



Hospital  
Estadual  
Serrana

2023

# RELATÓRIO DE ATIVIDADES

ENCARTE VI

Hospital Estadual  
Serrana  
dezembro/23



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	6
CARACTERÍSTICAS DAS ATIVIDADES ASSISTENCIAIS	6
LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLÍNICAS E AGÊNCIA TRANSFUSIONAL	9
INDICADORES ASSISTENCIAIS	11
PROJETOS DIRECIONADOS À QUALIDADE HOSPITALAR	19
PREMIAÇÕES E RECONHECIMENTOS	22
PROGRAMA DE HUMANIZAÇÃO	23
OUVIDORIA/SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO (SAU)	26
PROJETOS SOCIAIS E OBTENÇÃO DE RECURSOS EXTRA ORÇAMENTÁRIOS	26
ATIVIDADES DE ENSINO	27
ATIVIDADES DE PESQUISA CIENTÍFICA	27
CUSTO UNITÁRIO DAS METAS	29
INFORMAÇÕES ECONÔMICO-FINANCEIRAS	30

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

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

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

A solenidade de inauguração do HE Serrana ocorreu no dia 16 de julho de 2019, prevendo a implantação gradativa de suas atividades durante o ano. Em 11 de abril, iniciaram-se as consultas ambulatoriais; em 03 de junho, às 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 72 leitos de enfermarias clínicas, cirúrgicas e psiquiátricas, 10 leitos de UTI e 2 salas cirúrgicas. Atua de forma referenciada, ou seja, recebe pacientes encaminhados pelo Sistema Informatizado de Regulação do Estado de São Paulo (SIRESP) ou por transferências inter-hospitalares.

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 e outras unidades de saúde da região como a Beneficência Portuguesa e Santa Casa de Ribeirão Preto e de Sertãozinho. Além disso, o HE Serrana conta com 6 leitos de isolamento com pressão negativa, sendo dois de terapia intensiva, podendo, assim, prestar assistência a pacientes com doenças de transmissão respiratória.

Em relação à assistência cirúrgica, o HE Serrana ampliou a oferta de cirurgias eletivas de média complexidade com foco na realização de procedimentos em pacientes mais complexos (ASA II e ASA III) nas especialidades de Coloproctologia,

Gastrocirurgia, Ortopedia - Cirurgia do Joelho, Ortopedia - Cirurgia dos Membros Superiores, Cirurgia de Cabeça e Pescoço e Cirurgia Vascular. O atendimento cirúrgico é eletivo e segue protocolos pré-estabelecidos, conforme a indicação médica e condições clínicas de cada paciente.

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

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 à pandemia e na geração de conhecimento, a equipe do HE Serrana desde o início da pandemia em 2020, 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. Já no ano de 2022, foi inaugurada a sede do Centro de Pesquisa S (CPC-S), consolidado em uma estrutura completa e com equipe multidisciplinar especializada. O CPC-S busca alinhar eficiência na condução dos estudos clínicos com um atendimento humanizado, garantindo segurança e uma melhor experiência aos pacientes. Segue as diretrizes nacionais e internacionais que norteiam a pesquisa clínica, estruturadas em um sistema de qualidade com revisão

constante dos processos de trabalho e segurança dos dados. Possui atuação ampla, abrangendo diversas especialidades médicas, sempre priorizando um relacionamento coeso entre o centro de pesquisa, patrocinador e participantes de pesquisa.

Em novembro de 2023, encerrou-se o período de cinco anos do Contrato de gestão do HE Serrana, firmado em 07 de dezembro de 2018 entre a SES-SP e a FAEPA. Em 27 de setembro de 2023, a SES-SP publicou a Resolução SS nº 129, que promoveu nova Convocação Pública. Durante esse processo a FAEPA apresentou uma proposta abrangente abordando os aspectos assistenciais, operacionais e financeiros. Após avaliação criteriosa, considerou-se o que o plano apresentado atendia a todos os requisitos estabelecidos, resultando na consagração da FAEPA como vencedora do certame em 01 de dezembro de 2023. Um novo Contrato de Gestão foi então firmado com a SES-SP para mais cinco anos de gestão do HE Serrana.

### **ESTRUTURA FÍSICA**

O HE Serrana está localizado na Rua Nossa Senhora das Dores, 811, bairro Centro, Serrana - SP, com área construída de 6.052,14 m², distribuída em seis pavimentos, em um terreno de 4.371,80 m², com capacidade total de 84 leitos, sendo:

- 62 leitos de Enfermaria de Clínica Médica/Cirúrgica (4 desses leitos possuem isolamento com pressão negativa);
- 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:

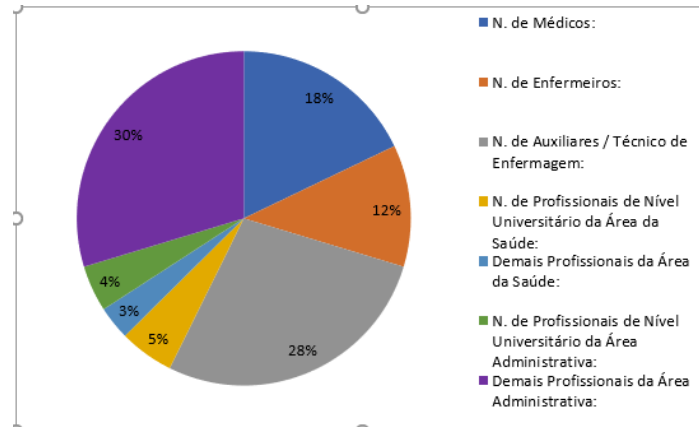
- I. Conselho Consultivo
- II. Diretoria Geral.
- III. Diretoria de Atenção à Saúde.
- IV. Diretoria de Apoio Técnico e Administrativo.
- V. Coordenadoria Acadêmica e de Pesquisa.

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 2023, HE Serrana contava com 445 funcionários, distribuídos conforme apresentado no Gráfico 1, contando ainda com 07 aprendiz 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 50 profissionais terceirizados na área de anestesiologia e vigilância patrimonial.

Gráfico 1:



### 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 clínico 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 ocorrem 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 que inclui diversos profissionais, como: médicos, enfermeiros, fisioterapeutas, psicólogos, nutricionistas, fonoaudiólogos, dentista, assistentes sociais e terapeutas ocupacionais. Dentro desta equipe, o SAF fornece aos profissionais e aos pacientes, as 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. Na 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.

Desde 2022, o SAF e a Comissão de Farmácia e Terapêutica (CFT) intensificaram os estudos de farmacoeconomia para otimizar o uso racional de medicamentos. Portanto o escopo da atuação do serviço contempla: política de segurança medicamentosa, gestão da assistência farmacêutica, padronização de medicamentos, qualificação e avaliação de fornecedores, rastreabilidade, informações sobre medicamentos, medicamentos potencialmente perigosos (MPP), fracionamento, unitarização, identificação e dispensação de medicamentos, dispensação de medicamentos para domicílio na alta do paciente, indicadores de gestão e produtividade, farmácia clínica, indicadores assistenciais, participação na equipe multidisciplinar e comissões.

O controle intensivo do fluxo de estoque da farmácia integrado com as taxas de utilização, permitiram a grande redução do estoque em valores absolutos sem relatos de falta de medicação para a assistência e sem perdas significativas. O percentual acumulado de perda de medicamentos por validade foi 0,1% em 2023, que é uma quantidade irrisória perante a complexidade do serviço.

### **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), 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 dezembro de 2023, o Laboratório de Análises Clínicas do HE Serrana realizou 8.677 exames. Como forma de consolidação da acurácia dos resultados liberados o Laboratório participa de um programa de controle externo de qualidade e educação



permanente, por meio do Programa Nacional de Controle de Qualidade (PNCQ). Em reconhecimento ao seu desempenho, o Laboratório recebeu, em 2022, o certificado de excelência nas determinações das amostras-controle dos ensaios de proficiência dos exames realizados.

Em consonância com os processos de trabalho e diretrizes de qualidade seguidos no HE Serrana, dada a importância de um diagnóstico e conduta rápida em casos de urgência, o laboratório de urgência coordena o protocolo de resultado crítico da instituição estruturado através sinalizações rápidas e precisas dos valores críticos dando assim celeridade às ações que devem ser tomadas trazendo maior segurança ao paciente e eficiência no cuidado. A taxa média de conformidade do protocolo de notificação de valores críticos em 2023 foi de 98,42%.

O laboratório de urgência desempenha um papel fundamental no fluxo de amostras de anatomopatológico, abrangendo recebimento, armazenamento e envio. Além disso, está envolvido no processo de sinalização e priorização das biópsias coletadas a partir de resultados críticos, visando reduzir o tempo necessário para obtenção dos resultados e, conseqüentemente, para o diagnóstico e início da terapia relacionada às biópsias. Em média, o laboratório encaminha 159 amostras por mês, com um volume de 131 amostras enviadas em dezembro. Quando identificadas como biópsias urgentes, essas amostras seguem um fluxo prioritário, com um tempo de resposta entre a coleta e o resultado variando de 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 às 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-transfusionais, preparação e dispensação de hemocomponentes, e acompanhamento pós transfusional. Todo processo transfusional é acompanhado com objetivo de obter e disponibilizar informações sobre eventos adversos ocorridos nas diferentes etapas a fim de prevenir o aparecimento ou recorrência, melhorar a qualidade dos processos e aumentar a segunda - Hemovigilância.

É realizado o gerenciamento do estoque, em conjunto a disponibilidade do Hemocentro de Ribeirão Preto, com objetivo de manter uma baixa taxa de descarte de hemocomponentes, sem interferência na disponibilidade para processos críticos como os protocolos de transfusão maciça e reserva cirúrgica. Em 2023 foram descartados 11 hemocomponentes, o que corresponde a 2,76% das bolsas solicitadas pelo hospital.

Em 2023, foram realizadas, em média, 46 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. Em 2023, obteve êxito nos critérios de proficiência, de acordo com a Agência Externa de Qualidade (AEQ/MS).

### INDICADORES ASSISTENCIAIS

Os indicadores de produção do **mês de dezembro de 2023**, encontram-se registrados nas Tabelas 1 a 9. Na sequência, são apresentados os indicadores de qualidade.

#### INDICADORES QUANTITATIVOS

Tabela 1 – HE Serrana – Ambulatório – Consultas Médicas – **dezembro de 2023**

Tipo Atendimento	Metas Pactuadas SES	Realizado	Índice Realizado
Primeira Consulta Rede	213	222	104,23%
Interconsultas	112	230	205,36%
Consulta Subsequente	236	628	266,10%
<b>Total</b>	<b>561</b>	<b>1.080</b>	<b>192,51%</b>

Tabela 2 – HE Serrana – Ambulatório – Consultas Não Médicas - **dezembro de 2023**

Tipo Atendimento	Metas Pactuadas SES	Realizado	Índice Realizado
Interconsulta	160	144	90%
<b>Total</b>	<b>160</b>	<b>144</b>	<b>90%</b>

Tabela 3 – HE Serrana – SADT EXTERNO (EXAMES E PROCEDIMENTOS) - **dezembro de 2023**

Tipo Atendimento	Metas Pactuadas SES	Realizado	Índice Realizado
Diagnostico por Ultrassonografia	111	134	120,72%
Diagnóstico por Tomografia	300	339	113,00%
Diagnóstico por Endoscopia	95	74	77,89%
Métodos Diagnósticos em Especialidades	40	49	122,50%
<b>Total</b>	<b>546</b>	<b>596</b>	<b>109,16%</b>

Tabela 4 – HE Serrana– INTERNAÇÕES – dezembro de 2023

Tipo Atendimento	Metas Pactuadas SES	Realizado	Índice Realizado
Clínica Médica	88	111	126,14%
Psiquiatria	21	19	90,48%
<b>Total</b>	<b>109</b>	<b>130</b>	<b>119,27%</b>

Tabela 5 – HE Serrana – Saídas Hospitalares em Clínica Cirúrgica - dezembro de 2023

Tipo Atendimento	Metas Pactuadas SES	Realizado	Índice Realizado
Eletivas	77	74	96,10%
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>74</b>	<b>96,10%</b>

Tabela 6 – HE Serrana – Hospital Dia Cirúrgico /Cirurgia Ambulatorial - dezembro de 2023

Tipo Atendimento	Metas Pactuadas SES	Realizado	Índice Realizado
Cirurgia Hospital Dia	52	47	90,38%
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>47</b>	<b>90,38%</b>

Tabela 7 – HE Serrana Paciente Dia - dezembro de 2023

Tipo Atendimento	Pacientes - Dia
Clínica Médica	756
Clínica Cirúrgica	240
Clínica Psiquiátrica	267
UTI Adulto	202
<b>Total</b>	<b>1.465</b>

Tabela 8- HE Serrana –Urgência / Emergência – dezembro de 2023

Tipo Atendimento	Metas Pactuadas SES	Realizado	Índice Realizado
Consulta de Urgência	30	29	96,67%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>29</b>	<b>96,67%</b>

\* Metas cumpridas de acordo com os parâmetros definidos na tabela II – Valoração dos desvios dos indicadores de produção do contrato de gestão formalizado com a Secretaria de Estado da Saúde.

Tabela 9 – HE Serrana –SADT INTERNO(AMBULATÓRIO) - dezembro de 2023

Tipo de Atendimento	Total
Diagnóstico em Laboratório Clínico	8.677
Diagnóstico por Anatomia Patológica e Citopatológica	131
Diagnóstico por Radiologia	171

Diagnóstico por Ultra-sonografia	38
Diagnóstico por Tomografia	118
Diagnóstico por Endoscopia	1
<b>Total</b>	<b>9.136</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 18% 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 mensalmente, 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 2023

#### 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–SIRESP.

**Meta:** Informar o mapa de leitos do hospital no Módulo de Leitos ou Módulo de Leitos com AIH do Portal SIRESP 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 Monitoramento dos indicadores de qualidade para acompanhamento das metas do contrato para o ano de 2023, por meio do "Módulo Indicadores" do SIRESP

Este indicador tem como objetivo acompanhar a atividade 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 2023, foram monitoradas as iniciativas: atividade cirúrgica/cirurgia segura, cuidados paliativos, indicador de qualificação da gestão, protocolos assistenciais de saúde mental, segurança do paciente, protocolo de sepse e choque séptico. O Relatório Padrão foi preenchido segundo a orientação indicada.

**Meta:** Preencher o relatório mensal no portal SIRESP, até o dia 15 do mês subsequente.

**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, em 2023, deu continuidade ao seu programa de consultoria em qualidade, contribuindo para o aprimoramento contínuo da 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, sejam eles gerenciais, de apoio ou assistenciais, estão alinhados a essa abordagem, o que proporciona um melhor entendimento de sua importância dentro da cadeia de entregas da instituição. Os acordos e interações entre os processos garantem um controle e eficiência maiores. Através do gerenciamento adequado, é possível alinhar entregas entre cliente e fornecedor.

##### 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, Colectomia, Contenção em pacientes psiquiátricos, Colonoscopia e Esquizofrenia, identificando-se oportunidades de melhorias assistenciais.

##### Fortalecimento da cultura de segurança

A disseminação 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 capitalização da informação sobre os achados identificados através do gerenciamento de risco nas reuniões do núcleo de segurança do paciente e subcomitês e na 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*).

A matriz de risco é uma metodologia para avaliar a probabilidade de ocorrência de eventos e os impactos associados. Todos os setores construíram suas matrizes de risco, contribuindo para uma melhor previsibilidade de incidentes e minimização de seus impactos.

#### 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.

Em 2023, a Diretoria estabeleceu estratégias para acompanhamento, com a criação de times para desdobramento das ações e cumprimento do cronograma estabelecido.

#### Padronização dos indicadores e metas

Os indicadores estratégicos continuam a ser monitorados através da coleta de dados, apresentação e análise crítica. Além disso, as metas associadas a cada indicador foram atualizadas, deixando-as mais próximas da realidade institucional, com o objetivo de promover a melhoria contínua.

#### Desenvolvimento de lideranças

O desenvolvimento das lideranças é um pilar fundamental da estratégia institucional, sendo conduzido de forma estruturada por meio de um programa dedicado.

Durante o ano de 2023, realizou-se um curso específico de desenvolvimento de lideranças, com a participação de gestores do HE Serrana, adotando-se um cronograma abrangente e metodologia ativa, com objetivo de enriquecer a formação dos líderes da instituição.

#### Acreditação Hospitalar

Em 2021, com o intuito de aprimorar a qualidade e a segurança do paciente, a Direção do HE Serrana optou por buscar uma acreditação hospitalar. Após visitas a outros hospitais estaduais, gerenciados pela FAEPA ou por outras Organizações Sociais do Estado de São Paulo, foi definido que a metodologia utilizada pela Organização

Nacional de Acreditação (ONA) seria a mais adequada para o perfil do Hospital. 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 (ONA 2). 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. Importante ressaltar que o envolvimento e dedicação de todos os funcionários foram essenciais para essa conquista. Em junho de 2023, ocorreu a visita de re-certificação da ONA, que visa verificar a continuidade e evolução das ações implementadas. O Hospital manteve a certificação Acreditação Plena (ONA 2).

### **PREMIAÇÕES E RECONHECIMENTOS**

Sob a gestão da FAEPA, o HE Serrana foi contemplado com importantes premiações. A seguir, elencamos algumas das premiações e reconhecimentos recebidos em 2023:

- **SEMANA DO MEIO AMBIENTE – SES-SP**

Certificado de menção honrosa pela apresentação do trabalho: Redução do impacto ambiental através de compostagem acelerada dos resíduos orgânicos.

- **SEMINÁRIO INTERNACIONAL 35 ANOS DO SUS**

Diploma de honra ao mérito de gestão pela dedicação e excelência no trabalho desenvolvido durante o enfrentamento da pandemia COVID-19.

- **PRÊMIO HOSPITAL AMIGO DO MEIO AMBIENTE 2023**

Certificado de menção honrosa por apresentar o trabalho gestão de consumo sustentável de energia elétrica através de ações para substituição da fonte e economia

- **PROGRAMA SÃO PAULO AMIGO DO IDOSO**

Assinado Termo de Adesão com Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo como participante do programa São Paulo Amigo do Idoso, assumindo o compromisso de executar as ações que compõem os critérios para obtenção do Selo Instituição Amiga do Idoso.

### **PROGRAMA DE HUMANIZAÇÃO**

#### Pesquisa de satisfação

No ano de 2023, a pesquisa de satisfação foi realizada através de um software para a captação das respostas. Além disso, foram disponibilizados questionários em

papel para áreas específicas, e um QRCODE foi criado e disponibilizado nos quartos dos pacientes, oferecendo a oportunidade de responder à pesquisa a qualquer tempo.

Este instrumento tem a finalidade de auxiliar os dirigentes do Hospital no aprimoramento do atendimento prestado. No total foram preenchidos 1990 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 2023

<b>Indicador</b>	<b>Percentual (Bom/Excelente)</b>
Satisfação com o hospital	95%
Atendimento	95%
Clareza das informações	93%
Tempo de espera (consulta/exames)	94%
Educação e cordialidade	95%
Alimentação Fornecida	96%
Trabalho em equipe	97%
Limpeza do quarto	99%
Roupas de cama	97%
Probabilidade de indicação a um amigo/familiar	96%

### **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) 2023 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 potenciais práticas, já existentes, que devem ser fortalecidas e aprimoradas, bem como identificaram as fragilidades. Sendo assim, decidiu-se pelos projetos e ações descritos a seguir:

#### Projeto Realimentar

Ao longo dos anos desde a abertura do HE Serrana, tornou-se perceptível o impacto positivo que o nosso trabalho e ações têm causado na vida dos pacientes

atendidos. Tal constatação pode ser evidenciada tanto pelas pesquisas de satisfação que conduzimos quanto pelos relatos de pacientes que utilizaram nossos serviços.

Pensando nisso, em 2023, a partir de discussões com o Grupo de Trabalho em Humanização, percebeu-se a necessidade de difundir os feedbacks recebidos desses usuários para os funcionários.

O projeto busca realimentar o espírito do funcionário e demonstrar sua importância na instituição e também nas vidas tocadas por ele.

Promovemos a divulgação dos elogios e relatos recebidos pelos usuários em locais estratégicos do hospital, por meio de elaboração de cartazes e divulgação na página da internet da instituição. Além disso, durante a 2ª Semana de Humanização, foi organizada uma Roda de Conversa entre familiares de pacientes atendidos pela equipe de cuidados paliativos e os demais profissionais envolvidos no atendimento. Também foi realizado o “Café com Superação”, no qual pacientes que foram ostomizados (retirada de bolsa de colostomia) e a equipe assistencial envolvida no processo compartilharam suas experiências e aprendizados.

#### Projeto Cuidando de quem cuida

Após a pandemia observou-se um número elevado de afastamentos devido a questões de saúde mental, com significativo impacto negativo nas relações diárias de trabalho dos funcionários. Essa situação também foi constatada em pesquisa realizada com os colaboradores em geral e uma de clima no âmbito do Serviço de Nutrição e Dietética, envolvendo questões de qualidade de vida e relacionamento interpessoal no trabalho.

Portanto, foi identificada a necessidade de abordar questões que refletem na saúde mental entre os colaboradores. Como forma de auxiliá-los em suas demandas, foi desenvolvido um projeto que inclui a elaboração de um cronograma de atividades abordando temas como: Saúde Mental, Espiritualidade e Qualidade de Vida, Exercício físico laboral, Comunicação não violenta, Prática de Meditação, Segurança no trabalho, Ansiedade no trabalho, Resolução de conflitos, e outros temas que os colaboradores possam sugerir.

Durante o ano de 2023, com a participação inicial dos setores de Nutrição e Serviço de Limpeza, foram realizadas atividades como: Sessão de Relaxamento, Palestras: “Saúde Mental e Qualidade de Vida” e “Comunicação e Trabalho em Equipe, “Café com Espiritualidade” e Visita Pet para pacientes e também para os funcionários.

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

A Ouvidoria/SAU é um serviço integrante das Ouvidorias do SUS, responsável por receber queixas, reclamações, sugestões e elogios. Atua na defesa dos direitos e interesses dos usuários, contra atos e omissões que possam ter ocorrido na instituição. Seu objetivo é zelar para que a instituição atue com eficiência e mantenha crescente o seu compromisso com a qualidade da assistência prestada.

Tabela 19 - Manifestações no SAU/OUVIDORIA em dezembro de 2023

<b>Classificação</b>	<b>Total Manifestações</b>
Elogio	13
Informação	0
Reclamação	2
Solicitação	0
Sugestão	0
<b>Total Geral</b>	<b>15</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. Nesse sentido, no ano de 2023 recebeu do Conselho Municipal do Idoso - CMI a importância de R\$ 40.000,00 para Projeto Alta Responsável – Kit Alta Idoso e Projeto Hospital Amigo do Idoso, para implantação dos critérios de atendimento voltados à população idosa.

No ano de 2023 foram distribuídos 273 kits e 901 medicamentos para pacientes atendidos no hospital. Foi contratada assessoria de um geriatra para conduzir a adequação dos processos voltado à pessoa idosa, e assinado o Termo de Adesão ao Programa Estadual Hospital Amigo do Idoso.

Ainda nesse contexto, em 2023, o HE Serrana foi contemplado com emenda parlamentar no valor de R\$ 200.000,00 (duzentos mil reais), destinada pelo Deputado Federal Rafael Silva. Essa quantia, recebida em dezembro de 2023, foi aplicado na aquisição de equipamentos, como: reprocessadora de endoscópios, lavadora industrial de louças, notebooks e equipamentos de informática, propiciando assistência com mais qualidade e segurança. Também, recebemos da SES-SP um Termo Aditivo de Investimento no valor total de R\$442.128,66 para realização do reparo Emergencial do Tomografia Computadorizada e a aquisição de uma mesa cirúrgica.

Portanto, foram captados no ano de 2023 através de projetos sociais e obtenção de recursos extra orçamentários, um total de R\$ 682.128,66.

### ATIVIDADES DE ENSINO

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; estágios para residências médicas 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.

### 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 à 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% da população adulta. 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, foram desenvolvidos projetos adicionais com objetivo de fortalecer os dados científicos no combate a pandemia: “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”, e “Avaliação da efetividade e da imunogenicidade de vacinas contra COVID-19 no município de Serrana-São Paulo”.

Devido à importância e a necessidade de seguimento desses projetos de pesquisa, e também da qualidade com que eles foram desenvolvidos, foi estabelecida em 2022 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), fomentando ainda mais o desenvolvimento da pesquisa no HE Serrana e região. Durante o ano de 2023 destacam-se: “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 “Ensaio clínico para avaliação de imunogenicidade e consistência de lotes da dose de reforço da vacina NDV-HXP-S (Butanvac) contra COVID-19 em adultos no Brasil - Fase II/III”.

O CPC-S, sob a gestão de equipe contratada pela FAEPA e contando a participação ativa e especializada de pesquisadores que também atuam no HE Serrana, tem a missão de desenvolver e conduzir pesquisas clínicas a fim de contribuir para geração de conhecimento, aprimoramento profissional e bem-estar social. Consolidado em uma estrutura completa e equipe multidisciplinar, tem como principal função, 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.

### **INFORMAÇÕES ECONÔMICO-FINANCEIRAS**

Através do Contrato de Gestão Processo SEI nº 024.00118359/2023-50 celebrado entre a SES-SP e a FAEPA, em dezembro 2023, foi destinado ao HE Serrana o valor de R\$4.689.504,46 para custeio. Destaca-se que o HE Serrana atingiu o desempenho necessário para que não ocorressem penalizações financeiras no exercício de 2023.

As despesas operacionais do mês de dezembro de 2023, por regime de caixa, totalizaram R\$5.144.544,41.



Tabela 21: FAEPA – HE Serrana - Despesas - Fluxo de Caixa – dezembro 2023

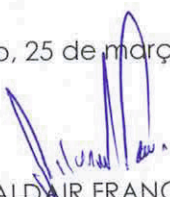
<b>DESPESAS - FLUXO DE CAIXA DEZEMBRO 2023</b>	
Pessoal (CLT)	3.573.421,52
Serviços terceirizados	691.240,76
Materiais	650.164,89
Utilidade Pública	113.098,37
Financeiras	2.011,10
Manutenção Predial	1.200,00
Ressarcimento por Rateio	113.407,77
Total de Despesas	5.144.544,41

**APURAÇÃO DE CUSTOS POR METAS/SERVIÇOS**

Tabela 22: FAEPA – HE Serrana – Custo Médio por Alínea – dezembro 2023

<b>Tabela : FAEPA - HE Serrana – Custo médio por alínea - Dezembro de 2023</b>				
<b>Alínea</b>	<b>PRODUÇÃO (Metas)</b>		<b>Custo Total (R\$)</b>	<b>Custo Unitário (R\$)</b>
	<b>Contratada</b>	<b>Realizada</b>		
Saída Clínica	88	111	2.089.661,96	18.825,78
Saída Psiquiatra	21	19	424.665,36	22.350,81
Saída Cirúrgica	77	74	1.298.235,54	17.543,72
Saída HD - Hospital Dia Cirúrgico	52	47	145.101,39	3.087,26
Urgência (Consulta de Urgência)	30	29	7.481,73	257,99
Consulta Médica	561	1.080	234.086,32	216,75
Consulta Não Médica	160	144	42.899,63	297,92
SADT EXTERNO	546	596	215.084,99	360,88
<b>Custo Total HE Serrana - Ano 2023</b>			<b>4.457.217,12</b>	

Ribeirão Preto, 25 de março de 2024.



Prof. Dr. VALDAIR FRANCISCO MUGLIA  
Diretor Executivo