



2022

# RELATÓRIO DE ATIVIDADES

ENCARTE V

Hospital Estadual  
Serrana



Hospital  
Estadual  
Serrana



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

# ÍNDICE

HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL	3
ESTRUTURA FÍSICA	5
ESTRUTURA ADMINISTRATIVA E FORÇA DE TRABALHO	5
CARACTERÍSTICAS DAS ATIVIDADES ASSISTENCIAIS	5
LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLÍNICAS E AGÊNCIA TRANSFUSIONAL	7
INDICADORES ASSISTENCIAIS	9
INDICADORES DE QUALIDADE	13
PROJETOS DIRECIONADOS À QUALIDADE HOSPITALAR	16
PROGRAMA DE HUMANIZAÇÃO	17
OUVIDORIA/SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO (SAU)	20
PROJETOS SOCIAIS E OBTENÇÃO DE RECURSOS EXTRA ORÇAMENTÁRIOS	20
ATIVIDADES DE ENSINO	21
ATIVIDADES DE PESQUISA CIENTÍFICA	21
INFORMAÇÕES ECONÔMICO-FINANCEIRAS	23

**HOSPITAL ESTADUAL SERRANA – HE SERRANA****HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL**

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

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

A solenidade de inauguração do HE Serraana ocorreu no dia 16 de julho de 2019, prevendo a implantação gradativa de suas atividades durante o ano. Em 11 de abril, iniciaram-se as consultas ambulatoriais; em 03 de junho, as internações em UTI e enfermarias; e, em 01 de julho, as cirurgias. No mês de novembro de 2019, o Hospital atingiu sua plena capacidade, com 74 leitos de enfermarias clínicas, cirúrgicas e psiquiátricas, 10 leitos de UTI e 2 salas cirúrgicas.

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

Em relação à assistência cirúrgica, o HE Serraana ampliou a oferta de cirurgias eletivas de média complexidade com foco na realização de procedimentos em pacientes mais complexos (ASA II e ASA III) nas especialidades de Coloproctologia, Gastrocirurgia, Ortopedia - Cirurgia do Joelho, Ortopedia - Cirurgia dos Membros Superiores, Cirurgia de Cabeça e Pescoço e Cirurgia Vascular. O atendimento cirúrgico

é eletivo e segue protocolos pré-estabelecidos, conforme a indicação médica e condições clínicas de cada paciente.

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

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

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

Durante todo o ano de 2021, o HE Serrana realizou o atendimento de pacientes com COVID-19 em leitos de enfermaria e de terapia intensiva, sempre adequando o número de leitos ofertados à demanda assistencial. Cabe ressaltar que no momento de maior necessidade, o HE Serrana converteu seu centro cirúrgico em leitos de terapia intensiva, chegando a ofertar 16 leitos de UTI e 24 leitos de enfermaria exclusivos para o atendimento de pacientes com COVID-19. Com isso, o HE Serrana foi um dos hospitais que mais atendeu pacientes com COVID-19 na região do DRS XIII. Por outro lado, nos momentos em que houve abrandamento da pandemia na região, o HE Serrana rapidamente reverteu os leitos para atender as outras demandas assistenciais e reiniciar as atividades cirúrgicas. Assim, durante todo o período de estado de Emergência em Saúde Pública em razão da COVID-19(2020-2022), o HE Serrana contribuiu significativamente para o atendimento de pacientes acometidos pela doença e também na estruturação regional. Cabe ressaltar que os pacientes com COVID-19 que foram internados no HE Serrana apresentaram desfechos excelentes, equiparáveis a hospitais internacionais.

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

### ESTRUTURA FÍSICA

O HE Serrana está localizado na Rua Nossa Senhora das Dores, 811, bairro Centro, Serrana - SP, com área construída de 6.052,14 m<sup>2</sup>, distribuída em seis pavimentos, em um terreno de 4.371,80 m<sup>2</sup>, com capacidade total de 84 leitos, sendo:

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

### ESTRUTURA ADMINISTRATIVA E FORÇA DE TRABALHO

O HE Serrana tem a seguinte estrutura administrativa:

- I. Conselho Consultivo
- II. Diretoria Geral.
- III. Diretoria de Atenção à Saúde.
- IV. Diretoria de Apoio Técnico e Administrativo.
- V. Coordenadoria Acadêmica e de Pesquisa.

Para o cumprimento de suas metas, o HE Serrana conta com profissionais comprometidos com a visão, missão e valores institucionais, que têm contribuído para o elevado índice de satisfação dos usuários, vez que 99% dos pacientes indicariam o hospital para outras pessoas.

No final de 2022, HE Serrana contava com 440 funcionários, distribuídos conforme apresentado no Gráfico 1, contando ainda com 07 contratados no âmbito do Programa Aprendiz Legal. Para completar a estrutura de recursos humanos necessária para o desenvolvimento de suas atividades, contava também com equipe de 55 profissionais terceirizados na área de anestesiologia e vigilância patrimonial.

### CARACTERÍSTICAS DAS ATIVIDADES ASSISTENCIAIS

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

Um dos principais objetivos das internações é a compensação clínica de pacientes de média complexidade em diversas áreas, tais como Clínica Médica, Psiquiatria, Neurologia e Terapia Intensiva. Esses pacientes são provenientes das Unidades de Pronto Atendimento do DRS XIII e de hospitais de maior complexidade, especialmente das portas de entrada da Rede Urgência e Emergência (RUE).

Adicionalmente, nas internações em enfermaria e UTI é também fornecido suporte pré e/ou pós-operatório para pacientes que necessitam de cirurgias eletivas de média complexidade.

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

O HE Serrana realiza ainda exames externos e internos, entre eles endoscópicos diagnósticos (endoscopia digestiva alta e colonoscopia), ultrassonográficos, tomografia computadorizada, eletroneuromiografia e punção aspirativa por agulha fina (PAAF), todos dedicados ao diagnóstico eletivo de doenças.

### **ATENDIMENTO MULTIPROFISSIONAL INTEGRADO**

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

Todos os locais assistenciais do HE Serrana, tais como, enfermarias, ambulatórios, UTI, têm a atuação de uma equipe multiprofissional adequada ao perfil assistencial, que colabora para a construção do plano terapêutico multiprofissional e integrado de cada paciente. As ferramentas utilizadas nos atendimentos e na construção deste plano são os atendimentos individuais, discussão de caso clínico, participação nas Reuniões Rápidas de Segurança (*Safety Huddle*) e realização de visitas multiprofissionais, que ocorre nas enfermarias clínica e cirúrgica, psiquiatria e UTI.

Uma questão de fundamental importância para os atendimentos dos pacientes é a participação da família nos tratamentos, o que havia sido prejudicado pela necessidade do distanciamento social. Com a melhora da pandemia, o HE Serrana reinseriu de maneira ampliada a inclusão dos familiares na internação de pacientes em enfermarias e UTI.

### **SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA**

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

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

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

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

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

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

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

Em novembro de 2022, o SAF e a Comissão de Farmácia e Terapêutica (CFT) intensificaram os estudos de farmacoeconomia para otimizar o uso racional de medicamentos.

### **LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLÍNICAS E AGÊNCIA TRANSFUSIONAL**

O Laboratório de Análises Clínicas de Urgência do HE Serrana tem o objetivo de suprir as demandas assistenciais. Para isso conta com os equipamentos RAPIDPoint, BFT II Analyser e ADVIA 360 que realizam os seguintes exames: gasometria arterial e venosa associado a eletrólitos, lactato e glicemia; tempo de protrombina (TP) e tempo de

tromboplastina parcialmente ativada (TTPa) e hemograma (contagens globais). Além disso, são realizados testes rápidos para HIV, Dengue, B-HCG, procalcitonina e SARS-CoV-2 para complementação diagnóstica e auxílio terapêutico.

Em 2022, realizou-se uma média mensal de 8.860 exames. O mês de agosto foi o que apresentou maior número, com 11.020 exames realizados. Como forma de consolidação da acurácia dos resultados liberados o Laboratório de Análises Clínicas do HE Serrana participa de um controle externo de qualidade e educação permanente através do Programa Nacional de Controle de Qualidade (PNCQ), recebendo, em 2022, o certificado de excelência nas determinações das amostras-controle dos ensaios de proficiência dos exames realizados pelo laboratório.

O laboratório de urgência participa ativamente do fluxo de amostras de anatomopatológico (recebimento, armazenamento e envio), e do processo de sinalização e priorização das biópsias coletadas a partir de achado de resultado crítico, com objetivo de reduzir o tempo de resultado e consequentemente do diagnóstico e terapia relacionado às biópsias. Em média, são enviadas 218 amostras/mês, sendo 16 amostras/mês identificadas como biópsias urgentes que seguem um fluxo prioritário com tempo entre a coleta e o resultado entre 3 a 4 dias.

O HE Serrana conta com uma agência transfusional que tem como objetivo suprir as demandas de hemocomponentes das áreas clínicas, com destaque da unidade de terapia intensiva, e dar suporte hemoterápico as cirurgias de urgência e de maior complexidade realizadas na instituição.

O setor participa de todas as etapas do processo transfusional: racionalização do estoque, discussão na prescrição dos hemocomponentes, organização da coleta, realização dos exames pré-transfusoriais, preparação e dispensação de hemocomponentes, e acompanhamento pós transfusional.

A otimização do gerenciamento do estoque fez com que, em 2022, ocorresse uma menor taxa de descarte de hemocomponentes sem interferência na disponibilidade para processos críticos como os protocolos de transfusão maciça e reserva cirúrgica.

Em 2022, foram realizadas, em média, 33 transfusões/mês no HE Serrana, com utilização de concentrado de hemácias, plasma fresco congelado, crioprecipitado e plaquetas fornecidas pelo Hemocentro de Ribeirão Preto.

A agência transfusional também participa de um programa de educação continuada e controle externo com foco em hemoterapia obtendo, em 2022, êxito nos critérios de proficiência segundo a Agência Externa de Qualidade (AEQ/MS).

**INDICADORES ASSISTENCIAIS**

Os indicadores de produção do período de janeiro a dezembro de 2022, encontram-se registrados nas Tabelas 1 a 18. Na sequência, são apresentados os indicadores de qualidade.

**INDICADORES QUANTITATIVOS**

Tabela 1 – HE Serrana – Ambulatório – Consultas Médicas – 1º Semestre de 2022

<b>Tipo Atendimento</b>	<b>Metas Pactuadas SES</b>	<b>Realizado</b>	<b>Índice Realizado</b>
Primeira Consulta Rede	1.278	2.325	81,92%
Interconsultas	672	1.640	144,05 %
Consulta Subsequente	1.416	3.406	140,54%
<b>Total</b>	<b>3.366</b>	<b>7.371</b>	<b>118,98%</b>

Tabela 2 – HE Serrana – Ambulatório – Consultas – 2º Semestre 2022

<b>Tipo Atendimento</b>	<b>Metas Pactuadas SES</b>	<b>Realizado</b>	<b>Índice Realizado</b>
Primeira Consulta	1.278	2.301	180,05%
Interconsultas	672	1.705	153,72%
Consulta Subsequente	1.416	3.771	166,31 %
<b>Total</b>	<b>3.366</b>	<b>7.777</b>	<b>131,05 %</b>

Tabela 3 – HE Serrana – Ambulatório – Consultas Não Médicas - 1º Semestre 2022

<b>Tipo Atendimento</b>	<b>Metas Pactuadas SES</b>	<b>Realizado</b>	<b>Índice Realizado</b>
Interconsulta	720	1.491	107,08%
Exames de Alta Suspeição - Oncologia	0	0	-
<b>Total</b>	<b>720</b>	<b>1.491</b>	<b>107,08%</b>

Tabela 4 – HE Serrana – Ambulatório – Consultas Não Médicas - 2º Semestre 2022

<b>Tipo Atendimento</b>	<b>Metas Pactuadas SES</b>	<b>Realizado</b>	<b>Índice Realizado</b>
Interconsulta	720	1.572	118,33%
Exames de Alta Suspeição - Oncologia		36	
<b>Total</b>	<b>720</b>	<b>1.608</b>	<b>123,33%</b>

Tabela 5 - HE Serrana – SADT EXTERNO (EXAMES E PROCEDIMENTOS) - 1º Semestre 2022

<b>Tipo Atendimento</b>	<b>Metas Pactuadas SES</b>	<b>Realizado</b>	<b>Índice Realizado</b>
Diagnostico por Ultrassonografia	666	1.019	153,00%
Diagnóstico por Tomografia	1.200	2.440	103,33%
Diagnóstico por Endoscopia	900	814	90,44%%
Métodos Diagnósticos em Especialidades	240	406	169,17%
<b>Total</b>	<b>3.006</b>	<b>4.679</b>	<b>155,66%</b>

Tabela 6 - HE Serrana – SADT EXTERNO (EXAMES E PROCEDIMENTOS) - 2º Semestre 2022

<b>Tipo Atendimento</b>	<b>Metas Pactuadas SES</b>	<b>Realizado</b>	<b>Índice Realizado</b>
Diagnostico por Ultrassonografia	666	861	129,28%
Diagnóstico por Tomografia	1.200	1.956	163%
Diagnóstico por Endoscopia	900	951	105,67%
Métodos Diagnósticos em Especialidades	240	326	135,83%
<b>Total</b>	<b>3.006</b>	<b>4.094</b>	<b>136,19%</b>

Tabela 7 – HE Serrana– INTERNAÇÕES – 1º Semestre 2022

<b>Tipo Atendimento</b>	<b>Metas Pactuadas SES</b>	<b>Realizado</b>	<b>Índice Realizado</b>
Clínica Médica	510	650	127,45%
Psiquiatria	126	140	111,11%
<b>Total</b>	<b>636</b>	<b>790</b>	<b>124,21%</b>

Tabela 8 – HE Serrana – Internação – 2º Semestre 2022

<b>Tipo Atendimento</b>	<b>Metas Pactuadas SES</b>	<b>Realizado</b>	<b>Índice Realizado</b>
Clínica Médica	510	667	130,78%
Psiquiatria	126	143	113,49%
<b>Total</b>	<b>636</b>	<b>810</b>	<b>127,36%</b>

Tabela 9 – HE Serrana – Saídas Hospitalares em Clínica Cirúrgica - 1º Semestre 2022

Tipo Atendimento	Metas Pactuadas SES	Realizado	Índice Realizado
Eletivas	462	450	97,40%
<b>Total</b>	<b>462</b>	<b>450</b>	<b>97,40%</b>

Tabela 10 – HE Serrana – Saídas Hospitalares em Clínica Cirúrgica - 2º Semestre 2022

Tipo Atendimento	Metas Pactuadas SES	Realizado	Índice Realizado
Eletivas	462	546	118,18%
<b>Total</b>	<b>462</b>	<b>546</b>	<b>118,18%</b>

Tabela 11 – HE Serrana – Hospital Dia Cirúrgico / Cirurgia Ambulatorial - 1º Semestre 2022

Tipo Atendimento	Metas Pactuadas SES	Realizado	Índice Realizado
Cirurgia Hospital Dia	432	448	103,70%
<b>Total</b>	<b>432</b>	<b>448</b>	<b>103,70%</b>

Tabela 12 – HE Serrana – Hospital Dia Cirúrgico / Cirurgia Ambulatorial - 2º Semestre 2022

Tipo Atendimento	Metas Pactuadas SES	Realizado	Índice Realizado
Cirurgia Hospital Dia	432	452	104,63%
<b>Total</b>	<b>432</b>	<b>452</b>	<b>104,63%</b>

\* Realizado o cumprimento das metas de acordo com os parâmetros definidos na tabela II – Valoração dos desvios dos indicadores de produção no contrato de gestão formalizado com a Secretaria de Estado da Saúde. A maioria dos indicadores superou as metas pactuadas conforme demonstrados nos quadros acima para suprir a demanda reprimida de pacientes da DRS XIII em decorrência da pandemia por COVID-19.

Tabela 13 – HE Serrana Paciente Dia - 1º Semestre 2022

Tipo Atendimento	Pacientes - Dia
Clínica Médica	4.728
Clínica Cirúrgica	1.221
Clínica Psiquiátrica	1.629
UTI Adulto	1.289
<b>Total</b>	<b>8.867</b>

Tabela 14 – HE Serrana - Paciente Dia - 2º Semestre 2022

Tipo Atendimento	Pacientes - Dia
Clínica Médica	5.352
Clínica Cirúrgica	1.599
Clínica Psiquiátrica	1.693
UTI Adulto	1.522
<b>Total</b>	<b>10.166</b>

Tabela 15- HE Serrana –Urgência / Emergência – 1º Semestre 2022

<b>Tipo Atendimento</b>	<b>Metas Pactuadas SES</b>	<b>Realizado</b>	<b>Índice Realizado</b>
Consultas de Urgências	120	512	326,67%
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>512</b>	<b>326,67%</b>

Tabela 16 - HE Serrana –Urgência / Emergência – 2º Semestre 2022

<b>Tipo Atendimento</b>	<b>Metas Pactuadas SES</b>	<b>Realizado</b>	<b>Índice Realizado</b>
Consultas de Urgências	120	328	173,33%
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>328</b>	<b>173,33%</b>

\* Realizado o cumprimento das metas de acordo com os parâmetros definidos na tabela II – Valoração dos desvios dos indicadores de produção no contrato de gestão formalizado com a Secretaria de Estado da Saúde. Os indicadores das consultas de urgência superou as metas pactuadas conforme demonstrados nos quadros acima em decorrência da pandemia por COVID-19, para realização de coleta de exames para diagnóstico Covid 19 .

Tabela 17 – HE Serrana –SADT INTERNO(AMBULATÓRIO) - 1º Semestre 2022

<b>Tipo de Atendimento</b>	<b>Total</b>
Diagnóstico em Laboratório Clínico	55.618
Diagnóstico por Anatomia Patológica e Citopatológica	1.372
Diagnóstico por Radiologia	1.128
Diagnóstico por Ultra-sonografia	172
Diagnóstico por Tomografia	898
Diagnóstico por Endoscopia	113
<b>Total</b>	<b>59.301</b>

Tabela 18 – HE Serrana –SADT INTERNO(AMBULATÓRIO) - 2º Semestre 2022

<b>Tipo de Atendimento</b>	<b>Total</b>
Diagnóstico em Laboratório Clínico	50.698
Diagnóstico por Anatomia Patológica e Citopatológica	1.618
Diagnóstico por Radiologia	1.377
Diagnóstico por Ultra-sonografia	195
Diagnóstico por Tomografia	909
Diagnóstico por Endoscopia	112
<b>Total</b>	<b>54.909</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 SAU, que integra a pesquisa de satisfação, são pactuados indicadores de acordo com o perfil da unidade de saúde.

O Hospital cumpriu os pré-requisitos propostos pela CGCSS no período e cumpriu os indicadores de qualidade propostos.

### PRÉ-REQUISITOS PARA AVALIAÇÃO DA PARTE VARIÁVEL

#### 1. Apresentação de AIH.

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

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

**Resultado:** meta cumprida

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

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

**Resultado:** Meta cumprida

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

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

**Resultado:** Meta cumprida

#### 2. Programas de Controle de Infecção Hospitalar

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

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

**Resultado:** Meta cumprida

## METAS E INDICADORES DE QUALIDADE PARA 2022

### 1. Qualidade de informação:

#### 1.1 Inserção de dados no Sistema Gestão em Saúde.

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

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

**Resultado:** Meta cumprida

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

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

**Resultado:** Meta cumprida

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

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

**Resultado:** Meta cumprida

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

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

**Resultado:** Meta cumprida

## 2 Programa de Humanização

### 2.1 Serviço de Atenção ao Usuário – SAU

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

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

**Resultado:** Queixas recebidas/Resolvidas

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

## 3 Atividade Cirúrgica

Este indicador tem como objetivo acompanhar a atividade cirúrgica dos hospitais, de forma a monitorar ações para o aumento da resolubilidade e da eficiência, o aprimoramento dos processos assistenciais e a melhoria na qualidade e segurança do atendimento aos pacientes. No exercício de 2022, 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:** Meta cumprida

## 4 Monitoramento de Atividades Seleccionadas

Este indicador tem como objetivo monitorar a execução do volume realizado das atividades seleccionadas, para avaliar a qualidade na gestão dos processos de trabalho

da unidade hospitalar por meio da realização regular de procedimentos eletivos pactuados.

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

**Resultado:** Meta cumprida.

### PROJETOS DIRECIONADOS À QUALIDADE HOSPITALAR

O HE Serrana seguiu em 2022 com seu programa de consultoria em qualidade auxiliando na estruturação do setor de qualidade hospitalar. Entre as ações desenvolvidas nesse período destacam-se:

#### Consolidação do modelo gestão de processos

Direcionando-se pelo modelo de gestão por processos, todos os setores hospitalares, sendo eles gerenciais, de apoio ou assistenciais, tiveram os seus processos mapeados trazendo maior entendimento a cada setor sobre sua importância dentro da cadeia de entregas da instituição. A partir disso, surgiram acordos/interações de processos garantindo maior controle e eficiência.

#### Gerenciamento de protocolos

O gerenciamento de protocolos assistenciais estratégicos com o objetivo de padronização de condutas e otimização de efetividade, foi um dos pilares de trabalho no último ano. Foi estruturado o gerenciamento do protocolo de cirurgia segura e sepse, identificando-se oportunidades de melhorias assistenciais.

#### Fortalecimento da cultura de segurança

A disseminação da importância do sistema de gerenciamento de risco e das notificações de não conformidades e eventos adversos relacionados à saúde, trouxe um aumento progressivo do número de notificações e consequentemente oportunidades de melhoria a serem trabalhadas. A capilarização da informação sobre os achados identificados através do gerenciamento de risco nas reuniões do núcleo de segurança do paciente e subcomitês e no gestão a vista, trouxe maior maturidade aos colaboradores em relação à identificação de risco e sua notificação precoce, antes de afetar o paciente (Ex: não conformidades, circunstância de risco e *near miss*).

#### Renovação do planejamento estratégico

Em maio de 2022, foi realizado o II Planejamento Estratégico no HE Serrana com a atualização das ações estratégicas a serem desenvolvidas no biênio de 2022-2023. Foram desenhados, através de dinâmicas com participação de equipe multiprofissional, 18 projetos estratégicos no contexto de 4 grandes perspectivas: pacientes, processos internos, pessoas/colaboradores e financeiro.

### Padronização dos indicadores e metas

Foram padronizados os indicadores estratégicos em relação à forma de coleta de dados, apresentação e análise crítica. Além disso, foram instituídas e atualizadas as metas de cada indicador, deixando-as próximas à realidade institucional.

### Desenvolvimento de lideranças

Durante o ano de 2022, realizou-se um curso de desenvolvimento de lideranças com a participação de gestores do HE Serrana, adotando-se um cronograma abrangente e metodologia ativa com objetivo de auxiliar na formação dos líderes da instituição.

Com objetivo de avaliar todo o trabalho desenvolvido e consolidar um modelo de melhoria contínua, em outubro de 2022, o HE Serrana passou por um processo de avaliação em qualidade hospitalar e foi certificado pela Organização Nacional de Acreditação com o selo de qualidade: Acreditado Pleno. Esse reconhecimento o fortalece como um hospital que prioriza a segurança do paciente, e que é modelo em gestão integrada, garantindo a comunicação fluida entre os processos hospitalares.

## **PROGRAMA DE HUMANIZAÇÃO**

### Pesquisa de satisfação

No ano de 2022, o processo de trabalho da pesquisa de satisfação foi revisado, sendo adotado um software para captação das respostas. O novo modelo de pesquisa padronizado permite que os usuários respondam através de um totem disponibilizado na recepção do hospital ou via qr-code para demais localidades. A pesquisa foi ofertada a todos os pacientes em atendimento no ambulatório e nas enfermarias, para preenchimento, de forma voluntária, no momento da alta hospitalar. Este instrumento tem a finalidade de auxiliar os dirigentes do Hospital no aprimoramento do atendimento prestado. No total foram preenchidas 729 formulários. Adicionalmente, os resultados da pesquisa foram discutidos em grupos de trabalho a fim de rever os processos de trabalho e implementar melhorias.

Tabela 17 - Taxa de Satisfação Geral do Usuário 2022

<b>Indicador</b>	<b>Percentual (Bom/Excelente)</b>
Satisfação com o hospital	93,3%
Atendimento	97,9%
Clareza das informações	98%
Tempo de espera (consulta/exames)	90,2%
Educação e cordialidade	98,7%
Atendimento as necessidades solicitadas	98,2%

Alimentação Fornecida	95,2%
Trabalho em equipe	98,3%
Limpeza do quarto	97,5%
Roupas de cama	96,7%
Probabilidade de indicação a um amigo/familiar	93%

### CENTRO INTEGRADO DE HUMANIZAÇÃO

O Centro Integrado de Humanização (CIH) tem por objetivo disseminar o conceito e fortalecer as práticas de humanização considerando as diretrizes e os dispositivos da Política Estadual de Humanização, de acordo com a Resolução SS - 116, de 27-11-2012, da SES/SP, utilizando suas linhas de ação e indicadores.

O Plano Institucional de Humanização (PIH) 2022 foi elaborado a partir de discussões e necessidades levantadas em reuniões do CIH, utilizou-se também a Pesquisa de Satisfação e manifestações em ouvidoria que de forma espontânea apontaram as potenciais práticas, já existentes, que devem ser fortalecidas e aprimoradas, bem como identificaram as fragilidades. Sendo assim, decidiu-se pela continuidade das ações já iniciadas e desenvolvimento de 2 projetos principais descritos a seguir:

#### Projeto de Fortalecimento e Difusão da Cultura de Humanização

A partir de discussões com o grupo, percebeu-se a necessidade de difundir a cultura de humanização no Hospital, seja com os colaboradores ou pacientes. Nesse contexto, o planejamento de 2022 foi elaborado visando evidenciar a humanização como um todo, demonstrando desde pequenas ações do dia a dia até ações mais amplas que são desenvolvidas em grupos.

O projeto objetivou fomentar o conhecimento dos princípios e diretrizes da Política Estadual de Humanização para o fortalecimento da cultura de humanização. Adotou-se uma matriz de humanização que foi distribuída nos diferentes setores do Hospital, permitindo que os colaboradores apontassem os pontos positivos e negativos relacionados às diretrizes. Dessa forma, foi possível identificar a visão de cada setor sobre os pilares da humanização e os aspectos que necessitam de melhorias.

Além disso, foi desenvolvida a ação intitulada "5 Minutos de Humanização", aplicada pelo grupo "in loco", com abordagens rápidas para tratar as diretrizes da humanização através de atividades interativas como quiz, games e bate-papos.

### Projeto de Valorização do Trabalhador

Este projeto surgiu a partir das ações desenvolvidas durante a 2ª Semana de Humanização que abordou o tema "Cuidando de Quem Cuida", realizada em dezembro de 2021. O objetivo da semana foi conhecer o Perfil Epidemiológico e como está a Qualidade de Vida do Trabalhador. As ações realizadas foram concentradas em duas frentes:

- Aplicação de um questionário sobre Qualidade de Vida do Trabalhador, considerando as escalas The World Health Organization Quality for life - WHOQOL-bref, e Índice de Religiosidade da Universidade Duke. O questionário foi disponibilizado pelo google docs, e os trabalhadores acessaram por um link que foi disponibilizado por e-mail e WhatsApp.
- Aferição da pressão arterial, peso e circunferência abdominal e orientações sobre alimentação saudável com a equipe de Nutrição e Dietética, de Enfermagem e Médica do HE Serrana.

Em média, houve a adesão de 23% dos funcionários, em ambas ações, sendo a maioria feminina e da equipe assistencial.

Os dados preliminares mostraram que uma parte significativa dos entrevistados avaliou como Regular/Ruim sua Qualidade de Vida, além de ter insatisfação com a saúde e qualidade do sono e baixa adesão a atividade física regular (interferem diretamente na qualidade de vida); 29% possuíam doenças diagnosticadas como HAS/DM e transtornos de ansiedade e depressivos; 51% apresentaram sintomas de dor em algum momento do seu dia, com destaque para cefaleia e dorsalgia; o IMC médio foi de sobrepeso.

Com base nesse contexto, o projeto de 2022 focou na sistematização e compilação de dados em relação à qualidade vida e propôs um plano com ações voltadas as necessidades identificadas, incluindo curso de educação financeira, palestra sobre direção segura (considerando que grande parte dos colaboradores são de cidades vizinhas), atividades de relaxamento, orientações sobre alimentação saudável, reflexão sobre auto cuidado, atividades relacionadas ao bem estar e promoção da saúde e criação de novo grupo para discussão e tratativas relacionadas ao cuidado espiritual.

Todas as ações seguem os princípios da transversalidade, protagonismo, corresponsabilidade, gestão compartilhada, grupalidade e autonomia dos sujeitos e dos coletivos.

**OUVIDORIA/SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO (SAU)**

A Ouvidoria/SAU é um serviço que faz parte das Ouvidorias do SUS, recebendo queixas, reclamações, sugestões e elogios. Atua na defesa dos direitos e interesses dos usuários, contra atos e omissões cometidas pela instituição, com a finalidade de zelar para que a mesma atue com eficiência e mantenha crescente o seu compromisso com a assistência prestada.

Tabela 19 - Manifestações no SAU/OUVIDORIA em 2022

<b>Classificação</b>	<b>Total Manifestações</b>
Elogio	61
Informação	2
Reclamação	29
Solicitação	4
Sugestão	1
<b>Total Geral</b>	<b>97</b>

**Projetos sociais e obtenção de recursos extra orçamentários**

O HE Serrana realiza busca ativa de recursos extra orçamentários para aplicação em projetos que possam agregar valor à assistência prestada ao paciente, à qualidade do ambiente de trabalho e à cultura de preservação ambiental. Nesse sentido, já foi contemplado com recursos para implantação da compostagem de resíduos orgânicos, Projeto Alta Responsável – Kit Alta Idoso e Projeto para treinamento de cuidadores e profissionais de Idoso.

No ano de 2022, através destes projetos foram produzidos e distribuídos o total de 12.334,50Kg de adubo orgânico, distribuídos 525 kits de materiais e medicamentos para pacientes atendidos no hospital e foram treinados 3247 profissionais e 525 familiares de pacientes.

Ainda nesse contexto, em 2021, o HE Serrana foi contemplado com emenda parlamentar no valor de R\$ 250.000,00 (duzentos e cinquenta mil reais), destinada pelo Deputado Federal Baleia Rossi, que foi recebida no ano de 2022 e aplicado na aquisição de camas com balança para a UTI, o que facilitará o manejo de pacientes críticos, propiciando assistência com mais qualidade e segurança.

### ATIVIDADES DE ENSINO

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

Em 2022, o HE Serrana ampliou o número de alunos em suas instalações, tendo recebido alunos dos Cursos de Medicina e Terapia Ocupacional da FMRP-USP. Em relação à residência médica, diversos residentes fizeram estágios em suas instalações, tanto de áreas cirúrgicas (Gastrocirurgia, Proctologia, Cirurgia Vascular, Ortopedia – mão e Endoscopia) como de Clínica Médica (em estágio na enfermaria e na unidade de terapia intensiva) e Medicina de Família (em estágio na psiquiatria).

### ATIVIDADES DE PESQUISA CIENTÍFICA

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

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

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

vacinada, os efeitos indiretos da vacinação ("imunidade de rebanho") foram detectados.

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

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

O CPC-S tem a função de fomentar a realização de pesquisa clínica e apoiar os pesquisadores no planejamento e na execução de seus projetos de pesquisa, fornecendo subsídios necessários para que as pesquisas envolvendo seres humanos realizadas em Serrana estejam em conformidade com as Boas Práticas em Pesquisa Clínica e com as normas bioéticas em vigência no País.

### CUSTO UNITÁRIO DAS METAS

Alínea	PRODUÇÃO (Metas)		Custo Total (R\$)	Custo Unitário (R\$)
	Contratada	Realizada		
Saída Clínica	1.020	1.317	25.679.543,40	19.498,51
Saída Psiquiatria	252	283	4.673.991,39	16.515,87
Saída Cirúrgica	924	996	14.753.254,57	14.812,50
Saída HD - Hospital Dia Cirúrgica	864	900	2.318.245,06	2.575,83
Urgência (Consulta de Urgência)	240	840	192.471,24	229,13
Consulta Médica	6.732	15.148	2.854.924,80	188,47
Consulta Não Médica	1.440	3.063	574.607,80	187,60
SADT EXTERNO	6.012	8.773	2.580.191,65	294,11
Custo Total HE Serrana - Ano 2022			53.627.229,91	

**INFORMAÇÕES ECONÔMICO-FINANCEIRAS**

Pelo Termo de Aditamento nº 01/2022 do Contrato de Gestão celebrado entre a SES-SP e a FAEPA, em 2022, foi destinado ao HE Serrana o valor de R\$50.568.000,00 para custeio. Para realização do Projeto Especial Corujão de Cirurgia Eletivas nos meses de maio a dezembro de 2022, foi assinado o Termo de Aditamento 02/2022, no valor de R\$165.200,00. Destaca-se que o HE Serrana atingiu o desempenho necessário para que não ocorressem penalizações financeiras no exercício de 2022.

As despesas operacionais do exercício 2022, por regime de caixa, totalizaram R\$52.882.109,09.

Tabela 21: FAEPA – HE Serrana - Despesas - Fluxo de Caixa – 2022

<b>DESPESAS - FLUXO DE CAIXA 2022</b>	
Pessoal (CLT)	R\$ 31.955.360,01
Serviços Terceirizados	R\$ 7.335.743,14
Materiais	R\$ 9.725.950,83
Ações Judiciais	R\$ 4.964,04
Utilidade Pública	R\$ 1.030.481,97
Financeiras	R\$ 12.249,00
Manutenção Predial	R\$ 290.833,88
Investimentos	R\$ 1.357.658,83
Ressarcimento por Rateio	R\$ 1.168.867,39
Total de Despesas	R\$ 52.882.109,09

Ribeirão Preto, 29 de março de 2023.

  
Prof. Dr. VALDAIR FRANCISCO MUGLIA  
Diretor Executivo