FAEPA

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

2021 | RELATÓRIO DE ATIVIDADES

ENCARTE II

Hospital Estadual de Ribeirão Preto
"Prof. Dr. Carlos Eduardo Martinelli"

HERibeirão
Hospital Estadual de Ribeirão Preto

ÍNDICE

HISTÓRICO E PERFIL ASSISTENCIAL....3
ESTRUTURA FÍSICA....5
ESTRUTURA ADMINISTRATIVA E FORÇA E TRABALHO....5
CARACTERÍSTICAS DAS ATIVIDADES ASSISTENCIAIS....5
CENTRO INTEGRADO DE REABILITAÇÃO (CIR-HERIBEIRÃO)....10
AÇÕES DIRECIONADAS À MELHORIA E AO CONTROLE DA QUALIDADE HOSPITALAR....12
ATIVIDADES DE HUMANIZAÇÃO DA ATENÇÃO À SAÚDE E DE INTEGRAÇÃO COM O PÚBLICO EXTERNO E INTERNO....15

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, Luís Antônio, Pradópolis, Santa Cruz da Esperança, Santo Antônio 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/Injeção intravítrea), 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), Reabilitação nas áreas de fisioterapia, fonoaudiologia e terapia ocupacional.

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:

- *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.*
- *Certificação ONA – Acreditado Pleno (Nível 2) em setembro de 2021.*

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 Consultivo, com a seguinte composição:

II- Diretoria Geral.

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 2021, eram 307 profissionais, incluídos 03 profissionais temporários, distribuídos conforme apresentado no Gráfico 1, contando ainda com 04 contratados no âmbito do Programa Aprendiz Legal.

Para completar a estrutura de recursos humanos necessária para o desenvolvimento de suas atividades, o HERibeirão contava também com equipe de profissionais terceirizados na área de anestesiologia, vigilância patrimonial e higiene e limpeza.

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.

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 2021 foram mantidas as atividades do ambulatório de especialidades cirúrgicas, especialidades clínicas (ambulatório de cardiologia e ambulatório de paliativos) e pronto atendimento clínico (PACL e PACL Covid), bem como consultas de enfermagem (ambulatório de anticoagulação, exames biometria e laboratoriais) totalizando 37.587 atendimentos no ambulatório. Sendo 31.459 (83,6%) atendimentos de especialidade cirúrgica, 871 (2,31%) atendimentos de especialidade clínica (cardiologia), 3350 (8,9%) atendimentos de enfermagem, 1176 (3,12%) atendimentos de anticoagulação, 12 (0,03%) atendimentos do Ambulatório Paliativo e 731 (1,94%) atendimentos de PACL (Atendimentos clínicos e Covid). O ambulatório de tabagismo permaneceu suspenso.

Na tabela 1, estão demonstradas as consultas médicas do ano de 2021.

Tabela 1: FAEPA - HERibeirão – Consultas Médicas – 2021

Consultas Médicas	1º Semestre			2º Semestre		
	Contratualizado	Realizado	Índice Realizado	Contratualizado	Realizado	Índice Realizado
Primeira Consulta Rede	6.060	4.547	75,03%	6.060	5.060	83,50%
Interconsultas	3.600	3.331	92,53%	3.600	4.668	129,67%
Consulta Subsequente Médica	9.330	7.739	82,95%	9.330	8.675	92,98%
Total	18.990	15.617	82,24%	18.990	18.403	96,91%

Primeiras consultas – realizadas 75,03% da meta enquanto nas Interconsultas foram 92,53% da meta. Optou-se por atender os pacientes que já transitavam em filas internas, priorizando assim a alta do paciente o mais breve possível.

Ambulatório de Anticoagulação

O ambulatório de anticoagulação atendeu 1.176 pacientes em 2021.

Os pacientes são atendidos pelo enfermeiro que coleta informações e observa para compreender a situação de saúde do paciente e fornecer as orientações relacionadas aos aspectos da terapia de anticoagulação oral. Após a consulta de

enfermagem, se houver necessidade, esses pacientes são agendados para o médico cardiologista.

O ambulatório de anticoagulação está integrado ativamente com o CIH (Centro Integrado de Humanização) e foi implantado como ação do PIH (Plano Institucional de Humanização) o grupo de orientação a pacientes em uso de anticoagulação oral.

Pronto Atendimento Clínico (PACL)

Atendimento voltado aos colaboradores e clientes de demanda externa que necessitam de atendimento clínico, tendo sido atendidos 731 pacientes em 2021. A avaliação é feita segundo o protocolo de Manchester, baseado na classificação de risco que permite realizar a identificação dos pacientes que necessitam de intervenção médica e de assistência de enfermagem. Em 2021 continuaram os atendimentos de ambulatório Covid, voltado para funcionários com sintomas de Coronavírus.

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 2021 constam da Tabela 2.

Tabela 2: FAEPA – HERibeirão: Ambulatório de Retina – Procedimentos Realizados

EXAMES	2021
Aplicações de Fotocoagulação a Laser (aplicações/olho)	1.617
Exames de Retinografia Colorida	31
Exames de Retinografia Fluorescente	271

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).

Tabela 3: FAEPA – HERibeirão: Cirurgias Ambulatoriais/Hospital - Dia Cirúrgico em 2021

Cirurgias	1º Semestre			2º Semestre		
	Contratualizado	Realizado	Índice Realizado	Contratualizado	Realizado	Índice Realizado
Ambulatorial	2.910	2.221	76,32%	2.910	2.659	91,37%
Hospital Dia	1.530	1.096	71,63%	1.530	1.298	84,84%
Total	4.440	3.317	74,71%	4.440	3.957	89,12%

Cirurgias ambulatoriais e Hospital Dia: realizadas 89,12% da meta, enquanto nas internações cirúrgicas as altas médicas fora alcançadas 165,83%. O total de cirurgias realizadas foi o suficiente para cumprir as metas pactuadas nas duas alíneas, no entanto, um número muito maior de pacientes operados demandaram internação não prevista no pré-operatório.

As atividades desenvolvidas pela Clínica Cirúrgica acompanharam as permanentes atualizações da disseminação do Coronavírus.

Não foi possível o cumprimento na integralidade das metas, ainda assim, foi possível manter parcialmente as atividades do centro cirúrgico, pautadas, nas triagens clínicas, seguindo-se as recomendações sanitárias, com restrição e controle do número de pacientes, priorizando-se, em um primeiro momento, procedimentos não adiáveis.

No segundo semestre houve o aumento gradual das cirurgias agendadas. A taxa de suspensão nesse período se manteve alta, sendo significativa, com impacto no cumprimento da meta.

Dessa forma, respeitando-se a evolução da pandemia foi elaborado um cronograma para a manutenção das atividades do hospital. A estratégia para o bom funcionamento foi definida em conjunto com a SCIH, e o alcance da meta chegou aos seus 82% no final de 2021.

SERVIÇO DE APOIO DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICO – SADT

O HERibeirão realiza os seguintes procedimentos diagnósticos: Raios-X (demanda interna), Ultrassonografia/Ecocardiograma, Endoscopia, Colonoscopia, Nasofibroscopia. No ano de 2021, foram realizados 14.598 exames complementares externos.

Assim como nos demais setores, as atividades desenvolvidas pelo SADT acompanharam as permanentes atualizações da disseminação do Coronavírus na cidade de Ribeirão Preto e do Estado de São Paulo, seguindo todas as recomendações sanitárias, no controle do número de pacientes.

Tabela 4: FAEPA – HERibeirão: SADT Externo em 2021

SADT Externo	1º Semestre			2º Semestre		
	Contratualizado	Realizado	Índice Realizado	Contratualizado	Realizado	Índice Realizado
Diagnóstico por Ultrassonografia	3.000	2.526	84,20%	3.000	3.181	106,03%
Diagnóstico por Endoscopia Exames de Alta Suspeição – Oncologia	1.920	1.406	73,23%	1.920	2.020	105,21%
Métodos Diagnósticos em Especialidades	2.400	2.334	97,25%	2.400	2.412	100,50%
Total	7.320	6.266	85,60%	7.3.20	7.613	104,00%

Diagnostico por Endoscopia: 89,22% - utilizando as equipe médica do ambulatório, uma vez que o volume de atendimento ambulatorial estava reduzidos.

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, sendo que a enfermaria A tem 12 quartos duplos e 01 quarto simples de isolamento de contato e a enfermaria B 06 quartos duplos, 06 quartos duplos e 01 quarto simples destinados a área COVID-19/Suspeitos COVID-19, totalizando 50 leitos, sendo disponibilizados para a Clínica Médica 40 leitos (10 leitos para pacientes em Cuidados Paliativos) e 08 leitos para Clínica Cirúrgica. No decorrer do ano de 2021, foram realizadas 2.102 internações, sendo que destas 68,60% (1.442) correspondem a pacientes da Clínica Médica e 31,39% (660) de internações pela Clínica Cirúrgica, conforme tabela 5. Na tabela 6 consta a métrica de pacientes dia da clínica médica e clínica cirúrgica no ano de 2021.

Tabela 5: FAEPA – HERibeirão: Saídas Hospitalares

Saídas	1º Semestre/2021			2º Semestre/2021		
	Contratualizado	Realizado	Índice Realizado	Contratualizado	Realizado	Índice Realizado
Clínica Médica	672	724	107,74%	672	718	106,85%
Clínica Cirúrgica	240	262	109,17%	240	398	165,83%

Cirurgias ambulatoriais e Hospital Dia: realizadas 89,12% da meta, enquanto nas internações cirúrgicas as altas médicas fora alcançadas 165,83%. O total de cirurgias realizadas foi o suficiente para cumprir as metas pactuadas nas duas alíneas, no entanto, um número muito maior de pacientes operados demandaram internação não prevista no pré-operatório.

Tabela 6: FAEPA – Heribeirão: Pacientes dia

Paciente Dia	1º semestre/2021	2º semestre/2021
Clínica Médica	5196	4740

Clínica Cirúrgica	522	682
Total	5718	5422

Planejamento para enfrentamento da COVID-19

Em 2021, além das atividades iniciadas em 2020, foram implantadas as seguintes ações:

- Em razão do agravamento da pandemia e consequente sobrecarga da rede de serviços de saúde, o HERibeirão destinou 22 leitos (toda enfermaria-B) para pacientes suspeitos e/ou contaminados pela COVID19. Para minimizar o impacto nos serviços de urgência e nos hospitais terciários optamos pela flexibilização nos critérios de aceite de pacientes encaminhados pela CROSS, inclusive com aceite de pacientes em ventilação mecânica (paliativos infectados pela COVID) permitindo maior disponibilização de leitos de CTI para o nível terciário;
- Aquisição do ELMO-CPAP, dispositivo de ventilação não invasiva, que diminuía a chance de evolução para intubação orotraqueal, reduzindo contaminação do ambiente e diminuindo o desconforto respiratório dos pacientes;
- Aquisição do teste rápido (Swab Antígeno) para COVID-19, para os casos em que existia urgência na definição da positividade, visto que o RT-PCR não estava disponível aos fins de semana;
- Oferecido aos municípios da DRS-XIII a oportunidade de matriciamento com orientações via telemedicina quanto ao manejo clínico dos pacientes em cuidados paliativos e no estabelecimento de metas terapêuticas com os familiares, visto que a pandemia se agravava e os recursos disponíveis estavam escassos sendo necessária priorização e uso racional em todos os níveis da atenção;
- Nas reuniões de discussão de caso clínico (clínica médica) foram identificados paciente pós COVID-19 com indicação de reabilitação motora, visto indisponibilidade deste serviço na rede municipal, foi implementado ambulatório com atendimento de Equipe Multiprofissional no CIR-HERibeirão.

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 2021.

Tabela 7 - FAEPA – CIR- HERibeirão – Atendimentos Individuais Realizados em 2021

Consultas Não Médicas - Centro Integrado de Reabilitação – CIR	1º Semestre			2º Semestre		
	Contratualizado	Realizado	Índice Realizado	Contratualizado	Realizado	Índice Realizado
Primeiras Consultas Rede	330	165	50,00%	330	190	57,58%
Interconsultas	180	709	393,89%	180	1.062	590,00%
Consultas Subsequentes	2.400	1.937	80,71%	2.400	2.214	92,25%
Procedimentos Terapêuticos (sessões)	13.200	9.211	69,78%	13.200	10.379	78,63%
Consultas Não Médicas por Telemedicina	-	1.457	-	-	655	-
Exames de Alta Suspeição - Oncologia	-	-	-	640	719	112,34%
Total	16.110	12.022	83,67%	16.110	13.845	90,86%

O número de interconsultas supriu as primeiras consultas, as subsequentes e sessões

Adicionalmente, em 2021, foram realizados 4.756 exames no CIR-HERibeirão, nas especialidades de fonoaudiologia/Audiologia: Audiometria, Logoaudiometria, Imitanciometria, Audiometria de Alta Frequência, Audiometria de Campo Livre, Emissões Otoacústicas, Potencial Evocado Auditivo, Avaliação do Processamento Auditivo Comportamental (testes em cabina) e Avaliação do Desempenho do Aparelho de Amplificação Sonora Individual (AASI).

No exercício 2021 os atendimentos ainda refletiram os impactos da pandemia iniciada em 2020. No decorrer do exercício, foram criados novos protocolos de atendimento, sempre primando pela segurança do paciente.

O Hospital optou por manter a atividade assistencial das patologias que, apesar da necessidade de procedimentos eletivos, poderiam se agravar pela demora excessiva no atendimento, sempre atendendo as determinações da CGCSS e com sua anuência.

No exercício 2021:

· Primeiras consultas – realizamos 83,50% da meta enquanto nas Interconsultas realizamos 129,67% da meta. Optamos por atender os pacientes que já transitavam em filas internas, priorizando assim a alta do paciente o mais breve possível.

· Cirurgias ambulatoriais e Hospital Dia realizamos 89,12% da meta enquanto nas internações cirúrgicas as altas médicas alcançaram 165,83%. O total de cirurgias realizadas foi o suficiente para cumprir as metas pactuadas nas duas alíneas, no entanto, um número muito maior de pacientes operados demandaram internação não prevista no pré-operatório.

· Diagnostico por Endoscopia 89,22% - utilizando a mão de obra médica vez que os ambulatórios estavam reduzidos.

· A mesma situação das consultas medicas aconteceu no CIR onde o número de interconsultas supriu as primeiras consultas, as subsequentes e sessões

As atividades desenvolvidas pela Clínica Cirúrgica acompanharam as permanentes atualizações da disseminação do Coronavírus.

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.

Em 14 de setembro de 2021, a ONA (Organização Nacional de Acreditação) conferiu ao o Hospital Estadual de Ribeirão Preto o Certificado ONA 2 – Acreditado Pleno. Este certificado é conferido a instituições que, além de atender aos critérios de qualidade e segurança dos pacientes, apresentam gestão integrada, com análise dos resultados dos processos, alinhados as estratégias definidas, com promoção de melhorias.

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.

O HERibeirão possui protocolos de segurança, conforme as 6 metas de segurança do paciente, e acompanha junto com o Núcleo de Segurança do Paciente

os indicadores de qualidade assistencial. O Plano de Segurança do Paciente 2021/2022 foi atualizado, e estabelecido os planos de ações já implementadas em 2021.

As equipes vem sendo treinadas, para que 100% dos colaboradores do complexo possam notificar eventos relacionados à saúde. No ano de 2021 contabilizamos um total de 613 notificações, em todos os setores do Complexo HERibeirão/CIR.

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 perfuro cortantes, com consequente diminuição no custo institucional e redução no impacto ambiental.

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.

O Hospital Estadual de Ribeirão Preto conta com a Comissão de Gerenciamento de Resíduos, de acordo com as normas vigentes (Lei 12.305/10, RDC 222/18, CONAMA 358/05).

No decorrer de 2021 foram mantidos esforços objetivando a redução na geração de resíduos infectantes, perfuro cortantes, resíduos químicos e resíduos orgânicos, enfatizando a necessidade da correta segregação dos resíduos e descarte adequado, para redução do impacto ambiental. Foi mantida também a coleta seletiva de materiais recicláveis bem como a coleta de óleo vegetal.

Em 2021 descartamos de maneira correta, em conformidade com a Lei nº 12.305/2010, 86.600 kg de sucata de pilhas, evitando qualquer tipo de contaminação ambiental.

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.

CAPACITAÇÃO E DESENVOLVIMENTO

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.

No ano de 2021 o subsistema Treinamento e Desenvolvimento foi incorporado ao setor de Recursos Humanos do Hospital Estadual de Ribeirão Preto. Essa mudança estratégica foi realizada com o objetivo de implantar um plano de desenvolvimento mais estratégico, contribuindo com a geração de resultados alinhados aos objetivos organizacionais.

Uma das atividades do setor é realizar a integração para colaboradores recém admitidos. Nesta integração são apresentados o perfil da instituição, as diretrizes organizacionais, o sistema de trabalho e os principais processos. As pessoas são ainda orientadas quanto aos seus direitos, benefícios e deveres. A Integração de novos colaboradores tem por objetivo a ambientação do indivíduo no contexto empresarial e o conhecimento do trabalho desenvolvido pela instituição e a equipe multiprofissional do Complexo HERibeirão.

Todo ano o setor realiza o Levantamento de Necessidades de Treinamento de cada setor e acompanha os treinamentos realizados.

No início de 2021 o setor de recursos humanos do Hospital Estadual foi inserido na Comissão da Plataforma EAD, essa comissão é composta por membros de todas as unidades da FAEPA e do Hospital das Clínicas, com o objetivo de trazer melhorias para a plataforma, incentivando a utilização e o desenvolvimento profissional. Hoje a plataforma conta com 26 cursos.

No mês de setembro de 2021 o recursos humanos foi convidado a participar do curso: O Modelo de Melhoria Aplicado a Saúde, um curso promovido pelo Hospital Estadual Américo Brasiliense. Neste curso, cada instituição tem que apresentar um projeto de melhoria. O projeto do HERibeirão intitulado: "Elaboração do Plano de Desenvolvimento Individual dos Líderes do Hospital Estadual de Ribeirão Preto" tem como objetico implementar a gestão do desempenho das lideranças e da equipe operacional, além de estruturar ações de desenvolvimento das competências (técnicas e não técnicas).

No ano de 2021, 21,76% dos funcionários do Hospital Estadual de Ribeirão Preto passaram por processo de treinamento.

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 2021

Tipo de Manifestação	Total
Pessoal	103
Telefone	287
Urna	485
E-mail	38
Mídia Social	06
Total	**919**

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 2021, com os serviços prestados por área.

Tabela 9: FAEPA - HERibeirão: Índice de Satisfação Geral do Usuário – 2021

Indicador	Percentual
Espaço físico	97,90%
Atendimento na Recepção	98,40%
Atendimento Equipe Médica	98,30%
Atendimento Equipe de Enfermagem	98,50%
Atendimento Outros Profissionais	96,30%
Ambulatório	99,60%
Exames Complementares	99,60%
Cirurgia	99,80%
Internação	95,10%

Nota Geral	99,00%

CENTRO INTEGRADO DE HUMANIZAÇÃO – CIH

Desde sua inauguração, o complexo HERibeirão trabalha guiado pelos princípios da Humanização. Em 2012, foi instituído o Centro Integrado de Humanização (CIH) e desde 2013, o complexo HERibeirão trabalha com o Plano Institucional de Humanização (PIH), no qual é descrito o planejamento das ações de Humanização com base na Política Nacional de Humanização e seus respectivos dispositivos.

É importante mencionar que o CIH trabalha anualmente com as ações de caráter contínuo e com as novas ações (tanto as ações previstas quanto não previstas no Plano institucional de Humanização – PIH- 2021). As ações não previstas que ocorreram ao longo de 2021, foram propostas com base no perfil epidemiológico da instituição.

O PIH 2021 contemplou 14 ações, distribuídas em cinco eixos, que foram elaboradas, conjuntamente, considerando as necessidades dos usuários e trabalhadores da instituição. Destaca-se que, com a Pandemia Covid-19, ocorrem duas principais situações: (1) surgimento de outras prioridades além das elencadas no PIH e (2) necessidade de ajuste das ações elencadas no PIH. Diante disso, o presente relatório contempla o resultado das ações previstas e das não previstas no PIH 2021.

A seguir, encontra-se a descrição / resultado das ações realizadas, previstas no Plano Institucional de Humanização:

Projeto "Esse sou eu, essa é minha história"

Esse projeto resgata a biografia do paciente em cuidados paliativos valorizando sua história de vida mediante a situação de adoecimento e hospitalização. Após colher essas informações, é elaborado um impresso que é fixado ao lado do leito. É uma estratégia para que o paciente seja visto na sua integralidade, além do seu diagnóstico. No ano de 2021, esse projeto teve como ação de melhoria a submissão do mesmo no Comitê de Ética e Pesquisa do HCFMRP-USP para que os resultados possam ser divulgados em meio científico.

Projeto desospitalização em parceria com o Serviço de Atenção Domiciliar (SAD)

O Serviço de Atenção Domiciliar (SAD) de Ribeirão Preto tem como finalidade à assistência integral a toda a unidade familiar, iniciando-se por meio da atenção específica a um paciente, chamado de caso índice, e tomando por base a promoção do autocuidado.

Por outro lado, o HERibeirão tem como missão prestar uma assistência humanizada e resolutiva. A instituição já trabalha com estratégias de Alta Responsável e objetiva com a parceria com o SAD facilitar o processo de desospitalização, minimizar reinternações, garantir a continuidade do cuidado em domicílio e assim, promover maior qualidade de vida dos pacientes e seu cuidadores. Esse processo foi iniciado em março de 2020 e encontra-se vigente até os dias atuais.

Com a pandemia, o processo de desospitalização tornou-se ainda mais importante. Foi necessária uma adaptação na operacionalização do processo de alta hospitalar que ao invés das visitas presenciais da equipe do SAD no HERibeirão, passou a ser realizado mediante contato telefônico.

Manual de orientação ao paciente de Anticoagulação Oral

Ao encontro da retomada das propostas educativas do grupo de orientação ao paciente em uso de anticoagulante oral, foi elaborado o Manual de orientação ao paciente em uso de anticoagulante oral.

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.

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. Em 2021 o 6º Café com Lembranças do HERibeirão aconteceu de maneira adaptada devido à Pandemia Covid-19. Com o período da pandemia esta ação teve que ser repensada de uma forma em que o projeto chegasse até as famílias, pois estas não poderiam estar presentes como em anos anteriores.

É sabido que 2021 foi um ano de muitas perdas inclusive para os profissionais da saúde. E como forma de acolhimento, os profissionais que perderam seus entes queridos (mesmo fora da instituição) receberam uma carta de acolhimento e foram convidados a participar da ação junto aos demais profissionais que organizam a ação.

Visita Virtual

Considerando a Pandemia Covid-19, as visitas e presença de acompanhante estão restritas. Para minimizar o impacto da hospitalização e distanciamento físico dos familiares, foi instituída a Visita Virtual, que é uma chamada de vídeo realizada pela equipe entre o paciente e seu familiar.

Acolhimento aos cuidadores de pacientes com demência no Centro Integrado de Reabilitação (CIR)

É importante salientar que no tratamento ao idoso com demência faz-se igualmente importante a assistência prestada ao cuidador familiar que acompanha o paciente, é por meio dele que as orientações realizadas serão viabilizadas para a vida cotidiana, o suporte oferecido ao cuidador reflete diretamente no tratamento que o paciente recebe. No Centro de Reabilitação do Hospital Estadual de Ribeirão Preto - CIRHERP realiza-se o grupo multiprofissional de orientação aos cuidadores de idosos com demência. O grupo ficou suspenso durante um período da pandemia e foi retomado no segundo semestre de 2021.

A ação tem como objetivos principais: orientar sobre a doença e seus desdobramentos; promover o uso de estratégias para lidar com as manifestações clínicas no dia a dia; oferecer escuta qualificada das dificuldades e acertos que esse tipo de cuidado envolve; proporcionar troca de experiências entre os integrantes e, por fim, ajudar na construção de uma rede de suporte para além do espaço físico.

Semana da Humanização e Semana do Idoso

A Semana foi realizada de 27/09 a 01/10/2021. Na programação constou:

- Ação de acolhimento aos idosos e seus acompanhantes. A ação foi uma roda de conversa, tendo como tema "O impacto social da pandemia".
- Treinamento para gestores: "Estratégias de Comunicação e engajamento de equipes".
- Treinamentos do fluxo de violência e prevenção de quedas.
- Divulgação dos canais de escuta e projetos de qualidade de vida.
- Comunicação como meta de segurança do paciente.

Participação do HERibeirão no Fórum de Humanização do HCFMRP-USP

No dia 07/12/2021, representantes do Centro Integrado de Humanização do HERibeirão participaram do Fórum de Humanização do HCFMRP. O encontro teve como

objetivo a troca de experiências entre as instituições do complexo HCFMRP em relação às ações de humanização no contexto da pandemia Covid-19. E, o HERibeirão pôde contribuir com a divulgação das suas ações realizadas.

Participação no Programa "Acolhe Saúde"

Em outubro de 2021, o HERibeirão iniciou o acolhimento aos bolsistas do programa Acolhe Saúde. Os mesmos podem contribuir com os processos de trabalho, ações de humanização, ouvidoria e outros.

Ações de Humanização relacionadas à valorização do empregado

- Projeto de Acompanhamento Nutricional: Esse projeto é estabelecido como uma ação contínua, no qual os empregados da instituição recebem atendimento nutricional. Seus resultados indicaram melhora na qualidade de vida.
- Saúde do trabalhador na SIPAT 2021: Em 2021, o CIH participou da estruturação de algumas ações da SIPAT. Isso porque o tema da Semana foi voltado à Saúde do Trabalhador, que se caracteriza como uma ação de Valorização Profissional. Duas importantes ações relacionadas à humanização foram: Elaboração e entrega de folder com dicas de autocuidado e Questionário sobre Saúde mental do trabalhador, que objetiva conhecer melhor o perfil do funcionário a fim de propor ações de melhorias no âmbito da saúde do trabalhador e valorização profissional.
- Pesquisa de Clima Organizacional: Em 2021, o CIH contribui com a divulgação dos resultados da pesquisa de clima e seu plano de ação.
- Parceria com a Escola de Educação Física e Esportes (EEFERP-USP): O HERibeirão tem realizado reuniões com docentes da Escola de Educação Física e esportes da USP-RP para discutir possibilidade de parceria entre as instituições. Como desdobramento, foi sugerido o levantamento do real interesse dos funcionários em relação à inserção de atividade física no âmbito dos projetos de Qualidade de Vida que a instituição já oferece. Para entender melhor essa demanda, foi realizada uma pesquisa com os funcionários.
- Workshop "Trabalho em Equipe": Objetivou interação entre as equipes de diferentes setores da instituição. Foi realizada a apresentação dinâmica de um setor para o outro por meio de jogos e interações. A intenção é que essa ação seja contínua.
- Livreto "Fortalecendo as Relações de Trabalho": A fim de fortalecer a proposta do Workshop "Trabalho em Equipe" foi elaborado um livreto resumindo a atuação de cada setor bem como as interações dos mesmos com os demais setores. A proposta do livreto e do Workshop surgiu a partir da análise dos resultados a Pesquisa de clima organização, segundo a qual havia necessidade de aprimorar a interação e cooperação entre os setores da instituição.

- Retomada do "Projeto Cuidar": O Projeto Cuidar foi interrompido no início de 2020 por precauções impostas pela pandemia de Covid. O mesmo foi retomado em junho de 2021, o formato se manteve com encontros previamente agendados. É um espaço de cuidado e desenvolvimento pessoal, proporcionado pelas reflexões em grupo, de temas pertinentes ao perfil de funcionários da área hospitalar. Na reunião do mês de junho retomamos, trabalhando o tema "Desenvolvendo a Resiliência durante o período de pandemia". Na reunião do mês de julho, trabalhando temas de qualidade de vida através da dinâmica "A roda da vida".
- Rodas de conversa no Centro Integrado de Reabilitação (CIR): Essa ação será coordenada pela Psicologia e oferecerá um espaço de apoio e escuta aos funcionários / equipe multidisciplinar de reabilitação.
- Reestruturação dos Grupos de Trabalho: No início da pandemia, os grupos de trabalho (GT) ficaram suspensos temporariamente e em 2021 sua operacionalização foi reestruturada. Os GTs são ferramentas de escuta ao trabalhador, por meio do qual a equipe assistencial participa ativamente do processo de sugestões de melhorias da instituição.

INFORMAÇÕES ECONÔMICO-FINANCEIRAS

Em 2021, nos Termos de Retirratificação ao Contrato de Gestão celebrado entre a SES-SP e a FAEPA, o HERibeirão recebeu R$ 35.730.400,00 para as despesas de custeio.

As despesas operacionais do exercício 2021, por regime de caixa, totalizaram R$ 37.434.699,59.

Tabela 11: FAEPA - HERP - Despesas - Fluxo de Caixa – 2021

DESPESAS - FLUXO DE CAIXA 2021	
Pessoal (CLT)	R$ 21.721.211,11
Serviços Terceirizados	R$ 7.258.046,61
Materiais	R$ 6.168.285,88
Ações Judiciais	R$ 295.828,24
Utilidade Pública	R$ 1.028.385,63
Financeiras	R$ 8.841,82
Manutenção Predial	R$ 12.932,99
Investimentos	R$ 13.059,90
Ressarcimento por Rateio	R$ 928.107,41
Total de Despesas	R$ 37.434.699,59

Ribeirão Preto, 30 de março de 2022.

Prof. Dr. RICARDO DE CARVALHO CAVALLI
Diretor Executivo