

## **RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES 2017**

### **HOSPITAL GERAL DE ITAQUAQUECETUBA OSS SANTA MARCELINA**

#### **Índice**

Breve Histórico e Perfil da Mantenedora
Breve Histórico e Perfil do Hospital Geral de Itaquaquetuba – OSS Santa Marcelina
Responsabilidade Social e Humanização
Comparativo de Metas Propostas e Resultados
Aspectos Gerais do Hospital em 2017

## **Breve Histórico e Perfil da Mantenedora**

A Casa de Saúde Santa Marcelina é uma sociedade civil, de natureza confessional, de caráter filantrópico, de assistência à saúde, hospitalar, educacional e de assistência social. Tem por finalidade prestar assistência integral à saúde da população por meio de serviços hospitalares, ambulatoriais, unidades de saúde destinadas à atenção primária à saúde e ao desenvolvimento de atividades de educação e assistência social.

Entidade filantrópica sem fins lucrativos, é considerada de utilidade pública federal, estadual e municipal, através dos decretos números: 50.910, 9.437 e 7.780, respectivamente.

Em 05 de agosto de 2013, a Casa de Saúde Santa Marcelina completou 52 anos de existência marcante, principalmente para a Zona Leste da cidade de São Paulo, mantendo atividades de complexidade terciária para quaternária, sendo uma das quatro referências para o atendimento de urgências e emergências do município de São Paulo. Hospital-escola mantém 303 vagas para residência médica em 42 especialidades. Sua clientela é composta por mais de 87% de usuários do SUS – Sistema Único de Saúde, sendo o restante composto por pacientes particulares e empresas de convênios de assistência médico-hospitalar.

A Casa de Saúde Santa Marcelina possui as seguintes características e dependências:

- Hospital Geral com 701 leitos, mantendo:
  - Pronto Socorro Geral
  - Pronto Socorro Pediátrico
  - Pronto Socorro Cirúrgico
  - Pronto socorro de Traumatologia-Ortopedia
  - Unidades de Terapia Intensiva com 77 leitos
  - Centro Cirúrgico com 17 salas de cirurgias e um Centro Cirúrgico no Pronto Socorro com 02 salas
  - Centro Obstétrico com 06 salas de parto
  - Serviços Auxiliares de Diagnóstico e Tratamento para todas as áreas, inclusive as de alta complexidade
  - Unidade de Transplante de Medula Óssea
  - Unidade de Transplante Renal
  - Unidade completa para atendimento a pacientes particulares

- Casa de Saúde Santa Marcelina – Hospital Marcelo Cândia – Porto Velho-RO
- Organização Social de Saúde do Itaim Paulista – Hospital Geral Santa Marcelina do Itaim Paulista
- Organização Social de Saúde de Itaquaquetuba – Hospital Geral Santa Marcelina de Itaquaquetuba
- APS – Atenção Primária à Saúde – 113 equipamentos de saúde entre UBS, AMA, AE, PSE e Rede Hora Certa
- AMA – Assistência Médico Ambulatorial
- Organização Social de Saúde – Microrregião da Cidade Tiradentes/Guaianases
- Organização Social de Saúde – Hospital Municipal de Cidade Tiradentes
- AME – Ambulatório Médico de Especialidades da Zona Leste
- Organização Social de Saúde – Microrregião do Itaim Paulista
- Organização Social PA Dra. Glória, PA Atualpa e OS Julio Tupi
- Organização Social de Saúde – PA Dra. Glória, PA Atualpa – OS JulioTupy
- Organização Social de Cultura Santa Marcelina
- São Paulo Educação com Saúde Santa Marcelina

## **Breve Histórico e Perfil do Hospital Geral de Itaquaquetuba – OSS Santa Marcelina**

O Hospital Santa Marcelina de Itaquaquetuba está em funcionamento desde 24 de março de 2000, e é uma parceria junto ao Governo do Estado de São Paulo.

Hospital de referência na grande São Paulo, a unidade atende a Diretoria de Saúde da Grande São Paulo, principalmente voltada à região do Alto do Tiete composta pelos municípios de Itaquaquetuba, Arujá, Ferraz de Vasconcelos, Santa Isabel, Guararema, Mogi das Cruzes, Póá, Suzano, Biritiba Mirim e Salesópolis. Mantém atendimento de emergência nas especialidades: Clínica Médica, Clínica Cirúrgica, Ginecologia / Obstetrícia, Traumatologia, Ortopedia, Pediatria, Psiquiatria e Neurocirurgia. Além disso, disponibiliza ambulatório de especialidades como a Cirurgia Vascular, Cirurgia Plástica, Cirurgia de Cabeça e Pescoço, Cirurgia Geral, Ginecologia e Mastologia. Hoje, somos um hospital secundário com algumas incursões terciárias, mantendo as seguintes características:

- Hospital com 247 leitos;
- Unidade de Terapia Intensiva para Adultos com 10 leitos,
- Unidade de Terapia Intensiva Neonatal com 10 leitos;
- Centro Cirúrgico com 6 salas;
- Maternidade com 6 quartos de parto;
- Setor de Emergência.
- Unidade de Hemodiálise.

### **Nossa Missão**

*“Oferecer assistência, ensino e pesquisa em saúde, com excelência, à luz dos valores éticos, humanitários e cristãos”.*

### **Nossos Valores**

Espiritualidade

Respeito

Hospitalidade

Alta Performance

Aprendizado Organizacional

Responsabilidade Social

## **Responsabilidade social e Humanização**

### **Responsabilidade social**

A Responsabilidade Social é um dos VALORES que se destaca nessa unidade hospitalar, portanto podemos entender que a realização de projetos sociais é um dos norteadores para a sua MISSÃO “Oferecer assistência, ensino e pesquisa em saúde, com excelência, à luz dos valores éticos, humanitários e cristãos”. Desenvolvemos uma Horta Terapêutica para difundir ações de educação ambiental aos colaboradores e crianças das escolas em torno do hospital, como também é uma atividade auxiliar no tratamento de pacientes portadores de transtorno mental da enfermagem do hospital. Essa ação permitiu que o hospital ganhasse o prêmio “Amigo do Meio Ambiente 2017”, concedido pela Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo.

### **Campanha do Câncer da Mama e Próstata**

O Hospital Santa Marcelina de Itaquaquetuba, realiza anualmente, uma série de campanhas de informação e prevenção de várias doenças. O intuito é alcançar o público que normalmente não chega ao atendimento no momento certo devido a diversos fatores, entre os quais estão a falta de informação e o desconhecimento das doenças. O Hospital de Itaquaquetuba já atingiu mais de 40 mil mulheres ao divulgar a prevenção ao câncer de mama e do útero, como também mais de 3 mil homens com palestras sobre a próstata. Neste ano a caminhada foi realizada no dia 15 de dezembro de 2016 e contou com a participação de aproximadamente 800 pessoas.

### **Ações de Humanização**

Em fevereiro foi realizado pelo SESMT em conjunto com a gestão de pessoas uma “Mesa Redonda: Conhecendo o Câncer” com objetivo de esclarecer dúvidas dos funcionários sobre o tema e orientar quando a tratativa dessa doença, este trabalho foi conduzido pelo Médico do trabalho Dr. Gustavo Potier. Buscando uma melhor Segurança na assistência prestada aos nossos pacientes, implantamos na Farmácia o sistema de Reconciliação Medicamentosa que é a atividade de conciliação da medicação que o paciente faz uso contínuo, ou que está sendo administrada no hospital, com a que ele tomará durante a internação. Essas informações são inseridas na ficha do paciente no momento da internação, agilizando o fluxo da informação para a farmácia, fazendo com que seja feita uma análise dessas medicações para que o resultado do tratamento do paciente seja cada vez mais eficaz.

Algumas doenças podem surgir durante a gestação, como hipertensão e diabetes, e apesar de temporárias podem trazer riscos a saúde da mãe e do bebê. Como o hospital tem um grande volume de partos, foi implantado a Linha de Cuidado Materno Infantil, onde o primeiro protocolo desenvolvido foi o DHEG (Doença Hipertensiva Específica da Gestação), objetivando a identificação precoce desse tipo de doença e aumentando a eficácia do tratamento.

Com objetivo de avançar nas melhores práticas para assistência a pacientes da melhor idade, neste ano foi assinado o termo de adesão ao programa Hospital Amigo do Idoso, e ações já foram iniciadas afim de obter o selo no próximo ano.

## Comparativo de Produção e Resultados 2017

### Internações

Internações	1º SEMESTRE			2º SEMESTRE		
	Cont.	Real.	%	Cont.	Real.	%
Clínica Médica	1.140	1.167	2,37%	1.140	1.376	20,70%
Obstetrícia	2.220	2.525	13,74%	2.220	2.298	3,51%
Pediatria	420	631	50,24%	420	569	35,48%
Psiquiatria	276	298	7,97%	276	312	13,04%
<b>Total</b>	<b>4.056</b>	<b>4.621</b>	<b>13,93%</b>	<b>4.056</b>	<b>4.555</b>	<b>12,30%</b>

#### ESCLARECIMENTOS:

Analisando as produções de internações do exercício de 2017 podemos notar em ambos os semestres, tivemos uma produção maior principalmente em Clínica Médica, Obstetrícia e Pediatria, decorrente do fato que o Hospital Geral de Itaquaquecetuba é um hospital regional que atende aos 11 municípios da região do alto tietê e também por ser o único hospital da cidade de Itaquaquecetuba, sendo referência para os casos de internação para essas especialidades, com foco em procedimentos de maior complexidade. O resultado anual apresenta o cumprimento das metas dentro das modalidades contratadas e dos padrões estabelecidos no contrato de gestão.

### Saídas Hospitalares em Clínica Cirúrgica

Saídas Hospitalares em Clínica Cirúrgica	1º SEMESTRE			2º SEMESTRE		
	Cont.	Real.	%	Cont.	Real.	%
Eletivas	912	605	-33,66%	912	665	-27,08%
Urgências	1.320	1.615	22,35%	1.320	1.577	19,47%
<b>Total</b>	<b>2.232</b>	<b>2.220</b>	<b>-0,54%</b>	<b>2.232</b>	<b>2.242</b>	<b>0,45%</b>

#### ESCLARECIMENTOS:

Na linha de Saídas Hospitalares em Clínica Cirúrgica, tivemos uma produção maior analisando as cirurgias de Urgência nos dois semestres, fato decorrente da característica do hospital de ser referência para atendimentos em Urgência para região do Alto Tietê. O maior volume de procedimentos de urgência leva a redução da produção eletiva. O resultado anual apresenta o cumprimento das metas dentro das modalidades contratadas e dos padrões estabelecidos no contrato de gestão.

### Hospital Dia

Hospital - Dia Cirúrgico	1º SEMESTRE			2º SEMESTRE		
	Cont.	Real.	%	Cont.	Real.	%
Cirurgia Hospital - Dia	120	120	0,00%	120	263	119,17%
Cirurgias Ambulatoriais	0	0	0,00%	0	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>120</b>	<b>0,00%</b>	<b>120</b>	<b>263</b>	<b>119,17%</b>

#### ESCLARECIMENTOS:

No hospital dia tivemos uma produção mais estável dentro da previsão pactuada, o volume produzido a maior no segundo semestre se dá pelo Mutirão de Cirurgias Eletivas repassados pelo Ministério da Saúde através do TA 02/2017, onde a produção pactuada do Hospital tratou da realização de cirurgias em regime de Hospital Dia. O resultado anual apresenta o cumprimento das metas dentro das modalidades contratadas e dos padrões estabelecidos no contrato de gestão.

### Urgências / Emergências

Urgência / Emergência	1º SEMESTRE			2º SEMESTRE		
	Cont.	Real.	%	Cont.	Real.	%
Consultas de Urgência	27.000	30.374	12,50%	27.000	29.500	9,26%

#### ESCLARECIMENTOS:

Os atendimentos de Urgência/Emergência apresentam produção maior que a prevista principalmente pela característica da região e insuficiência de recursos e equipamentos municipais, fortalecendo a referência regional de atendimento do Hospital para o trauma e condições mais complexas de atendimento. O resultado anual apresenta o cumprimento das metas dentro das modalidades contratadas e dos padrões estabelecidos no contrato de gestão.

### Ambulatório

Consultas Médicas	1º SEMESTRE			2º SEMESTRE		
	Cont.	Real.	%	Cont.	Real.	%
Primeiras Consultas Rede	2.820	1.798	-36,24%	2.820	1.541	-45,35%
Interconsultas	2.520	2.562	1,67%	2.520	3.146	24,84%
Consultas Subseqüentes	10.998	11.288	2,64%	10.998	11.810	7,38%
<b>Total</b>	<b>16.338</b>	<b>15.648</b>	<b>-4,22%</b>	<b>16.338</b>	<b>16.497</b>	<b>0,97%</b>



Consultas Não Médicas	1º SEMESTRE			2º SEMESTRE		
	Cont.	Real.	%	Cont.	Real.	%
Primeiras Consultas Rede	0	0	0,00%	0	0	0,00%
Interconsultas	0	364	0,00%	0	317	0,00%
Consultas Subseqüentes	510	258	-49,41%	510	303	-40,59%
<b>Total</b>	<b>510</b>	<b>622</b>	<b>21,96%</b>	<b>510</b>	<b>620</b>	<b>21,57%</b>

#### ESCLARECIMENTOS:

Para linhas ambulatoriais apresentamos um volume estável comparando os dois semestres, onde as oscilações se dão por absenteísmo e sobrecarga dos procedimentos de Urgência, pois a ocupação acima da capacidade operacional compromete a estrutura de atendimento, sendo necessário o direcionamento dos recursos técnicos para atendimento da demanda de pacientes internados. O resultado anual apresenta o cumprimento das metas dentro das modalidades contratadas e dos padrões estabelecidos no contrato de gestão.

#### S.A.D.T

SADT Externo	1º SEMESTRE			2º SEMESTRE		
	Cont.	Real.	%	Cont.	Real.	%
Diagnóstico por Radiologia	900	3.395	277,22%	900	2.497	177,44%
Diagnóstico por Ultra-Sonografia	3.000	2.215	-26,17%	3.000	2.458	-18,07%
Diagnóstico por Tomografia	2.400	2.098	-12,58%	2.400	2.519	4,96%
Diagnóstico por Endoscopia	3.000	1.840	-38,67%	3.000	2.165	-27,83%
<b>Total</b>	<b>9.300</b>	<b>9.548</b>	<b>2,67%</b>	<b>9.300</b>	<b>9.639</b>	<b>3,65%</b>

#### ESCLARECIMENTOS:

Para linha de exames complementares (SADT) apresentamos um volume estável nos dois semestres mesmo com a sobrecarga dos procedimentos de Urgência, pois a ocupação acima da capacidade operacional compromete a estrutura de atendimento, sendo necessário o direcionamento dos recursos técnicos para atendimento da demanda de pacientes internados. O resultado anual apresenta o cumprimento das metas dentro das modalidades contratadas e dos padrões estabelecidos no contrato de gestão.

#### Itens de Acompanhamento

#### TRATAMENTO CLINICO – HEMODIÁLISE

Tratamentos Clínicos	1º SEMESTRE			2º SEMESTRE		
	Cont.	Real.	%	Cont.	Real.	%
Tratamento em Nefrologia - Tratamento Dialítico	9.828	8.482	-13,70%	9.828	8.701	-11,47%

#### ESCLARECIMENTOS:

Devido ao modelo de regulação do acesso dos pacientes que foi implantado, onde os pacientes são direcionados ao serviço através do programa Disk Diálise, controlado pela DRS-1 da Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo, existe um tempo entre a disponibilidade da oferta da vaga pelo nosso serviço e a admissão de um novo paciente. Esse fato faz com que não seja possível a execução da totalidade das sessões previstas de acordo com a quantidade de máquinas do nosso serviço. Reforçamos que esse fato não impacta na oferta de vagas, tampouco na assistência prestada aos pacientes do programa.

### **Metas Qualitativas e Pré – Requisitos**

As metas referentes à qualidade de informação, atenção ao usuário, apresentação de AIHs, pesquisa de satisfação do usuário, controle de origem do paciente, processo de melhoria contínua em obstetrícia, controle de infecção hospitalar, mortalidade operatória por infarto agudo do miocárdio, foram informados e analisados pela Comissão de Avaliação do Contrato de Gestão da Secretaria de Estado da Saúde, e considerados aceitáveis, dentro dos parâmetros contratuais estabelecidos.

### Aspectos Gerais do Hospital em 2017

O quadro de pessoal para a operacionalização de todas as atividades do Hospital no exercício de 2017, conta com uma estrutura de recursos humanos em média de 1.321 colaboradores, sendo:

- Equipe Médica.....218 Colaboradores
- Equipe de Enfermagem.....571 Colaboradores
- Equipe de Apoio.....225 Colaboradores
- Equipe de Administração.....256 Colaboradores
- Equipe de SADT's.....51 Colaboradores

Destacamos abaixo os resultados consolidados das pesquisas de satisfação com os usuários que procuram os nossos serviços.

#### Índice Geral de Satisfação

- Espaço Físico..... 82,50%
- Atendimento Recepção..... 88,50%
- Atendimento Equipe Médica..... 93,70%
- Atendimento Equipe de Enfermagem..... 90,70%
- Atendimento Outros Profissionais..... 92,20%

Os resultados estão dentro dos índices preconizados nos indicadores de qualidade estipulados no contrato de gestão. Na busca de oferecer sempre o melhor atendimento, o Hospital manteve sua certificação atual ONA Nível II direcionando-se para o nível 3. O time de gestão tem acompanhado o desdobramento do planejamento estratégico alinhando os projetos às diretrizes institucionais e também as diretrizes de segurança do paciente, buscando a evolução do gerenciamento dos protocolos assistenciais por especialidades, com apresentações e discussões mensais sobre os resultados, fortalecendo a integração entre as equipes e também melhorando o desempenho dos processos operacionais e assistenciais.

### **Análise Econômica**

A situação financeira do hospital mostrou-se instável no decorrer do ano em virtude do volume de atendimento prestado acima do previsto acentuado no primeiro semestre, onde essa condição se intensifica no final do exercício frente às necessidades de adequarmos os fluxos mensais aos reajustes de dissídio e inflação, e principalmente a sobrecarga de atendimentos que tivemos no decorrer do ano se fazendo necessário a negociação de pagamentos de fornecedores para o próximo exercício para cumprimento das obrigações e fechamento deste exercício.

O encerramento deste ano apresenta um saldo positivo no fluxo de caixa, mas esse valor ainda é insuficiente para cumprimento com as obrigações iniciais do próximo exercício.

Com relação aos demonstrativos contábeis, embora negativos, temos trabalhado junto a Secretaria de Estado de Saúde afim de sempre buscar o equilíbrio econômico financeiro da Unidade, afinal esta unidade não temos outra fonte de receita que não seja o Contrato de Gestão, portanto, continuaremos a promover negociações com a Secretaria de Estado da Saúde, no sentido de adequarmos nossas reservas, contingências e provisionamentos frente à atual demanda de atendimentos que se apresenta nesta unidade, levando em conta os cenários previstos para a região em que a Unidade está inserida.

Ir. Rosane Ghedin

Diretora Presidente