

# 2024

---

# Relatório de Atividades

**ENCARTE II**

**HOSPITAL ESTADUAL DE RIBEIRÃO PRETO**  
"Prof. Dr. Carlos Eduardo Martinelli"



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

# ÍNDICE

HISTÓRICO E PERFIL ASSISTENCIAL .....	3
ESTRUTURA FÍSICA.....	5
ESTRUTURA ADMINISTRATIVA E FORÇA E TRABALHO .....	5
SUORTE ADMINISTRATIVO CONCENTRADO NA SEDE ADMINISTRATIVA DA FAEPa .....	6
CARACTERÍSTICAS DAS ATIVIDADES ASSISTENCIAIS .....	7
CENTRO INTEGRADO DE REABILITAÇÃO (CIR-HERIBEIRÃO).....	13
ATIVIDADES ACADÊMICAS E DE PESQUISA .....	16
AÇÕES DIRECIONADAS À MELHORIA E AO CONTROLE DA QUALIDADE HOSPITALAR .....	16
RESPONSABILIDADE SOCIO AMBIENTAL .....	18
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 Regional 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, Otorrinolaringologia e Dermatologia Cirúrgica.
- **Exames** – SADT Externo: Nasofibroscopia, Endoscopia, Colonoscopia, Ultrassonografia e Ecocardiografia.
- **Centro Integrado de Reabilitação (CIR-HERibeirão):** Audiometria, Logaudiometria, 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 conduz 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 é evidenciado pelo elevado grau de satisfação dos usuários, bem como pelas 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

A estrutura administrativa central do HERibeirão é composta da seguinte forma:

**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.

Aliadas aos dirigentes, o HERibeirão conta com equipes de profissionais comprometidas com a visão, missão e valores institucionais, desempenhando um papel fundamental em seu sucesso e conquistas. No final de 2024, contava com 331 profissionais, incluindo 05 contratados no âmbito do Programa Aprendiz Legal e 02 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).

## 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. E 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

### 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 compreendidas, além de condições adequadas de transporte e suporte sócio familiar para seu tratamento.

No ano de 2024, 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 40.795 atendimentos, sendo 39.657 atendimentos de especialidade cirúrgica e 1.139 atendimentos da clínica médica (579 atendimentos da Cardiologia e Anticoagulação, 42 atendimentos da especialidade Pneumologia e tabagismo e 518 atendimentos do Ambulatório Paliativo e PACL). As consultas não médicas, representadas pelos atendimentos da enfermagem, nas especialidades de anticoagulação, exames biometria e exames laboratoriais também estiveram presentes nas atividades do setor, totalizando 4.521 atendimentos.

Na tabela 1, estão demonstradas as consultas médicas do ano de 2024.

Tabela 1: FAEPA - HERibeirão – Consultas Médicas – 2024

Consultas Médicas	1º Semestre			2º Semestre		
	Contratualizado	Realizado	Índice Realizado	Contratualizado	Realizado	Índice Realizado
Primeira Consulta Rede	6.060	6.044	99,74%	6.060	5.590	92,24%
Interconsultas	3.600	4.647	129,08%	3.600	4.949	137,47%
Consulta Subsequente Médica	9.330	9.884	105,94%	9.330	9.681	103,76%
Total	18.990	20.575	108,35%	18.990	20.220	106,48%

**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

Os pacientes são inicialmente atendidos por um enfermeiro, que coleta informações, avalia seu estado de saúde e fornece orientações sobre a terapia de anticoagulação oral. Após a consulta de enfermagem, se houver necessidade, os pacientes são encaminhados para atendimento com um médico cardiologista.

O ambulatório de anticoagulação está estreitamente integrado ao CIH (Centro Integrado de Humanização), e implementou um grupo de orientação para pacientes em uso de anticoagulação oral, como parte das ações 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 518 pacientes em 2024. A avaliação é realizada com base no protocolo de Manchester, que utiliza a classificação de risco para identificar os pacientes que necessitam de intervenção médica e de assistência de enfermagem.

### Ambulatório de Retina

O Ambulatório de Retina do HERibeirão atende os pacientes referenciados para a especialidade Oftalmologia-Retina registrados no DRS XIII.

Os números de atendimentos do ano de 2024 constam da Tabela 2.

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

EXAMES	2024
Aplicações de Fotocoagulação a Laser (aplicações/olho)	1.693
Exames de Retinografia Colorida	0
Exames de Retinografia Fluorescente	175

## 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 2024

Cirurgias	1º Semestre			2º Semestre		
	Contratualizado	Realizado	Índice Realizado	Contratualizado	Realizado	Índice Realizado
Ambulatorial	2.670	3.360	125,84%	2.670	3.100	116,10%
Hospital Dia	1.530	1.284	83,92%	1.530	1.380	90,20%
Total	4.200	4.644	110,57%	4.200	4.480	106,67%

**Observação:** O número de cirurgias realizadas foi 8,62% superior ao pactuado, pois, ainda que seja feito um trabalho contínuo para evitar o absenteísmo cirúrgico, ele ainda ocorre em uma faixa de 10% a 15%. Por esse motivo, adota-se a previsão de 110% de cirurgias.

Durante o ano de 2024, 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 2024, foram realizados 15.591 exames complementares externos. As metas pactuadas com a SES-SP foram cumpridas. As atividades desenvolvidas pelo SADT acompanharam as constantes atualizações sanitárias, sempre observando todas as recomendações. As ações de qualidade e segurança na assistência ao paciente se mantiveram prioritárias.

Tabela 4: FAEPA – HERibeirão: SADT Externo em 2024

SADT Externo	1º Semestre			2º Semestre		
	Contratualizado	Realizado	Índice Realizado	Contratualizado	Realizado	Índice Realizado
Diagnóstico por Ultrassonografia	3.000	3.095	103,17%	3.000	3.033	101,10%
Diagnóstico por Endoscopia	1.920	1.975	102,86%	1.920	2.022	105,31%
Métodos Diagnósticos em Especialidades	2.400	2.893	120,54%	2.400	2.328	97,00%
Total	7.320	7.963	108,78%	7.320	7.383	100,86%

**Observação:** O número de exames diagnósticos realizados foi 6,50% superior ao pactuado, pois, ainda que seja feito um trabalho contínuo para evitar o absenteísmo, ele ainda ocorre em uma faixa de 10% a 15%. Por esse motivo, adota-se a previsão de 110% de exames.

Tabela 5: FAEPA – HERibeirão: SADT Interno (Ambulatorial) em 2024

Tipo de Atendimento	1º semestre	2º semestre
Diagnóstico em Laboratório Clínico	11.201	10.881
Diagnóstico por Anatomia Patológica e Citopatológica	2.163	2.404
Diagnóstico por Radiologia	352	460
Diagnóstico por Ultra-Sonografia	2	19
Métodos Diagnósticos em Especialidades	1.315	1.254
<b>Total</b>	<b>15.033</b>	<b>15.018</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 têm 12 quartos duplos e 01 quarto individual reservado para isolamento, totalizando 50 leitos disponibilizados para Clínica Médica, Cuidados Paliativos, Reabilitação Pós Acidente Vascular Cerebral (AVC) e Clínica Cirúrgica. Os leitos são utilizados de acordo com a necessidade de cada clínica.

Tabela6: FAEPA – HERibeirão: Saídas Hospitalares - 2024

Saídas	1º Semestre			2º Semestre		
	Contratualizado	Realizado	%	Contratualizado	Realizado	%
Clínica Médica	672	839	124,85%	672	899	133,78%
Clínica Cirúrgica	480	609	126,88%	480	619	128,75%

**Observação:** O número de internações na clínica cirúrgica foi 27,81% superior ao pactuado devido ao mutirão programado. O número de internações na clínica médica foi 29,32% superior ao pactuado para atender a demanda do DRS XIII.

Tabela 7: FAEPA – HERibeirão: Pacientes dia - 2024

Paciente Dia	1º semestre	2º semestre
Clínica Médica	5.043	4.993
Clínica Cirúrgica	1.235	1.623
Total	6.278	6.616

## 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, sinalização de resultados laboratoriais críticos e 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), protocolo de pulsoterapia endovenosa com metilprednisolona, protocolo de acidente com animal peçonhento e protocolo de prevenção ao suicídio.

### **Gerenciamento de protocolos clínicos**

Durante o ano 2024, foi mantido o gerenciamento do protocolo de anticoagulação, gerenciamento do protocolo da linha de cuidados paliativos e gerenciamento do protocolo de reabilitação de acidente vascular cerebral (AVC), 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). Em 2024, o projeto de reabilitação neurológica multidisciplinar foi ampliado com auxílio do departamento de Neurologia do HCRP para outras doenças debilitantes que apresentam alto impacto na qualidade de vida e com risco morbidade e sequelas aos pacientes.

### **Pulsoterapia com rituximabe**

Em 2024, considerando a alta demanda nas salas de infusão do HCRP, foi realizado projeto em parceria com o Departamento de Neurologia do HCRP e com o DRS XIII para realização da pulsoterapia com rituximabe nas enfermarias do HERibeirão.

### **Planejamento terapêutico**

O planejamento terapêutico da Clínica Médica tem por objetivo integrar a assistência de forma individualizada, permite a sinalização do objetivo da internação, riscos assistenciais, equipe necessária para atingir o objetivo de internação e previsão de alta. Os dados de efetividade do planejamento terapêutico são monitorados e analisados

para melhoria contínua da assistência, em 2024 a taxa de efetividade do planejamento terapêutico foi de 97%.

### **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 2024, foram realizadas 822 internações de pacientes em Cuidados Paliativos provenientes predominantemente do DRS XIII (97,9%), configurando uma utilização média de 15 leitos por dia, o que corresponde a uma taxa média de ocupação de 146,%, tendo em vista a oferta de 10 leitos, refletindo um aumento na taxa de ocupação em relação ao ano de 2023 que era de 137%.

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

Estratégia de ação interdisciplinar que busca atender às singularidade do cuidado. Ele é elaborado por uma equipe multiprofissional junto com o usuário e sua família, garantindo um cuidado mais humanizado e eficaz. Em 2024, o formulário eletrônico foi reformulado para atender integralmente o perfil de paciente encaminhado ao hospital. Os resultados do Projeto gerou um artigo publicado na revista Qualidade HC.

### **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”.
- Grupo Cuidando do Cuidador;
- Acolhimento Pré-Operatório da Criança do Centro Cirúrgico;
- Orientação de Terapia Nutricional Enteral (GOTNE).
- Orientação e Apoio ao Paciente Diabético;
- Acolhimento ao Óbito (Projeto Girassol e Café com Lembranças).
- Projeto Terapêutico Singular (PTS).

- Apoio Espiritual e Religioso;
- Subcomitê de Humanização de Diversidade e Inclusão.

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 CIR-HERibeirão conta com 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 CIR-HERibeirão também serve como campo de ensino 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 2024

Consultas Não Médicas - Centro Integrado de Reabilitação – CIR	1º Semestre			2º Semestre		
	Contratualizado	Realizado	%	Contratualizado	Realizado	%
Primeiras Consultas Rede	330	246	74,55%	330	209	63,33%
Interconsultas	180	1.220	677,78%	180	911	506,11%
Consultas Subsequentes	2.400	2.387	99,46%	2.400	1.774	73,92%
Procedimentos Terapêuticos (sessões)	13.200	13.176	99,82%	13.200	12.842	97,29%
<b>Total</b>	<b>16.110</b>	<b>17.029</b>	<b>105,70%</b>	<b>16.110</b>	<b>15.736</b>	<b>97,68%</b>

**Observação:** O número de atendimentos não médicos – Reabilitação - foi 1,69% maior que o pactuado, pois, ainda que seja feito um trabalho contínuo para evitar o absenteísmo, ele ainda ocorre em uma faixa de 15% a 20%.

Tabela 9 - FAEPA – CIR- HERibeirão – Produção Sessões e Exames em 2024

CER – Sessões e Exames	1º Semestre			2º Semestre		
	Contratualizado	Realizado	Índice Realizado	Contratualizado	Realizado	Índice Realizado
Modalidade Física	1.200	1.324	110,33%	1.200	1.321	110,08%
Modalidade Intelectual	1.200	887	73,92%	1.200	930	77,50%
Modalidade Auditiva	900	1.109	123,22%	900	1.079	119,89%
<b>Total</b>	3.300	3.320	100,61%	3.300	3.330	100,91%

Tabela 10 - FAEPA – CIR- HERibeirão – Produção Equipe Multiprofissional em 2024

CER – Produção Equipe Multi	1º Semestre			2º Semestre		
	Contratualizado	Realizado	Índice Realizado	Contratualizado	Realizado	Índice Realizado
Equipe Multi	20.274	17.485	86,24%	20.274	16.192	79,87%

Tabela 11 - FAEPA – CIR- HERibeirão – Produção Equipe Médica em 2024

CER – Produção Equipe Médica	1º Semestre			2º Semestre		
	Contratualizado	Realizado	Índice Realizado	Contratualizado	Realizado	Índice Realizado
Otorrinolaringologista	2.304	2.276	114,84%	2.304	2.224	112,89%
Neurologista		370			377	
<b>Total</b>	2.304	2.646	114,84%	2.304	2.601	112,89%

Tabela 12 - FAEPA – CIR- HERibeirão – Produção SIA/SUS em 2024

CER – Produção SIA/SUS	1º Semestre			2º Semestre		
	Contratualizado	Realizado	Índice Realizado	Contratualizado	Realizado	Índice Realizado
Produção SIA/SUS	22.578	20.131	89,16%	22.578	18.793	83,24%

Adicionalmente, em 2024, foram realizados 5.221 exames no CIR-HERibeirão, nas especialidades de fonoaudiologia/Audiologia: Audiometria, Logoaudiometria, Imitanciometria, Audiometria de Campo Livre, 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 triagem inicial do paciente é feita por equipe interdisciplinar (fisioterapia, fonoaudiologia, terapia ocupacional, psicologia, serviço social, enfermagem e médico). Neste momento é realizada uma breve avaliação por todos os integrantes da equipe com definição do plano terapêutico de reabilitação inicial:



(1) a indicação para as terapias necessárias, (2) algumas orientações para a família e cliente, (3) acolhimento dos mesmos e (4) explicação das regras do serviço.

- **Discussão clínica multidisciplinar:** Os casos são discutidos pelos profissionais responsáveis de cada área, possibilitando acompanhar o processo de reabilitação (associado ao plano terapêutico de reabilitação), revendo periodicamente sua evolução e os ajustes, necessidades de outras intervenções da equipe e/ou encaminhamento para outro serviço / parceria com a 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 e também cumprimento / adequação do funcionamento do Centro Especializado em Reabilitação - CIR às orientações do Instrutivo de Reabilitação Auditiva, Física, Intelectual e Visual - da Rede de Rede de Cuidados à Pessoa com Deficiência no âmbito do SUS. O projeto teve início em setembro de 2023, e teve continuidade durante todo o ano de 2024, sendo realizada a triagem, avaliação e orientação (em grupo), com a oferta de 60 vagas para bebês de risco que se enquadram dentro do protocolo determinado para o GEP. Os encontros aconteceram 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. Em 2024, o PTR foi implantado eletronicamente em nosso sistema, colaborando e aprimorando as atividades e a efetividade 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 2024 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 de Saúde 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.

Em setembro de 2024, foi realizada a primeira avaliação de manutenção do selo nível 3, onde os pontos fortes foram mencionados: ensino e pesquisa, projetos de sustentabilidade ambiental e referencia local em cuidados paliativos.

O desafio é constante. Para 2025 a meta é desenvolver e manter processos de melhoria contínua em toda instituição, visando primordialmente a segurança do paciente.

**Mapeamento de Processos** - A gestão por macroprocessos estabelece uma estrutura para ações controladas e interligadas entre os vários componentes do sistema, permitindo estabelecer objetivos, traçar metas e acompanhar o desempenho, identificando oportunidades de melhoria. Em 2024, foi realizada a atualização dos

mapeamentos de processos de todos os setores estratégicos e de apoio, utilizando a ferramenta de qualidade SIPOC.

**Interação entre Processos** - Concomitante com o mapeamento de processo, foram implantadas as interações entre eles, com foco na eficiência operacional e nos resultados assistenciais. Essa abordagem promove a integração e o alinhamento do sistema, aprimora a comunicação e fortalece a sinergia dos processos. Além disso, ao estabelecer a cadeia de valores do Hospital, essa prática impacta diretamente na qualidade de nos resultados dos serviços prestados.

**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, utilizando-os como suporte ao processo decisório e a gestão hospitalar. Todos os indicadores são atualizados e analisados criticamente a cada mês, em alinhamento com as metas estratégicas, pelo responsável de cada processo.

**Documentos Institucionais** - Adota-se um sistema de gestão integrado para monitoramento contínuo dos processos, garantindo a sua rastreabilidade e o acompanhamento das ações executadas pelos usuários. O sistema tem como principais objetivos a distribuição eficiente e segura das informações e redução do fluxo de papéis, resultando em uma gestão mais automatizada, integrada, participativa e funcional.

### 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 do Hospital foi constituído em 2015, sendo 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 e promover ações de melhoria com foco na segurança do paciente.

No ano de 2024, ocorreram 942 notificações, em todos os setores do Complexo HERibeirão/CIR.

Vale ressaltar que o setor de gerenciamento de riscos estimula as notificações por parte das equipes, como forma de promover a cultura de segurança do paciente. Elas são capacitadas para identificar e notificar os eventos adversos, evitando a subnotificação e promovendo o acompanhamento, a adesão e a efetividade dos protocolos assistenciais.

## RESPONSABILIDADE SOCIO AMBIENTAL

O hospital se dedica a minimizar o impacto negativo de suas atividades sobre a sociedade e os ecossistemas, seguindo normas e legislações municipais, estaduais e federais. Os principais impactos ambientais são os resíduos hospitalares e o consumo de recursos não renováveis, como água e energia elétrica. A responsabilidade socioambiental é um valor institucional, e o hospital trabalha para reduzir seus impactos através de uma gestão ambiental eficaz, promovendo ações para preservar e garantir o desenvolvimento sustentável do meio ambiente, desde o início de suas atividades.

**Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde** – O Hospital Estadual de Ribeirão Preto adota práticas essenciais para o destino adequado dos resíduos gerados, com um Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos (PGRS) em vigor desde 2020, revisado anualmente conforme as normas vigentes. O PGRS visa reduzir a geração de resíduos e garantir um manejo seguro e eficiente, protegendo trabalhadores, preservando a saúde, os recursos naturais e o meio ambiente. No decorrer de 2024, 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.

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.

Destaca-se que o material resultante da coleta seletiva de recicláveis é destinado gratuitamente a uma Cooperativa associada à Prefeitura Municipal. Em 2024, foi adquirida uma lixeira específica para descarte de lixo eletrônico, contando com uma empresa especializada para coleta desses resíduos. Outro importante resultado da coleta seletiva é o recolhimento do óleo vegetal usado no Serviço Nutrição Dietética do Hospital. Esse óleo, que seria descartado na natureza, causando danos a rios, represas e lagoas, é trocado por produtos de limpeza, como detergente líquido e água sanitária, promovendo sustentabilidade e responsabilidade ambiental.

Em busca de reduzir o impacto ambiental, minimizando a geração de resíduos químicos, e economizar no consumo de energia, o hospital adota o uso de lâmpadas de LED. O descarte desse material é realizado de forma segura por uma empresa especializada.

Em 2023, o hospital iniciou o projeto para redução de plásticos descartáveis. Com a adoção de jarras, copos e colheres reutilizáveis, reduziu-se em 43% a compra de itens de uso único, resultando em uma economia financeira de 67%. Essas mudanças, além do benefício econômico, tiveram um impacto relevante na redução do descarte de plásticos, contribuindo para a preservação do meio ambiente e promovendo a 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.

Em maio de 2023, foi iniciada a instalação das usinas fotovoltaicas, conforme previsto no projeto aprovado pelo Programa de Eficiência Energética da CPFL. O investimento total para essa iniciativa foi de R\$ 1.901.519,45. Em 2024, atingiu-se uma economia de R\$ 260.574,65 em gastos com energia elétrica. Em termos de sustentabilidade ambiental, a implantação deste projeto resultou na redução da emissão de 372 toneladas de Co<sub>2</sub>, ou o equivalente à preservação de 20.552 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 Fundação, 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 administrativas, inclusive de efetivação e de desligamento do colaborador.

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. Ao longo de 2024, foi iniciado o projeto de desenvolvimento da liderança, com capacitação do grupo e posterior avaliação. Em 2025, todos os colaboradores serão avaliados pelo modelo de Gestão por Competências.

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

### OUVIDORIA

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: Produtividade Geral da Ouvidoria em 2024-Sistema Ouvidor SES/SP

Produtividade	Quantidade
Atendimentos	376
Protocoladas	584
Não Protocoladas	713
Sem Efeito	0
Total	1673

Em 2024, foram protocoladas 05 denúncias, 351 elogios, 04 pedidos de informações, 102 reclamações, 84 solicitações e 38 sugestões. Em relação ao consolidado geral, foram 125 elogios e 588 informações não protocoladas ao longo do ano. De acordo com orientações da Ouvidoria SES/SP, não é obrigatório protocolar as manifestações classificadas como "Elogios". No entanto, a equipe de Ouvidoria do hospital registra todas as manifestações dessa classificação, desde que haja dados do usuário. As informações Não Protocoladas referem-se a atendimentos que foram resolvidos pela Ouvidoria ou que foram encaminhados aos setores responsáveis por meio de seus ramais.

### PESQUISA DE EXPERIÊNCIA DO PACIENTE

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. 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.

Em 2024, a Ouvidoria conseguiu aumentar a taxa de adesão à pesquisa de experiência na Internação, o que permitir identificar áreas prioritárias para possíveis melhorias. Além disso, deu-se início a pilotos com novas pesquisas em colaboração com os setores de Humanização e Qualidade, com o objetivo de expandir a coleta de informações em outras áreas.

### 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, adota-se 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 2024 contemplou 16 ações, distribuídas em seis 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 2024:

#### **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.

#### **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 os familiares que perderam entes queridos na instituição. É um momento de acolhimento, reflexão e compartilhamento de experiências sobre o luto. Realizado anualmente, o evento convida as famílias cujos parentes que faleceram no ano corrente até a data da ação. No dia 09 de outubro de 2024, ocorreu presencialmente a 9ª edição do Café com Lembranças do HERibeirão, contando com a presença 132 familiares.

Os projetos Girassol e Café com Lembranças integram um processo mais amplo de Acolhimento do óbito/luto, desenvolvido por uma equipe multidisciplinar desde o momento da internação do paciente. Essa prática de acolhimento do HERibeirão tem sido amplamente reconhecida, sendo apresentada em diversas ações e eventos de outras instituições, despertando interesse na sua replicação por diferentes organizações.

#### **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.

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

As visitas presenciais para apoio espiritual foram retomadas em 2023 e, desde então, ocorrem regularmente, às quintas-feiras à 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 ressegurar 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. É considerada uma ação de caráter contínuo. Em 2024, essa experiência de criação do grupo foi apresentada e premiada em um evento externo.

**Projeto Terapêutico Singular (PTS)**

O PTS, implantado no HERibeirão em 2019 e de caráter contínuo, propicia o atendimento singular do paciente, valorizando o que é importante para ele e sua família. Em 2024, o PTS foi revisado e atualizado para melhorar a adesão ao preenchimento, sendo os seus resultados publicados em forma de artigo na revista Qualidade HC.

**Grupo Cuidando do Cuidador (Enfermaria)**

Considerando o cuidador como parte essencial da unidade do cuidado, o HERibeirão mantém o projeto "Cuidando do cuidador". O objetivo é minimizar a sobrecarga do cuidador por meio do acolhimento, troca de experiências, de orientações e do incentivo às estratégias de autocuidado. Nos encontros, são abordadas estratégias de autoconhecimento, destacando como esse processo ajuda a guiar decisões, planejar, organizar e realizar as rotinas, desenvolver competências e habilidades, além de contribuir para uma gestão mais assertiva das ações e metas pessoais.

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

Essa ação contempla o suporte psicológico à criança no pré-operatório imediato. Além disso, os responsáveis também recebem acolhimento, o que contribui para reduzir a ansiedade e fortalecer o vínculo de confiança com a equipe.

Os impactos dessa iniciativa têm repercutido positivamente: a equipe do centro cirúrgico relatou que esse acolhimento facilita a entrada da criança no centro cirúrgico e contribui para que os responsáveis permaneçam mais calmos, inclusive no momento do reencontro com a criança na sala de recuperação.

**Sarau do Centro Integrado de Reabilitação**

Em 06 de dezembro de 2024, aconteceu o Sarau do CIR-HERibeirão. 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.

### **Participação e premiação do HERibeirão na VI Jornada de Psicologia Hospitalar “Diversidade em saúde”**

O subcomitê de Diversidade e Inclusão do HERibeirão Preto foi premiado em 1º lugar pelo trabalho “(Re)conhecer para incluir: relato sobre a criação de um subcomitê de diversidade e inclusão em um hospital estadual”, apresentado na VI Jornada de Psicologia Hospitalar : “Diversidade em saúde” no Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Botucatu/SP. O trabalho abordou a construção e as atividades realizadas pelo subcomitê, apontando os resultados já obtidos e as perspectivas futuras. A participação dos psicólogos representantes do HERibeirão reforçou a importância da temática na rotina dos profissionais de saúde e o impacto na prevenção e promoção da saúde dos grupos minoritários.

### **Hospital Amigo do Idoso**

Em março de 2017, o HERibeirão aderiu ao Programa Hospital Amigo do Idoso da Coordenadoria 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. As ações com foco nos idosos são de caráter contínuo. Em 2024, o Dia da pessoa idosa foi comemorado na Semana da Humanização.

### **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).

O plano anual de comunicação é uma ferramenta que auxilia a colocar a Política de Comunicação em prática. O Plano vigente (2023-2025) contempla 13 (treze) ações, dentre as quais três principais são monitoradas: conformidade da comunicação de obras e reformas, conformidade de ferramenta de transição segura – SBAR e conformidade de resultados críticos exames laboratoriais. Em conjunto, essas ações definem o indicador de adesão ao Plano de Comunicação, cujo média em 2024 foi de 97,73%.

**INFORMAÇÕES ECONÔMICO-FINANCEIRAS**

Em 2024, As despesas operacionais do HERibeirão por regime de caixa totalizaram totalizaram R\$ 46.886.896,29, cuja aplicação demonstra-se na tabela abaixo.

Tabela 14: FAEPA - HERP - Despesas - Fluxo de Caixa – 2024

Despesas - Fluxo de Caixa – 2024	Total – R\$
Pessoal (CLT)	26.758.245,94
Serviços terceirizados	9.298.262,12
Materiais	6.950.996,98
Ações Judiciais	104.026,07
Utilidade Pública	1.459.642,91
Financeiras/Tributárias	9.703,77
Manutenção Predial	163.512,50
Investimentos	974.164,42
Ressarcimento por Rateio	1.168.341,58
<b>Total de Despesas</b>	<b>46.886.896,29</b>

**CUSTO UNITÁRIO DAS METAS**

AMBULATÓRIO médico			
	Média Anual		Total Custo
	Custo Unit.	Custo Total	
Primeira Consulta	R\$ 136,19	R\$ 130.413,20	R\$ 1.584.434,46
Interconsultas	R\$ 136,19	R\$ 107.283,59	R\$ 1.306.879,24
Consulta Subsequente	R\$ 136,19	R\$ 220.434,20	R\$ 2.664.693,54
<b>Total</b>	-	R\$ 458.130,98	R\$ 5.556.007,24

INTERNAÇÃO			
	Média Anual		Total Custo
	Custo Unit.	Custo Total	
Clínica Médica	R\$ 8.030,31	R\$ 1.116.426,21	R\$ 13.956.678,78
<b>Total</b>	-	R\$ 1.116.426,21	R\$ 13.956.678,78

AMBULATÓRIO NÃO médico			
	Média Anual		Total Custo
	Custo Unit.	Custo Total	
Primeira Consulta	R\$ 98,40	R\$ 3.815,55	R\$ 44.772,00
Interconsultas	R\$ 98,40	R\$ 17.550,55	R\$ 209.592,00
Consulta Subsequente	R\$ 98,40	R\$ 34.204,75	R\$ 409.442,40
Procedimentos Terapêuticos	R\$ 98,40	R\$ 213.432,16	R\$ 2.560.171,20
<b>Total</b>	-	R\$ 269.003,01	R\$ 3.223.977,60

CLÍNICA CIRÚRGICA			
	Média Anual		Total Custo
	Custo Unit.	Custo Total	
Clínica Cirúrgica	R\$ 4.880,15	R\$ 493.772,85	R\$ 5.573.131,30
<b>Total</b>	-	R\$ 493.772,85	R\$ 5.573.131,30

SADT EXTERNO			
	Média Anual		Total Custo
	Custo Unit.	Custo Total	
Diagnóstico por Ultra-Som	R\$ 188,55	R\$ 96.800,12	R\$ 1.155.434,40
Diagnóstico por Endoscopia	R\$ 188,55	R\$ 63.316,78	R\$ 753.634,35
Métodos Diagnósticos em Especialidade	R\$ 188,55	R\$ 82.548,87	R\$ 984.419,55
<b>Total</b>	-	R\$ 242.665,78	R\$ 2.893.488,30

HOSPITAL DIA			
	Média Anual		Total Custo
	Custo Unit.	Custo Total	
Hospital Dia -	R\$ 1.682,48	R\$ 905.733,68	R\$ 10.868.804,16
<b>Total</b>	-	R\$ 905.733,68	R\$ 10.868.804,16

Ribeirão Preto, 23 de abril de 2025.

Prof. Dr. VALDAIR FRANCISCO MUGLIA  
Diretor Executivo



## VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: D7B7-42CA-22FB-BBF9

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



VALDAIR FRANCISCO MUGLIA (CPF 090.XXX.XXX-37) em 07/05/2025 17:55:50 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/D7B7-42CA-22FB-BBF9>