de Psiquiatria

- Enfermaria de Clínica Cirúrgica
- UTI

- **Ambulatório**:
  - Coloproctologia
  - Gastrocirurgia
  - Ortopedia - Cirurgia do Joelho
  - Ortopedia - Cirurgia dos Membros Superiores
  - Cirurgia de Cabeça e Pescoço
  - Cirurgia Vascular
  - Anestesiologia
  - Enfermagem
  - Fisioterapia
- **Exames e procedimentos externos (SADT)**:
  - Ultrassonografia
  - Tomografia computadorizada com e sem contraste
  - Endoscopia digestiva alta
  - Colonoscopia
- **Exames e procedimentos internos:**
  - Exames laboratoriais de análises clínicas
  - Exames de Anatomopatológico
  - Exames pré-transfusionais
  - Radiografia simples
  - Eletrocardiograma
  - Ultrassonografia
  - Ultrassonografia "point of care"
  - Ultrassonografia com Doopler Venoso dos Membros Inferiores
  - Ecocardiografia
  - Broncoscopia
  - Tomografia computadorizada
  - Endoscopia digestiva alta
  - Colonoscopia
  - Diálise
  - Punção aspirativa por agulha fina (PAAF)
- **Especialidades médicas**:
  - Clínica Médica
  - Neurologia
  - Nefrologia
  - Infectologia
  - Cardiologia

- Hematologia
- Psiquiatria
- Terapia intensiva
- Coloproctologia
- Gastrocirurgia
- Ortopedia - Cirurgia do Joelho
- Ortopedia - Cirurgia dos Membros Superiores
- Cirurgia de Cabeça e Pescoço
- Cirurgia Vascular
- Anestesiologia

- **Equipe Multiprofissional**:
  - Enfermagem
  - Fisioterapia
  - Fonoaudiologia
  - Nutrição
  - Psicologia
  - Serviço Social
  - Terapia ocupacional
  - Farmácia

ATENDIMENTO MULTIPROFISSIONAL INTEGRADO

O projeto assistencial do HE Serrana contempla o atendimento em equipe multiprofissional composta por médicos, enfermeiros, assistentes sociais, psicólogos, nutricionistas, fisioterapeutas, fonoaudiólogos, terapeutas ocupacionais e farmacêuticos. A atuação ocorre na perspectiva de um olhar integrado e plural do atendimento e atenção multiprofissional de acordo com a demanda e o perfil assistencial dos pacientes.

Todos os locais assistenciais do HE Serrana, tais como, enfermarias, ambulatórios, UTI, tem a atuação de uma equipe multiprofissional adequada ao perfil assistencial, que colabora para a construção do plano terapêutico multiprofissional e integrado de cada paciente. As ferramentas utilizadas nos atendimentos e na construção deste plano são os atendimentos individuais, discussão de caso clínico, participação nas Reuniões Rápidas de Segurança (*Safety Huddle*) e realização de visitas multiprofissionais, que ocorre nas enfermarias clínica e cirúrgica, psiquiatria e UTI. O objetivo é o atendimento das demandas dos pacientes, visando sua recuperação e reabilitação, bem como interface com a rede de saúde externa, tendo em vista a continuidade dos cuidados e do tratamento necessário aos pacientes e sua reintegração à sociedade.

SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA

O Serviço de Assistência Farmacêutica (SAF) está integrado à equipe multiprofissional e fornece aos profissionais e pacientes informações necessárias sobre utilização dos medicamentos, promovendo, assim, seu uso seguro e racional.

O SAF realiza a avaliação de prescrições e faz o acompanhamento farmacoterapêutico durante a internação dos pacientes. Por meio da prescrição eletrônica, dispensa medicamentos por dose individualizada, 24 horas por dia. Este método facilita o preparo das medicações pela enfermagem, diminuindo perdas e erros aumentando a segurança do paciente.

Os medicamentos são fracionados e/ou individualizados sem serem retirados de sua embalagem primária e são identificados com etiquetas de códigos de barras contendo princípio ativo, lote e validade, garantindo assim, a rastreabilidade. Desta forma, obtém-se maior controle do processo de dispensação e administração do medicamento, promovendo a garantia do cumprimento da terapia medicamentosa do paciente internado.

Após a alta do paciente, o SAF, quando necessário, com o apoio do serviço social da instituição e com a rede de saúde dos municípios atendidos, viabiliza melhores meios de acesso aos medicamentos, garantindo o tratamento em domicílio.

LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLÍNICAS

O laboratório de urgência do HE Serrana conta com os equipamentos BFT II Analyser, RAPIDPoint e ADVIA 360 que realizam exames de gasometria arterial e venosa, eletrólitos (sódio, potássio, cálcio e cloro), glicose, lactato, hemograma (contagem globais) e testes de coagulação (tempo de protrombina). Além disso, são realizados exames de HIV teste rápido e beta HCG qualitativo, todos para suporte às decisões e condutas de urgência

Os demais exames laboratoriais para auxílio na prática clínica (bioquímicos, hematológicos e coagulação, urinálise, hormônios, microbiológicos e toxicológicos) são encaminhados para laboratório externo.

Em média são realizados 6.700 exames laboratoriais/mês, sendo 2.200 realizados no laboratório de urgência do HE Serrana. Os pedidos de exames são realizados de forma eletrônica e os resultados são disponibilizados através de sistemas criados e gerenciados por profissionais do HCFMRP-USP e FAEPA, que integram o complexo de hospitais estaduais que são gerenciados ou apoiados pela FAEPA, facilitando a continuidade dos cuidados nos casos de transferência dos pacientes para outras instituições do complexo.

Com objetivo de manter a qualidade e confiabilidade dos exames realizados além de otimizar o processo de trabalho interno, a equipe do laboratório segue

cronograma de educação permanente com reuniões didáticas quinzenais, além de realizar treinamentos com outras equipes do hospital (ex: equipe de enfermagem), garantindo redução dos interferentes pré-analíticos.

São realizados periodicamente controles de qualidade interno, processos de validação, inspeção e calibração dos equipamentos, registros de notificação de eventos adversos junto ao Núcleo de Segurança do Paciente bem como o registro das medidas corretivas e preventivas adotadas em casos de não conformidade.

O laboratório de urgência também é responsável por receber, armazenar e enviar as amostras de anatomopatológico para o laboratório de patologia externo. Em média são enviadas 100 amostras provenientes dos serviços de Endoscopia, Colonoscopia e Centro cirúrgico.

AGÊNCIA TRANSFUSIONAL

A agência transfusional do HE Serrana, vinculada à Fundação Hemocentro de Ribeirão Preto (FUNDHERP), realiza exames pré-transfusionais (tipagem ABO, triagem de anticorpos irregulares e prova de compatibilidade), para identificação de anticorpos realizados no Hemocentro de Ribeirão Preto. Realizou em média 40 testes pré-transfusionais e 25 transfusões de hemocomponentes ao mês no último trimestre.

Dispõe de estoque de hemocomponentes (concentrados de hemácias – 1 O negativo / 1 O positivo / 1 A negativo / 1 A positivo – plasma fresco congelado e crioprecipitado) com o objetivo de garantir rapidez na disponibilidade de hemocomponentes para suporte de pacientes graves clínicos-cirúrgicos. Esse estoque mínimo foi estabelecido após estudo retrospectivo dos meses de atividade, havendo uma queda de descarte de hemocomponentes para 4 unidades ao mês.

Com objetivo de garantir a racionalidade do uso dos hemocomponentes reduzindo assim os riscos associados à transfusão sanguínea, todas as prescrições são discutidas com o médico responsável técnico e posteriormente com a equipe solicitante.

Além da realização dos testes pré-transfusionais, a equipe de biologistas da agência transfusional participa ativamente do processo transfusional. Há o preenchimento e seguimento de um check-list, com critérios para início da transfusão, além do acompanhamento dos primeiros 10 minutos da infusão do hemocomponente com objetivo de identificar precocemente reações transfusionais agudas graves. Ocorre busca ativa de reações transfusionais através de revisão em prontuário médico até 48 horas do término da transfusão, havendo interação direta com o sistema de hemovigilância se houver detecção de evento adverso.

Como garantia da qualidade dos produtos fornecidos, a equipe da agência transfusional é treinada por profissionais qualificados. São realizados controles de qualidade interno, processos de validação, inspeção dos equipamentos e reagentes

utilizados nas rotinas, registros de não conformidades, registros das análises e das medidas corretivas e preventivas tomadas sempre que forem observadas não conformidades em qualquer etapa da realização dos testes.

INDICADORES ASSISTENCIAIS

Os indicadores de produção do período de abril a dezembro de 2019, encontram-se registrados nas Tabelas 1 a 16. Na sequência, são apresentados os indicadores de qualidade.

INDICADORES QUANTITATIVOS

Tabela 1 – HE Serrana – Ambulatório – Consultas Médicas – **Abril a Junho 2019**

Tipo Atendimento	Metas Pactuadas SES	Realizado	Índice Realizado
Primeira Consulta Rede	550	1.148	208,72%
Interconsultas	80	97	121,25%
Consulta Subsequente	290	41	14,14%
Total	**920**	**1.286**	**139,78%**

Tabela 2 – HE Serrana – Ambulatório – Consultas – **2º Semestre 2019**

Tipo Atendimento	Metas Pactuadas SES	Realizado	Índice Realizado
Primeira Consulta	678	2.801	413,13%
Interconsultas	672	839	124,85%
Consulta Subsequente	2.016	1.163	57,69%
Total	**3.366**	**4.803**	**142,69%**

Tabela 3 – HE Serrana – Ambulatório – Consultas Não Médicas - **Abril a Junho 2019**

Tipo Atendimento	Metas Pactuadas SES	Realizado	Índice Realizado
Interconsulta	180	0	0,00%
Total	**180**	**0**	**0,00%**

Tabela 4 – HE Serrana – Ambulatório – Consultas Não Médicas - **2º Semestre 2019**

Tipo Atendimento	Metas Pactuadas SES	Realizado	Índice Realizado
Interconsulta	720	991	137,64%
Total	**720**	**991**	**137,64%**

Tabela 5 - HE Serrana – SADT EXTERNO (EXAMES E PROCEDIMENTOS) - **Abril a Junho 2019**

Tipo Atendimento	Metas Pactuadas SES	Realizado	Índice Realizado
Diagnostico por Ultrassonografia	201	19	9,45%
Diagnóstico por Tomografia	500	35	7%
Diagnóstico por Endoscopia	200	34	17%
Total	**901**	**88**	**9,77%**

Tabela 6 - HE Serrana – SADT EXTERNO (EXAMES E PROCEDIMENTOS) - **2º Semestre 2019**

Tipo Atendimento	Metas Pactuadas SES	Realizado	Índice Realizado
Diagnostico por Ultrassonografia	906	824	90,95%
Diagnóstico por Tomografia	1.200	1.466	122,17%
Diagnóstico por Endoscopia	850	797	93,76%
Total	**2.956**	**3.087**	**104,43%**

Tabela 7 – HE Serrana– INTERNAÇÕES – **Abril a Junho de 2019**

Tipo Atendimento	Metas Pactuadas SES	Realizado	Índice Realizado
Clínica Médica	107	41	38,32%
Psiquiatria	28	7	25%
Total	**135**	**48**	**35,55%**

Tabela 8 – HE Serrana – Internação – **2º Semestre 2019**

Tipo Atendimento	Metas Pactuadas SES	Realizado	Índice Realizado
Clínica Médica	518	400	77,22%
Psiquiatria	119	120	100,84%
Total	**637**	**520**	**81,63%**

Tabela 9 – HE Serrana – Saídas Hospitalares em Clinica Cirúrgica - **Abril a Junho de 2019**

Tipo Atendimento	Metas Pactuadas SES	Realizado	Índice Realizado
Eletivas	16	0	0,00%
Total	**16**	**0**	**0,00%**

Tabela 10 – HE Serrana – Saídas Hospitalares em Clinica Cirúrgica - **2º Semestre 2019**

Tipo Atendimento	Metas Pactuadas SES	Realizado	Índice Realizado
Eletivas	182	239	131,32%
Total	**182**	**239**	**131,32%**

Tabela 11 – HE Serrana – Hospital – Dia Cirúrgico / Cirurgia Ambulatorial - **Abril a Junho de 2019**

Tipo Atendimento	Metas Pactuadas SES	Realizado	Índice Realizado
Cirurgia Hospital Dia	23	0	0,00%
Total	**23**	**0**	**0,00%**

Tabela 12 – HE Serrana – Hospital – Dia Cirúrgico / Cirurgia Ambulatorial - **2º Semestre 2019**

Tipo Atendimento	Metas Pactuadas SES	Realizado	Índice Realizado
Cirurgia Hospital Dia	305	297	97,38%
Total	**305**	**297**	**97,38%**

Tabela 13- HE Serrana –Urgência / Emergência – **Abril a Junho de 2019**

Tipo Atendimento	Metas Pactuadas SES	Realizado	Índice Realizado
Consultas de Urgências	2	15	750%
Total	**2**	**15**	**750%**

Tabela 14- HE Serrana –Urgência / Emergência **– 2º Semestre 2019**

Tipo Atendimento	Metas Pactuadas SES	Realizado	Índice Realizado
Consultas de Urgências	40	115	187,50%
Total	**40**	**115**	**187,50%**

Tabela 15 – HE Serrana –SADT INTERNO(AMBULATÓRIO) - **Abril a Junho de 2019**

Tipo de Atendimento	Total
Diagnóstico em Laboratório Clínico	0
Diagnóstico por Ultra-sonografia	12
Total	**12**

Tabela 16 – HE Serrana –SADT INTERNO(AMBULATÓRIO) - **2º Semestre 2019**

Tipo de Atendimento	Total
Diagnóstico em Laboratório Clínico	25.610
Diagnóstico por Anatomia Patológica e Citopatológica	1.169
Diagnóstico por Radiologia	621
Diagnóstico por Ultra-sonografia	208
Diagnóstico por Tomografia	139
Diagnóstico por Endoscopia	Pactuadas coma a 41
Total	**27.788**

Considerando o período de implantação do HE Serrana, não foi possível alcançar algumas das metas pactuadas com a SES-SP, conforme relatado abaixo. Vale ressaltar que o cumprimento de parte delas não estava sob à governabilidade do HE Serrana.

1. No 1º Semestre de 2019, não se atingiu as metas nas alíneas de consultas não médicas, SADT Externo, Internação, Clinica Cirúrgica e Cirurgia Hospital Dia. Isso ocorreu devido à necessidade de realização de adaptações na estrutura física do Hospital para o seu adequado funcionamento, dentre as quais destacam-se as intervenções na Central de Material Esterilizado - CME e Serviço de Nutrição e Dietética - SND. Além disso, documentos necessários para obtenção de licenças em órgãos governamentais não foram apresentados em tempo hábil pela construtora responsável pela reforma do Hospital. Em decorrência desses fatos, houve atrasos no início do atendimento ambulatorial, ocorrido em abril/2019, das internações hospitalares e cirurgias, ocorridas em junho/2019, com reflexo no cumprimento das metas pactuadas.
2. No 2º Semestre, o HE Serrana não atingiu as metas apenas da alínea de Internação de Clínica Medica, ainda, em decorrência das adequações da CME e SND. A esterilização dos materiais e a alimentação do HE Serrana foram realizadas em Ribeirão Preto, sendo diariamente transportadas para Hospital. No caso do SND, como a cozinha e o refeitório estavam em reforma, a alimentação a ser distribuída aos pacientes e acompanhantes precisou ser porcionada na enfermaria do 3º andar do HE Serrana, reduzindo o número de leitos para internações Clinicas. A reforma foi finalizada em novembro de 2019, liberando a

utilização dos leitos. O atendimento foi compensado pelo aumento na meta de saídas hospitalares em clinica cirúrgica.

INDICADORES DE QUALIDADE

Na avaliação dos serviços prestados mediante Contratos de Gestão, além das metas quantitativas, são estabelecidos indicadores de qualidade que interferem no financiamento da parte variável dos ajustes, que, a exemplo dos indicadores assistenciais, são reavaliados trimestralmente. Assim, adicionalmente ao SAU, que integra a pesquisa de satisfação, são pactuados indicadores de acordo com o perfil da unidade de saúde. Destaca-se a seguir, os indicadores e as respectivas metas definidos para o HE Serrana. Ressalta-se que, no primeiro semestre de 2019, como o Hospital estava em fase de implantação, as metas de qualidade não foram objeto de valoração pela SES-SP. No período de julho a dezembro de 2019, todas as metas qualitativas foram integralmente cumpridas.

PRÉ-REQUISITOS PARA AVALIAÇÃO DA PARTE VARIÁVEL

1. **Apresentação de AIH.**
   a. Percentual de AIH referente à saída. Avalia a proporcionalidade de AIH em relação à atividade hospitalar.

   Meta: Apresentar a totalidade (100%) de AIH referente às saídas em cada mês de competência.

   Resultado:

3º trimestre	**
4º trimestre	102,86%

OBS: ** No 3º Trimestre foi considerado como implantação, portanto não houve pré-requisitos valorados.

   b. Percentual de registro de CEP correspondentes ao endereço. O objetivo é conhecer a localidade de residência do paciente para avaliar a adequada inserção regional do hospital por meio da caracterização da origem da demanda.

   Meta: Apresentar, no mínimo, 98% de CEPs corretos (correspondentes aos endereços registrados) para os registros no Sistema de Informações Hospitalares (SIH).

   Resultado:

3º trimestre	**
4º trimestre	99,71%

OBS: No 3º Trimestre foi considerado como implantação, portanto não houve pré-requisitos valorados.

   c. Porcentagem de registro de, pelo menos, um diagnóstico secundário por especialidade.

Meta: Parâmetro de, no mínimo, 30% em clínica médica, 28% em clínica cirúrgica, e 20% em clínica psiquiátrica.

Resultado:

Especialidade	Meta	3º trim	4º Trim
Clínica Médica	>= 30%	**	82,26%
Clinica cirúrgica	>=28%	**	40,75%
Clínica psiquiátrica	>=20%	**	67,39

OBS: ** No 3º Trimestre foi considerado como implantação, portanto não houve pré-requisitos valorados.

2. **Programas de Controle de Infecção Hospitalar**

Este indicador tem como objetivo acompanhar os índices de infecção hospitalar a partir dos dados informados nas planilhas de notificação de infecções hospitalares do Sistema de Vigilância Epidemiológica das Infecções Hospitalares do Estado de São Paulo, conforme perfil do hospital.

Meta: Enviar, por via eletrônica, cópia das planilhas de notificações do Sistema de Vigilância Epidemiológica das Infecções Hospitalares do Estado de São Paulo para a Diretoria Técnica da Divisão de Infecção Hospitalar do Centro de Vigilância Epidemiológica – CVE, com cópia para a CGCSS, até o dia 20 do mês subsequente.

Resultado: Meta cumprida

METAS E INDICADORES DE QUALIDADE PARA 2019

1. **Qualidade de informação:**

1.1 Inserção de dados no Sistema Gestão em Saúde.

Meta: A inserção de dados no sistema deverá cumprir as datas estabelecidas.

Informação	Data limite
Dados de Produção	Dia 11
Dados dos indicadores de qualidade	Dia 15
Dados econômico-financeiros	Dia 20
Custos	Último dia do mês

Resultado: Meta cumprida

1.2 Solicitação de alteração de dados inseridos no Sistema Gestão em Saúde.

Meta: É aceita, por mês, apenas 01(uma) solicitação de alteração de dado contábil, financeiro ou custos inseridos no sistema de gestão.

Resultado: Meta cumprida

1.3 Manutenção do Módulo de Leitos no Sistema Central de Regulação de Ofertas de Serviços de Saúde–CROSS.

Meta: Informar o mapa de leitos do hospital no Modulo de Leitos ou Módulo de Leitos com AIH do Portal CROSS com atualização contínua da ocupação dos leitos para internação e, caso ocorra, dos leitos extras.

Resultado: Meta cumprida

1.4 Entrega de documentos ao Centro de Atendimento à Fiscalização (CAF) da CGCSS:

Meta: Entregar 100% dos documentos no prazo solicitado. A aferição ocorre por meio de relatório elaborado pelo CAF com as datas de solicitação e de entrega.

Resultado: Meta cumprida

2 Programa de Humanização

2.1 Serviço de Atenção ao Usuário – SAU

Este serviço destina-se a resolução de queixas apresentadas pelos usuários. Entende-se por queixa, o conjunto de reclamações recebidas por qualquer meio, necessariamente com identificação do autor, e que devem ser registradas adequadamente. Entende-se por resolução o conjunto de ações geradas por uma queixa no sentido de solucioná-la e encaminhá-la a seu autor como resposta ou esclarecimento ao problema apresentado.

Meta: Resolução de, no mínimo, 80% das queixas recebidas.

Resultado: Queixas recebidas/Resolvidas

3º trimestre	**
4º trimestre	80%

OBS: ** No 3º Trimestre foi considerado como implantação, portanto não houve pré-requisitos valorados.

3 Atividade Cirúrgica

Este indicador tem como objetivo acompanhar a atividade cirúrgica dos hospitais, de forma a monitorar ações para o aumento da resolubilidade e da eficiência, o aprimoramento dos processos assistenciais e a melhoria na qualidade e segurança do atendimento aos pacientes. No exercício de 2019, foram monitoradas as iniciativas conforme explicitado no Relatório Padrão da SES-SP, que dispõe sobre os parâmetros adotados e respectiva pontuação. O Relatório Padrão foi preenchido segundo a orientação indicada, tanto para as iniciativas pontuadas, quanto para as iniciativas acompanhadas (informação) e Relatórios Complementares – Óbitos peri-operatórios e Cirurgias Oncológicas.

Meta: Enviar o relatório trimestral, até o dia 15 do mês subsequente ao trimestre, sendo considerado cumprido se a Unidade atingir ao menos 80 pontos (a cada iniciativa elencada corresponde uma pontuação). Caso a

Unidade atinja menos de 80 e mais de 60 pontos, o indicador será considerado como cumprido parcialmente, ou seja, 50% da valoração do percentual do indicador. Caso a Unidade atinja menos de 60 pontos, o indicador será considerando como não cumprido.

Resultado:

3º trimestre	**
4º trimestre	100 pontos

OBS: ** No 3º Trimestre foi considerado como implantação, portanto não houve pré-requisitos valorados.

4 Monitoramento de Atividades Selecionadas

Este indicador tem como objetivo monitorar a execução do volume realizado das atividades selecionadas, para avaliar a qualidade na gestão dos processos de trabalho da unidade hospitalar por meio da realização regular de procedimentos eletivos pactuados.

Meta: Enviar o relatório trimestral, até o dia 15 do mês subsequente ao trimestre. A meta é considerada cumprida com a realização de, no mínimo, 90% do volume pactuado por procedimento pré-determinado pelo DRS XIII.

Resultado: Meta cumprida

PROJETOS DIRECIONADOS À QUALIDADE HOSPITALAR

Com o intuito de aprimorar a qualidade e a segurança do paciente, a Direção do HE Serrana optou por buscar uma acreditação hospitalar. Após visitas a outros hospitais estaduais, gerenciados pela FAEPA ou por outras Organizações Sociais do Estado de São Paulo, foi definido que a metodologia utilizada pela Organização Nacional de Acreditação (ONA) seria a mais adequada para o perfil do Hospital.

Inicialmente, foram implantadas as comissões/serviços estruturantes, tais como, Serviço de Controle de Infecção Hospitalar (SCIH), Núcleo de Vigilância Epidemiológica, Núcleo de Segurança do Paciente, Gerenciamento de Risco, Comissão de Revisão de Óbitos, Comissão de Prontuários, Comissão de Farmácia e Terapêutica, e Centro Integrado de Humanização.

A partir da estruturação dessas e de outras subcomissões ou grupos, diversos processos de trabalho começaram a ser implantados e/ou aperfeiçoados, como exemplo, Identificação Correta do Paciente, Protocolo de Cirurgia Segura, Higienização das Mãos para Prevenção de Infecções, Prevenção de Quedas, Segurança na Cadeia Medicamentosa, Prevenção de Úlcera por Pressão, Prevenção de Flebite, Reuniões Rápidas de Segurança (*Safety Huddle*), Farmacovigilância, Gerenciamento de

Resíduos, Manutenção e Calibração de Bioequipamentos, Elaboração de Planos de Contingência, Plano Terapêutico Multidisciplinar e Integrado, Comunicação Efetiva.

PROGRAMA DE HUMANIZAÇÃO

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

No ano de 2019, a Pesquisa de Satisfação elaborada pelo Núcleo Técnico de Humanização da SES-SP não foi aplicada devido ao período de implantação do Hospital. No entanto, foi elaborado um instrumento para Pesquisa de Satisfação próprio que foi oferecido a todos os pacientes em atendimento no ambulatório e nas enfermarias, para preenchimento, de forma voluntária, no momento da alta hospitalar. Este instrumento tem a finalidade de auxiliar os dirigentes do Hospital na sua implantação. No ambulatório foram preenchidos 921 questionários e na enfermaria 627.

Tabela 17 - Taxa de Satisfação Geral do Usuário nos Ambulatórios – 2019

Indicador	Bom/Excelente
Atendimento na Recepção	99%
Atendimento Equipe Médica	98%
Atendimento Equipe de Enfermagem	97%
Limpeza	97%
Indicaria o Hospital	100%

Tabela 18 - Taxa de Satisfação Geral do Usuário nas Enfermarias – 2019

Indicador	Percentual
Atendimento na Recepção	99%
Atendimento Equipe Médica	99%
Atendimento Equipe de Enfermagem	99%
Atendimento de Fonoaudiologia	98%
Atendimento de Psicologia	99%
Atendimento de Fisioterapia	98%
Atendimento de Farmacêutico	99%
Atendimento de Terapia Ocupacional	98%
Atendimento de Serviço Social	99%
Atendimento de Nutrição	98%
Alimentação Fornecida	98%
Limpeza do Quarto	98%
Roupas de Cama	99%
Indicaria o Hospital	100%

CENTRO INTEGRADO DE HUMANIZAÇÃO

O Centro Integrado de Humanização (CIH) tem por objetivo disseminar o conceito e fortalecer as práticas de humanização considerando as diretrizes e os dispositivos da Política Estadual de Humanização, de acordo com a *Resolução SS - 116, de 27-11-2012*, da SES/SP, utilizando suas linhas de ação e indicadores. Por meio do Plano Institucional de Humanização (PHI), promove-se a integração entre as diversas áreas da Unidade, e destas com serviços externos de referência e com os usuários.

O 1º Plano Institucional de Humanização do HE Serrana foi elaborado em julho/19. A partir de então, procedeu-se ao acompanhamento das atividades descritas no PHI. Em 12/11/2019, foi instituído o Centro Integrado de Humanização (CIH), contando em sua composição com empregados da maioria dos setores do Hospital.

Apresentam-se a seguir, as ações de Humanização implantadas de acordo com as diretrizes da PNH e o PHI:

ESTRUTURAÇÃO DAS EQUIPES MULTIPROFISSIONAIS DE REFERÊNCIA

As Equipes Multiprofissionais de referência deram início às ações direcionadas a otimizar o atendimento dos pacientes na sua singularidade, garantindo uma assistência integrada, a estruturação do Plano Terapêutico e a continuidade do cuidado no pós-alta. Adotou-se, ainda, por meio da interlocução com a rede do DRS XIII, o processo de alta qualificada.

IMPLANTAÇÃO DO NÚCLEO INTERNO DE REGULAÇÃO

Como ferramenta de gestão de fluxo interno, foi implantado o Núcleo Interno de Regulação, com o objetivo de otimizar os processos de trabalho internos e os recursos para atendimento das demandas externas.

GRUPOS DE TRABALHO E FÓRUNS DELIBERATIVOS

Foram criados os Grupos de Trabalho e fóruns deliberativos com o objetivo de criar um espaço de corresponsabilização, baseando-se nos conceitos da gestão participativa e compartilhada. Estes grupos foram estruturados com a participação de representantes de diversas áreas, e sua função primordial é definir os processos de trabalho das respectivas áreas e com as áreas de interface. Atualmente, estão estruturados da seguinte forma: Enfermaria, UTI, Ambulatório, Psiquiatria, Time de Comunicação, Reuniões de Equipes.

CONSTRUÇÃO COLETIVA DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

O Planejamento Estratégico do HE Serrana, para o biênio 2020-2021, foi realizado por meio de oficinas e palestras que contaram com a participação de representantes de todas as categorias profissionais.

ESTRUTURAÇÃO DOS PROCESSOS DE ACOLHIMENTO DAS DEMANDAS

Foram estabelecidos protocolos e políticas de atendimento visando acolher e Integrar os pacientes e familiares ao ambiente hospitalar de acordo com suas necessidades, como exemplo, acolhimento de demandas espontâneas, instituição de pré e pós consulta no serviço de ambulatório e atendimento prioritário nos casos de óbito, violência ou negligência suspeita.

ESTRATÉGIAS DE VALORIZAÇÃO DO TRABALHO E DO TRABALHADOR

Como estratégia de valorização do trabalhador, considerando o momento de implantação do Hospital, foram oferecidos treinamentos e capacitações, visitas a outros serviços e adotado o processo de integração dos empregados no seu primeiro dia de trabalho. Essas medidas têm como objetivo promover a participação e integração dos trabalhadores no desenvolvimento dos processos de trabalho e fomentar a melhoria de sua qualidade de vida.

ESTRATÉGIA PARA VALIDAÇÃO INSTITUCIONAL PARA DEFESA E INCORPORAÇÃO DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS

Foram estabelecidas diversas medidas visando os direitos dos usuários, como exemplo, horário de visitas ampliado nas enfermarias (14 às 21h); presença de acompanhantes 24h nas enfermarias; projeto de visitas estendidas no CTI (12h); fornecimento de alimentação para todos os acompanhantes e garantia de Visita Religiosa.

ADEQUAÇÃO DE AMBIÊNCIA

Diversos espaços foram adequados visando a garantia do atendimento adequado e a privacidade dos pacientes e familiares, dentre eles: banheiro com chuveiro, refeitório e sala de acolhimento destinados aos acompanhantes.

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO (SAU) / OUVIDORIA

O SAU/Ouvidoria é um serviço de atenção e atendimento ao usuário, que recebe queixas, reclamações, sugestões e elogios. Atua na defesa dos direitos e interesses dos usuários, contra atos e omissões cometidas pela instituição, com a finalidade de zelar para que a mesma atue com eficiência e mantenha crescente o seu compromisso com a assistência prestada.

Tabela 19 - Meios utilizados para Manifestações no SAU/OUVIDORIA em 2019

Tipo de Manifestação	Total
Pessoal	1
Telefone	3
Urna	5
E-mail	0
Total	**9**

ATIVIDADES DE TREINAMENTO E DE ATENÇÃO E PROMOÇÃO À SAÚDE

Tabela 20 – HE Serrana - Capacitações e eventos realizados pela educação continuada - 2019

CAPACITAÇÃO/EVENTO	REALIZAÇÃO	Nº PARTICIPANTES
Programa de integração de empregados recém-admitidos	Recursos Humanos – SESMT – SCIH	440
Treinamento Prática de Higienização das Mãos e Iras	CCIH	120
Treinamento Contenção e Manejo de Pacientes Agressivos	Enfermagem PQU	32
Treinamento Ventilador Newport	Enfermagem	62
Treinamento Montagem do Respirador	Enfermagem	9
Treinamento Ventilação Mecânica	Medtronic	9
Treinamento B. Seringa	Enfermagem	37
Treinamento de Preparo para Colonoscopia	Eq. Médica Bloco Cirúrgico	32
Treinamento de Precauções e Isolamentos	CCIH	63
Treinamento Bomba de Infusão	Enfermagem	35
Treinamento Psiquiatria	Equipe Médica Psiquiatria	28
Treinamento teórico de Cirurgia Segura	Educação Continuada e Centro Cirúrgico	117
Treinamento RCP	Enfermagem	106
Treinamento Manejo c/ PICC	Enfermagem	26
Treinamento Ventilador Mecânico	Enfermagem	10
Simpósio de Prevenção ao Suicídio	Equipe Multiprofissional	38
Treinamento Psiquiatria e Saúde Mental	Ana Maria Sartori Durão	46
Orientações sobre o protocolo de hemoculturas	CCIH	39
Treinamento teórico-prático de Lesão por Pressão	Educação Continuada	70
Treinamento teórico-prático de rotinas no Bloco-cirúrgico	Educação Continuada	75
Treinamento Admissional	Educação Continuada	14
Treinamento Flebite	Enfermagem	9
Total		**1.417**

ATIVIDADES DE ENSINO E PESQUISA CIENTÍFICA

Por meio de instrumentos estabelecidos entre a FAEPA, o HCFMRP-USP e Unidades do *Campus* da USP-Ribeirão, o HE Serrana apresenta-se como um importante campo de ensino-aprendizagem para formação e desenvolvimento de profissionais da saúde, podendo contemplar: estágio prático para alunos dos cursos de graduação da FMRPUSP (Medicina, Fisioterapia, Fonoaudiologia, Nutrição e Terapia ocupacional), da Escola de Enfermagem, da Faculdade de Farmácia e da área de Psicologia; estágio para residência médica do HCFMRP-USP(Clínica Médica, Neurologia, Medicina de Família, Medicina de Emergência, Psiquiatria, Terapia intensiva, Cirurgia geral,

Coloproctologia, Gastrocirurgia, Ortopedia - Cirurgia do Joelho e dos Membros Superiores, Cirurgia de Cabeça e Pescoço, Cirurgia Vascular e Anestesiologia) e multiprofissional (Fisioterapia, Fonoaudiologia, Nutrição, Terapia ocupacional, Farmácia, Psicologia e Serviço Social) do HCFMRP-USP.

Em 2019, o HE Serrana recebeu residentes de áreas cirúrgicas e, a partir de março de 2020, receberá também das áreas clínicas.

O HE Serrana é também um cenário com diversas possiblidades para a realização de projetos de pesquisa vinculados aos programas de Pós-Graduação das diferentes Unidades e Departamentos da USP.

INFORMAÇÕES ECONÔMICO-FINANCEIRAS

Pelo Termo de Retirratificação nº 06 do Contrato de Gestão celebrado entre a SES-SP e a FAEPA, em 2019, foi destinado ao HE Serrana o valor de R$26.270.780,66 para custeio e R$ 1,865.217,00 para investimentos. Destaca-se que, apesar de obstáculos circunstanciais do período de implantação, já justificados neste Relatório, o HE Serrana atingiu o desempenho necessário para que não ocorresse penalizações financeiras.

As despesas operacionais do exercício 2019, por regime de caixa, totalizaram R$21.650.695,00

Tabela 21: FAEPA – HE Serrana - Despesas - Fluxo de Caixa - 2019

Despesas - Fluxo de Caixa – 2019	Total – R$
Salários	7.845.650,63
13º	760.072,15
Férias	86.063,94
Outros	2.561.679,71
Terceiros (Serviços/Locação Equipamentos)	2.689.600,44
Materiais	3.955.665,44
Manutenção Predial	406.214,41
Investimentos	2.139.909,15
Utilidade Pública (água, energia, telefone, gás)	265.869,24
Financeiras	5.173,00
Outras despesas	934.796,89
Total	**21.650.695,00**

Ribeirão Preto, 26 de março de 2020.

Prof. Dr. RICARDO DE CARVALHO CAVALLI
Diretor Executivo