

## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2020

### 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.....	8
Principais Realizações / Informações Gerais.....	9
Quadro de Pessoal .....	9
Educação em Serviço.....	10
Ações Implementadas.....	13
Programas e Ações de Responsabilidade Social .....	24
Ações de enfrentamento à pandemia da Covid-19 .....	28
Prêmios e Certificações.....	35
Comparativo de Metas Propostas e Resultados .....	37
Situação Contábil do Hospital .....	44
Situação Financeira do Hospital .....	46
Situação Geral do Hospital .....	47

*207*

## Breve Histórico e Perfil da Mantenedora

A Casa de Saúde Santa Marcelina é uma associação 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 2020, a Casa de Saúde Santa Marcelina completou 59 anos de existência marcante, principalmente para a Zona Leste da cidade de São Paulo. Em seu hospital próprio, conhecido como Hospital Santa Marcelina, mantém 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 498 vagas para residência médica em 41 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.

O Hospital Santa Marcelina possui as seguintes características e dependências:

- ✓ Hospital Geral com 766 leitos, mantendo:
- ✓ Pronto Socorro Geral
- ✓ Pronto Socorro Pediátrico
- ✓ Pronto Socorro Cirúrgico
- ✓ Pronto Socorro de Traumato-Ortopedia
- ✓ Unidades de Terapia Intensiva Adulto com 72 leitos
- ✓ Unidades de Terapia Intensiva Pediátrica com 10 leitos
- ✓ Unidades de Terapia Intensiva Neonatologia com 09 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

Além disso, a Casa de Saúde Santa Marcelina conta com uma filial no estado de Rondônia e sete departamentos assistenciais, descritos a seguir:

### **Filial**

- ✓ Hospital Santa Marcelina de Rondônia, localizado no município de Porto Velho – RO

### **Departamentos**

- ✓ Organização Social de Saúde Santa Marcelina – Hospital Geral Santa Marcelina do Itaim Paulista
- ✓ Organização Social de Saúde Santa Marcelina – Hospital Geral de Itaquaquecetuba
- ✓ Organização Social de Saúde Santa Marcelina – Hospital Cidade Tiradentes
- ✓ Organização Social de Saúde Santa Marcelina – Rede Assistencial das Supervisões Técnicas de Saúde São Miguel e Itaim Paulista
- ✓ Organização Social de Saúde Santa Marcelina – Rede Assistencial das Supervisões Técnicas de Saúde Itaquera, Guaianases e Cidade Tiradentes
- ✓ 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.

Distritos	2020	Representatividade de %
MSP	11 754 736	
LESTE	4 015 874	<b>34,16</b>
SUL	3 877 745	<b>32,99</b>
NORTE	2 281 688	<b>19,41</b>
OESTE	1 100 849	<b>9,37</b>
CENTRO	478 581	<b>4,07</b>

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 Curuçã, que somados representam uma área de 21,7 km<sup>2</sup> e é habitada por mais de 370 mil pessoas de acordo a projeção do censo 2010, sendo que a população dos bairros vizinhos,

também apresenta grande procura pelos serviços do hospital. A sua população somada corresponde a 15,39% do total da população da Região leste 2.

Distritos	2020	Representatividade em %	
MSP	11 754 736		
LESTE	4 015 874	34,16	Em relação ao Município de SP
Leste 1	1 599 843	39,84	Em relação a Leste
Leste 2	2 416 031	60,16	Em relação a Leste
Itaim Paulista	226 408	9,37	Em relação a Leste 2
Vila Curuçã	145 493	6,02	Em relação a Leste 2

Fonte: IBGE - Censos Demográficos  
SMDU/Dipro - Retroestimativas e Projeções

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.

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.



<b>População Recenseada e Densidade Demográfica</b>	
Unidades Territoriais - Densidade Demográfica	Densidade (pop/ha)
	2010
<b>MSP</b>	<b>74,58</b>
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/Deinão

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.

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 e natalidade.

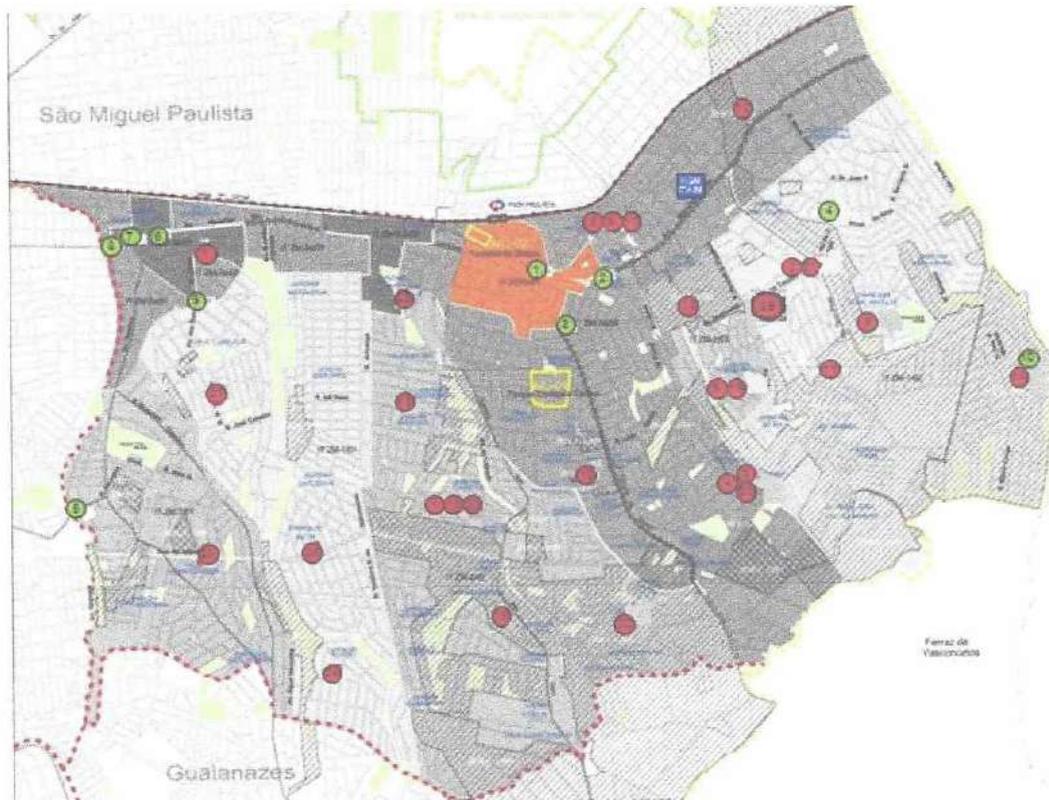
Índice de Desenvolvimento Humano – Prefeituras Regionais	2000				2010			
	IDHM	IDHM Renda	IDHM Longevidade	IDHM Educação	IDHM	IDHM Renda	IDHM Longevidade	IDHM Educação
<b>MSP</b>	<b>0,733</b>	<b>0,807</b>	<b>0,796</b>	<b>0,614</b>	<b>0,805</b>	<b>0,843</b>	<b>0,855</b>	<b>0,725</b>
Itaim Paulista	0,639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

Fonte: PNUD; FJP; IPEA, 2013;

*JCS*

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 / 20 – UBS JD. CAMPOS	11 – CTA DST/AIDS SERGIO AROUCA	22 – UBS JD. INDAIA
2 / 21- UBS INTEGRADA JD. OLIVEIRAS	12 – HOSPITAL DIA REDE HORAS CERTA ITAIM PAULISTA	23 – UBS JD. NÉLIA
3 – 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		



*Handwritten signature*

## 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 referentes 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;
- Área exclusiva para atendimento de casos suspeitos da COVID-19.

São 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 1.433 colaboradores, distribuídos da seguinte forma no encerramento do exercício de 2020:

- ✓ Equipe Médica 203 Colaboradores
- ✓ Equipe de Enfermagem 669 Colaboradores
- ✓ Equipe de Apoio 210 Colaboradores
- ✓ Equipe de Administração 277 Colaboradores
- ✓ Equipe de SADT's 74 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 2020 a participação nos cursos/treinamentos internos aumentou 6,7% comparado com 2019 onde já havia sido alcançada a cifra de 11.290 participações.

## Cursos / Treinamentos Internos

Área	Quantidade de Cursos por Área	Quantidade de Participantes
Administrativos	11	303
Médicos	3	7
Enfermagem	156	7633
Apoio	5	208
SADT	9	116
Terceiros	0	0
Interdisciplinar	63	3781
<b>TOTAL</b>	<b>247</b>	<b>12048</b>

## Cursos / Treinamentos Internos Interdisciplinares

Área	Quantidade de Cursos da Área Interdisciplinar	Quantidade de Participantes por área
Administrativos	<b>63</b>	704
Médicos		255
Enfermagem		2144
Apoio		511
SADT		156
Terceiros		11
<b>TOTAL</b>		<b>3781</b>

## Cursos / Treinamentos Externos

Área	Quantidade de Cursos por Área	Quantidade de Participantes
Administrativos	5	5
Médicos	0	0
Enfermagem	21	21
Apoio	4	4
SADT	0	0
Terceiros	0	0
Interdisciplinar	2	75
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>105</b>

## Cursos / Treinamentos Externos Interdisciplinares

Área	Quantidade de Cursos da Área Interdisciplinar	Quantidade de Participantes por área
Administrativos	2	9
Médicos		12
Enfermagem		51
Apoio		2
SADT		1
Terceiros		0
<b>TOTAL</b>		<b>75</b>

## Treinamentos Relacionados ao Enfrentamento da Pandemia – COVID 19

A partir do início da Pandemia nossas ações se voltaram a orientações e treinamentos às equipes com foco nas precauções e manejo dos pacientes acometidos pela COVID 19.

Foram realizados 36 treinamentos e 65 momentos pedagógicos com diversos temas Relacionados à COVID 19.

Ao total contamos com:



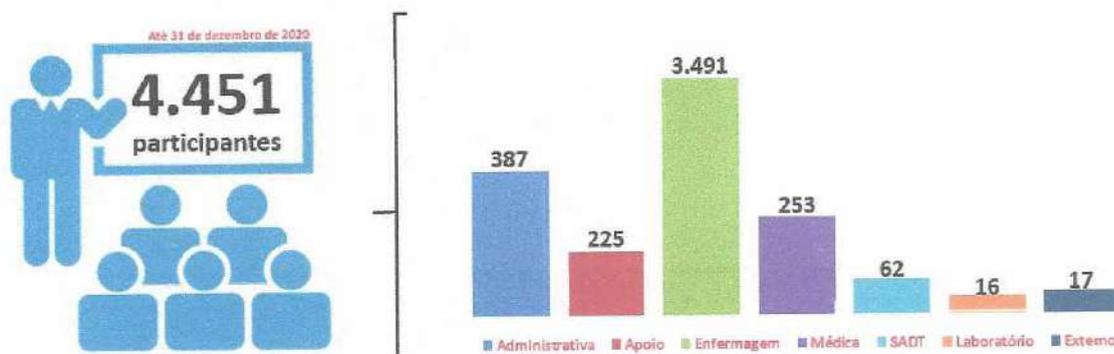
*RS*

Os principais temas foram:

- Coleta do SWAB para Coronavírus – COVID-19
- Orientação sobre o novo Coronavírus – COVID-19
- Atendimento de Urgência e Emergência para pacientes da COVID-19
- Manejo do Ciclo Gravídico Puerperal e Lactação – COVID-19
- Protocolo de manejo clínico do coronavírus (COVID-19)
- Recomendações do Uso de Equipamentos de Proteção Individual (EPI) no Combate ao Novo Coronavírus COVID-19
- Coleta de Amostras de Material Respiratório para COVID-19 - PCR
- Assistência de Enfermagem na Contingência COVID-19
- Orientação sobre Administração da Dieta Enteral em Posição Prona
- Orientação sobre o Novo Coronavírus – Médicos – COVID-19
- Técnica em Posicionamento Prona

Entre outros temas relevantes relacionados ao manejo e ao cuidado do paciente com a COVID 19.

### Participação nos Treinamentos Relacionados à COVID 19 estratificado por área:



### 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;
- Banners e folders para reforçar a divulgação do setor SAU.

### ✓ 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** – A maior parte das enfermarias contava 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. Devido a ações de enfrentamento à pandemia a visita ampliada sofreu modificações em 2020 para a adequação aos protocolos de segurança que buscaram reduzir a circulação de pessoas e exposição dos pacientes. Com esse objetivo os intervalos de visita foram reduzidos durante o dia e a quantidade de visitantes limitada a uma pessoa por paciente por dia.
  
- ✓ **Projeto Visita dos Irmãos**  
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. Devido a ações de enfrentamento à pandemia a visita dos irmãos foi suspensa para reduzir a exposição dos bebês internados na neonatologia.
  
- ✓ **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 atende também 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. Em 2020, com o objetivo de reduzir as aglomerações, ação prevista dentro dos protocolos de segurança adotados no enfrentamento à pandemia, o espaço do colaborador foi fechado temporariamente.

✓ **Boas Práticas de Shantala e Musicoterapia**

As ações de Boas Práticas de Shantala foram momentaneamente suspensas devido à pandemia, permanecendo somente quando aplicável as ações de 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 Internação 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

*TS*

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.

- Desde 2019, a jornada de trabalho dos cuidadores em saúde e agentes de portaria passou a ser preferencialmente 12x36, e com isso disponibilizou um número maior de cobertura nos postos de trabalho.
- 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 áreas externas, saguão de espera, corredor dos consultórios da clínica médica e pediatria.
- Implantação do controle de chamada via 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 possui cota fixada de vinte e um Aprendizes, alocados entre os setores de Almoxarifado, Arquivo, Escritório da Qualidade, Engenharia, Farmácia, Gestão de Pessoas, Serviço de Nutrição e Dietética (SND), Serviço de Prontuário 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. O quadro foi mantido ativo em janeiro e fevereiro de 2020 e a partir de março devido à pandemia os aprendizes foram mantidos afastados do trabalho por licença remunerada, alguns contratos chegaram ao seu prazo final e foram finalizados durante o ano e somente serão repostos quando da normalização da pandemia.



## **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.

## **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.

Balanco: 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 2020

Espaço Físico	83,8%
Atendimento Recepção	87,8%
Atendimento Equipe Médica	88,9%
Atendimento Equipe de Enfermagem	90,1%
Ambulatório Consultas	89,4%
Ambulatório Exames	92,0%
Internação	90,3%
Pronto Socorro	87,0%
Nota Geral	88,5%

A nota geral em 2020 foi 1,2% maior comparada com a nota geral de 2019 que foi de 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 – Em situação de Pandemia – COVID-19**

- ✓ Implantação das Boas Práticas do Manejo de Corpos no Contexto da COVID-19, Março/2020, Revisão: Dezembro/2020
- ✓ Implantação das Boas Práticas do Serviço de Diagnóstico por Imagem – Março/2020, Revisão: Agosto/2020
- ✓ Implantação das Boas Práticas do Serviço de Higiene de Limpeza no Contexto da COVID-19, Março/2020, Revisão: Agosto/2020 e Dezembro/2020
- ✓ Implantação: Fluxo de Atendimento – Pronto Socorro durante a Pandemia da COVID-19, Abril/2020, Revisão: Setembro e Dezembro/2020
- ✓ Implantação das Boas Práticas da Nutrologia no Contexto da COVID-19, Abril/2020, Revisão: Dezembro/2020
- ✓ Implantação do Fluxo de Atendimento à Gestante com suspeita de COVID-19, Abril/2020, Revisão: Julho/2020 e Agosto/2020
- ✓ Implantação das Boas Práticas ao Atendimento dos Colaboradores com suspeita de COVID-19, Abril/2020, Revisão: Dezembro/2020
- ✓ Implantação das Boas Práticas da Central de Distribuição de Materiais no Contexto da COVID-19, Abril/2020, Revisão: Dezembro/2020
- ✓ Implantação das Boas Práticas Indicações na Terapia Adjuvante nas formas graves da COVID-19, segundo a nota informativa nº 5/2020 – DAF/SCTIE/MS, Abril/2020
- ✓ Implantação da Tabela de Equipamentos de Proteção Individual em Situação de Pandemia da COVID-19, Abril/2020
- ✓ Implantação do Fluxo de Atendimento ao Recém-Nascido, filho de mãe com suspeita da Covid-19, Abril/2020
- ✓ Implantação do Fluxograma da Síndrome Gripal na Pediatria - Contexto da COVID-19, Maio/2020, Revisão: Setembro/2020
- ✓ Implantação das Boas Práticas do Serviço de Endoscopia no Contexto da COVID-19, Julho/2020, Revisão: Agosto/2020 e Dezembro/2020
- ✓ Implantação das Orientações sobre isolamento de pacientes com suspeita ou confirmação de COVID-19, Setembro/2020



- ✓ Implantação do Manual de Coleta de Teste Rápido para SARS-Cov-2, Dezembro/2020

• **Implantação de Manuais e Protocolos Diversos**

- ✓ Revisão do Plano Anual do Serviço de Controle de Infecção Hospitalar – Janeiro/2020
- ✓ Revisão do Manual de Boas Práticas de Serviço de Fonoaudiologia – Abril/2020
- ✓ Revisão do Manual de Biossegurança – Maio/2020
- ✓ Revisão do Manual de Boas Práticas de Enfermagem da Linha Materno Infantil – Maio/2020
- ✓ Revisão do Manual de Boas Práticas do Serviço de Controle de Infecção Hospitalar – Setembro/2020
- ✓ Implantação das Boas Práticas do Manuseio Mínimo do RN – Abril/2020
- ✓ Implantação das Boas Práticas de Precaução Específica – Setembro/2020, Revisão: Dezembro/2020
- ✓ Revisão das Boas Práticas da Icterícia Neonatal – Dezembro/2020
- ✓ Revisão das Boas Práticas da Palivizumabe – Julho/2020
- ✓ Revisão do Plano de Segurança do Paciente – Setembro/2020
- ✓ Revisão do Protocolo de Cirurgia Segura – Cuidado Centrado no Paciente – Setembro/2020
- ✓ Revisão do Protocolo de Transfusão Sanguínea – Abril/2020
- ✓ Revisão do Protocolo de Prevenção de Quedas, segundo a Escala de Dawnton – Setembro/2020
- ✓ Revisão do Protocolo de Indução de Trabalho de Parto – Novembro/2020
- ✓ Revisão do Protocolo de Resfriamento e Reaquecimento Corpóreo do Recém-Nascido – Junho/2020
- ✓ Revisão do Protocolo de Sepses Neonatal – Outubro/2020
- ✓ Revisão do Protocolo de Prevenção de Infecção Primária de Corrente Sanguínea Associada a CVC – Setembro/2020
- ✓ Revisão do Protocolo de Prevenção de Infecção Primária de Corrente Sanguínea Associada a CVC – Unidade Neonatal – Setembro/2020



- ✓ Revisão do Protocolo de Prevenção de ITU associada ao uso de CVD – Setembro/2020
- ✓ Revisão do Protocolo de Prevenção de Pneumonia associada à Ventilação Mecânica – Setembro/2020
- ✓ Revisão do Protocolo de Dor Torácica – Janeiro/2020
- ✓ Revisão do Protocolo de Prevenção de Lesão por Pressão – Setembro/2020
- ✓ Revisão de Protocolo de Acidente Vascular Agudo – Junho/2020
- ✓ Regimento da Comissão de Controle de Infecção Hospitalar – Novembro/2020
- ✓ Regimento da Comissão de Bioética da Maternidade – Janeiro/2020
- ✓ Regimento da Comissão de Prontuários – Novembro/2020
- ✓ Regimento da Comissão de Óbitos de Mulheres em Idade Fértil – Maio/2020
- ✓ Regimento do Comitê de Prevenção de Quedas – Janeiro/2020
- ✓ Regimento do Núcleo de Segurança do Paciente – Setembro/2020
- ✓ Revisão do Mapeamento de Processos e FMEA – UTI Adulto – Dezembro/2020
- ✓ Revisão 1ª Diretriz da Política de Segurança do Paciente: Gerenciamento de Riscos – Setembro/2020
- ✓ Revisão 2ª Diretriz da Política de Segurança do Paciente: Gerenciamento de Protocolos – Setembro/2020
- ✓ Revisão 3ª Diretriz da Política de Segurança do Paciente: Registro Seguro – Setembro/2020
- ✓ Revisão 4ª Diretriz da Política de Segurança do Paciente: Continuidade do Cuidado e Plano de Alta – Setembro/2020
- ✓ Revisão 5ª Diretriz da Política de Segurança do Paciente: Higiene das Mãos e Prevenção de Infecções – Setembro/2020
- ✓ Revisão 6ª Diretriz da Política de Segurança do Paciente: Plano de Aplicação Medicamentosa – Setembro/2020
- ✓ Revisão 7ª Diretriz da Política de Segurança do Paciente: Segurança Cirúrgica – Setembro/2020
- ✓ Revisão 8ª Diretriz da Política de Segurança do Paciente: Identificação do Paciente – Setembro/2020
- ✓ Revisão 9ª Diretriz da Política de Segurança do Paciente: Segurança na Terapia Nutricional, Enteral e Parenteral – Setembro/2020



- ✓ Revisão 10ª Diretriz da Política de Segurança do Paciente: Tecnovigilância e Farmacovigilância – Setembro/2020
- ✓ Revisão 11ª Diretriz da Política de Segurança do Paciente: Segurança na Prescrição, Administração e Uso de Hemoderivados – Setembro/2020
- ✓ Revisão 12ª Diretriz da Política de Segurança do Paciente: Comunicação Efetiva – Setembro/2020

#### • **Implementações e Inovações**

- ✓ Implantação do Comitê de Crise
- ✓ Restrição de Visitas devido à Pandemia – Covid-19
- ✓ Novo Fluxo de Refeição:
  - Ampliação do horário de Almoço e Jantar para os colaboradores
  - Entrega no quarto da refeição dos Acompanhantes
- ✓ Informativos diversos sobre as recomendações de Segurança contra a Covid-19
- ✓ Definição de elevador exclusivo para pacientes suspeitos ou confirmados pela COVID-19
- ✓ Termo de Consentimento livre e esclarecido incluindo o risco do coronavírus nas internações e transferências externas
- ✓ Realização de vídeo institucional com o propósito de sensibilizar a população a ficar em casa
- ✓ Área exclusiva para atendimento de casos suspeitos ou confirmados da COVID-19
- ✓ Contratação de ambulâncias para transferência de pacientes para hospitais de referência
- ✓ Acompanhamento semanal e diário dos insumos estratégicos contra a Covid-19 (almojarifado e farmácia)
- ✓ Realização e divulgação do Boletim Covid-19 diariamente
- ✓ Desenvolvimento do Plano de Retomada das Cirurgias Eletivas
- ✓ Atendimento Psicológico ao colaborador por teleatendimento
- ✓ Contratações de contingência
- ✓ Ações de desenvolvimento e Melhoria do Processo (Treinamento, Momento Pedagógico, Plenárias Científicas e Campanha)



- ✓ Ações de valorização e engajamento (Dia do Profissional de Enfermagem, Reconhecimento dos Profissionais da Saúde, Dias das Mães, Festa Julina, Dias dos Pais, Aniversário do Hospital, Brindes aos colaboradores)
- ✓ Comemoração das 2000 altas de pacientes da Covid-19, representando o Complexo de Saúde Santa Marcelina
- ✓ Implantação de Teleatendimento para consultas ambulatoriais de enfermagem
- ✓ Inauguração das novas salas de choque, emergência, isolamento, observação adulto, farmácia satélite, sala administrativa, acolhimento e classificação de risco e recepção do pronto socorro e sala da tomografia sendo o conjunto das áreas contempladas nas fases 1 e 9 da reforma geral do pronto socorro
- ✓ Novo equipamento de Tomografia (janeiro 2020)
- ✓ Novo equipamento de Ressonância Magnética e reforma das áreas da ressonância (julho 2020)

## Programas e Ações de Responsabilidade Social

### Com a Comunidade

- ✓ Brinquedoteca com espaço recreativo destinado às crianças internadas na pediatria
- ✓ O Voluntariado permanente desenvolvido junto com a Pastoral, desenvolvendo ações humanizadas para os pacientes hospitalizados, foi interrompido desde o início da pandemia devido aos voluntários pertencerem ao grupo de risco (idosos)
- ✓ Visitas de Palhaços voluntários (Canto Cidadão) – as visitas ocorreram somente nos meses de janeiro e fevereiro de 2020 e foram suspensas no início da pandemia
- ✓ Programa de Aleitamento Materno – foram retomadas no 4º trimestre no formato de atendimento individual no Ambulatório
- ✓ Parto Humanizado
- ✓ Método Mãe Canguru



- ✓ Natal Solidário – Foram entregues 39 presentes para os pacientes idosos internados na Clínica Médica da Instituição

### **Ações com a Comunidade Voltadas ao enfrentamento da COVID 19**

- ✓ Ação Social – Teste Rápido COVID 19 – Foram realizados para a Comunidade na Escola Estadual Wilson Rachid 987 testes rápidos para testagem da COVID 19 em parceria com a Comgas
- ✓ III Concurso Cultural – Todos contra a COVID 19 (Especial Dia das Crianças). Foram convidados os filhos dos colaboradores para usar a imaginação na criação de desenhos relacionados à pandemia, contamos com a participação de 29 crianças onde foram premiados os 4 melhores

### **Ações Voltadas aos Colaboradores**

- ✓ Homenagens em datas comemorativas no Dia do Profissional da Enfermagem, Médico, Fisioterapeuta, Terapeuta Ocupacional, Tecnologia da Informação, Dia das Mães, Dia dos Pais, Aniversário do Hospital, Natal, entre outros
- ✓ 21ª Semana Interinstitucional de Enfermagem com o Tema: "O Protagonismo da Enfermagem na Rede de Saúde Santa Marcelina"
- ✓ 21ª SIPAT com o Tema: "Mente sã, corpo sã"
- ✓ Campanhas de Saúde realizadas através da Medicina do Trabalho
  - Vacinação contra o vírus da gripe – 790 participantes

### **Projeto Hospitais Musicais**

O Hospital Geral Santa Marcelina do Itaim Paulista foi contemplado em novembro de 2020 com apresentações musicais realizadas pelo Projeto Hospitais Musicais, um projeto de destaque nas iniciativas da Santa Marcelina Cultura. As apresentações musicais realizadas levam música a corredores e leitos da Rede de Saúde Santa Marcelina. Foram realizadas 4 apresentações nos dias 04, 11, 18 e 25 de novembro de 2020 e devido à pandemia e à impossibilidade de visitação aos leitos, as apresentações foram realizadas em uma área administrativa e transmitidas a todo prédio através do sistema de som.



### **Ações com os Colaboradores voltadas ao enfrentamento da COVID 19**

- ✓ Comemoração das 2000 altas da COVID 19
- ✓ Brindes de Parceiros – Distribuição de brindes aos profissionais da saúde em reconhecimento ao esforço diário frente ao combate da COVID 19
- ✓ Inauguração do Bosque da Vida – Projeto COMVIDA Verde, que tem a meta de plantar 4 mil árvores até agosto de 2021

### **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 15 anos, já foram reciclados 8.656 litros de óleo de cozinha e 533,2 toneladas de papelão, repercutindo em ganhos ambientais proporcionais à economia de 533,2 milhões de litros de água e evitando o corte de 5.332 árvores. Os materiais para reciclagem foram doados a uma Cooperativa de Reciclagem da região (Cooperativa de Reciclagem Fênix Ágape).

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
2020	27.110	271	27.110.000
<b>Total de material reciclado até dez/2020:</b>		<b>Total de árvores poupadas:</b>	<b>533.245.000</b>
<b>533.245</b>		<b>5.332</b>	<b>de litros de água poupados indiretamente</b>

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 baterias usadas e em 2020 recebeu 64,8 Kg, deixando de ser descartados de forma inadequada.

A substituição dos saneantes à base de cloreto de benzalcônio + biguanida, por saneantes à base de Peróxido de Hidrogênio realizada no ano de 2019, obteve além dos resultados técnicos positivos, também benefícios ao meio ambiente tais como: Redução do nível de toxicidade, minimizando impactos negativos à saúde e ao meio ambiente e geração de resíduos com embalagens: apenas 4 galões de 5 litros/mês.

Com essa ação o hospital participou do “XIII Seminário Hospitais Saudáveis” que ocorreu de 07 a 10 de dezembro de 2020, concorrendo ao prêmio “Amigo do



Meio Ambiente". Nossa instituição apresentou dois trabalhos; "Análise de riscos de desinfetantes hospitalares com foco na segurança do colaborador e ao meio ambiente" e "Redução do consumo do colchão piramidal nas unidades de terapia intensiva, emergência e observação", fomos um dos ganhadores do prêmio "Amigo do Meio Ambiente 2020", com o trabalho da análise de riscos de desinfetantes. A divulgação dos ganhadores do prêmio ocorreu no dia 07 de dezembro de 2020.



No ano de 2020, a Rede de Saúde Santa Marcelina lançou o programa COMVIDA Verde, onde uma das iniciativas deste programa são os Bosques da Vida. "É uma homenagem a todos os Profissionais da Saúde que fazem parte do enfrentamento diário contra a pandemia, em alusão às mais de 4 mil vidas salvas da COVID-19". A meta será plantar 4000 ipês brancos e ou amarelos até agosto de 2021. Na unidade do Itaim o Bosque da Vida foi inaugurado em 24/11/2020, com o plantio de 12 ipês brancos e amarelos, com participação de membros da comunidade, escolas parceiras e colaboradores.

## Ações de enfrentamento à pandemia da Covid-19

Durante o 2º trimestre de 2020 foram iniciadas as ações de contingência devido à pandemia da Covid-19, que determinou diversas alterações em vários fluxos de trabalho do hospital a fim de manter a segurança de pacientes e colaboradores. Diante das sinalizações e normativas devido à pandemia, o Hospital Geral Santa Marcelina do Itaim Paulista instituiu um Comitê de Crise para promoção da análise situacional e discussão de plano de ação para o enfrentamento das necessidades e cumprimentos legais frente à pandemia. O Comitê de Crise permanece ativo até os dias atuais.

O Hospital não foi selecionado como hospital referência dentro da rede de assistência de seu território, principalmente devido à reforma geral em execução no pronto socorro, e que no momento se encontrava com áreas adaptadas para a sala de emergência e com redução de leitos operacionais de observação.

O Comitê de Crise é composto pelas Diretorias médicas, Administrador Hospitalar, Gerências (Enfermagem, Administrativa, Apoio e Suprimentos), Supervisão de Farmácia, Coordenadores médicos, Tecnologia da Informação, Gestão de Pessoas, Supervisão de Enfermagem do Pronto Socorro e Clínica Médica, Núcleo Interno de Regulação (NIR), Escritório da Qualidade e SCIH, que se reuniu diariamente, de segunda a sexta-feira, desde o dia 18/03/2020 até o dia 04/05/2020, quando então foram retomadas em conjunto as reuniões diárias de gestão no modelo de reuniões do Safety Huddle, para abordar além das pautas dos novos fluxos relacionados à pandemia tratar sobre as demais necessidades do hospital.

As principais ações planejadas, e posteriormente implantadas, podem ser classificadas em 5 grandes categorias: Ações para redução da aglomeração, Contingências de fluxos assistenciais, Biossegurança, Ações da manutenção e Ações voltadas para o colaborador.

### **Ações para redução da aglomeração**

- Restrição do horário de visitas. O horário de visita que era ampliado, das 9h às 21h na maioria das unidades, passou a ter a duração de 30 minutos, sem revezamento. Foi planejado o escalonamento dos horários durante o dia a fim de evitar aglomeração na portaria de visitas.
- Acompanhantes: Foram mantidos os acompanhantes para crianças, pacientes idosos, RN internados na Unidade Neonatal e gestantes em trabalho de parto. Os acompanhantes passaram a receber as refeições nas unidades não havendo a necessidade de deslocamento para o refeitório e consequentes aglomerações.
- Redução do número de cadeiras no refeitório para redução da aglomeração com a extensão do horário de serviço das refeições para atender todos os colaboradores.
- Fechamento da sala do Espaço do Colaborador.
- As reuniões internas passaram a ter número limitado de colaboradores e estimulado o uso de ferramentas virtuais.
- Para a maior parte das reuniões externas adotou-se o meio presencial remoto e novos canais de comunicação e interação por meios digitais foram implantados, motivado pelas recomendações diante do quadro atual de



pandemia causada pela COVID-19 e tendo em vista o estado de calamidade pública e a pandemia declarada pela OMS – Organização Mundial de Saúde.

### **Contingências de fluxos assistenciais**

- Suspensão das atividades eletivas: Os atendimentos ambulatoriais eletivos de casos de baixa complexidade foram suspensos. Foram mantidas as consultas ambulatoriais de pacientes em pós-operatório recente, pacientes que aguardam resultado de biopsia, pacientes com anemia para realização de cirurgia e pacientes com complicações cirúrgicas.
- Principais adequações estruturais para atender os fluxos contingenciais de atendimentos: todo objetivo das adequações dos fluxos foi de manter sempre um fluxo exclusivo de atendimento para os casos suspeitos ou confirmados de covid.
  - Transferência da emergência infantil para a observação infantil a fim de criar na área na sala de emergência infantil uma sala de emergência para atendimentos de casos suspeitos de covid. Com isso ocorreu a redução de 4 leitos operacionais de observação infantil.
  - Segregação das áreas físicas para atendimento de pronto socorro de casos suspeitos de covid, desde a espera para a qualificação até o término do atendimento desde o início da pandemia, passando em 13/04/20 a ser realizado exclusivamente na área física do ambulatório. As consultas mantidas de ambulatório passaram a ser realizadas na área do banco de sangue na mesma data.
  - Segregação de leitos para a internação de pacientes suspeitos ou confirmados de covid, em 27/03/2020 toda a unidade da enfermaria localizada no 3ºB foi restrita para esses casos, contemplando nessa unidade a adaptação de 10 leitos para atendimentos de pacientes críticos, com suporte de monitorização e ventilação mecânica, e mais 20 leitos de enfermaria, área para vestiário, refeição e repouso para os colaboradores. A partir do dia 06/04/20 a outra unidade de enfermaria localizada no mesmo andar, 3º A com 40 leitos de enfermaria passou também a ser restrita para pacientes suspeitos ou confirmados de covid, ou seja, o Hospital contou com todo o 3º andar para pacientes suspeitos ou confirmados de covid, totalizando 60 leitos de enfermaria e 10 leitos de unidade crítica.



- Para tal mobilização do 3º andar para atendimento dos casos suspeitos ou confirmados de covid foi necessário o deslocamento dos pacientes clínicos de casos não suspeitos de covid e a unidade de clínica cirúrgica ginecológica para a unidade da enfermaria da clínica cirúrgica localizada no 2º andar. Concomitantemente os pacientes internados na clínica cirúrgica foram deslocados para a clínica pediátrica localizada no mesmo andar, e a clínica pediátrica transferida para leitos extras adaptados no 1º andar próximo ao centro cirúrgico. Essas transferências físicas da enfermaria ocasionaram a redução de leitos operacionais de enfermaria cirúrgicos e pediátricos, pois as áreas físicas dos quartos da enfermaria pediátrica não suportam o mesmo quantitativo de leitos para pacientes adultos, passando a clínica cirúrgica geral e ortopedia de 41 leitos para 16 leitos. Ao mesmo tempo a área extra no 1º andar para receber a enfermaria pediátrica possibilitou compor 10 leitos, passando de 28 para 10 leitos de enfermaria pediátrica.
- Os pacientes suspeitos ou confirmados de covid não recebiam visitas devido ao risco de contaminação, diariamente havia o canal de comunicação entre a família e o médico assistente para informes sobre o estado de saúde do paciente, através de ramal telefônico. Um representante da família comparecia no Hospital nos horários estabelecidos e era direcionado para a sala de acolhimento do Serviço de Atendimento ao Usuário, onde o contato com o médico da enfermaria era realizado.
- Foi implantada a visita virtual através de tablets, para que os pacientes que não tinham celular, pudessem ter contato com a família por meio de vídeo chamada.

### **Biossegurança**

- Foram garantidos os equipamentos de proteção individual para todos os colaboradores, acompanhantes e pacientes conforme as rotinas estabelecidas e consequentes treinamentos para uso correto e racional.
- Definição das novas rotinas com foco em biossegurança.
- Elevadores de uso exclusivo dos profissionais da equipe multidisciplinar em elevador específico.



- Sabesp – Conforme acordado com a Sabesp, foi programada uma agenda para a desinfecção da área externa no entorno do hospital. Esta medida teve a iniciativa da própria Sabesp.
- Comunicado ao público da instituição com as recomendações básicas para prevenção da Covid-19.
- Implantação de álcool 70% líquido para uso na limpeza de balcões e mesas de trabalho durante o turno de trabalho, disponibilizados para os colaboradores.
- Ampliação dos pontos de álcool em gel para higienização das mãos em todo o hospital. Foram instalados mais 82 pontos de álcool em gel já no 2º trimestre e novos pontos foram instalados ao longo do ano.

### **Ações voltadas para o colaborador**

- Ampliação de quadro: Para o atendimento das novas necessidades ocorreu o seguinte aumento de quadro funcional: 23 Técnicos de Enfermagem, 05 Enfermeiros, 07 Fisioterapeutas, 11 Auxiliares de Higienização, 03 Agentes de Portaria, 1 Auxiliar de Cozinha, 1 Auxiliar de Almoxarifado.
- Acolhimento dos colaboradores: A Gestão de Pessoas e a Coordenação da Saúde Mental organizaram um serviço de atendimento psicológico aos colaboradores, em especial aos que estão na linha de frente prestando serviços nas unidades de pacientes com suspeita ou confirmação de covid. O atendimento poderia ser agendado diretamente pelo colaborador via ramal, o atendimento era realizado por vídeo chamada pela psicologia, que pode definir o encaminhamento para atendimento médico psiquiátrico. Os gestores também foram orientados a observar suas equipes e acolher o colaborador e convidar para o atendimento.
- Foi montada uma estrutura para acolher os colaboradores que porventura tivessem a necessidade de permanecer por mais tempo nas dependências do hospital devido ao aumento da contingência, o local foi desenvolvido para descanso dos profissionais com a disposição de 20 beliches com travesseiros, mas não houve a necessidade de ativar a área.
- Treinamento para equipe médica sobre o manejo clínico dos pacientes suspeitos ou confirmados Covid-19. O SCIH e diretoria médica organizaram o treinamento.



## **Ações da manutenção**

- Devido às várias necessidades de adaptação de áreas físicas para atender os novos fluxos e transferência de enfermarias, o serviço de manutenção executou diversas ações, em vários momentos durante o ano.

Durante o **3º trimestre de 2020** podem ser destacadas as seguintes atualizações das ações de enfrentamento à pandemia:

## **Contingências de fluxos assistenciais**

- Suspensão das atividades eletivas: Foi iniciado o planejamento para a retomada das atividades eletivas. Foram discutidas as questões de segurança para pacientes e colaboradores, contemplando a discussão de todo o fluxo da linha cirúrgica desde o primeiro contato telefônico para o retorno ao ambulatório, as questões de segurança para a consulta ambulatorial, o fluxo de internação no dia agendado para a cirurgia, a questão de leitos exclusivos para pacientes eletivos a fim de não cruzar o fluxo de pacientes eletivos com pacientes originários do pronto socorro. Foi instituída a necessidade de exame PCR covid com 3 dias de antecedência da data da internação para a cirurgia, a viabilização desse exame para os pacientes do território foi pactuada junto à STS do Itaim. Também foi implantada a realização de questionários específicos sobre o estado de saúde recente do paciente, que é aplicado tanto no dia da internação quanto para a liberação da entrada do paciente no ambulatório para a consulta médica. Outra atividade eletiva retomada foi o setor de endoscopia que teve seu fluxo de atendimento revisado para a melhoria focada na prevenção e segurança do paciente. As cirurgias eletivas foram retomadas a partir da última semana de agosto/20.
- Principais adequações estruturais para atender os fluxos contingenciais de atendimentos:
  - A emergência infantil continuava a funcionar como uma sala de emergência para atendimentos de casos suspeitos de covid no pronto socorro.
  - Com a retomada das atividades eletivas do ambulatório, o pronto socorro para casos suspeitos de covid foi transferido para uma área exclusiva no próprio pronto socorro, área que foi isolada das demais a

*RS*

fim de garantir a exclusividade necessária para esse fluxo. A área contempla sala para consultório médico, sala de espera, sala de coleta de swab e sala de medicação.

- Segregação de leitos para a internação de pacientes suspeitos ou confirmados de covid; o quantitativo de leitos específicos para o atendimento dos pacientes suspeitos ou confirmados de covid começou a ser reduzido em setembro/20 devido à queda nas taxas de ocupação. A unidade exclusiva covid passou a contar com 4 leitos para atendimento crítico e 8 leitos para atendimento não crítico, com isso foram liberados 22 leitos de volta para a enfermaria de clínica médica. Liberação de leitos que veio auxiliar no gerenciamento de leitos para viabilizar a otimização de leitos para as cirurgias eletivas.

Durante o **4º trimestre de 2020** podem ser destacadas as seguintes atualizações das ações de enfrentamento à pandemia:

#### **Contingências de fluxos assistenciais**

- Contingência nas atividades eletivas: As cirurgias eletivas haviam sido retomadas a partir da última semana de agosto/20 conforme os protocolos de retomada que foram definidos, mas em novembro de 2020 conforme recomendação da SES, as cirurgias foram suspensas novamente devido ao aumento dos casos covid observados em todo estado e a necessidade de retomada da mobilização de leitos e equipes para o atendimento dos fluxos covid.
- Principais adequações estruturais para atender os fluxos contingenciais de atendimentos:
  - A nova área da sala de emergência, sala de choque, observação adulto, recepção e acolhimento e classificação de risco foi inaugurada em 03 de dezembro de 2020.
  - O pronto socorro para casos suspeitos de covid continuou em uma área exclusiva no próprio pronto socorro, área que foi isolada das demais a fim de garantir a exclusividade necessária para esse fluxo. A área contempla sala para consultório médico, sala de espera, sala de coleta de swab e sala de medicação.
  - Segregação de leitos para a internação de pacientes suspeitos ou confirmados de covid; o quantitativo de leitos específicos para o atendimento dos pacientes suspeitos de covid chegou a ser reduzido a partir de setembro/20 devido à queda nas taxas de ocupação, mas

*AS*

com o aumento dos casos covid, o quantitativo de leitos exclusivo para covid foi ampliado para 8 leitos críticos localizados no pronto socorro e 12 leitos não críticos na unidade de enfermaria do 3º andar, contingenciando assim os leitos de clínica médica que estavam destinados aos pacientes Não Covid.

## Prêmios e Certificações

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

- ✓ Prêmio "Amigo do Meio Ambiente 2020", com o trabalho da "Análise de riscos de desinfetantes" apresentado no XIII Seminário Hospitais Saudáveis que ocorreu de 07 a 10 de dezembro de 2020
- ✓ 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 2020, o Hospital recebeu o selo SINASC “Ouro” referente a 2019 pelo sexto ano consecutivo, sendo nosso 10º selo “Ouro”.

### **Comparativo de Metas Propostas e Resultados**

O Hospital Geral Santa Marcelina do Itaim Paulista cumpriu parcialmente as metas quantitativas estipuladas no anexo I do Contrato de Gestão, fato que se justifica devido aos reflexos do enfrentamento da pandemia da COVID-19, tendo em vista as medidas de contingenciamento nas atividades do hospital a partir do mês de março, a queda na demanda espontânea verificada no início da crise, a suspensão das cirurgias eletivas e dos exames ofertados via SADT Externo, comprometendo o cumprimento integral dessas metas contratadas no 1º semestre, situação que permaneceu com impacto no 2º semestre.



As metas quantitativas cumpridas parcialmente foram justificadas e esclarecidas junto ao Grupo da Coordenadoria de Gestão dos Contratos de Serviços de Saúde, sendo o principal fator impactante as ações de enfrentamento à pandemia da Covid 19, que ocasionou em determinados períodos a suspensão das atividades eletivas, e também interferindo de forma direta sobre a demanda espontânea.

Anexamos ao final deste relatório, cópias das avaliações realizadas pela CGCSS/SES que comprovam a aprovação pelo Grupo da Coordenadoria de Gestão dos Contratos de Serviços de Saúde.

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			2020		
	Cont.	Real.	%	Cont.	Real.	%	Cont.	Real.	%
Clínica Médica	1.560	2.231	43,01	1.560	2.804	79,74	3.120	5.035	61,38
Obstetrícia	2.028	1.923	-5,18	2.028	1.892	-6,71	4.056	3.815	-5,94
Pediatria	774	691	-10,72	774	689	-10,98	1.548	1.380	-10,85
Psiquiatria	348	157	-54,89	348	209	-39,94	696	366	-47,41
<b>Total</b>	<b>4.710</b>	<b>5.002</b>	<b>6,20</b>	<b>4.710</b>	<b>5.594</b>	<b>18,77</b>	<b>9.420</b>	<b>10.596</b>	<b>12,48</b>

### Saídas Cirúrgicas

	1º Semestre			2º Semestre			2020		
	Cont.	Real.	%	Cont.	Real.	%	Cont.	Real.	%
Eletivas	990	472	-52,32	990	366	-63,03	1.980	838	-57,68
Urgências	1.554	953	-38,67	1.554	757	-51,29	3.108	1.710	-44,98
<b>Total</b>	<b>2.544</b>	<b>1.425</b>	<b>-43,99</b>	<b>2.544</b>	<b>1.123</b>	<b>-55,86</b>	<b>5.088</b>	<b>2.548</b>	<b>-49,92</b>

### Urgência / Emergência

	1º Semestre			2º Semestre			2020		
	Cont.	Real.	%	Cont.	Real.	%	Cont.	Real.	%
Consultas de Urgência / Emergência	57.000	32.539	-42,91	57.000	34.939	-38,70	114.000	67.478	-40,81

### Atividade Ambulatorial Médica

	1º Semestre			2º Semestre			2020		
	Cont.	Real.	%	Cont.	Real.	%	Cont.	Real.	%
Primeiras Consultas Rede – Médicas	1.950	748	-61,64	1.950	490	-74,87	3.900	1.238	-68,26
Interconsultas – Médicas	2.400	1.553	-35,29	2.400	1.657	-30,96	4.800	3.210	-33,13
Consultas Subseqüentes – Médicas	6.120	4.140	-32,35	6.120	4.949	-19,13	12.240	9.089	-25,74
<b>Total</b>	<b>10.470</b>	<b>6.441</b>	<b>-38,48</b>	<b>10.470</b>	<b>7.096</b>	<b>-32,23</b>	<b>20.940</b>	<b>13.537</b>	<b>-35,35</b>

### Atividade Ambulatorial Não Médica

	1º Semestre			2º Semestre			2020		
	Cont.	Real.	%	Cont.	Real.	%	Cont.	Real.	%
Interconsultas – Não Médicas	720	594	-17,50	720	638	-11,39	1.440	1.232	-14,44
Consultas Subseqüentes – Não Médicas	1.200	489	-59,25	1.200	205	-82,92	2.400	694	-71,08
<b>Total</b>	<b>1.920</b>	<b>1.083</b>	<b>-43,59</b>	<b>1.920</b>	<b>843</b>	<b>-56,09</b>	<b>3.840</b>	<b>1.926</b>	<b>-49,84</b>

### SADT Externo

	1º Semestre			2º Semestre			2020		
	Cont.	Real.	%	Cont.	Real.	%	Cont.	Real.	%
Diagnóstico por Radiologia	2.994	1.588	-46,96	2.994	2.246	-24,98	5.988	3.834	-35,97
Diagnóstico por Ultra-Sonografia	5.040	3.643	-27,72	5.040	5.024	-0,32	10.080	8.667	-14,02
Diagnóstico por Tomografia	1.746	1.212	-30,58	1.746	2.219	27,09	3.492	3.431	-1,75
Diagnóstico por Ressonância Magnética	3.018	17	-99,44	3.018	2.327	-22,90	6.036	2.344	-61,17
Diagnóstico por Endoscopia	2.460	1.064	-56,75	2.460	1.437	-41,59	4.920	2.501	-49,17
<b>Total</b>	<b>15.258</b>	<b>7.524</b>	<b>-50,69</b>	<b>15.258</b>	<b>13.253</b>	<b>-13,14</b>	<b>30.516</b>	<b>20.777</b>	<b>-31,91</b>

*RS*

## 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 e em 2020 a pandemia, que fogem ao controle da Organização Social e da Secretaria de Estado da Saúde. Pode ser observado em ambos os semestres o impacto negativo sobre as metas de saídas de pediatria, obstetrícia e saúde mental, quedas relacionadas com a redução dos atendimentos originados pela demanda espontânea em decorrência da pandemia e das ações de enfrentamento à pandemia como as recomendações do isolamento social, evitar aglomerações e deslocamentos desnecessários. As saídas em clínica médica superaram a meta, fato relacionado com o aumento das saídas clínicas de casos covid e também pela contabilização das saídas dos pacientes assistidos pela especialidade de clínica cirúrgica, mas que não realizaram cirurgias que passaram a ser faturados e contabilizados como saídas clínicas conforme orientação do Manual da SES de indicadores de qualidade 2020. Em saúde mental, como em 2019, em 2020 os atendimentos dos pacientes de observação em psiquiatria foram mantidos na Unidade de Internação no 1º andar pela indisponibilidade da manutenção desses leitos no pronto socorro devido à reforma em andamento. Apesar dos impactos mencionados a meta foi cumprida no ano.

## Saídas Cirúrgicas

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, como as ações de enfrentamento à pandemia e a própria pandemia. A demanda espontânea influenciou diretamente a produção de saídas cirúrgicas de urgência em ambos os semestres, as quedas estão relacionadas com a redução da demanda espontânea em decorrência da pandemia e das conseqüentes ações de enfrentamento, como as recomendações do isolamento social, evitar aglomerações e deslocamentos



desnecessários. Outro fator impactante foi a alteração da contabilização das saídas dos pacientes assistidos pela especialidade de clínica cirúrgica, mas que não realizaram cirurgias que passaram a ser faturados e contabilizados como saídas clínicas conforme orientação do Manual da SES de indicadores de qualidade 2020, divergente da contabilização até então praticada que era a base do perfil histórico aplicado para a definição da meta vigente. O não cumprimento da meta das saídas eletivas está relacionada também com as ações de enfrentamento à pandemia e a própria pandemia, que definiu o cancelamento das cirurgias eletivas desde o final de março até setembro, quando se buscou retomar as atividades que voltaram a ser suspensas em dezembro pelo aumento do número de casos covid. Durante esse período foram mantidas somente as cirurgias eletivas essenciais conforme critérios médicos. Além de buscar garantir segurança ao paciente não o expondo a uma cirurgia eletiva durante uma pandemia, ocorreu a necessidade de uso dos leitos cirúrgicos a fim de atender as demandas de pacientes clínicos acometidos pela covid.

### **Atividade Ambulatorial**

As metas relacionadas com as consultas médicas ambulatoriais tiveram grande impacto negativo em decorrência da pandemia e das consequentes ações de enfrentamento, como as recomendações do isolamento social, evitar aglomerações e deslocamentos desnecessários. Antes da instalação da pandemia, a meta prevista para o 1º trimestre foi cumprida com um resultado positivo de 5,86% em relação à meta contratada. A partir do final do mês de março com a necessidade da suspensão das atividades eletivas os impactos começaram a ser observados. Entre o final do mês de março e agosto as primeiras consultas foram suspensas, sendo retomadas somente em setembro. Nesse mesmo período foram mantidas somente as interconsultas e consultas subsequentes relacionadas às cirurgias eletivas essenciais que foram mantidas e relacionadas com os atendimentos aos egressos das internações cirúrgicas (pacientes pós cirúrgicos), resultando já no 2º trimestre um resultado negativo de 82,83%. Em agosto com o intuito de uma retomada das cirurgias eletivas as consultas subsequentes e interconsultas médicas começaram a ser realizadas resultando em um resultado negativo de 53,31% no 3º trimestre, sendo melhor

quando comparado ao 2º trimestre. Intensificando-se as atividades voltadas para a retomada das cirurgias eletivas no 4º trimestre o resultado alcançou um resultado negativo de 11,14%, apresentando melhora considerável comparado aos demais trimestres e muito próximo do limite inferior de tolerância da meta, que seria até um resultado negativo de 10,0%.

As metas relacionadas com as consultas não médicas ambulatoriais também foram afetadas negativamente em decorrência da pandemia. Antes da instalação da pandemia, a meta prevista para o 1º trimestre foi cumprida com um resultado positivo de 4,90% em relação à meta contratada. A partir do final do mês de março com a necessidade da suspensão das atividades eletivas os impactos começaram a ser observados e permaneceram durante todo o ano, afetando diretamente o alcance da meta, resultando respectivamente no 2º, 3º e 4º trimestres os resultados negativos de 92,08%, 65,42% e 46,77%.

Destaca-se também que a suspensão das atividades eletivas ambulatoriais permitiu que a área do ambulatório fosse adaptada para a implantação dos consultórios médicos que receberam o fluxo dos pacientes com sinais respiratórios (suspeitos covid), permitindo assim que fossem estabelecidos fluxos segregados de pacientes (covid e não covid) o que auxiliou na segurança do processo assistencial. A retomada das consultas ambulatoriais quando possível seguiu os novos protocolos de segurança que definiram maiores intervalos de agendamento e redução dos assentos na sala de espera a fim de reduzir possíveis aglomerações.

### **SADT Externo**

As metas de SADT Externo tiveram grande impacto negativo em decorrência da pandemia e das conseqüentes ações de enfrentamento, como as recomendações do isolamento social, evitar aglomerações e deslocamentos desnecessários. Já no 1º trimestre o resultado foi negativo em 32,84%, relacionado principalmente à indisponibilidade do equipamento de ressonância magnética devido à quebra no mês de janeiro somada à retomada parcial das tomografias quando o equipamento novo começou a operar. As ofertas de exames externos de imagem (radiografia, tomografia, ressonância magnética e ultrassom) foram mantidos durante toda a pandemia, somente o exame de

endoscopia foi suspenso no final de março devido aos elevados riscos de exposição do paciente e equipe relacionados aos procedimentos mais invasivos deste tipo de exame pela geração de aerossóis, podendo propagar a contaminação pelo coronavírus. Os exames de endoscopia foram retomados a partir de meados do mês de julho com novos protocolos de segurança implantados.

Os exames de ressonância magnética somente voltaram a ser realizados a partir de julho, com a instalação do novo equipamento, normalizando a oferta. No fechamento no 2º semestre de -13,14% pode ser observado uma melhoria no resultado comparado ao 1º semestre que chegou a -50,69%. Os maiores impactos para o alcance da meta no 2º semestre foram a quebra do equipamento de mamografia e as altas taxas de absenteísmo e perda primária, vez que foi mantida a oferta por parte do hospital. Foi ofertado nesse período (2º semestre) 4.124 exames de ressonância magnética, cerca de 1.106 exames acima da meta contratada, e ofertados 3.139 exames de endoscopia, cerca de 679 exames acima da meta contratada.

Apesar da manutenção da oferta e dos serviços de exames de imagem durante todo o ano, foram observados altíssimos valores de absenteísmo por parte dos pacientes, provavelmente devido às recomendações de enfrentamento à pandemia, principalmente o isolamento social, e talvez até mesmo o receio do paciente em frequentar um hospital durante a pandemia para realizar um exame eletivo. O absenteísmo médio no 1º semestre de 2020 foi de 38,40% destacando o mês de maio com a maior taxa chegando a 61,9%, e no 2º semestre de 30,70% destacando-se o mês de julho com a maior taxa chegando a 33,85%. Também foram observadas elevadas taxas de perda primária (desperdício) das vagas ofertadas por parte da rede. A perda primária média no 1º semestre de 2020 foi de 27,31% destacando o mês de abril com a maior taxa chegando a 50,14%, e no 2º semestre de 14,57% destacando-se o mês de julho com a maior taxa chegando a 37,72%.

Diante dos impactos citados, os resultados em relação à meta foram respectivamente no 2º, 3º e 4º trimestre negativos em 68,54%, 21,71% e 4,57%. Pode ser observada uma gradual melhora nos resultados com o passar dos trimestres, resultando no 4º trimestre um resultado dentro das margens de tolerância da meta (-4,57%). O resultado do 4º trimestre, e consequentemente

o resultado do 2º semestre, só não foram melhores devido também à quebra do equipamento de mamografia que impactou diretamente nos resultados da meta de radiologia em novembro (-41,9%) e dezembro (-76,8%).

### **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 integralmente sendo as mesmas avaliadas e aprovadas pelo Grupo da Coordenadoria de Gestão dos Contratos de Serviços de Saúde, conforme Manual de Indicadores da SES e acompanhamento mensal com avaliação trimestral junto à CGCSS. Somente o indicador relacionado com o “monitoramento de atividades selecionadas” foi afetado por estar relacionado à execução de cirurgias eletivas, sendo justificado pelos impactos já expostos sobre a interrupção dos procedimentos eletivos durante um período em 2020.

### **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 2020.

No exercício de 2020 os impactos contábeis mais significativos que afetaram esta entidade, se deram em razão do aumento das despesas dos materiais e medicamentos hospitalares em cerca de 15%. Em 2019 estas despesas foram de R\$ 16.047.951 e em 2020 de R\$ 18.390.625. A causa desta alta foi a realidade pandêmica que assolou o mundo e, provocou a escassez de produtos para o enfrentamento da COVID-19 em detrimento da maximização da demanda, resultando no crescente preço destes insumos com o custo COVID-19 elevando demasiadamente as despesas.

Não obstante a situação extremamente deficitária deste estabelecimento de saúde, o que salvaguardou a eficácia da execução das atividades para enfrentamento da COVID foi o repasse realizado pela SES de valores adicionais por meio do Temo Aditivo 02/20 no valor de R\$ 1.200.000 e do Termo Aditivo 03/20 no valor de R\$ 1.500.000.

A entidade, segundo o que determinou o Conselho Federal de Contabilidade (CFC), aplica o que dispõe do CPC 06 (R2) Operações de Arrendamento Mercantil, que possui correlação às Normas Internacionais de Contabilidade IFRS 16. Conforme consta do referido dispositivo, os contratos de arrendamento financeiro e operacional passaram 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. 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 dá 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.

Findo o exercício de 2020, o saldo de caixa e equivalentes de caixa foi de R\$ 1.140.534, ou seja, teve uma redução de cerca de 34% em relação ao saldo de 2019 que foi de R\$ 1.731.781. Em contrapartida houve um aumento das dívidas de curto prazo da entidade, pois, em 2019 o passivo circulante subtraído dos valores de Arrendamento Operacional era de 21.471.423 e em 2020 passou a

21.836.468. Portanto o saldo em caixa não faz frente aos valores de despesas constituídas em 2020 com vencimentos em janeiro de 2021, tais como salários, férias, encargos sociais, inclusive aqueles incidentes sobre o 13º salário.

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 superávit de caixa de R\$ 1.140.533, valor direcionado para o pagamento das despesas assumidas com vencimento no início de janeiro de 2021. Deste total R\$ 500.000 são referentes a verba de Emenda Parlamentar destinada à modernização dos quatro elevadores. Foram realizadas manutenções de infraestrutura/equipamentos acompanhando o orçamento para execução dessas atividades, com foco maior nas manutenções corretivas.

O valor do contrato de gestão foi repassado integralmente pela SES referente ao Termo de Reti-ratificação 01/20 do Contrato de Gestão (Processo de origem número 001.0500.000031/2016) no valor de R\$ 137.999.400 durante o exercício findo em 31/12/2020.

Destacamos o valor de R\$ 1.200.000 referente o Termo de Reti-ratificação 02/20 destinado ao enfrentamento da pandemia da Covid-19, o valor de R\$ 1.500.000 referente o Termo de Reti-ratificação 03/20 destinado ao enfrentamento da pandemia da Covid-19 e o valor de R\$ 500.000 (Emenda Parlamentar) referente o Termo de Reti-ratificação 04/20 destinado à modernização dos quatro elevadores para adequação às normas de segurança e custeio operacional do hospital.

Não foram repassadas verbas para investimento. Os serviços e pagamentos 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) foram finalizados no mês de dezembro.

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, os efeitos da pandemia da Covid-19 reforçou o alerta e a preocupação

quanto ao impacto no fluxo de caixa com o aumento dos preços dos insumos e do volume de atendimentos crescente, considerando a real dificuldade de arcar com todas as obrigações, considerando ainda, as negociações para o exercício seguinte com diminuição do orçamento.

Em 2020 foram mantidas as várias medidas tomadas desde 2015 para garantir uma economia de recursos entre elas 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 do respectivo contrato de gestão num cenário de muitos desafios como foi o de 2020.

## Situação Geral do Hospital

Em 2020, o hospital manteve a integração com a comunidade e com a rede de saúde da região com atividades agendadas redirecionadas para os cuidados e enfrentamento da pandemia. As atividades 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 também foram direcionadas para os cuidados e enfrentamento da pandemia.

O Contrato de Gestão vigente em 2020 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 01/20 em 26 de dezembro de 2019 para o custeio das atividades em 2020.

Durante o ano foram mantidas as tratativas com a Secretaria de Estado da Saúde referente a necessidade de aporte financeiro destinado à realização das obras de adequação para a obtenção do Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros – AVCB

conforme Projeto aprovado junto ao Corpo de Bombeiros para a regularização das instalações do hospital.

O hospital deu prosseguimento durante todo o ano na disponibilização de leitos para enfrentamento à pandemia com aplicação de protocolos de assistência segura e foi avaliado positivamente pelas instâncias regionais de Regulação com relação a atendimentos COVID. A duração da pandemia se estendeu por todo ano de 2020 gerando impacto nas operações e no comportamento dos usuários na procura dos serviços e muitas alterações realizadas no hospital durante esse período continuam mantidas para atender as recomendações de segurança nas atividades, preservando a integridade física de pacientes e colaboradores.

Toda a logística do hospital precisou ser adequada aos padrões de segurança assistenciais mais rigorosos para os pacientes, visitantes e colaboradores, com impacto financeiro elevado nas despesas com materiais e medicamentos, tanto na quantidade como nos valores praticados pelo mercado, com incremento também no efetivo de pessoal.

O hospital manteve as áreas exclusivas direcionadas ao atendimento de pacientes COVID, embora tenha percebido o aumento no número de casos de outras especialidades de pacientes NÃO COVID que chegam à porta do pronto socorro do hospital, como também foram providenciadas medidas para a retomada das demandas eletivas conforme plano apresentado à SES.

O Hospital Geral Santa Marcelina do Itaim Paulista, alinhado às melhores práticas corporativas, ampliou em 2020 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

