

# 2024

## Relatório de Atividades

**ENCARTE III**

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



**CENTRO DE REFERÊNCIA DA SAÚDE  
DA MULHER DE RIBEIRÃO PRETO**

# ÍNDICE

HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL .....	3
PERFIL INSTITUCIONAL .....	3
ESTRUTURA FÍSICA .....	4
ESTRUTURA ADMINISTRATIVA E FORÇA DE TRABALHO .....	4
SUPORTE ADMINISTRATIVO CONCENTRADO NA SEDE ADMINISTRATIVA DA FAEPA .....	5
INDICADORES ASSISTENCIAIS .....	10
INDICADORES QUANTITATIVOS .....	10
INDICADORES DE QUALIDADE .....	14
SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – S.A.u. ....	18
ATIVIDADES DE TREINAMENTO E DE ATENÇÃO E PROMOÇÃO À SAÚDE .....	19
INFORMAÇÕES ADICIONAIS .....	20
MATERNIDADE APOIADORA DO PROGRAMA NACIONAL DE HUMANIZAÇÃO .....	22
CUSTO UNITÁRIO DAS METAS .....	23
INFORMAÇÕES ECONÔMICO-FINANCEIRAS .....	23

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

### **HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL**

O início da atuação da Fundação de Apoio ao Ensino, Pesquisa e Assistência (FAEPA) Convênio para gestão do Centro de Referência da Saúde da Mulher de Ribeirão Preto-MATER (CRSMRP-MATER) ocorreu em março de 2019, por meio de Convênio firmado com a Secretaria de Estado de Saúde (SES-SP) e o Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo (HCFMRP-USP).

Em março de 2014, após participar de Convocação Pública, a FAEPA celebrou o Contrato de Gestão com a SES-SP para gerenciar o CRSMRP- MATER, por cinco anos. Com o término desse Contrato, previsto para fevereiro de 2019, a FAEPA, em conformidade com os critérios estabelecidos em Convocação Pública regida pela Resolução SS 81, de 21/11/2018, apresentou um novo Plano Operativo para a gestão da unidade e sagrou-se vencedora do certame, iniciando, assim, em março de 2019, um novo período de gerenciamento do CRSMRP-MATER .

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

### **PERFIL INSTITUCIONAL**

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

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

Destaca-se, ainda, a importância do CRSMRP-MATER como cenário de capacitação profissional, atuando como Maternidade Apoiadora ao Programa Nacional de Humanização no Estado de São Paulo e ofertando oportunidades de matriciamento em gestão e assistência para outras unidades por meio de visitas técnicas institucionais. Por intermédio de convênios interinstitucionais, atua também como campo de estágio prático para os cursos de graduação de medicina, enfermagem, fisioterapia e nutrição da Universidade de São Paulo, além de contribuir significativamente como campo de estágio para formação acadêmica de médicos residentes do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo (HCFMRP-USP) nas áreas de Ginecologia e Obstetrícia, Puericultura e Pediatria, Neonatologia, Medicina de Família, Medicina de Emergências, Medicina Fetal, Mastologia, Uroginecologia e Videoendoscopia Ginecológica. É um cenário amplamente utilizado em projetos de pesquisa vinculados aos programas de Pós-Graduação dos Departamentos de Ginecologia e Obstetrícia, Puericultura e Pediatria e Medicina Social da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto – USP e do Departamento Materno-Infantil da Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto-USP.

## ESTRUTURA FÍSICA

O CRSMRP-MATER está localizado na Avenida Wanderley Taffo, 330, Quintino Facci II, Ribeirão Preto - SP, com área construída de 3.994,62 m², em um terreno de 7.617,54 m². As instalações físicas são distribuídas em dois blocos, sendo o Bloco Hospitalar construído em um único pavimento e o Bloco Ambulatorial distribuídos em dois pavimentos.

Em março de 2024, foi assinada a Ordem de Execução de Serviços (O.E.S. 057/2024) para a reforma e adequação de 403,25 metros quadrados do pavimento térreo do prédio do Ambulatório do CRSMRP-MATER, com previsão de conclusão no primeiro trimestre de 2025.

Em maio de 2024, por meio de escritura pública lavrada pelo Quarto Tabelião de Notas de Ribeirão Preto, o Município de Ribeirão Preto doou à Fazenda do Estado de São Paulo um terreno de 7.345,34 metros quadrados, anexo ao CRSMRP-MATER. Em outubro de 2024, foi assinada a Ordem de Execução de Serviços (O.E.S. 115/2024) para a construção do estacionamento destinado aos funcionários do CRSMRP-MATER, também com previsão de entrega para o primeiro trimestre de 2025.

As duas obras mencionadas integram o projeto de ampliação estrutural do CRSMRP-MATER, cujo principal objetivo é expandir a oferta de serviços assistenciais existentes e implementar novos serviços voltados à saúde e ao bem-estar da mulher.

## ESTRUTURA ADMINISTRATIVA E FORÇA DE TRABALHO

O CRSMRP-MATER 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.

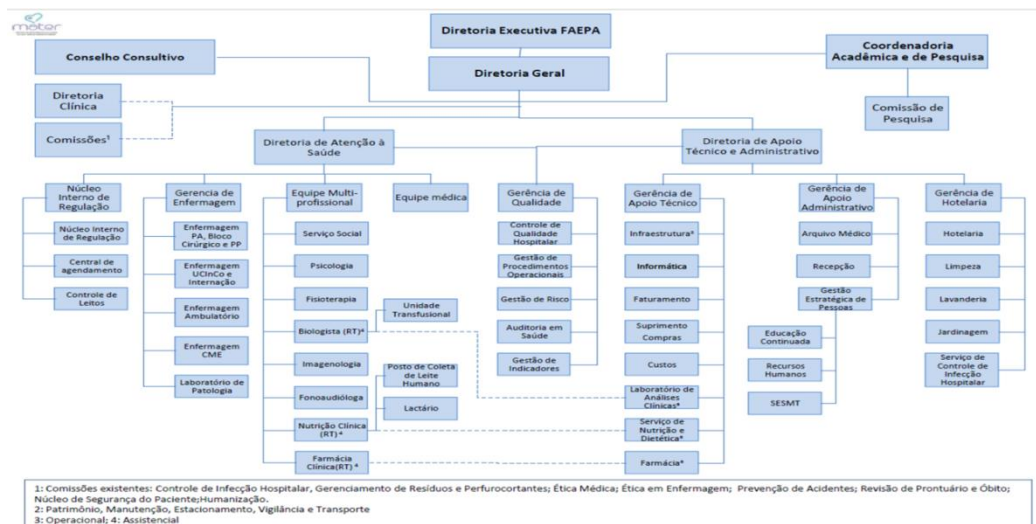


Figura 1: Organograma do CRSMRP-MATER.

A instituição conta ainda com 18 comissões e 7 Times de Alta Performance relacionados às principais legislações e boas práticas em saúde, com ênfase em qualidade, capacitação de profissionais, ética, segurança do paciente e trabalhador, meio ambiente e apoio ao aleitamento materno.

Para o cumprimento de suas metas, o CRSMRP-MATER conta com profissionais comprometidos com a visão, missão e valores institucionais, que têm contribuído para o elevado índice de satisfação dos usuários, vez que 98,8% indicariam o hospital para outras pessoas.



No final de 2024, eram 289 profissionais, incluindo 04 contratados no âmbito do Programa Aprendiz Legal.

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

## SUPORTE ADMINISTRATIVO CONCENTRADO NA SEDE ADMINISTRATIVA DA FAEPA

Para o êxito de uma Unidade de Saúde, além de seu corpo assistencial de excelência, faz-se necessário manter uma equipe de suporte técnico e administrativo qualificada e treinada para garantir que as atividades não sofram solução de continuidade, quer seja por falta de abastecimento de insumos, por demora na reposição de profissionais, por descumprimento da legislação de forma geral ou por obsolescência tecnológica. Diante disso, a concentração dessa equipe na Sede Administrativa, traz um grande benefício, uma vez que permite a otimização do uso dos recursos humanos envolvidos reduzindo custos e evitando riscos. É essa a estratégia adotada pela FAEPA no gerenciamento dos Contratos de Gestão e convênios celebrados. Para exemplificar, destacamos as áreas envolvidas, presentes desde o recebimento do recurso financeiro, passando pela aquisição de bens e serviços, contratação de pessoal, cumprimento de obrigações tributárias (principais e acessórias) previdenciárias, trabalhistas, até a correta prestação de contas ao ente repassador dos recursos e demais órgãos de fiscalização, dentre eles, o Egrégio Tribunal de Contas.

Para a cobertura das despesas relacionadas ao suporte técnico direto à administração de cada unidade estadual, a FAEPA adota o ressarcimento das despesas administrativas por rateio pela metodologia do Custeio Baseado em Atividades, conhecido como ABC (Activity-Based Costing), que apropria os custos por meio das atividades realizadas em cada departamento administrativo e procura reduzir sensivelmente as distorções dos rateios por absorção ou outros critérios como percentual de receita ou de despesa. Os custos são atribuídos para cada contrato, convênio ou unidade de negócio, de forma proporcional, obedecendo as diretrizes da Resolução SS nº 107/2019.

## CARACTERÍSTICAS DAS ATIVIDADES ASSISTENCIAIS

O CRSMRP-MATER presta assistência hospitalar e ambulatorial de complexidades primária e secundária no âmbito geográfico microrregional (26 municípios da área de abrangência do DRS XIII), exclusivamente a usuários do SUS, agendadas para atendimentos eletivos através do Sistema Informatizado de Regulação do Estado de São Paulo (SIRESP) ou com acesso para atendimento de urgência por demanda espontânea ou através da regulação de urgência estadual (SIRESP) nas seguintes especialidades:

- **Internações:** Clínica Médica (gestantes ou puérperas em tratamento de intercorrência clínica), Obstetrícia, Pediatria, Cirurgia Ginecológica e Mastologia.
- **Ambulatório Médico:** Obstetrícia, Cirurgia Ginecológica, Uroginecologia, Mastologia Benigna e Diagnóstica.
- **Serviços de Apoio Diagnósticos e Terapêuticos (SADT) Externos:** Mamografia, Ultrassonografia (mamas, obstétrica e ginecológica) e Histeroscopia Diagnóstica.
- **SADT Internos:** Exames de análises clínicas, Exames de Anátomo-Patológico, Exames pré-transfusionais, Ultrassonografia, Radiografia simples, Cardiotocografia, Teste Coraçãozinho, Teste do pezinho, Teste da orelhinha, Teste do Reflexo do Olho Vermelho, Eletrocardiograma, Estudo Urodinâmico, Mamografia, Core-biopsy e Punções Aspirativas de mama, Cistoscopia.

- **Atendimento Multiprofissional:** Enfermagem, Fisioterapia em Saúde da Mulher, Fonoaudiologia, Nutrição, Psicologia e Serviço Social.

## 1. ATENÇÃO AMBULATORIAL EM OBSTETRÍCIA

- **Assistência pré-natal de risco habitual – Projeto Nascer:** Atendendo às prerrogativas da Rede Alyne, na qual o CRSMRP-MATER está inserido, o Projeto Nascer é uma iniciativa que visa organizar a rede de referência obstétrica e a estabelecer o vínculo entre gestantes de baixo e médio risco com a instituição referência para o parto e, consequentemente, oferecer maior segurança para as mulheres e familiares, além de: propiciar oportunidade de conferência de exames e vacinas realizados durante a gestação; identificar e tratar fatores e situações de risco para complicações obstétricas; e estabelecer estratégias para reduzir as taxas de cesáreas e a mortalidade materna e perinatal.

A partir de 36 semanas de gestação, as gestantes são encaminhadas pela Atenção Básica para realizar consultas de pré-natal na maternidade promovendo um cuidado contínuo e integral com atendimento multiprofissional qualificado semanal até o nascimento, acompanhado pela realização de exames complementares (SADT) no mesmo dia, caso necessário, evitando absenteísmo e assegurando que cada mulher receba o suporte necessário para uma gestação saudável e um parto seguro.

- **Fisioterapia em Obstetrícia:** Além dos cuidados preventivos relacionados às condições frequentes na gestação, como incontinência urinária e lombalgia, a Fisioterapia atua diretamente no alívio não farmacológico da dor no trabalho de parto ao ensinar posições e movimentos que auxiliam o nascimento do neonato. No CRSMRP-MATER, todas as gestantes têm acesso a grupo de fisioterapia ou de atendimentos individuais quando necessário durante a assistência pré-natal.
- **Atendimento psicossocial:** No pré-natal é oferecido ativamente suporte psicossocial às gestantes com identificação de fatores de risco específicos (como adolescentes), bem como atendimento às demandas individuais de suporte apresentadas pela própria mulher ou familiares.
- **Atendimento nutricional:** As gestantes com ganho de peso inadequado durante a gestação (seja insuficiente ou exagerado) ou com o diagnóstico de Diabetes Mellitus Gestacional passam por avaliação e seguimento nutricional para melhorar o controle das condições de base, prevenindo complicações maternas, fetais e neonatais.

## 2. ATENÇÃO AMBULATORIAL EM CIRURGIA GINECOLÓGICA

Os ambulatórios de assistência ginecológica atendem mulheres dos 12 aos 80 anos de idade, encaminhadas pela atenção básica para avaliação pré-operatória, confirmação da indicação cirúrgica e retornos pós-cirúrgicos. O atendimento ocorre em sistema de alta resolutividade, com avaliação dos exames trazidos pelas pacientes, a confirmação da indicação cirúrgica e avaliação pré-anestésica no mesmo dia. Abaixo, estão listadas as condições atendidas em cada ambulatório:

- **Cirurgia Ginecológica e Uroginecologia:** Prolapso genital, flacidez vaginal, hipertrofia de pequenos lábios, cistos vulvovaginais, corpo estranho vaginal, leiomiomatose uterina, incontinência urinária e massas anexiais benignas.
- **Histeroscopia:** Suspeita de patologias endometriais (pólipos, miomas submucosos, neoplasia endometrial), retirada de DIU sem o fio visível, investigação de malformação mulleriana (uterina).

- **Planejamento Familiar:** Laqueadura tubária, avaliação ultrassonográfica de posicionamento de dispositivo intrauterino inserido em situação imediata pós-evento obstétrico (parto ou abortamento) e inserção de métodos de contracepção reversíveis de longa duração (LARC) em situações especiais.
- **Fisioterapia uroginecológica:** A implantação do serviço de Fisioterapia em Saúde da Mulher com atuação em Uroginecologia preenche uma lacuna da rede SUS da região na oferta de recursos para tratamento de mulheres com Incontinência Urinária, aumentando o leque de opções terapêuticas disponíveis.

### 3. ATENÇÃO AMBULATORIAL EM MASTOLOGIA

Atendem mulheres dos 12 aos 80 anos de idade, encaminhadas pela atenção básica para rastreamento e confirmação diagnóstica de alterações mamárias benignas e malignas, avaliação pré-operatória de condições benignas da mama e situações de necessidade de cirurgia reparadora das mamas, confirmação da indicação cirúrgica e retornos pós-cirúrgicos. Todos funcionam em alta resolutividade, com avaliação dos exames trazidos prontos pelas pacientes, confirmação da indicação cirúrgica e avaliação pré-anestésica no mesmo dia. São condições atendidas no ambulatório:

- **Mastologia Benigna e Diagnóstica:** Atende mulheres para tratamento de lesões mamárias benignas palpáveis ou não palpáveis e mulheres com mama axilar acessória.
- **Mastologia Reparativa:** Atende mulheres submetidas a mastectomia total uni ou bilateral por câncer de mama (após o tratamento oncológico); portadoras de alterações do desenvolvimento mamário como amastia, gigantomastia (potencial de redução de 1,5kg por mama); mamas tuberosas; e portadoras de sequelas mamárias estéticas advindas do tratamento de mastites prévias.
- **Centro Avançado de Diagnóstico em Mastologia Secundária:** Destinado ao rastreamento e diagnóstico de lesões benignas e malignas de mama, incluindo mulheres com documentação de exame(s) radiológico(s) demonstrando BI-RADS 3, 4 ou 5, com possibilidade de avaliação de lesões palpáveis ou não palpáveis de mama e realização de procedimentos invasivos de biópsia (Core-Biopsy e Punção Aspirativa) guiados por Ultrassonografia ou por mamografia, permitindo exames histopatológicos e de imunohistoquímica. Casos benignos podem ser tratados na própria instituição e os com diagnóstico de malignidade são referenciados para serviço terciário através de pactuação com a equipe de planejamento do DRS XIII, utilizando a Rede Hebe Camargo de Combate ao Câncer para agilizar o encaminhamento e tratamento.
- **Fisioterapia em mastologia:** O serviço de fisioterapia atua em conjunto com os mastologistas no pós-operatório, oferecendo técnicas como taping para melhor recuperação pós-operatória e laserterapia para auxiliar na cicatrização.

### 4. ATENÇÃO AMBULATORIAL PARA O PREPARO CIRÚRGICO

- **Avaliação Pré-Anestésica:** Toda paciente com indicação cirúrgica é avaliada pela equipe de anestesiologistas, que realiza a estratificação de risco anestésico para garantir a segurança do procedimento. Essa avaliação ocorre concomitantemente aos atendimentos nos ambulatórios cirúrgicos, otimizando o acesso ao serviço e permitindo que a paciente realize múltiplos atendimentos na instituição em um único período.
- **Central de agendamento de procedimento cirúrgico:** Para otimizar os recursos em saúde e minimizar perdas de vagas de cirurgia por informações incompletas,

erros de agendamento, indisponibilidade de materiais e faltas, foi implantada em 2018 a Central de Agendamento de Procedimento Cirúrgico. Após a indicação cirúrgica pela equipe de Ginecologia/Mastologia e liberação do procedimento por anesthesiologista, a paciente é direcionada para atendimento na Central. Neste atendimento é checada a documentação, realizado o agendamento em sistema informatizado, reforçadas instruções pré-operatórias e disparada as informações para setores de internação, centro cirúrgico e central de materiais, incluindo a lista de pacientes, procedimentos e materiais necessários.

Em ação complementar ao atendimento, as pacientes são contactadas por telefone alguns dias antes da data agendada para confirmar o comparecimento, esclarecer dúvidas sobre as orientações pré-operatórias e identificar possíveis condições clínicas que possam exigir o adiamento da cirurgia. Desse modo, caso a realização do procedimento não seja possível, há tempo hábil para convocar outra paciente, evitando a ociosidade de vagas e garantindo o uso eficiente dos recursos assistenciais e .

## 5. ATENÇÃO HOSPITALAR

- **Pronto Atendimento:** O pronto-atendimento atua como a porta de entrada para pacientes em demanda espontânea ou regulada, além de procedimentos cirúrgicos eletivos. Nele, é realizado acolhimento e classificação de risco de todas as pacientes, garantindo a priorização de urgências e emergências. Esse processo ocorre em atuação conjunta com a equipe de plantão, preservando o direito da paciente de ser acompanhada por pessoa de sua livre escolha.
- **Pré-Parto:** Espaço destinado à assistência ao pré-parto, parto e puerpério imediato, com permissão de acompanhante de livre escolha continuamente. A assistência segue os preceitos da humanização, valorizando o respeito ao parto como uma experiência pessoal, cultural, sexual e familiar, fundamentada no protagonismo e autonomia da mulher, que participa ativamente, junto à equipe, das decisões relacionadas ao seu parto. Além disso, toda mulher e seu acompanhante são incentivados ao uso de métodos não farmacológicos para o alívio da dor, sendo oferecidos recursos como bolas, barras, banhos, banquetas, livre posicionamento e movimentação, massagem e aromaterapia, com participação de equipe multiprofissional. É permitida a presença de doula mediante prévio cadastramento e solicitação pela gestante.
- **Bloco Cirúrgico:** Conta com estrutura física consolidada para o atendimento de cirurgias ginecológicas ambulatoriais, Hospital Dia e de regime de internação, além de procedimentos de urgência e emergência em obstetrícia.
- **Alojamento Conjunto:** A internação no CRSMRP- MATER após o nascimento é realizada integralmente em modelo de Alojamento Conjunto com possibilidade de permanência de acompanhante de livre escolha. Essa estratégia favorece a criação de vínculo com o neonato, o início da amamentação em livre demanda com apoio adequado e a orientação das mães nos cuidados com o neonato, como banho, trocas de roupas, proteção, cuidados com o coto umbilical e com sua própria mama. O binômio mãe-neonato recebe os cuidados de equipe multiprofissional: obstetra, pediatra, enfermeira, assistente social, psicóloga, fisioterapeutas, auxiliares e técnicos de enfermagem, nutricionistas, copeiras, fonoaudiólogas e farmacêuticas.  
É também nesse espaço físico que são realizadas as internações de Clínica Médica e Clínica Cirúrgica, além de dispor de quarto estruturado para a internação de pacientes em luto perinatal.
- **Unidade De Cuidados Intermediários Neonatal Convencional (UCINCo):** Unidade semi-intensiva, destinada aos recém-nascidos com risco médio de



complicações e que necessitam de assistência contínua. O cuidado humanizado também é garantido aos neonatos que necessitam destes cuidados, com livre acesso aos pais, visita ampliada diariamente aos avós e incentivo à amamentação. Mesmo quando o neonato ainda não consegue sugar, a equipe é treinada para oferecer o leite materno em dispositivo seguro e orientar a mãe quanto à ordenha. Conta com equipe altamente especializada e capacitada para assistência neonatal, com Neonatologistas, Enfermeiras, Técnicas de Enfermagem, Psicóloga, Assistente Social, Nutricionista, Fonoaudióloga e Fisioterapeuta.

- Telessaúde:** A telemedicina foi implantada no CRSMRP-MATER em 2020, em resposta às restrições de circulação impostas pela pandemia de COVID-19, e desempenhou papel crucial no monitoramento de pacientes e colaboradores com infecção pelo coronavírus. Além disso, a telemedicina facilitou a triagem pré-operatória de sintomas respiratórios e possibilitou o atendimento remoto para a checagem de exames não críticos. A utilização dessa tecnologia gera benefícios significativos, como a otimização dos fluxos cirúrgicos e a redução do número de retornos de consultas de pronto atendimento classificadas como verdes (pouco urgentes, com possibilidade de atendimento em até 120 minutos). Esses resultados foram fundamentais para a formalização e implementação permanente do teleatendimento nas seguintes situações:
  - Teleatendimento de enfermagem para triagem pré-operatória: essa modalidade contribui para a redução do absenteísmo no dia da cirurgia eletiva, pois possibilita o remanejamento de vagas.
  - Teleatendimento médico para checagem de exames não críticos de pacientes do pronto atendimento e da unidade de internação: esse tipo de teleconsulta é destinado a pacientes com condições clínicas estáveis, aptos a receber alta para o domicílio, mas com exames pendentes. São casos nos quais o exame não é crítico (não impacta a alta), as condutas necessárias, dependendo do resultado, não são emergenciais e podem ser adiadas, e o paciente concorda com a telemedicina, demonstrando também facilidade de retorno caso seja necessário.
- Atendimento Multiprofissional:** Na unidade de internação, todo paciente recebe a atenção multiprofissional que necessita, com atendimento em Fisioterapia em Saúde da Mulher, Fonoaudiologia, Nutrição, Psicologia, Serviço Social e Farmácia Clínica.

Tabela 1: Procedimentos diagnósticos realizados no CRSMRP-MATER.

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

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

INDICADORES ASSISTENCIAIS

Os indicadores de produção do período de janeiro a dezembro de 2024, encontram-se registrados nas tabelas a seguir. Na sequência, são apresentados os indicadores de qualidade.

INDICADORES QUANTITATIVOS

Tabela 2 - CRSMRP-MATER – Paciente-dia (\*) 1º e 2º Semestres 2024

Tipo Atendimento	Pacientes – Dia	
	1º Semestre	2º Semestre
Clínica Médica	304	201
Clínica Cirúrgica	600	479
Clínica Obstétrica	4.050	3.455
Clínica Pediátrica	899	731
<b>Total</b>	<b>5.853</b>	<b>4.864</b>

\*Critério utilizado para cômputo de paciente-dia: O sistema de Gestão de Leitos contabiliza diariamente, às 13:00h, a ocupação dos leitos pelos pacientes internados.

Tabela 3 - CRSMRP-MATER – Ambulatório – Consultas – 1º Semestre 2024

Tipo Atendimento	Metas Pactuadas SES	Realizado	Índice Realizado
Primeira Consulta	2.190	2.262	103,29%
Interconsultas	600	835	139,17%
Consulta Subsequente	3.510	4.990	142,17%
<b>Total</b>	<b>6.300</b>	<b>8.087</b>	<b>128,37%</b>

O total de consultas médicas no ambulatório superou a meta contratada em 28,37%, impulsionado pelo aumento na demanda do DRS XIII por consultas para acompanhamento das gestantes a partir da 36ª semana de gestação. Esse aumento está correlacionado com a necessidade crescente de interconsultas e consultas subsequentes, resultante do aumento na taxa de comorbidades apresentada pelas pacientes. Essa situação provavelmente reflete as dificuldades de acesso a cuidados e/ou lacuna assistencial prévia. Neste contexto, as pacientes necessitam de uma vigilância assistencial mais intensa para garantir a segurança do binômio materno-perinatal.

Tabela 4 - CRSMRP-MATER – Ambulatório – Consultas – 2º Semestre 2024

Tipo Atendimento	Metas Pactuadas SES	Realizado	Índice Realizado
Primeira Consulta	2.190	2.325	106,16%
Interconsultas	600	1.010	168,33%
Consulta Subsequente	3.510	4.903	139,69%
<b>Total</b>	<b>6.300</b>	<b>8.238</b>	<b>130,76%</b>

Meta cumprida de acordo com os parâmetros definidos na tabela II – Valoração dos desvios dos indicadores de produção do contrato de gestão formalizado com a SES-SP. Esse aumento de demanda de interconsultas e consultas subsequente está correlacionado com o aumento da taxa de comorbidades apresentada pelas pacientes. Essa situação provavelmente reflete as dificuldades de acesso a cuidados e/ou lacuna assistencial prévia. Neste contexto, as pacientes necessitaram de uma vigilância assistencial mais intensa para segurança do binômio materno-perinatal.

Assinado por 1 pessoa: VALDAIR FRANCISCO MUGLIA  
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://faepa.1doc.com.br/verificacao/866D-2D4D-D216-CF9C> e informe o código 866D-2D4D-D216-CF9C



Tabela 5 - CRSMRP-MATER – Ambulatório – Consultas Não Médicas -1º semestre 2024

Tipo Atendimento	Metas Pactuadas SES	Realizado	Índice Realizado
Consulta Subsequente	2.460	2.629	106,87%
Procedimentos Terapêuticos (Sessões) - Fisioterapias	1.380	1.159	83,99%
<b>Total</b>	<b>3.840</b>	<b>3.788</b>	<b>98,65%</b>

Meta cumprida de acordo com os parâmetros definidos na tabela II – Valoração dos desvios dos indicadores de produção do contrato de gestão formalizado com a SES-SP.

Tabela 6 - CRSMRP-MATER – Ambulatório – Consultas Não Médicas 2º Semestre 2024

Tipo Atendimento	Metas Pactuadas SES	Realizado	Índice Realizado
Consulta Subsequente	2.460	2.678	108,86%
Procedimentos Terapêuticos (Sessões) - Fisioterapias	1.380	1.161	84,13%
<b>Total</b>	<b>3.840</b>	<b>3.839</b>	<b>99,97%</b>

Meta cumprida de acordo com os parâmetros definidos na tabela II – Valoração dos desvios dos indicadores de produção do contrato de gestão formalizado com a SES-SP.

Tabela 7 - CRSMRP-MATER – SADT EXTERNO (EXAMES E PROCEDIMENTOS) 1º semestre de 2024

Tipo Atendimento	Metas Pactuadas SES	Realizado	Índice Realizado
Diagnóstico por Radiologia (Mamografia)	1.200	1.163	96,92%
Diagnóstico Ultrassonografia	1.080	1.058	97,96%
<b>Total</b>	<b>2.280</b>	<b>2.221</b>	<b>97,41%</b>

Tabela 8 - CRSMRP-MATER – SADT EXTERNO (EXAMES E PROCEDIMENTOS) 2º Semestre 2024

Tipo Atendimento	Metas Pactuadas SES	Realizado	Índice Realizado
Diagnóstico por Radiologia (Mamografia)	1.200	1.105	92,08%
Diagnóstico Ultrassonografia	1.080	1.082	100,19%
<b>Total</b>	<b>2.280</b>	<b>2.187</b>	<b>95,92%</b>

Meta cumprida 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 - CRSMRP-MATER – INTERNAÇÕES – 1º semestre 2024

Tipo Atendimento	Metas Pactuadas SES	Realizado	Índice Realizado
Clínica Médica	72	111	154,17%
Obstétrica	1.350	1.299	96,22%
Pediatria (UCInco)	216	213	98,61%
<b>Total</b>	<b>1.638</b>	<b>1.623</b>	<b>99,08%</b>

Meta cumprida 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 10 - CRSMRP-MATER – INTERNAÇÕES – 2º Semestre 2024

Tipo Atendimento	Metas Pactuadas SES	Realizado	Índice Realizado
Clínica Médica	72	90	130,56%
Obstétrica	1.350	1.161	86,00%
Pediatria (UCInco)	216	179	82,87%
<b>Total</b>	<b>1.638</b>	<b>1.430</b>	<b>87,55%</b>

A Instituição não cumpriu integralmente a meta pactuada na alínea de Internações no segundo semestre de 2024, devido a fatores externos à sua gestão. Vale ressaltar que o número absoluto de gestações vem apresentando redução progressiva no território de abrangência do DRS XIII, registrando uma queda de 15,07%. Essa tendência é observada em todo o Estado de São Paulo, onde houve uma redução de 19,02%, em decorrência do maior acesso à educação em saúde e a métodos eficazes de contracepção, especialmente contraceptivos de longa duração (a sigla em inglês LARC Long Acting Reversible Contraception). Corroborando com esse cenário, a região de Ribeirão Preto tem testemunhado um decréscimo do número global de partos pela implantação bem-sucedida (inclusive pelo próprio CRSMRP-MATER) de programas de planejamento familiar. Além disso, a inauguração de uma maternidade contratualizada diretamente com o município contribuiu para a ampliação de oferta de leitos obstétricos na cidade de Ribeirão Preto, refletindo em redução progressiva de número de partos assistidos no CRSMRP-MATER e, conseqüentemente, nas internações em Clínica Obstétrica e Clínica Pediátrica.

Tabela 11 - CRSMRP-MATER – Saídas Hospitalares em Clínica Cirúrgica 1º semestre 2024

Tipo Atendimento	Metas Pactuadas SES	Realizado	Índice Realizado
Eletivas	342	404	118,13%
<b>Total</b>	<b>342</b>	<b>404</b>	<b>118,13%</b>

Meta cumprida de acordo com os parâmetros definidos na tabela II – Valoração dos desvios dos indicadores de produção do contrato de gestão formalizado com a SES-SP, no período foram realizados 44 procedimentos cirúrgicos referente ao programa de mutirão de cirurgias eletivas.

Tabela 12 - CRSMRP-MATER – Saídas Hospitalares em Clínica Cirúrgica 2º Semestre 2024

Tipo Atendimento	Metas Pactuadas SES	Realizado	Índice Realizado
Cirurgias Eletivas	342	377	110,23%
<b>Total</b>	<b>342</b>	<b>377</b>	<b>110,23%</b>

Meta cumprida de acordo com os parâmetros definidos na tabela II – Valoração dos desvios dos indicadores de produção do contrato de gestão formalizado com a SES-SP, no período foram realizados 33 procedimentos cirúrgicos referente ao programa de mutirão de cirurgias eletivas.



Tabela 13 - CRSMRP-MATER – Hospital – Dia Cirúrgico / Cirurgia Ambulatorial 1º semestre 2024

Tipo Atendimento	Metas Pactuadas SES	Realizado	Índice Realizado
Cirurgia Hospital Dia (*)	342	366	107,02%
Cirurgias Ambulatorial	78	56	71,79%
<b>Total</b>	<b>420</b>	<b>422</b>	<b>100,48%</b>

Tabela 14 - CRSMRP-MATER – Hospital – Dia Cirúrgico / Cirurgia Ambulatorial 2º Semestre 2024

Tipo Atendimento	Metas Pactuadas SES	Realizado	Índice Realizado
Cirurgia Hospital Dia (*)	342	361	105,56%
Cirurgias Ambulatorial	78	46	58,97%
<b>Total</b>	<b>420</b>	<b>407</b>	<b>96,90%</b>

Meta cumprida de acordo com os parâmetros definidos na tabela II – Valoração dos desvios dos indicadores de produção do contrato de gestão formalizado com a SES-SP.

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

Tabela 15- CRSMRP-MATER –Urgência / Emergência – 1º semestre 2024

Tipo Atendimento	Metas Pactuadas SES	Realizado	Índice Realizado
Consultas de Urgências	4.320	3.912	90,56%
<b>Total</b>	<b>4.320</b>	<b>3.912</b>	<b>90,56%</b>

A meta cumprida de acordo com os parâmetros definidos na tabela II – Valoração dos desvios dos indicadores de produção do contrato de gestão formalizado com a SES-SP.

Tabela 16- CRSMRP-MATER –Urgência / Emergência – 2º Semestre 2024

Tipo Atendimento	Metas Pactuadas SES	Realizado	Índice Realizado
Consultas de Urgências	4.320	3.604	83,43%
<b>Total</b>	<b>4.320</b>	<b>3.604</b>	<b>83,43%</b>

A Instituição não cumpriu integralmente a meta pactuada na alínea de Consultas de Urgência / Emergência no segundo semestre 2024, devido a fatores externos à sua gestão. Vale ressaltar que o número absoluto de gestações vem apresentando redução progressiva no território de abrangência do DRS XIII, registrando uma queda de 15,07%. Essa tendência é observada em todo o Estado de São Paulo, onde houve uma redução de 19,02%, em decorrência do maior acesso à educação em saúde e a métodos eficazes de contracepção, especialmente contraceptivos de longa duração (a sigla em inglês LARC Long Acting Reversible Contraception). Corroborando com esse cenário, a região de Ribeirão Preto tem testemunhado um decréscimo do número global de partos pela implantação bem-sucedida (inclusive pelo próprio CRSMRP-MATER) de programas de planejamento familiar. Além disso, a inauguração de uma maternidade contratualizada diretamente com o município contribuiu para a ampliação de oferta de leitos obstétricos na cidade de Ribeirão Preto. Os fatores mencionados refletem diretamente no número de internações e consultas de Urgência/Emergência realizadas na Instituição.

Tabela 17 - CRSMRP-MATER – SADT INTERNO (AMBULATÓRIO)

Tipo de Atendimento	1º semestre	2º semestre
Diagnóstico em Laboratório Clínico	6.670	5.739
Diagnóstico por Ultrassonografia	1.177	1.176
Diagnóstico por Radiologia (Mamografia)	184	196
Métodos Diagnósticos em Especialidades	1.951	1.719
Diagnóstico por Endoscopia	17	12
<b>Total</b>	<b>9.999</b>	<b>8.842</b>

Tabela 18 - CRSMRP-MATER – SADT INTERNO (INTERNAÇÃO)

Tipo de Atendimento	1º semestre	2º semestre
Diagnóstico em Laboratório Clínico	10.679	9.753
Diagnóstico de Radiologia	312	217
Diagnóstico por Ultrassonografia	16	15
Diagnóstico por Anatomia Patológica e Citopatológica	1.147	1.116
<b>Total</b>	<b>12.154</b>	<b>11.101</b>

## INDICADORES DE QUALIDADE

Na avaliação dos serviços prestados mediante Contratos de Gestão, além das metas quantitativas, são estabelecidos indicadores de qualidade que interferem no financiamento da parte variável dos ajustes, que, a exemplo dos indicadores assistenciais, são reavaliados trimestralmente. Assim, adicionalmente ao Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU), que integra a pesquisa de satisfação, são pactuados indicadores de acordo com o perfil da unidade de saúde. Destaca-se, a seguir, os indicadores e as respectivas metas definidas para CRSMRP-MATER. Ressalta-se que, no período de janeiro a dezembro de 2024, todas as metas qualitativas foram integralmente cumpridas.

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

#### 1. Apresentação de AIH.

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

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

**Resultado:** Meta cumprida.

- b. Porcentagem de declaração do motivo das cesáreas.

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

**Resultado:** Meta cumprida.

- c. Percentual de registro de CEP correspondentes ao endereço. O objetivo é conhecer a localidade de residência do paciente para avaliar a

adequada inserção regional do hospital por meio da caracterização da origem da demanda.

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

**Resultado:** Meta cumprida.

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

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

**Resultado:** Meta cumprida.

## 2. Programas de Controle de Infecção Hospitalar

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

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

**Resultado:** Meta cumprida

## 3. Núcleo Hospitalar de Epidemiologia

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

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

**Resultado:** Meta cumprida

### ➤ METAS E INDICADORES DE QUALIDADE PARA 2024

#### 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.

Tabela 19 - Prazos para apresentação de dados

Informação	Data limite
Dados de Produção	Dia 11
Dados dos indicadores de qualidade	Dia 15
Dados econômico-financeiros	Dia 6 e 20
Custos	Último dia do mês

**Resultado:** Meta cumprida

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

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

**Resultado:** Meta cumprida

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

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

**Resultado:** Meta cumprida

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

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

**Resultado:** Meta cumprida

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

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

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

Tabela 20 - Taxa de adequação do tempo de resposta NIR

1º trimestre	91,75%
2º trimestre	92,51%
3º trimestre	*
4º trimestre	*

**Resultado:** Meta cumprida - \* Aguardando o envio do relatório de avaliação pela CGCSS



## 2 Programa de Humanização

**2.1 Pesquisa de Satisfação:** A Pesquisa fornece dados não apenas sobre as atuais condições dos serviços de saúde, como também informações relevantes para que o Centro Integrado de Humanização da Unidade proponha e promova melhorias. A pesquisa é realizada verbalmente, sendo obrigatoriamente anônima, apenas com a identificação numérica.

### 2.2 Serviço de Atenção ao Usuário – SAU

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

**Meta:** Resolução de, no mínimo, 80% das queixas recebidas. No ano de 2024, 100% das queixas foram solucionadas.

**Resultado:** Queixas Recebidas/Resolvidas

Tabela 21 - Taxa de queixas Recebidas/Resolvidas

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

**Resultado:** Meta cumprida

## 3 Melhoria contínua em Obstetrícia.

Este indicador tem como objetivo monitorar iniciativas implementadas pelos hospitais para promover melhoria contínua no processo assistencial em obstetrícia. No exercício de 2024, foram monitoradas as iniciativas conforme explicitado no Relatório Padrão da SES-SP.

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

Tabela 22 - Pontuação – Melhoria Contínua em Obstetrícia

1º Trimestre	90 pontos
2º Trimestre	90 pontos
3º trimestre	*
4º trimestre	*

**Resultado:** Meta cumprida. \*Aguardando o envio do relatório de avaliação pela CGCSS

3.1 Notificar 100% dos óbitos maternos em 48h

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

**Resultado:** Meta cumprida

4 Atividade Cirúrgica

Este indicador tem como objetivo acompanhar a atividade cirúrgica dos hospitais, de forma a monitorar ações para o aumento da resolubilidade e da eficiência, o aprimoramento dos processos assistenciais e a melhoria na qualidade e segurança do atendimento aos pacientes. No exercício de 2024, foram monitoradas as iniciativas conforme explicitado no Relatório Padrão da SES-SP, que dispõe sobre os parâmetros adotados e respectiva pontuação. O Relatório Padrão foi preenchido segundo a orientação indicada, tanto para as iniciativas pontuadas, quanto para as iniciativas acompanhadas (informação) e Relatórios Complementares – Óbitos peri-operatórios Cirurgias Oncológicas.

**Meta:** Enviar o relatório trimestral, até o dia 15 do mês subsequente ao trimestre, sendo considerado cumprido se a Unidade atingir ao menos 80 pontos (a cada iniciativa elencada corresponde uma pontuação). Caso a Unidade atinja menos de 80 e mais de 60 pontos, o indicador será considerado como cumprido parcialmente, ou seja, 50% da valoração do percentual do indicador. Caso a Unidade atinja menos de 60 pontos, o indicador será considerado como não cumprido.

Tabela 23 - Pontuação – Atividade Melhoria Contínua em Obstetrícia

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

**Resultado:** Meta cumprida. \*Aguardando o envio do relatório de avaliação pela CGCSS

5 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

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – S.A.U.

O SAU é um serviço de atenção e atendimento ao usuário, que recebe queixas, reclamações, sugestões e elogios. Atua na defesa dos direitos e interesses dos usuários,

Assinado por 1 pessoa: VALDAIR FRANCISCO MUGLIA  
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://faepa.1doc.com.br/verificacao/866D-2D4D-D216-CF9C> e informe o código 866D-2D4D-D216-CF9C



contra atos e omissões cometidas pela instituição, com a finalidade de zelar para que a mesma atue com eficiência e mantenha crescente o seu compromisso com a assistência prestada. O CRSMRP-MATER conta com duas assistentes sociais para organização e desenvolvimento desse serviço.

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

Ilustrando parte dos resultados alcançados pelo Centro, no ano de 2024, destaca-se a seguir, alguns percentuais relacionados ao Hospital em geral.

Tabela 24: Índices de satisfação geral do usuário em 2024:

Satisfação - Pesquisa de Experiência do Paciente - jan. a dez. 2024	
Recepção	94,80%
Atendimento da equipe médica da ginecologia e obstetrícia	96,80%
Atendimento da equipe médica da pediatria	99,00%
Atendimento da equipe médica da anestesia	96,25%
Atendimento da equipe de enfermagem	94,60%
Atendimento da equipe multidisciplinar	96,10%
Atendimento no ambulatório	96,40%
Atendimento no pronto atendimento	95,70%
Atendimento na internação	95,05%
Refeições do hospital	94,90%
Limpeza do hospital	95,90%
Estrutura do hospital	85,15%
Silêncio do hospital	75,35%
Nº médiano mensal de respostas	115,0
Nº médio mensal de respostas	109,5
Soma de respostas em 2024	1314

ATIVIDADES DE TREINAMENTO E DE ATENÇÃO E PROMOÇÃO À SAÚDE

Durante o ano de 2024, foram realizadas 55 capacitações, envolvendo colaboradores e terceirizados do CRSMRP-MATER, totalizando 143 horas de treinamento, contando com 1052 participantes. Ao fim, foi atingida a média anual de 4 horas/homem/treinamento. Do total de capacitações, 100% foram realizadas na modalidade presencial. No que se refere às temáticas abordadas nos treinamentos ministrados, 26,67% foram voltados ao desenvolvimento de equipes, 46,67%, ao treinamento de protocolos institucionais, prioritariamente referentes à segurança da assistência à saúde, 10,0% ao treinamento de procedimentos assistenciais e 16,67% ao incentivo e reforço de boas práticas em saúde.

Além das capacitações, as comissões internas promoveram 11 eventos/campanhas/sensibilizações no decorrer do ano, contando com a presença de 235 colaboradores. As temáticas envolveram a saúde e segurança do paciente e colaborador.



## INFORMAÇÕES ADICIONAIS

## ACREDITAÇÃO COM EXCELÊNCIA (NÍVEL 3) EM QUALIDADE E SEGURANÇA

**HOSPITALAR PELA ORGANIZAÇÃO NACIONAL DE ACREDITAÇÃO (ONA)**

A Acreditação é um método de avaliação e certificação voluntária e reservada que busca, por meio de padrões e requisitos previamente definidos, promover a qualidade e a segurança da assistência no setor de saúde. A avaliação possui caráter educativo e não fiscalizatório, com revisões sistemáticas que visam estimular a melhoria contínua nas instituições de saúde, sendo este um dos objetivos do CRSMRP-MATER.

O CRSMRP-MATER recebeu no dia 12 de junho de 2024 a acreditação em qualidade e segurança hospitalar pela Organização Nacional de Acreditação (ONA) em nível 3 Acreditado com excelência.



**Figura 02:** Certificação CRSMRP-MATER: ONA – Acreditado com Excelência (Nível 3).

Acreditação em nível 3 em qualidade e segurança hospitalar, além de avaliar os critérios de segurança, gestão integrada dos processos e excelência em gestão, demonstra ciclos de melhorias e maturidade institucional, com os seguintes pontos fortes destacados:

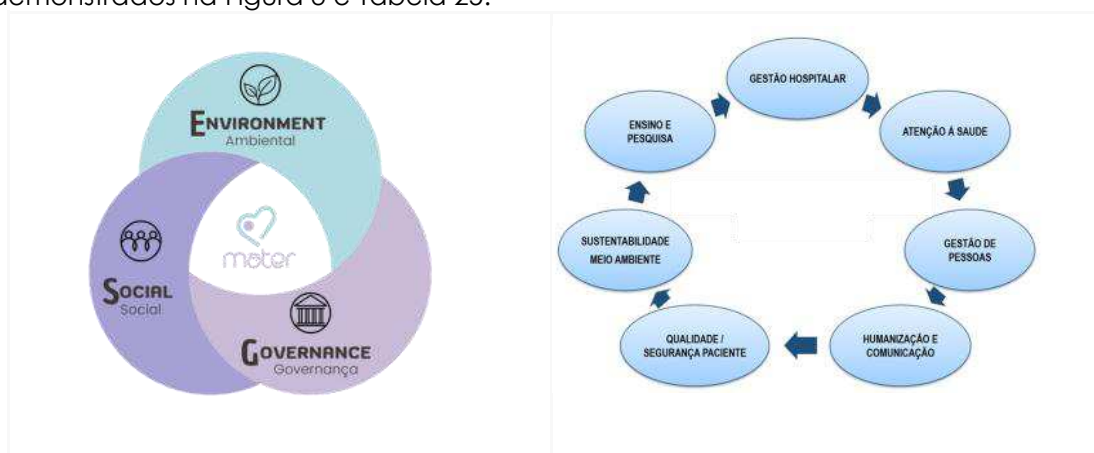
- Hospital Amigo da Criança e da Mulher –IHAC (2002) e Prêmio Dr. Pinotti (2014);
- Maternidade Apoiadora da Política de Humanização (2019);
- Referência em matriciamento em linha de cuidado materno infantil compartilhando conhecimento com organizações de todo país;
- Ensino, Pesquisa e Jornada do CRSMRP-MATER;
- Desdobramento da Estratégia Organizacional – Time de Resposta Rápida;
- Capacidade de Articulação em Rede;
- Política de Gestão Participativa com reuniões quinzenais e capilarização das discussões e soluções;
- Ronda da liderança;
- Workshop de Indicadores para o compartilhamento de resultados entre os processos;
- Código Borboleta Azul: ações de humanização para a família enlutada;
- Códigos de Urgência e Emergência (vermelho, laranja, amarelo, azul, violeta e rosa);
- Alto percentual de mulheres com implante de DIU no pós-parto;



- Certificado para mães doadoras de leite materno;
- Agosto dourado para o incentivo da amamentação;
- Ampliação do Ambulatório;
- Projeto Mama é Vida com o objetivo de diminuir o tempo de diagnóstico de CA de mama;
- Comitê institucional de compliance e ética;
- Projeto Nossas Mulheres com várias ações de saúde da mulher para as colaboradoras e parcerias;
- Projetos de sustentabilidade ambiental com demonstração de resultados;
- Doação de mudas de árvores. Campanha interna de consumo consciente;
- Janeiro branco ações de prevenção a saúde mental;
- Semana da mulher com atividades para colaboradoras;
- Implantação do sensor sonoro para diminuir os ruídos na maternidade;
- Implantação do local para descanso dos colaboradores;
- Caixa de pesquisa para ampliar o engajamento e compartilhar informações nas redes sociais.

## PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

Desde o início da gestão administrativa pela FAEPA, em 2009, o CRSMRP-MATER norteia suas atividades por meio do Planejamento Estratégico institucional, realizado para promover processos de melhoria organizacional e garantir eficiência, segurança e qualidade dos serviços oferecidos à sociedade. O planejamento vigente para o período de 2024 a 2027 conta com 28 objetivos estratégicos alinhados à Agenda dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas e está fundamentado nos eixos demonstrados na Figura 3 e Tabela 25:



**Figura 3:** Eixos do Planejamento Estratégico Institucional do CRSMRP-MATER de 2024 a 2027.

Tabela 25: Objetivos do Planejamento Estratégico Institucional 2024 a 2027

<b>GESTÃO ADMINISTRATIVA</b> 1. Reduzir o custo do transporte de urgências; 2. Acurácia de insumos e redução de custos; 3. Adequar hotelaria para acompanhantes;	4. Atualizar o parque tecnológico e de equipamentos; 5. Melhorar a visibilidade na comunidade; 6. Criar ambulatório de práticas integrativas.
<b>ATENÇÃO À SAÚDE</b> 1. Melhorar a experiência da paciente em AMELD; 2. Fortalecer o plano terapêutico; 3. Adesão aos cursos de gestante; 4. Reduzir o tempo de espera no ambulatório; 5. Melhorar a antibioticoprofilaxia nas cirurgias; 6. Fortalecer as ações em Humanização da Assistência no pré-parto.	<b>QUALIDADE E SEGURANÇA DO PACIENTE:</b> 1. Melhorar a experiência com a cultura de segurança; 2. Garantir o 4º período e reavaliações de HPP; 3. Requalificar as auditorias clínicas; 4. Implementar interdisciplinaridade na integração; 5. Adequar antibioticoprofilaxia e trombotoprofilaxia; 6. Divulgar e reforçar adesão ao beira-leito.
<b>GESTÃO ESTRATÉGICA DE PESSOAS:</b> 1. Estruturar sala de acolhimento de pacientes; 2. Reestruturação e ramificação do GEP; 3. Aumentar engajamento/satisfação colaborador; 4. Ampliar o Prog. Qualidade de Vida no Trabalho.	<b>SUSTENTABILIDADE</b> 1. Reduzir o consumo de copos descartáveis; 2. Conquistar título hospital amigo do meio ambiente; 3. Economizar água e energia; 4. Ampliar e aumentar a reciclagem interna; 5. Gerenciar o resíduo orgânico no SND; 6. Revitalizar ambiências (jardim, pré-parto e UCINCo).

## PREMIAÇÕES E CERTIFICAÇÕES - 2024

O CRSMRP-MATER consolidou-se como modelo de excelência em assistência à saúde nas diferentes fases da vida reprodutiva das mulheres e dos recém-nascidos de Ribeirão Preto e região. O reconhecimento público por sua atuação e impacto na sociedade é atestado por meio de certificações e premiações. As conquistas durante o ano de 2024 foram:

Desde 2019 - Maternidade Apoiadora em Política de Humanização do Estado de São Paulo. Maternidades Apoiadoras é um projeto do Núcleo Gestor de Humanização que estimula a cooperação, compartilha saberes e experiências importantes entre as maternidades do Estado de São Paulo. O objetivo é fortalecer e qualificar o cuidado no ciclo de vida que envolve a gravidez, o parto e o puerpério.

- Menção Honrosa no Prêmio Amigo do Meio Ambiente 2024 pelo projeto "Laboratório de mudanças: Impacto no gerenciamento dos resíduos recicláveis por meio da cultura organizacional de sustentabilidade" pelo conjunto de ações de sustentabilidade implementadas no hospital.

- Acreditação em nível 3 em qualidade e segurança hospitalar pela ONA - Acreditado com Excelência.

## MATERNIDADE APOIADORA DO PROGRAMA NACIONAL DE HUMANIZAÇÃO

O CRSMRP-MATER tem atuado como Maternidade Apoiadora ao Programa Nacional de Humanização no Estado de São Paulo, ofertando oportunidades de matriciamento em gestão e assistência para outras unidades por meio de visitas técnicas institucionais. No exercício de 2024 foram recebidas 08 equipes de Unidades Hospitalares para visitas técnicas à instituição.

## CUSTO UNITÁRIO DAS METAS

Saídas Hospitalares	Total			Custo Unitário Contratado	Custo Total Contratado	Custo Total Realizado
	Contratado	Realizado	%			
Clínica Médica	144	205	42,36	R\$ 4.243,26	R\$ 611.029,12	R\$ 869.867,84
Obstetria	2.700	2.460	-8,89	R\$ 6.522,47	R\$ 17.610.659,78	R\$ 16.045.267,80
Pediatria	432	392	-9,26	R\$ 5.611,57	R\$ 2.424.198,68	R\$ 2.199.735,84
<b>Total</b>	<b>3.276</b>	<b>3.057</b>	<b>-6,68</b>	<b>R\$ 6.302,16</b>	<b>R\$ 20.645.887,58</b>	<b>R\$ 19.265.713,78</b>

Saídas Hospitalares em Clínica Cirúrgica	Total			Custo Unitário Contratado	Custo Total Contratado	Custo Total Realizado
	Contratado	Realizado	%			
Eletivas	684	781	14,18	R\$ 8.123,84	R\$ 5.556.705,04	R\$ 6.344.717,30
<b>Total</b>	<b>684</b>	<b>781</b>	<b>14,18</b>			

Hospital - Dia Cirúrgico/Cirurgias Ambulatoriais	Total			Custo Unitário Contratado	Custo Total Contratado	Custo Total Realizado
	Contratado	Realizado	%			
Cirurgia Hospital - Dia	684	727	6,29	R\$ 6.198,78	R\$ 4.239.964,57	R\$ 4.506.512,05
Cirurgias Ambulatoriais	156	102	-34,62		R\$ 967.009,46	R\$ 632.275,42
<b>Total</b>	<b>840</b>	<b>829</b>	<b>-1,31</b>		<b>R\$ 5.206.974,03</b>	<b>R\$ 5.138.787,47</b>

Urgência / Emergência	Total			Custo Unitário Contratado	Custo Total Contratado	Custo Total Realizado
	Contratado	Realizado	%			
Consultas de Urgência	8.640	7.516	-13,01	R\$ 281,07	R\$ 2.428.478,66	R\$ 2.112.551,58

Consultas Médicas	Total			Custo Unitário Contratado	Custo Total Contratado	Custo Total Realizado
	Contratado	Realizado	%			
Primeiras Consultas Rede	4.380	4.587	4,73	R\$ 164,12	R\$ 718.823,92	R\$ 752.795,73
Interconsultas	1.200	1.845	53,75		R\$ 196.938,06	R\$ 302.792,27
Consultas Subseqüentes	7.020	9.893	40,93		R\$ 1.152.087,65	R\$ 1.623.590,19
<b>Total</b>	<b>12.600</b>	<b>16.325</b>	<b>29,56</b>		<b>R\$ 2.067.849,63</b>	<b>R\$ 2.679.178,19</b>

Consultas Não Médicas	Total			Custo Unitário Contratado	Custo Total Contratado	Custo Total Realizado
	Contratado	Realizado	%			
Consultas Subseqüentes	4.920	5.307	7,87	R\$ 204,28	R\$ 1.005.039,82	R\$ 1.084.094,78
Procedimentos Terapêuticos (sessões)	2.760	2.320	-15,94		R\$ 563.802,82	R\$ 473.921,21
<b>Total</b>	<b>7.680</b>	<b>7.627</b>	<b>-0,69</b>		<b>R\$ 1.568.842,64</b>	<b>R\$ 1.558.015,99</b>

SADT Externo	Total			Custo Unitário Contratado	Custo Total Contratado	Custo Total Realizado
	Contratado	Realizado	%			
Mamografia	2.400	2.268	-5,5	R\$ 152,09	R\$ 365.026,00	R\$ 344.949,57
Ultrassonografia Obstétrica	2.160	2.140	-0,93		R\$ 328.523,40	R\$ 325.481,52
<b>Total</b>	<b>4.560</b>	<b>4.408</b>	<b>-3,33</b>		<b>R\$ 693.549,40</b>	<b>R\$ 670.431,09</b>

Figura 4: Custo unitário das metas

## INFORMAÇÕES ECONÔMICO-FINANCEIRAS

Em março 2019, foi celebrado o Contrato de Gestão nº 1891539/2018 entre a SES-SP e a FAEPA, a partir do qual, em 2024, foram gerados os seguintes termos aditivos:

- Termo aditivo nº 01/24, assinado em 28/12/2023, no valor de R\$ 5.912.120,54, destinado à sustentação das despesas de custeio do CRSMRP-MATER, para o período de janeiro a fevereiro de 2024.
- Termo aditivo nº 02/24, assinado em 29/02/2024, no valor de R\$ 29.560.602,70 destinado à sustentação das despesas de custeio do CRSMRP-MATER, para o período de março a dezembro de 2024.
- Termo aditivo nº 03/24, assinado em 12/07/2024, no valor de R\$ 2.344.000,00 por destinação da Emenda Parlamentar nº194901 para custeio do Projeto Mama é Vida.

- Termo aditivo nº 04/24, assinado em 30/07/2024, no valor de R\$ 72.294,24 destinado à sustentação das despesas de custeio do CRSMRP-MATER, referente a participação no Programa Nacional de Redução das Filas de Cirurgias Eletivas do Estado de São Paulo.
- Termo aditivo nº 05/24, assinado em 01/10/2024, referente à participação no Programa Nacional de Redução das Filas de Cirurgias Eletivas do Estado de São Paulo, sem complementação financeira.
- Termo aditivo nº 06/24, assinado em 25/11/2024, no valor de R\$ 325.191,00, sendo que o valor de R\$ 225.191,00, foi destinado por Emenda Parlamentar nº 41320012 – Investimento Federal, e o valor R\$ 100.000,00 foi destinado por Emenda Parlamentar nº 30520006, portaria 3.628/2024 – Custeio Federal.
- Termo aditivo nº 07/24, assinado em 31/12/2024, no valor de R\$ 754.944,53 destinado à aquisição parcial de equipamentos previstos para ampliação do Ambulatório do CRSMRP-MATER.

As despesas operacionais do exercício 2024 por regime de caixa totalizaram R\$ 38.844.148,99.

Tabela 25: Despesas – Fluxo de Caixa 2024

Despesas – Fluxo de Caixa 2024	
Pessoal (CLT)	R\$ 22.915.538,37
Serviços Terceirizados	R\$ 7.352.065,93
Materiais	R\$ 5.137.143,23
Ações Judiciais	R\$ 19.456,65
Utilidade Pública	R\$ 1.143.872,95
Financeiras	R\$ 8.033,87
Manutenção Predial	R\$ 4.922,08
Investimentos	R\$ 1.363.773,80
Ressarcimento por Rateio	R\$ 887.299,00
Outras Despesas	R\$ 12.043,11
Total de Despesas	R\$ 38.844.148,99

Ribeirão Preto, 23 de abril de 2025.

Prof. Dr. VALDAIR FRANCISCO MUGLIA  
Diretor Executivo



## VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: 866D-2D4D-D216-CF9C

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:



VALDAIR FRANCISCO MUGLIA (CPF 090.XXX.XXX-37) em 07/05/2025 17:56:49 GMT-03:00

Papel: Parte

Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://faepa.1doc.com.br/verificacao/866D-2D4D-D216-CF9C>