

# RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2017

## HOSPITAL GERAL SANTA MARCELINA DO ITAIM PAULISTA

### Índice

Breve Histórico e Perfil da Mantenedora

Missão, Visão e Valores

Caracterização da Região do Itaim Paulista

Breve Histórico e Perfil do Hospital Geral Santa Marcelina do Itaim Paulista

Principais Realizações / Informações Gerais

Programas e Ações de Responsabilidade Social

Prêmios e Certificações

Comparativo de Metas Propostas e Resultados

Situação Contábil do Hospital

Situação Financeira do Hospital

Situação Geral do Hospital

## 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 2017, a Casa de Saúde Santa Marcelina completou 56 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 739 leitos, mantendo:
  - Pronto Socorro Geral
  - Pronto Socorro Pediátrico
  - Pronto Socorro Cirúrgico
  - Pronto Socorro de Traumato-Ortopedia
  - Unidades de Terapia Intensiva com 84 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 Itaquaquecetuba – Hospital Geral Santa Marcelina de Itaquaquecetuba
- ✓ APS – Atenção Primária à Saúde – 113 equipamentos de saúde entre UBS, AMA, UPA, PA, AE, PSE e Rede Hora Certa
- ✓ Organização Social de Saúde Santa Marcelina – RASTS Itaquera/Tiradentes/Guaianazes
- ✓ Organização Social de Saúde Santa Marcelina – RASTS São Miguel/Itaim Paulista

A Casa de Saúde Santa Marcelina foi uma das primeiras instituições de saúde qualificadas na condição de Organização Social de Saúde, sendo a primeira Organização Social de Saúde no Estado de São Paulo, celebrando com a Secretaria de Estado da Saúde em 5 de agosto de 1998 o seu primeiro contrato de gestão para o gerenciamento das atividades no Hospital Geral do Itaim Paulista, ampliando ainda mais a assistência para a população desta região.

## **Missão, Visão e Valores**

### **Missão**

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

## Visão

Uma Instituição que se torne modelo de gestão em saúde através da integração dos processos de informação, humanização e competência técnico-administrativa.

## Valores

A Espiritualidade;

O Respeito;

A Hospitalidade;

A Alta Performance;

O Aprendizado Organizacional;

A Responsabilidade Social.

## Caracterização da Região do Itaim Paulista

O Itaim Paulista é um distrito populoso, sendo o último distrito da zona leste 2 do município de São Paulo e o maior Distrito da Zona Leste, que corresponde a 34,73% de toda a população do município.

### População Censitária e Projeções Populacionais

Distritos	2017	Representatividade em %
MSP	11 604 366	
CENTRO	464 244	4,00
LESTE	4 013 964	34,59
NORTE	2 260 403	19,48
OESTE	1 077 415	9,28
SUL	3 788 340	32,65

Fonte: IBGE - Censos Demográficos

SMDU/Dipro - Retroestimativas e Projeções

A região de referencia do Hospital, subprefeitura do Itaim Paulista, compreende os bairros do Itaim Paulista e da Vila Curuça, que somados representam uma área de 21,7 km<sup>2</sup> e é habitada por mais de 370 mil pessoas, sendo que a população dos bairros vizinhos, também apresentam grande procura pelos serviços do hospital. A sua população somada corresponde a 15,51% do total da população da Região leste 2.

Distritos	2017	Representatividade em %	
<b>MSP</b>	<b>11 604 366</b>		
<b>LESTE</b>	<b>4 013 964</b>	<b>34,59</b>	Em relação ao Município de SP
<b>Leste 1</b>	<b>1 606 570</b>	<b>40,02</b>	
<b>Leste 2</b>	<b>2 407 394</b>	<b>59,98</b>	
Itaim Paulista	226 003	9,39	Em relação a Leste 2
Vila Curuçá	146 745	6,10	Em relação a Leste 2

Fonte: IBGE - Censos Demográficos

SMDU/Dipro - Retroestimativas e Projeções



Área	15 km²
População	(8*) 241.026 hab. (2010)
Densidade	200,86 hab/ha
IDH	0,762 - médio (89*)
Subprefeitura	Itaim Paulista/Vila Curuçá
Região Administrativa	Leste 2
Área Geográfica	3

O bairro do Itaim Paulista faz divisa com três municípios da Grande São Paulo:

Itaquaquecetuba, através da Avenida Marechal Tito; Ferraz de Vasconcelos, pela Rua Tibúrcio de Sousa ou Avenida Itajuíbe; e Poá, por uma ponte que passa sobre o córrego Três Pontes. Essa proximidade justifica a grande procura dos moradores desses outros municípios pelos serviços de saúde oferecidos pelo hospital.

Sua população é mista, mas é notável a concentração de migrantes nordestinos e descendentes. Há também diversidade em questões religiosas. Na parte de infraestrutura, podemos citar ainda em transportes a Estação Itaim Paulista e a Estação Jardim Romano da linha 12 da CPTM, que pertencem ao distrito, e grande

quantidade de linhas de ônibus, da SPTrans (municipais) e da EMTU (intermunicipais), sendo a principal forma de transporte dos usuários do hospital.

O distrito possui grande variedade de lojas, agências bancárias, varejos, atacado, supermercados e postos de saúde.





Mapa dos distritos de São Paulo por índice de desenvolvimento humano, de acordo com o Atlas de Trabalho e Desenvolvimento da Cidade de São Paulo - Atlas Municipal, em 2007.

A região é uma área carente com IDH médio e vulnerabilidade média. O Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) é uma medida comparativa de riqueza, alfabetização, educação, esperança de vida, natalidade.

Mortalidade por Causas Externas - 2015									
		Total MSP	Acidentes Trânsito		Homicídios		Suicídios		Outras <sup>(3)</sup>
			Óbitos	Taxa <sup>(2)</sup>	Óbitos	Taxa <sup>(2)</sup>	Óbitos	Taxa <sup>(2)</sup>	
<b>MSP</b>	<b>11.504.120</b>	<b>6.062</b>	<b>1.309</b>	<b>11,38</b>	<b>1.389</b>	<b>12,07</b>	<b>528</b>	<b>4,59</b>	<b>2.836</b>
<b>Itaim Paulista</b>	<b>373.079</b>	<b>199</b>	<b>46</b>	<b>12,33</b>	<b>58</b>	<b>15,55</b>	<b>19</b>	<b>5,09</b>	<b>76</b>
Itaim Paulista	225.588	115	25	11,08	40	17,73	11	4,88	39
Vila Curuçá	147.491	84	21	14,24	18	12,20	8	5,42	37

Fonte: Sistema de Informações sobre Mortalidade - PRO-AIM/SMS -CET/SMT - SFMSP

Elaboração: SMDU/Deinfo

(2) Por 100.000 habitantes

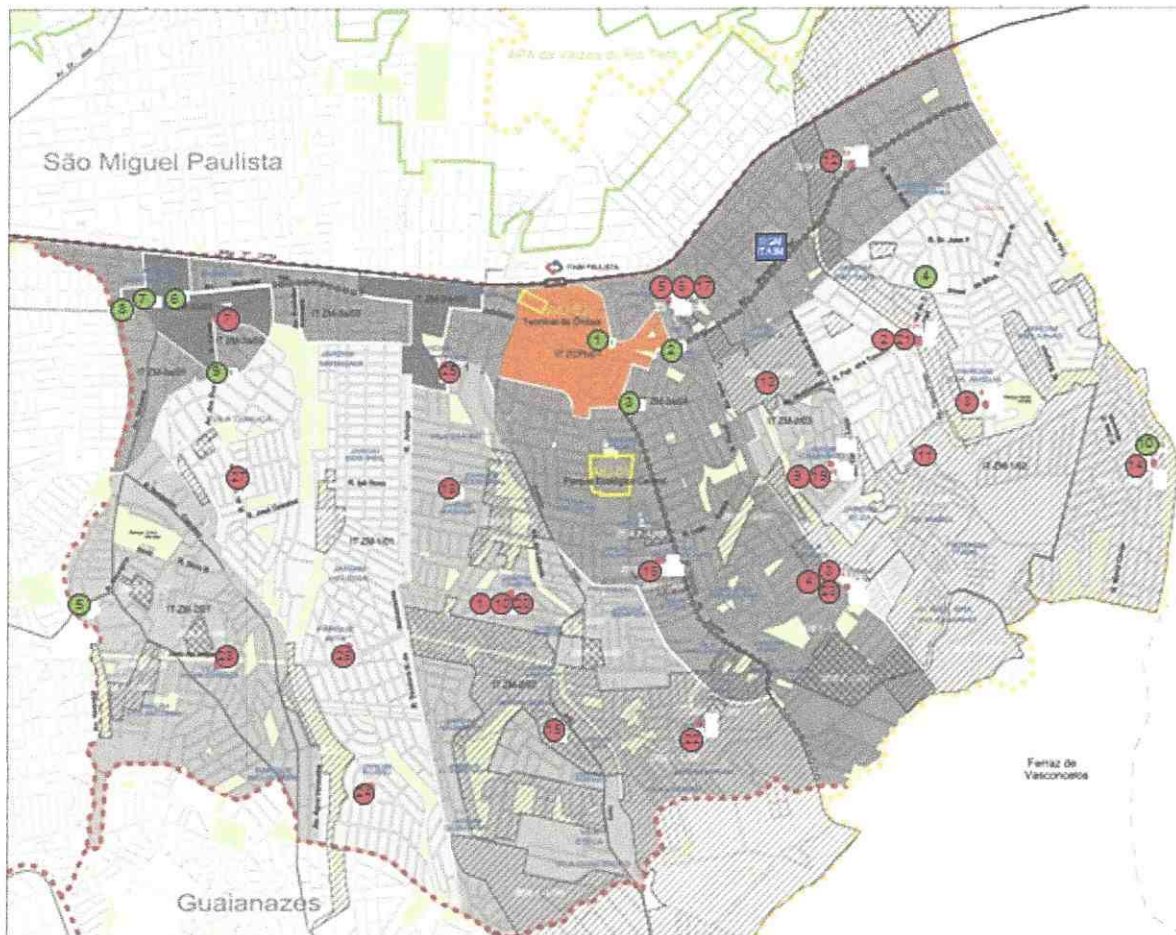
(3) Afogamento, queda, choque elétrico, exposição a fogo e demais causas externas

A Supervisão Técnica do Itaim Paulista, da qual o Hospital faz parte, apresenta os seguintes equipamentos de saúde, que podem ser identificados no mapa abaixo:

1 – AMA JD. CAMPOS	11 – CTA DST/AIDS SERGIO	22 – UBS JD. INDAIA
--------------------	--------------------------	---------------------

Av. Marechal Tito nº 6.035 – Itaim Paulista  
CEP 08115-100 - São Paulo –SP  
Telefone: (11) 2563-6300 | 2563-6302 |

AROUCA		
2 / 21 – AMA JD. OLIVEIRAS/ /UBS INTEGRADA JD. OLIVEIRAS	12 – HOSPITAL DIA REDE HORA CERTA ITAIM PAULISTA	23 – UBS JD. NÉLIA
3 – AMA/ UBS INTEGRADA JD. NÉLIA	13 – P. A MUNICIPAL DR. ATUALPA GIRÃO RABELO	24 – UBS JD. ROBRU
4 – CAPS AD II JD. NÉLIA	14 – UBS CID. KEMEL	25 – UBS JD. SILVA TELES
5 – CAPS AD II ITAIM PAULISTA	15 – UBS DOM JOÃO NERY	26 – UBS PQ. SANTA RITA
6 – CAPS INF. II ITAIM PAULISTA	16 – UBS DR. ATUALPA GIRÃO RABELO	27 – UBS VL. CURUÇA
7 – CECCO PQ. CHICO MENDES	17 – UBS ITAIM PAULISTA DR. JULIO DE GOUVEIA	28 – UBS VL. NOVA CURUÇA
8 – CECCO PQ. STA. AMÉLIA	18 – UBS JARAGUÁ	
9 – CER II JD. CAMARGO NOVO	19 – UBS JD. CAMARGO NOVO	
10 – CER II JD. CAMPOS	20 – UBS JD. CAMPOS	



Av. Marechal Tito nº 6.035 – Itaim Paulista  
CEP 08115-100 - São Paulo –SP  
Telefone: (11) 2563-6300 | 2563-6302 |

## Breve Histórico e Perfil do Hospital Geral Santa Marcelina do Itaim Paulista

O Hospital Geral Santa Marcelina do Itaim Paulista tem por finalidade a gestão e execução de atividade de assistência médico-hospitalar à população da região onde está inserido através de Contrato de Gestão assinado com a Secretaria de Estado da Saúde.

De complexidade secundária, teve seu primeiro Contrato de Gestão assinado em junho de 1998, dando início às suas atividades em 05 de agosto do mesmo ano. Está localizado no Itaim Paulista – Zona Leste de São Paulo-SP e no presente exercício foram desenvolvidas as atividades referente o Contrato de Gestão (Processo de origem número 001.0500.000.000031/2016) assinado em 16 de dezembro de 2016, com vigência de 2017 até 2021.

A oferta dos serviços no Hospital Geral Santa Marcelina do Itaim Paulista está estruturada e distribuída nas áreas de Saúde Mental, Saúde do Adulto, Saúde da Criança, Saúde da Mulher, Ortopedia e Cirurgia, sendo importante referência na área da saúde no extremo leste da cidade de São Paulo e atualmente mantém os seguintes serviços:

- Serviço de Diagnóstico por Imagem nas áreas de Radiologia Telecomandado, Tomografia Computadorizada, Mamografia, Ressonância Nuclear Magnética e Ultrassonografia;
- Serviço de Análises Clínicas;
- Unidade de Tratamento Intensivo Adulto e Neonatal;
- Ambulatório de Especialidades Médicas;
- Pronto Socorro;
- Serviço de Qualificação de Pacientes para o Pronto Socorro;
- Banco de Sangue;
- Fisioterapia;
- Endoscopia;
- Cirurgia por vídeo-laparoscopia;
- Cirurgia por videoartroscopia;
- Seis salas cirúrgicas;
- Cinco quartos de parto natural.



Foram colocados à disposição da população 252 leitos para internação, assim distribuídos:

- Clínica Médica 62 leitos
- Clínica Cirúrgica 61 leitos
- Clínica Pediátrica 46 leitos
- Clínica Psiquiátrica 17 leitos
- Maternidade 38 leitos
- UTI Adulto 10 leitos
- UTI Neonatal 16 leitos
- Canguru 02 leitos

No Pronto Socorro, o Hospital conta com 51 leitos com a seguinte sub-divisão:

- Emergência Adulto 10 leitos
- Emergência Infantil 04 leitos
- Observação Adulto 29 leitos
- Observação Infantil 08 leitos

## Principais Realizações / Informações Gerais

### Quadro de Pessoal

Para a realização das atividades, contamos com o trabalho de 1.353 colaboradores, distribuídos da seguinte forma no encerramento do exercício de 2017:

- ✓ Equipe Médica 203 Colaboradores
- ✓ Equipe de Enfermagem 611 Colaboradores
- ✓ Equipe de Apoio 225 Colaboradores
- ✓ Equipe de Administração 247 Colaboradores
- ✓ Equipe de SADT's 67 Colaboradores

## Educação em Serviço

O principal objetivo das ações de Educação em Serviço da Instituição é propiciar o desenvolvimento profissional dos colaboradores, capacitando-os e qualificando-os para trabalhos cada vez mais autônomos, alinhados ao cargo atual, por meio da aprendizagem contínua como estratégia essencial para o alcance dos resultados e aprimoramento de competências. Em 2017 a participação nos cursos/treinamentos internos aumentou 15,9% comparado com 2016 onde já havia sido alcançado a cifra de 5.514 participações.

## Cursos / Treinamentos Internos

Área	Quantidade de Cursos por Área	Quantidade de Participantes
Administrativos	24	1.000
Médicos	20	216
Enfermagem	58	4.484
Apoio	15	389
SADT	10	104
Terceiros	5	198
<b>TOTAL</b>	<b>132</b>	<b>6.391</b>

### Cursos / Treinamentos Externos

Área	Quantidade de Cursos por Área	Quantidade de Participantes
Administrativos	23	59
Médicos	8	14
Enfermagem	23	64
Apoio	1	5
SADT	3	6
Terceiros	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>	<b>148</b>

### Ações Implementadas

Para atingir os objetivos propostos e, principalmente, as metas contratuais, contamos com toda a estrutura organizada e destacamos algumas ações implementadas, programas e áreas responsáveis por agregar mais valor e qualidade às ações desenvolvidas em nosso Hospital, quais sejam:

### Hospitalidade

Num conceito mais amplo, visa agregar valor ao tratamento dispensado aos clientes; foi intensificada a oferta de orientação, acolhimento, promoção do bem-estar e amparo, resgatando ainda mais o carinho e conforto ao prestar a assistência hospitalar.

#### ✓ Ouvidoria/SAC

A partir de fevereiro/2015 houve uma reestruturação do serviço de Ouvidoria/SAC estabelecendo uma nova meta de 80% de manifestações

concluídas dentro do mesmo mês de abertura: reclamações, elogios, sugestões, denúncias e solicitações.

- Agilidade na resposta ao cliente, por ser monitorada e fazer parte da meta institucional;
- Atendimento individualizado e humanizado, podendo ir até o cliente caso esteja internado;
- Sala individualizada para atendimento;
- Urna de manifestações no balcão de ocorrência.

✓ **Reestruturação do Plantão Administrativo**

Adequação do quadro de colaboradores do setor com o objetivo de melhorar o monitoramento do fluxo de atendimento do Pronto Socorro.

## Humanização

A importância da valorização das pessoas envolvidas no processo de produção de saúde reflete diretamente na satisfação do usuário; é uma forma aplicada e bastante eficaz para integrar as equipes de trabalho através de suas diferentes relações entre profissionais e clientes, além de estimular a entrega, para o usuário, da melhor experiência possível em relação ao atendimento prestado.

✓ **Visita Ampliada – Projeto Visita dos Irmãos**

A maior parte das enfermarias já contam com 12h ininterruptas de visita, atendendo aos dispositivos da Política Estadual de Humanização. O controle informatizado no acesso dos visitantes e acompanhantes tornou possível a identificação com etiquetas individuais de todos os visitantes e acompanhantes, garantindo maior segurança para os usuários e colaboradores, além de uma informação mais ágil para os serviços internos. Em março de 2017 foi implantado o “Protocolo de Visita do Irmão na unidade da UTI Neonatal” e em parceria com a supervisão de enfermagem da neonatologia e serviço social foi estabelecido um fluxo de visita para o irmãozinho na neonatologia. O caso é analisado pela enfermeira e a visita, agendada, ocorre nas sextas-feiras às 14h30, podendo ter até 3 visitas por horário.

✓ **Sala de Ordenha – Ambiência**

A ambiência da sala de ordenha foi uma reivindicação das mães da UTI Neonatal e uma necessidade já evidenciada pelo Hospital. As atividades da Sala de Ordenha passaram a ocupar uma nova área que permitiu melhor acolhimento às mães, além de proporcionar melhoria das atividades e maior segurança na coleta, armazenamento e distribuição do leite materno aos bebês internados na UTI Neonatal e Berçário. Na proposta do acolhimento às mães que ordenham foi incluída também uma refeição no período da tarde (lanche da tarde). E pensando também no acolhimento às colaboradoras do hospital que estão em fase de lactação de seus bebês, a sala de ordenha passou a atender as colaboradoras que necessitam ordenhar leite e garantir as condições ideais de armazenamento do seu leite materno até que as mesmas encerrem seu horário de trabalho.

✓ **Sala de Espera do Centro Cirúrgico – Ambiência**

A equipe do centro cirúrgico sinalizou a necessidade de um local mais reservado e acolhedor aos acompanhantes de pacientes em cirurgia. Foi identificado um espaço próximo ao centro cirúrgico que recebeu as adaptações necessárias a um custo muito pequeno.

✓ **Acolhimento ao Paciente – World Café**

O Centro Integrado de Humanização Santa Marcelina promoveu em toda a Rede Santa Marcelina a discussão do tema "Acolhimento no Serviço de Saúde" com todas as lideranças. O tema foi trabalhado através da metodologia ativa do World Café, que estimula a reflexão dos envolvidos a respeito do tema proposto. O tema foi selecionado para o Seminário que é realizado todos os anos sobre Humanização, que foi realizado em dezembro, e onde foram discutidos os resultados de cada World Café. O tema "Acolhimento" continuará a ser pauta do Comitê para o ano de 2018, onde as lideranças irão multiplicar o conteúdo com suas respectivas equipes.

## **Cuidadores em Saúde**

Equipe que atua no Pronto Socorro e Ambulatório com o objetivo de otimizar o fluxo de atendimento e dar apoio às atividades assistenciais, composto por um grupo de colaboradores selecionado segundo critérios adequados para oferecer amparo às necessidades mais simples dos clientes, auxiliando também a equipe assistencial na orientação interna de fluxo e locomoções para realização de exames, medicações e consultas.

## **Aprendiz**

Em parceria com o CIEE – Centro Integrado Empresa-Escola e em atendimento à Lei da Aprendizagem nº 10.097/2000, regulamentada pelo Decreto nº 5.598/2005, o Hospital Geral Santa Marcelina do Itaim Paulista mantém a contratação de vinte e dois Aprendizes, distribuídos entre os setores de Almoxarifado, Arquivo, Escritório da Qualidade, Engenharia, Farmácia, Faturamento, Gestão de Pessoas, Serviço de Nutrição e Dietética (SND), Serviço de Prontuário do Paciente (SPP), Gestão de Contratos e Secretaria, cumprindo um importante papel social ao contribuir para o desenvolvimento profissional de jovens e preparando-os para o exercício da cidadania.

## **Selo Inicial “Programa Hospital Amigo do Idoso”**

O Programa São Paulo Amigo do Idoso e o Selo Amigo do Idoso, instituídos pelo Decreto nº 58.047, de 15 de maio de 2012, foram criados como instrumento de promoção de amplo processo de mobilização regional, de diversos setores governamentais e da sociedade, para desenvolver territórios amigáveis a todas as idades, com foco no envelhecimento ativo da população do Estado de São Paulo. O Selo Amigo do Idoso, constituído com o objetivo de estimular os hospitais e entidades públicas e da sociedade civil a implantar ações referenciadas pelo Programa São Paulo Amigo do Idoso, certificará os hospitais paulistas, órgãos da administração direta e indireta, entidades públicas e privadas, de acordo com boas práticas públicas voltadas a pessoas idosas, citadas pelo Programa. Em setembro de 2015, o Hospital Geral Santa Marcelina do Itaim Paulista assinou o termo de adesão ao programa em cerimônia realizada na Secretaria Estadual de Saúde e durante o ano de 2016 foram

desenvolvidas as ações a fim da conquista do Selo inicial e da intensificação do relacionamento com o IPGG. Em fevereiro de 2017 o hospital recebeu o Selo Inicial “Hospital Amigo do Idoso” e no mês de outubro foi realizado o “II Simpósio Amigo do Idoso – A Importância da Geriatria e Comunicação Eficaz” com a realização de oficinas práticas multidisciplinares para idosos, familiares e colaboradores.

## **2ª Caminhada do Idoso Saudável**

Durante todo o ano o hospital se mobilizou em prol da valorização do idoso. Das várias atividades envolvendo o tema foi realizada na área interna do hospital a 2ª Caminhada do Idoso Saudável com a participação dos colaboradores e idosos da comunidade e do IPGG totalizando 200 participantes.

## **IX Simpósio de Geriatria e Gerontologia e XIV Jornada Gerontológica do IPGG**

O hospital participou nos dias 7 e 8 de novembro de 2017 no IX Simpósio de Geriatria e Gerontologia do IPGG e XIV Jornada Gerontológica – 2017 realizados pelo IPGG – Instituto Paulista de Geriatria e Gerontologia “José Ermírio de Moraes”, órgão da Secretaria de Estado da Saúde vinculado à Coordenadoria de Serviços de Saúde e teve como tema central as “Inovações em Saúde: desafios e possibilidades na atenção ao idoso”. O simpósio foi idealizado pelo IPGG junto à Secretaria de Estado da Saúde/Coordenadoria de Serviços de Saúde – Diretoria Técnica de Saúde e realizado no Centro de Convenções Rebouças. O hospital apresentou o resultado da oficina “Sentindo na Pele” realizada no hospital em outubro durante as atividades de comemoração ao dia do idoso e também apresentou na sessão pôster o trabalho “Risco de apneia obstrutiva do sono em idosos hospitalizados”, trabalho que recebeu na ocasião o prêmio de 1º lugar com a Menção Honrosa.

## **Pesquisa de Satisfação do Usuário**

O instrumento para a realização da Pesquisa dos Usuários SUS/SP foi desenvolvido pelo Núcleo Técnico de Humanização da Secretaria de Estado da Saúde. A pesquisa faz parte dos indicadores que são avaliados mensalmente pela Secretaria de Estado da Saúde e que estão vinculados ao repasse da parte variável dos recursos previstos no contrato de gestão firmado com o Estado.

A pesquisa avalia três áreas específicas: Pronto Socorro, Internação e Ambulatório. Para cada área, existe um modelo de pesquisa que abrange informações específicas de cada serviço.

Balanço: No período de janeiro a dezembro, foram realizadas 2.340 pesquisas no total, sendo 720 com pacientes que estiveram internados, 804 com pacientes que utilizaram o Pronto Socorro e outras 816 com pacientes que utilizaram o Ambulatório. Este número atendeu metas estabelecidas pela Secretaria de Estado da Saúde, apontando o índice geral de satisfação, conforme segue:

### Índice Geral de Satisfação 2017

Espaço Físico	83,8%
Atendimento Recepção	85,4%
Atendimento Equipe Médica	89,7%
Atendimento Equipe de Enfermagem	88,7%
Atendimento Outros Profissionais	96,0%
Ambulatório	85,7%
Pronto Socorro	82,6%
Internação	91,5%
Nota Geral	87,7%



A nota geral no ano de 2017 foi 0,94% maior que em 2016 (86,9%), demonstrando melhoria no índice de satisfação pelo terceiro ano consecutivo.

### **Escritório da Qualidade**

O Hospital Geral Santa Marcelina do Itaim Paulista mantém a certificação de qualidade nível II pela ONA (Organização Nacional de Acreditação). Em setembro/2016 ocorreu a visita de recertificação de qualidade pelo IQG (Instituto Qualisa de Gestão), permanecendo a instituição acreditada nível II pela ONA – Hospital Acreditado Pleno e em junho de 2017 passou por visita de manutenção.

#### **• Protocolos Implantados**

- ✓ Protocolos de Liberação de Alta pelo Especialista para Pacientes em UTI Adulto/Sala de Emergência
- ✓ Protocolo de Indicação, Prescrição, Aquisição e Administração de Nutrição Parenteral
- ✓ Protocolo de Triagem/Avaliação Nutricional, Indicação, Prescrição e Administração de Terapia Nutricional Enteral (TNE)
- ✓ Protocolo de Traumatismo Crânio Encefálico Infantil
- ✓ Protocolo de Qualificação de Risco para Pacientes da Saúde Mental no PS
- ✓ Protocolo do Fluxo de Proteção Renal
- ✓ Gerenciamento informatizado do protocolo de Prevenção do Tromboembolismo Venoso (TEV)
- ✓ Protocolo Paciente Desconhecido
- ✓ Implantado o Time de Comunicação
- ✓ Implantação do Instrumento para Acompanhamento do Novo Colaborador

#### **• Inovações Implementadas**

##### **Saúde da Mulher**

- ✓ Implantação do Plano Terapêutico na Maternidade

Av. Marechal Tito nº 6.035 – Itaim Paulista  
CEP 08115-100 - São Paulo –SP  
Telefone: (11) 2563-6300 | 2563-6302 |



- ✓ Implantação do Cuidado Centrado no Paciente na Maternidade
- ✓ Competências do profissional Obstetra no reconhecimento dos distúrbios clínicos, complicações, manejo e acompanhamento da parturiente até o período inicial do puerpério
- ✓ Classificação de Risco individualizada para gestantes
- ✓ Classificação de Robson para todas as parturientes

### **Institucional**

- ✓ Visita de Manutenção do IQG – Instituto Qualisa de Gestão – Hospital Acreditado Pleno ONA – Junho/2017
- ✓ Avaliação Rede Cegonha – Agosto/2017
- ✓ Realização da I Conferência Interdisciplinar de Ventilação Pulmonar Mecânica OSS Santa Marcelina do Itaim Paulista – 24 de abril/2017
- ✓ Realização do Simpósio da Qualidade Interinstitucional – 16 a 18 de agosto/2017
- ✓ Realização da 2ª Semana de Prevenção ao Tromboembolismo Venoso – Outubro/2017
- ✓ Capacitação de colaboradores para o curso básico de Gerontologia, ministrado pelo IPGG (07 participantes) com carga horária de 100 h com término em dezembro/17
- ✓ Revisão dos Mapeamentos de Processos das Áreas Assistenciais
- ✓ Implantação do Site de Gestão de Pessoas – Pasta Desenvolvimento
- ✓ Implantação do Comitê Científico
- ✓ Integração institucional das atividades de faturamento
- ✓ Automatização do fracionamento de medicamentos sólidos orais na farmácia



- ✓ Disponibilização de 1 equipamento de Raio-X móvel pela SES
- ✓ Otimização do uso de energia elétrica com a substituição programada das lâmpadas incandescentes por lâmpadas LED
- ✓ Atualização tecnológica das estações de trabalho, do Servidor do banco de dados e do Servidor WSUS
- ✓ Implantação da rotina de controle informatizado do estoque da farmácia satélite
- ✓ Campanha impressão consciente alinhada à Política Socioambiental
- ✓ Adesão ao projeto do Selo Socioambiental Institucional

#### **Saúde Mental**

- ✓ Projeto Hospital de Portas Abertas
- ✓ Roda de conversa sobre saúde e prevenção na escola (Álcool e Drogas) com 18 turmas de adolescentes do ensino médio da Escola Estadual Wilson Rachid com a participação de 354 alunos
- ✓ Projeto de Capacitação Profissional que contempla o treinamento em serviço de pacientes originários do ambulatório de saúde mental em unidades administrativas do hospital (em 2017 foi realizada a capacitação profissional de 1 paciente como auxiliar de almoxarifado)
- ✓ Reuniões Semanais com a Rede de Atenção em Saúde Mental do território

#### **Diagnóstico por Imagem**

- ✓ Estratificação dos indicadores do serviço por especialidade
- ✓ Implantação do Fluxo de Proteção Renal
- ✓ Sala de recuperação pós exame com contraste
- ✓ Retomada da autogestão do serviço



### **Clínica Médica**

- ✓ Implantação de Barreiras de Segurança para transferência entre setores
- ✓ Agregação dos Projetos / Apoio Externo (Quem Ama Cuida / Emad / Rede Hebe / Lucy Montoro / PSF)
- ✓ Interação das Equipes de Apoio para maior integração dos familiares
- ✓ Linearidade das Equipes médicas

### **Núcleo Interno de Regulação – NIR**

- ✓ Implantação do Núcleo Interno de Regulação – NIR, com funcionamento 24h por dia e 7 dias da semana a fim de promover o melhor controle e funcionamento das atividades referente o gerenciamento dos pacientes e leitos do hospital com o acompanhamento da realização das solicitações externas de recursos para atender os pacientes, atividades essas que vinham sendo realizadas de maneira estratificada por colaboradores e serviços diversos. A implantação do NIR permitiu a centralização das atividades de regulação com melhor gestão das mesmas.

## **Programas e Ações de Responsabilidade Social**

### **Com a Comunidade**

- ✓ Brinquedoteca com espaço recreativo destinado às crianças internadas na pediatria, que recebeu um trabalho de ambiência do espaço
- ✓ O Voluntariado possui um quadro de 37 voluntários – “a Pastoral” que desenvolve ações humanizadas para os pacientes hospitalizados
- ✓ Escolta Amada e Trupicante – Visita de Palhaços na Pediatria



- ✓ Programa de Aleitamento Materno (com palestras mensais)
- ✓ Atelier da Saúde Mental
- ✓ Parto Humanizado
- ✓ Método Mãe Canguru
- ✓ Filmes Mensais para pacientes da Psiquiatria
- ✓ “Quiz Ambiental” – Apresentação de um curta metragem sobre preservação do meio ambiente com atividade interativa, abordando a preservação do meio ambiente e desenvolvido pelos colaboradores contemplando todas as salas da Escola Estadual Dario Monteiro de Brito num total de 120 alunos
- ✓ “Colheita Orgânica” – realizado colheita de verduras e hortaliças pelos alunos da Escola Estadual Dario Monteiro de Brito com 138 alunos participantes
- ✓ Comemoração em homenagem ao dia do meio ambiente. Realizado em parceria com a Escola Estadual Dario Monteiro de Brito e Membros da comunidade Tijuco Preto com a distribuição de mudas recebidas em doação, café da manhã sustentável e divulgação do resultado da gincana de reciclagem realizada pelos colaboradores da instituição com 160 participantes
- ✓ Oficina de artesanato do voluntariado com as mães acompanhantes da pediatria
- ✓ Homenagem ao dia das Crianças  
Realização de entretenimento para os alunos da Escola Estadual Dario Monteiro de Brito em homenagem ao dia das crianças com o trabalho voluntário dos colaboradores e 840 participações dos alunos
- ✓ Programa “Prevenção e Saúde na escola” em parceria com a Escola Estadual Wilson Rachid com palestras abordando sobre cuidados com saúde e prevenção ao uso de drogas contemplando 390 participações
- ✓ 2ª Caminhada do Idoso Saudável realizada na área interna do Hospital com a participação dos colaboradores, idosos do IPGG (Instituto Paulista de Geriatria e Gerontologia) localizado em São Miguel Paulista e idosos da Comunidade totalizando 200 participações
- ✓ Palestra “Depressão no Idoso” voltada para a comunidade com 56 participações



- ✓ Palestra "Orientações sobre cidadania e violência ao idosos", com 27 participações
- ✓ Palestras voltadas exclusivamente para a comunidade sobre Prevenção à Saúde, envolvendo orientações sobre hipertensão, diabetes, alimentação saudável e uso correto e seguro dos medicamentos, totalizando 50 participações
- ✓ "Projeto Quem Ama Cuida" – orientação envolvendo os cuidados básicos e segurança do idoso voltado para familiares e acompanhantes dos pacientes idosos, totalizando 468 participações
- ✓ Outubro Rosa e Novembro Azul
  - Palestras sobre a Prevenção do Câncer de Mama
  - Palestras sobre a Prevenção do Câncer de Próstata
  - Caminhada Outubro Rosa / Novembro Azul, em parceria com a Subprefeitura do Itaim Paulista e Atenção Primária à Saúde com a participação de 300 pessoas aproximadamente
- ✓ Ações de Solidariedade Natalina do Santa Marcelina – várias atividades direcionadas à comunidade local e pacientes internados, visando resgatar a atenção e inclusão social
- ✓ Participação na 3ª Conferência Latino Americana da Rede Global Hospitais Verdes e Saudáveis com recebimento da Menção Honrosa pelo projeto apresentado
- ✓ Adesão à campanha desafio 2020 que tem como objetivo reunir organizações de saúde ao redor do mundo e encorajá-las a tomar medidas concretas para minimizar e evitar os efeitos das mudanças do clima e em defesa da saúde pública ambiental
- ✓ Participação no movimento "Hora do Planeta" – movimento anti-aquecimento global da ONG WWF para mobilizar a sociedade em prol da luta contra o aquecimento global

### Com os Colaboradores

- ✓ Campanhas de Saúde realizadas através da Medicina do Trabalho
  - Vacinação contra HPV para as filhas dos colaboradores
  - Vacinação contra o vírus da gripe



- Prevenção da conjuntivite
  - Hábitos saudáveis (controle do colesterol, diabetes e hipertensão)
  - Outubro Rosa
  - Novembro azul
- ✓ Homenagens em datas comemorativas como o Dia do Profissional, Aniversariantes do Mês, Dia da Mulher, Dia das Mães, Dia dos Pais, Natal, entre outros
  - ✓ 7ª Semana Interinstitucional de Enfermagem com o Tema: "Enfermagem no século XXI"
  - ✓ 19ª SIPAT com o Tema: "O Ministério do Trabalho adverte: colaborador inteligente evita acidente"
  - ✓ Semana dos Médicos, Fisioterapeutas, Terapeutas Ocupacionais e Profissionais de Informática
  - ✓ Ações de Solidariedade Natalina do Santa Marcelina – várias atividades direcionadas aos colaboradores, visando resgatar a atenção e inclusão social
  - ✓ II Concurso Cultural "Minha História no Santa Marcelina" – concurso cultural motivacional para os colaboradores incentivando-os a relatar sua história na Instituição. Participaram do concurso 26 colaboradores
  - ✓ Comemoração do Aniversário de 19 anos do Hospital

### **Ações de Responsabilidade Social e Sustentabilidade**

Ampliando o enfoque social, o Hospital reforça diariamente seu compromisso com a sustentabilidade das gerações futuras ao implementar o Programa de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde, promovendo gestão ambiental segura e compartilhada com a comunidade local. Em quase 12 anos, já foram reciclados 7.209 litros de óleo de cozinha e 468,1 toneladas de papelão, repercutindo em ganhos ambientais proporcionais à economia de 468,1 milhões de litros de água e evitando o corte de 4.681 árvores. Dentre as ações, destaca-se também a parceria junto à Escola Estadual Prof.º Dario Monteiro de Brito, com a realização de atividades mensais pelos alunos coordenadas pela diretoria da escola em conjunto com os colaboradores de

nossa Instituição. Os materiais para reciclagem foram doados a uma Cooperativa de Reciclagem da região (Cooperativa de Reciclagem Fênix Agape).

Na tabela a seguir, podemos verificar o resultado do programa de reciclagem desde sua implantação:

Ano	Kg de Material	Equivalente em Árvores Poupadas com a Reciclagem	Litros de Água Preservados com a Reciclagem de Papel
2006	24.120	241	24.120.000
2007	46.290	463	46.290.000
2008	43.395	434	43.395.000
2009	41.750	417	41.750.000
2010	44.000	440	44.000.000
2011	42.620	426	42.620.000
2012	36.228	362	36.228.000
2013	35.851	358	35.851.000
2014	30.673	306	30.673.000
2015	36.273	362	36.273.000
2016	44.191	445	44.191.000
2017	42.743	427	42.743.000
<b>Total de material reciclado até dez/2017:</b> <b>468.134</b>		<b>Total de árvores poupadas:</b> <b>4.681</b>	<b>468.134.000</b> <b>de litros de água poupados indiretamente</b>

No ano de 2017 podemos observar um aumento no volume de reciclagem em **10,04%** em relação ao volume coletado em 2016 (425.391 kg), refletindo o resultado das ações de fomento à reciclagem junto aos colaboradores.

Dentre os programas atendidos pelo PGRSS estão o Programa de Reciclagem Doméstica, Recolhimento de Medicamentos Vencidos, Programa de Mercúrio Zero, Economia de Energia Elétrica e Redução do Consumo de Água.



## Prêmios e Certificações

Relação em ordem cronológica dos prêmios e certificações recebidos pelo Hospital ao longo de sua História:

- ✓ 1º lugar no Simpósio de Geriatria e Gerontologia em publicação científica como Menção Honrosa com o tema: "Risco de apneia obstrutiva do sono em idosos hospitalizados" – Novembro/2017
- ✓ Recertificação de Hospital Amigo da Criança – Outubro/2017
- ✓ Menção Honrosa – Hospital Amigo do Meio Ambiente (3ª Conferência Latino Americana da Rede Global Hospitais Verdes e Saudáveis) – Outubro/2017
- ✓ Selo SINASC Ouro – 2009, 2010, 2011, 2012, 2014, 2015 e 2016
- ✓ Selo SINASC Prata – 2013
- ✓ Selo Inicial Hospital Amigo do Idoso – Fevereiro/2017
- ✓ Hospital Acreditado pela Metodologia ONA desde 2006
  - Certificado nível I – 2006
  - Certificado nível II – 2008
  - Recertificado nível II – 2010
  - Recertificado nível II – 2012
  - Recertificado nível II – 2014
  - Recertificado nível II – 2016
- ✓ Honra ao Mérito da Enfermagem pela Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo – Maio/2015
- ✓ Participação na edição do "Prêmio Amigo do Meio Ambiente 2015"
- ✓ Destaque no Engajamento do Programa de Transplante – OPO Dante Pazzanese – 2015
- ✓ "Diploma de Homenagem por Incentivar e Realizar o Parto Humanizado" conferido pela Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo – Setembro/2014
- ✓ Participação na edição do "Prêmio Amigo do Meio Ambiente 2014"

- ✓ Certificado “Melhores Hospitais do Estado 2009”, de acordo a pesquisa de Satisfação do Usuário SUS realizada entre 2008 e 2009 conferido pela Secretaria Estadual de Saúde – 2009
- ✓ Primeiro Lugar no Prêmio Ideia Saudável 2010, categoria Atendimento ao cidadão, com o trabalho “Programa de Reabilitação Profissional para Pacientes do Ambulatório de Saúde Mental do Hospital Santa Marcelina Itaim Paulista”, evento promovido pela Secretaria Estadual de Saúde do Estado de São Paulo – 2010
- ✓ Hospital Amigo do Meio Ambiente – 2010
- ✓ Menção Honrosa pela eliminação do uso de aparelhos contendo mercúrio na área hospitalar pelo Ministério do Trabalho e Emprego – Junho/2008
- ✓ “Benefícios obtidos com o fracionamento de injetáveis na unidade Neonatal”. Trabalho Selecionado para a Sessão Pôster do Seminário Internacional “Inovações na Gestão do Setor Saúde” e I Mostra SES/SP promovido pela Secretaria Estadual de Saúde com apoio do CONASS e OPAS – Trabalho – Novembro/2007
- ✓ “Acolhimento com Classificação de Risco na Emergência da OSS Santa Marcelina do Itaim Paulista”. Trabalho Selecionado para a Sessão Pôster do Seminário Internacional “Inovações na Gestão do Setor Saúde” e I Mostra SES/SP promovido pela Secretaria Estadual de Saúde com apoio do CONASS e OPAS – Novembro/2007
- ✓ IV Prêmio Hospital Professor Galba de Araújo – 2004
- ✓ Prêmio Nacional Amigas do Parto, pela excelência do trabalho em prol da humanização do atendimento à grávida e parturiente – 2004
- ✓ Diploma de “Mérito da Saúde” conferido pela Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo em reconhecimento aos relevantes serviços prestados – 2004

### **Hospital Amigo da Criança**

O Hospital faz parte do grupo de Hospitais Amigos da Criança localizados no Município de São Paulo que cumprem todos os 10 passos recomendados por este programa. Em novembro de 2015, o Hospital passou por uma reavaliação

pelo Ministério da Saúde permanecendo com o cadastro junto à Coordenadoria-Geral de Saúde da Criança e Aleitamento Materno/DAPES/SAS/MS.

### Selo Sinasc

Estratégia de incentivo na busca da qualidade das informações do Sistema de Informação sobre Nascidos Vivos (SINASC), que premia os estabelecimentos de saúde que cumprem o padrão mínimo de qualidade. Em 2017, o Hospital recebeu o selo SINASC "Ouro" pelo terceiro ano consecutivo, sendo nosso 7º selo "Ouro".

### Comparativo de Metas Propostas e Resultados

O Hospital Geral Santa Marcelina do Itaim Paulista cumpriu integralmente todas as metas estipuladas no anexo I do Contrato de Gestão, quantitativas e qualitativas, incluindo os pré-requisitos, do 1º e do 2º semestres de 2017, sendo as mesmas avaliadas e aprovadas pelo Grupo da Coordenadoria de Gestão dos Contratos de Serviços de Saúde.

Anexamos ao final deste relatório, cópias das avaliações realizadas pela CGCSS/SES que comprovam o cumprimento de todas as metas estipuladas.

Apresentamos abaixo, os quadros comparativos semestrais por meta, entre o pactuado e a produção realizada no respectivo período de aprovação:

#### Saídas Hospitalares

	1º Semestre			2º Semestre			2017		
	Cont.	Real.	%	Cont.	Real.	%	Cont.	Real.	%
Clínica Médica	1.538	1.622	5,46	1.562	1.660	6,27	3.100	3.282	5,87
Obstetrícia	2.008	2.123	5,73	2.042	1.982	-2,94	4.050	4.105	1,36
Pediatria	768	952	23,96	782	954	21,99	1.550	1.906	22,97
Psiquiatria	348	301	-13,51	352	332	-5,68	700	633	-9,57
<b>Total</b>	<b>4.662</b>	<b>4.998</b>	<b>7,21</b>	<b>4.738</b>	<b>4.928</b>	<b>4,01</b>	<b>9.400</b>	<b>9.926</b>	<b>5,6</b>

### Saídas Cirúrgicas

	1º Semestre		
	Cont.	Real.	%
Eletivas	1.021	1.062	4,02
Urgências	1.543	1.585	2,72
<b>Total</b>	<b>2.564</b>	<b>2.647</b>	<b>3,24</b>

2º Semestre		
Cont.	Real.	%
956	1.208	26,36
1.568	1.637	4,40
<b>2.524</b>	<b>2.845</b>	<b>12,72</b>

2017		
Cont.	Real.	%
1.977	2.270	14,82
3.111	3.222	3,57
<b>5.088</b>	<b>5.492</b>	<b>7,94</b>

### Urgência / Emergência

Consultas de Urgência / Emergência	1º Semestre		
	Cont.	Real.	%
	72.718	65.547	-9,86

2º Semestre		
Cont.	Real.	%
73.922	73.276	-0,87

2017		
Cont.	Real.	%
146.640	138.823	-5,33

### Atividade Ambulatorial Médica

	1º Semestre		
	Cont.	Real.	%
Primeiras Consultas Rede – Médicas	1.951	1.724	-11,64
Interconsultas – Médicas	1.259	2.745	118,03
Consultas Subseqüentes – Médicas	4.305	6.296	46,25
<b>Total</b>	<b>7.515</b>	<b>10.765</b>	<b>43,25</b>

2º Semestre		
Cont.	Real.	%
1.949	1.763	-9,54
1.261	3.361	166,53
4.305	6.022	39,88
<b>7.515</b>	<b>11.146</b>	<b>48,32</b>

2017		
Cont.	Real.	%
3.900	3.487	-10,59
2.520	6.106	142,30
8.610	12.318	43,07
<b>15.030</b>	<b>21.911</b>	<b>45,78</b>

### Atividade Ambulatorial Não Médica

	1º Semestre		
	Cont.	Real.	%
Interconsultas – Não Médicas	720	1.060	47,22
Consultas Subseqüentes – Não Médicas	1.080	967	-10,46
<b>Total</b>	<b>1.800</b>	<b>2.027</b>	<b>12,61</b>

2º Semestre		
Cont.	Real.	%
720	947	31,53
1.080	1.201	11,20
<b>1.800</b>	<b>2.148</b>	<b>19,33</b>

2017		
Cont.	Real.	%
1.440	2.007	39,38
2.160	2.168	0,37
<b>3.600</b>	<b>4.175</b>	<b>15,97</b>

### SADT Externo

	1º Semestre			2º Semestre			2017		
	Cont.	Real.	%	Cont.	Real.	%	Cont.	Real.	%
Diagnóstico por Radiologia	2.998	2.937	-2,03	2.995	2.868	-4,24	5.993	5.805	-3,14
Diagnóstico por Ultra-Sonografia	4.981	4.398	-11,7	4.978	4.803	-3,52	9.959	9.201	-7,61
Diagnóstico por Tomografia	1.777	1.393	-21,61	1.777	1.449	-18,46	3.554	2.842	-20,03
Diagnóstico por Ressonância Magnética	3.022	2.474	-18,13	3.019	2.572	-14,81	6.041	5.046	-16,47
Diagnóstico por Endoscopia	2.399	2.309	-3,75	2.399	2.269	-5,42	4.798	4.578	-4,59
<b>Total</b>	<b>15.177</b>	<b>13.511</b>	<b>-10,98</b>	<b>15.168</b>	<b>13.961</b>	<b>-7,96</b>	<b>30.345</b>	<b>27.472</b>	<b>-9,47</b>

### Saídas Hospitalares

O Hospital Geral Santa Marcelina do Itaim Paulista é um hospital onde os atendimentos exclusivamente aos pacientes do PS/Urgência são provenientes de demanda espontânea que é influenciada por diversos fatores, como a disponibilidade da prestação de serviços por outros equipamentos de saúde, e até mesmo condições climáticas e de sazonalidade, que fogem ao controle da Organização Social e da Secretaria de Estado da Saúde. O maior impacto pode ser observado na Pediatria no 1º semestre com redução deste impacto no 2º semestre.

### Saídas Cirúrgicas

A demanda espontânea também influencia diretamente a produção de saídas cirúrgicas de urgência, que teve um crescimento do volume no 2º semestre. O volume do serviço interno ambulatorial (saídas eletivas) também teve um crescimento no 2º semestre. A demanda espontânea, com impacto direto nas saídas cirúrgicas de urgência, é influenciada por diversos fatores, como disponibilidade da prestação de serviços por outros equipamentos de saúde, e até mesmo eventos não previsíveis e alheios ao controle, tanto da Organização Social, como da própria Secretaria de Estado da Saúde. A produção mais elevada de saídas eletivas justifica-se por dois motivos: pela necessidade de

atendimento aos pacientes que aguardam a realização de cirurgias eletivas com origem no ambulatório, garantindo a utilização da estrutura com eficiência, uma vez que a produção geral de saídas cirúrgicas ficou dentro da meta proposta e pela assinatura do Termo de Reti-ratificação nº 01/17 referente ao projeto especial “Mutirão de Procedimentos Cirúrgicos Eletivos”, onde foi contratada a realização de 108 procedimentos cirúrgicos eletivos no 2º semestre de 2017, cumpridos integralmente e que gerou impacto direto na produção de cirurgia eletiva do período. Incluindo o mutirão de cirurgias, que não foi incorporado à meta, a taxa de contratado / realizado no 2º semestre passaria a 11,53% e a taxa anual a 8,87%.

### **Atividade Ambulatorial**

As primeiras consultas médicas ambulatoriais apresentaram uma variação negativa diretamente relacionada ao absenteísmo das consultas agendadas, com um aumento de performance no 2º semestre, passando de -11,6% (1º semestre) para -9,5% (2º semestre). Comparado ao ano de 2016, também observamos uma melhora, passando de -19,9% em 2016 para -10,6% em 2017. As consultas subsequentes médicas e interconsultas médicas têm relação direta com a falta de rede de referência e contrareferência para encaminhamento desses pacientes e continuidade do tratamento fora das instalações do Hospital. A adesão ao projeto especial “Mutirão de Procedimentos Cirúrgicos Eletivos” para o 2º semestre de 2017, onde foi contratada a realização de 108 procedimentos cirúrgicos eletivos, também levou ao aumento das consultas subsequentes médicas e interconsultas médicas a fim de atender ao fluxo dos pacientes para esses procedimentos. É importante considerar que o total proposto para a atividade ambulatorial foi cumprido dentro dos limites contratados.

### **SADT Externo**

Os diagnósticos por ressonância magnética apresentaram absenteísmo elevado, não podendo ser compensado com o aumento da oferta pois essa medida poderia sobrecarregar o equipamento que já tem um tempo de vida

útil elevado que faz com que peças para manutenção não estejam mais disponíveis no mercado. Os diagnósticos por tomografia além de apresentarem absenteísmo elevado, também tiveram um alto impacto durante o ano devido a múltiplas quebras do equipamento que já se apresenta com elevado tempo de utilização. É importante considerar que o total proposto para o SADT Externo foi cumprido dentro dos limites contratados.

### **Metas Qualitativas e Pré-requisitos**

Quanto às metas qualitativas e pré-requisitos, informamos que todos os indicadores de qualidade foram apresentados nos prazos previstos e criteriosamente cumpridos, conforme Manual de Indicadores da SES e acompanhamento mensal com avaliação trimestral junto à CGCSS.

### **Situação Contábil do Hospital**

A contabilidade é executada de acordo com a Lei 6404/76, incluindo seus dados sempre pelo período da competência dos fatos.

As atividades seguem as normas legais e de auditoria, considerando que possui empresa de auditoria externa independente contratada que tem por premissa avaliar os seus processos produtivos, administrativos e demais ações ligadas às demandas assistenciais, abrangendo todo o complexo hospitalar e diferentes categorias de serviços referentes a Rede de Saúde Santa Marcelina, estando dentre elas a Organização Social de Saúde Hospital Geral Santa Marcelina do Itaim Paulista.

No exercício de 2017, o Hospital Geral do Itaim Paulista apresentou um déficit contábil de R\$ 4.443.747 com um desempenho pior em comparação ao exercício de 2016 (R\$ 2.559.267), a situação vem piorando ao se analisar o valor negativo do Patrimônio Social acumulado em R\$ 18.854.936, denominado no Balanço Patrimonial como Passivo a Descoberto.

Esta condição gera impacto na saúde financeira do Hospital e também de sua Mantenedora, pois os déficits anuais diminuem o seu Patrimônio Social no

momento da consolidação dos valores. Para diminuir tal impacto, desde o ano de 2015 vem sendo adotada a confecção e publicação de um Balanço específico da Mantenedora (Hospital Santa Marcelina de Itaquera) para que se tenha índices financeiros melhores destinados a conseguir o financiamento das atividades.

Não podemos levar em consideração a situação financeira de fluxo de caixa, pois apesar de encerrar o exercício com saldo positivo de R\$ 105.499,56, esse saldo não faz frente minimamente ao valor dos encargos sociais referente ao 13º salário recolhidos no mês de janeiro de 2018 ou mesmo às despesas assumidas com vencimento no início de janeiro de 2018.

O valor do contrato de gestão foi repassado integralmente pela SES referente ao Contrato de Gestão (Processo de origem número 001.0500.000.000031/2016) no valor de R\$ 125.572.800 durante o exercício findo em 31/12/2017 e mais o valor referente ao Termo de Reti-ratificação 02/2017 destinando recursos complementares para investimento (ventiladores) no valor de R\$ 480.000, assinado em 27 de setembro de 2017, com suas respectivas despesas contabilizadas. Do valor de custeio referente ao Termo de Reti-ratificação nº 01/17 destinando recursos complementares para custeio do projeto especial "Mutirão de Procedimentos Cirúrgicos Eletivos" no valor de R\$ 104.819,16, assinado em 27 de julho de 2017, o saldo de R\$ 41.927,66 foi recebido no exercício de 2018, conforme estratégia do Ministério da Saúde que consiste em repasse de recursos financeiros para a ampliação de Procedimentos Cirúrgicos Eletivos no âmbito do SUS (Portaria MS nº 1.294/2017).

Informações adicionais e mais completas poderão ver visualizadas nas notas explicativas.

## **Situação Financeira do Hospital**

Na matéria financeira, o orçamento previsto no Contrato de Gestão foi cumprido com um déficit de caixa que comprometeu o pagamento das despesas assumidas com vencimento em dezembro de 2017 e as com vencimento no início de janeiro de 2018. Foram realizadas poucas manutenções



de infra-estrutura/equipamentos, devido ao aporte financeiro restrito para execução dessas atividades, com foco maior nas manutenções corretivas.

Todas as metas contratuais foram cumpridas num esforço que se verificou durante o ano através de várias medidas tomadas para ajustar o custo em benefício da manutenção das atividades oferecidas aos usuários.

Entre as várias medidas tomadas em 2015 e que foram mantidas em 2016 e 2017 para garantir uma economia de recursos com o cumprimento das metas contratadas está o contingenciamento do quadro de pessoal ao limite operacional, considerando também que o Hospital conta com diversos setores cuja operação é compartilhada corporativamente com o Hospital Santa Marcelina para apoio nos serviços, como Contabilidade, Gestão de Pessoas, Financeiro e Central de Compras, fato este que elevaria muito as despesas se a OSS custeasse individualmente todo esse pessoal / departamentos.

Neste sentido, com todas as ações de economia, foi possível manter as atividades com um pequeno déficit de caixa no respectivo contrato de gestão.

## **Situação Geral do Hospital**

Em 2017, o hospital manteve todas as metas contratadas, agregando um aumento importante para a comunidade na produção cirúrgica, com os 108 procedimentos cirúrgicos eletivos complementares realizados.

A integração com a comunidade e com a rede de saúde da região foi intensificada e também a inclinação do hospital para o desenvolvimento científico de suas equipes de trabalho (assistenciais, de apoio técnico e administrativas), com a participação também de outras instituições de saúde nas atividades educativas e de difusão científica dentro do hospital para os colaboradores.

O Contrato de Gestão vigente em 2017 foi celebrado em 16 de dezembro de 2016, através do Processo nº 001.0500.000031/2016, com o prazo de vigência de cinco anos (2017 a 2021) com o início do recebimento de recursos em janeiro de 2017.

O Hospital Geral Santa Marcelina do Itaim Paulista, alinhado às melhores práticas corporativas, ampliou em 2017 a implementação da Política de Compliance da Rede de Saúde Santa Marcelina que se iniciou em 2016 a partir da elaboração e implantação do “Compliance” – Manual Institucional de Diretrizes, Boas Práticas e Condutas Éticas, contemplando também o Regulamento Interno de Trabalho e os Preceitos Éticos e de Convivência, que visam garantir a adequação, a incorporação, o uso e o aperfeiçoamento de um sistema integrado de mecanismos de controle interno que identificam, mitigam e eliminam riscos em todos os processos decisórios e de trabalho, incorporando práticas e condutas corporativas éticas em sintonia com os valores Marcelinos e abrangendo, além do quadro profissional, todos aqueles que mantenham relacionamento com a organização. Tem por objetivo incorporar e manter na cultura organizacional condutas probas, íntegras e sustentáveis.

Com o foco de melhoria contínua da integração dos processos de informação, o hospital manteve as adequações na gestão assistencial e administrativa, visando tornar cada vez melhor os serviços entregues ao cidadão, refletindo-se na política de qualidade implementada e organizada para ter como referência a satisfação do usuário. Para isso, algumas ações foram realizadas para mapeamento dos fluxos e revisão dos processos, fortalecendo e implementando conceitos importantes para uma gestão segura e participativa, com foco na integração das equipes.

Com a Missão de “Oferecer assistência, ensino e pesquisa em saúde, com excelência, à luz dos valores éticos, humanitários e cristãos”, a maior conquista do Hospital Geral Santa Marcelina do Itaim Paulista será sempre prestar diariamente a sua importante contribuição na assistência à saúde de toda a comunidade da região.



**Ir. Rosane Ghedin**

**Diretora Presidente**

