

Relatório de Atividades – 2019

1. Introdução

Para fazer frente às crescentes necessidades da população em sua região de referência, em 2019, o Hospital Regional de Cotia - HRC trabalhou intensamente na melhoria de seus processos, afim de aprimorar a sua capacidade de atendimento e a qualidade dos serviços prestados. Mesmo com o aumento permanente 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.

As estratégias de futuro estiveram em pauta ao longo do ano, a alta liderança do HRC esteve reunida para o desenvolvimento de um novo ciclo de Planejamento Estratégico. Foram estabelecidos novos macro objetivos como: tornar a jornada de cuidado uma experiência positiva; excelência operacional; cuidado centrado no paciente; gestão eficiente e transparente; fortalecimento do SUS; força de trabalho inspirada, comprometida e engajada; promoção e gestão do conhecimento.

Além de discutir e definir os macros objetivos, um grande movimento de disseminação e sensibilização foi desencadeado para os mais de mil colaboradores que compõem a equipe do HRC, a fim de que todos estivessem alinhados com o seu propósito organizacional: *apoiar, proteger e cuidar, porque para nós cada vida importa.*

Também em 2019 foi realizada a segunda edição da Pesquisa de Cultura de Segurança, com o objetivo de avaliar o desenvolvimento organizacional na criação e manutenção de um ambiente de cuidado cada vez mais seguro, com processos definidos e profissionais comprometidos com as melhores práticas.

Ainda dentro desta perspectiva, o HRC aprimorou os processos assistenciais e operacionais com a elaboração de novas políticas institucionais, programas, protocolos técnicos e implantação de ferramentas, tais como: Protocolo Técnico Assistencial de Hipodermoclise, Protocolo Técnico de Cuidados Paliativos, Política de Assistência ao



Paciente, Política de Gerenciamento da Validade dos Insumos e Reprocessamento de Materiais de Uso Único, Plano de Gerenciamento de Tecnologias em Saúde, Plano de Manutenção dos Sistemas Utilitários, Programa de Controle de Doenças Transmissíveis por Gotículas ou Aerossóis e Preparação para Emergências Globais e Programa de Educação Corporativa.

O Programa de Excelência Operacional avançou em 2019 com a capacitação de mais de 200 colaboradores na metodologia lean – White e Yellow Belts - e o desenvolvimento de mais de 90 projetos de melhorias, com foco na redução de desperdícios e retrabalhos, tornando a instituição mais eficiente e, com isso, aumentando a sua capacidade de atendimento à população.

Em 2019, os processos de contratação ficaram ainda mais transparentes. A seleção de empresas para prestação de serviços incorporou a divulgação dos atos convocatórios no site da instituição. O processo é dividido em quatro etapas: manifestação de interesse, realização de visita técnica, apresentação das propostas com entrega dos documentos solicitados e análise. Para definição da empresa ganhadora são avaliadas questões técnicas, documentais, além do menor preço.

Além disso, o ano foi marcado pela renovação do parque tecnológico com a aquisição de 90 equipamentos assistenciais, propiciando aprimoramento de qualidade e segurança para a assistência do paciente.

Com base no levantamento do perfil epidemiológico foi desenvolvido e lançado o Programa #HRC+Saudável, que tem como objetivo estimular a reflexão sobre hábitos e promover mudanças comportamentais para uma vida mais saudável, dentro da perspectiva ampliada do conceito de saúde. Um grande movimento pela qualidade de vida voltado para todos os colaboradores da instituição.

Estas ações 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 2019 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 Incorporações de Equipamentos e Mobiliário Hospitalar

- 01 Novo e moderno arco cirúrgico;
- 01 USG para passagem de cateter central;
- 17 ventiladores pulmonares;
- 02 Focos cirúrgicos;
- 01 Aparelho de raios-X Fixo: Multix B Siemens;
- 05 Fototerapias;
- 25 Monitores multipâmetros;
- 10 Incubadoras para recém-nascido;
- 03 Eletrocardiógrafos;
- 01 Rinolaringofibroscopio;
- 01 Aparelho de anestesia;
- 01 Aparelho de hemodiálise;
- 21 Camas Fawler;
- 01 Central de monitoramento;
- 01 Desfibrilador;
- 01 Mesa Cirurgica.

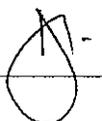


3. Principais Reformas e Ampliações de Áreas Físicas

- Instalação de linha de vida no telhado para garantir a segurança do trabalhador;
- Reforma da Sala de Amamentação;
- Adequação do Pronto Socorro com implantação de duas salas para classificação de risco com funcionamento de 24h;
- Climatização dos setores Hospital Dia, Pronto Socorro e Pronto Socorro Ginecológico e Obstétrico com ar condicionado;
- Reforma e instalação da sala de práticas assistenciais utilizada para fazer simulações realísticas e treinamentos práticos assistenciais;
- Adequação do isolamento do Pronto Socorro com implantação do sistema de pressão negativa;
- Construção de proteção para abrigo de Oxigênio Líquido;
- Reforma das salas de Emergência do Pronto Socorro;
- Reforma da sala de procedimento do Pronto Socorro
- Reforma e alteração de layout da sala de Tomografia.

4. Principais Melhorias

- Ampliação do serviço de cirurgia oncologia de aparelho digestivo;
- Ampliação do serviço de neurotrauma;
- Implantação do novo exame de arteriografia vascular periférica
- Redução de infecção de sítio cirúrgico em artroplastias - Prêmio de 2º lugar na categoria avaliação e qualidade do cuidado – Quali Hosp;
- Adequação do serviço de analgesia para parto de acordo com o desejo da gestante;
- Implantação da sala vermelha para urgências obstétricas no Centro de Parto Normal;
- Aprimoramento da gestão de leitos com estabelecimento de alta médica até 10h;
- Aprimoramento da gestão clínica com uso das ferramentas de Avaliação Inicial, Plano de Cuidado e Metas de Cuidado;
- Sistematização do Check-list para procedimentos invasivos realizado fora do CCO;
- Implantação de um programa de médico hospitalista;



- Criação do Comitê de Eventos Adversos com reuniões mensais juntamente com a alta direção para reportar os eventos adversos;
- Aprimoramento do processo de hemoterapia com a substituição da metodologia de exames de tubo para cartão, com objetivo de diminuir o tempo de conclusão e aumentar a resolutividade dos exames imunohematológicos;
- Implantação do Sistema de Inteligência Artificial (*Neuralmedi*) base de dados do SEDI 2, alertando o médico quando o resultado de exame que precisa de uma resposta rápida no pronto socorro;
- Implantação da metodologia *Smart Track* na Tomografia Computadorizada, aumentando a velocidade do atendimento dos pacientes do pronto socorro.
- Aprimoramento da assistência farmacêutica:
 - Padronização das cores de medicamentos de alta vigilância na corporação;
 - Aprimoramento da assistência farmacêutica a beira leito na UTI Neonatal;
 - Expansão da manipulação de líquidos orais;
 - Reestruturação da dispensação e redução de medicamentos disponíveis nos kits “se Necessário” das unidades;
 - Entrega de medicamentos por Lote 2/2h;
 - Extinção de multidoses e migração para doses unitárias na pediatria;
 - Ampliação dos injetáveis para doses unitárias na pediatria.
- Implementação da versão do TASY em HTML5 para Prontuário Eletrônico e Prescrição Médica;
- Segregação lógica do rack de rede do laboratório;
- Instalação de novo ponto de fibra ótica para redundância de rede;
- Aprimoramento da gestão de dados: Tableau (*Solução de Business Intelligence*)
- Implantação de leitor código de barras nas unidades para automatização da leitura das tiras de medicamentos;
- Implantação da metodologia *Safety Huddle* nos setores para prever e gerenciar os possíveis riscos diários;
- Manutenção da certificação de acreditado com excelência nível 3 pela Organização Nacional de Acreditação (ONA) conquistada em 2012.



5. 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 2019, o HRC deu continuidade ao desafio de adequar seus processos aos padrões internacionais da *Joint Commission International* (JCI), principal certificadora no âmbito global de segurança e qualidade dos serviços de saúde.

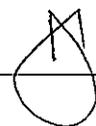
O protagonismo dos profissionais de saúde e das equipes nos processos de qualificação do cuidado é um dos aspectos centrais quando o assunto é cultura da segurança do paciente. E, sob esta ótica, com objetivo de fortalecer cada vez mais a cultura de segurança do paciente, em 2019 foram desenvolvidas diversas ações que engajaram e qualificaram os colaboradores do HRC a atuar como um gestor do risco pensando em soluções e melhorias contínuas dentro do seu processo de trabalho.

Para isso, iniciamos as discussões do ano de 2019 aplicando a Oficina de Análise de Causa Raiz para os multiplicadores e líderes do hospital. Além das oficinas, o hospital aderiu ao movimento mundial comemorando o “Dia Mundial da Segurança do Paciente”, com rodas de conversas que refletiram sobre o tema “Juntos Pela Segurança do Paciente” nos setores.

Entre 15 de abril e 15 de maio, o HRC aplicou a segunda edição da Pesquisa de Cultura da Segurança do Paciente, instrumento *Hospital Survey on Patient Safety Culture* (HSOPSC), que contou com um total de 331 pesquisas respondidas.

Dentre os diversos resultados da pesquisa, destacamos que 89% de nossos colaboradores concordam totalmente ou concordam que estamos ativamente fazendo coisas para melhorar a segurança do paciente e 82% se sentiriam seguros se fossem tratados na instituição como paciente.

A pesquisa também orientou os temas de oficinas e rodas de conversas com objetivo de levantar melhorias de processos baseados nos indicadores da pesquisa.



Ainda com o objetivo de unificar e fortalecer os processos de segurança do paciente, o HRC é membro ativo no Comitê Corporativo de Segurança do Paciente, que teve como objetivo de implantar uma Política Corporativa de Identificação do Paciente para todas as unidades do Seconci-SP em 2019.

Em 13 de agosto o HRC realizou o simulado do Plano de Contingência para Atendimento às Múltiplas Vítimas integrado com o SAMU e com o município de Cotia. O simulado permitiu capacitar as equipes para: atendimento ao trauma, atuação em emergências, desastres ou catástrofes, priorizando os mais graves de forma efetiva e segura.

Como parte do calendário do HRC, em 2019 também foi realizada a Semana das Metas Internacionais da Segurança do Paciente, que este ano teve como tema “Arraiá das Metas Internacionais” e contou com 309 participações nas atividades propostas. De forma lúdica, nossos colaboradores realizaram jogos em barraquinhas que sensibilizavam sobre a importância do olhar para as pequenas atitudes de segurança no dia a dia e sobre os novos protocolos e políticas de segurança que foram lançados no ano.

Para reforçar e concluir as discussões do ano sobre protagonismo do colaborador como gestor de risco, a 12ª Semana da Qualidade e Segurança, abordou o tema “*Eu faço um HRC melhor*”. Que contou com diversas palestras ao longo da semana sobre o senso de dono que cada um deve ter ao trabalhar em uma instituição de saúde. Afinal de contas, qualidade e segurança é ser parte da solução e não dos problemas. Durante a semana, também foram capacitados mais de 30 multiplicadores na categoria de White belt da metodologia Lean Six Sigma.



6. 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 2019, o HRC aderiu ao movimento mundial “O que importa para você”, que teve como objetivo identificar o que o paciente precisa para que a permanência dele no hospital seja o mais suave possível. Foram distribuídos livros, permitido visitas de animais de estimação e realizados cardápios diferenciados para diversos pacientes ao longo do ano. Tal atividade auxiliou no processo terapêutico dos pacientes.

Com objetivo de favorecer um ambiente aconchegante, respeitando a privacidade e a autonomia das mães internadas, em 2019, a sala de amamentação ganhou um novo formato, com torneiras aquecidas e poltronas confortáveis para melhorar a experiência da amamentação e coleta de leite.

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.

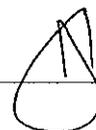
Esta política é prioridade na instituição e reforça direitos constituídos na busca da satisfação do usuário como: ser tratado com dignidade, atenção e respeito, sem qualquer forma de preconceito ou discriminação; ser tratado pelo nome e saber o nome das pessoas responsáveis pelo seu atendimento; receber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

7. 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 2019, o HRC investiu na capacitação de seus colaboradores com programas e cursos que estimulassem o desenvolvimento das habilidades críticas e analíticas dos gestores que pudesse favorecer a busca pela excelência operacional.

No total foram 216 colaboradores treinados na metodologia Lean Six Sigma nos níveis de Yellow Belt e White Belt, os quais desenvolveram um total de 92 projetos de melhoria contínua.



Também em 2019, o Núcleo de Ensino e Pesquisa – NEP do HRC ampliou a abertura de campo de estágio (nível médio e graduação) e especialização, recebendo 685 alunos de escolas e universidades credenciadas.

Na formação de nível médio proporcionou campo de estágio para 92 alunos da área de técnico de enfermagem e no âmbito da graduação 550 alunos dos cursos de Enfermagem, Fisioterapia, Medicina e Nutrição. Já a formação profissional contou com 48 pós-graduandos: 22 médicos residentes, 16 cirurgiões dentistas e 10 enfermeiros obstetras.

A Residência Médica em seu sexto ano de implantação, contou com novos residentes: com quatro 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 2019 foram realizadas 901 sessões de treinamentos com 260 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 17703 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.



8. Responsabilidade Social e Sustentabilidade

Cada vez mais relevante para a atuação do Hospital Regional de Cotia, a Responsabilidade Social é praticada pela Instituição na busca de uma solidariedade comprometida, que visa à transformação social das realidades e ao apoio a políticas públicas mais democráticas, inclusivas e equitativas, capaz de produzir mudanças sociais coletivas, que permitam a todos o desenvolvimento de um país mais justo, próspero e saudável.

Em 2019, o HRC ampliou seus esforços de articulação com a rede com objetivo de promover espaços de troca de conhecimentos e desenvolvimento de ações que contribuam para a qualidade de vida e o exercício da cidadania. Para isso, a HRC passou a participar das reuniões juntamente com as redes nos municípios de referência: Grupo Condutor da Rede de Urgência e Emergência – RUE, Grupo Condutor da Rede Cegonha, Grupo Condutor da Rede de Atenção Psicossocial – RAPS, Grupo Condutor da Rede de Cuidado da Pessoa com Deficiência – RCPD, Grupo Técnico de Regulação e Grupotécnico Regional de Vigilância a Mortalidade Materna Infantil e Fetal – GTRVMMIF.

Diante do atual cenário, em que a violência e intolerância tem ganhado força na sociedade, o HRC potencializou seus esforços para discutir e refletir juntamente com a rede os diversos aspectos da violência e como podemos combater essa onda crescente na sociedade civil. Dentre as diversas ações destacamos:

- Comemoração do dia a mulher com a presença do ex-tenente Coronel da Polícia Militar, Marcel Lacerda Soffner, que palestrou sobre “Medidas Preventivas Individuais e Socio-Legais”
- Palestra com a Dra. Mariana da Silva Ferreira, médica, sexóloga criminal, bioeticista e fundadora da Ação Pró-dignidade Sexual (Prodigs) que ministrou a palestra sobre: “Crimes Sexuais e Transtornos da Sexualidade”.



- Participação do encontro com os Hospitais das RAS da Rota dos Bandeirantes e Mananciais para apresentação de caso e discussão sobre o atendimento a pacientes vítimas de violência.
- Participação nas reuniões mensais da Rede de Atenção Psicossocial e do 2º Fórum Da Saúde No Combate a Violência do Estado de São Paulo na condição de palestrante.
- Criação da Semana da Promoção a Paz, que contou com palestras sobre: “Comunicação não Violenta”, “O Iceberg da violência”, “Cuidado como forma de proteção” e “Os pilares da inteligência emocional”.

Para concluir este ano de discussões sobre promoção a paz, o HRC realizou no final de 2019 uma conferência com o tema “A Violência Invisível aos Olhos” que contou com blocos de discussões sobre:

- Violência contra mulher: Antiga Discussão, Nova Visão
- Violência contra o LGBT: O preconceito é violento
- Violência contra idoso: A negligência como forma de violência
- Violência Contra a Criança: Não podemos engolir esse choro

Ainda sob a ótica de cumprir com seu papel social dentro da comunidade, em 2019 o HRC ampliou os esforços em capacitar os moradores da região com a primeira edição do Curso de Agente de Higienização Hospitalar e com a quinta turma do Curso de Copeiros.

Além disso, manteve a parceria com a Fundação Pró-Sangue mobilizando mais de 100 doadores de sangue voluntários.

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.



Cada vez mais, o olhar aos impactos das instituições de saúde tem ultrapassado aspectos de qualidade assistencial, sustentabilidade financeira e contribuição à sociedade, incluindo assuntos como a eficiência no uso de recursos em suas agendas.

Combinando esforços em diferentes frentes, que vão do uso de recursos naturais à eficiência nos processos de fornecimento, as medidas têm explorado temas-chave para o setor – como o consumo energético, a disposição adequada de resíduos hospitalares, a racionalização do uso da água e a emissão de CO².

No ano de 2019, o HRC fez parte do Projeto Verdes e Saudáveis “Desafio do Clima” e assumiu o compromisso em trabalhar na redução de emissão de CO².

Pensando na preservação dos rios e consumo consciente da água, foi realizado em 2019 campanhas sobre “A água que você não vê” com um painel interativo aonde o colaborador e os usuários do hospital puderam ver o quanto de água é consumida para transporte de alimentos, confecção de roupas e que de todos nós acabamos consumindo sem perceber. Além de falar sobre o consumo de água, também foi debatido sobre o lixo que jogamos nos esgotos e acabam poluindo os rios. Foi realizada uma oficina sensorial na qual o colaborador tinha que passar por uma trilha cheio de barreiras que dificultavam sua passagem simulando o percurso que a água das chuvas faz ao passar por esgotos que estão poluídos com resíduos.

Visando fortalecer a parceria e aumentar a reciclagem dos resíduos foi realizada visita na cooperativa de reciclagem do município que recolhe o lixo reciclado da instituição. Iniciamos em 2019 a reciclagem de frascos-ampola da Central Farmacotécnica e a reutilização de sacos plásticos provenientes de devolução de medicamentos à farmácia.

Em energia houve redução no consumo em kWh/paciente dia de: 328,03kWh/paciente dia – 2018 para 322,32 kWh/paciente dia – 2019. Além disso, o hospital continuou com o projeto de troca das lâmpadas fluorescentes por lâmpadas de LED.



9. Produção Assistencial e Metas

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

O acesso ao atendimento ambulatorial e de SADT-Serviço de Apoio ao Diagnóstico e Tratamento se dá por meio 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 da demanda atendida na Unidade de Urgência e Emergência (P.S. e PSGO) e de internações eletivas provenientes de atendimentos iniciais realizados no ambulatório (consultas e SADT).

1º semestre de 2019

Atividade	jan/19	fev/19	mar/19	abr/19	mai/19	jun/19	1º Semestre 2019	
Internações	Meta	702	702	702	702	702	4.212	
	Resultado	682	684	818	793	805	4.493	
	Variação %	-2,85%	-2,56%	16,52%	12,96%	14,67%	1,28%	6,67%
Saídas Hospitalares em Clínica Cirúrgica	Meta	291	291	291	291	291	1.746	
	Resultado	387	366	417	373	406	2.343	
	Variação %	32,99%	25,77%	43,30%	28,18%	39,52%	35,40%	34,19%
Hospital-Dia Cirúrgico/ Cirurgias Ambulatoriais	Meta	238	238	238	238	238	1.428	
	Resultado	273	255	240	255	314	1.591	
	Variação %	14,71%	7,14%	0,84%	7,14%	31,93%	6,72%	11,41%
Atendimento de Urgência/Emergência	Meta	10.752	10.752	10.752	10.752	10.752	64.512	
	Resultado	11.301	10.565	12.197	12.093	12.490	11.287	69.933
	Variação %	5,11%	-1,74%	13,44%	12,47%	16,16%	4,98%	8,40%
Atendimento Ambulatorial (Consultas Médicas)	Meta	1.950	1.950	1.950	1.950	1.950	11.700	
	Resultado	3.050	2.775	2.600	2.708	3.060	2.413	16.606
	Variação %	56,41%	42,31%	33,33%	38,87%	56,92%	23,74%	41,93%
Atendimento Ambulatorial (Consultas Não Médicas)	Meta	299	299	299	299	299	1.794	
	Resultado	443	420	503	534	585	519	3.004
	Variação %	48,16%	40,47%	68,23%	78,60%	95,65%	73,58%	67,45%
SADT Externo (Exames)	Meta	346	346	346	346	346	2.076	
	Resultado	400	372	352	377	497	381	2.379
	Variação %	15,61%	7,51%	1,73%	8,96%	43,64%	10,12%	14,60%

Tabela 01 – Avaliação dos resultados das atividades assistenciais contratadas no 1º Sem./2019



No 1º semestre de 2019, todas as atividades compactuadas junto a Secretaria do Estado de Saúde de São Paulo tiveram resultados acima das metas contratadas, as internações com 6,67%, saídas hospitalares em clínica cirúrgica 34,19%, cirurgias ambulatoriais/hospital-dia cirúrgico com produção de 11,41%, atendimento de urgência/emergência de 8,40%, assim como os atendimentos ambulatoriais: consultas médicas 41,93% e não médicas 67,45% e produção de SADT com resultado de 14,60% acima da meta. Essas variações têm relação direta com o aumento da demanda associado a qualidade dos serviços prestados pela instituição.

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

2º semestre de 2019

Atividade		jul/19	ago/19	set/19	out/19	nov/19	dez/19	2º Semestre 2019
Internações	Meta	702	702	702	702	702	702	4.212
	Resultado	726	753	699	747	772	739	4.436
	Variação %	3,42%	7,26%	-0,43%	6,41%	9,97%	5,27%	5,32%
Saídas Hospitalares em Clínica Cirúrgica	Meta	291	291	291	291	291	291	1.746
	Resultado	367	409	370	358	367	396	2.267
	Variação %	26,12%	40,55%	27,15%	23,02%	26,12%	36,08%	29,84%
Hospital-Dia Cirúrgico/ Cirurgias Ambulatoriais	Meta	238	238	238	238	238	238	1.428
	Resultado	323	299	260	319	260	242	1.703
	Variação %	35,71%	25,63%	9,24%	34,03%	9,24%	1,68%	19,26%
Atendimento de Urgência/Emergência	Meta	10.752	10.752	10.752	10.752	10.752	10.752	64.512
	Resultado	10.334	10.740	11.147	12.280	11.351	10.500	66.352
	Variação %	-3,89%	-0,11%	3,67%	14,21%	5,57%	-2,34%	2,85%
Atendimento Ambulatorial (Consultas Médicas)	Meta	1.950	1.950	1.950	1.950	1.950	1.950	11.700
	Resultado	2.770	2.920	2.590	2.965	2.593	2.319	16.157
	Variação %	42,05%	49,74%	32,82%	52,05%	32,97%	18,92%	38,09%
Atendimento Ambulatorial (Consultas Não Médicas)	Meta	299	299	299	299	299	299	1.794
	Resultado	558	629	556	577	498	517	3.335
	Variação %	86,62%	110,37%	85,95%	92,98%	66,56%	72,91%	85,90%
SADT Externo (Exames)	Meta	346	346	346	346	346	346	2.076
	Resultado	444	421	377	440	403	337	2.422
	Variação %	28,32%	21,68%	8,96%	27,17%	16,47%	-2,60%	16,67%

Tabela 02 – Avaliação dos resultados das atividades assistenciais contratadas no 2º Sem./2019

No 2º semestre de 2019, 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 5,32%, saídas hospitalares em Clínica Cirúrgica em 29,84%, hospital-dia cirúrgico/cirurgias ambulatoriais 19,26%, consultas médicas 38,09%, consultas não médicas 85,09 %, atendimento de urgência/ emergência 2,85% e SADT externo em 16,67%.

Neste período, o HRC participou do "Corujão da Saúde" com a realização de 150 procedimentos cirúrgicos eletivos da especialidade de oftalmologia e 180 exames de endoscopia.

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

10. Desempenho Financeiro

O aumento de 3% no orçamento estadual com saúde (De R\$22,4 bi para R\$ 23 bi) para ano de 2019, a diminuição dos índices inflacionários e ampliação dos serviços de neurotrauma e cirurgias oncológicas do aparelho digestivo proporcionaram um cenário no qual o Contrato de Gestão para o ano de 2019 foi reajustado em 6,6%, totalizando desta forma R\$ 8.152.000 (Oito milhões, cento e cinquenta e dois mil reais) mensais, ou R\$ 97.824.000 (Noventa e sete milhões, oitocentos e vinte e quatro mil reais) para o ano de 2019

O desempenho contábil 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 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.



Demonstrativo Contábil Operacional - 1º Semestre 2019							
Competência	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Total
Repasse Contrato de Gestão/Convênio (Fixo + Variável)	8.152.000	8.152.000	8.152.000	8.152.000	8.152.000	8.152.000	48.912.000
Repasse Termo Aditivo - adicional (Investimento)	-	-	-	-	-	-	-
Repasse Termo Aditivo - adicional (Custeio)	-	-	4.500	4.500	54.500	54.500	118.000
Resultado de Aplicação Financeira	45.640	43.339	43.566	48.791	51.811	47.029	280.176
Reembolso de Despesas	14.330	13.571	7.330	8.178	8.416	8.458	60.283
Receitas Extras	97	5.245	90	144	122	95	5.792
Total das Receitas	8.212.067	8.214.155	8.207.486	8.213.612	8.266.849	8.262.082	49.376.251
Pessoal	2.938.399	3.030.026	3.005.493	3.254.926	3.169.732	3.157.854	18.556.431
Serviços Terceirizados	3.391.789	3.580.712	3.449.376	3.429.372	3.614.798	3.478.282	20.944.329
Materiais	1.144.487	1.193.494	1.161.860	1.263.571	1.289.673	1.200.372	7.253.458
Gerais (água, luz, telefone, aluguel)	149.694	164.431	144.871	156.039	150.332	150.620	915.987
Outras despesas	11.435	11.053	10.503	11.117	12.101	18.876	75.085
Tributárias/Financeiras	848	689	608	711	3.949	4.223	11.027
Equipamentos	233.406	173.016	36.934	239.182	38.311	80.221	801.070
Móveis e Utensílios	479	1.100	1.900	898	26.820	4.195	35.392
Total das Despesas	7.870.537	8.154.520	7.811.546	8.355.817	8.305.716	8.094.643	48.592.778
Superávit / Deficit - Líquido	341.530	59.635	395.940	- 142.204	- 38.867	167.439	783.472,86

O primeiro semestre apresentou superávit contábil médio mensal de R\$ 130.579 (Cento e trinta mil e quinhentos e setenta e nove reais). Mesmo com o aumento da demanda de pacientes, principalmente daqueles que necessitam de internação (acréscimo de 2,8% em comparação ao 2º semestre de 2018) e os de urgência e emergência (acréscimo de 3,27% em comparação ao 2º semestre de 2018) o resultado institucional não foi impactado, desta maneira o 1º Semestre de 2019 foi encerrado com um superávit de 9,5%, ou R\$ 783.473 (Setecentos e oitenta e três mil e quatrocentos e setenta e três reais)

Neste semestre também foi assinado o Termo Aditivo 02/2019 referente ao Projeto Especial Corujão da Saúde, no qual foi pactuado a realização de 180 exames de Endoscopia Digestiva Alta, sendo 30 exames mensais de Março/2019 a Agosto/2019, os recursos provenientes desse Termo Aditivo foram creditados em 6 parcelas iguais de R\$ 4.500 (Quatro mil e quinhentos reais), também foi assinado o Termo Aditivo 03/2019 referente ao Programa Especial Corujão da Saúde Temático com foco em procedimento de Facemulsificação com LIO, sendo acordado 150 procedimentos e com repasse de R\$ 50.000 (Cinquenta mil reais) nos meses de Maio, Junho e Julho.

Demonstrativo Contábil Operacional - 2º Semestre 2019							
Competência	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Repasse Contrato de Gestão/Convênio (Fixo + Variável)	8.152.000	8.152.000	8.152.000	8.152.000	8.152.000	8.152.000	48.912.000
Repasse Termo Aditivo - adicional (Investimento)	-	-	191.700	-	-	-	191.700
Repasse Termo Aditivo - adicional (Custeio)	54.500	4.500	-	-	-	-	59.000
Resultado de Aplicação Financeira	56.359	52.478	47.583	50.921	40.146	32.945	280.432
Reembolso de Despesas	13.834	14.014	13.656	8.434	14.532	13.259	77.729
Receitas Extras	95	326	224	476	670	118	1.909
Total das Receitas	8.276.788	8.223.318	8.405.163	8.211.831	8.207.348	8.198.322	49.522.770
Pessoal	3.066.853	3.176.773	3.373.821	3.288.406	3.611.812	3.717.236	20.234.900
Serviços Terceirizados	3.604.571	3.531.801	3.512.226	3.572.890	3.649.350	3.558.766	21.429.604
Materiais	1.307.203	1.504.704	1.333.866	1.306.387	1.356.634	1.709.363	8.518.159
Gerais (água, luz, telefone, aluguel)	156.576	150.485	167.724	157.902	170.735	185.345	988.766
Outras despesas	14.903	18.068	49.048	24.282	18.972	27.852	153.124
Tributárias/Financeiras	352	3.934	365	397	4.312	1.178	10.539
Equipamentos	36.872	583	4.107	72.930	1.216	334.408	450.115
Móveis e Utensílios						4.323	4.323
Total das Despesas	8.187.330	8.386.348	8.441.157	8.423.193	8.813.031	9.538.470	51.789.529
Superávit / Deficit - Líquido	89.458	- 163.030	- 35.993	- 211.362	- 605.683	- 1.340.148	(2.266.759,13)

O segundo semestre apresentou déficit contábil médio mensal de R\$ 377.793 (Trezentos e setenta e sete mil e setecentos e noventa e três reais). Resultado este decorrente do grupo de pessoal com os dissídios das categorias Fisioterapia, Nutricionista, Técnico de Segurança, Engenheiro de Manutenção, Engenheiro de Segurança e também ao dissídio SUESSOR, que em 2019 o reajuste foi de 5%.

Demonstrativo do Fluxo de Caixa - 1º Semestre de 2019							
Competência	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Total
Saldo do Mês Anterior	5.629.846	5.699.450	5.881.799	6.583.988	6.760.093	6.761.750	5.629.846
Contrato de Gestão / Convênio	8.152.000	8.223.924	8.152.000	8.161.000	8.206.500	8.206.500	49.101.924
Receitas Financeiras	45.640	43.339	43.566	48.791	51.811	47.029	280.176
Outras Receitas	14.330	24.837	18.852	31.467	12.072	20.243	121.801
Total das Receitas	8.211.970	8.292.101	8.214.418	8.241.258	8.270.383	8.273.771	49.503.901
Pessoal (CLT)	3.024.683	2.821.435	2.792.625	2.891.675	3.008.551	2.933.289	17.472.257
Terceiros (Serviços/Locação Equipamentos)	3.486.952	3.404.222	3.408.366	3.456.469	3.454.089	3.476.342	20.686.440
Materiais	1.232.385	1.263.093	939.525	1.287.543	1.311.640	1.089.660	7.123.846
Manutenção Predial	69.954	40.612	63.396	48.271	46.339	63.999	332.570
Investimentos	75.417	325.792	79.185	174.564	243.111	114.816	1.012.886
Utilidade Pública (água, energia, telefone, gás)	143.555	153.999	133.280	150.747	145.113	142.227	868.922
Financeiras	412	404	414	365	365	220	2.180
Outras despesas	109.007	100.195	95.438	55.518	59.518	53.424	473.100
Total das Despesas	8.142.366	8.109.752	7.512.228	8.065.153	8.268.726	7.873.976	47.972.202
Saldo do mês (Receitas-despesas)	69.604	182.349	702.189	176.105	1.657	399.795	1.531.700
SALDO BANCÁRIO (SD Anterior+Receitas-Despesas)	5.699.450	5.881.799	6.583.988	6.760.093	6.761.750	7.161.545	7.161.545
Saldo de Investimento	520.990	411.990	375.056	147.056	114.656	56.431	
Saldo de Custeio	5.178.460	5.469.809	6.208.932	6.613.038	6.647.095	7.105.114	
SALDO BANCÁRIO	5.699.450	5.881.799	6.583.988	6.760.093	6.761.750	7.161.545	

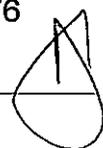
O primeiro semestre de 2019 foi encerrado com um saldo bancário de custeio de R\$ 7.105.114 (Sete milhões, cento e cinco mil e cento e quatorze reais) e de investimento de R\$ 56.431 (Cinquenta e seis mil e quatrocentos e trinta e um reais), totalizando R\$ 7.161.545 (Sete milhões, cento e sessenta e um mil e quinhentos e quarenta e cinco reais) mediante ao fato do reajuste no contrato de gestão junto a Secretaria de Estado de



Saúde em 6,6%, desta forma o ponto de equilíbrio total foi de 18,58% ou R\$ 1.531.700 (Um milhão, quinhentos e trinta e um mil e setecentos reais), valor reservado para obrigações fiscais e trabalhistas, prestadores de serviço e fornecedores nas próximas competências.

Demonstrativo do Fluxo de Caixa - 2º Semestre de 2019							
Competência	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Saldo do Mês Anterior	7.161.545	7.498.857	7.611.538	7.533.390	7.717.218	6.677.611	7.161.545
Contrato de Gestão / Convênio	8.206.500	8.156.500	8.152.000	8.343.700	8.152.000	8.152.000	49.162.700
Receitas Financeiras	56.359	52.478	47.583	50.921	40.146	32.945	280.432
Outras Receitas	24.638	23.526	24.433	17.205	27.201	21.328	138.331
Total das Receitas	8.287.498	8.232.504	8.224.016	8.411.827	8.219.347	8.206.272	49.581.463
Pessoal (CLT)	2.856.112	2.991.283	3.084.791	3.097.651	4.220.718	4.543.207	20.793.760
Terceiros (Serviços/Locação Equipamentos)	3.526.194	3.518.053	3.496.927	3.488.137	3.493.061	3.577.306	21.099.678
Materiais	1.255.093	1.267.291	1.412.409	1.335.122	1.235.940	1.331.055	7.836.910
Manutenção Predial	56.292	64.679	64.991	41.895	61.346	80.736	369.938
Investimentos	36.908	45.197	21.864	3.860	4.391	72.272	184.493
Utilidade Pública (água, energia, telefone, gás)	141.673	150.380	147.434	159.111	156.996	170.414	926.009
Financeiras	316	364	325	346	381	412	2.145
Outras despesas	77.597	82.576	73.423	101.877	86.120	78.212	499.805
Total das Despesas	7.950.186	8.119.823	8.302.164	8.227.999	9.258.953	9.853.615	51.712.739
Saldo do mês (Receitas-despesas)	337.312	112.681	78.148	183.828	1.039.606	1.647.342	2.131.276
SALDO BANCÁRIO (SD Anterior +Receitas - Despesas)	7.498.857	7.611.538	7.533.390	7.717.218	6.677.611	5.030.269	5.030.269
Saldo de Investimento	56.431	56.431	56.431	191.700	191.700	26	
Saldo de Custeio	7.442.426	7.555.107	7.476.958	7.525.518	6.485.911	5.030.243	
SALDO BANCÁRIO	7.498.857	7.611.538	7.533.390	7.717.218	6.677.611	5.030.269	

O segundo semestre de 2019 foi encerrado com um saldo bancário de custeio de R\$ 5.030.242 (Cinco milhões, trinta mil, duzentos e quarenta e dois reais e setenta e seis centavos) e de investimento de R\$ 26,24 (Vinte e seis reais e vinte e quatro centavos), totalizando R\$ 5.030.269 (Cinco milhões e trinta mil e duzentos e sessenta e nove reais), desta forma o ponto de equilíbrio do 2º semestre totalizou -26,05% ou R\$ - 2.131.276



(Dois milhões e cento e trinta e um mil e duzentos e setenta e seis reais), resultado este impactado pelo dissídio de 5%, 13º salário e encargos decorrentes.

O resultado do Fluxo de Caixa de 2019 encerrou o ponto de equilíbrio médio de -0,62%, evidenciando 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.

Equipamento Incorporado	Quantidade	Valor Total
APARELHO DE ANESTESIA	1	77.000,00
APARELHO DE HEMODIALISE	2	118.000,00
ARCO CIRÚRGICO	1	400.000,00
CAMA FAWLER	21	48.300,00
CENTRAL DE MONITORAMENTO	1	17.610,01
DEFIBRILADOR	1	24.000,00
ELETROCARDÍOGRAFO	2	7.900,00
FOCO CIRÚRGICO	2	53.600,00
FOTOTERAPIA	5	32.000,00
INCUBADORA	10	152.000,00
MESA CIRÚRGICA	1	37.000,00
MONITOR MULTIPARAMÉTRICO	25	434.463,75
RINOLARINGOFIBROSCOPIO	1	36.934,23
VENTILADOR PULMONAR	17	625.536,65
Total Geral	90	2.064.344,64



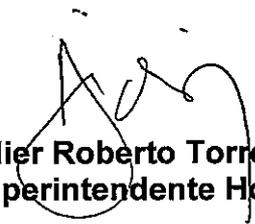
11. Conclusão

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 contratado para custeio das atividades e os indicadores de qualidade pactuados no ano de 2019 com a Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo e tem atendido as demandas da clientela, prestando uma assistência segura e satisfatória.

Em 2019 tivemos a queda dos coeficientes de queixas 0,40 para 0,18 no ambulatório; de 0,49 para 0,38 na internação e de 0,55 para 0,49 no Pronto Socorro.

O grau de satisfação do cliente em relação ao atendimento no HRC em 2019 é realizado por meio de pesquisa com conteúdo, metodologia e amostra definidos pela SESSP e tem girado em torno de 95,3% sendo que 99,7% responderam que ***Indicariam este Hospital para Algum Amigo ou Pessoa da Família.***


Dr. Didier Roberto Torres Ribas
Superintendente Hospitalar