FAEPA

Fundação de Apoio ao Ensino, Pesquisa e Assistência do Hospital das Clínicas da FMRP-USP

2021 | RELATÓRIO DE ATIVIDADES

ENCARTE V

Hospital Estadual Serrana

Hospital Estadual Serrana

ÍNDICE

- HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL 3
- ESTRUTURA FÍSICA 5
- ESTRUTURA ADMINISTRATIVA E FORÇA DE TRABALHO 5
- CARACTERÍSTICAS DAS ATIVIDADES ASSISTENCIAIS 5
- INDICADORES ASSISTENCIAIS 8
- INDICADORES DE QUALIDADE 12
- PROJETOS DIRECIONADOS À QUALIDADE HOSPITALAR 16
- PROGRAMA DE HUMANIZAÇÃO 17
- PROJETOS SOCIAIS E OBTENÇÃO DE RECURSOS EXTRA ORÇAMENTÁRIOS 18
- ATIVIDADES DE ENSINO 19
- ATIVIDADES DE PESQUISA CIENTÍFICA 19
- INFORMAÇÕES ECONÔMICO-FINANCEIRAS 20

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 (FAEPA) do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo (HCFMRP-USP), qualificada como Organização Social, celebrou Contrato de Gestão com a Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo (SES-SP), 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 com descompensação clínica ou psiquiátrica do Sistema Único de Saúde (SUS) da região do Departamento Regional de Saúde de Ribeirão Preto (DRS XIII) do Estado de São Paulo, encaminhados pelas Unidades de Pronto Atendimento (UPAs) e 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, o HE Serrana ampliou a oferta de cirurgias eletivas de média complexidade com foco na realização de procedimentos em

pacientes mais complexos (ASA II e ASA III) nas especialidades de Coloproctologia, Gastrocirurgia, Ortopedia - Cirurgia do Joelho, Ortopedia - 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.

Em março de 2020, o HE Serrana foi inserido no plano de assistência de combate à pandemia COVID-19 pela SES-SP e DRS XIII, sendo, portanto, considerado como referência da região para recebimento de pacientes suspeitos de coronavírus com necessidade de internação.

Durante todo o ano de 2021, o HE Serrana realizou o atendimento de pacientes com COVID-19 em leitos de enfermaria e de terapia intensiva, sempre adequando o número de leitos ofertados à demanda assistencial. Cabe ressaltar que no momento de maior necessidade, o HE Serrana converteu seu centro cirúrgico em leitos de terapia intensiva, chegando a ofertar 16 leitos de UTI e 24 leitos de enfermaria exclusivos para o atendimento de pacientes com COVID-19. Com isso, o HE Serrana foi um dos hospitais que mais atendeu pacientes com COVID-19 na região do DRS XIII. Por outro lado, nos momentos em que houve abrandamento da pandemia na região, o HE Serrana rapidamente reverteu os leitos COVID-19 para atender as outras demandas assistenciais e reiniciar as atividades cirúrgicas. Assim, desde o início da pandemia o HE Serrana contribui significativamente para o atendimento de pacientes com COVID-19 e também na estruturação regional. Cabe ressaltar que os pacientes com COVID-19 que foram internados no HE Serrana apresentaram desfechos excelentes, equiparáveis a hospitais internacionais.

Adicionalmente, entendendo a importância da ciência no combate a pandemia e na geração de conhecimento, a equipe do HE Serrana desenvolveu diversos projetos de pesquisa relevantes, muitos em parceria com o Instituto Butantan. Devido à importância desses projetos de pesquisa e também da qualidade com que eles foram desenvolvidos, foi feita uma parceria entre FAEPA, Instituto Butantan, município de Serrana e HE Serrana para a implementação de um Centro de Pesquisa Clínica em Serrana (CPC-S), que irá fomentar ainda mais o desenvolvimento da pesquisa no HE Serrana e região.

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, distribuída em seis pavimentos, 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).

ESTRUTURA ADMINISTRATIVA E FORÇA DE TRABALHO

O HE Serrana tem a seguinte estrutura administrativa:

I. Conselho Consultivo
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 99% dos pacientes indicariam o hospital para outras pessoas.

No final de 2021, HE Serrana contava com 437 funcionários, incluindo 2 funcionários temporários, distribuídos conforme apresentado no Gráfico 1, contando ainda com 05 contratados no âmbito do Programa Aprendiz Legal. Para completar a estrutura de recursos humanos necessária para o desenvolvimento de suas atividades, contava também com equipe de 52 profissionais terceirizados na área de anestesiologia e vigilância patrimonial.

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.

Um dos principais objetivos 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 Rede Urgência e Emergência (RUE). Adicionalmente, nas internações em enfermaria e UTI é também fornecido 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 realiza ainda exames externos e internos, entre eles endoscópicos diagnósticos (endoscopia digestiva alta e colonoscopia), ultrassonográficos, tomografia computadorizada, eletroneuromiografia e punção aspirativa por agulha fina (PAAF), todos dedicados ao diagnóstico eletivo de doenças.

ATENDIMENTO MULTIPROFISSIONAL INTEGRADO

O projeto assistencial do HE Serrana contempla o atendimento por 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, têm 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.

No ano de 2021, a atuação multiprofissional foi ainda mais exigida diante dos desafios da pandemia da Covid-19, que impôs a adaptação das formas de atendimento às novas demandas e situações.

Uma questão de fundamental importância para os atendimentos dos pacientes é a participação da família nos tratamentos, o que foi prejudicado pela necessidade do

distanciamento social, sendo assim, o trabalho em equipe foi de fundamental importância para a flexibilização e inclusão dos familiares nos momentos cruciais da internação, em especial nos momentos de terminalidade.

Os processos de comunicação precisaram ser reinventados para garantir o vínculo com os familiares, havendo adaptação para visitas virtuais, bem como informes da equipe assistencial através de telefones e tablets, o que também exigiu desta equipe uma interação maior para o atendimento integrado desta demanda.

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 e 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.

A Farmácia Clínica avalia os pacientes internados, priorizando os pacientes com alto risco relacionado à farmacoterapia.

São atribuições do Farmacêutico Clínico a reconciliação medicamentosa, a conferência das prescrições, garantindo medicamentos, dose e posologia adequadas ao quadro clínico do paciente, a identificação de interações medicamentosas e de efeitos adversos e o acompanhamento de exames clínicos e do uso de anti-infecciosos.

O Farmacêutico Clínico participa de visitas multidisciplinares e quando necessário orienta pacientes e seus familiares para continuidade do cuidado após a alta hospitalar.

LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLÍNICAS

O Laboratório de Análises Clinicas de Urgência do HE Serrana tem o objetivo de suprir as necessidades assistenciais de urgência e emergência, conta com os equipamentos BFT II Analyser, RAPIDPoint e ADVIA 360 que realiza os seguintes exames: Gasometria arterial e venosa, Tempo de Protrombina (TP), Tempo de Tromboplastina Parcialmente ativada (TTPa) e Hemograma (Contagens Globais), testes rápidos diagnóstico para HIV, Dengue e SARS-CoV-2, além de β-HCG.

Em 2021, realizou-se uma média mensal de 10.213 exames. O mês de março foi o que apresentou maior número, com 14.596 exames realizados. Esse aumento se deve ao atendimento de pacientes com COVID-19 na UTI.

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 118 amostras/mês provenientes dos serviços de Endoscopia, Colonoscopia e Centro cirúrgico.

INDICADORES ASSISTENCIAIS

Os indicadores de produção do período de janeiro a dezembro de 2021, encontram-se registrados nas Tabelas 1 a 18. Na sequência, são apresentados os indicadores de qualidade.

INDICADORES QUANTITATIVOS

Tabela 1 – HE Serrana – Ambulatório – Consultas Médicas – **1º Semestre de 2021**

Tipo Atendimento	Metas Pactuadas SES	Realizado	Índice Realizado
Primeira Consulta Rede	1.278	779	60,95%
Interconsultas	672	381	56,70%
Consulta Subsequente	816	1.451	177,82%
Consulta Subsequente (Telemedicina)	600	219	36,50%
Total	**3.366**	**2.830**	**84,08%**

Tabela 2 – HE Serrana – Ambulatório – Consultas – **2º Semestre 2021**

Tipo Atendimento	Metas Pactuadas SES	Realizado	Índice Realizado
Primeira Consulta	1.278	1.930	151,02%
Interconsultas	672	1.247	185,57%
Consulta Subsequente	816	1.939	237,62%
Consulta Subsequente (Telemedicina)	600	473	78,83
Total	**3.366**	**5.589**	**166,04%**

Tabela 3 – HE Serrana – Ambulatório – Consultas Não Médicas - **1º Semestre 2021**

Tipo Atendimento	Metas Pactuadas SES	Realizado	Índice Realizado
Interconsulta	720	347	48,19%
Exames de Alta Suspeição - Oncologia	-	-	-
Total	**720**	**347**	**48,19%**

Tabela 4 – HE Serrana – Ambulatório – Consultas Não Médicas - **2º Semestre 2021**

Tipo Atendimento	Metas Pactuadas SES	Realizado	Índice Realizado
Interconsulta	720	1.130	156,94%
Exames de Alta Suspeição - Oncologia	400	496	124,00%
Total	**1.120**	**1.626**	**145,18%**

Tabela 5 - HE Serrana – SADT EXTERNO (EXAMES E PROCEDIMENTOS) - **1º Semestre 2021**

Tipo Atendimento	Metas Pactuadas SES	Realizado	Índice Realizado
Diagnostico por Ultrassonografia	726	1.055	145,32%
Diagnóstico por Tomografia	1.200	1.723	143,58%
Diagnóstico por Endoscopia	900	209	23,22%
Métodos Diagnósticos em Especialidades	180	65	36,11%
Total	**3.006**	**3.052**	**101,53%**

Tabela 6 - HE Serrana – SADT EXTERNO (EXAMES E PROCEDIMENTOS) - **2º Semestre 2021**

Tipo Atendimento	Metas Pactuadas SES	Realizado	Índice Realizado
Diagnostico por Ultrassonografia	726	1.289	177,55%
Diagnóstico por Tomografia	1.200	2.055	171,25%
Diagnóstico por Endoscopia	900	686	76,22%
Métodos Diagnósticos em Especialidades	180	233	129,44%
Total	**3.006**	**4.263**	**141,82%**

Tabela 7 – HE Serrana– INTERNAÇÕES – **1º Semestre 2021**

Tipo Atendimento	Metas Pactuadas SES	Realizado	Índice Realizado
Clínica Médica	600	671	111,83%
Psiquiatria	126	122	96,83%
Total	**726**	**793**	**109,23%**

Tabela 8 – HE Serrana – Internação – **2º Semestre 2021**

Tipo Atendimento	Metas Pactuadas SES	Realizado	Índice Realizado
Clínica Médica	600	528	88,00%
Psiquiatria	126	133	105,56%
Total	**726**	**661**	**91,05%**

Tabela 9 – HE Serrana – Saídas Hospitalares em Clinica Cirúrgica - **1º Semestre 2021**

Tipo Atendimento	Metas Pactuadas SES	Realizado	Índice Realizado
Eletivas	372	139	37,37%
Total	**372**	**139**	**37,37%**

Tabela 10 – HE Serrana – Saídas Hospitalares em Clinica Cirúrgica - **2º Semestre 2021**

Tipo Atendimento	Metas Pactuadas SES	Realizado	Índice Realizado
Eletivas	372	354	95,16%
Total	**372**	**354**	**95,16%**

Tabela 11 – HE Serrana – Hospital – Dia Cirúrgico / Cirurgia Ambulatorial - **1º Semestre 2021**

Tipo Atendimento	Metas Pactuadas SES	Realizado	Índice Realizado
Cirurgia Hospital Dia	432	141	32,64%
Total	**432**	**141**	**32,64%**

Tabela 12 – HE Serrana – Hospital – Dia Cirúrgico / Cirurgia Ambulatorial - **2º Semestre 2021**

Tipo Atendimento	Metas Pactuadas SES	Realizado	Índice Realizado
Cirurgia Hospital Dia	432	304	70,37%
Total	**432**	**304**	**70,37%**

Tabela 13 – HE Serrana Paciente Dia - **1º Semestre 2021**

Tipo Atendimento	Pacientes - Dia
Clínica Médica	4.597
Clínica Cirúrgica	302
Clínica Psiquiátrica	1.499
UTI Adulto	2.382
Total	**8.780**

Tabela 14 – HE Serrana - Paciente Dia - **2º Semestre 2021**

Tipo Atendimento	Pacientes - Dia
Clínica Médica	3.586
Clínica Cirúrgica	1.034
Clínica Psiquiátrica	1.690
UTI Adulto	1.256
Total	**7.566**

Tabela 15- HE Serrana –Urgência / Emergência – **1º Semestre 2021**

Tipo Atendimento	Metas Pactuadas SES	Realizado	Índice Realizado
Consultas de Urgências	120	383	319,17%
Total	**120**	**383**	**319,17%**

Tabela 16 - HE Serrana –Urgência / Emergência **– 2º Semestre 2021**

Tipo Atendimento	Metas Pactuadas SES	Realizado	Índice Realizado
Consultas de Urgências	120	297	247,50%
Total	**120**	**297**	**247,50%**

Tabela 17 – HE Serrana –SADT INTERNO(AMBULATÓRIO) - **1º Semestre 2021**

Tipo de Atendimento	Total
Diagnóstico em Laboratório Clínico	74.561
Diagnóstico por Anatomia Patológica e Citopatológica	395
Diagnóstico por Radiologia	1.257
Diagnóstico por Ultra-sonografia	113
Diagnóstico por Tomografia	977
Diagnóstico por Endoscopia	11
Total	**77.314**

Tabela 18 – HE Serrana –SADT INTERNO(AMBULATÓRIO) - **2º Semestre 2021**

Tipo de Atendimento	Total
Diagnóstico em Laboratório Clínico	48.000
Diagnóstico por Anatomia Patológica e Citopatológica	1.368
Diagnóstico por Radiologia	1.007
Diagnóstico por Ultra-sonografia	163
Diagnóstico por Tomografia	734
Diagnóstico por Endoscopia	59
Total	**51.331**

Durante a pandemia de COVID-19, cujos reflexos no país instalaram-se a partir de março de 2020, os hospitais estaduais foram chamados a compor uma rede de atendimento emergencial com papéis definidos regionalmente. Assim, a produção assistencial e o orçamento contratualizados para o ano de 2021 foram fortemente impactados pela necessidade de adoção de ações de atendimento à pandemia, em especial a realização de cirurgias e exames endoscópicos

No entanto, pelo fato de o HE Serrana ter sido referência para o atendimento de pacientes com COVID-19, o que impactou sobremaneira nos fluxos internos e atendimentos, ter realizado uma produção maior do que a contratada em algumas alíneas e ter cumprido fielmente o que lhe foi solicitado pela SES-SP, adequando a todo momento seu atendimento às demandas assistenciais da região, o Hospital foi isentado por não ter cumpridos parte das metas pactuadas no contrato.

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.

O Hospital cumpriu os pré-requisitos propostos pela CGCSS no período e cumpriu parcialmente os indicadores de qualidade propostos. Em relação ao item "Disponibilização de primeiras Consultas/Exames" no Módulo CROSS, nos momentos em que a pandemia estava fora do controle, a oferta de endoscopias foi interrompida para que fosse possível ampliar a disponibilização de leitos para o atendimento de pacientes com COVID-19. No item "Monitoramento de Procedimentos Selecionados", houve uma diminuição de procedimentos monitorados nos momentos em que a pandemia estava fora do controle, o que prejudicou a valoração do indicador. As justificativas foram

apresentadas e aceitas pelo DRS XIII e CGCSS durante as reuniões de avaliação, não tendo sido realizado desconto no orçamento.

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: meta cumprida

   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: Meta cumprida

   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: Meta cumprida

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 2021

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

1º trimestre	100%
2º trimestre	100%
3º trimestre	100%
4º trimestre	100%

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 2021, 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: Meta cumprida

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: A diminuição de procedimentos realizados devido o plano de contingenciamento da COVID-19 prejudicou a valoração do indicador. As justificativas

foram aceitas pelo DRS XVIII e CGCSS (participantes de reunião de avaliação) e o desconto foi suprimido.

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 com formação do Time da pele, 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, Projeto de Gestão à Vista e Tecnovigilância. Adicionalmente, foi contratada uma consultoria (Q-Health) para auxiliar na revisão e estruturação dos processos de trabalho.

No dia 22 de setembro, teve início a abertura da Semana da Qualidade com Workshop realizado na Fundação Cultural de Serrana. O evento contou com a presença dos funcionários do HE Serrana e participação da convidada Ana Carolina Malta (Consultora Q-health), que abordou temas voltados para Qualidade em saúde e acreditação. Durante o evento, foi distribuído filipetas para interação dos convidados com o tema "Qualidade é...". Um Boletim da Qualidade foi desenvolvido em parceria com a CCIH e Educação Permanente, com o tema voltado para Comunicação Efetiva e disponibilizado nos veículos de comunicação interna do hospital. Para finalizar a semana, foi disponibilizado o mural com todas as frases do "Qualidade é" preenchidas durante o Workshop e com fotos dos funcionários.

PROGRAMA DE HUMANIZAÇÃO

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

No ano de 2021, com a redução no nível dos atendimentos ambulatoriais, em decorrência da COVID-19, a Pesquisa de Satisfação dos Usuários do SUS foi unificada, tendo sido utilizado os dados gerais do Hospital Estadual Serrana. A pesquisa foi oferecida 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 no aprimoramento do atendimento prestado. No total foram preenchidas 595 formulários. Adicionalmente, os resultados da pesquisa foram discutidos em grupos de trabalho a fim de rever os processos de trabalho e implementar melhorias.

Tabela 17 - Taxa de Satisfação Geral do Usuário 2021

Indicador	Percentual (Bom/Excelente)
Atendimento na Recepção	98%
Atendimento Equipe Médica	100%
Atendimento Equipe de Enfermagem	100%
Atendimento de Fonoaudiologia	100%
Atendimento de Psicologia	100%
Atendimento de Fisioterapia	100%
Atendimento de Farmacêutico	100%
Atendimento de Terapia Ocupacional	100%
Atendimento de Serviço Social	99%
Atendimento de Nutrição	100%
Alimentação Fornecida	100%
Limpeza do Quarto	100%
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.

O Plano Institucional de Humanização (PIH) 2021 foi elaborado a partir de discussões e necessidades levantadas em reuniões do CIH, sendo assim decidiu-se pelo desenvolvimento de 3 projetos sociais do HE Serrana, os quais possibilitaram a criação de outras ações secundárias, envolvendo os processos de humanização e seus princípios.

Todos eles seguiram os princípios da transversalidade, protagonismo, corresponsabilidade, gestão compartilhada, grupalidade e autonomia dos sujeitos e dos coletivos. Esses projetos requerem o envolvimento da comunidade local e a participação de membros do Hospital Estadual Serrana no Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente e Conselho de Direitos da População Idosa. Além disso, seguem o princípio da Clínica ampliada, ao envolver a equipe de atendimento e os familiares no treinamento de cuidados para a transição dos mesmos e a qualificação da alta hospitalar. Segue uma descrição destes 3 projetos:

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 - Manifestações no SAU/OUVIDORIA em 2021

Classificação	Total Manifestações
Elogio	20
Informação	1
Reclamação	25
Solicitação	14
Sugestão	1
Total Geral	**61**

PROJETOS SOCIAIS E OBTENÇÃO DE RECURSOS EXTRA ORÇAMENTÁRIOS

Conforme já abordado acima, o HESerrana realiza busca ativa de recursos extra orçamentários para aplicação em projetos que possam agregar valor à assistência prestada ao paciente, à qualidade do ambiente de trabalho e à cultura de

preservação ambiental. Nesse sentido, já foi comtemplado com recursos para implantação da compostagem de resíduos orgânicos, Projeto Alta Responsável – Kit Alta Idoso e Projeto Treinamento para Cuidadores e Profissionais de Idoso.

Ainda nesse contexto, em 2021, o HESerrana foi contemplado com emenda parlamentar no valor de R$ 250.000,00 (duzentos e cinquenta mil reais), destinada pelo Deputado Federal Baleia Rossi, que será aplicada na aquisição de camas com balança para a UTI, o que facilitará o manejo de pacientes críticos, propiciando assistência com mais qualidade e segurança.

ATIVIDADES DE ENSINO

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 FMRP-USP (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 2021, o HE Serrana ampliou o número de alunos em suas instalações, tendo recebido alunos dos Cursos de Medicina e Terapia Ocupacional da FMRP-USP. Em relação à residência médica, diversos residentes fizeram estágios em suas instalações, tanto de áreas cirúrgicas (Gastrocirurgia, Proctologia, Cirurgia Vascular, Ortopedia – mão e Endoscopia) como de Clínica Médica (em estágio na enfermaria e na unidade de terapia intensiva).

ATIVIDADES DE PESQUISA CIENTÍFICA

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

Cabe destacar que com a pandemia, o HE Serrana foi umas das unidades destinadas ao atendimento de pacientes com COVID-19. Apesar de ser uma Unidade nova, entendendo a importância da Ciência no combate a pandemia, a equipe do HE

Serrana desenvolveu diversos projetos de pesquisa relevantes, em parceria com o Instituto Butantan.

Dentre eles cabe destacar o Projeto S ("Ensaio clínico de implementação escalonada (stepped-wedge) por conglomerados para a avaliação de efetividade do uso da vacina adsorvida COVID-19 (inativada) produzida por Sinovac"). Neste projeto, 27.160 adultos na cidade de Serrana foram vacinados com a CoronaVac, o que representa uma cobertura vacinal de 95,7%. Foi demonstrado que a CoronaVac apresentou uma efetividade de 80,5% para casos sintomáticos, 95% para hospitalizações, e 94,5% para óbitos, e que quando 52% da população-alvo foi vacinada, os efeitos indiretos da vacinação ("imunidade de rebanho") foram detectados.

O Projeto S é um projeto inédito com uma metodologia complexa (stepped wedge cluster randomised trial), de extrema importância para o Estado de São Paulo, para o Brasil e para o mundo. Além dele, outros projetos estão em desenvolvimento em Serrana: "Avaliação de incidência de infecção por SARS-CoV-2 e de COVID-19 no Brasil – AVISA", "Avaliação da soroconversão de adultos e idosos vacinados com CoronaVac no município de serrana- São Paulo", "Ensaio clínico duplo-cego randomizado com controles ativos para avaliação de segurança, imunogenicidade e consistência de resposta imune por lotes da vacina influenza tetravalente (inativada e fragmentada) do Instituto Butantan" e "Avaliação da efetividade e da imunogenicidade de vacinas contra COVID-19 no município de Serrana-São Paulo", entre outros.

Devido à importância desses projetos de pesquisa e também da qualidade com que eles foram desenvolvidos, foi feita uma parceria entre FAEPA, Instituto Butantan, município de Serrana e HE Serrana para a implementação de um Centro de Pesquisa Clínica em Serrana (CPC-S), que irá fomentar ainda mais o desenvolvimento da pesquisa no HE Serrana e região.

INFORMAÇÕES ECONÔMICO-FINANCEIRAS

Pelo Termo de Aditamento nº 01/2021 do Contrato de Gestão celebrado entre a SES-SP e a FAEPA, em 2021, foi destinado ao HE Serrana o valor de R$41.433.405,00 para custeio. Para o enfrentamento da COVID-19, foi assinado o Termo de Aditamento 02/2021, no valo de R$1.500.000,00. Foi celebrado também o TA 03/2021, para a realização do Projeto Especial "Corujão da Saúde – Oncologia", no valor de R$41.000,00. Destaca-se que, apesar de obstáculos circunstanciais do período de pandemia Covid-19, já justificados neste Relatório, o HE Serrana atingiu o desempenho necessário para que não ocorresse penalizações financeiras.

As despesas operacionais do exercício 2021, por regime de caixa, totalizaram R$52.130.574,81

Tabela 21: FAEPA – HE Serrana - Despesas - Fluxo de Caixa – 2021

DESPESAS - FLUXO DE CAIXA 2021	
Pessoal (CLT)	R$ 30.369.785,79
Serviços Terceirizados	R$ 7.367.317,50
Materiais	R$ 11.982.316,38
Utilidade Pública	R$ 885.179,84
Financeiras	R$ 13.148,22
Manutenção Predial	R$ 16.499,60
Investimentos	R$ 388.677,50
Ressarcimento por Rateio	R$ 1.107.649,98
Total de Despesas	R$ 52.130.574,81

Ribeirão Preto, 30 de março de 2022.

Prof. Dr. RICARDO DE CARVALHO CAVALLI

Diretor Executivo