HOSPITAL SANTA MARCELINA
ENTIDADE FILANTRÓPICA

ORGANIZAÇÃO SOCIAL DE SAÚDE
SANTA MARCELINA
HOSPITAL ITAIM PAULISTA

SÃO PAULO
GOVERNO DO ESTADO

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2018

HOSPITAL GERAL SANTA MARCELINA DO ITAIM PAULISTA

Índice

Breve Histórico e Perfil da Mantenedora

Missão, Visão e Valores

Caracterização da Região do Itaim Paulista

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

Principais Realizações / Informações Gerais

Programas e Ações de Responsabilidade Social

Prêmios e Certificações

Comparativo de Metas Propostas e Resultados

Situação Contábil do Hospital

Situação Financeira do Hospital

Situação Geral do Hospital

Breve Histórico e Perfil da Mantenedora

A Casa de Saúde Santa Marcelina é uma sociedade civil, de natureza confessional, de caráter filantrópico, de assistência à saúde, hospitalar, educacional e de assistência social.

Tem por finalidade prestar assistência integral à saúde da população por meio de serviços hospitalares, ambulatoriais, unidades de saúde destinadas à atenção primária à saúde e ao desenvolvimento de atividades de educação e assistência social.

Entidade filantrópica sem fins lucrativos, é considerada de utilidade pública federal, estadual e municipal, através dos decretos números: 50.910, 9.437 e 7.780, respectivamente.

Em 05 de agosto de 2018, a Casa de Saúde Santa Marcelina completou 57 anos de existência marcante, principalmente para a Zona Leste da cidade de São Paulo, mantendo atividades de complexidade terciária para quaternária, sendo uma das quatro referências para o atendimento de urgências e emergências do município de São Paulo. Hospital-escola, mantém 303 vagas para residência médica em 42 especialidades. Sua clientela é composta por mais de 87% de usuários do SUS – Sistema Único de Saúde, sendo o restante composto por pacientes particulares e empresas de convênios de assistência médico-hospitalar.

A Casa de Saúde Santa Marcelina possui as seguintes características e dependências:

- ✓ Hospital Geral com 726 leitos, mantendo:
  - Pronto Socorro Geral
  - Pronto Socorro Pediátrico
  - Pronto Socorro Cirúrgico
  - Pronto Socorro de Traumato-Ortopedia
  - Unidades de Terapia Intensiva com 84 leitos
  - Centro Cirúrgico com 17 salas de cirurgias e um Centro Cirúrgico no Pronto Socorro com 02 salas
  - Centro Obstétrico com 06 salas de parto

- Serviços Auxiliares de Diagnóstico e Tratamento para todas as áreas, inclusive as de alta complexidade
- Unidade de Transplante de Medula Óssea
- Unidade de Transplante Renal
- Unidade completa para atendimento a pacientes particulares

Filial

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

Departamentos

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

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

Missão, Visão e Valores

Missão

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

Visão

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

Valores

A Espiritualidade;

O Respeito;

A Hospitalidade;

A Alta Performance;

O Aprendizado Organizacional;

A Responsabilidade Social.

Caracterização da Região do Itaim Paulista

O Itaim Paulista é um distrito populoso, sendo o último distrito da zona leste 2 do município de São Paulo e o maior Distrito da Zona Leste, que corresponde a 34,45% de toda a população do município.

População Censitária e Projeções Populacionais

Distritos	2017	Representatividade em %
MSP	**11 654 490**	
CENTRO	469 019	4,02%
LESTE	**4 014 943**	**34,45%**
NORTE	2 267 372	19,45%
OESTE	1 085 209	9,31%
SUL	3 817 947	32,76%

Fonte: IBGE - Censos Demográficos

SMDU/Dipro - Retroestimativas e Projeções

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

Distritos	2018	Representatividade em %	
MSP	**11 654 490**		
LESTE	**4 014 943**	34,45%	Em relação ao Munícipio de SP
Leste 1	**1 604 472**	39,96%	Em relação a Leste
Leste 2	**2 410 471**	60,04%	Em relação a Leste
Itaim Paulista	226 168	9,38%	Em relação a Leste 2
Vila Curuçá	146 346	6,07%	Em relação a Leste 2

Fonte: IBGE - Censos Demográficos

SMDU/Dipro - Retroestimativas e Projeções

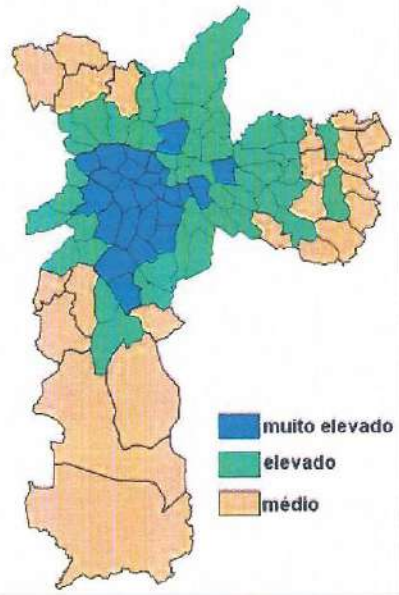
Características geográficas	
Área	21,7 km²
População	358.888 habitantes *IBGE/est. 2000*
IDH	0,763 - médio (29°)
Subprefeituras limítrofes	São Miguel Paulista e Guaianases.

Mapa do município de São Paulo

O bairro do Itaim Paulista faz divisa com três municípios da Grande São Paulo: Itaquaquecetuba, através da Avenida Marechal Tito; Ferraz de Vasconcelos, pela Rua Tibúrcio de Sousa ou Avenida Itajuíbe; e Poá, por uma ponte que passa sobre o córrego Três Pontes. Essa proximidade justifica a grande procura dos moradores desses outros municípios pelos serviços de saúde oferecidos pelo hospital.

Sua população é mista, mas é notável a concentração de migrantes nordestinos e descendentes. Há também diversidade em questões religiosas. Na parte de infraestrutura, podemos citar ainda em transportes a Estação Itaim Paulista e a Estação Jardim Romano da linha 12 da CPTM, que pertencem ao distrito, e grande quantidade de linhas de ônibus, da SPTrans (municipais) e da EMTU (intermunicipais), sendo a principal forma de transporte dos usuários do hospital.

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



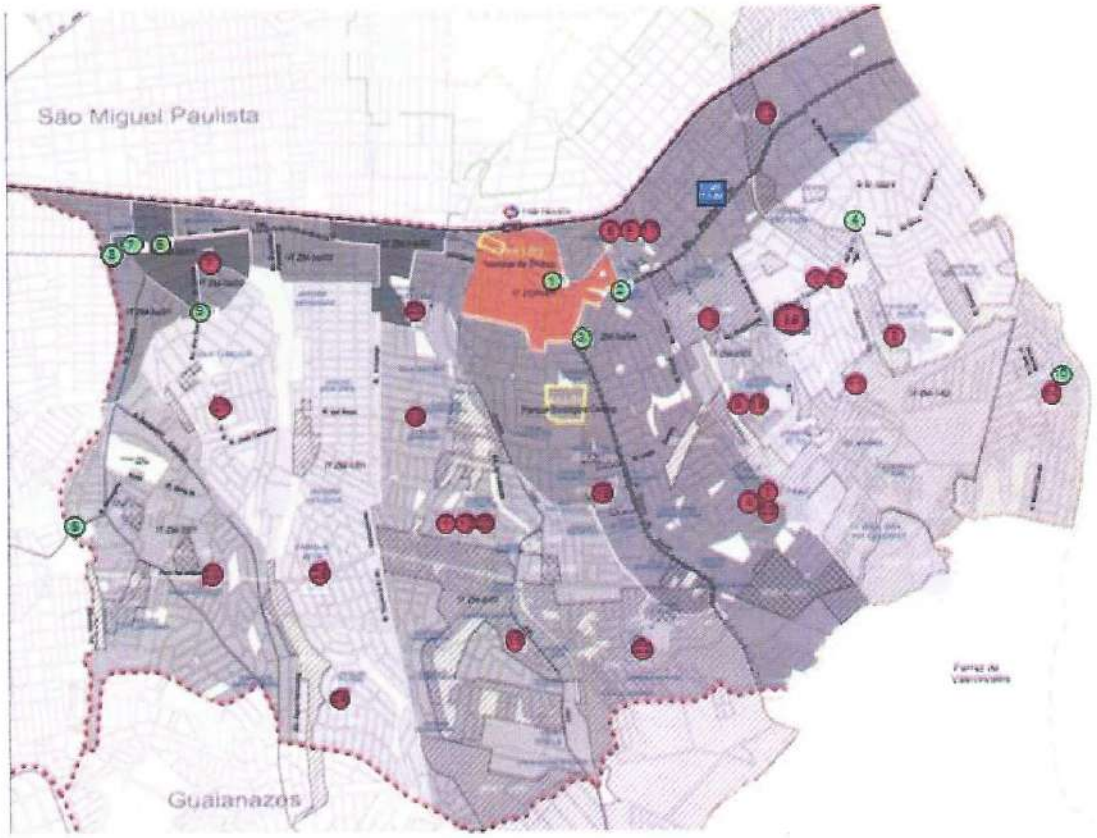
Mapa dos distritos de São Paulo por índice de desenvolvimento humano, de acordo com o Atlas de Trabalho e Desenvolvimento da Cidade de São Paulo - Atlas Municipal, em 2007.

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

Mortalidade por Causas Externas - 2015									
		Total MSP	Acidentes Trânsito		Homicídios		Suicídios		Outras[3]
			Óbitos	Taxa[2]	Óbitos	Taxa[2]	Óbitos	Taxa[2]	
MSP	**11.504.120**	**6.062**	**1.309**	**11,38**	**1.389**	**12,07**	**528**	**4,59**	**2.836**
Itaim Paulista	**373.079**	**199**	**46**	**12,33**	**58**	**15,55**	**19**	**5,09**	**76**
Itaim Paulista	225.588	115	25	11,08	40	17,73	11	4,88	39
Vila Curuçá	147.491	84	21	14,24	18	12,20	8	5,42	37
Fonte: Sistema de Informações sobre Mortalidade - PRO-AIM/SMS -CET/SMT - SFMSP									
Elaboração: SMDU/Deinfo									
(2) Por 100.000 habitantes									
(3) Afogamento, queda , choque elétrico, exposição a fogo e demais causas externas									

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

1 – AMA JD. CAMPOS	11 – CTA DST/AIDS SERGIO AROUCA	22 – UBS JD. INDAIA
2 / 21 – AMA JD. OLIVEIRAS/ /UBS INTEGRADA JD. OLIVEIRAS	12 – HOSPITAL DIA REDE HORA CERTA ITAIM PAULISTA	23 – UBS JD. NÉLIA
3 – AMA/ UBS INTEGRADA JD. NÉLIA	13 – P. A MUNICIPAL DR. ATUALPA GIRÃO RABELO	24 – UBS JD. ROBRU
4 – CAPS AD II JD. NÉLIA	14 – UBS CID. KEMEL	25 – UBS JD. SILVA TELES
5 – CAPS AD II ITAIM PAULISTA	15 – UBS DOM JOÃO NERY	26 – UBS PQ. SANTA RITA
6 – CAPS INF. II ITAIM PAULISTA	16 – UBS DR. ATUALPA GIRÃO RABELO	27 – UBS VL. CURUÇA
7 – CECCO PQ. CHICO MENDES	17 – UBS ITAIM PAULISTA DR. JULIO DE GOUVEIA	28 – UBS VL. NOVA CURUÇA
8 – CECCO PQ. STA. AMÉLIA	18 – UBS JARAGUÁ	29 – UBS Encosta Norte
9 – CER II JD. CAMARGO NOVO	19 – UBS JD. CAMARGO NOVO	
10 – CER II JD. CAMPOS	20 – UBS JD. CAMPOS	



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

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

De complexidade secundária, teve seu primeiro Contrato de Gestão assinado em junho de 1998, dando início às suas atividades em 05 de agosto do mesmo ano. Está localizado no Itaim Paulista – Zona Leste de São Paulo-SP e no presente exercício foram desenvolvidas as atividades referente o Contrato de Gestão (Processo de origem número 001.0500.000031/2016) assinado em 16 de dezembro de 2016, com vigência de 2017 até 2021.

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

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

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

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

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

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

Principais Realizações / Informações Gerais

Quadro de Pessoal

Para a realização das atividades, contamos com o trabalho de 1.373 colaboradores, distribuídos da seguinte forma no encerramento do exercício de 2018:

- ✓ Equipe Médica 201 Colaboradores
- ✓ Equipe de Enfermagem 614 Colaboradores
- ✓ Equipe de Apoio 231 Colaboradores
- ✓ Equipe de Administração 259 Colaboradores
- ✓ Equipe de SADT's 68 Colaboradores

Educação em Serviço

O principal objetivo das ações de Educação em Serviço da Instituição é propiciar o desenvolvimento profissional dos colaboradores, capacitando-os e qualificando-os para trabalhos cada vez mais autônomos, alinhados ao cargo atual, por meio da aprendizagem contínua como estratégia essencial para o alcance dos resultados e aprimoramento de competências. Em 2018 a participação nos cursos/treinamentos internos aumentou 17,29% comparado com 2017 onde já havia sido alcançado a cifra de 6.391 participações.

Cursos / Treinamentos Internos

Área	Quantidade de Cursos por Área	Quantidade de Participantes
Administrativos	25	950
Médicos	15	407
Enfermagem	73	5.278
Apoio	18	798
SADT	10	205
Terceiros	6	87
TOTAL	**147**	**7.725**

Cursos / Treinamentos Externos

Área	Quantidade de Cursos por Área	Quantidade de Participantes
Administrativos	18	54
Médicos	3	4
Enfermagem	39	77
Apoio	3	33
SADT	2	2
Terceiros	0	1
TOTAL	**65**	**173**

Ações Implementadas

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

Hospitalidade

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

- ✓ **Ouvidoria/SAU**
  A partir de fevereiro/2015 houve uma reestruturação do serviço de Ouvidoria/SAU estabelecendo uma nova meta de 80% de manifestações concluídas dentro do mesmo mês de abertura: reclamações, elogios, sugestões, denúncias e solicitações.

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

✓ **Plantão Administrativo**

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

Humanização

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

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

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

✓ **Sala de Ordenha – Ambiência**

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

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

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

✓ **Espaço do Colaborador**

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

✓ **5° Seminário de Humanização Santa Marcelina**

Em 6 de dezembro de 2018 foi realizado o 5° Seminário de Humanização da Rede Santa Marcelina. O evento teve como tema "O Sus que dá certo" e contou com palestras das experiências exitosas dos Hospitais de toda a Rede de Saúde Santa Marcelina e também da Atenção Primária à Saúde (APS) com a participação do Núcleo de Humanização da Secretaria Estadual da Saúde – HumanizaSES através da palestra Magna com o tema "Experiência do paciente".

- ✓ **Boas Práticas de Shantala**

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

- ✓ **Polvos de Crochê**

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

Cuidadores em Saúde

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

Aprendiz

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

Selo Inicial "Programa Hospital Amigo do Idoso"

O Programa São Paulo Amigo do Idoso e o Selo Amigo do Idoso, instituídos pelo Decreto nº 58.047, de 15 de maio de 2012, foram criados como instrumento de promoção de amplo processo de mobilização regional, de diversos setores governamentais e da sociedade, para desenvolver territórios amigáveis a todas as idades, com foco no envelhecimento ativo da população do Estado de São Paulo. O Selo Amigo do Idoso, constituído com o objetivo de estimular os hospitais e entidades públicas e da sociedade civil a implantar ações referenciadas pelo Programa São Paulo Amigo do Idoso, certificará os hospitais paulistas, órgãos da administração direta e indireta, entidades públicas e privadas, de acordo com boas práticas públicas voltadas a pessoas idosas, citadas pelo Programa. Em setembro de 2015, o Hospital Geral Santa Marcelina do Itaim Paulista assinou o termo de adesão ao programa em cerimônia realizada na Secretaria Estadual da Saúde e durante o ano de 2016 foram desenvolvidas as ações a fim da conquista do Selo inicial e da intensificação do relacionamento com o IPGG. Em fevereiro de 2017 o hospital recebeu o Selo Inicial "Hospital Amigo do Idoso" e no mês de outubro foi realizado o "II Simpósio Amigo do Idoso – A Importância da Geriatria e Comunicação Eficaz" com a realização de oficinas práticas multidisciplinares para idosos, familiares e colaboradores. Em outubro de 2018 foram realizadas várias atividades comemorativas e também ocorreu o lançamento do Selo Interinstitucional do "Amigo do Idoso".

3ª Caminhada do Idoso Saudável

Durante todo o ano o hospital se mobilizou em prol da valorização do idoso. Das várias atividades envolvendo o tema foi realizada na área interna do hospital a 3ª Caminhada do Idoso Saudável com a participação dos colaboradores e idosos da comunidade e do IPGG totalizando 200 participantes.

X Simpósio de Geriatria e Gerontologia e XV Jornada Gerontológica do IPGG

O hospital participou nos dias 6 e 7 de novembro de 2018 no X Simpósio de Geriatria e Gerontologia do IPGG e XV Jornada Gerontológica – 2018 realizados pelo IPGG – Instituto Paulista de Geriatria e Gerontologia "José Ermírio de Moraes", órgão da Secretaria de Estado da Saúde vinculado à Coordenadoria de

Serviços de Saúde e teve como tema central " Idosos Jovens e longevos, novas tendências: como cuidar?". O simpósio foi idealizado pelo IPGG junto à Secretaria de Estado da Saúde/Coordenadoria de Serviços de Saúde – Diretoria Técnica de Saúde e realizado no Centro de Convenções Rebouças. O hospital apresentou o trabalho "Relato de experiência com arteterapia aos clientes idosos na unidade de clínica médica de um hospital público de São Paulo"

Pesquisa de Satisfação do Usuário

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

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

Balanço: No período de janeiro a dezembro, foram realizadas 1.710 pesquisas no total, sendo 459 com pacientes que estiveram internados, 489 com pacientes que utilizaram o Pronto Socorro e outras 762 com pacientes que utilizaram o Ambulatório. Este número atendeu metas estabelecidas pela Secretaria de Estado da Saúde, que em abril de 2018 reduziu de 195 para 125 pesquisas mensais, sendo:

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

Índice Geral de Satisfação 2018

Espaço Físico	81,0%
Atendimento Recepção	87,6%
Atendimento Equipe Médica	91,9%
Atendimento Equipe de Enfermagem	90,5%
Ambulatório Consultas	84,4%
Ambulatório Exames	89,2%
Internação	90,2%
Pronto Socorro	82,3%
Nota Geral	82,9%

Escritório da Qualidade

O Hospital Geral Santa Marcelina do Itaim Paulista mantém a certificação de qualidade nível II pela ONA (Organização Nacional de Acreditação). Em março de 2018 passou por visita de manutenção e em novembro/2018 ocorreu a visita de recertificação de qualidade pelo IQG (Instituto Qualisa de Gestão), permanecendo a instituição acreditada nível II pela ONA – Hospital Acreditado Pleno.

- **Protocolos Implantados**
  - ✓ Protocolo de Avaliação e Acompanhamento Fonoaudiológico na Unidade Neonatal
  - ✓ Protocolo de Alta Fonoaudiológica em Seio Materno Exclusivo na Unidade Neonatal
  - ✓ Protocolo de Avaliação da Mamada no Alojamento Conjunto
  - ✓ Protocolo de Indicação de Via Alternativa de Alimentação

- ✓ Protocolo de Indicação de Bico Artificial na Unidade Neonatal
- ✓ Protocolo de Retirada da Sonda Nasogástrica / Orogástrica / Nasoenteral na Unidade Neonatal
- ✓ Protocolo de Segurança na Prescrição, Dispensação e Administração de Medicamentos
- ✓ Protocolo de Medicamentos de Alto Risco

- **Manuais de Boas Práticas Implantados**
  - ✓ Manual do Serviço de Endoscopia
  - ✓ Manual do Serviço Social
  - ✓ Manual do Serviço de Fonoaudiologia
  - ✓ Boas Práticas Palivizumabe
  - ✓ Boas Práticas – Cateterismo Nasoenteral
  - ✓ Boas Práticas – Hipoglicemia – Unidade Neonatal
  - ✓ Boas Práticas – Hipertensão Pulmonar Persistente Neonatal
  - ✓ Boas Práticas – Uso Adequado do Top Maternal
  - ✓ Boas Práticas – Indicação de Gastrostomia
  - ✓ Boas Práticas para Rastreamento de Infecções Congênitas e Seguimento de Sífilis Congênita
  - ✓ Boas Práticas – Icterícia Neonatal
  - ✓ Assistência ao Recém-Nascido na Sala de Parto e Unidade de Centro Cirúrgico
  - ✓ Boas Práticas Assistenciais de Shantala e Musicoterapia na UTI Neonatal
  - ✓ Boas Práticas de Hiperglicemia na Sala de Emergência

- ✓ Boas Práticas de Prioridades de Atendimento da Endoscopia
- ✓ Boas Práticas – Sepse Neonatal
- ✓ Boas Práticas de Classificação de Risco no Ambulatório

- **Protocolos Revisados**
  - ✓ Protocolo de Contenção Mecânica Institucional
  - ✓ Protocolo de Identificação e Interpretação Precoce da Deterioração Clínica
  - ✓ Protocolo de Sepse no Pronto Socorro e Unidades de Internação
  - ✓ Protocolo de Admissão e Alta da Sala de Emergência
  - ✓ Protocolo de Classificação de Riscos do Pronto Socorro
  - ✓ Protocolo de Dor Torácica
  - ✓ Protocolo de Prematuridade
  - ✓ Protocolo de PICC
  - ✓ Protocolo Assistencial de Resfriamento e Reaquecimento Corpóreo do Recém-Nascido
  - ✓ Protocolo de Nutrição Parenteral
  - ✓ Protocolo de Profilaxia de Doença Estreptocócica Neonatal
  - ✓ Protocolo de Ventilação Mecânica em Recém-Nascido
  - ✓ Protocolo de Adequação de Fornecedores
  - ✓ Protocolo de Controle de Giro do Estoque
  - ✓ Protocolo do Nível de Atendimento
  - ✓ Protocolo de Tomografia na Urgência até 06 horas
  - ✓ Protocolo de Fluxo de Proteção Renal
  - ✓ Protocolo de Transfusão Sanguínea

- ✓ Protocolo de Prevenção de Infecção Primária de Corrente Sanguínea associada a CVC
- ✓ Protocolo de Prevenção de Infecção Primária de Corrente Sanguínea associada a CVC – UTI Neonatal
- ✓ Protocolo de Prevenção de ITU associada ao uso de CVD
- ✓ Protocolo de Pneumonia Associada à Ventilação Mecânica
- ✓ Protocolo de Atendimento na Recepção do Pronto Socorro
- ✓ Protocolo de Atendimento na Recepção do Ambulatório
- ✓ Criticidade e Estabelecimento de Prazo para a Execução dos Serviços de Manutenção
- ✓ Protocolo de Produtividade da Engenharia Clínica
- ✓ Protocolo de Uso de Albumina
- ✓ Protocolo de Atenção Farmacêutica / Farmácia Clínica
- ✓ Protocolo de Hiperglicemia UTI Adulto
- ✓ Protocolo de Elaboração de Estatísticas e Gráficos de Acidentes do Trabalho
- ✓ Protocolo de Exame Médico Periódico
- ✓ Protocolo de Indicador Vacinal
- ✓ Protocolo de Valores Críticos

- **Manuais de Boas Práticas Revisados**
  - ✓ Manual da Enfermagem
  - ✓ Manual de Boas Práticas Gestão de Pessoas
  - ✓ Catálogo de Serviços da Tecnologia da Informação
  - ✓ Manual de Boas Práticas Hemoterapia – Controle de Qualidade de Reagentes

- ✓ Boas Práticas Manejo do Risco de Suicídio
- ✓ Plano de Segurança do Paciente
- ✓ Boas Práticas de Transporte Seguro Intra e Extra Hospitalar
- ✓ Boas Práticas – Procedimento Técnico da Hemoterapia
- ✓ Programa de Captação de Doadores
- ✓ Boas Práticas do Manejo da Crise Glicêmica – Cetoacidose
- ✓ Boas Práticas da Tesouraria
- ✓ Boas Práticas de Jejum
- ✓ Boas Práticas – Projeto Quem Ama Cuida
- ✓ Siglário Institucional
- ✓ Programa Médico e Saúde Ocupacional – PCMSO
- ✓ Programa de Prevenção de Riscos Ambientais – PPRA
- ✓ Manual de Boas Práticas do Serviço de Controle de Infecção Hospitalar
- ✓ Manual da Central de Materiais Esterilizados
- ✓ Boas Práticas de Clínica Médica
- ✓ Manual da Gestão de Acesso Institucional
- ✓ Boas Práticas do Manejo da Dor Institucional
- ✓ Guia Transfusional
- ✓ Boas Práticas – Transferência do Cliente da Mesa Cirúrgica para Maca
- ✓ Boas Práticas – Rouparia
- ✓ Manual da Engenharia e Manutenção
- ✓ Boas Práticas – SESMT

- ✓ Manual do Serviço de Diagnóstico por Imagem
- ✓ Manual do Serviço de Almoxarifado
- ✓ Manual do Serviço de Hemoterapia
- ✓ Boas Práticas Assistência ao Parto Ginecologia / Obstetrícia
- ✓ Boas Práticas Saúde Mental – Eletroconvulsoterapia
- ✓ Boas Práticas – Delírium Tremens
- ✓ Boas Práticas – Transtorno Afetivo Bipolar – Mania com Sintoma Psicótico
- ✓ Boas Práticas do Atendimento a Pacientes Adultos com Intoxicação Exógena
- ✓ Boas Práticas – Fluxo de Óbito Institucional
- ✓ Política de Custos
- ✓ Política de Registro Seguro
- ✓ Boas Práticas da Telefonia
- ✓ Boas Práticas da Higienização
- ✓ Manual de Antibioticoterapia
- ✓ Plano Anual do Serviço de Controle de Infecção Hospitalar
- ✓ Programa de Controle de Infecção Hospitalar
- ✓ Manual de Antibioticoprofilaxia Cirúrgica do SCIH
- ✓ Dieta Enteral da UTI Neonatal
- ✓ Boas Práticas – Intervenções de Fisioterapia para o Protocolo de Insuficiência Cardíaca Congestiva
- ✓ Fluxo de Curativos na Unidade Neonatal
- ✓ Boas Práticas – Parada Cardiorrespiratória
- ✓ Boas Práticas – Sequência Rápida de Intubação

- ✓ Boas Práticas – Doença Diarréica Aguda
- ✓ Boas Práticas – Crise Asmática
- ✓ Boas Práticas – Bronquiolite
- ✓ Boas Práticas – Descompensação Diabética / Cetoacidose Diabética
- ✓ Boas Práticas – Febre sem sinais localizatórios
- ✓ Manual de Biossegurança
- ✓ Manual de Transporte Externo / Equipamentos e Material Biológico

- **Linhas do Cuidado – Implantado**
  - ✓ Linha do Cuidado – Atendimento Obstétrico
  - ✓ Linha do Cuidado – Saúde Mental
  - ✓ Linha do Cuidado – Paciente Infantil

- **Inovações Implementadas**

Radiologia

- ✓ Redução dos prazos de entrega dos laudos para os seguintes exames SADT Externo de mamografia (de 20 para 12 dias), ressonância (de 20 para 7 dias), USG (de 7 dias para 2 horas) e tomografia (de 24h para 6h) e também para os exames internos
- ✓ Entrega dos exames de imagem em CD
- ✓ Desativação da sala de câmara escura
- ✓ Disponibilização do exame de Ecocardiograma no serviço para atender aos pacientes adultos internados e do ambulatório
- ✓ PAF de mama

Farmácia

- ✓ Implantação de rastreabilidade por DNA
- ✓ Adequação da equipe de farmacêuticos para cobertura de assistência 24 horas

Institucional

- ✓ Aprazamento eletrônico dos medicamentos na prescrição médica (Saúde Mental, Clínica Médica A e B)
- ✓ Informatização da anotação de Enfermagem na UTI adulto e Sala de Medicação da GO
- ✓ Projeto Enfermeiro Volante no Pronto Socorro
- ✓ Implantação do Protocolo de Sepse no sistema para abertura na classificação de risco no pronto socorro
- ✓ Melhorias no auditório externo José da Silva Guedes, possibilitando a ampliação do uso do auditório para as atividades internas e com a comunidade
- ✓ Adesão ao uso de canecas reutilizáveis pelos colaboradores descontinuando o uso de copo descartável no Refeitório e nas áreas incentivando a prática da sustentabilidade e gerando economia para o hospital
- ✓ Implantação do site de Gestão de Pessoas e Portal RH que potencializa as lideranças para a Gestão da Equipe instrumentalizando-os em sistema informatizado que além de monitorar dados importantes contribui positivamente para uma gestão mais efetiva e eficaz
- ✓ Implantação do Espaço do Colaborador, um ambiente de sala de descanso onde os colaboradores podem descontrair e interagir nos intervalos da jornada de trabalho

Saúde da Mulher e Neonatologia

- ✓ Reestruturação do fluxo de medicação para pacientes da Ginecologia / Obstetrícia com a implantação de uma sala de medicação no 4º andar
- ✓ Projeto Coala
- ✓ Implantação das Boas Práticas de Shantala e Musicoterapia
- ✓ Implantação dos polvos de crochê para os RN da Neonatologia em parceria com o Projeto Octo Brasil que realiza a doação dos polvos
- ✓ Implantação dos bancos para partos verticais
- ✓ Implantação de top maternal para favorecer o contato pele a pele
- ✓ Planilha via sistema para acompanhamento da prescrição médica pela sala de ordenha para não preparo da fórmula láctea desnecessário (redução do desperdício)

Programas e Ações de Responsabilidade Social

Com a Comunidade

- ✓ Brinquedoteca com espaço recreativo destinado às crianças internadas na pediatria.
- ✓ O Voluntariado possui um quadro de 37 voluntários – "a Pastoral" que desenvolve ações humanizadas para os pacientes hospitalizados
- ✓ Escolta Amada e Trupicante – Visita de Palhaços na Pediatria
- ✓ Programa de Aleitamento Materno (com palestras mensais)
- ✓ Parto Humanizado
- ✓ Método Mãe Canguru
- ✓ Filmes Mensais para pacientes da Psiquiatria
- ✓ "Quiz Ambiental" – Apresentação de um curta metragem sobre preservação do meio ambiente com atividade interativa, abordando a preservação do meio ambiente e desenvolvidas pelos colaboradores contemplando todas as salas da Escola Estadual Dario Monteiro de Brito num total de 284 alunos
- ✓ Comemoração em homenagem ao dia do meio ambiente. Realizado em parceria com a Escola Estadual Dario Monteiro de Brito, Escola Estadual Professora Dulce Leite da Silva, Escola Estadual Prof. Capitão Sérgio Paulo Muniz Pimenta, EMEF Sud Menucci e Membros da Comunidade Tijuco Preto com a distribuição de mudas recebidas em doação, café da manhã sustentável, realização de missa campal, plantio de quatro mudas de árvores nativas (duas mudas de ingá do brejo e duas mudas de cabeludinha ou jabuticaba amarela) com 140 participantes
- ✓ Homenagem ao dia das Crianças com 240 moradores de 0 a 12 anos da Comunidade Tijuco Preto, e uma ação também realizada para as crianças de um abrigo próximo do hospital com a participação de 300 crianças
- ✓ Homenagem ao dia das Crianças para todas as crianças das escolas vizinhas ao Hospital com a participação de 800 crianças
- ✓ Realização de entretenimento para os alunos da Escola Estadual Dario Monteiro de Brito em homenagem ao dia das crianças com o trabalho voluntário dos colaboradores e participação de 850 alunos

- ✓ Homenagem e Confraternização do Mês da Prematuridade com a Participação das mães dos pacientes internados na unidade, com 180 participações
- ✓ 3ª Caminhada do Idoso Saudável realizada na área interna do Hospital com a participação dos colaboradores, idosos do IPGG (Instituto Paulista de Geriatria e Gerontologia) localizado em São Miguel Paulista e idosos da Comunidade totalizando 200 participações
- ✓ Educação na Escola com a "Semana das Profissões" realizado na "Escola Estadual Capitão Sérgio Paulo", palestras sobre as profissões e campos de trabalho com a participação de 60 alunos
- ✓ Palestra Prevenção de Quedas na promoção da segurança do paciente
- ✓ Palestra Nutrição Enteral na Prática Clínica
- ✓ Arteterapia
- ✓ Palestra Prevenção do Câncer de Mama e Próstata
- ✓ "Projeto Quem Ama Cuida" – orientação envolvendo os cuidados básicos e segurança do idoso voltado para familiares e acompanhantes dos pacientes idosos, totalizando 756 participações
- ✓ Ação "Café com o Ginecologista", onde o médico ginecologista recebe a comunidade para um momento de esclarecimento de dúvidas e palestra sobre a saúde da mulher e da família
- ✓ Ações de Solidariedade Natalina do Santa Marcelina – várias atividades direcionadas à comunidade local e pacientes internados, visando resgatar a atenção e inclusão social
- ✓ Adesão ao "Desafio dos Resíduos" que é uma iniciativa da Rede Global Hospitais Verdes e Saudáveis e da Organização Internacional Saúde Sem Dano e é conduzido no Brasil pelo Projeto Hospitais Saudáveis
- ✓ Adesão ao "Desafio à Saúde Pelo Clima" que é uma campanha Internacional Coordenada pela Rede Global Hospitais Verdes e Saudáveis, que visa mobilizar organizações de saúde ao redor do mundo a tomar medidas concretas contra as mudanças do clima e em defesa da saúde pública ambiental
- ✓ Participação no movimento "Hora do Planeta" – movimento anti-aquecimento global da ONG WWF para mobilizar a sociedade em prol da luta contra o aquecimento global

Com os Colaboradores

- ✓ Campanhas de Saúde realizadas através da Medicina do Trabalho
  - Vacinação contra o vírus da gripe – 835 participantes
  - Vacinação contra a Febre Amarela – 131 participantes
  - Prevenção da conjuntivite – boa visão – 276 participantes
  - Outubro Rosa – Mamografia – 133 participantes
  - Outubro Rosa – Papanicolau – 112 participantes
  - Novembro Azul – Câncer de Próstata – 112 participantes
- ✓ Conscientização Contra Tabaco, para conscientizar sobre os malefícios do cigarro
- ✓ Conscientização Contra Hepatite, sobre conscientizar em relação aos cuidados para evitar as Hepatites B e C
- ✓ Conscientização Cuidados com a pele no Inverno, realizada para reforçar sobre os cuidados diários de proteção das doenças prevalentes no inverno
- ✓ Homenagens em datas comemorativas como o Dia do Profissional, Aniversariantes do Mês, Dia da Mulher, Dia das Mães, Dia dos Pais, Natal, entre outros
- ✓ 8ª Semana Interinstitucional de Enfermagem com o Tema: "A Essência do Cuidado Acolher e Humanizar"
- ✓ 20ª SIPAT com o Tema: "O Ministério do Trabalho adverte: colaborador inteligente evita acidente"
- ✓ Semana dos Médicos, Fisioterapeutas, Terapeutas Ocupacionais e Profissionais de Informática
- ✓ Ações de Solidariedade Natalina do Santa Marcelina – várias atividades direcionadas aos colaboradores, visando resgatar a atenção e inclusão social
- ✓ Comemoração do Aniversário de 20 anos do Hospital

Ações de Responsabilidade Social e Sustentabilidade

Ampliando o enfoque social, o Hospital reforça diariamente seu compromisso com a sustentabilidade das gerações futuras ao implementar o Programa de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde, promovendo gestão

ambiental segura e compartilhada com a comunidade local. Em quase 13 anos, já foram reciclados 7.509 litros de óleo de cozinha e 487,6 toneladas de papelão, repercutindo em ganhos ambientais proporcionais à economia de 487,6 milhões de litros de água e evitando o corte de 4.876 árvores. Dentre as ações, destaca-se também a parceria junto à Escola Estadual Prof. Dario Monteiro de Brito, com a realização de atividades mensais pelos alunos coordenadas pela diretoria da escola em conjunto com os colaboradores de nossa Instituição. Os materiais para reciclagem foram doados a uma Cooperativa de Reciclagem da região (Cooperativa de Reciclagem Fênix Agape).

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

Ano	Kg de Material	Equivalente em Árvores Poupadas com a Reciclagem	Litros de Água Preservados com a Reciclagem de Papel
2006	24.120	241	24.120.000
2007	46.290	463	46.290.000
2008	43.395	434	43.395.000
2009	41.750	417	41.750.000
2010	44.000	440	44.000.000
2011	42.620	426	42.620.000
2012	36.228	362	36.228.000
2013	35.851	358	35.851.000
2014	30.673	306	30.673.000
2015	36.273	362	36.273.000
2016	44.191	445	44.191.000
2017	42.743	427	42.743.000
2018	19.527	195	19.527.000
Total de material reciclado até dez/2018: 487.661		**Total de árvores poupadas: 4.876**	**487.661.000 de litros de água poupados indiretamente**

No ano de 2018 podemos observar uma redução no volume de reciclagem em **45%** em relação ao volume coletado em 2017 (42.743 kg), queda esta devido a alterações nas ações da cooperativa de reciclagem, como diminuição da

periodicidade de coletas refletindo o resultado das ações de fomento à reciclagem junto aos colaboradores.
Dentre os programas atendidos pelo PGRSS estão o Programa de Reciclagem Doméstica, Recolhimento de Medicamentos Vencidos, Programa de Mercúrio Zero, Economia de Energia Elétrica e Redução do Consumo de Água.

Prêmios e Certificações

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

- ✓ 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
- ✓ Recertificação de Hospital Amigo da Criança – Outubro/2017
- ✓ Menção Honrosa – Hospital Amigo do Meio Ambiente (3ª Conferência Latino Americana da Rede Global Hospitais Verdes e Saudáveis) – Outubro/2017
- ✓ Selo SINASC Ouro – 2009, 2010, 2011, 2012, 2014, 2015, 2016 e 2017
- ✓ Selo SINASC Prata – 2013
- ✓ Selo Inicial Hospital Amigo do Idoso – Fevereiro/2017
- ✓ Hospital Acreditado pela Metodologia ONA desde 2006
  - Certificado nível I – 2006
  - Certificado nível II – 2008
  - Recertificado nível II – 2010
  - Recertificado nível II – 2012
  - Recertificado nível II – 2014
  - Recertificado nível II – 2016
  - Recertificado nível II – 2018
- ✓ Honra ao Mérito da Enfermagem pela Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo – Maio/2015

- ✓ Participação na edição do "Prêmio Amigo do Meio Ambiente 2015"
- ✓ Destaque no Engajamento do Programa de Transplante – OPO Dante Pazzanese – 2015
- ✓ "Diploma de Homenagem por Incentivar e Realizar o Parto Humanizado" conferido pela Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo – Setembro/2014
- ✓ Participação na edição do "Prêmio Amigo do Meio Ambiente 2014"
- ✓ Certificado "Melhores Hospitais do Estado 2009", de acordo a pesquisa de Satisfação do Usuário SUS realizada entre 2008 e 2009 conferido pela Secretaria Estadual da Saúde – 2009
- ✓ Primeiro Lugar no Prêmio Ideia Saudável 2010, categoria Atendimento ao cidadão, com o trabalho "Programa de Reabilitação Profissional para Pacientes do Ambulatório de Saúde Mental do Hospital Santa Marcelina Itaim Paulista", evento promovido pela Secretaria Estadual da Saúde do Estado de São Paulo – 2010
- ✓ Hospital Amigo do Meio Ambiente – 2010
- ✓ Menção Honrosa pela eliminação do uso de aparelhos contendo mercúrio na área hospitalar pelo Ministério do Trabalho e Emprego – Junho/2008
- ✓ "Benefícios obtidos com o fracionamento de injetáveis na unidade Neonatal". Trabalho Selecionado para a Sessão Pôster do Seminário Internacional "Inovações na Gestão do Setor Saúde" e I Mostra SES/SP promovido pela Secretaria Estadual de Saúde com apoio do CONASS e OPAS – Trabalho – Novembro/2007
- ✓ "Acolhimento com Classificação de Risco na Emergência da OSS Santa Marcelina do Itaim Paulista". Trabalho Selecionado para a Sessão Pôster do Seminário Internacional "Inovações na Gestão do Setor Saúde" e I Mostra SES/SP promovido pela Secretaria Estadual da Saúde com apoio do CONASS e OPAS – Novembro/2007
- ✓ IV Prêmio Hospital Professor Galba de Araújo – 2004
- ✓ Prêmio Nacional Amigas do Parto, pela excelência do trabalho em prol da humanização do atendimento à grávida e parturiente – 2004
- ✓ Diploma de "Mérito da Saúde" conferido pela Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo em reconhecimento aos relevantes serviços prestados – 2004

Hospital Amigo da Criança

O Hospital faz parte do grupo de Hospitais Amigos da Criança localizados no Município de São Paulo que cumprem todos os 10 passos recomendados por este programa. Em novembro de 2015, o Hospital passou por uma reavaliação pelo Ministério da Saúde permanecendo com o cadastro junto à Coordenadoria-Geral de Saúde da Criança e Aleitamento Materno/DAPES/SAS/MS.

Selo Sinasc

Estratégia de incentivo na busca da qualidade das informações do Sistema de Informação sobre Nascidos Vivos (SINASC), que premia os estabelecimentos de saúde que cumprem o padrão mínimo de qualidade. Em 2018, o Hospital recebeu o selo SINASC "Ouro" pelo quarto ano consecutivo, sendo nosso 8º selo "Ouro".

Comparativo de Metas Propostas e Resultados

O Hospital Geral Santa Marcelina do Itaim Paulista cumpriu integralmente todas as metas estipuladas no anexo I do Contrato de Gestão, quantitativas e qualitativas, incluindo os pré-requisitos, do 1º e do 2º semestres de 2018, sendo as mesmas avaliadas e aprovadas pelo Grupo da Coordenadoria de Gestão dos Contratos de Serviços de Saúde.

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

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

Saídas Hospitalares

	1º Semestre			2º Semestre			2018		
	Cont.	Real.	%	Cont.	Real.	%	Cont.	Real.	%
Clínica Médica	1.548	1.752	13,18	1.548	1.916	23,77	3.096	3.668	18,48
Obstetrícia	2.028	2.115	4,29	2.028	1.953	-3,70	4.056	4.068	0,30
Pediatria	774	1.060	36,95	774	982	26,87	1.548	2.042	31,91
Psiquiatria	352	305	-13,35	348	281	-19,25	700	586	-16,29
Total	4.702	5.232	11,27	4.698	5.132	9,24	9.400	10.364	10,26

Saídas Cirúrgicas

	1º Semestre			2º Semestre			2018		
	Cont.	Real.	%	Cont.	Real.	%	Cont.	Real.	%
Eletivas	990	1.077	8,79	990	1.090	10,10	1.980	2.167	9,44
Urgências	1.554	1.677	7,92	1.554	1.559	0,32	3.108	3.236	4,12
Total	2.544	2.754	8,25	2.544	2.649	4,13	5.088	5.403	6,19

Urgência / Emergência

	1º Semestre			2º Semestre			2018		
	Cont.	Real.	%	Cont.	Real.	%	Cont.	Real.	%
Consultas de Urgência / Emergência	73.200	71.126	-2,83	73.200	64.326	-12,12	146.400	135.452	-7,48

Atividade Ambulatorial Médica

	1º Semestre			2º Semestre			2018		
	Cont.	Real.	%	Cont.	Real.	%	Cont.	Real.	%
Primeiras Consultas Rede – Médicas	1.950	1.697	-12,97	1.950	1.628	-16,51	3.900	3.325	-14,74
Interconsultas – Médicas	1.260	2.797	121,98	1.260	2.685	113,10	2.520	5.482	117,54
Consultas Subseqüentes – Médicas	4.302	5.738	33,38	4.302	5.767	34,05	8.604	11.505	33,72
Total	7.512	10.232	36,21	7.512	10.080	34,19	15.024	20.312	35,20

Atividade Ambulatorial Não Médica

	1º Semestre			2º Semestre			2018		
	Cont.	Real.	%	Cont.	Real.	%	Cont.	Real.	%
Interconsultas – Não Médicas	720	807	12,08	720	661	-8,19	1.440	1.468	1,94
Consultas Subseqüentes – Não Médicas	1.080	1.119	3,61	1.080	1.137	5,28	2.160	2.256	4,44
Total	1.800	1.926	7,00	1.800	1.798	-0,11	3.600	3.724	3,44

SADT Externo

	1º Semestre			2º Semestre			2018		
	Cont.	Real.	%	Cont.	Real.	%	Cont.	Real.	%
Diagnóstico por Radiologia	2.994	2.863	-4,38	2.994	2.906	-2,94	5.988	5.769	-3,66
Diagnóstico por Ultra-Sonografia	4.980	4.392	-11,81	4.980	4.892	-1,77	9.960	9.284	-6,79
Diagnóstico por Tomografia	1.776	1.712	-3,60	1.776	334	-81,19	3.552	2.046	-42,40
Diagnóstico por Ressonância Magnética	3.018	2.526	-16,30	3.018	2.801	-7,19	6.036	5.327	-11,75
Diagnóstico por Endoscopia	2.400	2.239	-6,71	2.400	2.305	-3,96	4.800	4.544	-5,33
Total	15.168	13.732	-9,47	15.168	13.238	-12,72	30.336	26.970	-11,10

Saídas Hospitalares

O Hospital Geral Santa Marcelina do Itaim Paulista é um hospital onde os atendimentos que geram as saídas hospitalares são provenientes de demanda espontânea, abrangendo todas as entradas das especialidades de clínica médica, pediatria, saúde mental, cirurgia geral e ginecologia obstétrica, que são influenciadas por diversos fatores, como a disponibilidade da prestação de serviços por outros equipamentos de saúde, e até mesmo condições climáticas e de sazonalidade, que fogem ao controle da Organização Social e da Secretaria de Estado da Saúde. O maior impacto pode ser observado na Pediatria no 1º semestre com redução deste impacto no 2° semestre. A queda da produção em saúde mental no 2º semestre ocorreu devido a interdição da área de observação

de pacientes psiquiátricos no pronto socorro a partir de novembro 2018. Apesar dos impactos mencionados a meta foi cumprida no ano.

Saídas Cirúrgicas

A demanda espontânea também influencia diretamente a produção de saídas cirúrgicas de urgência, que teve uma queda do volume no 2º semestre. O volume do serviço interno ambulatorial (saídas eletivas) também teve um crescimento no 2º semestre. A demanda espontânea, com impacto direto nas saídas cirúrgicas de urgência, é influenciada por diversos fatores, como disponibilidade da prestação de serviços por outros equipamentos de saúde, e até mesmo eventos não previsíveis e alheios ao controle, tanto da Organização Social, como da própria Secretaria de Estado da Saúde. A produção mais elevada de saídas eletivas justifica-se por dois motivos: pela necessidade de atendimento aos pacientes que aguardam a realização de cirurgias eletivas com origem no ambulatório, garantindo a utilização da estrutura com eficiência, uma vez que a produção geral de saídas cirúrgicas ficou dentro da meta proposta e pela assinatura do Termo de Reti-ratificação nº 03/18 referente ao projeto especial "Mutirão de Procedimentos Cirúrgicos Eletivos", onde foi contratada a realização de 68 procedimentos cirúrgicos eletivos no 2º semestre de 2018 (que não foram incorporados à meta), cumpridos integralmente e que gerou impacto direto na produção de cirurgia eletiva do período. Caso os 68 procedimentos cirúrgicos eletivos tivessem sido incorporados à meta, a taxa de contratado / realizado no 2º semestre passaria de 4,13% para 1,41% e a taxa anual de 6,19% para 4,79%.

Atividade Ambulatorial

As primeiras consultas médicas ambulatoriais apresentaram uma variação negativa diretamente relacionada ao absenteísmo das consultas agendadas com uma taxa média de absenteísmo das primeiras consultas em 2018 de 24,07%. Foram ofertados para a rede, através do portal Cross, 4.875 consultas, ou seja, 25% acima da quantidade contratada de 3.900 consultas. As consultas subsequentes médicas e interconsultas médicas têm relação direta com a falta de rede de referência e contrareferência para encaminhamento desses pacientes

e continuidade do tratamento fora das instalações do Hospital. A adesão ao projeto especial "Mutirão de Procedimentos Cirúrgicos Eletivos" para o 2º semestre de 2018, onde foi contratada a realização de 68 procedimentos cirúrgicos eletivos, também levou ao aumento das consultas subsequentes médicas e interconsultas médicas a fim de atender ao fluxo dos pacientes para esses procedimentos. É importante considerar que o total proposto para a atividade ambulatorial foi cumprido dentro dos limites contratados.

SADT Externo

Os diagnósticos por ressonância magnética apresentaram absenteísmo elevado, sendo a taxa média de 17,51% no 1º semestre e de 20,92% no 2º semestre , não podendo ser compensado com o aumento da oferta pois essa medida poderia sobrecarregar o equipamento que já tem um tempo de vida útil elevado que faz com que peças para manutenção não estejam mais disponíveis no mercado. No ano foram ofertados 7.336 exames de ressonância, ou seja, 21,53% acima do contratado de 6.036 exames. Os diagnósticos por tomografia além de apresentarem absenteísmo elevado, também tiveram um alto impacto durante o ano devido a quebra do equipamento em agosto 2018, que interrompeu o serviço permanentemente até a recomposição desse recurso. É importante considerar que o total proposto para o SADT Externo foi cumprido dentro dos limites contratados.

Metas Qualitativas e Pré-requisitos

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

Situação Contábil do Hospital

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

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

Durante o exercício de 2018 a Entidade identificou a necessidade de alterar o modelo das demonstrações contábeis na forma de reconhecimento da receita relacionada aos valores recebidos no contrato de gestão firmado com a Secretaria de Estado da Saúde do Estado de São Paulo diretamente no passivo circulante apropriando suas receitas de acordo com o consumo, conforme requerido pela CPC 07 (R1) – Subvenção e Assistência Governamentais.

Foi constituído também a demonstração da contrapartida do ativo imobilizado no passivo não circulante.

Anteriormente, os recursos empregados na aquisição do ativo imobilizado e intangível e os bens recebidos em doação provenientes das subvenções governamentais eram registrados diretamente no patrimônio social.

Esta alteração visa não causar impacto na saúde financeira do Hospital e também de sua Mantenedora, pois os déficits anuais diminuíam o seu Patrimônio Social no momento da consolidação dos valores.

Não podemos levar em consideração a situação financeira de fluxo de caixa, pois apesar de encerrar o exercício com saldo positivo de R$ 28.676,27, esse saldo não faz frente minimamente ao valor dos encargos sociais referente ao 13º salário recolhido no mês de janeiro de 2019 ou mesmo às despesas assumidas com vencimento no início de janeiro de 2019.

O valor do contrato de gestão foi repassado integralmente pela SES referente ao Termo de Reti-ratificação 01/18 do Contrato de Gestão (Processo de origem número 001.0500.000031/2016) no valor de R$ 129.444.000 durante o exercício findo em 31/12/2018 e mais o valor referente ao Termo de Reti-ratificação 02/18 destinando recursos complementares para investimento (Aparelho de Triagem Auditiva) no valor de R$ 39.500, assinado em 17 de julho de 2018, com suas respectivas despesas contabilizadas. Do valor de custeio referente ao Termo de

Reti-ratificação nº 03/18 destinando recursos complementares para custeio do projeto especial "Mutirão de Procedimentos Cirúrgicos Eletivos" no valor de R$ 68.965,92, assinado em 28 de setembro de 2018, o saldo de R$ 22.988,64 foi recebido no exercício de 2019. O Projeto Especial foi definido de acordo com a portaria MS-GM nº 2.895, de 12/09/2018, que define a ampliação do acesso aos procedimentos cirúrgicos eletivos no âmbito do SUS. Os recursos orçamentários objeto da portaria correrão por conta do Ministério da Saúde.

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

Situação Financeira do Hospital

Na matéria financeira, o orçamento previsto no Contrato de Gestão foi cumprido com um déficit de caixa que comprometeu o equilíbrio financeiro em dezembro de 2018 e as despesas assumidas com vencimento no início de janeiro de 2019. Foram realizadas poucas manutenções de infra-estrutura/equipamentos, devido ao aporte financeiro restrito para execução dessas atividades, com foco maior nas manutenções corretivas.

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

Entre as várias medidas tomadas em 2015 e que foram mantidas em 2016, 2017 e 2018 para garantir uma economia de recursos com o cumprimento das metas contratadas está o contingenciamento do quadro de pessoal ao limite operacional, considerando também que o Hospital conta com diversos setores cuja operação é compartilhada corporativamente com o Hospital Santa Marcelina para apoio nos serviços, como Contabilidade, Gestão de Pessoas, Financeiro e Central de Compras, fato este que elevaria muito as despesas se a OSS custeasse individualmente todo esse pessoal / departamentos.

Neste sentido, com todas as ações de economia, foi possível manter as atividades apresentando um déficit ao final do período no respectivo contrato de gestão.

Situação Geral do Hospital

Em 2018, o hospital manteve todas as metas contratadas, agregando um aumento importante para a comunidade na produção cirúrgica, com os 68 procedimentos cirúrgicos eletivos complementares realizados.

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

O Contrato de Gestão vigente em 2018 foi celebrado em 16 de dezembro de 2016, através do Processo nº 001.0500.000031/2016, com o prazo de vigência de cinco anos (2017 a 2021) com o início do recebimento de recursos em janeiro de 2017 e assinatura do Termo de Reti-ratificação nº 01/2018 em 22 de dezembro de 2017 para o custeio das atividades em 2018.

O Hospital Geral Santa Marcelina do Itaim Paulista, alinhado às melhores práticas corporativas, ampliou em 2018 a implementação da Política de Compliance da Rede de Saúde Santa Marcelina que se iniciou em 2016 a partir da elaboração e implantação do "Compliance" – Manual Institucional de Diretrizes, Boas Práticas e Condutas Éticas, contemplando também o Regulamento Interno de Trabalho e os Preceitos Éticos e de Convivência, que visam garantir a adequação, a incorporação, o uso e o aperfeiçoamento de um sistema integrado de mecanismos de controle interno que identificam, mitigam e eliminam riscos em todos os processos decisórios e de trabalho, incorporando práticas e condutas corporativas éticas em sintonia com os valores Marcelinos e abrangendo, além do quadro profissional, todos aqueles que mantenham relacionamento com a organização. Tem por objetivo incorporar e manter na cultura organizacional condutas probas, íntegras e sustentáveis.

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

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

Ir. Rosane Ghedin

Diretora Presidente