RELATÓRIO DE ATIVIDADES

ENCARTE II

HOSPITAL ESTADUAL DE RIBEIRÃO PRETO

Prof. Dr. Carlos Eduardo Martinelli

2019

ÍNDICE

- HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL 3
- ESTRUTURA FÍSICA 5
- ESTRUTURA ADMINISTRATIVA E FORÇA DE TRABALHO 5
- CARACTERÍSTICAS DAS ATIVIDADES ASSISTENCIAIS 6
- ATIVIDADES ACADÊMICAS E DE PESQUISA 13
- AÇÕES DIRECIONADAS À MELHORIA E AO CONTROLE DA QUALIDADE HOSPITALAR 14
- ATIVIDADES DE HUMANIZAÇÃO DA ATENÇÃO À SAÚDE E DE INTEGRAÇÃO COM O PÚBLICO EXTERNO E INTERNO 17
- INFORMAÇÕES ECONÔMICO-FINANCEIRAS 23

HOSPITAL ESTADUAL DE RIBEIRÃO PRETO – HERibeirão

HISTÓRICO E PERFIL ASSISTENCIAL

As discussões para implantação de um hospital público estadual para atendimento da assistência de baixa e média complexidade em Ribeirão Preto e região teve início no final da década de mil novecentos e noventa. As ações lideradas pela administração central do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo (HCFMR-USP) e da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo (FMRP-USP) visavam, principalmente, atender a demanda reprimida existente na Divisão Regional de Saúde XVIII, atualmente Departamento de Saúde XIII, e no HCFMRP-USP, permitindo, assim, que este cumprisse o seu papel de hospital de nível terciário no Sistema Único de Saúde (SUS). Adicionalmente, seria criado um espaço estratégico para o ensino de graduação da FMRP-USP e para a residência médica do HCFMRP-USP.

Nesse contexto, durante os exercícios de 2005 e 2006, foi concebido e iniciado o projeto de construção do hospital. Em 2007, paralelamente à execução das obras de construção, pela Secretaria de Estado da Saúde, do denominado Hospital Estadual de Ribeirão Preto, as partes envolvidas na implantação do projeto – SES-SP/DRS-XIII, HCFMRP-USP, FMRPUSP e a Fundação de Apoio ao Ensino, Pesquisa e Assistência do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto (FAEPA), definiram o instrumento jurídico para normatizar o modelo de gestão do Hospital, o seu Regimento Interno, a sua estrutura organizacional, a proposta assistencial para a sua área de abrangência, o seu quadro de pessoal e o seu orçamento para o exercício de 2008.

Assim, em janeiro de 2008, foi celebrado Convênio entre o Governo do Estado de São Paulo, por intermédio da SES-SP, e o HCFMRP-USP, com a interveniência da FAEPA, para a operacionalização da gestão e execução das ações e serviços de saúde do novo hospital regional de complexidade secundária: o Hospital Estadual de Ribeirão Preto "Prof. Dr. Carlos Eduardo Martinelli" (HERibeirão).

Em 2009, as ações de assistência à comunidade, no âmbito do Convênio de Gestão do HERibeirão, foram ampliadas com a criação de um serviço de reabilitação, contemplando as áreas de Fisioterapia, Fonoaudiologia e Terapia Ocupacional: o CIR-HERibeirão.

Em janeiro de 2013, após participar de Convocação Pública, a FAEPA celebrou Contrato de Gestão com a SES-SP para gerenciar o HERibeirão, por mais cinco anos. No final de 2017, foi realizada nova Convocação, tendo, a FAEPA, sido selecionada para continuar na gestão do HERibeirão para o período de 1 de janeiro de 2018 a 31 de dezembro de 2022.

Como planejado, o Projeto Assistencial do HERibeirão tem suprido a demanda assistencial hospitalar e ambulatorial de baixa e média complexidade identificada pelas unidades básicas de saúde dos 26 municípios da área de abrangência do DRS XIII e regulada pelo Sistema da Central de Regulação de Oferta de Serviço de Saúde (CROSS). Dentre esses municípios, deve atender a seguinte ordem de prioridade:

1. Onze municípios que não possuem hospital: Barrinha, Brodowski, Cássia dos Coqueiros, Dumont, Guatapará, Luis Antonio, Pradópolis, Santa Cruz da Esperança, Santo Antonio da Alegria e Serra Azul.
2. Os Municípios que têm hospital, porém não possuem oferta dos serviços realizados no HERibeirão.
3. Os Municípios que demonstrem que a capacidade de atendimento de seus hospitais está esgotada.

Adicionalmente, o HERibeirão tem atendido pacientes advindos do HCFMRP-USP, tanto de sua Unidade de Emergência, cujas condições já estejam estabilizadas, como do *Campus* nos casos de portadores de patologias cirúrgicas de média complexidade. Dessa forma, presta relevante contribuição na liberação de espaços para o atendimento de urgência e emergência e para o terciário.

No HERibeirão são prestados serviços de assistência hospitalar e ambulatorial (consultas, exames e cirurgias), prioritariamente de complexidade secundária e de inserção microrregional (DRS XIII), exclusivamente aos usuários do SUS, nas seguintes especialidades:

- **Enfermaria**: Clínica Médica e Cirúrgica.
- **Ambulatório**: Cirurgia Geral, Gastrocirurgia, Cirurgia Pediátrica, Cirurgia Plástica, Cirurgia Vascular, Oftalmologia (Clínica/Cirúrgica/Retina), Proctologia, Odontologia, Urologia e Otorrinolaringologia e Dermatologia Cirúrgica.
- **Exames** – SADT Externo: Nasofibroscopia, Endoscopia, Colonoscopia, Ultrassonografia e Ecocardiografia.
- **Centro Integrado de Reabilitação (CIR-HERibeirão):** Audiometria, Logoaudiometria, Imitanciometria, Audiometria de Alta – Frequência, Audiometria em Campo Livre, Emissões Otoacústicas, Potencial Evocado Auditivo, Avaliação do Processamento Auditivo Comportamental (testes em cabina), Avaliação do Desempenho do Aparelho de Amplificação Sonora Individual (AASI), Reabilitação nas áreas de fisioterapia, fonoaudiologia e terapia ocupacional.

O HERibeirão norteia suas atividades por meio do Planejamento Estratégico, como forma de alavancar o processo de melhoria organizacional e garantir a eficiência, eficácia e qualidade dos serviços oferecidos aos usuários. Nesse contexto, definiu a missão, a visão de futuro e os valores institucionais na seguinte conformidade.

Missão

"Proporcionar assistência à saúde de forma humanizada, com qualidade e resolutividade para casos de média complexidade, exclusivamente aos usuários do SUS, seguindo os seus princípios e permitindo a inserção do ensino e da pesquisa dentro deste modelo de assistência".

Visão

"Ser reconhecido nacionalmente pela excelência em gestão e assistência para a média complexidade e contribuir com o fortalecimento da rede de atenção à saúde"

Valores

Segurança. Cordialidade. Eficiência.
Integralidade à Assistência. Responsabilidade Socioambiental

O reconhecimento da atuação do HERibeirão pode ser constado pelo elevado grau de satisfação do usuário, cujo percentual total geral supera 97%, como será apresentado adiante, e as três importantes premiações recebidas ao longo de sua curta história.

- *1° Lugar entre os Melhores Hospitais do Estado de São Paulo em 2010.*
- *4° Melhor Hospital do Estado de São Paulo em 2011.*
- *Finalista na Categoria Internação – Melhores Hospitais do Estado de São Paulo em 2014.*
- *Certificação de Hospital Amigo do Idoso em 2018.*
- *Certificação de Hospital Amigo do Idoso – Selo Intermediário em 2019.*

ESTRUTURA FÍSICA

O HERibeirão está localizado na Avenida Independência, 4750, com área construída de 5.300m². Ao lado do Hospital encontra-se o Centro Integrado de Reabilitação (CIR-HERibeirão). A instalação física total para atendimento é dividida na seguinte conformidade:

ESTRUTURA ADMINISTRATIVA E FORÇA E TRABALHO

O HERibeirão tem a seguinte estrutura administrativa central:

I- Conselho Gestor, com a seguinte composição:

- Diretor Executivo da FAEPA(Presidente).

- Superintendente do HCFMRP-USP.
- Diretor da FMRPUSP.
- Diretor da EERPUSP.

II- Diretoria Geral.

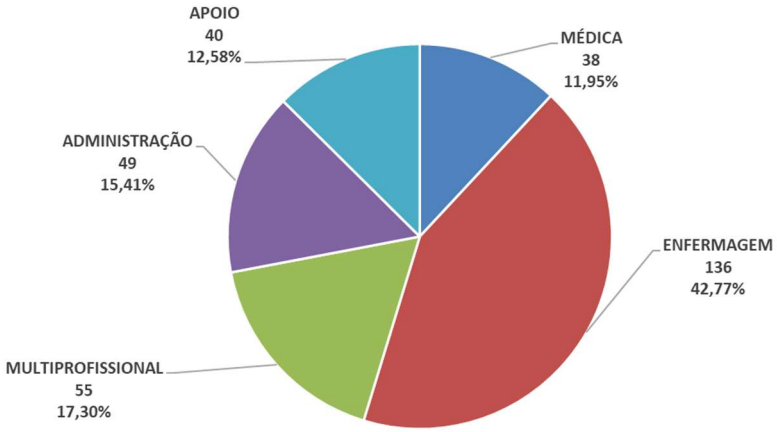
a - Diretoria de Atenção à Saúde.

b – Diretoria de Apoio Técnico e Administrativo.

III- Coordenadoria Acadêmica e de Pesquisa.

Aliados aos seus dirigentes, o HERibeirão conta com um quadro de profissionais comprometidos com a visão, missão e valores institucionais, que tem sido decisivo para o seu desempenho e suas conquistas. No final de 2019, contava com 314 profissionais, distribuídos conforme apresentado no Gráfico 1, e 4 Aprendizes, na Área Administrativa. Completa a força de trabalho própria, com terceirizados na área de anestesiologia, vigilância patrimonial e higiene e limpeza.

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



CARACTERÍSTICAS DAS ATIVIDADES ASSISTENCIAIS

ATENÇÃO AMBULATORIAL

No ambulatório são atendidos pacientes externos em 11 especialidades cirúrgicas. As especialidades clínicas recebem demanda interna (ambulatório de anticoagulação, ambulatório de tabagismo e ambulatório de cardiologia) e pronto atendimento clínico (PACL).

A oferta de consultas ambulatoriais seguia um cronograma pré-estabelecido em relação ao número de vagas disponibilizadas para cada atendimento (triagem, pós-operatório, retorno, entre outros). Diante da elevada perda de vagas, a administração do HERibeirão implantou a Central de Agendamentos para o monitoramento das vagas

oferecidas para o DRS XIII (triagens), bem como à população interna (retornos e pós-operatórios).

Por meio deste monitoramento, as vagas não preenchidas são redirecionadas de acordo com a demanda. No caso de serem abertas mais vagas de triagem, o DRS XIII é avisado para que sejam agendados outros pacientes.

Outro diferencial do serviço é o encaminhamento dos pacientes com indicação cirúrgica para consultas pré-operatórias com anestesistas, no mesmo dia em que recebem o diagnóstico. Esse ato reduz as taxas de suspensão de cirurgias relacionadas ao paciente.

Destacam-se, ainda, as ações para que o paciente saia do Hospital com todas as informações entendidas, além de condições adequadas de transporte e suporte sócio familiar para seu tratamento.

No ano de 2019, foram mantidas as atividades do ambulatório de especialidades cirúrgicas, especialidades clínicas (ambulatório de tabagismo, ambulatório de cuidados paliativos e ambulatório de cardiologia) e pronto atendimento clínico (PACL), bem como consultas de enfermagem (ambulatório de anticoagulação, exames biometria e laboratoriais), totalizando 47.008 atendimentos no ambulatório, contemplando: 45.180 (96,11%) atendimentos de especialidade cirúrgica; 1.393 (2,96%) atendimentos de especialidade clínica; 27 (0,06%) atendimentos do Ambulatório Paliativo; e 408 (0,87%) atendimentos de PACL.

Na tabela 1, estão demonstradas as consultas médicas do ano de 2019.

Tabela 1: FAEPA - HERibeirão – Consultas Médicas – 2019

Consultas Médicas	1º Semestre			2º Semestre		
	Contratualizado	Realizado	Índice Realizado	Contratualizado	Realizado	Índice Realizado
Primeira Consulta Rede	5.970	7.475	125,21%	5.970	6.906	115,68%
Interconsultas	2.778	4.812	173,22%	2.778	6.522	234,77%
Consulta Subsequente Médica	9.330	10.056	107,78%	9.330	11.237	120,44%
Total	18.078	22.343	123,59%	18.078	24.665	136,44%

Ambulatório de Anticoagulação

O ambulatório de anticoagulação atendeu 1.746 pacientes em 2019, sendo 926 do Ambulatório do próprio HERibeirão e 820 originários do Ambulatório do HCFMRP-USP.

Foi mantido o uso do equipamento CoaguChek para atendimento dos pacientes, com relevantes benefícios, vez que a rapidez no resultado viabiliza a manutenção ou mudança da conduta, imediatamente, além de liberar o paciente num espaço de tempo mais curto, favorecendo seu retorno às atividades pessoais ou laborais mais precocemente.

Ambulatório para Tratamento do Paciente Tabagista

O Ambulatório para o Tratamento do Paciente Tabagista, composto por equipe multiprofissional (Assistente Social, Psicólogo, Médico, Terapeuta Ocupacional e Farmacêutico), oferece atendimento àqueles que desejam parar de fumar, contemplando as seguintes etapas: triagem individual, atendimento clínico, 4 encontros em grupos e retornos em consultas individuais, totalizando 1 ano de tratamento.

Tabela 2 – FAEPA - HERibeirão: Movimento do Ambulatório para tratamento de paciente tabagista

Ano/ Atendimento	Triagem	Retornos
2019	118	498

Pronto Atendimento Clínico (PACL)

Atendimento voltado aos colaboradores e clientes de demanda externa que necessitam de atendimento clínico, tendo sido atendidos 408 pacientes em 2019.

Ambulatório de Retina

O Ambulatório de Retina do HERibeirão tem por objetivo atender os pacientes referenciados para a especialidade Oftalmologia-Retina registrados no DRS XIII.

O número de atendimentos do ano de 2019 constam da Tabela 3.

Tabela 3: FAEPA – HERibeirão: Ambulatório de Retina – Procedimentos Realizados

EXAMES	2019
Aplicações de Fotocoagulação a Laser (aplicações/olho)	1.593
Exames de Retinografia Colorida	57
Exames de Retinografia Fluorescente	410

ATIVIDADES CIRÚRGICAS

O bloco cirúrgico do HERibeirão está estruturado para a realização de cirurgias eletivas em caráter ambulatorial e hospital dia.

Com o objetivo de aumentar a eficiência no uso dos recursos materiais disponíveis na instituição e aprimorar e humanizar o atendimento, foram disponibilizados aos Municípios, protocolos para o encaminhamento de pacientes com diagnóstico cirúrgico. Esses protocolos estabeleceram critérios rígidos de seleção dos pacientes, baseados na complexidade dos procedimentos e na Classificação de Status Físico da Sociedade Americana de Anestesiologia (ASA).

Além da vigilância de eventos adversos e queixas técnicas relacionadas aos produtos utilizados no centro cirúrgico, foi instituído, pela comissão de tecnologias em saúde, um Protocolo de Órtese e Prótese e Materiais Especiais (OPME), com base no manual de boas práticas divulgado pelo Ministério da Saúde, em 2016. O objetivo é uniformizar as atividades de aquisição, solicitação, recebimento, armazenagem, dispensação, utilização e controle de OPME, organizando, assim, o fluxo do processo de trabalho, em consonância com os meios que assegurem a adoção de boas práticas. Com isso, é possível realizar o controle e rastreabilidade de qualquer tipo de órtese e prótese utilizada na instituição.

Tabela 4: FAEPA – HERibeirão: Cirurgias Ambulatoriais/Hospital - Dia Cirúrgico em 2019

Cirurgias	1º Semestre			1º Semestre		
	Contratualizado	Realizado	Índice Realizado	Contratualizado	Realizado	Índice Realizado
Ambulatorial	1.884	2.597	135,08%	1.884	2.331	120,08%
Hospital Dia	1.530	1.332	84,44%	1.530	1.433	93,66%
Total	3.414	3.929	115,08%	3.414	3.784	110,84%

SERVIÇO DE APOIO DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICO – SADT

O HERibeirão realiza os seguintes procedimentos diagnósticos: Raios-X (demanda interna), ultrassom/ecocardiograma, Endoscopia, Colonoscopia, Nasofibroscopia. No ano de 2019, foram realizados 15.269 exames complementares externos.

Com o objetivo de reduzir o número de exames suspensos, as enfermeiras elaboram, mensalmente, um relatório que é encaminhado para Diretoria para análise dos motivos da suspensão e para propor ações para evitá-las.

Tabela 5: FAEPA – HERibeirão: SADT Externo

SADT Externo	1º Semestre			1º Semestre		
	Contratualizado	Realizado	Índice Realizado	Contratualizado	Realizado	Índice Realizado
Diagnóstico por Ultrassonografia	3.000	3.154	105,13%	3.000	3.060	102,00%
Diagnóstico por Endoscopia	1.800	1.906	105,89%	1.800	2.297	127,61%
Métodos Diagnósticos em Especialidades	2.400	2.670	111,25%	2.400	2.485	103,54%
Total	7.200	7.730	107,36%	7.200	7.842	108,14%

ATENÇÃO HOSPITALAR

A atenção hospitalar é um conjunto de ações e serviços ofertados aos pacientes e familiares em regime de internação. A enfermaria é composta por duas alas, A e B, com capacidade física total de 50 (cinquenta leitos), sendo 46 leitos ativo. A enfermaria A tem 10 quartos com dois leitos cada e 01 quarto de isolamento com um leito e a enfermaria B 12 quartos com dois leitos e 01 quarto de isolamento com um leito, totalizando 44 leitos e 02 isolamentos, sendo disponibilizados para a Clínica Médica 38 leitos (10 leitos para pacientes em Cuidados Paliativos) e 08 leitos para Clínica Cirúrgica. No decorrer do ano de 2019, foram registradas 2.535 saídas hospitalares, sendo que destas 1.459 correspondem a pacientes da Clínica Médica e 1.076 da Clínica Cirúrgica, conforme tabela abaixo:

Tabela 6: FAEPA – HERibeirão: Saídas Hospitalares

Saídas	1º Semestre/2019			2º Semestre/2019		
	Contratualizado	Realizado	Índice Realizado	Contratualizado	Realizado	Índice Realizado
Clínica Médica	672	708	105,36%	672	751	111,76%
Clínica Cirúrgica	480	563	117,29%	480	513	106,88%

Dentre as ações implantadas com o objetivo de aprimorar a qualidade da assistência hospitalar prestada, destacam-se:

Sistema Beira Leito: Considerando a administração de medicamentos como algo de extrema importância e que pode comprometer a saúde e a segurança do paciente, o hospital utiliza a tecnologia denominada Sistema "Beira Leito", que, com o auxílio de dispositivos eletrônicos (PDA's) permite que todas as medicações sejam verificadas antes de serem administradas aos pacientes. Esse sistema verifica por meio da leitura de código de barras e/ou QR code, presentes nos medicamentos e na pulseira de identificação dos pacientes, toda a prescrição medica, dando a possibilidade de se verificar qualquer alteração nesta, diminuindo, assim, o risco de erros na administração de medicamentos.

Notificação de eventos adversos. Objetivando a manutenção e melhoria da qualidade da assistência prestada, juntamente com a Educação Permanente e Gerenciamento de Risco, deu-se continuidade ao incentivo às notificações e à realização de análise de indicadores assistenciais de enfermagem: Incidência de Erro de Medicação, Incidência de Perda de Sonda Nasoentérica, Incidência de Quedas, Incidência de Flebites e Incidência de Úlcera por pressão.

Escala de Braden. Em relação à incidência de úlcera por pressão, o HERibeirão utiliza a avaliação por Escala de Braden, o que permite ao enfermeiro identificar, diariamente, o grau de risco individual para desenvolvimento de úlcera por pressão e faz com que a equipe de enfermagem permaneça atenta aos pacientes com risco.

Escala de Fugulin. É outra ferramenta importante de gestão do cuidado de enfermagem utilizada nas enfermarias. Ela permite que o enfermeiro identifique o grau de dependência de cada paciente internado, a distribuição equitativa de colaboradores e o dimensionamento quantitativo real de recursos humanos de enfermagem, de acordo com o perfil dos pacientes internados, atendendo às resoluções do Conselho Federal de Enfermagem (COFEN).

Escala Johns Hopkins: Em 2019, foi adquirida a escala para avaliação de risco de queda. Esta ferramenta permite avaliar o risco de queda diariamente de forma ampla, levando em consideração fatores essenciais para minimizar o risco de queda e com isso, proporcionar um ambiente mais seguro, atuando na prevenção de incidentes e promovendo a educação do paciente e de seus familiares.

Pulseiras de Identificação de Alergias: São pulseiras, na cor vermelha, com a descrição do agente causador de alergias. Adicionalmente essa informação é inserida no prontuário eletrônico do paciente, disparando um alerta que sinaliza para a equipe medica a presença da alergia, durante a realização da prescrição de medicamentos.

Placa de Riscos: Esta ferramenta permite gerenciar e monitorizar os riscos assistenciais e alertar a equipe multidisciplinar, pacientes e familiares. A placa contém identificação do paciente, descrição do agente causador de alergias, se há risco para aspiração, flebite, queda e lesão por pressão, além de informar data de internação, clínica responsável e se há jejum prescrito.

O HERibeirão tem promovido ações para consolidar o atendimento de pacientes que necessitam de cuidados paliativos. Dessa forma, uma equipe composta por médicos, enfermeiros, psicólogos, fisioterapeutas, farmacêuticos, assistentes sociais, nutricionistas e fonoaudiólogas, vem atuando, efetivamente, junto aos pacientes, familiares e demais profissionais envolvidos na assistência.

As alas de internação prezam pela assistência humanizada, com apoio de uma equipe multidisciplinar do início ao fim de todo processo. Contam com a ambiência, equipamentos e recursos humanos necessários para restabelecimento dos pacientes. Alguns projetos de humanização foram implantados a fim de promover um atendimento diferenciado e humanizado aos pacientes e seus familiares, e uma melhor qualidade de vida dentro da rotina hospitalar, tais como:

- Visita aberta e direito ao acompanhante (independentemente da idade do paciente, com oferecimento de todas as refeições diárias).
- Projeto "Comemoração de Aniversário de Paciente Internado".
- Visita regular do grupo Expresso Riso nas enfermarias do HERibeirão.
- Grupo Cuidando do Cuidador.
- Projeto cinema.
- Grupo Mais Saúde;
- Grupo de Orientação de Terapia Nutricional Enteral (GOTNE).

- Grupo de Apoio ao Paciente Diabético;
- Acolhimento ao Óbito (Projeto Girassol e Café com Lembranças).
- Projeto Terapêutico Singular (PTS).
- Apoio Espiritual e Religioso.
- Projeto Zen (Reiki e Meditação).

Adicionalmente ficou acordado que para aqueles pacientes em condições de alta hospitalar mas que necessitarão de cuidados especiais em seu domicilio, o HERibeirão realizará contato com o Serviço de Atendimento Domiciliar de Ribeirão Preto para programação conjunta do dia e horário, promovendo, assim, uma alta eficaz, segura e responsável.

CENTRO INTEGRADO DE REABILITAÇÃO (CIR-HERIBEIRÃO)

O CIR-HERibeirão realiza exames e atendimento clínico-ambulatorial (diagnóstico e reabilitação) de baixa e média complexidade, recebendo a demanda do DRS XIII nas áreas de Fisioterapia, Fonoaudiologia e Terapia Ocupacional, contando, ainda, com atendimento interno nas áreas de Serviço Social e Psicologia.

Os ambulatórios de Fisioterapia, Fonoaudiologia e Terapia Ocupacional funcionam de segunda à sexta-feira, das 7h às 19h. Os usuários são atendidos em sessões semanais, individuais e/ou em grupos. Na Tabela 7, são apresentados dados assistenciais de 2019.

Tabela 7 - FAEPA – CIR- HERibeirão – Atendimentos Individuais Realizados em 2019

Consultas Não Médicas - Centro Integrado de Reabilitação – CIR	1º Semestre			2º Semestre		
	Contratualizado	Realizado	Índice Realizado	Contratualizado	Realizado	Índice Realizado
Primeiras Consultas Rede	600	342	57,00%	600	402	67,00%
Interconsultas	180	289	160,56%	180	348	193,33%
Consultas Subsequentes	1.320	2.235	169,32%	1.320	3.065	232,20%
Procedimentos Terapêuticos (sessões)	12.132	14.075	116,02%	12.132	14.868	122,55%
Total	14.232	16.942	119,03%	14.232	18.683	131,27%

Adicionalmente, em 2019, foram realizados 5.155 exames no CIR-HERibeirão, nas especialidades listadas a seguir.

Fonoaudiologia/Audiologia

- *Audiometria*
- *Logoaudiometria*
- *Imitanciometria*
- *Estudo de Emissões Otoacústicas*
- *Potencial Evocado Auditivo*
- *Testes de Processamento Auditivo Central*

Para a melhoria contínua da qualidade da assistência prestada aos usuários do CIR-HERibeirão, a equipe busca desenvolver, permanentemente, ações que permitam a integralidade do cuidado. Nesse sentido, seguem algumas atividades integradas das áreas assistenciais:

- **Triagem integrada:** Nesse procedimento a equipe interdisciplinar (fisioterapia, fonoaudiologia, terapia ocupacional, psicóloga e serviço social) avalia e indica terapias necessárias, acolhe o paciente e a família, bem como explica as regras do Serviço.
- **Discussão clínica:** Os casos são discutidos pelos profissionais responsáveis de cada área, possibilitando aprimorar o processo de reabilitação, revendo periodicamente sua evolução e a necessidade de alguma outra intervenção da equipe e/ou encaminhamento para outro serviço. Visa, ainda, proporcionar a maior resolubilidade possível para cada caso, com a integração dos objetivos de cada área.
- **Campanhas (ações educativas em saúde):** Tratam-se de ações que envolvem todas as áreas de atendimento do serviço objetivando a promoção e educação em saúde, a integralidade do cuidado, interação entre pacientes e usuários e a humanização da atenção à saúde prestada no CIR-HERibeirão.

ATIVIDADES ACADÊMICAS E DE PESQUISA

Destaca-se, ainda, o papel do HERibeirão e do CIR-HERibeirão como campo de atividades práticas para alunos dos cursos de graduação e pós-graduação da FMRPUSP e EERPUSP, bem como de Médicos Residentes, nas áreas de Clínica Médica, Cirurgia de média complexidade, Oftalmologia, Otorrinolaringologia, e profissionais do Programa de Residência Multiprofissional, nas áreas de Psicologia, Nutrição, Farmácia, Fisioterapia, Fonoaudiologia e Terapia Ocupacional, do HCFMRP-USP.

Adicionalmente, seguindo as diretrizes do SUS para as práticas de acolhimento e humanização nos cuidados à saúde, foram desenvolvidos pelo CIR-HERibeirão, projetos de extensão universitária vinculados ao Programa Aprender com Cultura e Extensão, como exemplo:

- Brinquedoteca e Sucatoteca (TO): Atendimento oferecido a crianças, adolescentes e cuidadores que aguardam em sala de espera e em espaço lúdico.
- Cuidando do Cuidador (TO): Grupos de apoio e orientação aos cuidadores de pacientes atendidos no CIR-HERibeirão

- Avaliação Cinético Funcional (FT): para pacientes com sequelas de AVE. Participam do Projeto 5 estudantes, que avaliam uma média de 10 pacientes /ano).
- Avaliação Cinético Funcional (FT): para pacientes com sequelas de AVE (5 estudantes, média 10 pacientes/ano).

No que diz respeito à pesquisa, a exemplo do que ocorre nas demais Unidades gerenciadas pela FAEPA e que participam do denominado Complexo Acadêmico Assistencial HCFMRP-USP, FMRPUSP e FAEPA, o HERibeirão e o CIR-HERibeirão têm sido campos relevantes para a realização de pesquisas científicas.

AÇÕES DIRECIONADAS À MELHORIA E AO CONTROLE DA QUALIDADE HOSPITALAR

O HERibeirão está em permanente processo de reestruturação interna, envolvendo o ambiente físico e as pessoas, implantando e aprimorando processos com foco na atenção ao cliente e na melhoria contínua da qualidade hospitalar. Para nortear as ações nesse sentido, adota-se, desde 2010, a metodologia do Programa CQH – Compromisso com a Qualidade Hospitalar.

DEFINIÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE INDICADORES

Os indicadores funcionam como ferramentas que auxiliam na tomada de decisão e servem de meios para que as metas de uma unidade hospitalar sejam atingidas. O HERibeirão monitora e avalia mais de quarenta indicadores, e as definições para as ações de melhoria, fundamentadas nas diretrizes estabelecidas no Planejamento Estratégico, são tomadas em conjunto pelos setores. A análise crítica dessas ferramentas é realizada nas reuniões trimestrais dos indicadores, em reuniões administrativas quinzenais e, mensalmente, nas reuniões dos grupos de trabalho e comissões.

GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS DE SERVIÇOS DE SAÚDE

O Gerenciamento de Resíduos do HERibeirão, consiste em um conjunto de ações, que vão desde a segregação correta até a destinação final, visando, principalmente, reduzir a geração de resíduos infectantes e perfurocortantes, com consequente diminuição no custo institucional e redução no impacto ambiental.

A coleta seletiva de resíduos recicláveis já é realizada nos setores administrativos, Balcões de Atendimentos (ambulatório e enfermarias), Nutrição e Bloco Cirúrgico.

No que diz respeito a resíduos químicos, destacam-se as medidas para a separação e descarte de sobras de medicamentos nos postos de manipulação de medicação, bem como de lâmpadas, pilhas e baterias, evitando qualquer tipo de contaminação ambiental.

COMISSÃO DE GERENCIAMENTO DE RISCOS E NÚCLEO DE SEGURANÇA DO PACIENTE

Em consonância com a legislação que trata do Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP, o Núcleo de Segurança do Paciente (NSP) do HERibeirão, integrado por médicos, enfermeiros e técnicos de enfermagem, notifica, por meio do Sistema NOTIVISA, os eventos adversos assistenciais ocorridos na instituição. As reuniões do NSP ocorrem mensalmente e têm o objetivo de discutir os casos e os indicadores de eventos adversos assistenciais graves, para estabelecer condutas e protocolos. O NSP participa da Rede Brasileira de Enfermagem em Segurança do Paciente (REBRAENSP), Polo de Ribeirão Preto, o que permite a troca continua de experiências entre instituições de saúde para ações de segurança do paciente.

As discussões realizadas pelo NSP culminaram com a criação dos seguintes subcomitês e grupos de prevenção: Subcomitê de Prevenção de Flebites; Grupo de Lesões de Pele; Subcomitê de Sondagem Nasogastroenteral; Subcomitê de Cirurgia Segura; Subcomitê de Quedas; e Subcomitê de Erros Relacionados à Administração de Medicamentos.

COMISSÃO DE GERENCIAMENTO DE TECNOLOGIAS EM SAÚDE (CGTS) E COMISSÃO DE PADRONIZAÇÃO DE MATERIAIS DA FAEPA (CPM)

A CGTS conta com a participação de membros da equipe multiprofissional do HERibeirão e desenvolve ações a partir de bases científicas, técnicas e legais, com o objetivo de garantir a rastreabilidade, qualidade, eficácia, efetividade, segurança e o desempenho das tecnologias de saúde utilizadas na assistência à saúde. Abrange cada etapa do gerenciamento, desde o planejamento e entrada no estabelecimento de saúde, até seu descarte, visando proteger os trabalhadores, preservar a saúde pública e o meio ambiente e à segurança do paciente.

A CPM-FAEPA atua na padronização de processos e materiais médico-hospitalares utilizados pelos hospitais administrados pela FAEPA, permitindo a realização de compras com maior qualidade e custos menores.

As Comissões são divididas em subgrupos de atuação: materiais médico-hospitalares e equipamentos; medicamentos; saneantes; produtos de higiene e cosméticos; e gêneros alimentícios.

A tecnovigilância é um sistema de vigilância de eventos adversos e queixas técnicas de produtos para a saúde na fase de pós-comercialização, tais como: falha

do produto, defeito de fabricação, mau funcionamento, rotulagem incorreta (ausência do n.º do lote, prazo de validade, registro na ANVISA/MS), instruções de uso e embalagens inadequadas. As notificações são importantes subsídios para avaliar e manter a qualidade dos produtos comercializados, auxiliando nos processos de aquisição.

Além de manter a vigilância de eventos adversos e queixas técnicas relacionados aos produtos, a CGTS elaborou o Protocolo de Órtese e Prótese e Materiais Especiais (OPME), com base no manual de boas práticas divulgado pelo Ministério da Saúde. O objetivo desse protocolo é uniformizar as atividades de aquisição, solicitação, recebimento, armazenagem, dispensação, utilização e controle de OPME, visando organizar o fluxo do processo de trabalho, em consonância com os meios que assegurem a adoção de boas práticas. Com isso, é possível realizar o controle e rastreabilidade de qualquer tipo de órtese e prótese utilizada na instituição.

DESCRIÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS

O estabelecimento de rotinas e processos administrativos é indispensável para o adequado funcionamento de uma instituição. Atualmente, utiliza-se um sistema de gestão integrado, por meio do qual os processos são monitorados, garantindo a rastreabilidade dos mesmos e das ações executadas pelos usuários. O sistema tem como objetivos a distribuição da informação de forma eficiente e segura e a redução do fluxo de papéis, resultando em uma gestão automatizada, integrada, participativa e funcional.

AUDITORIA

É primordial que as instituições adotem técnicas de acompanhamento e controle que visem eliminar falhas nos processos e procedimentos, evitando problemas que coloquem em risco os profissionais da instituição, os clientes e a sociedade em geral. Nesse contexto, há o grupo de auditores internos, constituído por profissionais de diferentes áreas do HERibeirão que realizam auditorias em todos os setores da instituição, com objetivo de avaliar e registrar os processos de trabalho e as ações em qualidade.

EDUCAÇÃO PERMANENTE

Os gestores do HERibeirão mantêm uma política permanente de treinamento e capacitação, objetivando o desenvolvimento de competências individuais e coletivas para aumentar a eficiência dos profissionais no desempenho de suas atribuições e elevar os padrões de qualidade na assistência à saúde prestada aos usuários.

Nesse contexto, e conforme definido nas Oficinas de Planejamento Estratégico Institucional (2015/2019), instituiu-se a Comissão de Educação Permanente, com foco nos treinamentos direcionados aos profissionais de enfermagem, e o Grupo de

Educação Permanente Multiprofissional, contemplando as equipes das áreas administrativa, de apoio e médica.

Com o intuito de aprimorar os treinamentos realizados, melhor aproveitar o tempo dos colaboradores e apoiar o processo de ensino aprendizagem, foi adaptado para uso no complexo HERibeirão, a ferramenta MOODLE - Modular Object-Oriented do HCFMRP-USP Learning Environment. Trata-se de um software livre, de apoio à aprendizagem, executado num ambiente virtual. Utilizado principalmente num contexto de e-learning, o programa permite a criação de cursos "on-line", páginas de disciplinas, grupos de trabalho e comunidades de aprendizagem. A plataforma está em fase de adequação para uso pelos diversos setores.

Em 2019, foram realizados 262 treinamentos, incluindo cursos, aulas, capacitações, palestras e atualizações. No total, foram 2.466 participações de colaboradores dos diversos setores da instituição (somando a participação do mesmo colaborador em vários treinamentos), além de alunos e residentes da Universidade de São Paulo, totalizando uma carga horária de 2.192 horas de treinamentos.

ATIVIDADES DE HUMANIZAÇÃO DA ATENÇÃO À SAÚDE E DE INTEGRAÇÃO COM O PÚBLICO EXTERNO E INTERNO

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO (SAU)

No contexto do Programa de Humanização da Secretaria de Estado da Saúde, através da Coordenadoria de Gestão de Contratos de Serviços de Saúde e Núcleo Técnico de Humanização - *Resolução SS -116 de 27/11/2012* -, que tem por objetivo fortalecer e integrar mecanismos de utilização da voz do usuário como ferramenta de gestão nos serviços hospitalares e ambulatoriais, e do Decreto 60.399, de 29 de abril de 2014, que dispõe sobre as atividades das Ouvidorias instituídas pela Lei nº 10.294, de 20 de abril de 1999, o SAU do HERibeirão tem o compromisso de acolher o usuário por meio da escuta qualificada e zelar por seu direito à manifestação, apresentando suas demandas aos dirigentes responsáveis.

O SAU indica ao Hospital oportunidades de melhoria ou de inovação em seus processos institucionais. O representante do SAU, designado como Ouvidor, organiza os fluxos internos das manifestações, encaminha as reclamações e as denúncias aos órgãos competentes e assegura que o interessado tenha resposta, favorecendo a comunicação por meio do seu papel de recebimento e encaminhamento das demandas às unidades administrativas competentes e de envio das respostas por elas elaboradas aos manifestantes. O Ouvidor também encaminha os relatórios estatísticos das atividades da ouvidoria às autoridades superiores da unidade.

O atendimento desse serviço é realizado em sala específica de fácil acesso, localizada ao lado da recepção central do HERibeirão e a procura pode ser

espontânea. O usuário também pode se manifestar por meio eletrônico, telefônico, carta e Caixas de Sugestões, sendo estas disponibilizadas em vários espaços físicos do Hospital e visíveis aos cidadãos.

A Tabela 8 apresenta a quantidade das manifestações dos usuários e a forma de contato dos registros efetuados, respectivamente.

Tabela 8: FAEPA – HERibeirão: Meios utilizados para Manifestações no SAU em 2019

Tipo de Manifestação	Total
Pessoal	75
Telefone	265
Urna	958
E-mail	4
Total	**1.302**

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

A aplicação da Pesquisa de Satisfação do Usuário, por meio de entrevista, é utilizada como uma das ferramentas de gestão e avaliação dos serviços ofertados. A pesquisa é realizada diariamente, abrangendo os serviços Ambulatoriais/Exames e Internações/Enfermarias. Mensalmente, os dados são compilados e encaminhados ao órgão responsável da Secretaria de Estado da Saúde – Humaniza SES - e aos diretores e gerentes dos diversos serviços do hospital para análise das metas e indicadores.

Com o levantamento dessas informações, o hospital conta com subsídios para a elaboração de diretrizes do Planejamento Estratégico, tomada de decisões das lideranças, estabelecimento de indicadores para a gestão de clientes e comparativo com o mercado.

A Tabela 9 apresenta dados relativos à satisfação geral do usuário, no ano de 2019, com os serviços prestados por área.

Tabela 9: FAEPA - HERibeirão: Índice de Satisfação Geral do Usuário – 2019

Indicador	Percentual
Espaço físico	96,00%
Atendimento na Recepção	97,50%
Atendimento Equipe Médica	97,70%
Atendimento Equipe de Enfermagem	97,70%
Atendimento Outros Profissionais	95,70%
Ambulatório	98,30%
Exames Complementares	98,40%
Cirurgia	99,90%
Internação	96,50%
Nota Geral	98,40%

CENTRO INTEGRADO DE HUMANIZAÇÃO – CIH

O 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.

Apresenta-se a seguir as ações não previstas no PIH:

Adequação da Ambiência

Em 2019, houve a estruturação de espaços para melhor acomodar o acompanhante: sala de espera do paciente cirúrgico e copa para refeições do acompanhante. Ainda houve a adequação da comunicação visual da instituição com foco na acessibilidade e e reformas nas áreas de convívio a fim de favorecer o acolhimento e execução de ações de humanização.

Projeto Girassol

Tem como objetivo um olhar integral, humanizado e acolhedor do familiar no momento do óbito do paciente. Nesse momento, o familiar recebe os pertences do paciente em uma sacola institucional, junto com um cartão de condolências e um manual de orientação ao luto, que contempla fases do luto e orientações práticas.

Esse projeto foi inspirado em práticas internacionais, sendo, possivelmente, o HERibeirão pioneiro no Brasil. Os projetos Girassol e Café com Lembranças são partes de um processo maior de Acolhimento do óbito/luto, desenvolvidos por uma equipe multidisciplinar desde o momento da internação do paciente. Essa prática de acolhimento do HERibeirão já foi apresentada em diversas ações e eventos de outras instituições, incluindo a própria SES-SP. Várias instituições demonstraram interesse em replicar essa prática, sendo que duas já solicitaram formalmente: o HCFMRP-USP e o Hospital Oswaldo Cruz.

Guia de Orientação a pessoa Idosa

Esse Guia de orientação à pessoa idosa em Ribeirão Preto tem como objetivo facilitar a informação a essa população (idosos) e favorecer a sua qualidade de vida. Contém informações sobre serviços voltados ao idosos em relação à lazer, educação, saúde, cultura e direitos.

Projeto Zen

O projeto ZEN preconiza o oferecimento de Reiki e Meditação a pacientes, acompanhantes e profissionais, mediante horário agendado e atendimento individualizado. O projeto é realizado por funcionários voluntários.

Projeto Cuidar

Tem por objetivo acolher e facilitar o preparo da equipe para manejar situações estressantes do trabalho (dispositivo da PNH: "Valorização do trabalhador").

Cinema para Pacientes e Acompanhantes

Em uma sessão de cinema, os pacientes e acompanhantes são acolhidos por uma equipe de profissionais da área médica, de enfermagem e nutrição, e recepcionados com suco e pipoca. Esse projeto foi muito bem recebido pelos pacientes.

Expresso Riso

A visita regular do grupo Expresso Riso nas enfermarias do HERibeirão foi implementada a fim de amenizar o sofrimento de pacientes e acompanhantes durante o período de internação. O CIH está apoiando essa ação bem como realizando o monitoramento da mesma.

Exercícios para a Saúde Física dos Trabalhadores

Projeto de grupo de exercícios físicos com os trabalhadores do CIR-HERibeirão, com objetivos de promoção de saúde e prevenção de agravos, tais como dor, disfunções posturais, tendinites e outros. A proposta elaborada pelo Grupo de Trabalho (GT- CIR) surgiu a partir de um levantamento das queixas de dor registradas pelas fisioterapeutas do CIR e a motivação para realizar ações de promoção de saúde para os trabalhadores. Por meio de um termo de adesão o funcionário participa de atividades realizadas uma vez por semana (45 min) sob supervisão de fisioterapeuta do serviço CIR-HE, em horário que não coincida com a sua jornada de trabalho.

OUTRAS AÇÕES DE HUMANIZAÇÃO DE CARÁTER CONTÍNUO

Comemoração do Aniversário de Pacientes Internados

Nesta comemoração, que conta com a participação da equipe de trabalho e familiares, o quarto é decorado com bexigas, é servido bolo e canta-se "Parabéns". Essa ação favorece o vínculo entre equipe de trabalho, pacientes e familiares, a integralidade do cuidado e propicia um momento descontraído de diálogo e às vezes até de despedida.

Grupos de Orientações para Alta Responsável

As ações dos grupos objetivam a corresponsabilização do cuidado e a autonomia do sujeito a fim de favorecer a Alta Responsável.

GOTNE (Grupo de Orientação para Terapia Nutricional Enteral Domiciliar)

É o atendimento em grupo para orientação de cuidadores e pacientes que fazem uso de sonda para alimentação enteral domiciliar, quanto aos cuidados com preparo, manipulação e administração da dieta artesanal, semi-artesanal ou industrializada, bem como quanto ao acesso a materiais e insumos na rede de saúde necessários para o cuidado domiciliar.

GAPD (Grupo de Apoio ao Paciente Diabético)

Este grupo objetiva fortalecer o cuidado do paciente com Diabetes Mellitus por meio da educação em saúde, contemplando: a diminuição de reinternações devido descontrole de glicemia, ocasionada pela má adesão ao tratamento nutricional e medicamentoso; o aumento do nível de conhecimento acerca da doença e suas complicações; a melhoriaar da qualidade de vida; e a independência do paciente.

Ações relacionadas à valorização do empregado

- Atendimento ambulatorial ao colaborador, em situação dede urgência, durante o seu período de trabalho.
- Reunião dos Presidentes: Reunião realizada entre os presidentes dos grupos de trabalho, coordenação do CIH e diretoria do HERibeirão. É um momento oportuno de avaliação de ações e discussão de novas propostas e possibilidades, com a equipe gestora do hospital.
- Participação nos Grupos de Trabalho: No complexo HERibeirão existem quatro grupos de trabalhos (GT), conforme os setores: GT Ambulatório; GT Bloco cirúrgico/CME; GT CIR; GT Enfermaria e GT CIR (Centro Integrado de Reabilitação). Vários membros do CIH participam ativamente destes grupos, o que favorece a integração e resolubilidade.

Discussão de Casos Clínicos – Enfermaria

É um trabalho da equipe multidisciplinar, que favorece a implementação do indicador de humanização de Alta Responsável. Reunião semanal para discussão de casos clínicos de pacientes internados na enfermaria, para estabelecer a comunicação entre as equipes, promovendo a atenção integral e interdisciplinar ao paciente e encaminhamentos. Essa discussão de casos clínicos evidencia o desafio de implantar os dispositivos de humanização como clínica ampliada e projeto terapêutico singular, para potencializar inserção do usuário e articulações/participações com a rede, neste processo.

Projeto Terapêutico Singular (PTS)

Trata-se do registro padronizado da singularidade dos pacientes. É uma ficha de evolução no sistema, que objetiva facilitar o trabalho multidisciplinar registrando e atendendo as especificidades de cada paciente.

Apoio Espiritual

Esta ação busca a integralidade da assistência e vai ao encontro do dispositivo de Visita Aberta e Direito ao Acompanhante. No HERibeirão, o apoio espiritual é oferecido por meio da parceria com a Rede de Apoio Espiritual, de duas formas: Visita dos mensageiros, realizada nas enfermarias uma vez na semana, de caráter ecumênico, e Assistência pela Capelania, que ocorre sob demanda e contempla a visita de um líder religioso, conforme solicitação do paciente/família.

Café com Lembranças

Tem como objetivo acolher familiares que perderam seus entes queridos na instituição. É um momento de acolhimento, reflexão e troca de experiências sobre o luto. Acontece anualmente, de modo que são convidadas as famílias cujos familiares foram a óbito no ano corrente até a data da ação.

Ações relacionadas ao acolhimento/ recepção do paciente e família

Essas ações são realizadas no contexto do dispositivo "Visita Aberta e Direito ao Acompanhante", contemplando:

- Visita Aberta e Direito ao Acompanhante: Todos os pacientes, independentemente da idade, têm o direito de ter acompanhante em tempo integral e horário de visita estendida, das 13h às 21h. Para pacientes em cuidado paliativos e ou cuidados de fim de vida, a visita poderá ser liberada para 24horas, conforme avaliação do enfermeiro do plantão, que organizará o fluxo de entrada e comunicará a equipe de recepcionistas.
- Acolhimento no momento da internação: No momento da internação, a equipe de enfermagem realiza uma avaliação inicial com paciente e acompanhante, entregando a cartilha do usuário com orientações sobre o processo de internação (horários de visita, direito ao acompanhante, horários de recebimento de informações clínicas entre outras).
- Em casos de isolamento (respiratório ou de contato): caso o paciente esteja em isolamento, é mantida a visita aberta e o direito ao acompanhante. Para favorecer isso, o acompanhante é orientado e recebe cartilha específica sobre o tipo de precaução necessária ao isolamento.

- Orientações pré operatórias pela equipe de enfermagem e transmissão do vídeo de orientação no pré operatório: ação realizada no ambulatório, para todos os pacientes com indicação cirúrgica.
- Acolhimento dos familiares no momento do óbito: em caso de óbito, equipe da enfermaria realiza o acolhimento, fornecendo orientações gerais sobre contato com serviço funerário, atestado de óbito, entre outras dúvidas que a família apresentar.

INFORMAÇÕES ECONÔMICO-FINANCEIRAS

Em 2019, nos Termos de Retirratificação ao Contrato de Gestão celebrado entre a SES-SP e a FAEPA, os valores estimado para aplicação HERibeirão foi estabelecido em R$34.442.750,00 para as despesas de custeio em R$32.000,00 para investimentos. Destaca-se que, o HERibeirão atingiu as metas estabelecidas para os indicadores de qualidade e de produção, não tendo, assim, sofrido penalizações financeiras.

As despesas operacionais do exercício 2019, por regime de caixa, totalizaram R$35.792.900,18.

Tabela 10: FAEPA - HERP - Despesas - Fluxo de Caixa - 2019

Despesas - Fluxo de Caixa – 2019	Total – R$
Salários	12.314.271,20
13º	1.054.721,49
Férias	1.364.399,65
Outros	4.977.744,29
Terceiros (Serviços/Locação Equipamentos)	6.571.328,42
Materiais	6.534.233,59
Manutenção Predial	186.355,42
Investimentos	378.790,88
Utilidade Pública (água, energia, telefone, gás)	1.206.796,03
Financeiras	6.678,13
Outras despesas	1.197.581,08
Total	**35.792.900,18**

Ribeirão Preto, 26 de março de 2020

Prof. Dr. RICARDO DE CARVALHO CAVALLI
Diretor Executivo