



# 2022 | RELATÓRIO DE ATIVIDADES

**ENCARTE II**

**Hospital Estadual de  
Ribeirão Preto**

**"Prof. Dr. Carlos Eduardo Martinelli"**



**HERibeirão**

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



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

# ÍNDICE

HISTÓRICO E PERFIL ASSISTENCIAL .....	3
ESTRUTURA FÍSICA .....	5
ESTRUTURA ADMINISTRATIVA E FORÇA E TRABALHO .....	5
CARACTERÍSTICAS DAS ATIVIDADES ASSISTENCIAIS .....	6
CENTRO INTEGRADO DE REABILITAÇÃO (CIR-HERIBEIRÃO) .....	12
ATIVIDADES ACADÊMICAS E DE PESQUISA .....	14
AÇÕES DIRECIONADAS À MELHORIA E AO CONTROLE DA QUALIDADE HOSPITALAR .....	14
ATIVIDADES DE HUMANIZAÇÃO DA ATENÇÃO À SAÚDE E DE INTEGRAÇÃO COM O PÚBLICO EXTERNO E INTERNO .....	20

## **HOSPITAL ESTADUAL DE RIBEIRÃO PRETO – HERibeirão**

### **HISTÓRICO E PERFIL ASSISTENCIAL**

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

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

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

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

Em janeiro de 2013, após participar de Convocação Pública, a FAEPA celebrou Contrato de Gestão com a SES-SP para gerenciar o HERibeirão, por mais cinco anos. No final de 2017, foi realizada nova Convocação, tendo, a FAEPA, sido selecionada para continuar na gestão do HERibeirão. No final de dezembro de 2022, mais uma vez, por meio de Convocação Pública, a FAEPA foi declarada apta à continuar à frente do Hospital para o período de 1 de janeiro de 2023 a 31 de dezembro de 2027.

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

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

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

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

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

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

**Missão**

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

**Visão**

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

**Valores**

*“Segurança. Cordialidade. Eficiência.*

*Integralidade à Assistência. Responsabilidade Socioambiental.”*

O reconhecimento da atuação do HERibeirão pode ser constatado pelo elevado grau de satisfação do usuário, cujo percentual total geral supera 97%, como será apresentado adiante, bem como pelas suas premiações e certificações destacadas a seguir

- 1º Lugar entre os Melhores Hospitais do Estado de São Paulo em 2010.
- 4º Melhor Hospital do Estado de São Paulo em 2011.
- Finalista na Categoria Internação – Melhores Hospitais do Estado de São Paulo em 2014.
- Certificação de Hospital Amigo do Idoso em 2018.
- Certificação de Hospital Amigo do Idoso – Selo Intermediário em 2019.
- Certificação de Hospital Amigo do Idoso – Selo Pleno em 2022.
- Certificação ONA – Acreditado Pleno (Nível 2) em setembro de 2021. Em 2022, o Hospital recebeu a visita de manutenção de selo, confirmando a qualidade e segurança da assistência prestada em na instituição.

## **ESTRUTURA FÍSICA**

O HERibeirão está localizado na Avenida Independência, 4.750, com área construída de 5.300m². Ao lado do Hospital encontra-se o Centro Integrado de Reabilitação (CIR-HERibeirão). A instalação física total para atendimento é dividida na seguinte conformidade:

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

O HERibeirão tem a seguinte estrutura administrativa central:

- I- Conselho Consultivo, com a seguinte composição:
  - Superintendente do HCFMRP-USP (Presidente).

- Diretor da FMRPUSP.
- Diretor da EERPUSP.

## II- Diretoria Geral.

a - Diretoria de Atenção à Saúde.

b – Diretoria de Apoio Técnico e Administrativo.

## III- Coordenadoria Acadêmica e de Pesquisa.

Aliados aos seus dirigentes, o HERibeirão conta com um quadro de profissionais comprometidos com a visão, missão e valores institucionais, que tem sido decisivo para o seu desempenho e suas conquistas. No final de 2022, contava com 310 profissionais, e, ainda, com 04 contratados no âmbito do Programa Aprendiz Legal. Completava a força de trabalho própria, com terceirizados (55 profissionais) na área de anestesiologia (10 profissionais), vigilância patrimonial (15 profissionais) e serviço de higiene e limpeza (30 profissionais).

# CARACTERÍSTICAS DAS ATIVIDADES ASSISTENCIAIS

## ATENÇÃO AMBULATORIAL

No ambulatório são atendidos pacientes externos em 09 especialidades cirúrgicas. As especialidades clínicas recebem demanda interna (ambulatório de anticoagulação, ambulatório de tabagismo e ambulatório de cardiologia) e pronto atendimento clínico (PACL).

A oferta de consultas ambulatoriais seguia um cronograma pré-estabelecido em relação ao número de vagas disponibilizadas para cada atendimento (triagem, pós-operatório, retorno, entre outros). Diante da elevada perda de vagas, a administração do HERibeirão implantou a Central de Agendamentos para o monitoramento das vagas oferecidas para o DRS XIII (triagens), bem como à população interna (retornos e pós-operatórios).

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

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

No ano de 2022, foram mantidas as atividades do ambulatório em consultas médicas de especialidades cirúrgicas, especialidades clínicas (ambulatório de tabagismo, ambulatório de cardiologia e ambulatório de paliativos) e pronto atendimento clínico (PACL e PACL Covid), totalizando 44.093 atendimentos, sendo 41.656 atendimentos de especialidade cirúrgica, 879 atendimentos de especialidade clínica em Cardiologia para pacientes de avaliação anestésica e anticoagulação, 15 atendimentos do Ambulatório Paliativo, 850 atendimentos no Pronto Atendimento

Clínico (PACL), 122 atendimentos da especialidade Pneumologia para pacientes do ambulatório de Tabagismo e 571 pacientes da especialidade Neurologia. As consultas não médicas, representadas pelos atendimentos da enfermagem, nas especialidades de anticoagulação, exames biometria e laboratoriais também estiveram presentes nas atividades do setor, totalizando 5.778 atendimentos, sendo representados por 4.732 atendimentos de enfermagem e 1.046 atendimentos de anticoagulação.

Na tabela 1, estão demonstradas as consultas médicas do ano de 2022.

Tabela 1: FAEPA - HERibeirão – Consultas Médicas – 2022

Consultas Médicas	1º Semestre			2º Semestre		
	Contratualizado	Realizado	Índice Realizado	Contratualizado	Realizado	Índice Realizado
Primeira Consulta Rede	6.060	6.639	109,55%	6.060	7.221	119,16%
Interconsultas	3.600	4.656	129,33%	3.600	5.301	147,25%
Consulta Subsequente Médica	9.330	9.280	99,46%	9.330	10.996	117,85%
Total	18.990	20.575	108,35%	18.990	23.518	123,84%

**Observação:** O HERibeirão tem apenas ambulatorios médicos pré cirúrgicos, ou seja, para triagem, avaliação e preparo dos pacientes encaminhados pelos municípios da DRS XIII para realização de procedimentos cirúrgicos e/ou avaliação anestésicas de pacientes encaminhados para o exame de colonoscopia. A pandemia por COVID19 suspendeu procedimentos eletivos em 2021 provocando a piora clínica dos pacientes, aumento de possíveis comorbidades e consequentemente, necessidade de reavaliação ambulatorial. Assim, para viabilizar os procedimentos cirúrgicos, e cumprirmos as metas cirúrgicas, foi necessário número maior de consultas médicas, tendo excedido o pactuado no exercício 2022 em 8,35% no primeiro semestre e 23,84% no segundo semestre.

### Ambulatório de Anticoagulação

O ambulatório de anticoagulação atendeu 1.046 pacientes em 2022. Os pacientes são atendidos pelo enfermeiro que coleta informações e observa para compreender a situação de saúde do paciente e fornecer as orientações relacionadas aos aspectos da terapia de anticoagulação oral. Após a consulta de enfermagem, se houver necessidade, esses pacientes são agendados para o médico cardiologista.

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

### Pronto Atendimento Clínico (PACL)

Atendimento voltado aos colaboradores e clientes de demanda externa que necessitam de atendimento clínico, tendo sido atendidos 850 pacientes em 2022. A avaliação é feita segundo o protocolo de Manchester, que é baseado na classificação de risco, permitindo a identificação dos pacientes que necessitam de intervenção médica e de assistência de enfermagem.

### Ambulatório de Retina

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

Os números de atendimentos do ano de 2022 constam da Tabela 2.

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

EXAMES	2022
Aplicações de Fotocoagulação a Laser (aplicações/olho)	1.318
Exames de Retinografia Colorida	05
Exames de Retinografia Fluorescente	123

## ATIVIDADES CIRÚRGICAS

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

A política de Segurança do Paciente tem como foco primordial prevenir a ocorrência de incidentes e eventos adversos relacionados à assistência a pacientes e aos profissionais da instituição. As ações são voltadas para o cumprimento de protocolos de segurança, com destaque para o protocolo de cirurgia segura, estimulando a participação da equipe, pacientes e familiares, promovendo um ambiente seguro.

Tabela 3: FAEPA – HERibeirão: Cirurgias Ambulatoriais/Hospital - Dia Cirúrgico em 2022

Cirurgias	1º Semestre			2º Semestre		
	Contratualizado	Realizado	Índice Realizado	Contratualizado	Realizado	Índice Realizado
Ambulatorial	2.670	3.126	117,08%	2.670	2.802	104,94%
Hospital Dia	1.530	1.094	71,50%	1.530	1.649	107,78%
Total	4.200	4.220	100,48%	4.200	4.451	105,98%

**Observação:** O número de cirurgias realizadas foi 6% maior que o pactuado pois, ainda que seja feito um trabalho contínuo para evitar o absenteísmo cirúrgico, este ainda acontece entre 10% e 15%, razão pela qual trabalhamos com a previsão de 110% de cirurgias.

Durante o ano de 2022, as metas pactuadas com a SES-SP foram cumpridas. Os dados apresentados demonstram a grande capacidade de recuperação do Hospital para retomada das atividades cirúrgicas, após o período crítico da pandemia de Covid 19. As ações de desenvolvimento e monitoramento relacionadas à qualidade

e segurança do paciente se mantiveram prioritárias. Nesse período, diversos processos de trabalho e protocolos foram implantados e aperfeiçoados.

### SERVIÇO DE APOIO DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICO – SADT

O HERibeirão realiza os seguintes procedimentos diagnósticos: Raios-X (demanda interna), Ultrassonografia/Ecocardiograma, Endoscopia, Colonoscopia, Nasofibrosopia. No ano de 2022, foram realizados 15.068 exames complementares externos. Durante o ano de 2022, as metas pactuadas com a SES-SP foram cumpridas. As atividades desenvolvidas pelo SADT acompanharam as permanentes atualizações da disseminação do Coronavírus na cidade de Ribeirão Preto e do Estado de São Paulo, observando-se todas as recomendações sanitárias. As ações de qualidade e segurança na assistência ao paciente se mantiveram prioritárias.

Tabela 4: FAEPA – HERibeirão: SADT Externo em 2022

SADT Externo	1º Semestre			2º Semestre		
	Contratualizado	Realizado	Índice Realizado	Contratualizado	Realizado	Índice Realizado
Diagnóstico por Ultrassonografia	3.000	3.104	103,47%	3.000	3.152	105,07%
Diagnóstico por Endoscopia	1.920	2.006	104,48%	1.920	2.009	104,64%
Métodos Diagnósticos em Especialidades	2.400	2.340	97,50%	2.400	2.457	102,38%
Total	7.320	7.450	101,78%	7.320	7.618	104,07%

**Observação:** O número de exames diagnósticos realizados foi 6% maior que o pactuado pois, ainda que seja feito um trabalho contínuo para evitar o absenteísmo, este ainda acontece entre 10% e 15%, razão pela qual trabalhamos com a previsão de 110% de exames.

### ATENÇÃO HOSPITALAR

A atenção hospitalar é um conjunto de ações e serviços ofertados aos pacientes e familiares em regime de internação.

A enfermaria é composta por duas alas, A e B, sendo que ambas tem 12 quartos duplos e 01 quarto individual reservado para isolamento, totalizando 50 leitos disponibilizados para Clínica Médica, Cuidados Paliativos e Clínica Cirúrgica. Os leitos são utilizados de acordo com a necessidade de cada clínica.

Tabela 5: FAEPA – HERibeirão: Saídas Hospitalares - 2022

Saídas	1º Semestre			2º Semestre		
	Contratualizado	Realizado	%	Contratualizado	Realizado	%
Clínica Médica	672	719	106,99%	672	706	105,06%
Clínica Cirúrgica	480	537	111,88%	480	560	116,67%

**Observação:** O número de internações na clínica cirúrgica, realizadas em 2022, foi 13,64% maior que o pactuado pois, os pacientes que não foram operados durante a pandemia pelo COVID19 foram submetidos ao procedimento cirúrgico com a condição clínica já mais agravada, necessitando assim de internação para o pós operatório.

- O número de internações na clínica médica, realizadas em 2022, foi 6% maior que o pactuado para atender a demanda de DRS XIII frente a pandemia pelo COVID19

Tabela 6: FAEPA – Heribeirão: Pacientes dia - 2022

Paciente Dia	1º semestre	2º semestre
Clínica Médica	4345	4354
Clínica Cirúrgica	933	1056
Total	5278	5410

### Planejamento para enfrentamento da COVID 19

Em 2020, diante da pandemia da Covid-19, foram realizadas mudanças na estrutura física da enfermaria B. Foi implementada uma área específica para pacientes com Covid-19, com leitos destinados aos cuidados paliativos de pacientes acometidos pela doença. Essa iniciativa permitiu a liberação de leitos de isolamento no HCRP e na Unidade de Emergência, ampliando a oferta de recursos disponíveis para a população. Além disso, a criação da área Covid-19 proporcionou maior segurança para a equipe assistencial, bem como para os pacientes e demais funcionários. Essa medida foi essencial para garantir uma assistência mais segura e de qualidade, além de contribuir para o controle da disseminação da doença.

Como no início de 2022 ainda era preocupante o estado de pandemia, o HERibeirão destinou 04 leitos para pacientes suspeitos e/ou contaminados pela COVID19, para minimizar o impacto nos serviços de urgência e nos hospitais terciários da região.

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

#### Sistema Beira Leito

Atualização do Sistema Beira Leito, para melhorar a rastreabilidade, a segurança e a checagem dos cuidados.

#### Notificação de eventos adversos

Para manutenção e melhoria contínua da qualidade da assistência prestada, o Hospital tem incentivado constantemente a notificação e análise de indicadores relevantes.

#### Huddle

O HERibeirão tem se destacado na inovação dos seus protocolos operacionais hospitalares. Recentemente, criou uma sistemática capaz de otimizar a gestão de acesso, o giro de leitos e prevenir a suspensão de cirurgias, a denominada Ronda Assistencial, mediante, inclusive, o uso da Ficha Huddle. Assim, a equipe de trabalho realiza discussões multidisciplinares diárias com foco na segurança e resolutividade das pendências para alta hospitalar, o que tem permitido uma maior efetividade do plano terapêutico, maior giro e melhor gestão dos leitos hospitalares. Essas iniciativas têm sido fundamentais para garantir um atendimento mais eficiente e de qualidade aos pacientes.

#### Protocolos clínicos

A revisão e divulgação de todos protocolos clínicos auxilia a equipe assistencial no manejo das principais patologias tratadas na enfermaria de clínica médica, levando em consideração as peculiaridades do perfil epidemiológico (cuidados paliativos, anticoagulação oral, compensação de comorbidades para procedimentos cirúrgicos eletivos, reabilitação neurológica, entre outros).

#### **Gerenciamento de protocolos clínicos**

Durante o ano 2022, foi mantido o gerenciamento do protocolo de anticoagulação e iniciado o gerenciamento do protocolo da linha de cuidados paliativos, objetivando a efetividade do desfecho clínico

#### **Escore de detecção de deterioração clínica precoce - MEWS**

Prezando pela segurança dos pacientes, o HERibeirão realizou a informatização do Escore de detecção de deterioração clínica precoce-MEWS, permitindo acionamento e monitorização de pacientes nos primeiros sinais de piora clínica, possibilitando, assim, iniciar precocemente o tratamento para melhorar a sobrevida dos pacientes.

#### **Reabilitação pós acidente vascular encefálico agudo**

Com a criação do Projeto de reabilitação neurológica pós acidente vascular encefálico agudo, o Hospital ampliou o perfil de aceitação de pacientes encaminhados pela Unidade de Emergência (nível terciário).

#### **Atualização do planejamento terapêutico**

O planejamento terapêutico da Clínica Médica foi revisado, resultando na atualização de versão, direcionada para os novos projetos do HERibeirão. Adicionalmente, permite a sinalização automática e informatizada para a equipe multidisciplinar, com possibilidade de priorização de atendimento de pacientes com alto risco de queda.

#### **Alta Responsável**

Esse documento é preenchido para pacientes com mais de 05 dias de internação, e se tornou um importante componente da gestão de alta responsável, melhorando a experiência dos pacientes e suas famílias, além de otimizar a gestão dos recursos da instituição.

#### **Cuidados Paliativos**

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

**Qualidade da Assistência e Humanização** - Alguns projetos de humanização foram implantados a fim de promover um atendimento diferenciado e humanizado aos pacientes e seus familiares, e uma melhor qualidade de vida no contexto da rotina hospitalar, tais como:

- Visita aberta e direito ao acompanhante (independentemente da idade do paciente, com oferecimento de todas as refeições diárias).
- Projeto “Comemoração de Aniversário de Paciente Internado”.
- Visita regular do grupo Expresso Riso nas enfermarias do HERibeirão.
- Grupo Cuidando do Cuidador.
- Grupo Mais Saúde;
- Grupo de Orientação de Terapia Nutricional Enteral (GOTNE).
- Grupo de Apoio ao Paciente Diabético;
- Acolhimento ao Óbito (Projeto Girassol e Café com Lembranças).
- Projeto Terapêutico Singular (PTS).
- Apoio Espiritual e Religioso.

## CENTRO INTEGRADO DE REABILITAÇÃO (CIR-HERIBEIRÃO)

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

Atualmente, o CIRHERibeirão tem também sua estrutura e habilitações, como Centro Especializado em Reabilitação (CER III - Modalidades de Reabilitação Física, Intelectual e Auditiva), de acordo com Rede de Cuidados à Saúde da Pessoa com Deficiência.

O CIRHERibeirão também se configura como serviço escola ligado à Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo (FMRP-USP), sediando o desenvolvimento de atividades de ensino, pesquisa e extensão nas áreas de Fisioterapia, Fonoaudiologia e Terapia Ocupacional

Tabela 7 - FAEPA – CIR- HERibeirão – atendimentos Individuais Realizados em 2022

Consultas Não Médicas - Centro Integrado de Reabilitação – CIR	1º Semestre			2º Semestre		
	Contratualizado	Realizado	%	Contratualizado	Realizado	%
Primeiras Consultas Rede	330	179	54,24%	330	216	65,45%
Interconsultas	180	1.340	744,44%	180	981	545,00%
Consultas Subsequentes	2.400	2.268	94,50%	2.400	3.024	126,00%
Procedimentos Terapêuticos (sessões)	13.200	10.644	80,64%	13.200	12.876	97,55%
<b>Total</b>	<b>16.110</b>	<b>14.431</b>	<b>89,58%</b>	<b>16.110</b>	<b>17.097</b>	<b>106,13%</b>

**Observação:** O número de atendimentos não médicos - Reabilitação foi 2,14% menor que o pactuado pois, ainda que seja feito um trabalho contínuo para evitar o absenteísmo, este ainda acontece entre 15% e 20%. No exercício de 2022 o absenteísmo habitual contou também com o receio dos pacientes em retornar às terapias com a pandemia pelo COVID19 ainda existente.

Tabela 8 - FAEPA – CER- HERibeirão – Produção Sessões e Exames em 2022

CER – Sessões e Exames	1º Semestre			2º Semestre		
	Contratualizado	Realizado	Índice Realizado	Contratualizado	Realizado	Índice Realizado
Modalidade Física	1.200	1.136	94,67%	1.200	1.254	104,50%
Modalidade Intelectual	1.200	709	59,08%	1.200	925	77,08%
Modalidade Auditiva	900	957	106,33%	900	1.038	115,33%
<b>Total</b>	<b>3.300</b>	<b>2.802</b>	<b>84,91%</b>	<b>3.300</b>	<b>3.217</b>	<b>97,48%</b>

Tabela 9 - FAEPA – CER- HERibeirão – Produção Equipe Multiprofissional em 2022

CER – Produção Equipe Multi	1º Semestre			2º Semestre		
	Contratualizado	Realizado	Índice Realizado	Contratualizado	Realizado	Índice Realizado
Equipe Multi	20.274	15.695	77,41%	20.274	18.486	91,18%

Tabela 10 - FAEPA – CER- HERibeirão – Produção Equipe Médica em 2022

CER – Produção Equipe Médica	1º Semestre			2º Semestre		
	Contratualizado	Realizado	Índice Realizado	Contratualizado	Realizado	Índice Realizado
Otorrinolaringologista	2.304	1.690	83,64%	2.304	1.779	91,71%
Neurologista		237			334	
<b>Total</b>	<b>2.304</b>	<b>1.927</b>	<b>83,64%</b>	<b>2.304</b>	<b>2.113</b>	<b>91,71%</b>

Tabela 11 - FAEPA – CER- HERibeirão – Produção SIA/SUS em 2022

CER – Produção SIA/SUS	1º Semestre			2º Semestre		
	Contratualizado	Realizado	Índice Realizado	Contratualizado	Realizado	Índice Realizado
Produção SIA/SUS	22.578	17.622	78,05%	22.578	20.599	91,23%

Adicionalmente, em 2022, foram realizados 4.797 exames no CIR-HERibeirão, nas especialidades de fonoaudiologia/Audiologia: Audiometria, Logoaudiometria, Imitanciometria, Audiometria de Alta Frequência, Audiometria de Campo Livre, Emissões Otoacústicas, Potencial Evocado Auditivo, Avaliação do Processamento Auditivo Comportamental (testes em cabina) e Avaliação do Desempenho do Aparelho de Amplificação Sonora Individual (AASI).

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

- **Triagem integrada:** A avaliação do cliente ocorre pela equipe interdisciplinar (fisioterapia, fonoaudiologia, terapia ocupacional, psicologia, serviço social, enfermagem e médico), com duração média de 2 horas. Neste momento é realizada uma breve avaliação por todos os integrantes da equipe com: (1) a indicação para as terapias necessárias, (2) algumas orientações para a família e paciente, (3) acolhimento dos mesmos (4) explicação das regras do serviço e (5)

construção do plano terapêutico de reabilitação inicial. Ao longo de 2022, foram realizadas 420 triagens integradas.

- **Discussão clínica multidisciplinar:** Os casos são discutidos pelos profissionais responsáveis de cada área, possibilitando acompanhar o processo de reabilitação, revendo periodicamente sua evolução e a necessidade de alguma outra intervenção da equipe e/ou encaminhamento para outro serviço / rede. Visa ainda, proporcionar a maior resolutividade possível para cada caso, com a integração dos objetivos de cada área.
- **Campanhas (ações educativas em saúde):** Tratam-se de ações que envolvem todas as áreas de atendimento do serviço objetivando a promoção e educação em saúde, a integralidade do cuidado, interação entre pacientes e usuários e a humanização da atenção à saúde prestada no CIR-HERibeirão. Ao longo de 2022, foram realizadas as seguintes campanhas: Arraial da Saúde, Semana de Humanização / Semana do idoso, Campanha de Atenção à Gagueira, Campanha Mundial do AVC e Sarau CIR.

## ATIVIDADES ACADÊMICAS E DE PESQUISA

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

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

## AÇÕES DIRECIONADAS À MELHORIA E AO CONTROLE DA QUALIDADE HOSPITALAR

O HERibeirão está em permanente processo de reestruturação interna, envolvendo o ambiente físico e as pessoas, implantando e aprimorando processos com foco na atenção ao cliente e na melhoria contínua da qualidade hospitalar.

Em 2019, o Hospital iniciou o processo para a adesão e conquista do Selo de Qualidade - Acreditação, seguindo a metodologia ONA (Organização Nacional de Acreditação), com o objetivo de atingir padrões mais elevados de qualidade, visando uma melhoria constante e garantindo a qualidade e segurança dos pacientes e colaboradores.

Em 14 de setembro de 2021, a ONA (Organização Nacional de Acreditação) certificou o Hospital Estadual de Ribeirão Preto sendo-lhe conferido Certificado de Acreditado Pleno (Nível 2) para instituições que, além de atender aos critérios de segurança, apresentam gestão integrada, com análise dos resultados dos processos, alinhados a estratégias definidas, com promoção de melhorias. Em 2022, o Hospital recebeu a visita de manutenção de selo, confirmando a qualidade e segurança da assistência prestada na instituição.

Com a implantação e implementação da metodologia, o principal objetivo é atingir padrões mais elevados de qualidade, visando uma melhoria constante e garantindo a qualidade e segurança dos pacientes e profissionais. Sendo assim, é possível notar a mudança de cultura com maior interação e engajamento interdisciplinar, além da qualificação da equipe, do desenvolvimento das lideranças e da diferenciação do Hospital no mercado de saúde.

Em 2022, o HERibeirão demonstrou o seu compromisso com a melhoria contínua da qualidade hospitalar ao oferecer uma capacitação online para sua equipe. Com aulas gravadas e materiais de apoio, a equipe pôde aprimorar seus conhecimentos e habilidades. Para 2023, o objetivo é expandir a capacitação de toda equipe em processos estratégicos.

**Mapeamento de Processos** - A gestão por macroprocessos representa uma estrutura para ações controladas e interligadas entre os vários componentes do sistema que permite estabelecer objetivos, traçar metas e acompanhar o desempenho, determinando onde e como melhorá-lo. Em 2020, foi desenhado o macroprocesso do HERibeirão. Através do macroprocesso foi possível visualizar os seus processos estratégicos e finalísticos. Em 2021, foram mapeados todos os processos finalísticos/estratégicos e conforme a criticidade e impacto de cada processo de apoio, como o NIR, Farmácia e Nutrição. Em 2022, foram atualizados todos os mapeamentos de processos já existentes e mapeado demais setores do hospital.

**Interação entre Processos** - Concomitante com o mapeamento de processo, foram implantadas as interações entre processos. A Qualidade e o Gerenciamento de Riscos monitora as notificações de não conformidades referentes a interação entre processos e de acordo com a prevalência, realizando a auditoria interna junto com os gestores dos processos, com intuito de identificar oportunidades de melhorias e elaboração de planos de ações.

**Definição e acompanhamento de indicadores** - Os indicadores funcionam como ferramentas que auxiliam na tomada de decisão e servem de meios para que as metas de uma unidade hospitalar sejam atingidas. O HERibeirão monitora e avalia seus indicadores, e os utiliza como suporte ao processo decisório e a gestão hospitalar.

A análise crítica dessas ferramentas é realizada bimestralmente em reuniões administrativas.

**Documentos Institucionais** - Atualmente, utiliza-se um sistema de gestão integrado, por meio do qual os processos são monitorados, garantindo a rastreabilidade dos mesmos e das ações executadas pelos usuários. O sistema tem como objetivos a distribuição da informação de forma eficiente e segura e a redução do fluxo de papéis, resultando em uma gestão automatizada, integrada, participativa e funcional.

Os protocolos multiprofissionais foram elaborados conforme o perfil epidemiológico, com o objetivo de uniformizar e direcionar as condutas assistenciais da equipe multiprofissional. Também houve a reestruturação das políticas institucionais definindo as diretrizes de cada uma, são elas: Política de Gestão da Comunicação, Política de Gestão do Acesso ao Cuidado, Política de Qualidade e Segurança do Paciente, Política de Registro Seguro, Política de Segurança Medicamentosa, Política de Termo de Consentimento Informado, Política de Gestão da Informação, Política de Gestão de Pessoas e Política de Gestão Fornecedores.

**Auditorias** - É primordial que as instituições adotem técnicas de acompanhamento e controle que visem eliminar falhas nos processos e procedimentos, evitando problemas que coloquem em risco os profissionais da instituição, os clientes e a sociedade em geral.

Em 2020, ocorreu a implantação das auditorias clínicas e auditoria de prontuários, que foram estruturadas de acordo com os critérios da metodologia ONA. As auditorias permitem identificar os pontos de não conformidades ou oportunidade de melhoria e tem a finalidade de auditar os prontuários para garantir que a assistência é realizada de acordo com normas e protocolos institucionais.

As auditorias clínicas mantiveram o foco nas metas internacionais de segurança do paciente. As equipes da área de Qualidade e do Gerenciamento de Riscos acompanham os indicadores junto com os gestores de cada área, para que seja observado pontos de melhorias baseados em evidências e, posteriormente, elaborados planos de ações com o acompanhamento dos mesmos.

As auditorias internas dos processos são realizadas de acordo com a criticidade e análise dos indicadores disponíveis. Os resultados são discutidos com os gestores e a diretoria, e um relatório interno é elaborado com as ações solicitadas e prazo de revisita definida em reunião.

**Análise de Riscos** - A análise de riscos é uma ferramenta importante para verificar o impacto dos perigos elencados nos processos assistenciais. Dessa forma, em conjunto com os gestores, a equipe da Qualidade realizou a verificação da gravidade e probabilidade de cada risco, possibilitando a pontuação de cada um. A partir disso, foi elaborado um plano de ação para todos os riscos pontuados.

Em 2022, foi realizada revisão das análises de riscos juntamente com os gestores das áreas, e o plano de ação será monitorado pela equipe da Qualidade e Gerenciamento de riscos.

## GERENCIAMENTO DE RISCOS E NÚCLEO DE SEGURANÇA DO PACIENTE

O Gerenciamento de Riscos é realizado em conjunto com o Núcleo de Segurança do Paciente (NSP), que foi organizado de acordo com as determinações da Portaria 529 de 1º de abril de 2013, que instituiu o Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP), cujo objetivo é contribuir para a qualificação do cuidado em saúde de todos os estabelecimentos de saúde.

O NSP foi constituído em 2015, é composto por equipe multidisciplinar e cadastrado no Sistema NOTIVISA. As reuniões acontecem mensalmente e têm o intuito de discutir os casos de eventos adversos assistenciais graves, avaliar os indicadores de eventos adversos assistenciais e estabelecer condutas e protocolos.

As discussões realizadas pelo NSP culminaram com a criação dos seguintes subcomitês e grupos de prevenção: Subcomitê de Prevenção de Flebites; Subcomitê de Lesão por Pressão; Subcomitê de Sondagem Nasogastrointestinal; Subcomitê de Cirurgia Segura; Subcomitê de Quedas; e Subcomitê de Erros Relacionados à Administração de Medicamentos.

Os protocolos de segurança foram implementados em 2020, conforme as 6 metas de segurança do paciente que são acompanhados pelo o Núcleo de Segurança do Paciente através dos indicadores de qualidade assistencial.

Em 2022, o PSP contemplou a RDC-36/2013 que institui as Ações para Segurança do Paciente, adota como escopo de atuação para os incidentes associados à assistência à saúde as Seis Metas da Organização Mundial da Saúde, as quais foram abordadas nos 6 Protocolos de Segurança do Paciente publicados nas Portarias MS 1377/2013 e 2095/2013.

No ano de 2022, foi observado um aumento do número de notificações, que vem crescendo gradativamente. Isso mostra um envolvimento maior das equipes e uma mudança na cultura de segurança no Hospital. O objetivo é melhorar cada vez mais os processos assistenciais de forma a garantir a segurança de pacientes e consequentemente a qualidade da assistência prestada.

No ano de 2022, contabilizou-se um total de 982 notificações, em todos os setores do Hospital.

## RESPONSABILIDADE SOCIO AMBIENTAL

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

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

O Hospital conta com uma Comissão de Gerenciamento de Resíduos, implantada desde 2020, tendo como finalidade definir ações que visem à implantação, implementação e manutenção do Programa de Gerenciamento de Resíduos de Serviços, de acordo com as normas vigentes (Lei 12.305/10, RDC 222/18, CONAMA 358/05).

No decorrer de 2022, foram mantidos esforços objetivando a redução de resíduos infectantes, perfurocortantes, químicos e orgânicos, enfatizando a importância da correta segregação e descarte adequado desses materiais para minimizar o impacto ambiental.

Destaca-se que o material resultante da coleta seletiva dos recicláveis é destinado, gratuitamente, a uma Cooperativa associada à Prefeitura Municipal. Outro resultado da coleta seletiva, é o recolhimento do óleo vegetal usado no Serviço Nutrição Dietética do Hospital, que seria descartado na natureza em rios, represas e lagoas prejudicando o equilíbrio destes ecossistemas, com a troca por produtos de limpeza, como detergente líquido e/ou água sanitária.

Adicionalmente, em 2022, descartou-se, de maneira correta, em conformidade com a lei nº 12.305/2010, 56 kg de sucata de pilhas, evitando qualquer tipo de contaminação ambiental.

#### **Consumo de Recursos não Renováveis (água e energia elétrica)**

Em fevereiro de 2022, o Hospital apresentou proposta na Chamada Prioritária do Programa de Eficiência Energética da CPFL. O projeto, que deverá ser concluído em 2023, prevê a instalação de uma usina fotovoltaica e substituição da iluminação do estacionamento, com uma estimativa de economia na fatura de energia de 20%, após a implantação e ativação dos equipamentos.

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

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

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

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

A tecnovigilância é um sistema de vigilância de eventos adversos e queixas técnicas de produtos para a saúde na fase de pós-comercialização, tais como: falha do produto, defeito de fabricação, mau funcionamento, rotulagem incorreta (ausência do n.º do lote, prazo de validade, registro na ANVISA/MS), instruções de uso e embalagens inadequadas. As notificações são importantes subsídios para avaliar e manter a qualidade dos produtos comercializados, auxiliando nos processos de aquisição.

### **CAPACITAÇÃO E DESENVOLVIMENTO**

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

Em 2022, foi elaborado o PDL - Plano de Desenvolvimento de Líderes. O objetivo deste plano é desenvolver as lideranças do HERibeirão no contexto das competências organizacionais, por conseguinte, promover a cultura de líderes multiplicadores, além de aprimorar a oratória, comunicação e a liderança. As competências trabalhadas no ano de 2022 foram: Criatividade, Comunicação e Empatia.

Outro aspecto relevante a se considerar é a avaliação de desempenho, um processo dinâmico que mede individualmente a qualidade do desempenho de um profissional no exercício de seu cargo, com base em critérios pré-estabelecidos. Esse processo serve como um instrumento de diagnóstico e pode auxiliar na tomada de decisões administrativas, inclusive de efetivação e de desligamento do colaborador. Atualmente, no HERibeirão a avaliação de desempenho é realizada com todos os colaboradores durante o período de experiência, além daqueles mudam de função ou setor.

Seguindo nosso planejamento estratégico no mês de maio de 2022 demos início a avaliação de desempenho dos nossos 4 gerentes e do coordenador da equipe multiprofissional. O setor de recursos humanos desenvolveu uma ferramenta de avaliação de desempenho para avaliar competências organizacionais, técnicas e comportamentais. Para auxiliar nessa avaliação os diretores utilizaram a metodologia SMART, onde são avaliados através das entregas e tarefas que foram destinadas a eles.

No ano de 2022, o Hospital Estadual de Ribeirão Preto teve 18,52% dos seus funcionários treinados, incluindo todos os cursos, aulas, capacitações, palestras, atualizações e treinamentos, oferecidos a todos os colaboradores.

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

### SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO (SAU)

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

O atendimento desse serviço é realizado em sala específica de fácil acesso, localizada ao lado da recepção central do HERibeirão e a procura pode ser espontânea. O usuário também pode se manifestar por meio eletrônico, telefônico, carta e Caixas de Sugestões, sendo estas disponibilizadas em vários espaços físicos do Hospital e visíveis aos cidadãos.

Tabela 12: FAEPA – HERibeirão: Meios utilizados para Manifestações no SAU em 2022

Tipo de Manifestação	Total
Pessoal	64
Telefone	211
Urna	461
E-mail	39
Mídia Social	42
<b>Total</b>	<b>817</b>

### PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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

A Tabela 13 apresenta dados relativos à satisfação geral do usuário, no ano de 2022, com os serviços prestados por área.

Tabela 13: FAEPA - HERibeirão: Índice de Satisfação Geral do Usuário – 2022

Indicador	Percentual
Espaço físico	97,40%
Atendimento na Recepção	97,30%
Atendimento Equipe Médica	97,30%
Atendimento Equipe de Enfermagem	97,50%
Atendimento Outros Profissionais	92,40%
Ambulatório	99,60%
Exames Complementares	99,00%
Cirurgia	99,90%
Internação	92,20%
Nota Geral	98,30%

### **CENTRO INTEGRADO DE HUMANIZAÇÃO – CIH**

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

O PIH 2022 contemplou 11 ações, distribuídas em quatro eixos, que foram elaboradas, conjuntamente, considerando as necessidades dos usuários e trabalhadores da instituição. Além das ações previstas neste plano, ocorrem as ações não previstas, que são propostas com base no perfil epidemiológico da instituição. Diante disso, o presente relatório contempla o resultado das ações previstas e das não previstas no PIH 2022.

A seguir, as ações de Humanização realizadas em 2022:

#### **Hospital Amigo do Idoso**

Em março de 2017, o HERibeirão aderiu ao Programa Hospital Amigo do Idoso da Coordenadora do Idoso da Secretaria do Estado de Saúde de São Paulo. Em fevereiro de 2018, recebeu o selo inicial e em setembro de 2019 recebeu o Selo Intermediário. O processo de certificação presencial pela Coordenadoria do Idoso da SES-SP foi suspenso devido ao período da Pandemia Covid-19 e, em 2022, após a retomada, o HERibeirão recebeu a visita sendo certificado Nível Pleno.

#### **Gestão da Comunicação**

Em 2021, o HERibeirão instituiu a Política de Gestão da Comunicação e o Plano Anual de Comunicação. Neste sentido, desde março de 2021, tem sido realizado o gerenciamento dos indicadores relacionados à Comunicação. Dentre os indicadores monitorados, destacam-se aqueles relacionados à comunicação com o público externo (redes sociais) e público interno (acesso ao sistema Qualis). O sistema Qualis é considerado uma ferramenta de comunicação, pois por meio dele ocorre a divulgação

das políticas e do protocolos institucionais. Em 2022, por meio da área de Qualidade e Recursos Humanos, intensificou-se esforço para divulgar o sistema e incentivar o acesso pelos funcionários.

### **Projeto “Este sou eu, esta é minha história”**

Esse projeto resgata a biografia do paciente em cuidados paliativos, valorizando sua história de vida mediante a situação de adoecimento e hospitalização. Após colher essas informações, é elaborado um impresso que é fixado ao lado do leito. É uma estratégia para que o paciente seja visto na sua integralidade, além do seu diagnóstico. No ano de 2021, esse projeto teve como ação de melhoria a submissão do mesmo no Comitê de Ética e Pesquisa do HCFMRP-USP para que os resultados possam ser divulgados em meio científico. Em 2022, o projeto foi apresentado na XII Exposaúde, recebendo Menção Honrosa.

### **Semana da Humanização e Idoso 2022**

Em outubro de 2022, foi realizada a Semana do Idoso e Humanização. As ações foram eleitas de acordo com o perfil epidemiológico da instituição e também com demandas surgidas a partir de sugestões dos funcionários.

### **Projeto Girassol**

Tem como objetivo um olhar integral, humanizado e acolhedor do familiar na ocorrência do óbito do paciente. Nesse momento, o familiar recebe os pertences do paciente em uma sacola institucional, junto com um cartão de condolências e um manual de orientação ao luto, que contempla fases do luto e orientações práticas.

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

### **Equipe Multidisciplinar de Terapia Nutricional Enteral – Kit Alta**

Por meio da atuação da Equipe multidisciplinar de Terapia Nutricional Enteral, foi criado o Kit de alta para pacientes em uso de dieta enteral, contendo materiais e cartilha de orientação de administração de medicamentos via enteral. O kit tem como objetivo favorecer a adaptação da família em relação aos cuidados domiciliares.

### **Café com Lembranças**

Tem como objetivo acolher familiares que perderam seus entes queridos na instituição. É um momento de acolhimento, reflexão e troca de experiências sobre o luto. Acontece anualmente, de modo que são convidadas as famílias cujos familiares foram a óbito no ano corrente até a data da ação. Em dezembro de 2022, o 7º café com lembranças aconteceu presencialmente, estiverem presentes 63 familiares.

### **Visita Virtual**

Foi implantada em 2020, devido à Pandemia Covid-19, mas, mesmo diante da liberação das visitas e presença de acompanhante, essa ação foi mantida, a fim de favorecer o vínculo entre o paciente e os familiares que não conseguem estar presentes de modo contínuo na instituição.

#### **Participação do HERibeirão no fórum de cuidado paliativo do CIH-HCFMRP-USP**

A coordenação do Centro Integrado de Humanização participou do Fórum de Cuidados Paliativos do CIH-HCFMRP-USP ministrando a palestra “Cuidado Paliativo: desmistificando conceitos”.

#### **Apoio espiritual aos pacientes internados (visitas presenciais)**

As visitas presenciais de apoio espiritual foram retomadas em maio de 2022. As mesmas têm ocorrido, regularmente, às quintas-feiras no período da tarde, nas enfermarias do HERibeirão.

#### **Participação no CIH do HCFMRP-USP**

No dia 21/06, o HERibeirão participou da reunião do Centro Integrado de Humanização do HCFMRP-USP apresentando sua experiência no atendimento ao paciente em Cuidado Paliativo. Foi também um momento de estreitamento de laços entre as unidades e discussão de planos de ações para o 2º semestre.

#### **Participação no projeto de lei municipal de cuidado paliativo**

O HERibeirão participou ativamente da elaboração do projeto de lei que propunha a criação da Política Municipal de Cuidado Paliativo no município de Ribeirão Preto. Participou também do processo de apreciação do projeto na Câmara municipal e mais recentemente, em junho de 2022, participou da discussão do mesmo junto à Secretaria Municipal de Saúde. É um trabalho contínuo, cuja participação do HERibeirão tem como objetivo contribuir com sua experiência a este perfil de paciente auxiliando na estruturação da rede de saúde.

#### **Projeto Terapêutico Singular (PTS)**

Como já mencionado anteriormente, o PTS já foi implantado no HERibeirão. Ele propicia o atendimento singular do paciente, valorizando o que é importante para ele e sua família.

#### **Grupo Cuidando do Cuidador (Enfermaria)**

O grupo de acolhimento ao cuidador foi retomado na segunda quinzena de julho/2022. São encontros semanais, na área de convívio da instituição, com duração de 1 hora. São abordados temas diversos de modo lúdico e interativo, tais como: Papel do cuidador, comunicação, autocuidado, a vivência hospitalar no papel do cuidador, estratégias de enfrentamento, técnicas para manejo de ansiedade, autopercepção e autocuidado como cuidador, planejamentos e ressignificações em datas festivas (Natal e ano novo).

#### **Participação e Premiação na Exposaúde 2022**

O HERibeirão participou da XII Exposaúde, que é um evento organizado pela Prefeitura Municipal de Ribeirão Preto, objetivando o compartilhamento de experiências exitosas em serviços públicos de saúde. O HERibeirão apresentou seis experiências, sendo que 4 estiveram na Cerimônia de premiação. A seguir os trabalhos apresentados e as premiações recebidas:

- Este sou eu e esta é minha história: Revisão de vida em cuidados paliativos - Menção honrosa.
- Café com Lembranças: Acolhimento ao luto no HERibeirão - Menção honrosa.
- Cuidado Paliativo no HERibeirão: uma ação de gestão e humanização da assistência - Menção honrosa.
- Reabilitação do paciente com acidente vascular cerebral (AVC): intervenção intensiva da equipe multidisciplinar na enfermaria do HERibeirão. Prêmio pela apresentação na categoria experiência no serviço).
- Cuidando do Cuidador.
- Ambulatório antitabagismo no HERibeirão.

#### Participação no V Fórum de Combate às Violências

Profissionais da psicologia e do serviço social/ouvidoria, que integram o grupo de Humanização, participaram do V Fórum de combate às violências do estado de São Paulo. Como demonstrados nos PIHs, o treinamento sobre fluxos de acolhimento a pessoas vítimas de violência é uma ação contínua na instituição.

#### Sarau do Centro Integrado de Reabilitação

Dia 16 de dezembro de 2022, o CIR-HERibeirão, promoveu mais um Sarau, com o tema: "Canta, canta minha gente". Os pacientes e familiares em parceria com a equipe multiprofissional, através da apresentação de atividades artísticas, corporais, expressivas, linguísticas e outras, celebraram as muitas experiências exitosas de mais um ano de trabalho de acordo com as habilidades de cada um, nos diferentes ciclos de vida, e nas diferentes modalidades de reabilitação (física, intelectual e auditiva). Em 2022, participaram 180 usuários do serviço (pacientes e familiares).

### CUSTO UNITÁRIO DAS METAS

AMBULATÓRIO Médica			
	Média Anual		Total Custo
	Custo Unit	Custo Total	
Primeira Consulta	110,69	127.088,85	1.525.066
Interconsultas	110,69	91.126,44	1.093.517
Consulta Subsequente	110,69	185.690,73	2.228.289
Total		403.906,02	4.846.872,18

AMBULATÓRIO NÃO Médico			
	Média Anual		Total Custo
	Custo Unit	Custo Total	
Primeira Consulta	98,10	3.043,42	36.521
Interconsultas	98,10	16.508,57	198.103
Consulta Subsequente	98,10	42.070,58	504.847
Procedimentos Terapêuticos (s	98,10	181.579,98	2.178.960
Total		243.202,54	2.918.430,54

INTERNAÇÃO			
	Média Anual		Total Custo
	Custo Unit	Custo Total	
Clinica Médica	8.388,98	968.730,73	11.624.769
Total		968.730,73	11.624.768,70

CLÍNICA CIRURGICA			
	Média Anual		Total Custo
	Custo Unit	Custo Total	
Clinica Cirurgica	4.260,03	386.934,56	4.643.215
Total		386.934,56	4.643.214,77

HOSPITAL DIA			
	Média Anual		Total Custo
	Custo Unit	Custo Total	
Hospital DIA - HD / C	1.191,40	849.299,85	10.191.598
Total		849.299,85	10.191.598,22

SADT EXTERNO			
	Média Anual		Total Custo
	Custo Unit	Custo Total	
Diagnóstico por Ultra-Sonografia	184,74	95.544,26	1.146.531
Diagnóstico por Endoscopia	184,74	60.855,92	730.271
Métodos Diagnósticos em Especialidades	184,74	72.961,03	875.532
<b>Total</b>		<b>229.361,21</b>	<b>2.752.334,51</b>

## 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 HERibeirão o valor de R\$40.279.377,20 para custeio. O HERibeirão contou também com a destinação de emenda parlamentar do Deputado Ricardo Silva, no valor de R\$ 244.040,00 para compra de microscópio cirúrgico.

As despesas operacionais do exercício 2022, por regime de caixa, totalizaram R\$39.969.287,62.

Tabela 11: FAEPA - HERP - Despesas - Fluxo de Caixa - 2022

Despesas - Fluxo de Caixa – 2022	Total – R\$
Pessoal (CLT)	23.277.529,12
Terceiros (Serviços/Locação Equipamentos)	7.265.986,24
Materiais	6.998.611,50
Manutenção Predial	30.597,46
Investimentos	7.250,00
Utilidade Pública (água, energia, telefone, gás)	1.243.543,31
Financeiras	8.699,66
Outras despesas	1.137.070,33
<b>Total</b>	<b>39.969.287,62</b>

Ribeirão Preto, 29 de março de 2022



Prof. Dr. VALDAIR FRANCISCO MUGLIA  
Diretor Executivo