

Relatório de Atividades – 2018

1. Introdução

Para fazer frente às necessidades da população em sua região de referência, em 2018, o Hospital Regional de Cotia - HRC ampliou a sua complexidade com a implantação do serviço de neurotrauma e cirurgia oncológica do aparelho digestivo, um novo desafio pactuado com a Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo – SES, que repercutiu na melhoria do atendimento à população da região de Cotia e Vargem Grande Paulista.

Mesmo com o aumento da complexidade e das demandas por seus serviços, o HRC manteve suas metas contratadas do ano e mostrou seu compromisso com seus valores de sustentabilidade e economicidade.

Em 2018 o HRC também se empenhou em aprimorar ainda mais os processos assistenciais e operacionais com a elaboração de políticas institucionais, protocolos técnicos e implantação de ferramentas, tais como: Política de Concessão de Licença Temporária, Desistência de Tratamento e Evasão de Paciente, Política do Prontuário Médico, Política de Prescrição Médica, Política de Prescrição por Profissionais não Médicos, implantação do sumário clínico, criação do siglário, elaboração e implantação do Protocolo Técnico de Assistência na Reanimação Cardiopulmonar - Código Azul.

Além disso, a classificação de risco no Pronto Socorro e Pronto Socorro de Ginecologia e Obstetrícia foi ampliada para 24hrs, o protocolo de Avaliação de Risco e Prevenção de Queda foi revisado com a inclusão da avaliação de risco de queda direcionada as pacientes gestantes e puérperas (Obstetric Fall Risk Assessment System), o Protocolo Assistencial Protocolo Técnico de Assistência Multiprofissional ao Paciente com Risco de Suicídio e o Protocolo Técnico de Educação do Paciente foram criados, o Plano Educacional, a Avaliação Inicial, o Plano Terapêutico e o Protocolo Técnico de Disclosure também foram novas práticas estruturadas e implantadas na instituição.



Alinhada ao objetivo estratégico “força de trabalho qualificada, comprometida e motivada”, neste ano foi realizada a segunda edição da pesquisa de clima organizacional na instituição. Com a participação de 415 colaboradores, a pesquisa atingiu a nota geral de 82,35% de positividade, resultado que inclui a avaliação da imagem do hospital, condições de trabalho, experiência profissional, liderança e trabalho em equipe, que alcançaram respectivamente **82,35%, 74,73%, 82,35%, 79,15% e 73,84%**.

Com base nos resultados da pesquisa da primeira pesquisa, o HRC vem investindo em treinamento e capacitação para as lideranças, e neste ano lançou o seu Programa de Capacitação para Lideranças.

Em 2018 aconteceu um grande movimento sobre qualidade de vida voltado aos cerca de 1000 colaboradores da instituição. Os resultados do perfil epidemiológico da equipe identificaram um número expressivo de colaboradores sedentários que estão acima do peso e com base nestes dados, a instituição lançou a campanha “HRC em Movimento”, que tem como objetivo estimular a reflexão sobre hábitos saudáveis e qualidade de vida. A campanha contou com diversas palestras com convidados renomados como o Marcio Atalla e com a inscrição de 56 colaboradores no Programa HRC +Leve, um concurso de perda de peso coletivo que contará com diversos encontros ao longo de 2019.

Com o avanço das tecnologias e ferramentas de trabalho que englobam o uso de *tablets* e aplicativos, em 2018 o HRC deu início ao seu projeto *Wireless*, que tem como objetivo fornecer rede de internet sem fio gratuita para os usuários e colaboradores da instituição.

Além disso, realizamos a reacreditação dos padrões nacionais de acreditação com excelência (nível 3) como comprovado pela avaliação externa, realizada em dezembro, pela Organização Nacional de Acreditação-ONA.

Estes resultados são fruto do comprometimento da equipe de saúde com os eixos diretivos do Hospital Regional de Cotia em fazer mais e melhor no seu dia-a-dia, reconhecendo que o usuário é portador de direitos e merece uma assistência digna, segura, resolutiva e de qualidade.



Entendemos que em 2018 o Hospital Regional de Cotia – HRC cumpriu seu papel social ao oferecer uma assistência digna e de qualidade em consonância com eixos diretivos de sua missão e visão, que nortearam o trabalho de sua equipe: *“Defender a Saúde e Contribuir para o Aprimoramento do SUS”* e *“Ser Referência em Assistência Hospitalar e Gestão de Serviços Públicos de Saúde”*.

Seguimos para mais um ano de trabalho – sempre focados em nossos valores: *ética, dignidade no atendimento e no trabalho, pioneirismo e inovação, excelência e economicidade, compromisso com a população e sustentabilidade.*

2. Principais Reformas e Ampliações de Áreas Físicas

- Reforma da Pediatria;
- Ampliação do Pronto Socorro com duas salas para classificação de risco;
- Climatização dos setores Hospital Dia, Pronto Socorro e Pronto Socorro ginecológico e obstétrico com ar condicionado.

3. Principais Melhorias

- Acreditação com excelência nível 3 pela Organização Nacional de Acreditação (ONA);
- Implantação do Projeto de Redução de doses de radiação em pacientes pediátricos - Prêmio - 2º. Melhor Trabalho do Congresso da ONA 2018;
- Credenciamento da residência médica de ortopedia e traumatologia pela SBOT – Sociedade Brasileiro de Ortopedia e Traumatologia;
- Prescrição eletrônica das fórmulas da pediatria, informação disponível a toda equipe assistencial. Garantindo a segurança da informação;
- Implantação do SISQUAL - Gerenciador de Escalas 100%;
- Recadastramento de 100% dos colaboradores no eSocial;
- Troca de computadores defasados tecnologicamente em setores de apoio à assistência e ampliação de computadores nas áreas assistenciais da instituição;
- Implantação da Certificação Digital HSM (Nuvem);
- Implantação da nova Prescrição Médica Tasy CPOE - HTML 5;

- Projeto Lean Six Sigma no CME e na Sala de Medicação do P.S;
- Implantação da Classificação de Risco 24h no Pronto Socorro Ginecológico, Obstétrico e no Pronto Socorro e ampliação para todas as especialidades;
- Aprimoramento da assistência farmacêutica:
 - Assistência Farmacêutica Integral (24 horas);
 - Aprimoramento do processo de validação da farmacotécnica;
 - Direcionamento de Farmacêutico para Triagem de Prescrição;
- Implantação de um ambulatório de pacientes com mioma, anemia ferropriva e aguardando cirurgia. (Estimativa de Redução de Transfusão de 18,6% para 7%);
- Assistência de hemovigilância à beira leito;
- Implantação de gel teste Ortho para redução do tempo de execução da prova de conceito de 50min para 10min.

4. Qualidade e Acreditação Hospitalar

A segurança do paciente envolve estudos, práticas e ações promovidas para diminuir ou mitigar os riscos relacionados ao cuidado em saúde. Em 2018, o HRC deu continuidade ao desafio de adequar seus processos aos padrões internacionais da *Joint Commission International* (JCI), principal certificação no âmbito global de segurança e qualidade dos serviços de saúde. Além disso, a nova versão do Manual da ONA demandou a necessidade de ajustes dos processos institucionais de maneira a garantirmos a excelência de nossas práticas assistenciais.

Para fazer frente as novas demandas e usos de informações, o HRC revisou em 2018 a Política de Gestão da Informação, com o objetivo de garantir e respeitar o direito de nossos pacientes ao sigilo de suas informações. Para ampliar a conscientização dos colaboradores foram promovidas campanhas com rodas de conversas e dinâmicas para falar sobre sigilo, direito e registro.

Com o intuito de fortalecer os processos já estabelecidos e reforçar as Metas Internacionais de Segurança do Paciente, entre quatro e oito de junho deste ano o hospital realizou a campanha “Copa das Metas Internacionais de Segurança do Paciente”, e contou com cerca de 900 participações nas atividades propostas, resultando na

mobilização dos colaboradores sobre a importância de olhar para as pequenas atitudes do dia-a-dia.

A 11ª Semana da Qualidade e Segurança abordou o tema “Somos todos gestores de Risco”, reforçando o olhar dos colaboradores para a segurança do paciente. Uma sala sensorial com recursos áudio visuais e táteis foi desenvolvida para a ação, aguçando o sentimento de empatia dos colaboradores, ao se colocarem no lugar de nossos pacientes, ocasionando em uma reflexão sobre os riscos que se corre no dia-a-dia.

Atividade permanente do calendário institucional, o Evento da Qualidade e Segurança contou com duas edições, abordando os temas: Experiência do Hospital Israelita Albert Einstein na Gestão de Risco, Experiência do Hospital Sírio Libanês na Cultura Justa. Onde convidados de grandes instituições estiveram presentes para dividir suas experiências e aprendizados com o tema.

5. Humanização e Hospitalidade

Referência em Boas Práticas de Humanização pelo Programa HumanizaSES, o HRC entende a humanização como um atributo essencial para o cuidado integral na saúde e, por isso, desde a sua estadualização tem o atendimento humanizado como diretriz institucional.

Eleito entre os três melhores hospitais do Estado de São Paulo, o HRC se destaca nas categorias “Internação Humanizada” e “Parto Humanizado”, de acordo com a última pesquisa divulgada pela SESSP (2014), pesquisa de satisfação conduzida pela SESSP e realizada diretamente com os usuários, por meio do envio de formulários aos pacientes atendidos nos serviços públicos estaduais que indicaram seu nível de satisfação em relação ao serviço, infraestrutura, limpeza, qualidade do atendimento e qualidade das informações fornecidas pelos funcionários do hospital.

Humanizar os cuidados envolve respeitar a individualidade do ser humano e construir um espaço concreto que legitime o “lado humano” das pessoas envolvidas. Em 2018, o HRC

reformou a pediatria e ambientou o espaço com uma decoração temática. O espaço foi adequado para a realidade das crianças, favorecendo um ambiente interativo que auxilia no processo terapêutico dos pacientes.

Ainda com objetivo de favorecer um ambiente interativo, respeitando a autonomia e a individualidade no cuidado e tratamento do paciente, o serviço de nutrição e dietética disponibilizou para os pacientes internados duas opções de cardápio para almoço e jantar.

Em continuidade ao projeto de climatização das áreas assistenciais, em 2018 o Pronto Socorro Ginecológico e Obstétrico e o Pronto Socorro receberam dois novos ar-condicionado, melhorando assim a qualidade da estrutura física e o acolhimento dos pacientes.

Para avaliar as melhorias aplicadas no cuidado humanizado da gestante e puérpera, no período de abril a junho o grupo de humanização realizou uma pesquisa com 72 pacientes internados no alojamento conjunto. Como resultado, 87% das entrevistadas responderam que definitivamente recomendariam o hospital para um familiar ou amigo e 13% responderam que provavelmente recomendariam.

Além disso, visando o aprimoramento do cuidado obstétrico, novos protocolos técnicos foram implantados como o Protocolo de Assistência a Episiotomia e o Protocolo Assistencial de Parto Cesárea.

As ações de hospitalidade e humanização no atendimento dos pacientes, familiares e acompanhantes permanecem prioritárias, alinhadas aos eixos diretivos da Secretaria de Estado da Saúde do Estado de São Paulo. O horário de visitas à pacientes internados é realizado das 10 às 22 horas, possibilitando que os familiares e amigos possam estar mais presentes. Nas unidades de terapia intensiva foram mantidas as atividades: horário de visita ampliado na UTI adulto no período noturno e pais acompanhantes na UTI Neonatal em período diuturno.



No HRC, todo paciente internado tem direito a manter um acompanhante de sua escolha ao seu lado durante toda sua internação, inclusive na UTI adulto e UTI neonatal, com acomodação e acesso as principais refeições. Estas ações favorecem o direito à informação, possibilitando os esclarecimentos sobre diagnóstico, tratamento, evolução clínica, bem como orientações para o cuidado pós-alta.

Esta política é prioridade na instituição e reforça direitos constituídos na busca da satisfação do usuário como: ser tratado com dignidade, atenção e respeito, sem qualquer forma de preconceito ou discriminação; ser tratado pelo nome e saber o nome das pessoas responsáveis pelo seu atendimento; receber informações claras, objetivas e compreensíveis sobre seu diagnóstico, tratamento, riscos, benefícios e duração prevista; ter acompanhante de sua escolha; entre outros.

6. Desenvolvimento Profissional e Pesquisa

No HRC, o compartilhamento do conhecimento é realizado por meio da disseminação de forma ampla e clara dos resultados das atividades realizadas interna e externamente. Para isso, são realizadas reuniões das equipes multiprofissionais, participações em congressos com apresentação de produção científica e palestras e grupos de atuação em programas específicos.

Em 2018, o HRC investiu na capacitação de suas lideranças com programas e cursos que estimulassem o desenvolvimento das habilidades críticas e analíticas dos gestores e líderes da instituição. O Programa de Capacitação de Lideranças contou com 40 participantes e ao longo de oito módulos apresentou aulas e palestras sobre: Metodologia DISC, Gestão de Leitões, Liderança e Gestão de Processos, Prevenção e Gestão de Crise de Imagem, Humanização, Gestão de Custos, entre outros.

Já o curso *Yellow Belt* teve como objetivo capacitar os colaboradores na metodologia *Lean Six Sigma* que visa a melhoria, a otimização e a qualidade do serviço prestado. No total, 36 projetos foram desenvolvidos pelos participantes do curso, e seguem em andamento no ano de 2019.



Também em 2018, o Núcleo de Ensino e Pesquisa – NEP do HRC ampliou a abertura de campo de estágio (nível médio e graduação) e especialização, recebendo 275 alunos de escolas e universidades credenciadas.

Na formação de nível médio proporcionou campo de estágio para 94 alunos da área de técnico de enfermagem e no âmbito da graduação 164 alunos dos cursos de Enfermagem, Fisioterapia e Nutrição. Já na formação profissional conta atualmente com 39 pós-graduandos: 21 médicos residentes e 17 cirurgiões dentistas.

A Residência Médica em seu quinto ano de implantação, conquistou o seu credenciamos com a SBOT – Sociedade Brasileira de Ortopedia e Traumatologia e contou com novos residentes: com três médicos R3 (3º ano), nove médicos R2 (2º ano) e nove médicos – R1 nas especialidades de Pediatria, Ortopedia e Traumatologia, Cirurgia Geral, Anestesiologia, Ginecologia e Obstetrícia e Clínica Médica.

Entre janeiro e dezembro de 2018 foram realizadas 877 sessões de treinamentos com 302 temas distintos, envolvendo profissionais de enfermagem, equipe multiprofissional, operacionais de manutenção, administrativo, higienização, entre outros. O total de horas voltadas para o desenvolvimento dos recursos humanos no ano totalizou 20.598 horas entre atividades internas e externas.

O HRC tem estimulado a prática de produção do conhecimento com a realização de 26 trabalhos científicos ao longo do ano, tendo como substrato as atividades desenvolvidas no cotidiano do hospital.

Como canais diferenciados de diálogo com os colaboradores, a direção realiza encontros mensais com a Superintendência por meio do Canal Direto, bem como disponibiliza a todos os profissionais do hospital a ferramenta eletrônica Canal Aberto, para que seja possível expor suas manifestações de maneira identificada ou anônima.



7. Responsabilidade Social e Sustentabilidade

O HRC define sustentabilidade como ações e atividades humanas que visam suprir as necessidades atuais dos seres humanos sem comprometer o futuro das próximas gerações. As ações do hospital buscam garantir um futuro com serviços de qualidade e com responsabilidade econômica e socioambiental, dando continuidade à sua participação no Desafio 2020 – A Saúde pelo Clima, uma campanha internacional coordenada pela Rede Global de Hospitais Saudáveis, que visa mobilizar organizações de saúde ao redor do mundo a tomar medidas concretas contra mudanças climáticas e em defesa da saúde pública ambiental.

Em 2018, mantivemos nossa política ambiental baseada na reciclagem de papéis por meio de parceria com a Prefeitura de Cotia; reciclagem de pilhas, baterias e lâmpadas fluorescentes; reciclagem do óleo de cozinha; gerenciamento de resíduos químicos entre outras atividades. Para reforçar a importância da reciclagem, ao longo do ano foram realizadas diversas divulgações de conscientização para falar sobre qualidade do ar, dia mundial da água, consumo consciente e uso racional de energia.

A média de consumo de água manteve-se estável com 0,41m³ por paciente em 2018. E as medidas de melhorias continuaram sendo implantadas como substituição de torneiras de fechamento manual por torneiras de fechamento automático e de vasos sanitários com válvula hidra por vasos com caixa acoplada.

Com foco na melhoria do consumo de energia, o hospital iniciou a troca progressiva de lâmpadas florescentes por lâmpadas de LED em todas as áreas da instituição, totalizando em 497 novas lâmpadas instaladas.

Em 2018 o HRC lançou a terceira edição do Relatório de Sustentabilidade 2017, baseado nas diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), metodologia de sustentabilidade reconhecida internacionalmente. O relatório apresenta o desempenho do HRC com relação aos seus resultados e as ações sustentáveis dentro do âmbito social, econômico e ambiental.



No âmbito social, o HRC iniciou uma parceria com a Fundação Pró Sangue para captar doadores voluntários de sangue e transportá-los para o hemocentro mais próximo com transporte disponibilizado pela fundação. O primeiro mutirão de doação aconteceu em dezembro e contou com 25 doadores voluntários.

Mantivemos as ações do Grupo de Gestantes realizado mensalmente para que as gestantes conheçam o hospital, o local onde será realizado seu parto e os profissionais de saúde. As gestantes são encaminhadas para o hospital pelas unidades municipais de saúde onde realizam o pré-natal, e junto com seus companheiros ou responsáveis, participam de palestras e tiram dúvidas, reduzindo assim a ansiedade da gestação, sentindo mais segurança no momento do parto. Os encontros de 2018 contaram com um total de 361 gestantes.

De 30 de julho à 03 de agosto, o HRC realizou a Semana Mundial de Aleitamento Materno, que contou com rodas de conversas com as mães internadas e mães doadoras de leite, para esclarecer dúvidas e sensibilizar sobre a importância da amamentação para mãe e bebê. Além disso, foram realizadas palestras para os nossos colaboradores, além de uma exposição de fotos de colaboradoras com pacientes amamentando.

Ainda entre as ações de impacto social o hospital disponibilizou gratuitamente para a comunidade a quarta edição do “Curso Profissionalizante de Copeiro Hospitalar”, com a conclusão de 37 formandos.



3. Produção Assistencial e Metas

O Pronto-Socorro configura-se como serviço porta aberta e absorve todas as internações que ali chegam como: urgências clínicas, pediátricas, obstétricas e cirúrgicas (traumas ortopédicos e de cirurgia geral e vascular).

A demanda ambulatorial e de SADT ocorre através de agendamento prévio pelos municípios diretamente em sistema informatizado CROSS – Central de Regulação de Oferta de Serviços de Saúde, gerenciado pela SESSP.

As internações são provenientes ou da demanda atendida na Unidade de Urgência e Emergência (P.S.) ou por meio de internações eletivas provenientes de atendimentos iniciais realizados no ambulatório (consultas e SADT).



1º Semestre 2018

HOSPITAL REGIONAL DE COTIA								
Contrato de Gestão – Metas e Resultados								
ANO 2018								
Atividade		jan/18	fev/18	mar/18	abr/18	mai/18	jun/18	1º Semestre 2018
Internações	Meta	702	702	702	702	702	702	4.212
	Resultado	681	707	801	759	780	793	4.521
	Variação %	-2,99%	0,71%	14,10%	8,12%	11,11%	12,96%	7,34%
Saídas Hospitalares em Clínica Cirúrgica	Meta	291	291	291	291	291	291	1.746
	Resultado	374	370	402	377	371	361	2.255
	Variação %	28,52%	27,15%	38,14%	29,55%	27,49%	24,05%	29,15%
Hospital-Dia Cirúrgico/ Cirurgias Ambulatoriais	Meta	238	238	238	238	238	238	1.428
	Resultado	322	259	274	222	217	266	1.560
	Variação %	35,29%	8,82%	15,13%	-6,72%	-8,82%	11,76%	9,24%
Atendimento de Urgência/Emergência	Meta	10.752	10.752	10.752	10.752	10.752	10.752	64.512
	Resultado	12.910	11.601	13.855	13.651	13.417	12.118	77.552
	Variação %	20,07%	7,90%	28,86%	26,96%	24,79%	12,70%	20,21%
Atendimento Ambulatorial (Consultas Médicas)	Meta	1.950	1.950	1.950	1.950	1.950	1.950	11.700
	Resultado	2.645	2.251	2.844	2.617	2.803	2.606	15.766
	Variação %	35,64%	15,44%	45,85%	34,21%	43,74%	33,64%	34,75%
Atendimento Ambulatorial (Consultas Não Médicas)	Meta	299	299	299	299	299	299	1.794
	Resultado	507	476	558	500	528	474	3.043
	Variação %	69,57%	59,20%	86,62%	67,22%	76,59%	58,53%	69,62%
SADT Externo (Exames)	Meta	346	346	346	346	346	346	2.076
	Resultado	346	121	281	292	439	430	1.909
	Variação %	0,00%	-65,03%	-18,79%	-15,61%	26,88%	24,28%	-8,04%

No 1º semestre de 2018, as internações foram 7,34% acima da meta contratada, saídas hospitalares em clínica cirúrgica 29,15% acima, as cirurgias ambulatoriais/hospital-dia cirúrgico tiveram a produção de 9,24% acima da meta, o atendimento de urgência/emergência foi de 20,21%, assim como os atendimentos ambulatoriais: consultas médicas 34,75% e não médicas 69,62% acima da meta. Essas variações têm relação direta com o aumento da demanda.

Já a produção de SADT externo apresentou variação de -8,04% no entanto se manteve dentro da faixa de variação aceitável no contrato de gestão (85 a 100%).

Em relação aos indicadores de qualidade cumprimos as metas estabelecidas no contrato.

2º Semestre 2018

HOSPITAL REGIONAL DE COTIA									
Contrato de Gestão – Metas e Resultados									
ANO 2018									
Atividade		jul'18	ago'18	set'18	out'18	nov'18	dez'18	2º Semestre 2018	Total 2018
Internações	Meta	702	702	702	702	702	702	4.212	8.424
	Resultado	721	744	716	738	690	702	4.311	8.832
	Variação %	2,71%	5,98%	1,99%	5,13%	-1,71%	0,00%	2,35%	4,84%
Saídas Hospitalares em Clínica Cirúrgica	Meta	291	291	291	291	291	291	1.746	3.492
	Resultado	367	396	376	429	390	378	2.336	4.591
	Variação %	26,12%	36,08%	29,21%	47,42%	34,02%	29,90%	33,79%	31,47%
Hospital-Dia Cirúrgico/ Cirurgias Ambulatoriais	Meta	238	238	238	238	238	238	1.428	2.856
	Resultado	224	251	231	258	232	241	1.437	2.997
	Variação %	-5,88%	5,46%	-2,94%	8,40%	-2,52%	1,26%	0,63%	4,94%
Atendimento de Urgência/Emergência	Meta	10.752	10.752	10.752	10.752	10.752	10.752	64.512	129.024
	Resultado	11.352	12.069	10.663	12.256	11.354	10.530	68.224	145.776
	Variação %	5,58%	12,25%	-0,83%	13,99%	5,60%	-2,06%	5,75%	12,98%
Atendimento Ambulatorial (Consultas Médicas)	Meta	1.950	1.950	1.950	1.950	1.950	1.950	11.700	23.400
	Resultado	2.778	3.080	2.617	3.011	2.683	2.458	16.627	32.393
	Variação %	42,46%	57,95%	34,21%	54,41%	37,59%	26,05%	42,11%	38,43%
Atendimento Ambulatorial (Consultas Não Médicas)	Meta	299	299	299	299	299	299	1.794	3.588
	Resultado	522	517	531	590	467	457	3.084	6.127
	Variação %	74,58%	72,91%	77,59%	97,32%	56,19%	52,84%	71,91%	70,76%
SADT Externo (Exames)	Meta	346	346	346	346	346	346	2.076	4.152
	Resultado	413	460	402	433	362	287	2.357	4.266
	Variação %	19,36%	32,95%	16,18%	25,14%	4,62%	-17,05%	13,54%	2,75%

No 2º semestre de 2018, a produção se manteve acima da meta contratada em todos os tipos de serviços por conta da demanda. A produção foi cumprida integralmente com variação percentual acima da meta contratada nas internações em 4,84%, saídas hospitalares em Clínica Cirúrgica em 31,47%, hospital-dia cirúrgico/cirurgias ambulatoriais 4,94%, consultas médicas 38,43%, consultas não médicas 70,76%, atendimento de urgência/ emergência 12,98% e SADT externo em 2,75%.

Neste período, o HRC participou do “Mutirão de Procedimentos Eletivos Seleccionados” com a realização de 220 procedimentos cirúrgicos eletivos das especialidades de oftalmologia, ortopedia, cirurgia vascular, cirurgia geral, cirurgia pediátrica e ginecologia.

Em relação aos indicadores de qualidade cumprimos as metas definidas no contrato quando à entrega dos relatórios.

3. Desempenho Financeiro

O resultado do desempenho financeiro do HRC foi satisfatório no ano de 2018, considerando a lenta recuperação da economia brasileira e certa instabilidade no mercado financeiro.

O Contrato de Gestão sofreu um reajuste de 4,1% sobre o orçamento do ano anterior, totalizando R\$ 7.650.000,00 (Sete milhões, seiscentos e cinquenta mil reais) por mês para operacionalização do hospital.

O desempenho institucional foi continuamente monitorado por meio de vários indicadores. No Planejamento Estratégico, na perspectiva Sociedade, temos como macro objetivo a Sustentabilidade e para isso definimos como indicador: *Superávit contábil*, cuja meta desejada é manter o resultado $\geq 5\%$. Meta desafiadora, mas que propicia segurança para a operacionalização e cumprimento das obrigações fiscais e trabalhistas ao longo do período.



1º Semestre 2018

Demonstrativo Contábil Operacional - 1º Semestre - 2018							
Competência	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Total
Repasso Contrato de Gestão/Convênio (Fixo + Variável)	7.650.000	7.650.000	7.650.000	7.650.000	7.650.000	7.650.000	45.900.000
Repasso Termo Aditivo - adicional (Investimento)	-	-	-	-	-	-	-
Repasso Termo Aditivo - adicional (Custeio)	-	-	-	-	-	-	-
Resultado de Aplicação Financeira	49.849	41.330	51.007	46.546	45.757	48.092	282.580
Reembolso de Despesas	32.791	13.057	6.989	13.980	14.958	8.228	90.004
Total das Receitas	7.732.640	7.704.387	7.707.996	7.710.527	7.710.715	7.706.320	46.272.584
Pessoal	2.865.040	2.722.354	2.770.289	2.939.700	2.889.830	2.857.860	17.045.073
Serviços Terceirizados	3.382.294	3.423.250	3.485.598	3.479.232	3.481.635	3.478.216	20.730.225
Materiais	1.096.780	1.080.595	1.152.717	1.131.894	1.081.246	1.255.587	6.798.819
Gerais (água, luz, telefone, aluguel)	140.501	77.965	131.320	139.706	135.327	125.253	750.072
Outras despesas	11.298	26.934	13.065	8.919	61.009	7.535	128.759
Tributárias/Financeiras	3.602	465	527	743	4.284	3.589	13.210
Equipamentos	1.239	1.280	7.100	49.142	145.299	1.831	205.891
Móveis e Utensílios	-	-	1.950	-	1.098	-	3.048
Total de Despesas	7.500.753	7.332.842	7.562.567	7.749.337	7.799.729	7.729.871	45.675.097
Superávit / (Déficit) - Líquido	231.887	371.545	145.429	- 38.810	- 89.014	- 23.551	597.486

O primeiro semestre apresentou superávit contábil médio mensal de R\$ 99.581,05 (Noventa e nove mil, quinhentos e oitenta e um reais e cinco centavos). A demanda crescente de pacientes, saídas hospitalares, atendimentos ambulatoriais e de urgência e emergência impactaram o desempenho contábil com um crescimento das linhas de Materiais em 14% e Serviços Terceirizados em 3%. Obtivemos neste período superávit contábil de 10,5%.

2º Semestre 2018

Demonstrativo Contábil Operacional - 2º Semestre - 2018							
Competência	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Repasse Contrato de Gestão/Convênio (Fixo + Variável)	7.650.000	7.650.000	7.650.000	7.650.000	7.650.000	7.650.000	45.900.000
Repasse Termo Aditivo - adicional (Investimento)	702.059	-	-	-	-	-	702.059
Repasse Termo Aditivo - adicional (Custeio)	-	-	-	71.924	71.924	71.924	215.773
Resultado de Aplicação Financeira	49.125	56.863	47.855	52.272	83.949	44.034	334.098
Reembolso de Despesas	14.747	14.727	14.386	8.421	24.332	- 1.776	74.836
Total das Receitas	8.415.931	7.721.590	7.712.240	7.782.617	7.830.205	7.764.182	47.226.766
Pessoal	2.952.063	2.940.419	2.966.846	2.886.557	2.984.131	3.063.841	17.793.856
Serviços Terceirizados	3.476.117	3.549.608	3.496.746	3.587.490	3.505.363	3.580.308	21.195.634
Materiais	1.145.481	1.462.767	1.211.659	1.315.670	1.217.509	1.739.082	8.092.168
Generais (água, luz, telefone, aluguel)	136.832	152.176	154.264	149.431	149.172	145.975	887.851
Outras despesas	15.752	12.157	6.519	6.787	31.803	11.113	84.131
Tributárias/Financeiras	400	5.664	462	731	3.446	451	11.154
Equipamentos	12.198	854	8.829	233.572	8.709	68.130	332.292
Móveis e Utensílios	5.867	473	2.239	5.800	-	3.572	17.951
Total de Despesas	7.744.710	8.124.119	7.847.565	8.186.038	7.900.133	8.612.472	48.415.037
Superávit / (Déficit) - Líquido	671.220	- 402.529	- 135.324	- 403.421	- 69.928	- 848.289	- 1.188.272

O segundo semestre apresentou déficit contábil médio mensal de R\$ - 198.045,25 (Cento e noventa e oito mil, quarenta e cinco reais e vinte e cinco centavos). O aumento dos custos no grupo Pessoal, referente ao dissídio das categorias, além da elevação na demanda de pacientes, em especial do número de atendimentos ambulatoriais e, de saídas hospitalares com perfil cirúrgico contribuíram para o resultado. Além disso, o aumento do total de horas cirúrgicas em 4,2% impactou o desempenho contábil, sendo observado o crescimento das linhas de Materiais em 19%, Serviços Terceirizados em 2,2% e Pessoal em 4,4%. Obtivemos no período déficit contábil de 20%.

1º Semestre 2018

Demonstrativo do Fluxo de Caixa - 1º Semestre - 2018							
Competência	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Total
Saldo do Mês Anterior	5.426.079	5.074.976	5.580.613	6.119.302	6.013.599	6.248.322	-
Contrato de Gestão / Convênio	7.650.000	7.650.000	7.650.000	7.650.000	7.650.000	7.650.000	45.900.000
Receitas Financeiras	45.801	36.069	45.959	44.263	45.153	47.326	264.571
Outras Receitas	51.473	28.347	35.799	29.869	26.417	22.151	194.056
Total de Receitas	7.747.274	7.714.416	7.731.758	7.724.133	7.721.570	7.719.477	46.358.628
Pessoal	2.905.020	2.664.231	2.609.138	2.748.404	2.671.219	2.701.422	16.299.434
Terceiros (Serviços/Locação Equipamentos)	3.340.347	3.253.258	3.376.820	3.387.650	3.360.453	3.334.958	20.053.486
Materiais	1.526.804	959.732	895.010	1.359.460	1.073.351	1.128.380	6.942.735
Manutenção Predial	75.951	48.976	56.923	79.091	62.966	59.493	383.400
Investimentos	18.805	19.218	2.363	3.631	46.875	65.482	156.373
Utilidade Pública (água, energia, telefone, gas)	129.333	137.444	69.212	135.776	127.804	128.609	728.179
Financeiras	431	354	359	397	332	344	2.217
Outras despesas	101.687	125.567	183.244	115.428	143.846	191.090	860.861
Total de Despesas	8.098.377	7.208.780	7.193.069	7.829.836	7.486.846	7.609.778	45.426.685
Saldo de Investimento	151.725	135.843	119.961	104.078	88.196	72.314	72.314
Saldo de Custeio	4.923.251	5.444.770	5.999.341	5.909.520	6.160.126	6.285.708	6.285.708
SALDO FINAL (SD Anterior +Receitas - Despesas)	5.074.976	5.580.613	6.119.302	6.013.599	6.248.322	6.358.021	6.358.021

No que se refere ao fluxo de caixa do 1º semestre, o desempenho financeiro alcançou a meta de formação de reservas para fazer frente aos dissídios das categorias, na conta de pessoal, assim como das obrigações fiscais e trabalhistas ao longo do ano de 2018, fechando o semestre com saldo positivo de R\$ 6.285.707,63 (Seis milhões duzentos e oitenta e cinco mil, setecentos e sete reais e sessenta e três centavos).

2º Semestre 2018

Demonstrativo do Fluxo de Caixa - 2º Semestre - 2018							
Competência	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Saldo do Mês Anterior	6.358.021	7.257.393	7.108.284	7.340.469	7.235.969	6.374.981	-
Contrato de Gestão / Convênio	8.352.059	7.650.000	7.650.000	7.650.000	7.721.924	7.721.924	46.745.907
Receitas Financeiras	48.905	56.478	46.383	52.187	48.454	43.979	296.387
Outras Receitas	26.131	29.295	27.529	30.695	24.850	36.214	174.715
Total de Receitas	8.427.094	7.735.773	7.723.913	7.732.882	7.795.229	7.802.118	47.217.009
Pessoal	2.633.918	2.839.724	2.697.121	2.709.889	3.625.891	3.830.064	18.336.607
Terceiros (Serviços/Locação Equipamentos)	3.373.452	3.381.748	3.414.816	3.392.934	3.389.043	3.356.346	20.308.338
Materiais	1.100.748	1.261.521	1.008.192	1.350.952	1.254.051	966.290	6.941.754
Manutenção Predial	76.254	64.240	82.257	79.179	87.498	67.522	456.951
Investimentos	66.113	43.905	22.812	33.644	20.929	43.106	230.508
Utilidade Pública (água, energia, telefone, gas)	129.252	137.217	151.193	142.777	145.125	142.124	847.689
Financeiras	383	428	302	373	355	374	2.214
Outras despesas	147.602	156.100	115.036	127.632	133.325	141.427	821.123
Total de Despesas	7.527.723	7.884.882	7.491.729	7.837.381	8.656.217	8.547.253	47.945.185
Saldo de Investimento	758.490	758.490	758.490	758.490	758.490	730.990	730.990
Saldo de Custeio	6.498.903	6.349.795	6.581.979	6.477.479	5.616.491	4.898.856	4.898.856
SALDO FINAL (SD Anterior +Receitas - Despesas)	7.257.393	7.108.284	7.340.469	7.235.969	6.374.981	5.629.846	5.629.846

Em relação ao fluxo de caixa do 2º semestre, as reservas acumuladas no 1º semestre foram utilizadas para o pagamento das despesas com 13º salário e seus respectivos encargos, desta forma o ponto de equilíbrio ficou em resultado médio de -1,7%, ou R\$ - 121.362,59 (Cento e vinte e um mil, trezentos e sessenta e dois reais e cinquenta e nove centavos). O ano encerrou com saldo de R\$ 4.898.855,78 (Quatro milhões, oitocentos e noventa e oito mil, oitocentos e cinquenta e cinco reais e setenta e oito centavos).

Os dados evidenciam o compromisso da instituição em fazer uma gestão financeira responsável, de forma a propiciar o cumprimento de todos os compromissos assistenciais firmados no Contrato de Gestão com a Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo, defendendo a saúde da população e contribuindo para o aprimoramento do SUS.

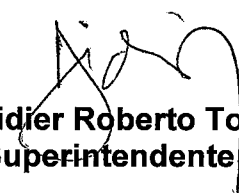


4. Conclusão

Em continuidade aos objetivos de melhoria contínua em qualidade aprimoramos os processos de cuidado seguro e integral nas atividades assistenciais das áreas de Internação, Urgência e Emergência, Ambulatório e Serviços de Apoio em Diagnose e Terapia, respondendo às necessidades dos pacientes/usuários do Sistema Único de Saúde na prestação de um serviço digno e de qualidade.

Como demonstrado neste relatório, o hospital cumpriu os termos aditivos acordados para custeio das atividades e os indicadores de qualidade pactuados no ano de 2018 com a Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo e tem atendido as demandas da clientela, prestando uma assistência segura e satisfatória.

O grau de satisfação do cliente em relação ao atendimento no HRC em 2018 é realizado por meio de pesquisa com conteúdo, metodologia e amostra definidos pela SESSP e tem girado em torno de 90,5% sendo que 99,5% responderam que ***Indicariam este Hospital para Algum Amigo ou Pessoa da Família.***


Dr. Didier Roberto Torres Ribas
Superintendente Hospitalar