



# RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES 2021

DEZEMBRO/2021

## HOSPITAL GERAL DE ITAQUAQUECETUBA OSS SANTA MARCELINA

### ÍNDICE

|              |  |    |
|--------------|--|----|
| <u>I.</u>    | Breve Histórico e Perfil da Mantenedora .....                            | 2  |
| <u>II.</u>   | Desenvolvimento: Identidade Organizacional.....                          | 3  |
| <u>III.</u>  | Expansão da Missão na Área da Saúde - Parceria com o Poder Público ..... | 3  |
| <u>IV.</u>   | Organograma Macro Institucional da Rede Hospitalar.....                  | 5  |
| <u>V.</u>    | Governança Corporativa .....   | 6  |
| <u>VI.</u>   | Regionalização dos Serviços de Saúde .....                               | 8  |
| <u>VII.</u>  | Hospital Geral de Itaquaquetuba.....                                     | 9  |
| <u>VIII.</u> | Ações desenvolvidas em 2021.....   | 11 |
| <u>IX.</u>   | Índice Geral de Satisfação.....  | 15 |
| <u>X.</u>    | Comparativo de Produção Semestral e Resultados 2021.....                 | 15 |
| <u>XI.</u>   | Análise Econômico-financeira .....                                       | 19 |
| <u>XII.</u>  | Situação Contábil do Hospital 2021 .....                                 | 20 |



## I. Breve Histórico e Perfil da Mantenedora

### **Apresentação: Instituto das Irmãs Marcelinas.**

Fundado em 1838 pelo Beato Luigi Biraghi, em Milão-Itália, o Instituto das Irmãs Marcelinas semeou sua missão educativa em diversos países do mundo, incluindo o Brasil em 1912.

Sempre atentas às mudanças do seu tempo, as Marcelinas adquiriram na zona leste de São Paulo, em 1956, a chácara Santo Antônio, localizada em Itaquera, com o intuito de atender a população carente no campo religioso, social e de saúde. Criou-se, portanto, neste momento a Casa de Saúde Santa Marcelina - inaugurada em 5 de agosto de 1961, com 150 leitos.

Com ações assistenciais e educacionais o trabalho expandiu-se para diferentes Estados do Brasil estando presentes atualmente nos Estados de São Paulo, Minas Gerais, Paraná, Mato Grosso, Rio de Janeiro, Bahia, Rondônia Tocantins e Distrito Federal.

O binômio “Educação e Saúde” constitui-se o foco principal dos investimentos da organização, que agrega ao mesmo: seu caráter humanitário através de um conjunto de obras sociais voltados às populações menos favorecidas.

Hoje o Hospital Santa Marcelina de Itaquera – unidade matriz do complexo Santa Marcelina Saúde - é o maior hospital da zona leste, oferecendo 738 leitos para os tratamentos em diversas áreas da medicina, incluindo centros cardiológicos e hemodinâmicos, bem como tratamentos oncológicos.

Neste ano de 2021, completou 60 anos de atividades ininterruptas servindo a 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 na região.

Hoje o Complexo Santa Marcelina apresenta-se como um dos principais Centros de Saúde no Brasil, quer na atenção primária ou na assistência hospitalar, tendo em vista destacar-se também por suas conquistas e avanços na gestão de contratos e convênios celebrados com os órgãos governamentais, proporcionando transparência e admiração reputacional, elevado desempenho operacional e controle racional de custos por meio das ações gerenciais desempenhadas.

A cultura organizacional de gestão promove a integração dos princípios e diretrizes institucionais, dado o aperfeiçoamento dos métodos de gerenciamento de metas e planos de trabalho, sempre com ações estabelecidas que se iniciam na política de desenvolvimento, retenção dos talentos e capacitação das pessoas.



## II. Desenvolvimento: Identidade Organizacional



### 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 por meio da integração dos processos de informação, humanização e competência técnico-administrativa.



### Valores

Derivam dos valores institucionais Éticos, Humanitários e Cristãos:

Espiritualidade

Respeito

Hospitalidade

Alta Performance

Aprendizado Organizacional

Responsabilidade Social

Neste cenário a Casa de Saúde Santa Marcelina busca ser sinal e instrumento de convergência e resolutividade da atenção à saúde, sempre a luz dos princípios do Sistema Único de Saúde (SUS) - de universalização, hierarquização e de equidade - com qualidade a todo cidadão.

## III. Expansão da Missão na Área da Saúde - Parceria com o Poder Público

A expansão física e tecnológica aliada à consolidação do Sistema Único de Saúde (SUS) garantido pela Constituição Federal aprovada em 1988, bem como a forte vocação das Irmãs Marcelinas para atender a população de forma universal e igualitária, fizeram com que o Hospital Santa Marcelina se consolidasse como um dos pilares de sustentação do SUS na Cidade de São Paulo, compartilhando tal condição com instituições renomadas como o Hospital das Clínicas de São Paulo, Santa Casa de Misericórdia de São Paulo e Hospital São Paulo.

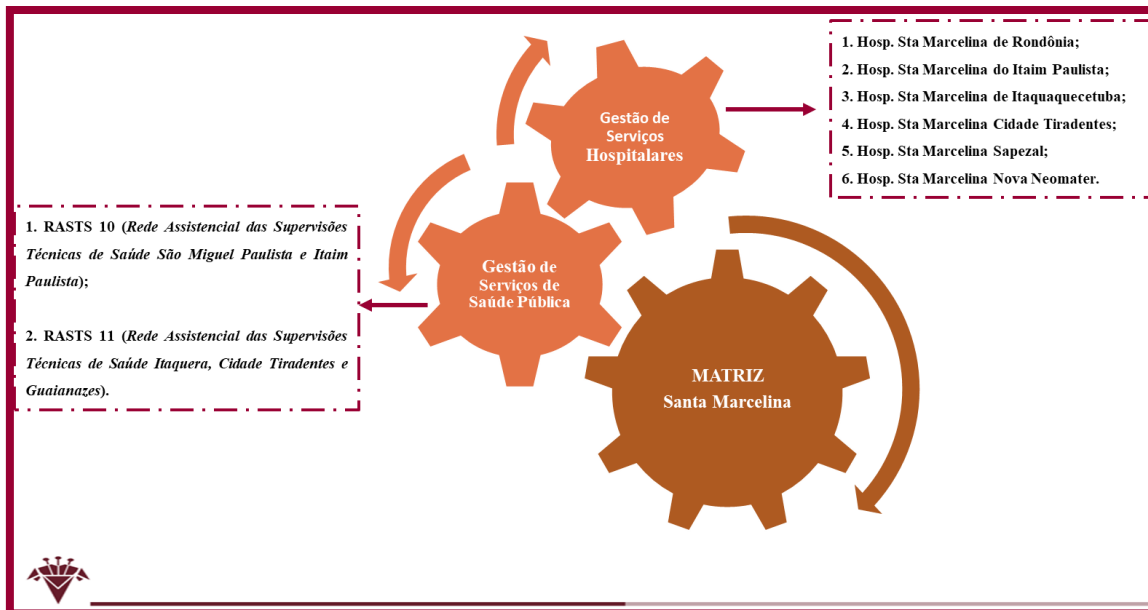


Figura 1. Experiências Institucionais na Gestão de Serviços de Saúde - Redes Interligadas.

Atualmente, o Hospital Santa Marcelina é classificado como Hospital de Referência Quaternária apto a realizar atendimentos de alta complexidade em diversas áreas da medicina, destinando mais de 82% de sua capacidade operacional aos pacientes do Sistema Único de Saúde.

Em 1996, a Associação foi convidada a ampliar sua atuação no Sistema Único de Saúde aceitando o desafio de, em parceria com o Governo do Estado de São Paulo, implantar o Programa de Saúde da Família (PSF), naquela ocasião denominado “QUALIS”.

Esse convênio foi o início de uma promissora e exitosa parceria com o Poder Público. Em 1998, com a aprovação da Lei Complementar nº 846, de 04 de junho de 1998, a Associação foi qualificada como Organização Social de Saúde pelo Estado de São Paulo. Esta qualificação possibilitou a celebração de contratos de gestão e a ampliação das atividades da Associação no Sistema Único de Saúde. O primeiro contrato de gestão foi celebrado em junho de 1998.

Por sua gestão ética e prestação de atividades assistências que prezam pela qualidade à luz dos valores humanitários e cristãos, o complexo Santa Marcelina é uma instituição de confiança e credibilidade junto aos diversos entes governamentais, parceiros públicos e privados e principalmente a população. Sua rede de saúde hoje, conta com mais 05 hospitais de média complexidade, dentre eles o Hospital Geral de Itaquaquetuba.

**IV. Organograma Macro Institucional da Rede Hospitalar.**

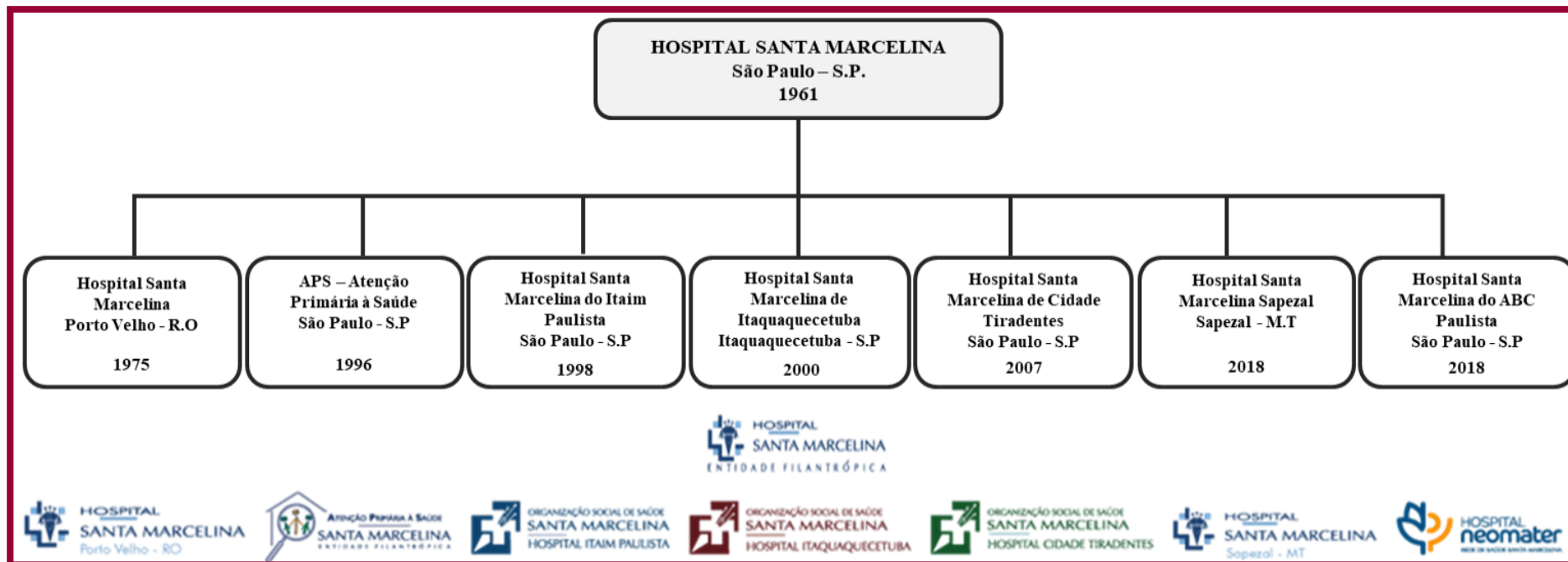


Figura 2. Organograma Macro Institucional – Rede Hospitalar



## V. Governança Corporativa

A cultura organizacional de gestão promove a integração dos princípios e diretrizes institucionais, dado o aperfeiçoamento dos métodos de gerenciamento de metas e planos de trabalho, sempre com ações estabelecidas que iniciam na política de desenvolvimento, retenção dos talentos e capacitação das pessoas, sendo a formação um dos pilares essenciais da Congregação das Irmãs de Santa Marcelina.

A dinâmica hospitalar e as exigências de seu tempo, tornaram o cotidiano do hospital algo que pudesse incentivar a direção na consolidação de diretrizes contidas e norteadas por um plano de continuidade para manter a sua missão sempre ativa e que possa satisfazer aos seus objetivos estatutários, gerenciais, assistenciais e operacionais. Dessa forma, a Governança Corporativa privilegia as seguintes ações:

1. Uniformização das diretrizes estratégicas administrativas e assistenciais;
2. Manutenção e padronização das boas práticas técnico-administrativa;
3. Integração das atividades corporativas entre as unidades gerenciadas pela Rede Santa Marcelina;
4. Consolidação da construção da Rede de Saúde integrada;
5. Monitoramento estratégico das ações previstas em planejamento;
6. Perenidade e Sustentabilidade das atividades.

Além disso, a estrutura de gestão, diante de uma política de racionalidade, otimização de recursos e estrutura, conta com o desenvolvimento de políticas de serviços compartilhados, o que confere um maior ganho e dinâmica nas operações, e facilita a adoção do modelo de negócio com vistas a redução de custos e fortalecimento do modelo corporativo, com diretrizes institucionais claras e sustentáveis.

### **Programa de Integridade Complexo Santa Marcelina**

Integrada às novas necessidades do mercado, a Casa de Saúde Santa Marcelina adota em seu Programa de Integridade, os processos de melhoria contínua que buscam fortalecer e melhorar sempre a relação de segurança, privacidade, sigilo e transparência com seu público de interesse.

Desta maneira o Complexo apresenta no decorrer deste conteúdo informações relacionadas às Políticas de *Compliance*, Lei Geral de Proteção de Dados e Política de Transparência presentes nas relações de trabalho.

### **Política de *Compliance***

Fomentada pelo Poder Público, quer seja pela isenção de tributos, quer seja pelo repasse de recursos públicos, a Instituição Santa Marcelina tem o compromisso de garantir e promover a dignidade da pessoa humana, até o quanto lhe permitem os limites naturais e financeiros da operação, aplicando os seus recursos econômico-financeiros, integralmente e exclusivamente, na consecução de suas finalidades institucionais, e de igual forma o eventual resultado operacional positivo.



Sem a valiosa colaboração e dedicação das Irmãs Marcelinas, dos colaboradores e prestadores de serviços, das autoridades, servidores e entes públicos, dos parceiros institucionais, dos voluntários, dos orientadores, aprimorandos e estagiários, não seria possível alcançar os resultados que têm proporcionado tanta notoriedade à Instituição, com o reconhecimento público de sua idoneidade moral.

No entanto, as transformações pelas quais o país tem passado nos últimos anos, decorrentes do fortalecimento do Estado Democrático de Direito introduzido por nossa Constituição Federal, inspiram mudanças e despertam preocupações, de forma que, neste momento, considerou-se a necessidade de editar as “Políticas de *Compliance*”, que registra o que sempre foi preconizado e valorizado na forma de agir e ser da Instituição.

O Manual Institucional de Diretrizes, Boas Práticas e Condutas Éticas “Política de *Compliance*” da Rede de Saúde Santa Marcelina foi criado para orientar e instrumentalizar as ações de todos aqueles que mantêm ou pretendem estabelecer uma relação com a Instituição, seja de trabalho, de parceria e cooperação, comercial, de patrocínio e fomento, para que a Instituição alcance seus objetivos institucionais.

### **Lei Geral de Proteção de Dados**

A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) tem importância singular na construção e consolidação do mercado digital. Inovações tecnológicas surgem a todo momento e impactam diretamente na sociedade, influenciando na maneira como se relacionam e consomem produtos e serviços. Evidentemente, este contemporâneo cenário nos remete ao progresso desta nova vertente de relacionamento entre todos.

A Casa de Saúde Santa Marcelina e seus departamentos/filiais estão comprometidos com a proteção de dados e informações pessoais que são compartilhadas pelos usuários dos serviços de saúde da rede. Para isso, as diretivas relacionadas à proteção nos processos de tratamentos de dados, gerados dentro do universo Santa Marcelina – proteção de dados, coleta, registro, armazenamento, uso e compartilhamento de toda informação gerada – configura mais uma preocupação da Casa de Saúde, em atender as exigências previstas na Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados).

Por meio da LGPD o Complexo Santa Marcelina tem por política respeitar e garantir a privacidade e segurança dos dados pessoais a que tem acesso. Em seus processos estabelecidos, certifica-se que o tratamento dos dados pessoais se dará de forma transparente, não sendo realizado para finalidades distintas ou incompatíveis àquelas que fundamentaram sua coleta.

### **Política de Transparência**

A fim de atender de forma mais eficiente a crescente demanda e as obrigações de transparência previstas em lei, as unidades do Santa Marcelina disponibilizam em seu site a prestação de contas de todas as suas produções administrativas e financeiras para acesso à população, divulgada publicamente no portal “[santamarcelina.org](http://santamarcelina.org)”.



## VI. Regionalização dos Serviços de Saúde

### Definições, Origem e Funcionamento da Rede

O Sistema Único de Saúde (SUS) reconhece a saúde como um direito e considera uma responsabilidade do Estado o acesso universal e equitativo à saúde, a inseparabilidade da promoção, proteção e recuperação da saúde e a formação de uma rede regionalizada e hierarquizada para proporcionar serviços sob a responsabilidade compartilhada entre os três níveis de governo (federal, estadual e municipal).

De acordo com a Portaria GM/MS nº 4279/10, as RRAS são definidas como arranjos organizativos de ações e serviços de saúde, de diferentes densidades tecnológicas que, integradas por meio de sistemas de apoio técnico, logístico e de gestão, buscam garantir a integralidade do cuidado em um determinado território. São caracterizadas pela formação de relações horizontais organizadas, sistematizadas e reguladas entre a atenção básica e os demais pontos de atenção do sistema de saúde.

As RRAS são compostas por redes temáticas (urgência e emergência, materno infantil, oncologia, entre outras), que podem ser definidas como pontos de atenção articulados entre si para promover a integralidade do cuidado. Assim, as RRAS têm como objetivos integrar serviços e organizar sistemas e fluxos de informações para dar suporte às atividades de planejamento e definição de fluxos no território (Portaria GM/MS nº 4279/10). No estado de São Paulo, a construção das 17 RRAS (Figura 4) tem como finalidade garantir a universalidade e integralidade da assistência a toda população paulista.

Dentro deste organizado sistema, encontra-se a RRAS2 (Rede Regional de Atenção à Saúde do Alto Tietê) localizada na Região Metropolitana de São Paulo, que ocupa a porção Nordeste no mapa regional sob supervisão da DRS1.

Possui uma população total de 3.031.955 habitantes (IBGE, estimativa 2021), representando a segunda maior população da Região Metropolitana de São Paulo. A Região possui extensão territorial de 2.839,63 Km<sup>2</sup> (IBGE, 2015).

| Municípios      | População 2019 | % População | Área em Km <sup>2</sup> 2018 | *Densidade Demográfica 2020 (hab/km <sup>2</sup> ) | *Grau de Urbanização (Em %) 2020 |
|-----------------|----------------|-------------|------------------------------|--|----------------------------------|
| Arujá           | 89.824         | 2,96        | 96,17                        | 933,18   | 96,31                            |
| Biritiba- Mirim | 32.598         | 1,08        | 317,41                       | 101,88   | 87,23                            |
| F.Vasconcelos   | 194.276        | 6,41        | 29,56                        | 6.530,35   | 95,51                            |
| Guararema       | 29.798         | 0,98        | 270,82                       | 108,67   | 86,05                            |
| Guarulhos       | 1.379.182      | 45,49       | 318,68                       | 4.240,23   | 100                              |
| Itaquaquetuba   | 370.821        | 12,23       | 82,62                        | 4.485,46   | 100                              |
| Mogi das Cruzes | 445.842        | 14,7        | 712,54                       | 607,55   | 92,75                            |
| Poá             | 117.452        | 3,87        | 17,26                        | 6.693,97   | 98,42                            |
| Salesópolis     | 17.139         | 0,57        | 425                          | 39,62  | 66,36                            |
| Santa Isabel    | 57.386         | 1,89        | 363,33                       | 151,61   | 81,17                            |
| Suzano          | 297.637        | 9,82        | 206,24                       | 1.410,99   | 96,48                            |
| RRAS-2          | 3.031.955      | 100         | 2.839,63                     | 1.042,01   |                                  |
| RMSP            | 7.946.98       |             | 2.659,91                     | 98,91  |                                  |
| Estado de SP    | 45.919.049     | 248.219,94  | 179,84                       | 96,52  |                                  |

Fonte: IBGE.gov.br/Cidades e Estados  
Fonte: \* SEADE.gov.br

Quadro 1. Característica do território e contingentes populacionais dos municípios da RRAS-2 do Alto Tietê.

Como apresentado abaixo, a RRAS 2 é constituída por 11 municípios: Arujá, Biritiba-Mirim, Ferraz de Vasconcelos, Guararema, Guarulhos, Itaquaquetuba, Poá, Salesópolis, Santa Isabel, Suzano e Mogi das Cruzes.



Na região destaca-se o município de Guarulhos, que conta com 04 Regiões Intramunicipais de Saúde, região de Mogi das Cruzes e Itaquaquetuba, sendo estas duas, somadas à região de Guarulhos, as mais populosas do Alto Tietê.

Este ponto torna-se de extrema relevância, pois estes três municípios alocam os principais hospitais da região: Hospital Geral de Guarulhos, Hospital das Clínicas Luzia de Pinho Melo e Hospital Geral de Itaquaquetuba, sendo este último a Organização Social de Saúde Santa Marcelina de Itaquá.

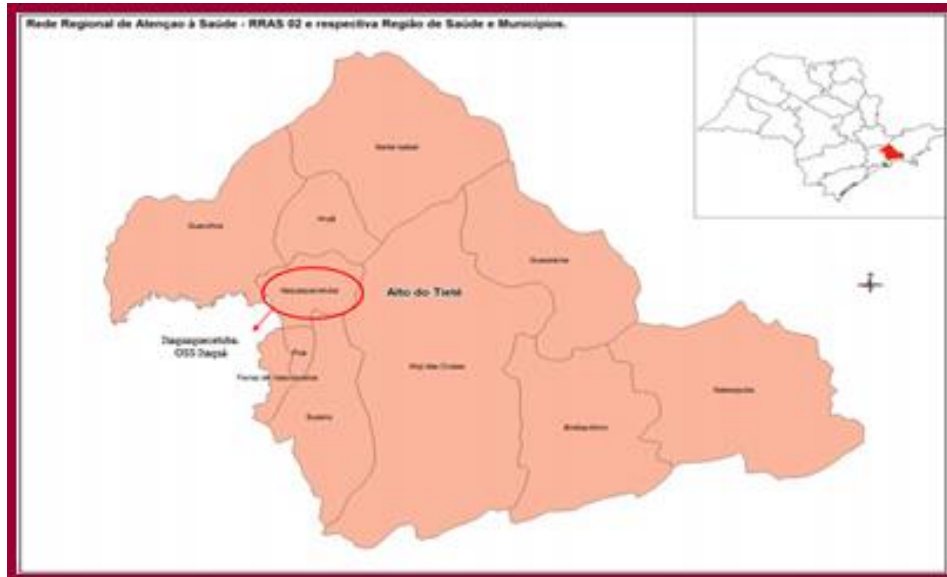


Figura 3. Rede Regional de Atenção à Saúde - RRAS 2: Alto Tietê e respectiva Região de Saúde e Município.

## VII. Hospital Geral de Itaquaquetuba

A unidade hospitalar de Itaquá, administrada, portanto, pela Casa de Saúde Santa Marcelina, foi inaugurado em 24 de março de 2000. Realiza atendimentos de média complexidade, sendo referência em alta complexidade para neurocirurgia e neonatologia. Por ser um hospital estadual localizado no município de Itaquaquetuba, atende principalmente os munícipes desta localidade e também de outros dez municípios da região do Alto Tietê, que, somados, compõem um total de mais de 3.031.955 habitantes (IBGE – 2019).

Em seus 270 leitos operacionais, 06 salas cirúrgicas e 06 salas de parto, o hospital realiza aproximadamente 400 partos/mês, cirurgias do aparelho digestivo, atendimentos de clínica médica, aproximadamente 1.500 sessões de hemodiálise/mês e complexas cirurgias de coluna e quadril.

Os dados que serão apresentados nas próximas páginas demonstram de maneira detalhada todo o histórico produtivo do Hospital Geral de Itaquaquetuba sob gestão da Organização Social de Saúde Santa Marcelina.



### Quadro Funcional

Para possibilitar a execução do Plano Operacional em 2021 a unidade contou com o seguinte corpo funcional:

| Recursos Humanos                                      | nº de colaboradores   |
|---|-----------------------|
| Administração   | 13                    |
| Enfermeiro  | 112                   |
| Técnico de Enfermagem                                 | 170                   |
| Auxiliar de Enfermagem                                | 300                   |
| SADT  | 68                    |
| Serviço de Nutrição                                   | 50                    |
| Limpeza e Higienização                                | 79                    |
| Processamento de Roupa                                | 38                    |
| Serviço de Manutenção                                 | 26                    |
| Serviço de Apoio                                      | 49                    |
| Serviço de Farmácia e Almoxarifado                    | 62                    |
| Serviço de Prontuário do Paciente                     | 43                    |
| Serviços Administrativos e Recepção                   | 91                    |
| Serviço de Compras, Faturamento e Assessoria Jurídica | serviço compartilhado |
| Médicos CLT   | 200                   |
| Médicos P.J.  | 68                    |
| <b>Total</b>  | <b>1369</b>           |

Quadro 2. Corpo funcional exercício de 2021

O Hospital Geral de Itaquaquetuba – O.S.S. Santa Marcelina desde a sua inauguração tem o objetivo da busca contínua pela excelência na assistência à saúde e processos institucionais. Tais buscas foram traduzidas com o reconhecimento de prêmios, divulgações de trabalhos e selo de certificação.

Em 2004 a Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo emitiu o diploma por mérito da saúde em reconhecimento aos relevantes serviços prestados.

No ano de 2007 o Hospital foi certificado conforme as diretrizes da Organização Nacional de Acreditação (ONA) emitido como “Acreditado”. No mesmo ano foi recebido o certificado pela Secretária Estadual de Saúde de São Paulo inserindo a Instituição entre as melhores do Estado de acordo com a pesquisa de satisfação do usuário. O prêmio “Doutor Cidadão” foi recebido também em 2007 através da Associação Paulista de Medicina pelo projeto “Prevenção do Câncer de Mama em Itaquaquetuba”.

Ocorreu em 2009 a evolução da certificação conforme as diretrizes da ONA para Acreditado Pleno e desde então mantida nas recertificações. Houve ainda a menção honrosa emitida pelo Ministério do Trabalho e Emprego pela “Eliminação do uso de aparelhos de mercúrio” e recebimento do primeiro prêmio “Amigo do Meio Ambiente”. O título de “Melhores Hospitais do Estado” foi novamente concebido no ano de 2010.

A Organização Nacional de Acreditação em 2018 certificou dois trabalhos apresentados no “3º Seminário Internacional de Segurança do Paciente e Acreditação em Saúde” com os seguintes temas: “Protocolo de atendimento multiprofissional ao trauma na redução da mortalidade” e “Protocolo de DHEG no atendimento a gestante”. Ainda neste ano



este ano, foi apresentado o relato de experiência exitosa do “Selo Hospital Amigo do Idoso”.

Em 2019, houve participação da Unidade de Itaquaquetuba no atendimento às vítimas do atentado ocorrido em uma escola no município em Suzano, obtendo “Honra ao Mérito” como reconhecimento pelo Governador João Dória. Houve ainda, o certificado pelo trabalho apresentado na Quali Hosp - Congresso Internacional de Qualidade em Serviços e Sistemas de Saúde - realizado pela Fundação Getúlio Vargas (FGV) com o tema “Planejamento Estratégico: Operação e Resultados”.



Em 2020 e 2021 a Covid-19 demandou de todas as estruturas mundiais e principalmente dos hospitais, um novo modelo de gestão que suportasse os desafios que estavam por emergir, refletindo nas ações operacionais, financeiras e assistenciais da Unidade de Itaquaquetuba.

A seguir, portanto, as principais ações vividas e implementadas na unidade, sendo muitas relacionadas à Covid-19, uma vez que a unidade de Itaquaquetuba serviu de referência ao tratamento do novo vírus SARS –CoV-2 de março de 2020 até dezembro de 2021.

Portanto, referente as ações gerais realizadas pelo Hospital em 2021, destacamos resumidamente as seguintes frentes:

- ✓ Covid-19: Medidas assistenciais de tratamento e preventivas relacionadas ao controle da disseminação da infecção;
- ✓ Ações de Controle Financeiro: Medidas de acompanhamento e instauração de teto de gastos necessários ao controle dos gastos projetados para a unidade;
- ✓ Ações de Realinhamento das Linhas Assistenciais oferecidas na Unidade: Medidas pactuadas entre a unidade hospitalar e Diretoria Regional de Saúde, relacionadas à retirada dos procedimentos cirúrgicos eletivos (não urgentes) nas especialidades de cirurgia geral, cirurgia plástica, cirurgia de cabeça e pescoço e cirurgia vascular, bem como toda a oferta disponível dos exames de SADT;
- ✓ Ações de retomada parcial das atividades operacionais/ assistenciais;
- ✓ Ações de Capacitação;
- ✓ Ações de Implementação.

### VIII. Ações desenvolvidas em 2021

Dentre as ações que merecem destaque, seguem elencadas:

- ✓ Manutenção das Reuniões em Rede com as Coordenações Regionais de Saúde.
- ✓ Manutenção da alta responsável – Linha Materno Infantil. Integração com assistência básica dos municípios visando continuidade do cuidado.
- ✓ Manutenção das ações de Desospitalização Dinâmica e Precoce. De maneira responsável, este projeto auxilia com a oferta de medicamentos aos pacientes



com indicação de internações exclusivas para tomada de antibiótico. Também dentro desta mesma vertente, realiza-se na instituição remoções de pacientes de alta aos seus domicílios, quando estes, encontram-se em situação de vulnerabilidade social.

- ✓ Manutenção das Ações de Ambientação. Ação iniciada em 2020, visa uma melhora na ambientação de todos os setores do hospital por meio do trabalho voluntário.
- ✓ Manutenção das Ações de Valorização do Corpo Funcional.



- ✓ Manutenção das Ações de Isolamento Social relacionadas à interrupção das visitas presenciais na unidade.



Ponto de Destaque: Mais de 2000 pacientes tratados contra o COVID-19. Essa foi e será nossa maior conquista neste nos anos de 2020 e 2021.

- ✓ Programa de Desenvolvimento de Liderança: Prevê capacitação para todas as lideranças durante 6 meses - contempla os módulos conhecer, transformar e agir, uma jornada do Autoconhecimento, Desenvolvimento de Competências e Planejamento Estratégico. Em 2021 treinamos mais de 80 lideranças.



- ✓ Momento Terapêutico: Rodas de conversar direcionadas por profissionais capacitados, busca proporcionar escuta ativa e conforto para os enfrentamentos constantes vivenciados.



- ✓ Aniversário Santa Marcelina Itaquaquetuba: Missão que vem do coração. O Santa Marcelina Saúde parabenizou os colaboradores da Unidade Hospitalar de Itaquaquetuba pelos seus 22 anos de dedicação aos serviços de saúde.
- ✓ Comemoração 60 anos: O Santa Marcelina Saúde por empregar mais de 20 mil pessoas direta e indiretamente, entende que o seu futuro está intrinsecamente ligado ao da sociedade, das pessoas e de suas famílias. A 60 anos a instituição contribui para o crescimento econômico, social e ambiental da sociedade em que está inserida, ao mesmo tempo que contribui de forma ética, responsável, acolhedora e que está sempre de braços abertos para cuidar da saúde de cada cidadão. Durante as festividades acontecidas em 2021, todos os funcionários do complexo participaram das comemorações.



- ✓ Programa de reconhecimento por tempo de casa: Programa destinado a valorização do colaborador por sua trajetória e dedicação à nossa Instituição - alinhado à Missão e Valores Institucionais, homenageia os cobradores de 5, 10, 15 e 20 anos ou mais de Instituição.





- ✓ Inclusão PCD: Em fortalecimento ao dia 21/09, dia Nacional da Luta da Pessoa com Deficiência, o Santa Marcelina iniciou em 2021 a I Semana da inclusão que proporcionou sensibilização e momentos educativos sobre esse tema. Integrar para evoluir.



- ✓ O Poder da Palavra: Ação criada em 2021, proporciona motivação e fortalecimento dos valores e da pertença organizacional. Permite que os colaboradores compreendam que as pessoas constituem o principal ativo da organização.
- ✓ Palestra sobre Empatia: Palestra para trabalhar empatia, a capacidade de se colocar no lugar do outro de forma leve e natural, aumentando a atenção plena e os cuidados centrados no paciente. Como utilizar a sua vocação para impactar a vida de outras pessoas.
- ✓ Programa Acolhe Saúde: Programa estruturado pelo Governo do Estado de São Paulo para beneficiar 3.800 estudantes de baixa renda inscritos no CadÚnico. O estudante dedicará 20 horas no desempenho de atividades de acolhimento aos usuários do SUS para poder ter direito ao recebimento de um auxílio financeiro disposto pelo Estado. Programa implantado na unidade em 2021.



- ✓ Natal Solidário: Ações promovidas em 2021 pela unidade fortalecendo os valores da Instituição sobre a responsabilidade social onde colaboradores em ação conjunta proporcionaram distribuição de cestas básicas em forma de acolhimento de outros colegas de equipe que se encontram em fragilidade social; apadrinhamento de crianças da Casa Criança Esperança Nossa Senhora do Monte Bérico com entregas de roupas, calçados e brinquedos; momento de reflexão espiritual fortalecendo o sentido natalino e distribuição de panetones aos colaboradores.



Para finalizar as ações de 2021, apresentamos a seguir os dados relacionados à pesquisa de satisfação geral da unidade. Podemos observar nos próximos apontamentos a manutenção do elevado índice de satisfação dos nossos usuários com o serviço prestado mesmo em tempos de crise.

### IX. Índice Geral de Satisfação

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, sendo elas: Pronto Socorro, Internação e Ambulatório.

Dezembro 2021: Neste período do ano foram realizadas 119 pesquisas no total: sendo 30 com pacientes que estiveram internados, 32 com pacientes que utilizaram o Pronto Socorro, 27 com pacientes que utilizaram o Ambulatório/exames, 30 com pacientes que utilizaram o Ambulatório/consulta.

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

|                                     | 2020 | 2021 jan. à nov. | 2021 dez      |
|-------------------------------------|------|------------------|---------------|
| Espaço Físico                       | 88%  | 89%              | 77%           |
| Atendimento Recepção                | 94%  | 94%              | 91%           |
| Atendimento Equipe Médica           | 93%  | 93%              | 91%           |
| Atendimento Equipe de Enfermagem    | 94%  | 94%              | 91%           |
| Atendimento de Outros Profissionais | 95%  | 100%             | Não realizado |

### X. Comparativo de Produção Semestral e Resultados 2021

O Hospital Geral de Itaquaquetuba 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 também no ano de 2021.

Tendo em vista as medidas de contingenciamento nas atividades do hospital durante todo o ano de 2021, bem como a queda na demanda espontânea para esses serviços, principalmente no primeiro semestre de 2021 – reflexo de 2020, o impacto produtivo



nas cirurgias eletivas, exames ofertados via SADT Externo e atendimentos de urgência e emergência, comprometeram o cumprimento integral das metas contratadas de 2021. 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 originárias em 2020 e refletidas em 2021, exclusivamente para as linhas de saída cirúrgica – única meta não cumprida no ano em questão.

Apresentamos abaixo, os quadros comparativos por meta, comparando o pactuado e a produção realizada no respectivo período de execução, destacamos, porém, as metas de produção de todas as linhas do mês de dezembro/2021.

### Internações

| 2º Semestre (dez.) |           |       |
|--------------------|-----------|-------|
| Contratado         | Realizado | %     |
| 250                | 374       | 49,60 |
| 370                | 346       | -6,49 |
| 60                 | 60        | 0,00  |
| 50                 | 79        | 58,00 |
| 730                | 859       | 17,67 |

Fonte: Hospital Geral de Itaquaquetuba – OSS Santa Marcelina

### Saídas Hospitalares em Clínica Cirúrgica

| 2º Semestre (dez.) |           |        |
|--------------------|-----------|--------|
| Contratado         | Realizado | %      |
| 202                | 145       | -28,22 |
| 170                | 202       | 18,82  |
| 372                | 347       | -6,72  |

Fonte: Hospital Geral de Itaquaquetuba – OSS Santa Marcelina

### Urgências / Emergências

| 2º Semestre (dez.) |           |       |
|--------------------|-----------|-------|
| Contratado         | Realizado | %     |
| 3.000              | 4.131     | 37,70 |

Fonte: Hospital Geral de Itaquaquetuba – OSS Santa Marcelina





### Ambulatório

| 2º Semestre (dez.) |           |        |
|--------------------|-----------|--------|
| Contratado         | Realizado | %      |
| 280                | 229       | -18,21 |
| 530                | 494       | -6,79  |
| 1.990              | 1.252     | -37,09 |
| 2.800              | 1.975     | -29,46 |

| 2º Semestre (dez.) |           |        |
|--------------------|-----------|--------|
| Contratado         | Realizado | %      |
| 75                 | 130       | 73,33  |
| 85                 | 18        | -78,82 |
| 160                | 148       | -7,50  |

Fonte: Hospital Geral de Itaquaquetuba – OSS Santa Marcelina

### S.A.D.T

| 2º Semestre (dez.) |           |        |
|--------------------|-----------|--------|
| Contratado         | Realizado | %      |
| 500                | 360       | -28,00 |
| 550                | 365       | -33,64 |
| 550                | 297       | -46,00 |
| 250                | 142       | -43,20 |
| 1.850              | 1.164     | -37,08 |

Fonte: Hospital Geral de Itaquaquetuba – OSS Santa Marcelina

### Tratamento Clínico – Sessões de hemodiálise

| 2º Semestre (dez.) |           |       |
|--------------------|-----------|-------|
| Contratado         | Realizado | %     |
| 1.638              | 1.603     | -2,14 |

Fonte: Hospital Geral de Itaquaquetuba – OSS Santa Marcelina



## Justificativas sobre a produção apresentada

### Metas Produtivas

**Nota Explicativa:** Dados os motivos que dão origem ao volume de atividades produzidas na unidade, apresentar-se-á o conjunto de motivos relacionados aos excessos produtivos, bem como os relacionados às metas não cumpridas incluindo as particularidades evidenciadas em cada uma das linhas.

O Hospital apresentou uma produção acima do pactuado para as saídas Clínicas, Atendimentos de Urgência e Emergência, Consultas Ambulatoriais Médicas e não Médicas bem como para os exames de SADT (Serviço de Apoio e Diagnóstico Terapêutico).

Para todas essas linhas produzidas acima da meta contratada, apresentamos como justificativa dois grandes pontos: o primeiro relaciona a necessidade por atendimentos médicos advindos da população, por termos, durante a pandemia de Covid-19 uma diminuição nos atendimentos eletivos. Estudos estimam uma elevação significativa dos atendimentos de urgência e emergência bem como das necessidades eletivas da população na ocasião da retomada das atividades assistenciais

O segundo ponto está diretamente relacionado à diminuição das pactuações estabelecidas em 2021 quando comparadas com as metas dos anos anteriores.

Entendemos que o ano de 2021 ainda apresentava reflexos de incertezas com relação às novas variantes do vírus influenza bem como reflexos financeiros direcionados aos valores de custeio para a área da saúde. Estes dois pontos quando somados, foram entendidos como necessários durante a assinatura do contrato de 2020 para o funcionamento das atividades de 2021.

Como nota explicativa segue os pontos relacionados ao elevado número de atendimentos, apontamentos já identificados nos relatórios anteriores, sendo estes:

- ✓ Nova forma de apuração dos pacientes cirúrgicos tratados sem a necessidade de intervenções cirúrgicas/operatórias.
- ✓ Ausência ou deficiência no segmento primário na região, com sucessivo aumento de demanda nas portas dos prontos atendimentos hospitalares.

**Nota Explicativa – Sessões de Diálise – Meta de Acompanhamento:** Essa linha de produção, não foi impactada pela pandemia devido à complexidade e da necessidade dos pacientes que fazem uso do serviço de diálise, as oscilações estão dentro dos parâmetros relacionados a faltas e movimentação (entrada/saída) dos pacientes no programa de atendimento.



### Corujão da Saúde

Em atendimento as políticas públicas de Saúde da Secretaria de Estado da Saúde do Estado de São Paulo, o Hospital Geral de Itaquaquetuba participou do programa Corujão da Saúde, que teve como objetivo acelerar a realização de exames eletivos e reduzir o número de exames represados em função da pandemia do COVID-19. Abaixo apresentamos os valores produtivos realizados até o final do exercício (dezembro de 2021). Ressaltamos que esse programa teve seu prazo de finalização em março de 2022.

| Exames contratados | Quantidade Contratada período integral | Quantidade Realizada |
|--------------------|--|----------------------|
|                    |  | dezembro             |
| endoscopia         | 900                                    | 262                  |
| colonoscopia       | 360                                    | 92                   |
| tomo. abdômen      | 300                                    | 58                   |
| tomo. tórax        | 300                                    | 89                   |
| <b>TOTAL</b>       | <b>1860</b>                            | <b>501</b>           |

### Metas Não-Produtivas

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

Somente o indicador relacionado à fratura de fêmur teve seus valores contratuais não cumpridos. O não cumprimento teve correlação direta à demora no direcionamento dos casos de fratura de fêmur em idosos já internados em outras instituições, o que operacionalmente impossibilitou a cirurgia no período preconizado.

### **XI. Análise Econômico-financeira**

A situação financeira do hospital se manteve instável no decorrer do ano em comparação ao exercício anterior, onde essa condição se intensifica no segundo semestre do exercício frente às necessidades de adequar os fluxos mensais aos reajustes de dissídio e inflação, e principalmente a sobrecarga com majoração excessiva de preços dos insumos que tivemos no período se fazendo necessário a negociação de pagamentos de fornecedores e forte ajustes das despesas com prestadores de serviços com redução de 14,82% se comparado a 2020.



## XII. Situação Contábil do Hospital 2021

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 (anexo 17 e anexo 22 do relatório de prestação de contas 2021) – Hospital Geral “Santa Marcelina” de Itaquaquetuba, 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” de Itaquaquetuba em 31 de dezembro de 2021.

Com relação aos resultados financeiros da unidade, temos trabalhado junto a Secretaria de Estado de Saúde afim de sempre buscar o equilíbrio econômico financeiro, afinal nesta unidade não temos outra fonte de receita que não seja o Contrato de Gestão, portanto, continuaremos a promover negociações com a SES, no sentido de adequarmos nossas reservas, contingências e provisionamentos frente à atual situação, além das medidas de controle orçamentário, levando em conta os cenários previstos para a região em que a Unidade está inserida.

Ir. Rosane Ghedin  
Diretora Presidente