



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2021

### HOSPITAL GERAL SANTA MARCELINA DO ITAIM PAULISTA

#### Sumário

|   |    |
|---|----|
| Breve Histórico e Perfil da Mantenedora.....                                      | 2  |
| Missão, Visão e Valores.....  | 2  |
| Caracterização da Região do Itaim Paulista .....                                  | 2  |
| Breve Histórico e Perfil do Hospital Geral Santa Marcelina do Itaim Paulista..... | 3  |
| Principais Realizações / Informações Gerais.....                                  | 4  |
| Quadro de Pessoal .....   | 4  |
| Educação em Serviço.....  | 5  |
| Ações Implementadas.....  | 5  |
| Hospitalidade .....   | 5  |
| Humanização.....  | 5  |
| Aprendiz .....  | 6  |
| Selo Inicial “Programa Hospital Amigo do Idoso” .....                             | 6  |
| Pesquisa de Satisfação do Usuário.....  | 6  |
| Certificação da Qualidade .....   | 7  |
| Implementações e Inovações 2021.....  | 7  |
| Programas e Ações de Responsabilidade Social .....                                | 8  |
| Ações de Responsabilidade Social e Sustentabilidade.....                          | 9  |
| Ações de enfrentamento à pandemia da Covid-19 .....                               | 10 |
| Prêmios e Certificações.....  | 11 |
| Hospital Amigo da Criança .....   | 13 |
| Comparativo de Metas Propostas e Resultados .....                                 | 13 |
| Situação Contábil e Financeira do Hospital.....                                   | 16 |
| Situação Geral do Hospital .....  | 19 |



## 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. 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 2021, quando completou seus 60 anos de atividades ininterruptas, a instituição continua prestando serviços de excelência à população. Muitas e significativas transformações foram vividas e sentidas pelos beneficiários do Sistema Único de Saúde – SUS, considerando o grande aporte técnico, tecnológico e de qualidade pautados no compromisso de manter-se firme à Missão de levar uma proposta diferenciada, humanizada, com segurança, qualidade e alta performance na assistência à Saúde da região. Além disso, com o advento dos 60 anos de sua existência, a instituição revigorou-se e adotou nova identidade visual e posicionamento, para designar seu sentido de unidade e efetividade das ações, de forma que é a partir de meados de 2021, nominada Santa Marcelina Saúde.

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 em 2020 conforme projeções IBGE – SDMU/Dipro – retroestimativas e projeções. O Distrito do Itaim Paulista é o 2º Distrito mais populoso do município de São Paulo segundo o censo de 2010. A região é uma área carente com Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) médio e vulnerabilidade média.

A região de referência do Hospital, subprefeitura do Itaim Paulista, compreende os bairros do Itaim Paulista e da Vila Curuça, que somados representam uma área de 21,7 km<sup>2</sup> e é habitada por mais de 370 mil pessoas de acordo a projeção do censo 2010, sendo que a população dos

Avenida Marechal Tito, 6035 - Itaim Paulista | São Paulo - SP | +55 11 2563-6300



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.

O bairro do Itaim Paulista faz divisa com três municípios da Grande São Paulo: Itaquaquetuba, Ferraz de Vasconcelos e Poá. Essa proximidade justifica a grande procura dos moradores desses outros municípios pelos serviços de saúde oferecidos pelo hospital.

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

O Hospital Geral Santa Marcelina do Itaim Paulista é um departamento da Rede 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 Tele-comandado, Tomografia Computadorizada, Ressonância Nuclear Magnética e Ultrassonografia;
- Serviço de Análises Clínicas;
- Unidade de Tratamento Intensivo Adulto e Neonatal;
- Ambulatório de Especialidades Médicas;
- Pronto Socorro com Serviço de Qualificação de Pacientes para o Pronto Socorro;
- Endoscopia;
- Cirurgia por vídeo-laparoscopia e videoartroscopia;
- Seis salas cirúrgicas;
- Cinco quartos de parto natural.



São colocados à disposição da população 254 leitos para internação nas enfermarias e UTI assim distribuídos:

|                   |           |
|-------------------|-----------|
| Clínica Médica    | 62 leitos |
| Clínica Cirúrgica | 61 leitos |
| Maternidade       | 40 leitos |
| UTI Adulto        | 10 leitos |

|                      |           |
|----------------------|-----------|
| Clínica Pediátrica   | 46 leitos |
| Clínica Psiquiátrica | 17 leitos |
| Canguru              | 02 leitos |
| UTI Neonatal         | 16 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 |

No 2º trimestre de 2021, ocorreu a transição do modelo de atendimento do pronto socorro conforme diretrizes da SES, passando a ser um pronto socorro referenciado. A transição foi acompanhada pela DRS, CARS e gestores dos equipamentos de Saúde do território através de reuniões de monitoramento que ocorreram de forma periódica e sistemática, que permitiram a discussão e modelagem da rede de urgência e emergência do território.

## Principais Realizações / Informações Gerais

### Quadro de Pessoal

Para a realização das atividades, contamos com equipe de colaboradores, distribuídos da seguinte forma no encerramento do exercício de 2021:

Posição em 30/11/2021 – 1.382 colaboradores

- ✓ Equipe Médica 189 Colaboradores
- ✓ Equipe de Enfermagem 647 Colaboradores
- ✓ Equipe de Apoio 198 Colaboradores
- ✓ Equipe de Administração 279 Colaboradores
- ✓ Equipe de SADT's 69 Colaboradores

Posição em 31/12/2021 – 1.387 colaboradores

- ✓ Equipe Médica 188 Colaboradores
- ✓ Equipe de Enfermagem 656 Colaboradores
- ✓ Equipe de Apoio 196 Colaboradores
- ✓ Equipe de Administração 279 Colaboradores
- ✓ Equipe de SADT's 68 Colaboradores



## Educação em Serviço

O principal objetivo das ações de Educação em Serviço é propiciar o desenvolvimento profissional dos colaboradores, alinhados ao cargo atual, por meio da aprendizagem contínua como estratégia essencial para o alcance dos resultados e aprimoramento de competências. Em 2021 obtivemos 9.498 participações nos cursos/treinamentos internos distribuídos em 171 eventos, 1.966 participações nos cursos internos Interdisciplinares distribuídos em 38 eventos e 15 participações nos cursos externos distribuídos em 14 eventos.

## Ações Implementadas

Para atingir os objetivos propostos e, principalmente, as metas contratuais, contamos com toda a estrutura organizada e destacamos algumas ações, programas e áreas responsáveis por agregar mais valor e qualidade às ações.

## 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:** Busca agilidade na resposta ao usuário, atendimento individualizado e humanizado. Conta com urnas de manifestações distribuídas pelo hospital. Destaca-se em 2021 a implantação do Folder de pesquisa de opinião sobre os serviços de portaria e rouparia e foi Implantado o serviço de “Achados e perdidos”.
- ✓ **Plantão Administrativo:** O serviço tem como objetivo melhorar o monitoramento do fluxo de atendimento do Pronto Socorro e auxiliar os usuários com esclarecimentos.
- ✓ **Cuidadores em Saúde:** Equipe que atua no Pronto Socorro e Internação com o objetivo de otimizar e orientar o fluxo interno de atendimento.

## 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 usuários. O Hospital mantém a Comissão de humanização que discute e permeia pela Instituição os conceitos e diretrizes da Política Estadual de Humanização. A seguir algumas ações desenvolvidas.

- ✓ **Visita Ampliada** – foi restrita desde 2020 devido a ações de enfrentamento à pandemia. Em 2021 algumas unidades tiveram o horário de visita flexibilizado.
- ✓ **Sala de Ordenha – Ambiência** – A sala permite melhor acolhimento às mães, melhoria das atividades e maior segurança na coleta, armazenamento e distribuição do leite materno. As colaboradoras do hospital que estão em fase de lactação também podem utilizar a sala.
- ✓ **Sala de Espera do Centro Cirúrgico – Ambiência** - Local mais reservado e acolhedor aos acompanhantes de pacientes em cirurgia.



- ✓ **Espaço do Colaborador** – Foi inaugurado em agosto de 2018 em comemoração aos 20 anos do Hospital.
- ✓ **Boas Práticas de Shantala e Musicoterapia** – Foram momentaneamente suspensas devido à pandemia, permanecendo somente quando aplicável as ações de Musicoterapia na UTI Neonatal.
- ✓ **Polvos de Crochê** – Polvos de crochê (doados) para os RN da Neonatologia em parceria com o Projeto Octo Brasil.
- ✓ **Top Materno** – Utilizado na Maternidade e Centro Cirúrgico para segurança do RN e para Gestante, favorecendo o contato pele a pele e a amamentação na 1ª hora de vida.
- ✓ **Outras ações em Humanização implantadas em 2021**
  - Videochamada e Projeto de comemoração do aniversário do paciente.
  - Projeto Kit de colorir.
  - Projeto de Implantação das Placas de orientação ao paciente em desmame de ventilação mecânica pela fisioterapia.
  - Cantinho da leitura e Grupo de horta na Saúde.
  - Projeto Carimbo da Placenta, registrando por meio de gravura da placenta, os sentimentos vivenciados durante o trabalho de parto/nascimento.

## **Aprendiz**

Em parceria com 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 possui cota fixada em vinte e um Aprendiz, alocados entre diversos setores administrativos, 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 Selo Amigo do Idoso foi constituído com o objetivo de estimular os hospitais e entidades públicas e a sociedade civil a implantar ações referenciadas pelo Programa São Paulo Amigo do Idoso. Em setembro de 2015 o Hospital assinou o termo de adesão e conquistou o Selo inicial em 2017. Em comemoração ao dia mundial e nacional do idoso em 2021 foi realizado o evento intitulado “*A arte de envelhecer*”, ocorrido no dia 04/10/21. No mês de julho foi retomado o projeto “Quem ama Cuida”, realizando orientações a pacientes e seus familiares duas vezes na semana.

## **Pesquisa de Satisfação do Usuário**

Balanco: em 2021 foram realizadas 1.476 pesquisas, sendo 360 com pacientes que estiveram internados, 372 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 123 pesquisas mensais.

### Índice Geral de Satisfação 2021

|                                  |       |
|----------------------------------|-------|
| Espaço Físico                    | 91,3% |
| Atendimento Recepção             | 92,4% |
| Atendimento Equipe Médica        | 92,6% |
| Atendimento Equipe de Enfermagem | 94,1% |
| Ambulatório Consultas            | 95,0% |
| Ambulatório Exames               | 92,0% |
| Internação                       | 94,3% |
| Pronto Socorro                   | 89,9% |
| Nota Geral                       | 92,7% |

Pelo terceiro ano consecutivo foi possível observar a melhoria na nota geral do índice de satisfação. A nota geral em 2021 foi 4,2% maior comparada com a nota geral de 2020 que foi de 88,5%.

### Certificação da Qualidade

O Hospital Geral Santa Marcelina do Itaim Paulista tem sua experiência de gestão com certificação de qualidade e acreditação pela ONA desde 2006. O Hospital passou pelo diagnóstico para fins da Acreditação em 2004. Em julho de 2006 foi certificado no nível I, sendo a primeira OS a ser acreditada na zona leste de São Paulo. Apesar de todos os desafios impostos pela pandemia, em março de 2021 passou por visita de recertificação de qualidade pelo IQG (Instituto Qualisa de Gestão), permanecendo a instituição acreditada nível II pela ONA – Hospital Acreditado Pleno.

O Hospital Geral Santa Marcelina do Itaim Paulista, a convite do IQG – Instituto Qualisa de Gestão, integrou em 2012 o grupo de hospitais que fazem parte do Programa Brasileiro de Segurança ao Paciente – PBSP. O Hospital conta com um Escritório da Qualidade que assessora todos os demais processos do hospital e conta também com um Núcleo de Segurança do Paciente bastante ativo.

### Implementações e Inovações 2021

- ✓ Implantação dos painéis do Power BI, Dashboard dos principais indicadores para os Gestores e Implantação do sistema de envio de relatório de ocupação através do aplicativo WhatsApp.
- ✓ Troca do servidor de Imagens (PACS) no Serviço de Radiologia e redução gradativa dos prazos de entregas de resultados de laudos aos pacientes.
- ✓ Realizado o Mapeamento de Riscos LGPD e desenvolvimento de ação de conscientização sobre a lei de LGPD para todos os colaboradores.



- ✓ Referenciamento do fluxo de atendimento do pronto socorro.
- ✓ Implantação de 20 leitos de UTI para atendimento de síndrome respiratória aguda grave (covid).
- ✓ Implantação do Protocolo de boas práticas do uso do cpap na sala de parto e Bipap na unidade Neonatal.
- ✓ Implantação do Protocolo de desmame de cateter de O<sup>2</sup> na clínica médica.
- ✓ Implantação do Protocolo da abreviação de jejum com líquidos claros.
- ✓ Implantação de nutrição parenteral precoce na Unidade Neonatal.
- ✓ Implantação do fracionamento e preparo de doses de medicamentos para administração via sonda enteral pela farmácia.
- ✓ Implantação de sistema para rastreabilidade de materiais médicos invasivos no almoxarifado.
- ✓ Aquisição de equipamentos da Rede Cegonha com recurso do Ministério da Saúde.
- ✓ Aquisição de incubadoras de transporte e incubadoras de parede dupla.
- ✓ Ampliação da área de armazenagem do almoxarifado.
- ✓ Ampliação do espaço físico da Medicina do Trabalho e do SESMT.
- ✓ Readequação do espaço físico dos Serviços de Hotelaria.
- ✓ Revitalização dos Elevadores iniciada em 2021 e com término em 2022.
- ✓ Ampliação do horário de atendimento na Medicina do Trabalho para período integral.
- ✓ Implantação de equipamento Spray Mop-Microfibras e pano de limpeza descartável no Serviço de Higienização e Limpeza.
- ✓ Obras de adequação para obtenção do AVCB, iniciadas em 2021 com término para 2022, conforme aprovação do projeto do Corpo de Bombeiros.

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

### **Com a Comunidade**

- ✓ Brinquedoteca com espaço recreativo destinado às crianças internadas na pediatria.
- ✓ Programa de Aleitamento Materno e Parto Humanizado;
- ✓ Método Mãe Canguru – Vivência do contato físico permanente da mãe com o bebê prematuro;
- ✓ Natal Solidário – Foram entregues presentes para os pacientes idosos internados na Clínica Médica da Instituição;
- ✓ Projeto “Quem Ama Cuida” – Orientação aos acompanhantes sobre as melhores práticas no cuidado com o paciente idoso.

### **Ações Voltadas aos Colaboradores**

- ✓ Homenagem, Missa em Ação de Graças, Café Especial e entrega de mimos aos colaboradores em datas comemorativas: Dia das Mães, Dia dos Pais, Aniversário do Hospital e Homenagens em datas comemorativas no Dia do Profissional;
- ✓ Jantar de confraternização de final de ano e Festa Junina;





- ✓ 23ª Semana Interinstitucional de Enfermagem com o Tema: “A arte de cuidar é uma honra à nossa missão”;
- ✓ 22ª SIPAT com o Tema: “Saúde e Segurança: Nossa meta é segurança”;
- ✓ Programa de Desenvolvimento de Lideranças – PDL;
- ✓ Encontros da Diretoria com as lideranças;
- ✓ Comemoração e Palestras – 60 Anos de Santa Marcelina Saúde, com o objetivo de propagar aos colaboradores a História da Instituição;
- ✓ Plantio das mudas reforçando a responsabilidade ambiental.

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

- ✓ Brindes de Parceiros – Distribuição de brindes aos profissionais da saúde em reconhecimento ao esforço diário frente ao combate da COVID-19;
- ✓ Momentos de Espiritualidade in loco realizados pela área de Pastoral;
- ✓ Campanhas de Saúde realizadas através da Medicina do Trabalho:
  - Vacinação contra a COVID-19 – 1ª dose: **1.166 participantes**, 2ª dose: **1.154 participantes**. Vacinação contra o vírus da gripe – **790 participantes**;
- ✓ Apoio psicológico aos colaboradores com atendimento ambulatorial, direcionados pelo Serviço de Medicina do Trabalho;
- ✓ Palestra: Mentas Suicidas;
- ✓ Programa “Cuidando de Quem Cuida” com parceria da Saúde Mental, Fisioterapia e Pastoral da Saúde – Realização de momentos para promoção da qualidade de vida no trabalho, focando nos 3 pilares essenciais do bem-estar humano, saúde física, mental e espiritual, a fim de promover a satisfação, o bem-estar e a saúde dos colaboradores dentro do ambiente de trabalho.

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

Ampliando o enfoque social, o Hospital reforça diariamente seu compromisso com a sustentabilidade ao manter o Programa de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde, promovendo gestão ambiental segura e compartilhada com a comunidade local. Em 2021 foram reciclados 28.262 kg de material totalizando em 15 anos em um volume de reciclagem de 9.620 litros de óleo de cozinha e 548,2 toneladas de papelão, repercutindo em ganhos ambientais proporcionais à economia de 548,2 milhões de litros de água e evitando o corte de 5.482 árvores. Os materiais para reciclagem foram doados a uma Cooperativa de Reciclagem da região (Cooperativa de Reciclagem Fênix Ágape). Dentre os programas atendidos pelo PGRSS estão o Recolhimento de Medicamentos Vencidos, Programa de Mercúrio Zero, Economia de Energia Elétrica e Redução do Consumo de Água e Ponto de Entrega Voluntária (PEV) – Descarte de pilhas e baterias usadas.

Em 2021 foi descrito o trabalho “Modernização e melhorias no processo de Pesagem de Resíduos Sólidos do Serviço de Saúde” o qual descreve a nova reestruturação do sistema de



pesagem de resíduos através de balança plataforma, e recebeu menção honrosa no Prêmio Amigo do Meio Ambiente.

## **Ações de enfrentamento à pandemia da Covid-19**

O hospital atuou no enfrentamento à pandemia como "Preferencialmente não-COVID", apoiando as pactuações da Rede no atendimento a casos de patologias gerais. Esteve comprometido a receber pacientes COVID de seu Pronto Atendimento por demanda espontânea, além de manter procedimentos com protocolos de segurança e fluxos adequados. Em março, a pedido da SES, o hospital implantou 20 leitos de UTI-COVID para o apoio à rede de saúde estadual devido ao recrudescimento dos casos. Mesmo durante o período de disponibilização de leitos de uti covid para a Rede o Hospital continuou a prestar atendimentos também para os casos não covid.

Durante o ano de 2021 tiveram segmento as ações de enfrentamento à pandemia implantadas em 2020, contemplando 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. O Comitê de Crise instituído desde 18/03/2020 composto pelas Diretorias médicas, Administrador Hospitalar, Gerencias (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, com a função de promover a análise situacional e discussão permanente de plano de ação para o enfrentamento das necessidades e cumprimentos legais frente à pandemia permanece ativo até os dias atuais.

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

- Restrição do horário de visitas e escalonamento dos horários a fim de evitar aglomeração. Foram mantidos os acompanhantes para crianças, pacientes idosos, RN internados na Unidade Neonatal e gestantes em trabalho de parto.
- Redução do número de cadeiras no refeitório para redução da aglomeração.
- Estímulo ao uso de ferramentas virtuais para realização de reuniões.

### **Contingências de fluxos assistenciais**

- Contingência nas atividades eletivas: As cirurgias eletivas foram retomadas a partir do 3º trimestre de 2020 conforme os protocolos de retomada que foram definidos, mas as medidas definidas para a retomada das demandas eletivas foram suspensas por necessidade de direcionar a estrutura e esforços aos atendimentos COVID-19 considerando o recrudescimento da pandemia no mês de março de 2021 conforme orientação da CGCSS, sendo mantidas contingenciadas durante o 1º semestre de 2021. A retomada das cirurgias eletivas voltou a ocorrer a partir do 2º semestre de 2021 .
- Principais adequações estruturais para atender os fluxos contingenciais de atendimentos:



- ✓ 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.
- ✓ 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 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. A partir de março 2021 foram implantados 20 leitos de UTI Covid para suporte à rede de Saúde, implantados nas novas áreas da sala de emergência e observação do pronto socorro, paralelamente 20 leitos de clínica médica localizados na enfermaria no 3º B foram convertidos para atendimento exclusivo para enfermaria covid. Essa conformação de leitos exclusivos covid permaneceu até o final de agosto 2021.

As atividades focando a Biossegurança implantadas em 2020 tiveram continuidade em 2021.

## Prêmios e Certificações

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

- ✓ Certificado menção Honrosa do Prêmio Amigo do Meio Ambiente 2021 – XIV Edição PAMA.
- ✓ Reconhecimento à participação na campanha global – Seminário Hospitais Saudáveis Ciclo 2019-2020 – Desafio A Saúde pelo Clima.
- ✓ Reconhecimento à participação na campanha global – Seminário Hospitais Saudáveis Ciclo 2019-2020 – Desafio Resíduos em Serviços de Saúde.
- ✓ 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, 2018, 2019 e 2020 (sétimo ano consecutivo como Selo Ouro). 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 - 09/08/2010 - 22/08/2012 - 17/09/2014 - 27/10/2016 - 22/01/2019 - 28/04/2021.
- ✓ 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. Em novembro de 2015, o Hospital foi reavaliado pelo Ministério da Saúde permanecendo com o cadastro junto à Coordenadoria-Geral de Saúde da Criança e Aleitamento Materno/DAPES/SAS/MS.

## 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. 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, interferindo de forma direta sobre a demanda espontânea, e o redirecionamento de recursos humanos e de equipamentos para suprir o atendimento à nova demanda.

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

| Saídas Hospitalares | Dezembro 2021 |            |              |
|---------------------|---------------|------------|--------------|
|                     | Cont.         | Real.      | %            |
| Clínica Médica      | 116           | 348        | 200          |
| Obstetrícia         | 338           | 339        | 0,3          |
| Pediatria           | 64            | 156        | 143,75       |
| Psiquiatria         | 58            | 42         | -27,59       |
| <b>Total</b>        | <b>576</b>    | <b>885</b> | <b>53,65</b> |

| Saídas Cirúrgicas | Dezembro 2021 |            |              |
|-------------------|---------------|------------|--------------|
|                   | Cont.         | Real.      | %            |
| Eletivas          | 135           | 192        | 42,22        |
| Urgências         | 114           | 112        | -1,75        |
| <b>Total</b>      | <b>249</b>    | <b>304</b> | <b>22,09</b> |

| Urgência / Emergência | Dezembro 2021 |       |       |
|-----------------------|---------------|-------|-------|
|                       | Cont.         | Real. | %     |
| Consultas de Urgência | 1.890         | 3.444 | 82,22 |



| Consultas Médicas      | Dezembro 2021 |              |              |
|------------------------|---------------|--------------|--------------|
|                        | Cont.         | Real.        | %            |
| Primeiras Consultas    | 263           | 232          | -11,79       |
| Interconsultas         | 353           | 494          | 39,94        |
| Consultas Subseqüentes | 814           | 1.184        | 45,45        |
| <b>Total</b>           | <b>1.430</b>  | <b>1.910</b> | <b>33,57</b> |

| Consultas Não Médicas  | Dezembro 2021 |            |              |
|------------------------|---------------|------------|--------------|
|                        | Cont.         | Real.      | %            |
| Interconsultas         | 120           | 278        | 131,67       |
| Consultas Subseqüentes | 200           | 123        | -38,5        |
| <b>Total</b>           | <b>320</b>    | <b>401</b> | <b>25,31</b> |

| SADT Externo          | Dezembro 2021 |              |             |
|-----------------------|---------------|--------------|-------------|
|                       | Cont.         | Real.        | %           |
| Ultra-Sonografia      | 672           | 686          | 2,08        |
| Tomografia            | 100           | 101          | 1,00        |
| Ressonância Magnética | 100           | 124          | 24,00       |
| Endoscopia            | 319           | 398          | 24,76       |
| <b>Total</b>          | <b>1.191</b>  | <b>1.309</b> | <b>9,91</b> |

### 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 2021 a pandemia, que fogem ao controle da Organização Social e da Secretaria de Estado da Saúde. As saídas em clínica médica superaram a meta, fato relacionado com o aumento das saídas clínicas de casos covid. Em saúde mental desde 2019 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. A meta foi cumprida no 2º semestre, considerando o período de julho a dezembro, sendo que os elevados índices de superação da meta, como da clínica médica e pediatria, também estão relacionados com a manutenção do atendimento hospitalar para os casos covid e não covid simultaneamente, sendo um dos poucos serviços da região que manteve o atendimento para os casos não covid.

### 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 consequentes ações de enfrentamento, como as recomendações do isolamento social, evitar aglomerações e deslocamentos desnecessários.

A meta de saídas cirúrgicas em dezembro de 2021 foi cumprida. O não cumprimento da meta das saídas eletivas no 2º semestre, considerando o período de julho a dezembro, está relacionada com as ações de enfrentamento à pandemia e a própria pandemia, que definiu o cancelamento das cirurgias eletivas. A retomada das cirurgias eletivas voltou a ocorrer a partir do 2º semestre de 2021 proporcionando o alcance da meta dentro da margem considerando o período de julho a dezembro.

### **Atendimentos de Urgência e Emergência**

A meta foi cumprida no ano, sendo que os elevados índices de superação da meta estão relacionados com a manutenção do atendimento hospitalar para os casos covid e não covid simultaneamente, sendo um dos poucos serviços da região que manteve o atendimento para os casos não covid. Outro ponto a ser considerado é que havia um planejamento relacionado com a transição do modelo de atendimento do pronto socorro que foi previsto para ocorrer a partir de janeiro 2021, sendo a nova meta contratada para esse modelo referenciado, mas a implantação do modelo foi gradual e plenamente efetivada somente em maio 2021.

### **Atividade Ambulatorial**

As metas relacionadas com as consultas médicas ambulatoriais tiveram grande impacto negativo no 1º semestre em decorrência da pandemia e das consequentes ações de enfrentamento, como as recomendações do isolamento social, evitar aglomerações e deslocamentos desnecessários e a orientação para suspensão da retomada das cirurgias eletivas em março. Nesse período foram mantidas 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). Com o intuito de uma retomada das cirurgias eletivas as primeiras consultas, consultas subsequentes e interconsultas médicas começaram a ser realizadas resultando em um resultado negativo de 4,0% no 2º trimestre, sendo melhor quando comparado ao 1º trimestre que foi um resultado negativo de 16,97%. Intensificando-se as atividades voltadas para a retomada das cirurgias eletivas no 3º trimestre foi alcançado um resultado positivo de 11,14%, apresentando melhora considerável comparado ao resultado do 1º semestre que foi um resultado negativo de 10,47%. No 4º trimestre considerando os meses de outubro e novembro, foi alcançado um resultado positivo de 16,57%, que somado ao resultado de dezembro que foi de 33,57% positivo, contribuiu para o cumprimento da meta do 2º semestre (julho a dezembro) que foi um resultado positivo de 19,80%. 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.

As metas relacionadas com as consultas não médicas ambulatoriais também foram afetadas negativamente em decorrência da pandemia no 1º semestre, apresentando melhores resultados a partir do 3º trimestre, com um resultado positivo no 2º semestre (julho a dezembro) de 4,06%, contribuindo para o cumprimento da meta anual de consultas ambulatoriais não médicas.

### **SADT Externo**

As ofertas de exames externos de imagem (radiografia, tomografia, ressonância magnética, ultrassom e endoscopia) foram mantidos durante todo o ano conforme os novos protocolos de segurança implantados e o total proposto para o SADT Externo foi cumprido dentro dos limites contratados com um resultado positivo no 2º semestre (julho a dezembro) de 2,47%.

### **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 2021.

## **Situação Contábil e Financeira do Hospital**

A contabilidade realiza seus trabalhos em consonância com as práticas contábeis adotadas no Brasil, as quais abrangem: as normas brasileiras de contabilidade emitidas pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC), em especial a Resolução nº 1.409 de 21/09/12, que aprovou a Norma ITG 2002 (R1) – relativa a Entidades Sem Finalidade de Lucros, e subsidiariamente a Legislação Societária.

As demonstrações financeiras da O.S.S Santa Marcelina – Hospital Geral “Santa Marcelina” do Itaim Paulista, que compreendem o Balanço Patrimonial, a Demonstração do Resultado do Exercício, a Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido, a Demonstração dos Fluxos de Caixa, a Demonstração do Valor Adicionado, e as correspondentes Notas Explicativas, são examinadas e aprovadas por auditoria independente.

Conforme parecer emitido em 28 de janeiro de 2022 pela auditoria Cokinos & Associados Auditores Independentes S/S, 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 2021.

No exercício de 2021 os impactos contábeis mais significativos que afetaram a entidade, se deram em razão do aumento das despesas dos materiais e medicamentos hospitalares em cerca de 16,45%. Em 2020 estas despesas foram de R\$ 18.390.625 e em 2021 de R\$ 21.415.620. O Hospital já vinha sofrendo com a alta dos preços dos materiais e medicamentos em razão da realidade pandêmica que assolou o mundo em 2020 e, seus impactos persistiram em 2021, portanto, a instituição precisou manter as adequações efetuadas no ano anterior, bem como realizar adaptações para o atendimento dos novos desafios impostos sobretudo pela denominada “segunda onda”, que culminou em uma nova escassez de produtos para o enfrentamento do COVID-19 em detrimento da maximização da demanda, resultando no crescente preço destes insumos, como Oxigênio, Medicamentos Neurobloqueadores, kits diagnósticos e EPIs obrigatórios. Não obstante as causas da citada fase da pandemia, com a diminuição do contágio do COVID-19 no segundo semestre, o Hospital voltou a realizar procedimentos que também explicam a variação das despesas de 2021 em relação a 2020, como as cirurgias eletivas, que resultaram no maior uso de Órteses e Próteses com consequente aumento dos custos em 20,80%.

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 consequente queda do índice de liquidez corrente tendo em vista a contrapartida do passivo estar reconhecida integralmente no grupo do Imobilizado.

Findo o exercício de 2021, o saldo de caixa e equivalentes de caixa foi de R\$ 8.465.444, ou seja, teve um aumento significativo em relação a 2020 que foi de R\$ 1.140.534. Contudo, é importante salientar que o referido saldo não poderá ser utilizado para fazer frente às despesas de custeio, pois, são em grande parte referente a repasses de Termos Aditivos de Investimentos, como segue: Termo Aditivo nº 04/2021 no valor de R\$ 492.242 referente ao Programa Estratégico Rede Cegonha; Termo Aditivo nº 06/2021 no valor de R\$ 917.051 visando obras e adequação estruturas para obtenção do AVCB; e o Termo Aditivo nº 07/2021 no valor de R\$ 6.401.390 para prosseguimento da Reforma do Pronto Socorro referente as



etapas 2 a 5. Os valores pertinentes ao TA nº 07/2021 passaram a ser utilizados apenas no exercício de 2022.

Em contrapartida houve um aumento das dívidas de curto prazo da entidade, pois, em 2020 o passivo circulante subtraído dos valores de Arrendamento Operacional era de 21.836.468 e em 2021 passou a 30.607.314. Portanto o saldo em caixa não faz frente aos valores de despesas constituídas em 2021 com vencimentos em janeiro de 2022, tais como salários, férias, encargos sociais, inclusive aqueles incidentes sobre o 13º salário.

Em que pese toda a realidade deficitária da Organização Social de Saúde Santa Marcelina – Hospital Geral “Santa Marcelina” do Itaim Paulista, a mantenedora Casa de Saúde Santa Marcelina decidiu participar da nova Convocação Pública para celebração de um novo Contrato de gestão, tendo em vista que o contrato celebrado em 2016 encerraria em 30 de novembro de 2021. Para tanto apresentou proposta que explicitava toda a realidade deficitária e prevendo um orçamento que trouxesse maior equilíbrio financeiro, possibilitando melhor execução das atividades e da qualidade no atendimento dos usuários. Após o processo de análise pela Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo, a Casa de Saúde Santa Marcelina logrou êxito e renovou o Contrato de Gestão por mais cinco anos e, a partir de dezembro de 2021 passará a ter valor mensal de custeio previsto na importância de R\$ 13.000.000 (treze milhões).

O valor de R\$ 13.000.000 previsto para o custeio das atividades no mês de dezembro/2021 referente o novo Contrato de Gestão (Processo SES-PRC-2021/32575) foi repassado integralmente pela SES.

No mês de dezembro/2021 também foi assinado o Termo Aditivo nº 01/21 no valor de R\$ 600.000 com recursos financeiros de Custeio, estabelecido pela Emenda Parlamentar (Incremento Temporário do MAC - Portaria 1.398 - Proposta 36000.3733412/02-100, de 25/06/2021) para o HOSPITAL GERAL "SANTA MARCELINA" DO ITAIM PAULISTA.

Na matéria financeira, o orçamento previsto no Contrato de Gestão foi cumprido com um superávit de caixa de R\$ 7.324.910,52. Do saldo total disponível de R\$ 8.465.444,20 no dia 31 de dezembro de 2021, R\$ 1.110.879,34 é o valor real disponível para a operação do hospital direcionado para o pagamento das despesas assumidas com vencimento no início de janeiro de 2022 e R\$ 7.354.564,86 é valor de investimento.

Informações adicionais e mais completas poderão ser visualizadas nas notas explicativas integrantes nas Demonstrações Financeiras.

As manutenções de infra-estrutura/equipamentos foram realizadas acompanhando o orçamento para execução dessas atividades, com foco maior nas manutenções corretivas.

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 reforçaram 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, a diminuição do orçamento para o exercício.

Em 2021 foram mantidas as várias medidas tomadas nos últimos anos 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 2021.

## Situação Geral do Hospital

Em 2021, 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 2021 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 Retratificação nº 01/21 em 30 de dezembro de 2020 para o custeio das atividades em 2021.

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 2021 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, reforçou em 2021 a divulgação 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**