



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

2023

# RELATÓRIO DE ATIVIDADES

ENCARTE II

**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.....	15
AÇÕES DIRECIONADAS À MELHORIA E AO CONTROLE DA QUALIDADE HOSPITALAR .....	15
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: Nasofibroscopia, Endoscopia, Colonoscopia, Ultrassonografia e Ecocardiografia.
- **Centro Integrado de Reabilitação (CIR-HERibeirão):** Audiometria, Logoaudiometria, Imitanciometria, Audiometria de Alta – Frequência, Audiometria em Campo Livre, Emissões Otoacústicas, Potencial Evocado Auditivo, Avaliação do Processamento Auditivo Comportamental (testes em cabina), 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, 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 com Excelência (Nível 3) em agosto de 2023.

## 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 2023, contava com 307 profissionais, incluindo 05 contratados no âmbito do Programa Aprendiz Legal e 03 médicos contratados por prazo determinado. Completava a força de trabalho própria, com terceirizados (51 profissionais) na área de anestesiologia (08 profissionais), vigilância patrimonial (14 profissionais) e serviço de higiene e limpeza (29 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 2023, foram mantidas as atividades do ambulatório em consultas médicas de especialidades cirúrgicas, especialidades clínicas (ambulatório de pneumologia/tabagismo, ambulatório de cardiologia/Anticoagulação e ambulatório de paliativos) e pronto atendimento clínico (PACL), totalizando 44.484 atendimentos, sendo 43.135 atendimentos de especialidade cirúrgica e 1.349 atendimentos da clínica médica (887 atendimentos da Cardiologia e Anticoagulação, 36 atendimentos da especialidade Pneumologia e tabagismo e 426 atendimentos do Ambulatório Paliativo e PACL). As consultas não médicas, representadas pelos atendimentos da enfermagem, nas especialidades de anticoagulação, exames biometria, laboratoriais e



eletrocardiograma também estiveram presentes nas atividades do setor, totalizando 5.191 atendimentos.

Na tabela 1, estão demonstradas as consultas médicas do ano de 2023.

Tabela 1: FAEPA - HERibeirão – Consultas Médicas – 2023

Consultas Médicas	1º Semestre			2º Semestre		
	Contratualizado	Realizado	Índice Realizado	Contratualizado	Realizado	Índice Realizado
Primeira Consulta Rede	6.060	5.988	98,81%	6.060	6.890	113,70%
Interconsultas	3.600	4.771	132,53%	3.600	5.550	154,17%
Consulta Subsequente Médica	9.330	10.507	112,62%	9.330	10.776	115,50%
Total	18.990	21.266	111,99%	18.990	23.216	122,25%

**Observação:** O HERibeirão tem apenas ambulatórios médicos pré cirúrgicos, ou seja, para triagem, avaliação e preparo dos pacientes encaminhados pelos municípios do DRS XIII para realização de procedimentos cirúrgicos e/ou avaliação anestésicas de pacientes encaminhados para o exame de colonoscopia.

### Ambulatório de Anticoagulação

O ambulatório de anticoagulação atendeu 1.390 pacientes em 2023. 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 426 pacientes em 2023. 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 2023 constam da Tabela 2.

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

EXAMES	2023
Aplicações de Fotocoagulação a Laser (aplicações/olho)	1.434
Exames de Retinografia Colorida	34
Exames de Retinografia Fluorescente	154

## 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 2023

Cirurgias	1º Semestre			2º Semestre		
	Contratualizado	Realizado	Índice Realizado	Contratualizado	Realizado	Índice Realizado
Ambulatorial	2.670	2.884	108,01%	2.670	3.261	122,13%
Hospital Dia	1.530	1.588	103,79%	1.530	1.543	100,85%
Total	4.200	4.472	106,48%	4.200	4.804	114,38%

**Observação:** O número de cirurgias realizadas foi 10,43% 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 2023, as metas pactuadas com a SES-SP foram cumpridas. 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, Nasofibroscopia. No ano de 2023, foram realizados 14.791 exames complementares externos. Durante o ano de 2023, as metas pactuadas com a SES-SP foram cumpridas. As atividades desenvolvidas pelo SADT acompanharam as permanentes atualizações,



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 2023

SADT Externo	1º Semestre			2º Semestre		
	Contratualizado	Realizado	Índice Realizado	Contratualizado	Realizado	Índice Realizado
Diagnóstico por Ultrassonografia	3.000	3.002	100,07%	3.000	2.853	95,10%
Diagnóstico por Endoscopia	1.920	1.941	101,09%	1.920	1.914	99,69%
Métodos Diagnósticos em Especialidades	2.400	2.527	105,29%	2.400	2.554	106,42%
Total	7.320	7.470	102,05%	7.320	7.321	100,01%

**Observação:** O número de exames diagnósticos realizados foi 1,03% 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.

Tabela 5: FAEPA – HERibeirão: SADT Interno (Ambulatorial) em 2023

Tipo de Atendimento	1º semestre	2º semestre
Diagnóstico em Laboratório Clínico	3.333	9.983
Diagnóstico por Anatomia Patológica e Citopatológica	692	2.350
Diagnóstico por Radiologia	84	384
Diagnóstico por Ultra-Sonografia	3	0
Diagnóstico por Endoscopia	1	0
Métodos Diagnósticos em Especialidades	486	1.655
<b>Total</b>	<b>4.599</b>	<b>14.372</b>

## 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 6: FAEPA – HERibeirão: Saídas Hospitalares - 2023

Saídas	1º Semestre			2º Semestre		
	Contratualizado	Realizado	%	Contratualizado	Realizado	%
Clínica Médica	672	773	115,03%	672	751	111,76%
Clínica Cirúrgica	480	567	118,13%	480	507	105,63%

**Observação:** O número de internações na clínica cirúrgica, realizadas em 2023, foi 11,88% maior que o pactuado pois, havia mutirão programado para iniciar em julho; no entanto, foi adiado para dezembro.

O número de internações na clínica médica, realizadas em 2023, foi 13,39% maior que o pactuado para atender a demanda da DRS XIII.

Tabela 7: FAEPA – Heribeirão: Pacientes dia - 2023

Paciente Dia	1º semestre	2º semestre
Clínica Médica	5.143	5.118
Clínica Cirúrgica	1.060	977
Total	6.203	6.095

**Planejamento estratégico nas unidades de internação**

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.

**KANBAN**

Ferramenta criada para melhor gestão de acesso aos leitos, pacientes internados, bem como particularidades do paciente, como jejum, exames disponíveis para checagem. Em 2023 foi aprimorada e agora com a sinalização adicional de resultados laboratoriais críticos e incluída também sinalização dos exames do KIT sepse.

**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, com 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). Em 2023 houve a inclusão e divulgação de novos protocolos entre eles destacamos: protocolo de pulsoterapia endovenosa com metilprednisolona, visto perfil de aceite de pacientes da neurologia HCRP e protocolo de acidente com animal peçonhento devido a aumento da incidência de casos no município de Ribeirão Preto.

**Gerenciamento de protocolos clínicos**

Durante o ano 2023, foi mantido o gerenciamento do protocolo de anticoagulação e 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).

**Planejamento terapêutico**

O planejamento terapêutico da Clínica Médica, 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. No ano de 2023, foram realizadas 740 internações de pacientes em Cuidados Paliativos no HERP, sendo esses pacientes provenientes predominantemente do DRS XIII (97,4%), configurando uma utilização média de 13 leitos por dia, o que corresponde a uma taxa média de ocupação de 137% (figura 1), tendo em vista a oferta de 10 leitos, refletindo um aumento na taxa de ocupação em relação ao ano de 2022 que era de 107%.

**Capacitação da Equipe**

Realização de Cursos de Ensino a Distância (EAD) para atualização da equipe assistencial.

**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.

Para aprimorar a qualidade da assistência e aumentar a segurança dos pacientes várias ações foram implantadas, como:

- Criação do KIT Sepsis para facilitar a solicitação do exame em uma situação de urgência, criação do TIME SEPSIS, elaboração de cartas de orientações individualizadas e análise retrospectiva das ocorrências, divulgação de boletins informativos mensalmente e gerenciamento em conjunto com SCIH.
- Atualização na lista de medicamentos padronizados segundo nosso perfil de atendimento;
- Atualização dos exames solicitados de acordo com o perfil de internação;
- Implantado a tripla checagem de medicações potencialmente perigosas;
- Realizada a revisão multidisciplinar do fluxo de atendimento da suspeita de violência e maus tratos;
- Inclusão da calculadora de risco de Tromboembolismo Venoso (TEV) na admissão de todos os paciente das clínica médica com reavaliações semanais.

## **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 8 - FAEPA – CIR- HERibeirão – Atendimentos Individuais Realizados em 2023

Consultas Não Médicas - Centro Integrado de Reabilitação – CIR	1º Semestre			2º Semestre		
	Contratualizado	Realizado	%	Contratualizado	Realizado	%
Primeiras Consultas Rede	330	218	66,06%	330	201	60,91%
Interconsultas	180	1.085	602,78%	180	911	506,11%
Consultas Subsequentes	2.400	2.134	88,92%	2.400	2.747	114,46%
Procedimentos Terapêuticos (sessões)	13.200	12.461	94,40%	13.200	12.854	97,38%
<b>Total</b>	<b>16.110</b>	<b>15.898</b>	<b>98,68%</b>	<b>16.110</b>	<b>16.713</b>	<b>103,74%</b>

**Observação:** O número de atendimentos não médicos - Reabilitação foi 1,21% maior que o pactuado pois, ainda que seja feito um trabalho contínuo para evitar o absenteísmo, este ainda acontece entre 15% e 20%.

Tabela 9 - FAEPA – CER- HERibeirão – Produção Sessões e Exames em 2023

CER – Sessões e Exames	1º Semestre			2º Semestre		
	Contratualizado	Realizado	Índice Realizado	Contratualizado	Realizado	Índice Realizado
Modalidade Física	1.200	1.273	106,08%	1.200	1.255	104,58%
Modalidade Intelectual	1.200	922	76,83%	1.200	984	82,00%
Modalidade Auditiva	900	1.159	128,78%	900	985	109,44%
<b>Total</b>	<b>3.300</b>	<b>3.354</b>	<b>101,64%</b>	<b>3.300</b>	<b>3.224</b>	<b>97,70%</b>

Tabela 10 - FAEPA – CER- HERibeirão – Produção Equipe Multiprofissional em 2023

CER – Produção Equipe Multi	1º Semestre			2º Semestre		
	Contratualizado	Realizado	Índice Realizado	Contratualizado	Realizado	Índice Realizado
Equipe Multi	20.274	17.119	84,44%	20.274	18.913	93,29%

Tabela 11 - FAEPA – CER- HERibeirão – Produção Equipe Médica em 2023

CER – Produção Equipe Médica	1º Semestre			2º Semestre		
	Contratualizado	Realizado	Índice Realizado	Contratualizado	Realizado	Índice Realizado
Otorrinolaringologista	2.304	1.597	80,69%	2.304	1.913	95,53%
Neurologista		262			288	
<b>Total</b>	<b>2.304</b>	<b>1.859</b>	<b>80,69%</b>	<b>2.304</b>	<b>2.201</b>	<b>95,53%</b>

Tabela 12 - FAEPA – CER- HERibeirão – Produção SIA/SUS em 2023

CER – Produção SIA/SUS	1º Semestre			2º Semestre		
	Contratualizado	Realizado	Índice Realizado	Contratualizado	Realizado	Índice Realizado
Produção SIA/SUS	22.578	18.978	84,06%	22.578	21.114	93,52%

Adicionalmente, em 2023, foram realizados 5.081 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 2023, foram realizadas 410 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.
- **Grupo de estimulação precoce (GEP):** Projeto em parceria com CER-HCFMRP, para atender parte da demanda reprimida de bebês nascidos no Complexo HCFMRP. O projeto teve início em setembro de 2023, sendo realizadas mensalmente a triagem, avaliação e orientação (em grupo), com a oferta de 10 vagas para bebês de risco que se enquadram dentro do protocolo determinado para o GEP. Os encontros acontecem semanalmente por um período de 8 semanas, divididos em aulas / orientações e avaliações realizadas pelos profissionais da equipe multiprofissional (fisioterapeutas, terapeutas ocupacionais, fonoaudiólogos, enfermeiros e psicólogos).
- **Projeto de Reabilitação AVC:** Este projeto tem uma linha de cuidado ao paciente que sofreu um AVC, potencializando os ganhos e melhores resultados no processo de reabilitação.
- **Plano terapêutico de reabilitação (PTR):** É o planejamento que o profissional responsável (área de demanda) realiza para iniciar a reabilitação do paciente no serviço. O PTR é definido, estipulando o tempo (em sessões) de acordo com o objetivo principal e possível de ser alcançado. Visando a singularidade do sujeito adequando as expectativas e possibilidades da reabilitação.
- **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 2023, foram realizadas as seguintes campanhas: Arraial da Saúde 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 agosto de 2023, a ONA (Organização Nacional de Acreditação) certificou o Hospital Estadual de Ribeirão Preto sendo-lhe conferido Certificado de Acreditado com Excelência (Nível 3) 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 e excelência em gestão, demonstrando ciclos de melhoria e maturidade Institucional. Vale ressaltar que o HERibeirão é o único hospital de Ribeirão Preto que possui o selo ONA 3, sendo destacado durante avaliação: Humanização, engajamento da equipe e projetos socioambientais.

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.

**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 2023, foram atualizados todos os mapeamentos de processos já existentes. Em 2024 será realizada a atualização da ferramenta para mapeamento de processo. Será utilizada a ferramenta SIPOC, e pretende-se ampliar o mapeamento para os processos de apoio.

**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.

## 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 Nasogastroenteral; 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.

O setor de gerenciamento de riscos vem estimulando às notificações por parte das equipes, de forma a promover a cultura de segurança do paciente em nossa instituição. As equipes vem sendo treinadas, para que 100% dos colaboradores do complexo possam notificar eventos relacionados à saúde e assim evitarmos a subnotificação em nossa instituição de forma a acompanhar a adesão e efetividade de nossos protocolos assistenciais.

No ano de 2023 contabilizamos um total de 966 notificações, em todos os setores do Completo HERibeirão/CIR.

## 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 2023, foram mantidos esforços objetivando a redução de resíduos infectantes, perfuro cortantes, 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.

Em busca de reduzir o impacto ambiental (geração de resíduos químicos) e economia de energia o hospital mantém o uso de lâmpadas de LED em todos os ambientes. Em 2023 contratamos uma empresa especializada para o recolhimentos de 533 lâmpadas de LED.

Em 2023, o hospital iniciou o projeto para redução de itens plásticos de uso único., Após a mudança para jarras, copos e colheres reutilizáveis, reduziu-se a compra de itens de uso único para 35.763 ao custo de R\$1.733,01, com redução de 43% nos itens adquiridos e queda financeira de 67%. Através dessas mudanças, além do ganho financeiro, é de extrema importância o impacto positivo da redução do descarte desses itens no meio ambiente e na saúde das pessoas. Esse projeto foi apresentado no Seminário dos Hospitais Saudáveis, sendo classificado entre os 15 melhores, recebendo a Placa de Reconhecimento do Prêmio Amigo do Meio Ambiente – PAMA 2023.

#### **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. Com a aprovação do projeto, em maio de 2023, foi iniciada a instalação das usinas fotovoltaicas previstas. O valor total do projeto é R\$ 1.901.519,45, com estimativa de economia na conta de energia elétrica de R\$ 229.731,15 por ano e R\$ 19.144,26 ao mês. Como resultado em sustentabilidade, ao fim

desse projeto deixaremos de emitir 58,89 toneladas de Co<sub>2</sub> por ano, o equivalente ao plantio de 421 árvores.

### **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.

Além de manter a vigilância de eventos adversos e queixas técnicas relacionados aos produtos, a CGTS elaborou o Protocolo de Órtese e Prótese e Materiais Especiais (OPME), com base no manual de boas práticas divulgado pelo Ministério da Saúde. O objetivo desse protocolo é uniformizar as atividades de aquisição, solicitação, recebimento, armazenagem, dispensação, utilização e controle de OPME, visando organizar o fluxo do processo de trabalho, em consonância com os meios que assegurem a adoção de boas práticas. Com isso, é possível realizar o controle e rastreabilidade de qualquer tipo de órtese e prótese utilizada na instituição.

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.

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 administrativos, 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.

É preciso sempre buscar melhorias, de forma contínua e atenta ao feedback dos empregados em diversos momentos (pesquisa de Clima Organizacional, Ouvidoria, reuniões de grupos de trabalho e Café com o Diretor, dentre outros), a Diretoria do HERibeirão entendeu que alguns ajustes deveriam ser adotados na política de recursos humanos. Assim, foi firmado contrato com uma empresa especializada na área, a FATOR RH. O projeto prevê o desenvolvimento de líderes e colaboradores, direcionando e estimulando suas competências, promovendo a cultura de feedback, identificando talentos, e provendo o Plano de Desenvolvimento Individual - PDI. A previsão de duração do projeto é de 120 a 180 dias e as primeiras reuniões aconteceram no mês de novembro de 2023.

## **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 13: FAEPA – HERibeirão: Meios utilizados para Manifestações no SAU em 2023

<b>Tipo de Manifestação</b>	<b>Total</b>
Pessoal	77
Telefone	224
Urna	498
E-mail	49
Mídia Social	46
<b>Total</b>	<b>894</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. No ano de 2023, o sistema PSAT sofreu problemas técnicos, o que impactou significativamente a aplicação de Pesquisas de Satisfação do Usuário.

Em agosto de 2023, o HERibeirão implantou um projeto piloto de avaliação da Experiência do paciente. De modo geral, a Experiência do paciente é definida como a percepção que o paciente tem sobre seu processo de cuidado recebido em uma instituição de saúde. Assim, ela pode refletir aspectos da qualidade hospitalar e dos processos e protocolos implantados na instituição. O modelo de avaliação utilizado no HERibeirão foi elaborado em conjunto pelas áreas de Humanização, Ouvidoria/Serviço de Atendimento ao Usuário e Qualidade. A versão de avaliação da experiência do paciente implantada no HERibeirão contemplou questões sobre ambiência, comunicação com equipe, tratamento recebido, orientações recebidas, informações sobre a continuidade do cuidado e duas questões que refletem o Net Promoter Score (NPS). O NPS é uma métrica que avalia a satisfação dos clientes em relação a um serviço e consequentemente a chance de recomendar este serviço a outros usuários.

## **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 2023 contemplou 11 ações, distribuídas em quatro eixos, que foram elaboradas, conjuntamente, considerando as necessidades dos usuários e trabalhadores da instituição. O HERibeirão sempre conduziu a Humanização de modo dinâmico a fim de acompanhar transversalmente as necessidades da instituição.

A seguir, as ações de Humanização realizadas em 2023:

### **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. Em 2023, o projeto foi apresentado no evento de Comemoração dos 10 anos do Projeto Hospital amigo do idoso na SES-SP.

**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.

**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. Aconteceu, presencialmente, dia 28 de outubro de 2023, o 8º Café com Lembranças do HERibeirão. Estiverem presentes 130 familiares.

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 e várias instituições demonstraram interesse em replicar essa prática.

**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. As experiências do acolhimento ao óbito e ao luto do HERibeirão foram premiados no XIV Congresso da Sociedade Brasileira de Psicologia Hospitalar, que aconteceu em setembro, na cidade do Rio de Janeiro-RJ. O trabalho “Projeto Girassol e Café com Lembranças: suporte ao luto em um hospital público de média complexidade” conquistou o 2º lugar no eixo de práticas inovadoras na área hospitalar.

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

As visitas presenciais do apoio espiritual foram retomadas em 2023 e desde então acontecem regularmente, às quintas-feiras no período da tarde, nas enfermarias do HERibeirão.

**Criação do subcomitê de humanização de diversidade e inclusão**

Em 2023, o HERibeirão criou o subcomitê de Diversidade e Inclusão com o objetivo de proporcionar o respeito, o cuidado e também reassegurar os direitos de pacientes e seus colaboradores em toda a sua diversidade. O grupo tem realizado



reuniões periódicas, promovendo inclusive rodas de conversa esclarecimentos de dúvidas da equipe.

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

O PTS já foi implantado no HERibeirão e propicia o atendimento singular do paciente, valorizando o que é importante para ele e sua família. Em 2023, a Singularidade da assistência realizada no HERibeirão foi apresentada na 5ª edição do Seminário Internacional de Segurança do Paciente e Acreditação em Saúde organizado pela ONA – Organização Nacional em Acreditação. Um dos trabalhos apresentados foi “Singularidade da assistência ao paciente em cuidado paliativo no HERibeirão”.

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

Considerando o cuidador como parte da unidade do cuidado, o HERibeirão realiza um projeto chamado “Cuidando do cuidador”; este projeto acontece tanto nas enfermarias quanto no centro de reabilitação (CIR), tem como objetivo minimizar a sobrecarga do cuidador por meio do acolhimento, troca de experiências, orientações e incentivo às estratégias de autocuidado. Nos grupos, são trabalhadas estratégias de autoconhecimento e como esse autoconhecimento ajuda a guiar decisões, planejar, organizar e realizar os objetivos, metas e sonhos, desenvolver nossas competências e habilidades e administrar nossas ações assertivamente.

### **Apresentação da experiência do paciente “Estratégias de integração da equipe do HERibeirão” no coletivo de Hospitais de Santas Casas do DRS XIII**

No dia 20/06/2023, na reunião ordinária do Coletivo de Hospitais de Santas Casas do DRS XIII, que ocorreu nas dependências do HERibeirão, a equipe do CIH do HERibeirão realizou uma apresentação e compartilhamento de sua experiência nas estratégias de integração de equipe, com ênfase na inserção do profissional médico. Na reunião, houve participação de mais de vinte profissionais de diversas instituições de saúde do DRS XIII, sendo favorecida a troca de experiências.

### **Sarau do Centro Integrado de Reabilitação**

Em 15 de dezembro de 2023, aconteceu o Sarau do CIR-HERibeirão (Centro Integrado de Reabilitação), cujo tema foi “A vida é da cor que a gente pinta”. Os pacientes e familiares, em parceria com a equipe multiprofissional, abordaram a temática através de diversas atividades artísticas, corporais, expressivas, linguísticas, entre outras. Um momento para celebrar a vida, o orgulho pela superação das dificuldades e as vitórias conquistadas nas diferentes modalidades de reabilitação.

### **Acolhimento pré operatório da criança no centro cirúrgico**

Essa ação contempla o acolhimento/atendimento psicológico à criança no pré-operatório imediato. Também é realizado o acolhimento aos responsáveis. E a ação tem repercutido positivamente: foi avaliada a percepção da equipe do centro cirúrgico que relatou que essa ação facilita a entrada da criança no centro cirúrgico e

faz com que os responsáveis fiquem mais calmos inclusive no momento de reencontrar com a criança na sala de recuperação.

#### **Participação na ação “Dia Mundial sem Tabaco”**

Uma das ações do HERibeirão já apresentadas em relatórios anteriores é o Ambulatório de tabagismo, que objetiva aprimorar a integralidade do Cuidado. E como parte da rede de saúde, o HERibeirão participou, dia 31/05/2023 da ação “Dia mundial sem tabaco”, organizado pela Secretaria municipal de saúde de Ribeirão Preto.

#### **Participação na Conferência Nacional Livre de Cuidados Paliativos**

No dia 19/05/2023, parte da equipe de Cuidado Paliativo do HERibeirão participou da I Conferência Livre Nacional temática em Cuidados Paliativos (CLN-CP), intitulada “Cuidados Paliativos: um direito humano - políticas públicas JÁ”. O HERibeirão pôde contribuir com sua experiência na proposta de implantação de uma Política Nacional de Cuidados Paliativos que é mais uma das formas pelas quais o HERibeirão poderá ajudar a mudar a história de vida de milhares de pacientes que necessitam dessa forma de cuidar.

#### **Rede Protetiva à Mulher Vítima de Violência**

Em agosto de 2023, a equipe do HERibeirão participou da ação sobre Violência contra a mulher, com o objetivo de conhecer, fortalecer e utilizar a rede protetiva.

#### **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**

A Política de Comunicação do HERibeirão foi elaborada em 2021 e revisada em 2023. Tem como objetivo geral estabelecer uma política de transmissão e compartilhamento de informações na instituição. A Política de Comunicação do HERibeirão define estratégias de comunicação interna (entre Instituição e Usuário; Instituição e Empregados; Empregados e Empregados), estratégias de comunicação externa (Instituição e Usuário; Instituição e Outros serviços de saúde; Instituição e Fornecedores e serviços terceirizados; Instituição e Órgãos da alta gestão (FAEPA, SES-SP) e comunicação relacionada ao cuidado (estratégias de comunicação utilizadas para garantir a adequada transferência do cuidado do usuário, podendo ser internas ou externas).

## INFORMAÇÕES ECONÔMICO-FINANCEIRAS

Em 2023, os repasses financeiros destinados integralmente ao custeio do HERibeirão totalizaram R\$ 44.460.435,38, cuja aplicação demonstra-se na tabela 11.

Tabela 14: FAEPA - HERP - Despesas - Fluxo de Caixa – 2023

Despesas - Fluxo de Caixa – 2023	Total – R\$
Pessoal (CLT)	25.083.802,16
Serviços terceirizados	8.912.100,71
Materiais	7.182.485,41
Ações Judiciais	177.992,79
Utilidade Pública	1.505.534,02
Financeiras/Tributárias	9.623,25
Manutenção Predial	135.858,32
Investimentos	314.417,71
Ressarcimento por Rateio	1.138.621,01
<b>Total de Despesas</b>	<b>44.460.435,38</b>

## CUSTO UNITÁRIO DAS METAS

AMBULATÓRIO médico			
	Média Anual		Total Custo
	Custo Unit.	Custo Total	
Primeira Consulta	120,91	R\$ 128.888,92	R\$ 1.557.078,98
Interconsultas	120,91	R\$ 103.317,31	R\$ 1.248.153,93
Consulta Subsequente	120,91	R\$ 213.010,01	R\$ 2.573.327,53
<b>Total</b>		<b>R\$ 445.216,24</b>	<b>R\$ 5.378.560,44</b>

INTERNAÇÃO			
	Média Anual		Total Custo
	Custo Unit.	Custo Total	
Clinica Médica	9.045,87	1.119.053,25	R\$ 13.785.905,88
<b>Total</b>		<b>1.119.053,25</b>	<b>R\$ 13.785.905,88</b>

AMBULATÓRIO NÃO médico			
	Média Anual		Total Custo
	Custo Unit.	Custo Total	
Primeira Consulta	96,64	R\$ 3.299,03	R\$ 40.492,16
Interconsultas	96,64	R\$ 15.692,02	R\$ 192.603,52
Consulta Subsequente	96,64	R\$ 38.430,89	R\$ 471.699,84
Procedimentos Terapêuticos	96,64	R\$ 199.319,39	R\$ 2.446.441,60
<b>Total</b>		<b>R\$ 256.741,33</b>	<b>R\$ 3.151.237,12</b>

CLÍNICA CIRÚRGICA			
	Média Anual		Total Custo
	Custo Unit.	Custo Total	
Clinica cirúrgica	4.302,41	379.000,70	R\$ 4.620.788,34
<b>Total</b>		<b>379.000,70</b>	<b>R\$ 4.620.788,34</b>

SADT EXTERNO			
	Média Anual		Total Custo
	Custo Unit.	Custo Total	
Diagnóstico por Ultra-Sonografia	196,20	R\$ 93.955,15	R\$ 1.148.751,00
Diagnóstico por Endoscopia	196,20	R\$ 64.813,81	R\$ 792.451,80
Métodos Diagnósticos em Especialidades	196,20	R\$ 81.534,78	R\$ 996.892,20
<b>Total</b>		<b>R\$ 240.303,74</b>	<b>R\$ 2.938.095,00</b>

HOSPITAL DIA			
	Média Anual		Total Custo
	Custo Unit.	Custo Total	
Hospital Dia - HD	1.824,60	927.211,45	R\$ 11.212.167,00
<b>Total</b>		<b>927.211,45</b>	<b>R\$ 11.212.167,00</b>

Ribeirão Preto, 25 de março de 2024

Prof. Dr. VALDAIR FRANCISCO MUGLIA  
Diretor Executivo