



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



# 2021

## RELATÓRIO DE ATIVIDADES

### ENCARTE III

Centro de Referência da Saúde  
da Mulher de Ribeirão Preto - MATER



# ÍNDICE

HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL .....	3
VISÃO, MISSÃO E VALORES DO CRSMRP- MATER .....	3
PERFIL INSTITUCIONAL.....	4
ESTRUTURA FÍSICA .....	4
ESTRUTURA ADMINISTRATIVA E FORÇA DE TRABALHO .....	5
PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO .....	6
CARACTERÍSTICAS DAS ATIVIDADES ASSISTENCIAIS.....	7
INDICADORES ASSISTENCIAIS .....	14
INDICADORES QUANTITATIVOS .....	14
INDICADORES DE QUALIDADE .....	19
SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAL .....	24
PROJETOS DE EXPANSÃO E APRIMORAMENTO DO CRSMRP-MATER .....	25
ATIVIDADES DE TREINAMENTO E DE ATENÇÃO E PROMOÇÃO À SAÚDE .....	26
ATIVIDADES DE ENSINO E PESQUISA CIENTÍFICA .....	28
Informações adicionais.....	30
Pandemia do Coronavírus – (COVID-19) .....	30
INFORMAÇÕES ECONÔMICO-FINANCEIRAS.....	31

## CENTRO DE REFERÊNCIA DA SAÚDE DA MULHER DE RIBEIRÃO PRETO - MATER

### HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL

O Convênio para gestão do Centro de Referência da Saúde da Mulher de Ribeirão Preto-MATER (CRSMRP-MATER), entre a Secretaria de Estado de Saúde (SES-SP) e o Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo (HCFMRP-USP), com a interveniência da Fundação de Apoio ao Ensino, Pesquisa e Assistência (FAEPA), foi celebrado em março de 2009.

Em março de 2014, após participar de Convocação Pública, a FAEPA celebrou o Contrato de Gestão com a SES-SP para gerenciar o CRSMRP- MATER, por cinco anos. Com o fim deste Contrato, estabelecido para fevereiro de 2019, nos prazos estipulados e seguindo os critérios estabelecidos na convocação pública de que tratou a Resolução SS 81, de 21/11/2018, a FAEPA apresentou um novo Plano Operativo para a gestão da unidade e sagrou-se vencedora do certame, iniciando, assim, em março de 2019, um novo período de gerenciamento do CRSMRP-MATER.

Atualmente, o CRSMRP-MATER atende 26 municípios da região de Ribeirão Preto que integram o DRS XIII, cobrindo uma população estimada em aproximadamente 1.440.000 habitantes. A oferta de serviços fica concentrada no Complexo Regulador Regional, devendo a paciente chegar ao Centro devidamente referenciada.

### VISÃO, MISSÃO E VALORES DO CRSMRP- MATER

Desde 2009, o CRSMRP-MATER 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:** Oferecer cuidado humanizado e de excelência à mulher e ao recém-nascido, com apoio a familiares e comunidade, promovendo e compartilhando conhecimento.

**VISÃO:** Ser referência nacional em assistência humanizada e de excelência, gestão sustentável e valorização profissional por meio de melhoria contínua e inovação.

**VALORES:** Ética, Respeito, Transparência, Humanização, Qualidade e Segurança, Responsabilidade Socioambiental, Engajamento Interdisciplinar, Interface com a Rede de Cuidados, Capacitação e Valorização Profissional.

## PERFIL INSTITUCIONAL

O CRSMRP-MATER tornou-se vanguarda na atenção à mulher, criando modelos multiprofissionais de assistência em consultas ambulatoriais, em procedimentos cirúrgicos, internação, atendimentos aos partos de gestação de baixo e médio risco, internação ginecológica e obstétrica em caráter de urgência ou emergência, exames especializados e assistência em situações especiais, como às adolescentes e planejamento familiar.

Assim, desde o início de suas atividades, o CRSMRP-MATER vem se consolidando como referência regional para os casos ginecológicos e obstétricos de baixa e média complexidades, subsidiando e aliviando em grande parte as constantes filas de espera na rede de saúde que acabavam por desaguar nas unidades terciárias da rede de saúde do Departamento Regional de Saúde de Ribeirão Preto - DRS XIII. Neste contexto, ao contar com a retaguarda dos atendimentos prestados no CRSMRP-MATER, as unidades de complexidade terciária têm sua capacidade assistencial potencializada.

Destaca-se, ainda, a importância do CRSMRP-MATER como cenário de capacitação profissional, atuando, por meio de convênios interinstitucionais, como campo de estágio prático para os cursos de graduação de medicina, enfermagem, fisioterapia e nutrição da Universidade de São Paulo, além de contribuir significativamente como campo de estágio para formação acadêmica de médicos residentes do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo (HCFMRP-USP) nas áreas de Ginecologia e Obstetrícia, Puericultura e Pediatria, Neonatologia, Medicina de Família, Medicina de Emergências, Medicina Fetal, Uroginecologia e Videoendoscopia Ginecológica. É um cenário amplamente utilizado em projetos de pesquisa vinculados aos programas de Pós-Graduação dos Departamentos de Ginecologia e Obstetrícia, Puericultura e Pediatria e Medicina Social da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto – USP e do Departamento Materno-Infantil da Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto-USP.

## ESTRUTURA FÍSICA

O CRSMRP-MATER está localizado na Avenida Wanderley Taffo, 330, Quintino Facci II, Ribeirão Preto - SP, com área construída de 3.856,10 m<sup>2</sup>, em um terreno de 7.617,54 m<sup>2</sup>. As instalações físicas são distribuídas em dois blocos, sendo o Bloco Hospitalar construído em um único pavimento e o Bloco Ambulatorial distribuídos em dois pavimentos.

A estrutura atual do bloco principal abriga as seguintes áreas:

- Recepção Principal.
- Pronto Atendimento (PA): 3 consultórios e 4 leitos de observação.

- Enfermaria: 40 Leitos sendo, 32 leitos para assistência Obstétrica em Alojamento Conjunto, 2 leitos para Clínica Médica, 4 leitos para Clínica Cirúrgica Ginecológica e 2 leitos para Cirurgia Ginecológica em regime de Hospital Dia (Cirurgia Ambulatorial).
- Pré-Parto: 6 leitos.
- Centro Cirúrgico e Obstétrico: 5 salas cirúrgicas e 3 leitos de Recuperação pós-anestésica.
- Unidade de Cuidados Intermediários Neonatal (UCINco): 5 leitos.
- Totalizando 54 leitos no bloco hospitalar.
- 1 sala de triagem auditiva.
- No mesmo bloco estão distribuídas as áreas para os Serviços de Apoio Técnico e Administrativo, bem como um piso técnico, onde estão instalados a central de ar condicionado e o aquecedor elétrico.

O segundo bloco é destinado à assistência ambulatorial, contemplando:

- Consultórios: 8 salas.
- Exames de ultrassonografia: 2 salas.
- 1 sala para discussão de casos.
- 1 sala de atendimento de enfermagem.
- 1 fraldário.
- 1 sala de curativo e coleta de exames.
- 1 sala de Exame de Cardiotocografia anteparto
- 1 sala para exame de mamografia.
- 1 sala de exames de urodinâmica.
- 1 área para serviço de arquivo médico (SAM).
- 1 anfiteatro com capacidade para 63 lugares.
- 1 área para atendimento de fisioterapia.
- 2 Consultórios de fisioterapias.
- 1 área de descanso e copa para os colaboradores.
- 1 área de arsenal.
- além de salas de espera e banheiros.

## **ESTRUTURA ADMINISTRATIVA E FORÇA DE TRABALHO**

O CRSMRP-MATER tem a seguinte estrutura administrativa:

- I. Conselho Consultivo – Composição:
  - Diretor Executivo da FAEPA (Presidente.)
  - Superintendente do HCFMRP-USP.
  - Diretor da FMRP-USP.
  - Diretor da EERP-USP.

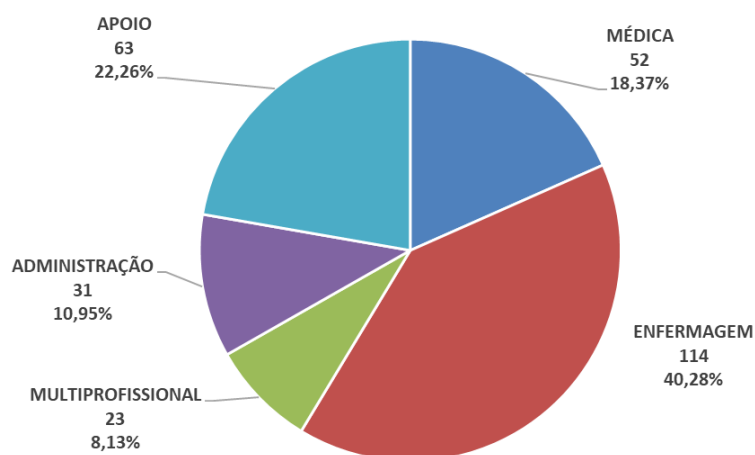
- Um Membro do Departamento de Ginecologia e Obstetrícia da FMRP-USP.
  - Um Membro do Departamento de Puericultura e Pediatria da FMRP-USP.
  - Um Membro do Departamento de Enfermagem Materno Infantil e Saúde Pública.
  - Um Membro da Fundação Maternidade Sinhá Junqueira.
- II. Diretoria Geral.
- III. 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 CRSMRP-MATER conta com profissionais comprometidos com a visão, missão e valores institucionais, que têm contribuído para o elevado índice de satisfação dos usuários, vez que 97% indicariam o hospital para outras pessoas.

No final de 2021, eram 283 profissionais, incluídos 03 profissionais temporários, distribuídos conforme apresentado no Gráfico 1, contando ainda com 06 contratados no âmbito do Programa Aprendiz Legal e 03 estagiários do Programa Acolhe Saúde do Governo do Estado de São Paulo.

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

Gráfico 1- FAEPA – CRSMRP-MATER - Composição do Quadro de Pessoal – 31.12. 2021



## PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

Em fevereiro de 2020, foi realizada a primeira Oficina de Planejamento Estratégico do Centro de Referência da Saúde da Mulher de Ribeirão Preto - MATER



(CRSMRP-MATER), na qual participaram, além dos integrantes da Diretoria e Gerências, vários colaboradores representando as diversas áreas da Instituição.

Ao término deste fórum foram identificadas 36 oportunidades de melhoria e metas a serem trabalhadas durante na gestão 2020 a 2023 pela instituição. Análise do Planejamento Estratégico, realizada ao final de 2021, demonstrou que mais de 60% das propostas/metasp já estão em execução ou foram concluídas, sendo:

Nº DE PROPOSTAS/METAS	STATUS
06	Concluídas
17	Em andamento
03	Previsão de início em curto prazo
10	Previsão de início em médio/longo prazo

As oportunidades de melhorias e metas foram distribuídas de acordo com as seguintes temáticas:

Time 1: Atenção à Saúde;

Time 2: Gestão Hospitalar;

Time 3: Gestão de Pessoas;

Time 4: Qualidade de Segurança do Paciente;

Time 5: Comunicação e Humanização;

Time 6: Sustentabilidade e Meio Ambiente;

Time 7: Ensino e Pesquisa.

## CARACTERÍSTICAS DAS ATIVIDADES ASSISTENCIAIS

No CRSMRP-MATER são prestados serviços de assistência hospitalar e ambulatorial (consultas, exames laboratoriais e de imagem, procedimentos diagnósticos invasivos, cirurgias e internações clínicas, obstétricas, cirúrgicas e neonatais na Unidade de Cuidados Intermediários Convencional (UCINco), prioritariamente de complexidades primária e secundária e de inserção microrregional (Departamento Regional de Saúde XIII – DRS XIII), exclusivamente aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS), nas especialidades:

- **Internação:** Clínica Médica, Obstetrícia, Pediatria e Cirurgia (Ginecológica).
- **Ambulatório:** Ginecologia, Obstetrícia, Cirurgia Ginecológica, Mastologia e Fisioterapia
- **Exames – SADT Externos:** Ultrassonografia, Endoscopia (histeroscopia diagnóstica) e Mamografia.
- **Exames – SADT Internos:** Exames laboratoriais de análises clínicas, Exames de Anatomopatológico, Exames pré-transfusionais, Ultrassonografia, Radiografia simples, Cardiotocografia, Teste do Coraçãozinho, Teste do

pezinho, Teste da orelhinha, Teste do Reflexo do Olho Vermelho, Eletrocardiograma, Estudo Urodinâmico, Mamografia, Core-biopsy e Punções Aspirativas de mama, Cistoscopia e fisioterapia obstétrica e uroginecológica individuais e em grupo.

- **Atendimento Multiprofissional:** atende à demanda das enfermarias, pré-parto, centro cirúrgico e ambulatorial nas áreas de Ginecologia, Obstetrícia, Neonatologia, Anestesiologia, Enfermagem, Fisioterapia em Saúde da Mulher, Fonoaudiologia, Nutrição, Psicologia e Serviço Social.

## ATENÇÃO AMBULATORIAL

### a) AMBULATÓRIOS DE ASSISTÊNCIA OBSTÉTRICA:

- **Ambulatório de assistência pré-natal de risco habitual – Projeto Nascer:**

A proposta do CRSMRP-MATER é prestar assistência às gestantes com idade gestacional maior ou igual a 36 semanas inseridas no Projeto Nascer, que consiste na realização do final do pré-natal de baixo risco na maternidade onde a gestante irá dar à luz. Após 36 semanas a paciente é referenciada da unidade de saúde (UBS) para a realização de consultas na maternidade. Permite também que a grávida participe de cursos de gestantes da instituição, conheça a maternidade (inclusive salas de parto) e os profissionais que eventualmente podem estar no dia do nascimento do seu bebê. A gestante, quando encaminhada ao pré-natal do CRSMRP-MATER, já deve ter realizado todos os exames em UBS (incluindo ultrassonografias e a repetição das sorologias e hemograma completo no terceiro trimestre). Além disso, também já deverá ter sido providenciada a atualização do seu calendário vacinal. Na falta de algum exame, o mesmo será solicitado pela equipe do CRSMRP-MATER durante o pré-natal nessa maternidade. A continuidade dos cuidados é garantida pelo preenchimento do Cartão de Pré-Natal pelos profissionais da unidade de origem.

Neste ambulatório são prestados atendimentos com Obstetra, Enfermeiras Obstétricas, Psicólogas, Fisioterapeutas, Assistentes Sociais com possibilidade de complementação da propedêutica clínica com exames laboratoriais, Ultrassonografia e Cardiotocografia anteparto. O serviço é dimensionado para atendimento integrado entre as diversas áreas da saúde envolvidas conforme necessidade individual de cada gestante e com capacidade de realização de consultas semanais até o nascimento.

- **Ambulatório de assistência pré-natal de média complexidade e Avaliação de bem-estar fetal:**

Considerando a sobrecarga dos serviços obstétricos de referência terciária na região de Ribeirão Preto, diversos casos com comorbidades consideradas de gravidade intermediária são seguidos na rede básica, da mesma forma das gestações de baixo risco, com potencial prejuízo à saúde materna e fetal devido às dificuldades de acesso



a atendimentos por equipe multidisciplinar e exames de avaliação armada da vitalidade fetal.

Neste contexto, o CRSMRP-MATER vem implantando o serviço de Pré-natal para atendimento de casos de nível secundário, em formato pioneiro, na forma de seguimento conjunto e complementar à atenção primária com profissionais especializados em Gestação de Alto Risco e Medicina Fetal, que coordenam a linha de cuidados de cada gestante, mantendo seu vínculo assistencial à UBS com a finalidade de redução de descompensações de patologias clínica e consequentemente suas repercussões na saúde materna e fetal. Dessa forma, o CRSMRP-MATER pode contribuir para um uso racional e otimizado dos recursos das unidades terciárias da região. Para os casos avaliados neste serviço, além das consultas, já são programadas as avaliações de bem-estar fetal com cardiotocografia e ultrassonografia com laudos para o serviço de origem. Esta estratégia visa principalmente a redução das taxas de morbidade materna grave, mortalidade materna e morbimortalidade perinatal da região e maior agilidade na implantação dos cuidados e intervenções necessárias.

- **Fisioterapia em Obstetrícia:**

A incorporação dos cuidados em Fisioterapia à assistência pré-natal, disponível na instituição, agregou qualidade complementar com a possibilidade de oferecer às gestantes o preparo do assoalho pélvico para o parto, que sabidamente reduz taxa de lacerações perineais e episiotomias, propiciando melhor recuperação no pós-parto e menor impacto, no futuro, de necessidade de novas cirurgias perineais para essas mulheres.

Além dos cuidados preventivos, o tratamento fisioterápico resulta na melhora de sintomas frequentes na gestação, como incontinência urinária de esforço, lombalgia, pubalgia e outras queixas relacionadas ao aparelho locomotor.

- **Fisioterapia Uroginecológica:**

A implantação do serviço de Fisioterapia em Saúde da Mulher com atuação em Uroginecologia preenche uma lacuna na oferta de recursos para tratamento de mulheres com Incontinência Urinária. Até a disponibilização deste serviço, as mulheres da região com esta patologia recebiam somente tratamento medicamentoso ou cirúrgico, com maiores riscos, custos e potencial chance de complicação, sendo que boa parcela delas responderia adequadamente a tratamento fisioterapêutico especializado.

- **Atendimento Psicossocial:**

No pré-natal, é oferecido suporte psicossocial às gestantes com identificação de fatores de risco específicos apresentados pela própria mulher ou familiares, como depressão, uso de droga, moradia nas rua, ou com intenção de entrega espontânea do neonato.

- **Atendimento Nutricional:**

As gestantes que apresentam ganho de peso inadequado durante a gestação, (seja insuficiente ou exagerado) ou, ainda, que recebam o diagnóstico de Diabetes Mellitus Gestacional, são direcionadas para avaliação e seguimento nutricional visando melhorar o controle das condições de base ao mesmo tempo em que minimiza complicações e necessidade de intervenções medicamentosas.

- **Serviço de acolhimento e aconselhamento de gestantes**

Com vigência da lei 17.137, de 23 de agosto de 2019 a julho de 2020, que voltou a vigorar a partir de 30 de junho de 2021 em decorrência de posicionamento do Supremo Tribunal Federal a respeito de reconhecer a competência concorrente do Estado de São Paulo para legislar sobre o direito à saúde, que garantia à parturiente a possibilidade de optar pela cesariana, a partir da 39 (trinta e nove semanas) de gestação, bem como pela analgesia quando escolhido o parto normal, o CRSMRP-MATER manteve no ambulatório de pré-natal o serviço de acolhimento e aconselhamento de gestantes, por meio de sua equipe multiprofissional com atendimento em grupo e individualizado, cujo objetivo consistiu no esclarecimento de dúvidas quanto à gestação e tipos de partos.

Mesmo com a revogação da lei, entendeu-se que o acolhimento e o aconselhamento as gestantes sobre os tipos de partos são de suma importância para assistência destas pacientes. No entanto, com o advento da pandemia de Covid-19 o atendimento em grupo foi temporariamente suspenso

**b) AMBULATÓRIOS DE ASSISTÊNCIA GINECOLÓGICA:**

O CRSMRP-MATER disponibiliza atendimentos ginecológico em:

- **Ambulatório de Cirurgia Ginecológica e Uroginecologia:**

Atende mulheres de 12 a 80 anos encaminhadas das UBS com possível indicação cirúrgica para alterações como:

- ✓ Prolapso genital (cistocele, retocele, prolapso uterino e de cúpula vaginal);
- ✓ Flacidez vaginal;
- ✓ Hipertrofia de pequenos lábios com sintomas de desconforto ou dispareunia;
- ✓ Cisto de Glândula de Bartholin;
- ✓ Cisto de Glândula de Skene;
- ✓ Lesões vulvares e/ou vaginais e/ou perineais;
- ✓ Corpo estranho vaginal;
- ✓ Leiomiomatose uterina para miomectomia ou histerectomia (abdominal ou vaginal);
- ✓ Incontinência Urinária;

- ✓ Massas anexiais de baixo risco (massa cística sem debris, septos, com conteúdo totalmente anecóico que não regrediram em 3-4 meses na menacme);
- ✓ Massas anexiais suspeitas de teratoma à ultrassonografia;
- ✓ Outros casos avaliados por médico triador através do sistema CROSS.

- **Ambulatório de Histeroscopia:**

Mulheres entre 12 e 80 anos suspeita de patologias endometriais, atendidas na rede básica de saúde do DRS XIII, podem ser encaminhadas para realização de Vídeo-histeroscopia diagnóstica ou cirúrgica, sendo previamente avaliadas por equipe especializada quanto à adequação de indicação do procedimento nos seguintes casos:

- ✓ Espessamento endometrial para investigação de doenças do endométrio por vídeo histeroscopia;
- ✓ Pacientes com suspeita de pólio endometrial à ultrassonografia;
- ✓ Pacientes para retirada de DIU sem o fio visível;
- ✓ Investigação de malformação mulleriana (uterina);
- ✓ Sangramento uterino pós-menopausa;
- ✓ Mioma submucosa sintomático.

- **Ambulatório de Planejamento Familiar:**

O CRSMRP – MATER realiza o procedimento de laqueadura tubária para aquelas pacientes que já foram avaliadas por ambulatórios locais de planejamento familiar, após checagem da documentação pertinente, conforme determinação legal. Para os municípios que eventualmente não contam com programa de planejamento familiar, serão disponibilizadas vagas para finalização do processo de liberação de Laqueadura Tubária.

Desde o segundo semestre de 2018, a equipe do CRSMRP-MATER está treinada para inserção de DIU no pós-parto ou pós-abortamento imediato. As mulheres submetidas a esse procedimento têm garantido o retorno no Ambulatório de Planejamento Familiar, ao redor de 40 dias após a inserção do DIU, para checagem do adequado posicionamento e inserção de novo dispositivo em caso de expulsão. Dessa forma, o CRSMRP-MATER permite às mulheres um melhor controle de concepção com método eficaz. Após a inserção elas são contrarreferenciadas para seguimento na rede básica de saúde.

O grupo destacado para atendimento neste ambulatório tem ainda capacitação para inserção de outros métodos de contracepção reversíveis de longa duração (LARCs), como implante subcutâneo e sistema intrauterino liberador de progesterona.

- **Centro Avançado de Diagnóstico em Mastologia Secundária:**

A instalação de mamógrafo no Ambulatório do CRSMRP-MATER viabilizou importante progresso na implantação de um Centro Avançado de Diagnóstico, com a possibilidade de avaliação de lesões não palpáveis de mama e realização de procedimentos invasivos de biópsia (Core-Biopsy e Punção Aspirativa) guiados tanto por Ultrassonografia quanto por mamografia. Casos benignos podem ser tratados na própria instituição e os diagnósticos de malignidade são referenciados para serviço terciário através de pactuação com a equipe de planejamento do DRS XIII, utilizando o sistema CROSS, com o objetivo de agilizar o encaminhamento e tratamento.

Por ser centro especializado em atendimento às mulheres, funcionando em conjunto com maternidade, não atende casos de ginecomastia ou nódulos mamários em homens.

- **Ambulatório de avaliação pré-anestésica:**

O CRSMRP-MATER possui um protocolo de avaliação pré-anestésica e de contraindicações a realizações de procedimentos sob anestesia baseado na complexidade dos procedimentos, estrutura física do hospital e recomendações das Sociedades Brasileira e Americana de Anestesiologia. Estes protocolos são informados às UBS para que haja uma prévia seleção dos casos encaminhados, visando otimizar o uso dos recursos em saúde.

Todos os casos referenciados para atendimento no CRSMRP-MATER que apresentam indicação cirúrgica passam pela imediata avaliação de risco cirúrgico e programação anestésica. Todas as informações com relação ao dia da cirurgia como jejum pré-operatório, uso de medicações, dentre outras, são fornecidas a paciente e seu acompanhante de forma verbal e por escrito.

- **Central de Agendamento de Procedimentos Cirúrgicos:**

Após a indicação cirúrgica pela equipe de Ginecologia e liberação do procedimento pelo Anestesiologista, a paciente é direcionada para atendimento na Central de Agendamento de Procedimentos Cirúrgicos, onde são reforçadas as informações pré-operatórias, conferidas as documentações dos atendimentos anteriores e realizado o agendamento em sistema informatizado que disponibiliza informações, como lista de pacientes e materiais necessários para a realização da cirurgia para os setores de internação, centro cirúrgico e central de materiais.

Também como forma de otimização dos recursos em saúde e minimizar perdas de vagas de cirurgia por informações incompletas, as pacientes são contatadas por telefone dias antes da data agendada a fim de confirmar o comparecimento e as orientações pré-operatórias. Desse modo, em caso de impossibilidade de comparecimento ou de realização da cirurgia, há tempo hábil para convocação de outra paciente.

- **Ambulatório de Triagem de Cirurgia Ginecológica**

Atualmente as agendas de consultas para triagem de cirurgia ginecológica são de responsabilidade dos Municípios, no qual agendam as pacientes por meio de cotas distribuídas pelo DRS XIII, via sistema CROSS, preenchendo as vagas disponíveis se a avaliação de um Regulador.

Para melhor organização desta sistemática e otimização das vagas e fluxo dos pacientes, todas as pacientes agendadas passam por atendimento médico inicial no Ambulatório de Triagem de Cirurgia Ginecológica para adequada e criteriosa verificação da confirmação diagnóstica, classificação de risco, adequação de nível de complexidade de acordo com o diagnóstico primário e comorbidades associadas, necessidade assistencial e conferência de exames pré-operatórios, em conformidade com o Protocolo de Encaminhamento Ambulatorial do CRSMRP-MATER.

- **Pós-consulta ginecológica ambulatorial**

Ao final das consultas, a paciente passa por uma pós-consulta com a equipe de enfermagem para reforçar as orientações recebidas.

## **ATENÇÃO HOSPITALAR**

A atenção hospitalar refere-se ao conjunto de ações e serviços ofertados aos pacientes e familiares em regime de internação e pronto atendimento. Para isso o Hospital conta com a seguinte estrutura:

- ✓ Pronto Atendimento: 01 sala de acolhimento, pré-consulta e classificação de risco, 02 consultórios ginecológicos e uma sala de observação e medicação com 4 leitos.
- ✓ Pré-Parto: composto de 3 (três) quartos com um total de 6 (seis) leitos que podem ser usados para assistência ao pré-parto e parto.
- ✓ Bloco cirúrgico: cinco salas cirúrgicas (1 para cirurgias, 4 para partos e cesáreas) e uma recuperação pós anestésica com 3 leitos monitorizados.
- ✓ Enfermaria: composta de 49 (quarenta e nove) leitos, sendo distribuídos 34 (trinta e quatro) leitos obstétricos, 4 (quatro) leitos para Clínica médica, 4 (quatro) leitos cirúrgicos, 2 (dois) leitos de hospital-dia e 5 (cinco) leitos de UCINco.

## **SERVIÇOS DE APOIO AMBULATORIAL E HOSPITALAR**

O CRSMRP-MATER conta com serviços de apoio ambulatorial e hospitalar para suporte aos atendimentos clínicos, obstétricos e cirúrgicos:

- **SERVIÇO DE APOIO DIAGNÓSTICO TERAPÊUTICO – SADT**

O CRSMRP-MATER realiza os seguintes procedimentos diagnósticos para usuários da rede (DRS XIII) e demanda interna:

Tabela 1: Procedimentos diagnósticos realizados no CRSMRP-MATER.

Exames Internos	Ultrassonografia Obstétrica 1º Trimestre	Radiografia
	Ultrassonografia Obstétrica de 2º e 3º Trimestre	Eletrocardiograma
	Ultrassonografia Transvaginal	Exames de análises clínicas
	Ultrassonografia mamária	Exames de anátomo-patológico
	Cardiotocografia	Exames Pré-transfusionais
	Teste Coraçãozinho	Mamografia
	Teste da Orelhinha	Urodinâmica
	Teste do Olhinho	Core-Biopsy e Punções Aspirativas de Mamas
Exames Externos	Teste do Pezinho	
	Ultrassonografia Obstétrica 1º Trimestre	
	Ultrassonografia Obstétrica de 2º e 3º Trimestre	
	Ultrassonografia Transvaginal	
	Ultrassonografia mamária	
	Histeroscopia diagnóstica	
	Mamografia	

OBS: Todos os materiais e equipamentos utilizados no setor são inspecionados pelo Centro de Material e Esterilização (CME) e supervisionados pela Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH), com o objetivo de garantir a segurança no processamento de limpeza e descontaminação dos endoscópios e a rastreabilidade de todo o processo por meio do registro e arquivamento por 05 anos.

- SERVIÇO SOCIAL
- ASSISTÊNCIA PSICOLÓGICA
- ATENÇÃO NUTRICIONAL
- SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA
- LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLÍNICAS
- AGÊNCIA TRANSFUSIONAL

### INDICADORES ASSISTENCIAIS

Os indicadores de produção do período de janeiro a dezembro de 2021, encontram-se registrados nas Tabelas 2 a 21. Na sequência, são apresentados os indicadores de qualidade.

É importante ressaltar que, considerando a existência da pandemia de Covid-19 nos termos declarados pela Organização Mundial da Saúde o CRSMRP-MATER, no âmbito de um plano de contingência institucional, tem adotado medidas temporárias e emergenciais de prevenção ao contágio e disseminação do novo vírus aos pacientes, funcionários, visitantes e acompanhantes.

Dentro deste contexto, alguns indicadores assistenciais de produção e qualidade ficaram prejudicados pelas condições impostas pela pandemia.

### INDICADORES QUANTITATIVOS

Tabela 2 - CRSMRP-MATER – Paciente-dia (\*) 1º Semestre 2021

Tipo Atendimento	Pacientes - Dia
Clínica Médica	277
Clínica Cirúrgica	446
Clínica Obstétrica	4.571
Clínica Pediátrica	1.133
<b>Total</b>	<b>6.427</b>

Tabela 3 - CRSMRP-MATER – Paciente-dia (\*) 2º Semestre 2021

Tipo Atendimento	Pacientes - Dia
Clínica Médica	257
Clínica Cirúrgica	591
Clínica Obstétrica	3.998
Clínica Pediátrica	891
<b>Total</b>	<b>5.737</b>

\*Critério utilizado para cômputo de paciente-dia: O sistema de Gestão de Leitos contabiliza diariamente as 13:00hs a utilização dos leitos pelos pacientes internados.

Tabela 4 - CRSMRP-MATER – Ambulatório – Consultas – 1º Semestre 2021

Tipo Atendimento	Metas Pactuadas SES	Realizado	Índice Realizado
Primeira Consulta	2.472	2.216	89,64%
Interconsultas	600	780	130,00%
Consulta Subsequente	5.580	4.333	77,65%
<b>Total</b>	<b>8.652</b>	<b>7.329</b>	<b>84,71%</b>

\* O cumprimento da meta de Consultas Médicas ficou prejudicado devido impactos da pandemia, tendo como consequência produção abaixo do pactuado.

Tabela 5 - CRSMRP-MATER – Ambulatório – Consultas – 2º Semestre 2021

Tipo Atendimento	Metas Pactuadas SES	Realizado	Índice Realizado
Primeira Consulta	2.472	2.064	83,50%
Interconsultas	600	769	128,17%
Consulta Subsequente	5.580	4.370	78,32%
<b>Total</b>	<b>8.652</b>	<b>7.203</b>	<b>83,25%</b>

\* O cumprimento da meta de Consultas Médicas ficou prejudicado devido impactos da pandemia, tendo como consequência produção abaixo do pactuado.

Tabela 6 - CRSMRP-MATER – Ambulatório – Consultas Não Médicas -1º semestre 2021

Tipo Atendimento	Metas Pactuadas SES	Realizado	Índice Realizado
Consulta Subsequente	2.460	3.003	122,07%
Procedimentos Terapêuticos (Sessões) - Fisioterapias	1.380	1.445	104,71%
<b>Total</b>	<b>3.840</b>	<b>4.448</b>	<b>115,83%</b>

\*O total de consultas não médicas no ambulatório superou 15,83% a meta contratada, devido aumento na demanda de consultas para acompanhamento das gestantes a partir da 36ª semana de gestação.



Tabela 7 - CRSMRP-MATER – Ambulatório – Consultas Não Médicas 2º Semestre 2021

Tipo Atendimento	Metas Pactuadas SES	Realizado	Índice Realizado
Consulta Subsequente	2.460	2.730	110,98%
Procedimentos Terapêuticos (Sessões) - Fisioterapias	1.380	1.237	89,64%
<b>Total</b>	<b>3.840</b>	<b>3.967</b>	<b>103,31%</b>

Tabela 8 - CRSMRP-MATER – SADT EXTERNO (EXAMES E PROCEDIMENTOS) 1º semestre de 2021

Tipo Atendimento	Metas Pactuadas SES	Realizado	Índice Realizado
Diagnostico por Radiologia (Mamografia)	1.200	615	51,25%
Diagnóstico Ultrassonografia	1.320	1.650	125,00%
Diagnóstico por Endoscopia (Histeroscopia Diagnóstica)	36	15	41,67%
<b>Total</b>	<b>2.556</b>	<b>2.280</b>	<b>89,20%</b>

\*O serviço de Mamografia ficou suspenso entre os meses de abril à julho por questões técnicas, nesse período o equipamento passou por manutenções corretivas. O serviço foi retomado em agosto e o volume de exames foi compensado no segundo semestre, conforme demonstrado na tabela abaixo.

Tabela 9 - CRSMRP-MATER – SADT EXTERNO (EXAMES E PROCEDIMENTOS) 2º Semestre 2021

Tipo Atendimento	Metas Pactuadas SES	Realizado	Índice Realizado
Diagnostico por Radiologia (Mamografia)	1.200	1.160	96,67%
Diagnóstico Ultrassonografia	1.320	1.623	122,95%
Diagnóstico por Endoscopia (Histeroscopia Diagnóstica)	36	16	44,44%
<b>Total</b>	<b>2.556</b>	<b>2.799</b>	<b>109,51%</b>

Tabela 10 - CRSMRP-MATER – INTERNAÇÕES – 1º semestre 2021

Tipo Atendimento	Metas Pactuadas SES	Realizado	Índice Realizado
Clínica Médica	72	100	138,89 %
Obstétrica	1.440	1.481	102,85 %
Pediatria (UCInco)	216	259	119,91 %
<b>Total</b>	<b>1.728</b>	<b>1.840</b>	<b>106,48 %</b>

Tabela11 - CRSMRP-MATER – INTERNAÇÕES – 2º Semestre 2021

Tipo Atendimento	Metas Pactuadas SES	Realizado	Índice Realizado
Clínica Médica	72	97	134,72 %
Obstétrica	1.440	1.343	93,26 %
Pediatria (UCInco)	216	224	103,70 %
<b>Total</b>	<b>1.728</b>	<b>1.664</b>	<b>96,30 %</b>

Tabela12 - CRSMRP-MATER – Saídas Hospitalares em Clínica Cirúrgica 1º semestre 2021

Tipo Atendimento	Metas Pactuadas SES	Realizado	Índice Realizado
Eletivas	384	252	65,63%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>252</b>	<b>65,63%</b>

\* O cumprimento da meta de Saídas Hospitalares em Clínica Cirúrgica ficou prejudicado devido impactos da pandemia, tendo como consequência, produção abaixo do pactuado. Com a melhoria do cenário epidemiológico no segundo semestre, foi possível a retomada das atividades cirúrgicas em maior volume, conforme demonstrado na tabela abaixo.

Tabela13 - CRSMRP-MATER – Saídas Hospitalares em Clínica Cirúrgica 2º Semestre 2021

Tipo Atendimento	Metas Pactuadas SES	Realizado	Índice Realizado
Cirurgias Eletivas	384	378	98,44%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>378</b>	<b>98,44%</b>

Tabela 14 - CRSMRP-MATER – Hospital – Dia Cirúrgico / Cirurgia Ambulatorial 1º semestre 2021

Tipo Atendimento	Metas Pactuadas SES	Realizado	Índice Realizado
Cirurgia Hospital Dia (*)	342	190	55,56 %
Cirurgias Ambulatorial	78	59	75,64 %
<b>Total</b>	<b>420</b>	<b>249</b>	<b>59,29 %</b>

\* O cumprimento da meta de Hospital Dia Cirúrgico / Cirurgia Ambulatorial ficou prejudicado devido impactos da pandemia, tendo como consequência, produção abaixo do pactuado. Com a melhoria do cenário epidemiológico no segundo semestre, foi possível a retomada das atividades cirúrgicas em maior volume, conforme demonstrado na tabela abaixo.

Tabela 15 - CRSMRP-MATER – Hospital – Dia Cirúrgico / Cirurgia Ambulatorial 2º Semestre 2021

Tipo Atendimento	Metas Pactuadas SES	Realizado	Índice Realizado
Cirurgia Hospital Dia (*)	342	339	99,12%
Cirurgias Ambulatorial	78	52	66,67%
<b>Total</b>	<b>420</b>	<b>391</b>	<b>93,10%</b>

\*Critérios utilizados para cômputo de cirurgias em hospital dia: (1) A alta do paciente deve ocorrer com menos de 12 horas de internação. (2) A cirurgia deve constar na tabela SIGTAP – Ministério da Saúde como modalidade de atendimento (Hospital Dia).

Tabela 16 - CRSMRP-MATER –Urgência / Emergência – 1º semestre 2021

Tipo Atendimento	Metas Pactuadas SES	Realizado	Índice Realizado
Consultas de Urgências	3.600	4.806	133,50 %
<b>Total</b>	<b>3.600</b>	<b>4.806</b>	<b>133,50 %</b>

\*O total de consultas de urgências superou 33,50% acima da meta pactuada em decorrência da demanda espontânea e encaminhamento de gestantes via CROSS ao serviço, a superação da meta pactuada deste item, não apresentou impacto financeiro significativo.

Tabela 17 - CRSMRP-MATER –Urgência / Emergência – 2º Semestre 2021

Tipo Atendimento	Metas Pactuadas SES	Realizado	Índice Realizado
Consultas de Urgências	3.600	4.467	124,08%
<b>Total</b>	<b>3.600</b>	<b>4.467</b>	<b>124,08%</b>

\*O total de consultas de urgências superou 24,08% acima da meta pactuada em decorrência da demanda espontânea e encaminhamento de gestantes via CROSS ao serviço, a superação da meta pactuada deste item, não apresentou impacto financeiro significativo.

Tabela 18 - CRSMRP-MATER –SADT INTERNO(AMBULATÓRIO) 1º semestre 2021

Tipo de Atendimento	Total
Diagnóstico em Laboratório Clínico	6.442
Diagnóstico por Ultrassonografia	1.866
Diagnóstico por Radiologia (Mamografia)	93
Métodos Diagnósticos em Especialidades	2.119
<b>Total</b>	<b>10.520</b>

Tabela 19 - CRSMRP-MATER –SADT INTERNO(AMBULATÓRIO) 2º Semestre 2021

Tipo de Atendimento	Total
Diagnóstico em Laboratório Clínico	6.218
Diagnóstico por Ultrassonografia	1.708
Diagnóstico por Radiologia (Mamografia)	185
Métodos Diagnósticos em Especialidades	2.033
<b>Total</b>	<b>10.144</b>

Tabela 20 - CRSMRP-MATER –SADT INTERNO (INTERNAÇÃO) 1º semestre 2021

Tipo de Atendimento	Total
Diagnóstico em Laboratório Clínico	11.185
Diagnóstico de Radiologia	306
Diagnóstico por Ultrassonografia	28
Diagnóstico por Anatomia Patológica e Citopatológica	725
<b>Total</b>	<b>12.244</b>

Tabela 21 - CRSMRP-MATER –SADT INTERNO (INTERNAÇÃO) 2º Semestre 2021

Tipo de Atendimento	Total
Diagnóstico em Laboratório Clínico	10.888
Diagnóstico de Radiologia	283
Diagnóstico por Ultrassonografia	22
Diagnóstico por Anatomia Patológica e Citopatológica	1036
<b>Total</b>	<b>12.229</b>

## 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 Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU), que integra a pesquisa de satisfação, são pactuados indicadores de acordo com o perfil da unidade de saúde. Destaca-se a seguir, os indicadores e as respectivas metas definidos para CRSMRP-Mater. Ressalta-se que, no período de janeiro a dezembro de 2021, todas as metas qualitativas também foram integralmente cumpridas.

### ➤ PRÉ-REQUISITOS PARA AVALIAÇÃO DA PARTE VARIÁVEL

#### 1. Apresentação de AIH.

- a. Percentual de AIH referente à saída. Avalia a proporcionalidade de AIH em relação à atividade hospitalar.

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

**Resultado:**

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

- b. Porcentagem de declaração do motivo das cesáreas.

**Meta:** Parâmetro de, no mínimo, 80% de indicação da Classificação Internacional de Doenças (CIDs) corretamente.

**Resultado:**

1º Trimestre	97,40%
2º Trimestre	96,67 %
3º trimestre	97,80 %
4º trimestre	97,85 %

- c. 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 códigos de endereçamentos postais (CEP) corretos (correspondentes aos endereços registrados) para os registros no Sistema de Informações Hospitalares (SIH).

**Resultado:**

1º Trimestre	99,60 %
2º Trimestre	100%
3º trimestre	99,20 %
4º trimestre	99,92 %

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

**Meta:** Parâmetro de, no mínimo, 28% em clínica cirúrgica, 30% em clínica médica, 15% em clínica obstétrica e 18% em clínica pediátrica.

**Resultado:**

Especialidade	Parâmetro	1º Trim	2º Trim	3º Trim	4º Trim
Clínica Médica	>= 30%	69,54%	72,73%	82,35 %	78,26 %
Clínica cirúrgica	>=28%	69,89%	87,88%	83,84 %	71,67 %
Clínica pediátrica	>=18%	76,15%	78,29%	87,62 %	91,60 %
Clínica Obstétrica	>= 15%	81,34%	79,55%	80,24 %	81,50 %

## 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 de infecções hospitalares 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

### 3. Núcleo Hospitalar de Epidemiologia

Este indicador tem como objetivo, induzir a implantação e acompanhar o funcionamento dos Núcleos Hospitalares de Epidemiologia (NHE) nos Hospitais sob Contrato de Gestão/Convênio. Os hospitais devem contar com processos que garantam as notificações compulsórias à Vigilância Sanitária.

**Meta:** Enviar até o dia 15 do mês subsequente ao trimestre finalizado, a planilha específica com os dados relacionados a esta meta à Coordenadoria de Gestão de Contratos de Serviços de Saúde.

**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 Módulo 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

### 1.5 Tempo de resposta do (NIR) – Núcleo Interno de Regulação às solicitações de Vagas.

Disponibilizar sua capacidade para os atendimentos de urgência e emergência demandadas pelas respectivas Centrais de Regulação e microrregulação, via Módulo de Urgência, portal CROSS, de forma ininterrupta, com resposta em até 60 minutos

**Meta:** Maior ou igual 85% (adequado)

1º trimestre	89,12%
2º trimestre	88,44%
3º trimestre	96,19%
4º trimestre	95,89%

**Resultado:** Meta cumprida

## 2 Programa de Humanização

2.1 **Pesquisa de Satisfação:** A Pesquisa fornece dados não apenas sobre as atuais condições dos serviços de saúde, como também informações relevantes para que o Centro Integrado de Humanização da Unidade proponha e promova melhorias. A pesquisa é feita verbalmente, sendo obrigatoriamente anônima, apenas com a identificação numérica. As informações das pesquisas devem ser preenchidas diretamente no Sistema de Pesquisa de Satisfação do Usuário – PSAT. O sistema permanece aberto até o dia 15 do mês subsequente. A amostra estimada por trimestre para aplicação dos questionários, por tipo de atendimento, é a seguinte:

- Internações – 84 questionários por trimestre.
- Pronto Atendimento 84 questionários por trimestre.
- Ambulatório – 177 questionários por trimestre.

**Meta:** Enviar as pesquisas mensalmente, até o dia 15 do mês subsequente.

**Resultado:** Meta cumprida

### 2.2 Serviço de Atenção ao Usuário – SAU

Este serviço destina-se a resolução de queixas expressas 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. No ano de 2021, 100% das queixas foram solucionadas.

**Resultado:** Queixas recebidas/Resolvidas

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

### 3 Melhoria contínua em Obstetrícia.

Este indicador tem como objetivo monitorar iniciativas implementadas pelos hospitais para promover melhoria contínua no processo assistencial em obstetrícia. No exercício de 2021, foram monitoradas as iniciativas conforme explicitado no Relatório Padrão da SES-SP.

**Meta:** Enviar o relatório trimestral, até o dia 15 do mês subsequente ao trimestre, sendo considerado cumprido se a unidade atingir 90 pontos (a cada iniciativa elencada corresponde uma pontuação). Caso a Unidade atinja acima de 80 e menos de 90 pontos, o indicador será considerado como cumprido parcialmente, ou seja, 50% da valoração do percentual do indicador. Caso a Unidade atinja menos de 80 pontos, o indicador será considerado como não cumprido.

**Resultado:**

1º Trimestre	90 pontos
2º Trimestre	100 pontos
3º trimestre	100 pontos
4º trimestre (*)	80 pontos

\* No 4º trimestre de 2021, a pontuação deste quesito ficou prejudicada pelas condições impostas pelas alterações nos protocolos assistências durante o período de pandemia de Covid-19. A Diretoria do Centro de Referência da Saúde da Mulher de Ribeirão Preto – MATER, apresentou as justificativas pelo cumprimento parcial do quesito que foram aceitos pela Coordenadoria de Gestão de Contratos de Serviços de Saúde – CGCSS, desconsiderando a possibilidade de penalização financeira

#### 3.1 Notificar 100% dos óbitos maternos em 48h

O Hospital deverá notificar 100% dos óbitos maternos em 48 horas e encaminhar à CGCSS, até o dia 15 do mês subsequente ao trimestre, planilha específica com os dados relacionados à meta, com cópia para o Centro de Vigilância Epidemiológica (CVE).

**Resultado:** Meta cumprida

#### 4 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 considerado como não cumprido.

**Resultado:**

1º Trimestre	100 pontos
2º Trimestre	100 pontos
3º trimestre	100 pontos
4º trimestre	100 pontos

#### 5 Monitoramento de Atividades Selecionadas

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

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

**Resultado:** Meta cumprida

### SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAL

O SAU 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. O CRSMRP-MATER conta com duas assistentes sociais para organização e desenvolvimento desse serviço.

Destaca-se que a Pesquisa de Satisfação do Usuário, realizada pelo SAU, por meio de questionário estruturado, segue o padrão definido pela Coordenadoria de Gestão de Contratos da SES-SP.

Ilustrando parte dos resultados alcançados pelo Centro, no ano de 2021, destaca-se a seguir, alguns percentuais relacionados ao Hospital em geral e elogios recebidos durante o Ano.

**Questões do Hospital em Geral, 1.380 pacientes entrevistados:**

Tabela 22 : Índices de satisfação geral do usuário em 2021 :

ESCALA GERAL DE SATISFAÇÃO	
Espaço físico	95,6 %
Atendimento Recepção	96,8 %
Atendimento Equipe Médica	95,9%
Atendimento Equipe Enfermagem	96,4%
Atendimento Outros Profissionais	97,3%
Ambulatório	95,4%
Internação	95,0%
<b>Nota Geral</b>	<b>96,6%</b>

**PROJETOS DE EXPANSÃO E APRIMORAMENTO DO CRSMRP-MATER**

O CRSMRP-MATER caracteriza-se como importante componente da rede de saúde para do Departamento Regional de Saúde de Ribeirão Preto (DRS XIII), atuação sob contrato de gestão com a Coordenadoria de Gestão de Contratos de Serviços de Saúde da Secretaria Estadual de Saúde de São Paulo (CGCSS/SES-SP).

No contexto de aprimoramento contínuo de qualidade, segurança e humanização da atenção à saúde da mulher e do recém-nascido, além de melhoria, ampliação ou estruturação de serviços de assistência à população região de Ribeirão Preto, em parceria com o Departamento Regional de Saúde de Ribeirão Preto (DRS XIII) e a Coordenadoria de Gestão de Contratos de Serviços de Saúde (CGCSS/SES-SP), o CRSMRP-MATER estruturou projeto de Ampliação do Ambulatório de Especialidades do CRSMRP-MATER – AME Mulher para execução no ano de 2022.

## ATIVIDADES DE TREINAMENTO E DE ATENÇÃO E PROMOÇÃO À SAÚDE

É importante ressaltar que, considerando a existência da pandemia de Covid-19 nos termos declarados pela Organização Mundial da Saúde o CRSMRP-MATER, teve que se reinventar e diversas atividades de capacitação de funcionários e eventos educativos foram realizadas via plataformas virtuais e algumas oficinas precisaram ser adiadas. Como estratégia de aprimoramento de qualidade assistencial, o CRSMRP-MATER mantém um serviço de Educação Permanente que trabalha em capacitações. No ano de 2021 promoveu-se capacitação em 36 temáticas, totalizando 1488 participantes.

Tabela 23: Capacitações e eventos realizados pela educação continuada no ano de 2021 no CRSMRP-MATER

CAPACITAÇÃO/EVENTO	PERÍODO	Nº PARTICIPANTES
Programa de integração: Residentes GO, PED, alunos FMRP e EERP	jan-dez	13 + 108+ 105+ 130
Programa de Integração de funcionários recém-admitidos	jan-dez	40
Programa de Integração de Doulas	jan-dez	22
NR-10 - Segurança em Instalações e Serviços em Eletricidade - Básico	jan	1
NR-10 - Segurança em Instalações e Serviços em Eletricidade – Reciclagem	fev	4
Capacitação: Trabalho em Altura (NR-35)	mar	5
IV Semana de qualidade e segurança do paciente (Tema: cuidado seguro para mãe e RN- aja agora para um parto seguro e respeitoso)	set	Disponível On-line (não contabilizado)
Semana Mundial de Aleitamento materno- Tema: Aleitamento Materno- uma responsabilidade de todos	ago	Disponível On-line (não contabilizado)
Semana da enfermagem 2021- Palestra: autocuidado emocional como prática do cotidiano	mai	Disponível On-line (não contabilizado)
Oficina de comunicação verbal e não verbal- CIH	set	15
Atualização em boas práticas em Serviço de Higiene e Limpeza	set	15
Curso teórico-prático de sutura de laceração obstétrica de 3º e 4º grau (OASIS)	fev	13
Iniciativa Hospital Amigo da Criança- IHAC	fev/ ago	34
Atividade: Sensibilização- Formação de Profissionais em Luto Perinatal	mar	12

Treinamento: Brigada de combate a incêndio	jun/ jul	32
Treinamento: Beira leito	mar- set	112
Treinamento: Recepção e Reanimação Neonatal	mar	32
Atividade: Treinamento Teórico- Prático em atendimento à emergências obstétricas e utilização de códigos coloridos	abr/ jul	109
Capacitação: NOTIFICAÇÕES- A importância de notificar	abr/ jul	78
Atualização da equipe de enfermagem em CCIH: - HIGIENIZAÇÃO DAS MÃOS; ISOLAMENTOS; BOAS PRÁTICAS; CUIDADOS COM SVD.	out	92
Atividade: Atualização em EPI, NR32, CCIH e descarte de RSS	nov	10
Atividade: Capacitação da equipe de serviço de nutrição e dietética: atualização em boas práticas em SND; oficina de comunicação verbal e não verbal	out	18
Atividade educativa EERP- Palestra Segurança do paciente e beira leito: qual meu papel nisso?	set	38
Atividade educativa EERP: Atualização em Insulinoterapia	nov/ dez	45
Atividade: Capacitação em CPAP neonatal	nov	71
Semana do meio ambiente- Atualização em descarte de resíduos	nov	93
Semana do meio ambiente- Palestra: Meio ambiente e sustentabilidade	nov	35
Treinamento: LGPD na prática do pronto atendimento	julho	27
Treinamento: protocolo de transfusão maciça	dez	29
Educação continuada- reações transfusionais	jun	4
Atividade: Capacitação e desenvolvimento de líderes	set/ nov	28
Treinamento de Brigada de Combate a Incêndio - EAD Google	jun- ago	93
Capacitação em Saúde do Trabalhador	nov	1
IV Semana de Humanização (Tema: comunicação)	dez	Disponível On-line (não contabilizado)
Treinamento da CIPA – presencial	dez	11
Treinamento da CIPA - EAD - Google Sala de Aula.	dez	13

<b>* não contabilizados os materiais disponibilizados on-line</b>	<b>TOTAL</b>	<b>1488*</b>
<b>Aulas disponibilizadas por meio de mídias sociais</b>		
IV Semana de qualidade e segurança do paciente (Tema: cuidado seguro para mãe e RN- aja agora para um parto seguro e respeitoso)		09/2021
Semana Mundial de Aleitamento materno- Tema: Aleitamento Materno- uma responsabilidade de todos		08/2021
Semana da enfermagem 2021- Palestra: autocuidado emocional como prática do cotidiano		05/2021
IV Semana de Humanização (TEMA: COMUNICAÇÃO)		12/2021

### ATIVIDADES DE ENSINO E PESQUISA CIENTÍFICA

O CRSMRP-MATER oferece campo de estágio prático para alunos dos cursos de graduação de medicina e de enfermagem do Campus ligados respectivamente à Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto (FMRP-USP) e da Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto (EERP-USP) ambas unidades da Universidade de São Paulo, além de contribuir significativamente como campo de estágio para formação de médicos residentes do HCFMRP-USP nas áreas de Ginecologia e Obstetrícia, Puericultura e Pediatria, Neonatologia, Medicina de Família, Medicina de Emergências, Medicina Fetal, Uroginecologia e Videoendoscopia Ginecológica. É também um cenário amplamente utilizado em projetos de pesquisa vinculados aos programas de Pós-Graduação dos Departamentos de Ginecologia e Obstetrícia, Puericultura e Pediatria, Cirurgia e Medicina Social da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto – USP e do Departamento Materno-Infantil da Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto-USP.

Tabela 24: Participação de alunos de graduação em atividades desenvolvidas no CRSMRP-MATER

	Ano	Eixo	Disciplina	Alunos
	1º	Emergências	RCG0247 - Primeiros Socorros e Atendimento Pré-Hospitalar	100
	4º	Saúde da Mulher	RCG0454 – Saúde da Mulher	100
FMRP	4º	Saúde da Mulher	RCG0442 – Treinamento em Serviço I	100
	4º	Saúde da Criança	RCG 0431 - Pediatria	100
	5º	Saúde da Mulher	RCG0504 – Estágio em Saúde da Mulher I	100
	5º	Saúde da Criança	RCG0512 – Estágio em Pediatria I	100

	5º	Nutrição e Metabolismo	Estágio de Nutrição em Administração de Unidade de Alimentação e Nutrição	40
	2º	Bacharelado Enfermagem	Integralidade II	50
	3º	Bacharelado Enfermagem	Saúde da Mulher (Obstetrícia)	80
	3º	Bacharelado Enfermagem	Cuidado Integral à Criança e ao Adolescente	80
EERP	4º	Bacharelado Enfermagem	Estágio Supervisionado	4
	4º	Licenciatura Enfermagem	Saúde da Mulher / Criança	50
	4º	Bacharelado Enfermagem	Cuidado Integral à Criança e ao Adolescente	50
	5º	Licenciatura Enfermagem	Estágio Supervisionado	4

\*Em alguns períodos mais críticos da pandemia por COVID-19 algumas disciplinas foram interrompidas temporariamente.

Tabela 25: Participação de médicos residentes (Pós-Graduação Lato Sensu) em atividades desenvolvidas no CRSMRP-MATER :

Especialidade	Ano	Quantidade em 2021
GO	R1	15
GO	R2	16
GO	R3	16
Medicina Fetal	R4	6
Endoscopia Ginecológica	R4	2
Uroginecologia	R4	3
Puericultura e Pediatria	R1	20
Puericultura e Pediatria	R3	20
Puericultura e Pediatria	R4	6
Medicina de Emergências	R1	4
Medicina de Família	R2	15
TOTAL DE MÉDICOS		124

É um cenário amplamente utilizado em projetos de pesquisa vinculados aos programas de Pós-Graduação dos Departamentos de Ginecologia e Obstetrícia, Puericultura e Pediatria, Cirurgia e Medicina Social da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto – USP (FMRP-USP) e do Departamento Materno-Infantil da Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto-USP(EERP-USP) (tabelas 5 e 6).



Tabela 26: Projetos de pesquisa (Pós-Graduação Stricto Sensu) desenvolvidos no CRSMRP-MATER em 2021

Especialidade	Nível	Quantidade em 2021
GO	Mestrado/ Doutorado	12
Puericultura e Pediatria	Mestrado/ Doutorado	2
Saúde da Família	Mestrado/ Doutorado	1
Enfermagem	Mestrado/ Doutorado	5
TOTAL DE PROJETOS		20

Tabela 27: Projetos de pesquisa submetidos e desenvolvidos no CRSMRP-MATER :

Ano	Projetos Submetidos	Projetos Aprovados	Projetos Cancelados
2021	20	20	00

### INFORMAÇÕES ADICIONAIS PANDEMIA DO CORONAVÍRUS – (COVID-19)

Considerando a existência de pandemia do Coronavírus - (COVID-19), nos termos declarados pela Organização Mundial de Saúde, o CRSMRP-MATER, no âmbito de um PLANO DE CONTINGÊNCIA INSTITUCIONAL, adotou em 2020 medidas temporárias e emergenciais de prevenção ao contágio e disseminação do novo vírus aos pacientes, funcionários, visitantes e acompanhantes que perduraram durante o período de 2021.

Após análise criteriosa dos fluxos e atendimentos realizados na Instituição pelo Grupo Gestor de Crises do CRSMRP-MATER, a Diretoria da instituição comunicou a Coordenadoria de Gestão de Contratos de Serviços de Saúde (CGCSS/SES-SP) a suspensão temporária de atividades eletivas ambulatoriais e cirúrgicas, mantendo ativos os atendimentos de pré-natal ("Projeto Nascer"), atendimentos obstétricos e neonatais de urgências e emergências (clínicas, obstétricas e perinatais), casos de pós-operatório ginecológico, investigação de câncer e de indicação de cirurgia ginecológica por repercussão sistêmica. Houve também a necessidade de restrição seletiva de acompanhantes e visitas as pacientes em atendimentos ambulatoriais e internações.

Com essas ações, a instituição conseguiu evitar aglomeração de pessoas e possibilitar a reestruturação de suas áreas físicas, adequação de processos internos e otimização de recursos humanos destinados à continuidade do atendimento emergencial.

A análise criteriosa e dinâmica dos cenários epidemiológicos apresentados durante do ano de 2020 e 2021 possibilitou a retomada progressiva e priorização das atividades assistenciais de acordo com as orientações estabelecidas pela Coordenadoria de Gestão de Contratos de Serviços de Saúde – (CGCSS).

Ressalta-se que, enquanto perdurar a pandemia, as fases de retomada ou restrição das atividades eletivas no CRSMRP-MATER ocorrerão conforme critérios estabelecidos por meio do plano de contingenciamento institucional – disponível no link <http://www.saude.sp.gov.br/coordenadoria-de-controle-de-doencas/homepage/aceso-rapido/comite-de-vigilancia-a-morte-materna-infantil-e-fetal>) em alinhamento às orientações e pactuações realizadas com a CGCSS.

### **INFORMAÇÕES ECONÔMICO-FINANCEIRAS**

Em março 2019, foi celebrado o Termo de Contrato de Gestão nº 1891539/2018 entre a SES-SP e a FAEPA, pelo qual gerou o termo aditivo nº 01/21 assinado em 30/12/2020 no valor de R\$ 30.672.000,00, destinado a despesas de custeio, para o período de janeiro a dezembro de 2021.

Em agosto de 2021, foi assinado o termo aditivo nº 02/21 – Referente ao repasse de recursos financeiros de investimento, estabelecido pelo Programa Estratégico – Rede Cegonha (Portaria MS nº 3.688/2020) no valor de R\$ 435.758,00, destinados a despesas de investimento visando aquisição de equipamentos médicos hospitalares.

Em outubro de 2021, foi assinado o termo aditivo nº 03/21, estabelecido pela Emenda Parlamentar (Deputada Marina Helou), código 2021.066.21016) no valor de R\$ 140.188,00 destinados ao custeio do projeto, cuja temática refere-se a Linhas de cuidados digitais em orientações sobre contracepção no pós-parto imediato e experiência positiva do parto: uso de uma estratégia de inteligência artificial em educação em saúde reprodutiva.

Em dezembro de 2021, foi assinado o termo aditivo nº 04/21, referente ao repasse de recursos financeiros, no valor de R\$ 2.383.085,00, visando à ampliação do Ambulatório Médico de Especialidades – AME da Mulher do Centro de Referência da Saúde da Mulher de Ribeirão Preto – MATER. (CRSMRP-MATER)

Ainda durante o exercício de 2021, o CRSMRP –MATER, participou do edital referente ao Programa de Eficiência Energética promovido pela CPFL – Companhia Paulista de Força e Luz, cujo objetivo consiste no incentivo ao desenvolvimento de medidas que promovam a eficiência energética e o combate ao desperdício de energia elétrica. O projeto apresentado pelo CRSMRP-MATER foi aprovado pela CPFL, que destinará recursos financeiros de R\$ 1.208.296,83 durante o próximo exercício para investimento em usina fotovoltaica e substituição de lâmpadas econômicas.

É importante salientar que, outras duas Emendas Parlamentares foram atribuídas ao CRSMRP-MATER, sendo a primeira para despesas de custeio com aquisição de métodos contraceptivos de longa ação, destinados à ação de prevenção de gestação não planejada e redução de agravos maternos infantis. A autora da Emenda é Deputada Estadual Marina Helou e o valor financeiro de R\$145.000,00. A segunda emenda, foi destinada para despesas de investimento, e será utilizada para aquisição de parte dos equipamentos necessários para ampliação do Ambulatório Médico de Especialidades – AME da Mulher do Centro de Referência da Saúde da Mulher de Ribeirão Preto – MATER. A autora da emenda é a Deputada Federal Sâmia Bomfim e o valor financeiro de R\$ 1.514.440,00.

Cabe ressaltar que, os recursos financeiros provenientes das duas últimas Emendas mencionadas, serão repassados no exercício de 2022.

As despesas operacionais do exercício 2021 por regime de caixa totalizaram R\$ 31.943.710,34 .

Tabela 28: Informações Financeiras:

DESPESAS - FLUXO DE CAIXA 2021	
Pessoal (CLT)	R\$ 19.421.016,53
Serviços Terceirizados	R\$ 6.143.777,58
Materiais	R\$ 4.219.506,16
Ações Judiciais	R\$ 64.805,75
Utilidade Pública	R\$ 984.541,64
Financeiras	R\$ 8.082,08
Manutenção Predial	R\$ 15.166,96
Investimentos	R\$ 261.637,98
Ressarcimento por Rateio	R\$ 825.175,66
Total de Despesas	R\$ 31.943.710,34

Ribeirão Preto, 30 de março de 2022.

  
Prof. Dr. RICARDO DE CARVALHO CAVALLI  
Diretor Executivo