

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2019

HOSPITAL GERAL SANTA MARCELINA DO ITAIM PAULISTA

Sumário

Breve Histórico e Perfil da Mantenedora	2
Missão, Visão e Valores.....	4
Caracterização da Região do Itaim Paulista	5
Breve Histórico e Perfil do Hospital Geral Santa Marcelina do Itaim Paulista.....	9
Principais Realizações / Informações Gerais.....	10
Quadro de Pessoal	10
Educação em Serviço.....	11
Ações Implementadas.....	12
Programas e Ações de Responsabilidade Social	23
Prêmios e Certificações.....	27
Comparativo de Metas Propostas e Resultados	30
Situação Contábil do Hospital	34
Situação Financeira do Hospital	36
Situação Geral do Hospital	37

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 2019, a Casa de Saúde Santa Marcelina completou 58 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 683 leitos, mantendo:
 - Pronto Socorro Geral
 - Pronto Socorro Pediátrico
 - Pronto Socorro Cirúrgico
 - Pronto Socorro de Traumatologia-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

Filial

- ✓ Casa de Saúde Santa Marcelina – Hospital Marcelo Cândia – Porto Velho-RO

Departamentos

- ✓ 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
- ✓ Organização Social de Saúde Santa Marcelina – Ambulatório Estadual de Especialidades Médicas da Zona Leste
- ✓ Organização Social de Saúde Santa Marcelina – Hospital Cidade Tiradentes
- ✓ Organização Social de Saúde Santa Marcelina RASTS 10 – São Miguel e Itaim Paulista (RASTS – Rede Assistencial das Supervisões Técnicas de Saúde)
- ✓ Organização Social de Saúde Santa Marcelina RASTS 11 – Itaquera, Cidade Tiradentes e Guaianases (RASTS – Rede Assistencial das Supervisões Técnicas de Saúde)
- ✓ Hospital Santa Marcelina do ABC Paulista – Nova NEOMATER
- ✓ Hospital Santa Marcelina de Sapezal

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 34,31% de toda a população do município.

População Censitária e Projeções Populacionais

Distritos	2019	Representatividade em %
MSP	11 704 613	
CENTRO	473 798	4,05
LESTE	4 015 583	34,31
NORTE	2 274 465	19,43
OESTE	1 093 020	9,34
SUL	3 847 747	32,87

Fonte: IBGE - Censos Demográficos

SMDU/Dipro - Retroestimativas e Projeções

A região de referência do Hospital, subprefeitura do Itaim Paulista, compreende os bairros do Itaim Paulista e da Vila Curuçá, que somados representam uma área de 21,7 km² e é habitada por mais de 370 mil pessoas de acordo a projeção do censo 2010, sendo que a população dos bairros vizinhos, também apresentam grande procura pelos serviços do hospital. A sua população somada corresponde a 15,45% do total da população da Região leste 2.

Distritos	2019	Representatividade em %
MSP	11 704 613	
LESTE	4 015 583	34,31
Leste 1	1 602 231	39,90
Leste 2	2 413 352	60,10
Itaim Paulista	226 303	9,38
Vila Curuçá	145 928	6,05

Fonte: IBGE - Censos Demográficos

SMDU/Dipro – Retroestimativas e Projeções

Em relação ao Município de SP

Em relação a Leste

Em relação a Leste

Em relação a Leste 2

Em relação a Leste 2

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.

População Recenseada e Densidade Demográfica	
Unidades Territoriais - Densidade Demográfica	Densidade (pop/ha)
	2010
MSP	74,58
Sapopemba	210,76
Itaim Paulista	171,95
Campo Limpo	165,42
Sé	164,54
Jabaquara	158,71
São Miguel	152,06
Guaianases	150,85
Cidade Tiradentes	141,00
Ermelino Matarazzo	137,42
Cidade Ademar	133,88
Vila Mariana	130,05
Freguesia/Brasilândia	129,28
Aricanduva/Formosa/Carrão	124,51
Ipiranga	123,68
Casa Verde/Cachoeirinha	115,87
Vila Maria/Vila Guilherme	112,77
Penha	110,90
Mooca	97,72
Itaquera	96,47
Santana/Tucuruvi	93,61
São Mateus	93,19
Pinheiros	91,40
M'Boi Mirim	90,71
Pirituba	80,00
Butantã	76,33
Lapa	76,19
Vila Prudente	74,05
Santo Amaro	63,47
Jaçanã/Tremembé	45,53
Capela do Socorro	44,33
Perus	25,53
Parelheiros	3,94

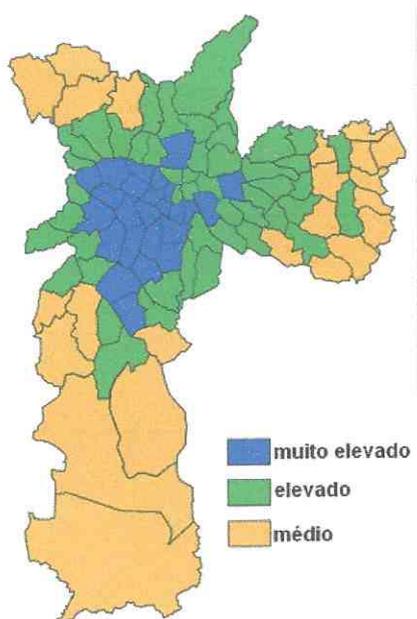
Fonte: IBGE - Censos demográficos 1980, 1991, 2000 e 2010

Elaboração: SMDU/Deinfo

O Distrito do Itaim Paulista é o 2º Distrito mais populoso do município de São Paulo segundo o censo de 2010 conforme tabela ao lado.

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.

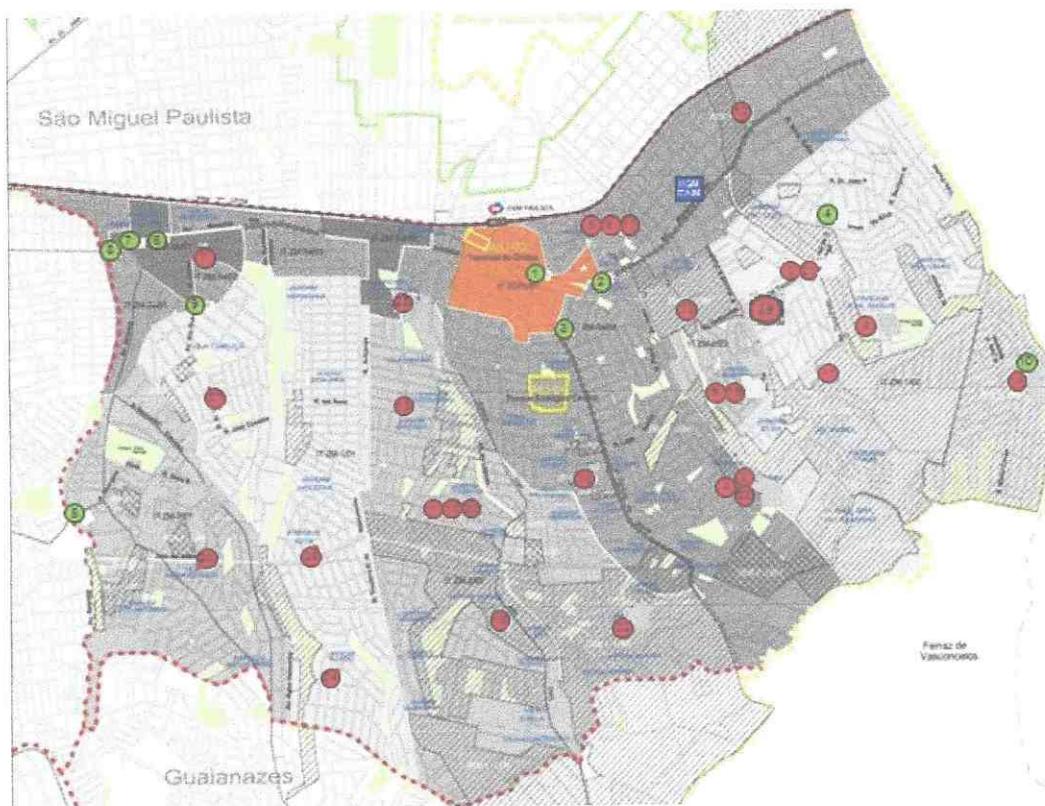
A região é uma área carente com IDH médio e vulnerabilidade média. O Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) é uma medida comparativa de riqueza, alfabetização, educação, esperança de vida, natalidade

Índice de Desenvolvimento Humano – Prefeituras Regionais	2000				2010			
	IDHM	IDHM Renda	IDHM Longevidade	IDHM Educação	IDHM	IDHM Renda	IDHM Longevidade	IDHM Educação
MSP	0,733	0,807	0,796	0,614	0,805	0,843	0,855	0,725
Itaim Paulista	0,639	0,656	0,746	0,534	0,725	0,691	0,808	0,683

Fonte: PNUD; FJP; IPEA, 2013;

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 AROUCA	22 – UBS JD. INDAIA
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	29 – UBS Encosta Norte
9 – CER II JD. CAMARGO NOVO	19 – UBS JD. CAMARGO NOVO	
10 – CER II JD. CAMPOS	20 – UBS JD. CAMPOS	



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

O Hospital Geral Santa Marcelina do Itaim Paulista é um departamento da Casa de Saúde Santa Marcelina e 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 001.0500.000031/2016) 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;
- Fisioterapia;
- Endoscopia;
- Cirurgia por vídeo-laparoscopia;
- Cirurgia por videoartroscopia;
- Seis salas cirúrgicas;
- Cinco quartos de parto natural.

Foram colocados à disposição da população 254 leitos para internação, assim distribuídos:

- Clínica Médica 62 leitos
- Clínica Cirúrgica 61 leitos
- Clínica Pediátrica 46 leitos
- Clínica Psiquiátrica 17 leitos
- Maternidade 40 leitos
- UTI Adulto 10 leitos
- UTI Neonatal 16 leitos
- Canguru 02 leitos

No Pronto Socorro, o Hospital conta com 47 leitos com a seguinte subdivisão:

- Emergência Adulto 10 leitos
- Emergência Infantil 04 leitos
- Observação Adulto 26 leitos
- Observação Infantil 07 leitos

Principais Realizações / Informações Gerais

Quadro de Pessoal

Para a realização das atividades, contamos com o trabalho de 1.406 colaboradores, distribuídos da seguinte forma no encerramento do exercício de 2019:

- ✓ Equipe Médica 206 Colaboradores
- ✓ Equipe de Enfermagem 635 Colaboradores
- ✓ Equipe de Apoio 237 Colaboradores
- ✓ Equipe de Administração 255 Colaboradores
- ✓ Equipe de SADT's 73 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 2019 a participação nos cursos/treinamentos internos aumentou 46,1% comparado com 2018 onde já havia sido alcançada a cifra de 7.725 participações.

Cursos / Treinamentos Internos

Área	Quantidade de Cursos por Área	Quantidade de Participantes
Administrativos	27	4.645
Médicos	7	195
Enfermagem	64	5.756
Apoio	10	573
SADT	7	121
Terceiros	0	0
TOTAL	115	11.290

Cursos / Treinamentos Externos

Área	Quantidade de Cursos por Área	Quantidade de Participantes
Administrativos	12	25
Médicos	0	0
Enfermagem	24	62
Apoio	7	7
SADT	3	3
Terceiros	0	0
TOTAL	46	97

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/SAU

A partir de fevereiro/2015 houve uma reestruturação do serviço de Ouvidoria/SAU 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 usuário, por ser monitorada e fazer parte da meta institucional;
- Atendimento individualizado e humanizado, podendo ir até o usuário caso esteja internado;
- Sala individualizada para atendimento;
- Urna de manifestações no balcão de ocorrência, ambulatório e portaria de internação.

✓ **Plantão Administrativo**

O serviço tem como objetivo melhorar o monitoramento do fluxo de atendimento do Pronto Socorro e auxiliar os usuários em dúvidas referentes ao atendimento e no suporte às atividades administrativas.

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 para os 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.

✓ **Espaço do Colaborador**

Em comemoração aos 20 anos do Hospital, em agosto de 2018 foi inaugurado o Espaço do Colaborador, um ambiente confortável destinado ao repouso do colaborador em seus horários de intervalo de refeição e que conta com televisor, sofá, estante de livros. Em homenagem aos colaboradores a parede foi decorada com uma faixa contendo o selo comemorativo dos 20 anos e fotos dos colaboradores.

✓ **6º Seminário de Humanização Santa Marcelina**

Em 29 de novembro de 2019 foi realizado o 6º Seminário de Humanização da Rede Santa Marcelina. O evento teve como tema "O Cuidado Centrado no Paciente" e contou com palestras sobre o cuidado centrado, cuidados paliativos e sobre as redes de atenção no SUS. Houve a participação do Núcleo de Humanização da Secretaria Estadual de Saúde-HumanizaSES.

✓ **4º Encontro de Humanização da Macrorregional 9**

Evento idealizado pelo Núcleo de Humanização da Secretaria Estadual de Saúde-HumanizaSES, foi realizado no dia 05 de dezembro de 2019, já na 4ª edição contou com a participação do Hospital Geral Santa Marcelina do Itaim Paulista na organização do evento. Os temas abordados foram o Cuidado materno infantil, Cuidado ampliado (clínica ampliada) e Cuidados Paliativos.

✓ **Boas Práticas de Shantala**

Implantação das Boas Práticas de Shantala e Musicoterapia na UTI Neonatal.

✓ **Polvos de Crochê**

Implantação dos polvos de crochê para os RN da Neonatologia em parceria com o Projeto Octo Brasil que realiza a doação dos polvos.

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.

- Em 2019, a jornada de trabalho dos cuidadores em saúde e agentes de portaria passou a ser 12x36, e com isso disponibilizou um número maior de cobertura nos postos de trabalho, além de ter sido criado mais dois postos de serviços de fluxo verde, no saguão do ambulatório e na porta de acesso aos consultórios da clínica médica, gerando com isso, mais segurança no fluxo de pacientes.
- Dentro do projeto de Instalação de Sistema Integrado de CFTV, com a instalação de mais 6 câmeras foi ampliado o monitoramento no Pronto Socorro, abrangendo o saguão de espera, corredor dos consultórios da clínica médica e pediatria.

- Foram implantados no pronto socorro dois novos painéis para realização de chamadas para exames, medicações e consultório médico, além dos assentos reservados para os idosos e reuniões mensais com a rede de saúde da micro-região do Itaim Paulista visando melhorias no atendimento do Pronto Socorro.

Aprendiz

Em parceria com o CIEE – Centro Integrado Empresa-Escola e o SENAC – Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial 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 um Aprendizes, distribuídos entre os setores de Almoxarifado, Arquivo, Escritório da Qualidade, Engenharia, Farmácia, Gestão de Pessoas, Serviço de Nutrição e Dietética (SND), Serviço de Prontoário do Paciente (SPP), Supervisão de Enfermagem, Serviço Social, TI, Radiologia 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 da 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 2019 no mês de outubro foi realizada a IV Semana do Idoso, com a realização de várias atividades educativas e comemorativas.

4ª Caminhada do Idoso Saudável

Durante todo o ano o hospital se mobilizou em prol da valorização do idoso. Entre várias atividades envolvendo o tema foi realizada na área interna do hospital a 4ª Caminhada do Idoso Saudável com a participação dos colaboradores e idosos da comunidade e do IPGG totalizando 200 participantes.

XI Simpósio de Geriatria e Gerontologia e XVI Jornada Gerontológica do IPGG

O hospital participou nos dias 4 e 5 de novembro de 2019 no XI Simpósio de Geriatria e Gerontologia do IPGG e XVI Jornada Gerontológica – 2019 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 “Cuidado geriátrico – gerontológico centrado na pessoa: potências e desafios de envelhecer na comunidade”. 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 participou do painel “Experiências Exitosas do Programa Selo Amigo do Idoso”, realizado no dia 5/11/2019, com a apresentação do tema “Integração do programa melhor em casa em um Hospital para viabilizar a desospitalização”.

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 1.500 pesquisas no total, sendo 372 com pacientes que estiveram internados, 384 com pacientes que utilizaram o Pronto Socorro, 372 com pacientes que utilizaram o Ambulatório/exames e 372 com pacientes que utilizaram o Ambulatório/consulta. Estas metas são estabelecidas pela Secretaria de Estado da Saúde, num total de 125 pesquisas mensais, sendo:

- 62 pesquisas de atendimentos de ambulatório, sendo 31 de consultas e 31 de exames
- 31 pesquisas de internação
- 32 pesquisas de atendimento de Pronto Socorro

Índice Geral de Satisfação 2019

Espaço Físico	72,3%
Atendimento Recepção	89,3%
Atendimento Equipe Médica	87,5%
Atendimento Equipe de Enfermagem	89,6%
Ambulatório Consultas	87,4%
Ambulatório Exames	93,4%
Internação	94,0%
Pronto Socorro	82,4%
Nota Geral	87,3%

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 março de 2018 passou por visita de manutenção e em novembro/2018 ocorreu a visita de recertificação de qualidade pelo IQG (Instituto Qualisa de Gestão), permanecendo a instituição acreditada nível II pela ONA – Hospital Acreditado Pleno.

- **Manuais e Protocolos Implantados**

- ✓ Cateterismo Umbilical e Arterial – janeiro/2019
- ✓ Parto Prematuro – janeiro/2019
- ✓ Óbito Fetal e Abortamento – janeiro/2019
- ✓ Infecção Urinária Aguda – janeiro/2019
- ✓ Fluxo de Atendimento do Pronto Socorro – Fluxo do Paciente Crítico – fevereiro/2019
- ✓ Estabilidade de frascos multidoses, almotolias, soluções, tubos, potes, pomadas e cremes – março/2019
- ✓ Teste da Linguinha – abril/2019
- ✓ Manejo do leite humano em prematuros menores de 28 semanas diante do risco de citomegalovírus (CMV) – Uti Neo – abril/2019
- ✓ Traumatismo Crânio Encefálico – abril/2019
- ✓ CPRE – Colangio Pancreatografia Retrógrada Endoscópica – maio/2019
- ✓ Uso de Cafeína da Unidade Neonatal – julho/2019
- ✓ Plano de Contingência de Influenza – agosto/2019
- ✓ Plano de Contingência – Segurança na assistência ao paciente assistido no corredor – agosto/2019
- ✓ Parametrização da sala de emergência – setembro/2019

- ✓ Linha do Cuidado Saúde Mental – setembro/2019
- ✓ Normotermia – outubro/2019
- ✓ Padronização de prescrição pós parto – outubro/2019
- ✓ Fluxo para aquisição de equipamentos médicos – novembro/2019
- ✓ Fluxo de entrada de equipamentos de terceiros e/ou particulares – novembro/2019
- ✓ Fluxo de movimentação de equipamentos médicos entre as unidades – novembro/2019
- ✓ Plano de contingência para precauções específicas na sala de emergência adulto – novembro/2019
- ✓ Auditoria multidisciplinar de prontuários da comissão de prontuários – novembro/2019
- ✓ Fluxo para inclusão, exclusão e validação de documentos – novembro/2019
- ✓ Uso de gorros de tecido e descartáveis – dezembro/2019
- ✓ 12ª Diretriz de Comunicação Efetiva – dezembro/2019
- ✓ Revisão da 1ª Diretriz de Gerenciamento de Riscos – dezembro/2019
- ✓ Protocolo de realização dos curativos dos cateteres centrais somente pelos enfermeiros nas 24h contribuindo para a diminuição da densidade de infecção na UTI Adulto
- ✓ Revisão do Guia Transfusional
- ✓ Protocolo de uso seguro de medicamentos; formalizado protocolo com as diretrizes para garantia do uso seguro de medicamentos na prescrição, dispensação e administração de medicamentos. Protocolo multidisciplinar que descreve como deve ocorrer cada fase relacionada ao uso seguro de medicamentos, contemplando barreiras e monitoramento

- **Implementações e Inovações**

- ✓ Política de Identificação do Paciente – Inclusão dos 02 identificadores institucionais do Paciente (nome completo e data de nascimento) em todos os formulários utilizados
- ✓ Painel de Gestão à Vista com o objetivo de favorecer a disseminação dos resultados dos processos com toda a equipe envolvida
- ✓ Safety Huddle, reuniões de gestão diárias com foco na gestão do pronto socorro
- ✓ Revisão do Planejamento Estratégico – Fortalecimento da Identidade Institucional
- ✓ Indicador de Qualidade Assistencial, a fim de gerenciar a política de gerenciamento de risco institucional, com base nas notificações de 2019
- ✓ Revisão da Gestão de Acesso
- ✓ Plano de contingência para as precauções específicas no Pronto Socorro
- ✓ Implantação de identificação beira leito sobre jejum, restrição hídrica e alvos terapêuticos de uso de oxigênio
- ✓ Implantação do painel de divulgação do tempo de espera para atendimento no pronto socorro
- ✓ Implantação de identificação e personalização dos parâmetros dos monitores
- ✓ Implantação metodologia SBAR para a melhoria da comunicação para a passagem do plantão
- ✓ Padronização da conversa com familiares, garantindo a comunicação com a família do paciente
- ✓ Implantação da parametrização dos sinais vitais e queixas no sistema de qualificação de risco no acolhimento do pronto socorro

- ✓ Ampliação do aprazamento eletrônico dos horários de administração dos medicamentos prescritos para 100% da instituição, desde a internação do paciente
- ✓ Implantação das impressões da farmácia em cupom ECF, tanto na farmácia quanto no almoxarifado, auxiliando na redução no consumo de papel e impressões
- ✓ Lançamento das medicações do pronto atendimento, pelo nome do paciente, possibilitando a verificação do custo real de cada atendimento com a criação dos sub-estoques salas de medicação maternidade 4A, sala de medicação PS Adulto e sala de medicação PS Infantil
- ✓ Integração ao grupo de avaliação de fornecedores GAFO, ampliando a composição de visitas técnicas realizadas
- ✓ Controle de rastreabilidade por DNA (sistema de registro de medicamento que possibilita a devida rastreabilidade individual de cada unidade com a liberação por código de barras). Em dezembro de 2019, 37% dos itens farmacêuticos já estavam rastreados por essa metodologia
- ✓ Implantação da fisioterapia noturna na sala de emergência 7 dias na semana, com destaque para a diminuição da falha de extubação nos pacientes com extubações programadas
- ✓ Integração com o EMAD da micro-região para a garantia da alta segura e desospitalização
- ✓ Foram realizados os recebimentos de equipamentos, instalações e treinamentos para novas tecnologias como 16 Ventiladores Pulmonares, 10 Incubadoras Estacionárias, 1 Autoclave para Lactário, 1 Arco Cirúrgico, 6 Monitores Multiparametros e 2 Eletrocardiógrafos cedidos pela Secretaria de Estado da Saúde – SES
- ✓ Adquiridos equipamentos com recursos da SES, sendo 1 Tomógrafo, 30 Monitores Multiparametros, 1 Balança Pediátrica e 1 Eletrocardiógrafo para utilização nas áreas assistenciais do HGIP

- ✓ Início da reforma do Pronto Socorro

Programas e Ações de Responsabilidade Social

Com a Comunidade

- ✓ Brinquedoteca com espaço recreativo destinado às crianças internadas na pediatria
- ✓ O Voluntariado possui um quadro de 30 voluntários permanentes – “a Pastoral” que desenvolve ações humanizadas para os pacientes hospitalizados
- ✓ Visitas de Palhaços voluntários (Canto Cidadão)
- ✓ Programa de Aleitamento Materno (com palestras mensais)
- ✓ Parto Humanizado
- ✓ Método Mãe Canguru
- ✓ Filmes Mensais para pacientes da Psiquiatria
- ✓ Episódio Turma da Mônica: “Um Plano para Salvar o Planeta” mais Jogo Interativo – abordando a preservação do meio ambiente e desenvolvidas pelos colaboradores contemplando todas as salas da Escola Estadual Dario Monteiro de Brito no total de 135 alunos
- ✓ Comemoração em homenagem ao dia do meio ambiente, realizado em parceria com a Escola Estadual Dario Monteiro de Brito, com distribuição de mudas recebidas em doação, café da manhã sustentável, realização de missa campal, plantio de 01 muda de árvore (Manacá da Serra), com 99 participantes
- ✓ Homenagem ao dia das crianças para as crianças da comunidade Tijuco Preto com a participação de 400 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 800 participações dos alunos
- ✓ 4ª 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 Prevenção do Câncer de Mama e Próstata
- ✓ "Projeto Quem Ama Cuida" – orientação envolvendo os cuidados básicos e segurança do idoso voltado para familiares e acompanhantes dos pacientes idosos, totalizando 217 participações
- ✓ Ações de Solidariedade Natalina do Santa Marcelina – várias atividades direcionadas à comunidade local e pacientes internados, visando resgatar a atenção e inclusão social
- ✓ Participação, pelo segundo ano consecutivo, do Desafio à Saúde Pelo Clima que é uma campanha Internacional Coordenada pela Rede Global Hospitais Verdes e Saudáveis, que visa mobilizar organizações de saúde ao redor do mundo a tomar medidas concretas contra as 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
- ✓ Retomada das atividades terapêuticas na Saúde Mental com a horta orgânica e culinária com os pacientes

Com os Colaboradores

- ✓ Campanhas de Saúde realizadas através da Medicina do Trabalho
 - Vacinação contra o vírus da gripe – 764 participantes
 - Vacinação contra a Febre Amarela – 28 participantes
 - Vacinação Sarampo, Caxumba e Rubéola – 1.009 participantes
 - Outubro Rosa – Mamografia – 90 participantes
 - Outubro Rosa – Papanicolau – 98 participantes
 - Novembro Azul – Câncer de Próstata – 139 participantes
- ✓ Homenagens em datas comemorativas como o Dia do Profissional, Aniversariantes do Mês, Dia da Mulher, Dia das Mães, Dia dos Pais, Natal, entre outros
- ✓ 21ª Semana Interinstitucional de Enfermagem com o Tema: "Comunicação e Inteligência Emocional"
- ✓ 21ª SIPAT com o Tema: "Segurança e Prevenção Atitudes Que Não Deixam Marcas"

- ✓ 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
- ✓ Comemoração do Aniversário de 21 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 14 anos, já foram reciclados 7.885 litros de óleo de cozinha e 506,1 toneladas de papelão, repercutindo em ganhos ambientais proporcionais à economia de 506,1 milhões de litros de água e evitando o corte de 5.061 árvores. Dentre as ações, destaca-se também a parceria junto à Escola Estadual Prof. 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
2018	19.527	195	19.527.000
2019	18.474	184	18.474.000
Total de material reciclado até dez/2019:		Total de árvores poupadas:	506.135.000
506.135		5.060	de litros de água poupados indiretamente

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.

Em 2019 foi implantado o recolhimento do **Ponto de entrega voluntária (PEV) – Descarte de pilhas e óleo de cozinha doméstico** com o objetivo de contribuir com o meio ambiente dentro e fora da instituição.

Também foi implantada a **Substituição de colchões piramidais descartáveis por reutilizáveis pneumático** visando uma melhora no tratamento dos pacientes e aliando redução de resíduos gerados pela instituição, foi adotada a substituição gradual dos colchões de espuma piramidais descartáveis (caixa de ovo), destinados a pacientes críticos (idosos acamados, pacientes com mobilidade reduzida, entre outras patologias), com risco de desenvolver lesões por pressão, por um modelo pneumático, que permite sua reutilização,

diminuindo custos com uma melhor performance no tratamento clínico do paciente. Em 3 meses de uso foi observada já uma redução de 32,8% no consumo de colchão piramidal de espuma comparado ao mesmo período no ano anterior.

A comissão do meio ambiente, através de ações para viabilizar a implantação e promover a **substituição dos copos descartáveis por canecas** ecológicas, após análises e estudos de custo-benefício, deu início ao projeto, distribuindo para todos os colaboradores de forma gratuita a caneca ecológica, desta forma, foi eliminada a dispensação de copos plásticos descartáveis aos colaboradores da instituição

No ano de 2019 também ocorreu a **substituição dos saneantes à base de cloreto de benzalcônio + biguanida, por saneantes à base de Peróxido de Hidrogênio**. O hospital realizou pesquisa para avaliar o impacto da substituição dos saneantes à base de cloreto de benzalcônio + biguanida em relação a outros saneantes com ação e eficácia antimicrobiana, em conjunto com o SCIH e a partir destas pesquisas foram iniciados os testes com o Peróxido de Hidrogênio como agente saneante de ação antimicrobiana. O objetivo destes testes foi a de encontrar um agente saneante que fosse eficiente e efetivo contra agentes microbianos e que atendesse as legislações vigentes sem causar impacto nos processos já implantados na instituição e com o menor impacto ambiental. Como resultado foi verificada a maior efetividade no uso dos produtos saneantes sem a necessidade do uso de agentes enxaguantes com maior consumo de água por parte deste produto químico de baixo impacto ambiental com otimização das rotinas pré-estabelecidas na instituição.

Prêmios e Certificações

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

- ✓ Reconhecimento à participação na campanha global – Seminário Hospitais Saudáveis ciclo 2018-2019

- ✓ Reconhecimento pela participação no Seminário Hospitais Saudáveis – SHS 2018 com o trabalho “Redução do consumo energético através da implantação gradativa de lâmpadas de LED em uma Instituição de Saúde”
- ✓ 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
- ✓ Hospital Amigo da Criança em 02/2007 e recertificado em 10/2017
- ✓ 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, 2016, 2017 e 2018
- ✓ Selo SINASC Prata – 2013
- ✓ Selo Inicial Hospital Amigo do Idoso – Fevereiro/2017
- ✓ Hospital Acreditado pela Organização Nacional de Acreditação (ONA) desde 2006
 - Nível I em 20/07/2006
 - Nível II em 28/07/2008
 - Recertificado – Nível II em 09/08/2010
 - Recertificado – Nível II em 22/08/2012
 - Recertificado – Nível II em 17/09/2014
 - Recertificado – Nível II em 27/10/2016
 - Recertificado – Nível II em 22/01/2019
- ✓ 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 da 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 da 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 da 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 2019, o Hospital recebeu o selo SINASC "Ouro" referente a 2018 pelo quinto ano consecutivo, sendo nosso 9º 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 2019, 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			2019		
	Cont.	Real.	%	Cont.	Real.	%	Cont.	Real.	%
Clínica Médica	1.548	1.841	18,93	1.548	1.839	18,80	3.096	3.680	18,86
Obstetrícia	2.028	2.001	-1,33	2.028	1.858	-8,38	4.056	3.859	-4,86
Pediatria	774	953	23,13	774	1.137	46,90	1.548	2.090	35,01
Psiquiatria	348	146	-58,05	348	165	-52,59	696	311	-55,32
Total	4.698	4.941	5,17	4.698	4.999	6,41	9.396	9.940	5,79

Saídas Cirúrgicas

	1º Semestre		
	Cont.	Real.	%
Eletivas	990	1.059	6,97
Urgências	1.554	1.485	-4,44
Total	2.544	2.544	0,00

2º Semestre		
Cont.	Real.	%
990	1.182	19,39
1.554	1.381	-11,13
2.544	2.563	0,75

2019		
Cont.	Real.	%
1.980	2.241	13,18
3.108	2.866	-7,79
5.088	5.107	0,37

Urgência / Emergência

Consultas de Urgência / Emergência	1º Semestre		
	Cont.	Real.	%
	57.000	57.881	1,55

2º Semestre		
Cont.	Real.	%
57.000	52.716	-7,52

2019		
Cont.	Real.	%
114.000	110.597	-2,99

Atividade Ambulatorial Médica

	1º Semestre		
	Cont.	Real.	%
Primeiras Consultas Rede – Médicas	1.950	2.010	3,08
Interconsultas – Médicas	1.260	3.129	148,33
Consultas Subseqüentes – Médicas	4.302	6.893	60,23
Total	7.512	12.032	60,17

2º Semestre		
Cont.	Real.	%
1.950	2.225	14,10
1.260	3.223	155,79
4.302	7.215	67,71
7.512	12.663	68,57

2019		
Cont.	Real.	%
3.900	4.235	8,59
2.520	6.352	152,06
8.604	14.108	63,97
15.024	24.695	64,37

Atividade Ambulatorial Não Médica

	1º Semestre		
	Cont.	Real.	%
Interconsultas – Não Médicas	720	696	-3,33
Consultas Subseqüentes – Não Médicas	1.080	1.577	46,02
Total	1.800	2.273	26,28

2º Semestre		
Cont.	Real.	%
720	1.155	60,42
1.080	1.266	17,22
1.800	2.421	34,50

2019		
Cont.	Real.	%
1.440	1.851	28,54
2.160	2.843	31,62
3.600	4.694	30,39

SADT Externo

	1º Semestre			2º Semestre			2019		
	Cont.	Real.	%	Cont.	Real.	%	Cont.	Real.	%
Diagnóstico por Radiologia	2.994	2.899	-3,17	2.994	2.880	-3,81	5.988	5.779	-3,49
Diagnóstico por Ultra-Sonografia	5.580	5.446	-2,40	5.580	5.171	-7,33	11.160	10.617	-4,87
Diagnóstico por Tomografia	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Diagnóstico por Ressonância Magnética	3.018	2.724	-9,74	3.018	2.592	-14,12	6.036	5.316	-11,93
Diagnóstico por Endoscopia	2.460	2.398	-2,52	2.460	2.564	4,23	4.920	4.962	0,85
Total	14.052	13.467	-4,16	14.052	13.207	-6,01	28.104	26.674	-5,09

Saídas Hospitalares

O Hospital Geral Santa Marcelina do Itaim Paulista é um hospital onde os atendimentos 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 2º semestre. A queda da produção em saúde mental durante o ano ocorreu devido à interdição da área de observação de pacientes psiquiátricos no pronto socorro desde novembro 2018, reforçando que foram mantidos os atendimentos com todos os leitos da saúde mental, transferidos os leitos do pronto socorro para a Unidade de Internação no 1º Andar. Apesar dos impactos mencionados a meta foi cumprida no ano.

Saídas Cirúrgicas

A demanda espontânea também influencia diretamente a produção de saídas cirúrgicas de urgência, que teve uma queda 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 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.

Atividade Ambulatorial

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 necessidade de atendimento aos pacientes que aguardam a realização de cirurgias eletivas com origem no ambulatório também levou ao aumento das consultas subsequentes médicas e interconsultas médicas a fim de atender ao fluxo dos pacientes para os procedimentos cirúrgicos, reflexo que pode ser observado no aumento do volume de cirurgias eletivas realizadas. É importante considerar que o total proposto para a atividade ambulatorial foi cumprido e que a extrapolação da meta não afetou a qualidade do serviço prestado.

SADT Externo

Os diagnósticos por ressonância magnética apresentaram absenteísmo elevado, sendo a taxa média de 19,60% no 1º semestre e de 19,13% no 2º semestre, 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. No ano foram ofertados 7.225 exames de ressonância, ou seja, 19,69% acima do contratado de 6.036 exames. 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 (Qualidade de Informação, Programa de Humanização, Núcleo Hospitalar de Epidemiologia – NHE, Melhoria Contínua em Obstetrícia, Atividade Cirúrgica, Módulos de Regulação – CROSS, Monitoramento de Atividades Seleccionadas, Protocolos Assistenciais de Saúde Mental) e pré-requisitos (Apresentação de AIH, Percentual de AIHs Referente as Saídas Hospitalares, Diagnóstico Principal de Cesáreas, Percentual de Registro de CEP, Diagnóstico Secundário por Especialidade, Taxa de Mortalidade por IAM, Programa de Controle de Infecção Hospitalar), 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 realiza seus trabalhos em consonância com as práticas contábeis adotadas no Brasil, as quais abrangem: a Legislação Societária, os Pronunciamentos, as Orientações e as Interpretações emitidas pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC) e as normas emitidas pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC), e em especial pela Resolução nº 1.409/12 de 21/09/12, que aprovou a Norma ITG 2002 – relativa a Entidades Sem Finalidade de Lucros.

As demonstrações financeiras da Organização Social de Saúde Santa Marcelina – Hospital Geral “Santa Marcelina” do Itaim Paulista, que compreendem o balanço patrimonial, a demonstração do resultado, a demonstração das mutações do patrimônio líquido e a demonstração dos fluxos de caixa, assim como o resumo das principais práticas contábeis e demais notas explicativas, são examinadas por auditoria externa independente.

Segundo opinião dos auditores independentes, as demonstrações financeiras acima referidas apresentam adequadamente em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da Organização Social de Saúde Santa Marcelina – Hospital Geral “Santa Marcelina” do Itaim Paulista em 31 de dezembro de 2019.

No exercício de 2019 a entidade, segundo o que determinou o Conselho Federal de Contabilidade (CFC), aplicou o que dispõe do CPC 06 (R2) Operações de

Arrendamento Mercantil, que possui correlação às Normas Internacionais de Contabilidade IFRS 16.

Segundo o que consta do referido dispositivo, os contratos de arrendamento financeiro e operacional passam a ter tratamento contábil semelhante, sendo assim, os arrendatários devem reconhecer em seu passivo os pagamentos futuros e em contrapartida no seu ativo o direito de uso do bem arrendado.

A Administração, após analisar todos os contratos em vigor, concluiu que diversos se enquadram na classificação de arrendamento mercantil operacional. Alguns desses contratos preveem uma despesa de aluguel variável, com valores atualizados anualmente através de índices de inflação implícitos nos contratos ou se não identificável a última captação a mercado, cujo valor é reconhecido mensalmente.

A Entidade adotou a IFRS 16 para o exercício de 2019 utilizando uma abordagem retrospectiva modificada que resulta na aplicação prospectiva da norma. A abordagem retrospectiva modificada não requer a atualização das informações contábeis do período anterior.

Na adoção inicial foram utilizados os seguintes expedientes práticos requeridos pela norma:

- a) Taxa de desconto contida na última captação a mercado realizada por qualquer empresa do Grupo, líquida da inflação dos últimos 12 meses;
- b) Contratos inferiores a 12 meses e de baixo valor não foram considerados para fins de cálculo da norma;
- c) A contabilização de pagamentos como despesas no caso de arrendamentos cuja composição de valor dependa de variável; e
- d) O cálculo da renovatória será considerado apenas quando a renovação for praticamente certa.

Os bens foram reconhecidos a valor presente no grupo ativo imobilizado como Direito de Uso e no passivo circulante em valores a curto prazo descontados o tributo e as taxas de juros e, no passivo não circulante em valores a longo prazo descontadas as taxas de juros, porém o tributo será destacado somente a curto prazo por entendermos ser de natureza incidental e ter seu fato gerador quando do pagamento aos arrendadores pessoas naturais.

O maior impacto se dará no aumento do endividamento a Curto e Longo Prazo e conseqüente queda do índice de liquidez corrente tendo em vista a contrapartida do passivo estar reconhecida integralmente no grupo do Imobilizado.

Destacamos também que findo o exercício, o saldo positivo de caixa e equivalentes de caixa no valor de R\$ 1.731.781,29 não faz frente minimamente aos valores de despesas constituídas em dezembro de 2019 com vencimentos em janeiro de 2020, tais como salários, férias, encargos sociais, inclusive aqueles incidentes sobre o 13º salário. Deste total R\$ 1.708.716,75 são referentes a verbas de investimentos e apenas R\$ 23.064,54 compreendem verbas para suportar o custeio da entidade.

O valor do contrato de gestão foi repassado integralmente pela SES referente ao Termo de Reti-ratificação 01/19 do Contrato de Gestão (Processo de origem número 001.0500.000031/2016) no valor de R\$ 133.980.000 durante o exercício findo em 31/12/2019 e mais o valor de R\$ 51.000 referente ao Termo de Reti-ratificação 02/19 (Projeto Especial "Corujão da Saúde", nos meses de março a agosto do exercício de 2019) destinando recursos de custeio. Foram repassadas verbas para investimento, conforme Termo de Reti-ratificação 03/19 no valor de R\$ 1.900.000 e Termo de Reti-ratificação nº 04/19 no valor de R\$ 1.306.700.

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 equilíbrio financeiro em dezembro de 2019 e as despesas assumidas com vencimento no início de janeiro de 2020. Foram realizadas manutenções de infra-estrutura/equipamentos acompanhando o orçamento para execução dessas atividades, com foco maior nas manutenções corretivas.

Destacamos o valor de R\$ 1.900.000 referente o Termo de Reti-ratificação 03/19 destinado à reforma do Pronto Socorro e área física da Tomografia (etapas 1 e 9 do Projeto Total) e o valor de R\$ 1.306.700 referente o Termo de Reti-ratificação

04/19 destinado à aquisição de Monitores Multiparâmetros e Tomografia Computadorizada como investimentos importantes para a manutenção dessas atividades essenciais para o hospital.

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, 2017, 2018 e 2019 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 2019, o hospital manteve todas as metas contratadas e agregou um aumento importante para a comunidade na produção de 300 exames de Mamografia Bilateral e os 240 exames de Endoscopia Digestiva Alta no aumento total de 540 exames contratados.

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 2019 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 e assinatura do Termo de Reti-ratificação nº 01/19 em 28 de dezembro de 2018 para o custeio das atividades em 2019.

O objeto do Termo de Retirratificação 03/2019 foi dimensionado para ser executado em nove etapas distintas devido à complexidade dos serviços e para o bom andamento da obra sem causar prejuízos na assistência ao paciente e demais atividades do hospital. Para a rotina de assistência aos pacientes em observação, os leitos do pronto socorro foram redirecionados para uso na enfermaria do 1º Andar, mantendo desta forma a capacidade operacional de leitos da Saúde Mental em sua integralidade durante o período da obra.

No início de dezembro/2019, após o término dos projetos e de sua revisão, deu-se início às obras da Etapa 1 e da Etapa 9. A Etapa 1 contempla a emergência adulto, observações masculina e feminina, área de choque e parte da sala de espera e tem previsão de término para a segunda quinzena de junho/2020. A Etapa 9, que contempla a área da tomografia, sala de exames RX e sala de recuperação, teve os trabalhos de reforma concluídos no final de fevereiro/2020.

A execução total da obra tem previsão para a sua consecução em 27 meses de obras ininterruptas e ao término das nove etapas teremos todas as áreas liberadas para a sua plena utilização.

O Hospital Geral Santa Marcelina do Itaim Paulista, alinhado às melhores práticas corporativas, ampliou em 2019 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

Ir. Rosane Ghedin
RG: 19.838.222-4
CPF: 128.400.028-17
Diretora Presidente