

Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Ribeirão



RELATÓRIO DE ATIVIDADES








Missão

Desenvolver e praticar Assistência, Ensino e Pesquisa em Saúde, por meio da busca permanente da Excelência, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida da população.

Visão

Ser reconhecido nacional e internacionalmente como referência em atenção à saúde, geração de conhecimento, formação e capacitação profissional para a valorização da vida.

Valores

-  Ética
-  Humanismo
-  Responsabilidade Social
-  Pioneirismo e Inovação
-  Competência Pessoal
-  Comprometimento Institucional
-  Compromisso com a Qualidade



Órgãos Dirigentes

Governador do Estado de São Paulo

José Serra

Secretário de Estado da Saúde

Luís Roberto Barradas Barata

Superintendente

Milton Roberto Laprega

Conselho Deliberativo

Presidente

Marcos Felipe Silva de Sá até 13/03/09

Benedito Carlos Maciel a partir de 14/03/09

Membros Integrantes

Antônio Waldo Zuardi até 10/08/09

Cláudio Henrique Barbieri

Geraldo Duarte

Luiz Gonzaga Tone a partir de 17/10/09

Milton César Foss

Paulo Roberto Barbosa Évora

Rachel Fogaça Machado

Diretor Clínico

Carlos Gilberto Carlotti Júnior até 06/04/09

Oswaldo Massaiti Takayanagui a partir de 17/04/2009

Administração

Gabinete da Superintendência

João Roberto de Freitas

Assessoria Técnica

Maria Eulália Lessa do Valle Dallora

Procuradoria Jurídica

José Henrique dos Santos Jorge

Atividades Administrativas da Unidade de Emergência

Antônio Pazin Filho

Departamento de Apoio Administrativo

Edna Ap. Garcia Toniolli Defendi

Departamento de Apoio Técnico

José Sílvio La Rocca

Departamento de Apoio Médico

Ivan Fiori de Carvalho

Divisão de Enfermagem

Luci Romero Grupioni Rossi

Gerência Geral do Ambulatório

Valdes Roberto Bollela

Divisão de Engenharia

Lauro Catapani Filho até 22/03/2009

Centro de Engenharia Clínica e Infraestrutura

Pio Antônio de Figueiredo

Divisão de Finanças

Sílvia Maria Cedrinho

Centro Regional de Hemoterapia

Dimas Tadeu Covas

Apresentação

Para a Administração do Hospital das Clínicas, o ano de 2009 foi marcado pela reorganização interna, com a realização de diversos ajustes norteados, principalmente, pelos critérios do Programa Compromisso com a Qualidade Hospitalar - CQH. Este processo contou com ampla participação da comunidade hospitalar engajada na missão, visão e os valores da Instituição.

Os resultados alcançados em 2009 foram bastante positivos, com reflexos diretos na assistência prestada aos pacientes SUS. Tivemos acréscimos significativos em relação a 2008 nos transplantes: 38,5% de transplante de fígado, 19,0% de transplante de medula óssea e 11% de transplante de rim. Tivemos 6% de aumento nos atendimentos de urgência e aumento de 6% dos leitos ativados na Unidade de Emergência.

Foi reformada área para novas instalações do Centro de Endoscopia, com início de funcionamento em fevereiro de 2010, que possibilitará acréscimo da oferta de procedimentos e atendimento humanizado aos pacientes, visto que a área até então ocupada apresentava uma série de limitações físicas.

O HC Criança continua em construção e a licitação para a finalização das obras ocorreu em início de 2010, com previsão de execução de 15 meses. O projeto HC Criança, além de adequar, modernizar e humanizar o atendimento à criança e ao adolescente, irá liberar um terço do espaço do Hospital das Clínicas, gerando mais de 100 vagas para outras áreas prioritárias, dentre elas, Oncologia, Cardiologia e CTI. No segmento pediátrico, o HC Criança possibilitará o aumento de leitos de CTI e a criação de uma unidade de cuidados semi-intensivos.

A implantação da Rede Lucy Montoro em Ribeirão Preto, unidade que estará concluída em dois anos dobrará a capacidade do Centro de Reabilitação. Outro projeto importante é o Plano Diretor do Ambulatório: uma sequência de reformas que reorganizará o espaço e garantirá maior conforto aos pacientes.

Em pesquisa realizada em 2009 pela Secretaria Estadual da Saúde, o Hospital Estadual de Ribeirão Preto, unidade do Complexo HC, foi considerado, pelos usuários do Sistema Único de Saúde, o melhor Hospital do Estado de São Paulo.

Nesta mesma pesquisa coordenada pela Secretaria Estadual da Saúde, a maternidade do Hospital das Clínicas foi avaliada, segundo a opinião dos usuários do Sistema Único de Saúde, ficando em 8º lugar, com nota 8,93. A maternidade realiza 150 partos de alto risco por mês, tendo como característica o atendimento humanizado. As mães têm acompanhamento diário junto aos filhos e com isso se sentem mais calmas e mais seguras. Conta com corpo de especialistas em gestação de alta complexidade que recebem treinamento especializado frequentemente. Equipa-

mentos de alta tecnologia são capazes de detectar precocemente alterações no desenvolvimento da gestação, garantindo maior segurança na assistência das pacientes.

Conforme já mencionado sobre a adesão ao Programa CQH, o HC encontra-se num momento extremamente importante, pois fizemos jus ao Selo de Qualidade, atendendo os requisitos exigidos, o que representa a oportunidade de reforçar as práticas de excelência já adotadas, aprimorar e sistematizar processos, bem como implementar sistemas de controle e gerenciamento contínuo da qualidade hospitalar. É com satisfação e orgulho que a Administração reconhece o envolvimento de todos os profissionais com a qualidade no nosso Hospital.

Este Relatório de Atividades retrata os resultados, conquistas e desafios vivenciados em 2009.

Agradecemos a todos os profissionais, parceiros e colaboradores que contribuíram para o sucesso dessas iniciativas.

Milton Roberto Laprega
Superintendente

Índice

Perfil.....	10
Atenção à Saúde	11
Ensino e Pesquisa	27
Comunidade e Humanização.....	30
Gestão Hospitalar.....	37
Gestão da Informação.....	43
Gestão da Qualidade.....	48
Gestão de Pessoas	53
Gestão Financeira	57
Parecer.....	60

Perfil

Tabela 1 - Perfil

Instalações	Campus	UE	Total
Área construída	103.511,60m ²	15.819,32m ²	119.330,92m ²
Enfermaria			
Leitos Gerais	584	138	722
Leitos Particulares	23	-	23
Leitos de Hospital Dia	36	-	36
Leitos de UTI	53	34	87
Total de Leitos	696	172	868
Ambulatório			
Consultórios/Salas de Atendimentos	405	23	428
Leitos de Observação	34	46	80
Salas Cirúrgicas			
Centro Cirúrgico Central	17	06	23
Centro Cirúrgico Ambulatorial	03	0	03
Ambulatório	08	0	08
Unidade de Queimados	0	02	02
Total de Salas Cirúrgicas	28	08	36
Salas de Parto	02	-	02
Sala de Pré-Parto	01	-	01
Recursos Humanos			
Funcionários (HCFMRP-USP/FAEPA)			5.508
Professores da FMRP-USP - Áreas Clínicas			219
Médicos Residentes			544
Aprimorandos			80

Atenção à Saúde

O Hospital das Clínicas de Ribeirão Preto – USP oferece assistência à saúde de toda a região de Ribeirão Preto. Sua unidade ambulatorial é responsável pelo atendimento de cerca de 3.000 pacientes diários não internados, mediante a realização de consultas médicas, exames laboratoriais, procedimentos diagnósticos e terapêuticos.

Este ambulatório tem participado do processo de reorganização do fluxo regional da atenção à saúde e busca, de forma integrada ao SUS, acompanhar a evolução da concepção da oferta do cuidado em saúde e manter atualizados os recursos tecnológicos.

Para o agendamento das consultas eletivas para os novos pacientes foi pactuado com os DRS's da área da macrorregião de Ribeirão Preto uma quota percentual das vagas para que cada um realize o seu próprio agendamento.

O HCFMRP-USP firmou convênio com a Prefeitura Municipal de Ribeirão Preto e a Universidade de São Paulo - USP, para atendimento no Centro de Saúde Escola "Joel Domingos Machado" e no Centro Médico Social Comunitário de Vila Lobato - Ribeirão Preto. Estes convênios têm como área de abrangência o Distrito Oeste de Ribeirão Preto e proporcionam um planejamento articulado da demanda, ficando os atendimentos primários por conta das equipes do Programa de Saúde da Família, os atendimentos de média complexidade para os Centros de Saúde e os procedimentos complexos para o HCFMRP-USP, atendendo assim a hierarquização da rede.

Para a realização de atividades médicas de média complexidade, o Hospital mantém convênios com o Centro Estadual de Referência à Saúde da Mulher - MATER, e o Hospital Estadual de Ribeirão Preto - HER. Mantém termo de cooperação com o Hospital Regional de Divinolândia, a Prefeitura de Altinópolis para atividades médicas de média complexidade na área de Dermatologia e Ortopedia.

A Unidade de Emergência - U.E. do HCFMRP-USP é referência para atendimento de urgência de média e alta complexidade para as cidades pertencentes ao Departamento Regional de Saúde da Secretaria de Estado da Saúde do Estado de São Paulo - DRS XIII, que tem como cidade pólo, Ribeirão Preto. O DRS XIII conta com uma população de cerca de 1.200.000 habitantes. Além disso, a Unidade de Emergência é retaguarda para o tratamento de alta complexidade para a macrorregião que abrange as Divisões Regionais de Araraquara, Franca, Barretos e São João da Boa Vista, o que representa uma cobertura para uma população de aproximadamente 4.000.000 de habitantes.

O acesso de pacientes à U.E. se dá através da Regulação Regional e Municipal de Urgência e Emergência. Dos pacientes atendidos na U.E em 2009, 65% demandaram internação. Este percentual é um dos mais altos de serviços de urgências do Estado de São Paulo, o que demonstra a complexidade dos casos encaminhados.

Gráfico 1 - Proporção de Primeiras Consultas e Retornos no Ambulatório do HC Campus

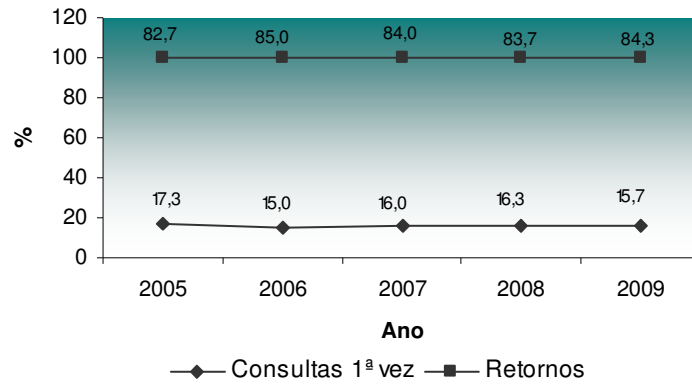


Gráfico 2 - Porcentagem de Faltas às Consultas Agendadas

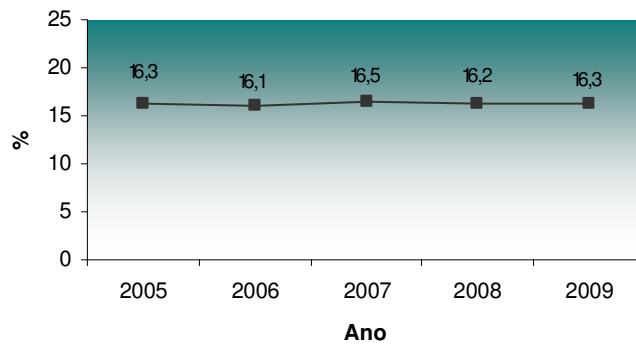


Tabela 2 – Movimento Ambulatorial - Consultas e Procedimentos

Consultas e Procedimentos		2005	2006	2007	2008	2009
<u>Campus</u>						
Cirurgia	Consulta	49.339	48.330	48.456	51.764	53.091
	Proced.	10.562	10.893	10.987	11.449	11.300
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	Consulta	13.880	14.173	12.212	11.040	10.845
	Proced.	248	975	1.063	992	815
Clínica Médica	Consulta	86.610	85.069	87.158	90.144	91.870
	Proced.	894	684	910	922	1.224
Clínica de Dor	Consulta	1.788	1.360	1.352	1.419	1.459
	Proced.	3.058	3.231	3.388	3.166	3.988
Dermatologia	Consulta	20.462	17.561	18.041	20.245	17.402
	Proced.	1.630	2.331	2.352	2.275	2.012
Genética	Consulta	3.819	3.723	3.439	3.577	3.477
Ginecologia/Obstetrícia	Consulta	41.937	41.038	41.412	46.009	46.651
	Proced.	11.286	14.376	13.235	13.773	12.205
Reabilitação ⁽²⁾	Consulta	182	-	-	1.074	4.365
	Proced.	-	-	-	-	668
Hemocentro	Consulta	11.158	11.504	11.541	12.707	12.193
Neurologia	Consulta	30.251	31.105	31.580	32.441	34.143
	Proced.	2.245	2.102	2.338	2.487	2.685
Oftalmologia	Consulta	53.416	55.689	55.771	50.425	45.984
	Proced.	49.372	39.878	55.369	51.419	43.808
Oncologia Geral ⁽¹⁾	Consulta	99	-	-	-	-
Ortopedia	Consulta	24.371	24.024	24.914	26.316	27.617
	Proced.	2.890	2.527	2.602	2.819	2.308
Otorrinolaringologia	Consulta	19.147	19.004	19.172	21.120	22.233
	Proced.	1.788	1.749	2.754	4.179	4.170
Pediatria	Consulta	26.029	26.116	26.698	26.970	27.316
	Proced.	1.103	1.271	1.140	1.154	1.238
Psiquiatria	Consulta	9.582	8.782	7.558	7.104	8.680
Radioterapia	Consulta	2.317	3.073	2.571	1.920	1.386
Serv.Assist. Médica e Social do Pessoal	Consulta	5.612	7.564	6.850	7.947	10.407
	Proced.	-	79	128	388	608
Progr.Atend.Espec.dos Servidores - PAES	Consulta	7.425	6.544	9.118	8.644	7.937
	Proced.	-	198	652	863	1.135
SESMT	Consulta	2.971	2.264	2.757	2.772	2.924
Unidade Especial Terapia Doenças Infecciosas	Consulta	9.483	9.236	8.683	7.611	8.166
	Proced.	72	78	68	82	91
Vigilância Epidemiológica	Consulta	1.610	1.561	1.582	2.074	3.422
Centro Méd.. Social Comunit. Vila Lobato	Consulta	13.408	12.569	11.729	11.188	10.859
Clínica Civil/Convênios	Consulta	23.878	26.406	29.968	31.667	33.198
Subtotal Consultas		458.774	456.695	462.562	476.178	485.625
Subtotal Procedimentos		85.148	80.372	96.986	95.968	88.255
Subtotal Campus		543.922	537.067	559.548	572.146	573.880

⁽¹⁾ A partir de junho de 2005 os casos de Oncologia Geral passaram a ser atendidos em cada uma das especialidades.⁽²⁾ As consultas de Reabilitação de 2006 e 2007 foram computadas juntamente com as demais especialidades.

Tabela 2 – Movimento Ambulatorial - Consultas e Procedimentos (continuação)

Consultas e Procedimentos	2005	2006	2007	2008	2009
Unidade de Emergência					
Cirurgia	4.285	3.610	3.488	3.621	3.598
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	1.854	1.937	1.728	2.013	1.952
Clínica Médica	5.676	5.217	4.286	4.368	4.323
Ginecologia e Obstetrícia	2.575	2.143	2.166	2.261	2.389
Neurocirurgia	773	829	900	871	651
Neurologia	3.357	3.247	2.677	2.745	2.414
Oftalmologia	4.062	4.103	3.974	5.931	8.464
Ortopedia	5.002	4.738	3.911	4.159	3.524
Otorrinolaringologia	788	747	824	826	854
Pediatria	4.506	4.780	3.552	3.561	3.579
Psiquiatria	2.064	2.262	2.046	1.499	1.387
Queimados	1.584	1.605	1.644	1.782	1.974
Toxicologia	330	155	178	219	156
Vigilância Epidemiológica	2.155	1.937	1.460	1.628	2.013
Subtotal U.E	39.011	37.310	32.834	35.484	37.278
Serv.de Assist. Médica e Social do Pessoal	3.885	3.686	5.395	4.808	5.313
Serv. Esp.de Segurança e Medicina Trabalho	1.204	1.060	807	611	719
Subtotal	44.100	42.056	39.036	40.903	43.310
Total	588.022	579.123	598.584	613.049	617.190

Gráfico 3 – Número de Consultas

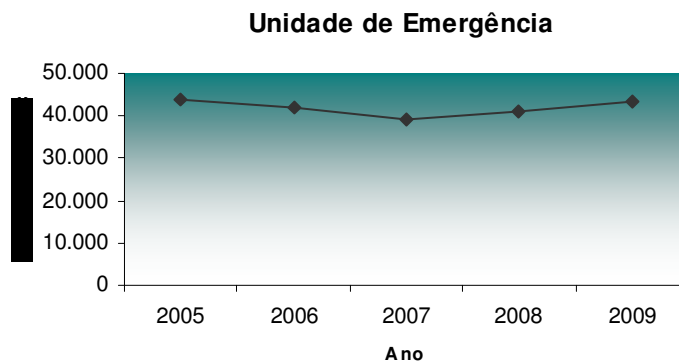
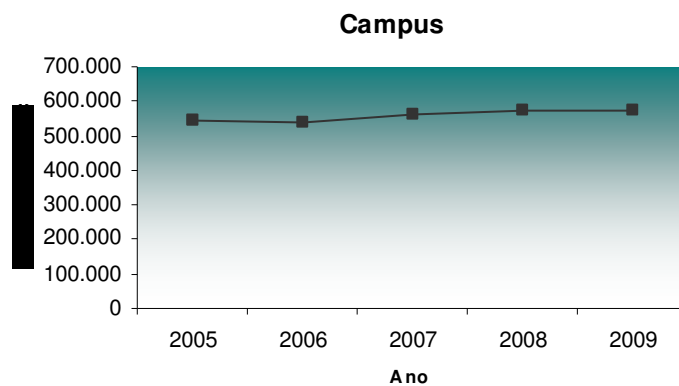


Tabela 3 – Movimento das Enfermarias

Internações	2005	2006	2007	2008	2009
Campus					
Berçário - 8º andar	1.968	1.946	2.094	2.283	1.900
Centro de Cirurgia de Epilepsia - CIREP	176	141	149	165	154
Cirurgia	3.193	3.667	3.867	3.960	4.169
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	711	554	628	611	650
Clínica Médica	2.990	3.236	3.355	3.485	3.686
Ginecologia	1.596	1.511	1.529	1.799	1.958
Moléstias Infecciosas	385	381	436	397	386
Neurologia	1.565	1.594	1.353	1.403	1.581
Obstetrícia	2.191	2.143	2.266	2.511	2.240
Oftalmologia	929	638	846	894	1.055
Ortopedia	1.439	1.657	1.694	1.724	1.868
Otorrinolaringologia	763	555	723	892	776
Pediatria	1.725	1.787	1.535	1.661	1.695
Psiquiatria	355	428	388	374	386
Serv. de Assist. Médica e Social do Pessoal	99	103	106	101	166
Unidade de Transplante Renal	876	1.007	1.070	913	832
Unidade de Transplante de Medula Óssea	94	189	139	119	105
Unid Espec.Terapia Doenças Infecciosas-UETDI	397	386	346	377	295
Unidade Metabólica	157	129	120	149	162
UTI Coronariana	196	164	170	192	225
UTI Neonatal - Berçário 7º andar	74	100	99	101	83
UTI Pós-Operatória Torácica Cardiovascular	146	158	143	294	260
Subtotal Campus	22.025	22.474	23.056	24.405	24.632
Unidade de Emergência					
Cirurgia	1.673	1.389	1.281	1.454	1.471
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	393	324	282	358	348
Clínica Médica	2.751	2.253	2.217	2.136	2.019
Ginecologia	713	648	593	568	569
Moléstias Infecciosas Infantil	95	139	142	178	166
Neurocirurgia	253	216	198	343	268
Neurologia	1.219	903	934	891	815
Ortopedia	1.085	1.250	1.113	1.236	1.211
Pediatria	1.898	1.386	1.369	1.235	1.252
Psiquiatria	1.068	1.205	1.248	942	863
Unidade de Isolamento Cirúrgico	33	11	15	26	57
Unidade de Isolamento Clínica Médica	56	65	50	59	94
Unidade de Queimados	162	167	193	240	232
Unidade de Terapia Semi-Intensiva Cirúrgica	30	42	24	16	23
Unid. de Terapia Semi-Intensiva Clínica Médica	37	34	16	11	8
Unidade Terapia Semi Intensiva Neurologia	-	-	-	-	1
Unidade Coronariana	-	-	-	-	116
Subtotal - Unidade de Emergência	11.466	10.032	9.675	9.693	9.513
Total - Campus e Unidade de Emergência	33.491	32.506	32.731	34.098	34.145
Clínica Civil (Particular e Convênios)	721	756	816	863	1.028
Hospital-Dia Psiquiatria	77	84	98	109	83
Hospital-Dia Unid.Esp.Ter. Doenças Infecciosas	149	124	152	142	100
Hospital-Dia Unidade Transpl. Medula Óssea	118	114	78	93	108
UTI Adulto - Campus ⁽¹⁾	365	375	379	324	388
UTI Pediátrica - Campus ⁽¹⁾	266	238	293	308	302
UTI Adulto - U.E ⁽¹⁾	448	503	468	624	575
UTI Pediátrica - U.E ⁽¹⁾	182	220	217	240	230

⁽¹⁾ As internações da UTI´s Adulto e Pediátrica não são computadas no total pelo fato dos pacientes darem entrada nestas unidades através de transferências de outras clínicas. Fonte: Serviço de Arquivo Médico.

Gráfico 4 - Número de Internações

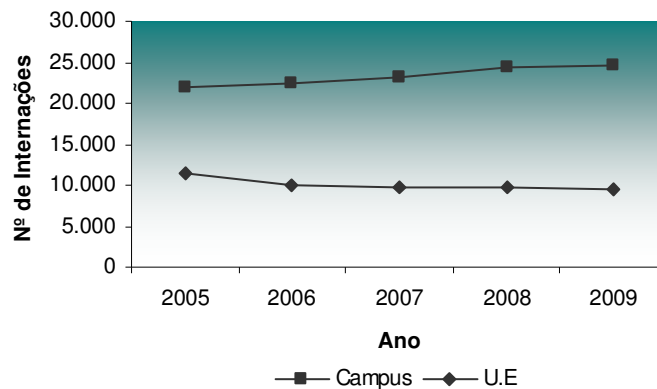


Tabela 4 - Leitos

Leitos	2005	2006	2007	2008	2009
Campus					
Leitos Gerais	560	557	557	557	561
Leitos de UTI	51	51	53	53	53
Leitos de Recuperação	23	23	23	23	23
Leitos de Hospital-Dia	36	36	36	36	36
Leitos Particulares	23	23	23	23	23
Subtotal	693	690	692	692	696
Unidade de Emergência					
Leitos Gerais	127	127	127	128	131
Leitos de UTI	24	24	24	27	34
Leitos de Recuperação	7	7	7	7	7
Subtotal	158	158	158	162	172
Total	851	848	850	854	868

Tabela 5 - Indicadores de Desempenho

Indicadores de Desempenho	2005	2006	2007	2008	2009
Altas					
Campus	22.658	23.177	23.757	25.070	25.376
Unidade de Emergência	9.457	8.039	7.672	7.703	7.497
Taxa de Mortalidade Hospitalar (%) ⁽¹⁾					
Campus	2,5	2,5	2,6	2,4	2,4
Unidade de Emergência	6,5	6,9	6,7	6,9	7,1
Média de Permanência (dias)					
Campus	6,4	6,7	6,8	6,5	6,5
Unidade de Emergência	5,1	5,9	6,1	6,2	6,3
Taxa de Ocupação Operacional (%)					
Campus	67,6	69,8	69,9	70,0	70,7
Unidade de Emergência	96,1	100,6	101,1	99,5	97,5
Índice de Intervalo de Substituição (dias) ⁽²⁾					
Campus	3,1	2,9	2,9	2,8	2,7
Unidade de Emergência	0,2	0,0	0,0	0,0	0,2
Taxa de Infecção Hospitalar (%)					
Campus	3,9	3,6	4,0	3,3	3,6
Unidade de Emergência	2,5	2,8	3,2	2,5	2,9

⁽¹⁾ Mede a proporção dos pacientes que foram a óbito durante a internação hospitalar.⁽²⁾ Demonstra o tempo médio que um leito permanece desocupado entre a saída do paciente e a admissão de outro.

Gráfico 5 - Taxa de Ocupação Operacional

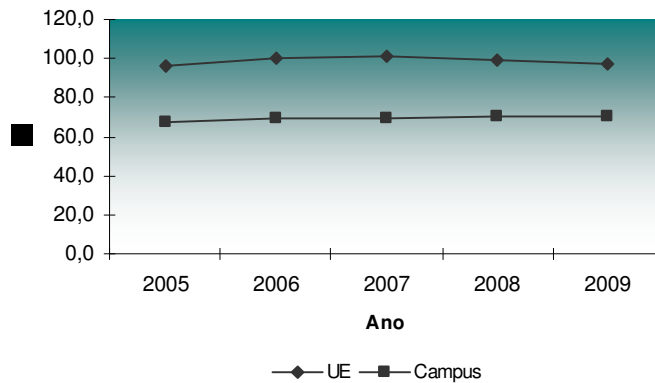


Gráfico 6 - Índice de Intervalo de Substituição

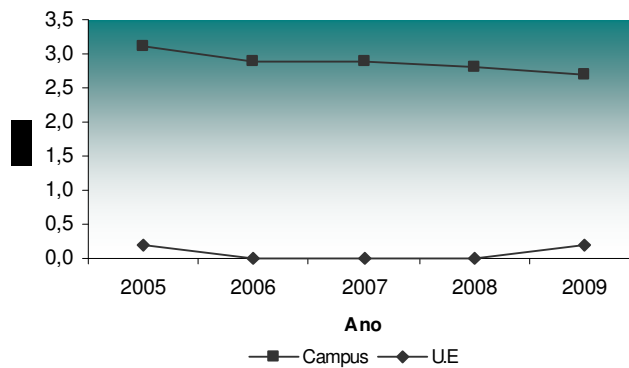


Tabela 6 - Indicadores Cirúrgicos

Cirurgias	2005	2006	2007	2008	2009
Centro Cirúrgico - Campus	13.575	14.174	14.288	15.320	15.280
Centro Cirúrgico - U.E	3.697	3.737	3.682	4.068	4.154
Centro Cirúrgico - Unidade de Queimados	-	344	266	325	334
Cirurgias de Ambulatório	13.666	16.081	14.755	13.681	13.541
Total	30.938	34.336	32.991	33.394	33.309
Índice de Cirurgias Suspensas (%) - Campus	21,8	24,4	23,1	21,7	23,4
Índice de Cirurgias de Urgência (%) - Campus	19,0	20,0	18,3	17,0	17,3

Gráfico 7 - Número de Cirurgias

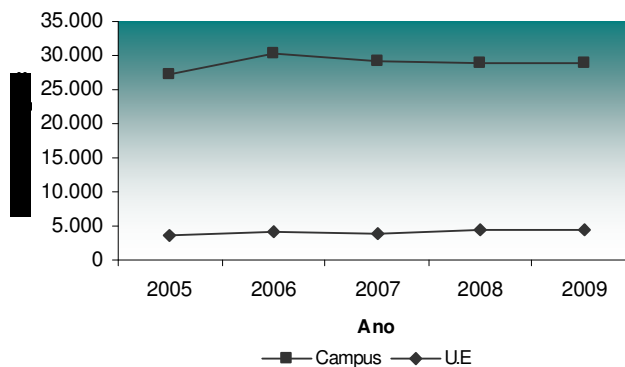


Tabela 7 - Transplantes

Transplantes	2005	2006	2007	2008	2009
Córnea	137	137	98	117	108
Fígado	14	16	19	26	36
Medula Óssea	56	57	52	63	75
Rim	58	50	38	47	52
Total	265	260	207	253	271

Tabela 8 - Atenção Materna

Partos	2005	2006	2007	2008	2009
HCFMRP-USP					
Normais	1.046	1.137	1.117	1.188	964
Operatórios	811	739	894	1.034	886
Total	1.857	1.876	2.011	2.222	1.850
Taxa de Cesárea (%)	40,8	36,3	40,4	42,3	43,7
MATER					
Normais	1.974	1.898	1.866	1.746	1.944
Operatórios	704	701	805	756	1.004
Total	2.678	2.599	2.671	2.502	2.948
Taxa de Cesárea (%)	24,0	24,2	27,03	27,5	30,0

Gráfico 8 - Taxa de Cesárea do HCFMRP-USP e da MATER

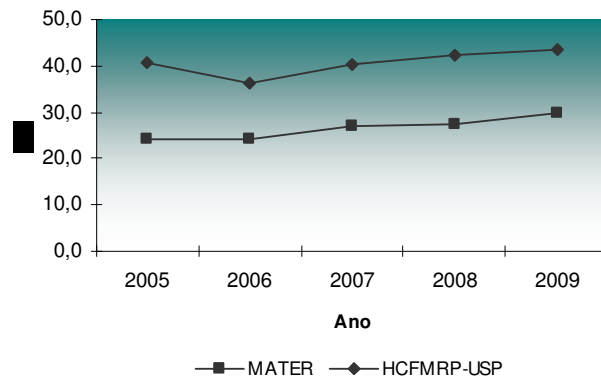


Tabela 9 - Unidades do Complexo HC

	2005	2006	2007	2008	2009
Centro de Saúde Escola					
- Consultas	121.299	118.583	138.606	155.334	175.533
Hospital Estadual Ribeirão Preto					
- Consultas ⁽¹⁾	-	-	-	22.662	40.000
- Clínica Cirúrgica					
Internação	-	-	-	71	300
Taxa de Ocupação	-	-	-	2,6	8,2
Média Permanência	-	-	-	1,9	1,4
- Clínica Médica					
Internação	-	-	-	6.708	12.578
Taxa de Ocupação	-	-	-	61,0	86,2
Média Permanência	-	-	-	7,1	7,8
- Cirurgias ⁽²⁾	-	-	-	2.479	6.531

⁽¹⁾ Início das atividades em Março de 2008

⁽²⁾ Início das atividades em Junho de 2008

Atendimento Multidisciplinar

O HCFMRP-USP conta com equipes de profissionais nas seguintes áreas não médicas: Enfermagem, Odontologia, Assistência Social, Psicologia Clínica, Nutrição, Terapia Ocupacional, Fisioterapia, Fonoaudiologia e outras para atenção à saúde.

Tabela 10 - atendimentos não Médicos

Atendimentos	2005	2006	2007	2008	2009
Enfermagem	6.722	6.404	6.668	13.106	19.589
Fisioterapia	78.839	117.783	104.723	150.129	131.534
Fonoaudiologia	34.678	32.099	33.926	34.801	28.861
Nutrição	2.149	2.868	3.547	4.255	4.646
Odontologia	7.926	9.567	11.374	10.310	9.290
Psicologia	17.629	19.086	19.918	20.030	19.734
Psicoterapia	281	347	317	167	244
Terapia Ocupacional	8.651	11.631	14.516	19.127	24.171
Serviço Social Médico	470.730	470.102	444.403	432.896	375.808
Total	627.605	669.887	639.392	684.821	613.877

Apoio Diagnóstico e Terapêutico

Tabela 11 - Exames Laboratoriais

Exames	2005	2006	2007	2008	2009
Lab. Central de Patologia Clínica - Campus	1.028.727	1.042.733	1.106.090	1.219.665	1.313.210
Lab. de Patologia Clínica - U.E	427.554	367.063	375.376	400.194	409.414
Lab. de Dermatologia	664	1.094	1.013	800	549
Lab. de Endocrinologia ⁽¹⁾	76.355	44.175	43.145	63.370	58.891
Lab. de Físio/Farmacologia Obstétrica	26.217	23.899	27.855	33.097	35.286
Lab. de Gastroenterologia	8.090	8.091	8.474	9.201	10.078
Lab. de Genética	2.615	2.139	1.892	1.721	1.665
Lab. de Hematologia ⁽²⁾	116.459	114.797	124.060	134.592	140.768
Biologia Molecular	20.757	12.080	20.546	8.067	8.330
Hemostasia	40.018	41.803	54.970	60.713	63.826
Lab. de Imunologia Clínica	19.430	22.303	26.251	25.200	24.655
Lab. de Imunologia Molecular	2.062	2.516	2.554	3.137	3.845
Lab. de Invest. em Epilepsia - Drogas Neuro	2.938	3.154	3.239	3.699	3.424
Lab. de Líquido Cefalorraquiano	1.055	2.266	2.103	1.750	2.381
Lab. de Microbiologia	68.548	69.790	66.716	71.559	71.039
Lab. de Nefrologia**	4.331	3.592	3.333	4.612	2.588
Lab. de Nutrição	85.345	53.661	76.778	127.712	124.365
Lab. de Patologia (Citopatologia)	9.619	9.642	9.927	10.580	10.788
Lab. de Pediatria/Citogenética	24.259	22.710	20.949	23.622	21.630
Lab. de Sorologia	115.027	104.451	106.441	125.522	128.459
Lab. de Triagem Neonatal	127.823	92.268	122.041	77.846	76.764
Lab. de Virologia	3.796	1.881	3.154	4.020	4.340
Total	2.215.608	2.046.108	2.206.907	2.410.679	2.516.326

⁽¹⁾ O critério de contagem de exames alterou em 2005, com a implantação do novo sistema de Informação Laboratorial - LIS.

⁽²⁾ Laboratório de Nefrologia - A partir de agosto/09 os dados foram computados junto ao Lab. De Fluidos Orgânicos.

Tabela 12 – Exames Especializados

Exames Especializados	2005	2006	2007	2008	2009
Cardiologia	41.978	44.587	45.836	47.613	50.818
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	1.774	1.810	1.743	1.656	1.819
Endoscopia Digestiva	11.332	12.036	13.048	12.459	12.814
Fonoaudiologia ⁽¹⁾	34.678	32.099	33.926	34.801	28.861
Lab. de Patologia – Biópsias	29.567	28.759	33.777	37.282	38.513
Medicina Nuclear	3.250	3.155	3.209	3.324	3.060
Neurofisiologia Clínica	4.838	5.206	4.930	6.506	6.586
Neurologia Aplicada e Experimental	4.513	3.019	9.080	9.838	11.824
Ortóptica	5.295	5.430	5.662	5.167	4.156
Pneumologia	10.247	10.964	13.446	12.500	13.659
Radiodiagnóstico					
Exames	104.320	107.438	105.387	111.668	109.805
Ressonância Magnética	5.729	5.768	5.887	7.515	9.132
Tomografias	16.337	17.757	19.998	23.111	23.202
Ultra-sonografia	23.380	23.390	22.476	25.751	27.053
Total	297.238	301.418	318.405	339.191	341.302

⁽¹⁾ A partir de 2008 os procedimentos foram demonstrados junto com os exames, devido à informatização da Unidade.

Tabela 13 – Procedimentos Diagnósticos e Terapêuticos

Procedimentos	2005	2006	2007	2008	2009
Anestesias	17.446	18.570	18.687	20.515	21.159
Banco de Leite – Proced. Enfermagem	11.537	12.835	14.605	15.657	15.436
Banco de Olhos – córneas captadas	1.682	2.289	2.393	1.975	1.890
Cardiologia	315	273	266	469	562
Cirurgia de Cabeça e Pescoço - Odontologia	3.484	4.487	7.482	6.025	5.413
Lab. Fisiol.Farmac.Obstétrica - Fertilização	621	568	608	660	790
Lab. de Patologia (Necrópsias)	608	600	531	515	559
Litotripsia	554	638	569	485	305
Radioterapia - Aplicações	84.839	88.111	79.580	55.199	50.422
Fisioterapia	70.320	108.457	104.502	108.949	116.687
Terapia Ocupacional	8.113	10.496	12.731	14.201	17.673
Total	199.519	247.324	241.954	224.650	230.896

Gráfico 9 – Número de Exames Especializados e Procedimentos

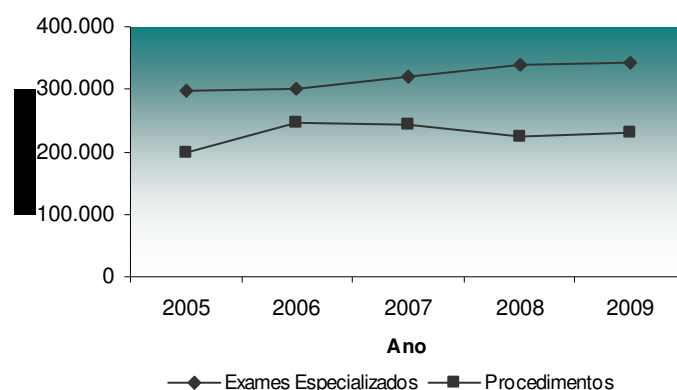


Tabela 14 – Centro Regional de Hemoterapia

Hemocentro	2005	2006	2007	2008	2009
Exames Laboratoriais	1.239.749	1.266.167	1.295.958	1.345.831	1.392.701
Doadores	44.233	43.827	44.738	45.722	43.137
Produtos Fornecidos	11.293.052	102.414	91.902	107.504	92.527
Hemoderivados fornecidos (UI) ⁽¹⁾	-	10.870.630	16.840.490	10.392.960	15.110.340
Fisioterapia ⁽²⁾	2.027	1.523	1.133	-	-
Odontologia	1.686	2.395	2.429	2.341	2.345
Serviço Social	180.836	193.413	213.671	196.816	205.162

⁽¹⁾ - U.I - Unidades Internacionais

⁽²⁾ - Em 2008 os atendimentos de Fisioterapia foram transferidos para o Centro de Reabilitação - CER.

Principais Ações

Mutirões de Saúde

Os mutirões de saúde tiveram continuidade em 2009 com o objetivo principal de minimizar a fila de espera para cirurgias, consultas, exames e procedimentos.

Os resultados alcançados atestam a melhoria da qualidade da assistência prestada à população, como também o engajamento de médicos e funcionários deste Hospital e de outras Unidades de Saúde. Foi realizado, no decorrer do ano, o Mutirão de Órteses e Aparelhos de Locomoção com o objetivo de fornecer próteses, órteses, coletes e aparelhos de locomoção para os pacientes inscritos que aguardavam em fila de espera. Mutirão para prevenção de osteoporose com a realização de 46 exames de densitometria óssea. Realização de 17 exames de Ressonância Nuclear Magnética, 146 exames de mamografias, 61 exames Oftalmológico de Campo Visual, 900 testes de DNA, por solicitação do Instituto de Medicina Social e de Criminologia - IMESC. Agendados, em esquema de mutirão, 122 pacientes que aguardavam consultas em Nutrologia, compareceram para atendimento 51 pacientes.

Mutirão no Hospital Estadual de Ribeirão Preto - HER

O HER realizou mutirão de atendimento em Cirurgia Vascular, para avaliação de pacientes que tenham complicações das varizes com sintomas de dor, úlcera ou inchaço nas pernas. Foram disponibilizadas 120 vagas para procedimentos cirúrgicos.

Também foi realizado o 2º Mutirão de Cirurgia Pediátrica para o diagnóstico de hérnias da parede abdominal e fimose. Foram disponibilizadas 70 vagas para crianças de 1 a 15 anos de idade. Este mutirão tem como objetivo avaliar e encaminhar os casos existentes para a cirurgia, diminuindo assim, o tempo de espera para este tipo de procedimento.

Em parceria com a Hematologia do HC o HER realizou ainda, em novembro, mutirão para avaliação oftalmológica em pacientes portadores de anemia falciforme. Foram atendidos neste dia cerca de 150 pacientes. A ação visa fazer o atendimento oftalmológico a todos os pacientes portadores de anemia falciforme seguidos no ambulatório de Hemoglobinopatias do HCFMRP-USP. A educação e conscientização dos pacientes a respeito das possíveis complicações da retinopatia mostram que a prevenção sempre é o melhor tratamento, e quando ocorrem alterações a detecção e intervenção precoce tem o melhor resultado na prevenção de complicações mais graves.

HC realiza Campanha de Prevenção Contra o Glaucoma

O Setor do Glaucoma do Hospital das Clínicas de Ribeirão Preto em conjunto com a Sociedade Brasileira de Glaucoma realizou, na Esplanada do Teatro Pedro II, a Campanha de Prevenção Contra o Glaucoma, em comemoração ao Dia Mundial do Glaucoma. De acordo com a Sociedade Brasileira de Glaucoma, a doença não tem sintomas e é progressiva. É a principal causa da cegueira irreversível que acomete cerca de 65 milhões de pessoas em todo o mundo. A doença caracteriza-se pelo aumento da pressão interna dos olhos e quando não tratada, o nervo óptico pode sofrer danos definitivos, levando a cegueira. Apesar de ser um mal silencioso, o glaucoma, pode ser controlado por meio diagnóstico precoce com tratamento adequado e contínuo.

Diante disso, a idéia da Campanha do Glaucoma é realizar exames oftalmológicos preliminares para a detecção da doença. Para esta campanha a Equipe da Divisão Oftalmologia do Hospital das Clínicas de Ribeirão Preto contou com a participação dos médicos na realização de exames e orientação a população sobre os grupos de risco e encorajar aqueles que têm histórico da doença na família e ou com mais de 40 anos a realizar exames periódicos com oftalmologistas. Durante a triagem, as pessoas com suspeita da doença foram encaminhadas para o atendimento médico oftalmológico especializado.

Campanha de Prevenção ao Câncer de Pele

O Serviço de Dermatologia do Hospital das Clínicas de Ribeirão Preto e o Hospital Estadual de Ribeirão Preto participaram da Campanha Nacional de Prevenção ao Câncer de Pele com o objetivo de detecção e orientações de prevenção ao câncer de pele. As Equipes de Dermatologistas dedicaram esse dia para o exame preventivo da pele e, diante da suspeita do tumor, haverá a preocupação da agilidade da confirmação e do tratamento.

Campanha da Voz promove atendimento da população

O Hospital das Clínicas de Ribeirão Preto participou da Campanha Nacional da Voz que acontece em todo o Brasil no mês de abril. Os Médicos e fonoaudiólogas do HC deram sua contribuição na 11ª Campanha e o 7º Dia Mundial da Voz que foi de caráter educativo, cultural e assistencial. O evento contou com a realização de palestras, oficinas, atividades lúdicas, concerto musical, apresentações teatrais, orientações e atendimento assistencial a população. A assistência foi realizada na Praça XV. Foram agendados 72 candidatos, sendo que 71 foram submetidos à avaliação fonoaudiológica e os candidatos com suspeitas de doenças na laringe foram encaminhados para avaliação otorrinolaringológica no Ambulatório HC, onde receberão se necessário, tratamento clínico ou cirúrgico.

Primeiro transplante de medula óssea não aparentado no HC

A Unidade de Transplante de Medula Óssea do Hospital das Clínicas de Ribeirão Preto realizou em março, o primeiro transplante não aparentado de células-tronco hematopoéticas clonogênicas com capacidade de autorrenovação e diferenciação em múltiplas linhagens de Ribeirão Preto e região. A criança que teve diagnóstico de um tipo raro de leucemia em junho de 2008, recebeu as células de um cordão umbilical compatível, encontrado no Banco de Sangue de Cordão do Instituto Nacional do Câncer (INCA), integrante da rede BrasilCord. No caso desta criança a única alternativa terapêutica, com potencial de cura, era o transplante de medula óssea e como ela não tinha um doador na família, o fato de haver um cordão compatível viabilizou o tratamento.

A Unidade do Hospital das Clínicas realiza transplantes de medula óssea desde 1991, através de doação de familiares compatíveis; com células-tronco do próprio paciente (autólogo) e mais recentemente de familiares com 50% de compatibilidade (TMO haploidêntico).

Centro de Reabilitação integra a Rede Lucy Montoro

O Centro de Reabilitação do Hospital das Clínicas passa a integrar a rede Lucy Montoro, parceria entre o Hospital das Clínicas, a Secretaria Estadual dos Direitos da Pessoa com Deficiência e o Governo do Estado de São Paulo que permitirá a duplicação do volume de atendimentos mensais realizados atualmente.

Com a ampliação do espaço, crianças em especial as com paralisia cerebral e pacientes com seqüela neurológicas e de trauma raquimedular, poderão ser atendidas em unidades especializadas. A nova unidade em Ribeirão Preto terá a importante função de promover a capacitação constante dos profissionais com ênfase para os médicos especialistas em Medicina Física e Reabilitação.

HC inaugura Serviço de Reabilitação Visual

O Centro de Reabilitação - CER inaugurou o Serviço de Reabilitação Visual. O Serviço, que existia desde 2000, nas dependências do Ambulatório de Oftalmologia do Hospital, ganhou um local de funcionamento mais apropriado para o atendimento reabilitatório de pacientes com baixa visão. A mudança para as dependências do CER está ampliando as condições de tratamento multiprofissional devido à proximidade do atendimento proporcionado pelas disciplinas da Fisioterapia, Terapia Ocupacional, Psicologia e Serviço Social.

O Serviço de Reabilitação Visual tem o objetivo de orientar o paciente a utilizar o máximo potencial de sua visão remanescente. A equipe que atende no setor de Reabilitação Visual prescreve (por meio do médico oftalmologista) óculos específicos para baixa visão, lentes filtrantes, telelupas, lupas de aumento, circuitos fechados de TV, além de orientar o uso de auxílios ópticos e não ópticos, treinar e aconselhar os pacientes.

Além da estimulação visual, o programa de assistência multidisciplinar do Serviço também prevê a realização de treinamentos que possibilitem a locomoção independente de deficientes visuais, bem como de atividades de vida diária. A equipe trabalha com o objetivo de tornar o deficiente visual produtivo e independente, para que ele consiga se realizar no âmbito pessoal e também profissional.

Dia Mundial de Conscientização da Psoríase

O Hospital das Clínicas de Ribeirão Preto em parceria com a Sociedade Brasileira de Dermatologia, realizou no Dia Mundial de Conscientização da Psoríase, em outubro, várias ações para esclarecimento da população a respeito da doença.

O Dia Nacional da Psoríase tem como objetivo fornecer informações sobre a doença à população, visando minimizar o impacto do diagnóstico e do preconceito enfrentado por estes pacientes no seu dia a dia, e auxiliar na busca da melhoria da qualidade de vida.

Neste dia especial de inclusão social aos portadores da psoríase, médicos dermatologistas realizaram palestras educativas para a comunidade, aos portadores da doença, familiares e a todos os interessados sobre o assunto, no Anfiteatro Waldemar B. Pessoa, na Unidade de Emergência do Hospital das Clínicas.

Comissão de Controle de Infecção Hospitalar - Salve Vidas: Higienize suas Mãos

O dia 5 de maio foi instituído mundialmente como dia de desafio global para a segurança do paciente.

A comemoração mundial desta data visa maior conscientização de profissionais de saúde, governo, administradores hospitalares e gestores sobre a importância da higienização das mãos para a prevenção e redução das infecções, promovendo a segurança de pacientes, profissionais e demais usuários nos serviços de saúde.

Esta iniciativa é da Aliança Mundial para a Segurança do Paciente da Organização Mundial de Saúde, e no Brasil conta com o apoio da Agência Nacional de Vigilância Sanitária - Anvisa que convidou a todos os Hospitais Sentinela para participarem do desafio.

O HCRP foi inscrito neste desafio pelo Comitê de Segurança do Paciente e Comissão de Controle de Infecção Hospitalar - CCIH, que estão trabalhando juntos na campanha 2009 pela higienização das mãos no Hospital.

Vale ressaltar que a higienização das mãos é fundamental para evitar a transmissão de vários patógenos, inclusive o vírus Influenza A H1N1, além do uso de máscaras.

Nova sala cirúrgica

Buscando melhorar ainda mais a assistência prestada à população, foi inaugurada em março mais uma sala cirúrgica no Campus. Esta sala foi planejada onde todos os equipamentos funcionam de forma integrada, ligados a um computador central, permitindo ao cirurgião controlar vários equipamentos por meio de comando de voz. A sala inteligente tem como principal diferencial os recursos de imagem para realização de cirurgias vídeo assistidas, com auxílio de equipamentos para captação de imagens (foto e vídeo) e a possibilidade de realização de teleconferências com qualquer parte do mundo. A nova sala propicia maior qualidade e segurança na assistência cirúrgica aos pacientes atendidos, devido à alta tecnologia disponível que será empregada para a realização de procedimentos estratégicos e de alta complexidade, de forma menos invasiva e extremamente precisa. Permite ainda um maior número de cirurgias, devido a facilidade de preparação e limpeza desta sala e melhoria da logística interna durante o ato cirúrgico.

Ampliação do Atendimento de Oncologia

Para melhorar as condições de atendimento e adequar as instalações para receber os pacientes de oncologia foi ampliado o número de poltronas de 14 para 19 na Central de Quimioterapia. Além disso, foram disponibilizados 6 consultórios e 1 sala de observação e procedimentos para pacientes oncológicos. O Hospital das Clínicas é credenciado como Centro de Alta Complexidade em Oncologia e é referência na região. Entre os procedimentos aplicados estão a administração de medicamentos quimioterápicos por via subcutânea, intramuscular e endovenosa.

Novas instalações da Agência Transfusional do Campus

Em junho, foram inauguradas as novas instalações da Agência Transfusional do HC Campus visando atender a demanda que aumenta a cada dia. Atualmente o setor realiza 2000 transfusões por mês.

A reforma e ampliação incluem a distribuição do espaço de maneira mais acessível para a rotina do serviço disponível para o laboratório e armazenagem dos hemocomponentes e hemoderivados, com melhoria das instalações elétricas, hidráulicas, troca de piso, pintura nas paredes e adaptação das salas, copa e sanitários, totalmente adequada às novas exigências da Vigilância Sanitária.

Unidade Coronariana na Urgência e Emergência

Foi criada a Unidade Coronariana na Unidade de Emergência para atendimento de pacientes com problemas cardíacos, que inclui a inserção de Serviço de Hemodinâmica Intervencionista para realização de angioplastia coronariana de urgência. Essa ampliação possibilitou aumentar o atendimento de emergências clínicas, predominantemente as emergências cardiovasculares, uma das principais causas de mortalidade no Estado de São Paulo e no mundo.

Destaque em Captação de Múltiplos Órgãos no Estado de São Paulo

O Hospital conquistou o 1º lugar na categoria Captação de Múltiplos Órgãos no Estado de São Paulo e foi um dos homenageados pela Secretaria da Saúde com o Oscar de Transplante de Órgãos que premiou 8 hospitais responsáveis por 45% dos transplantes de órgãos e tecidos no Estado de São Paulo em 2008 e duas instituições que se destacaram na captação de potenciais doadores. O prêmio Destaque em Transplantes e Captação de Órgãos, uma espécie de “Oscar” do setor, tem como objetivo incentivar o trabalho dos profissionais de saúde para ampliar cada vez mais o número de doadores e cirurgias nos próximos anos.

Adequação das salas de atendimento oftalmológico

As salas de atendimento ambulatorial da Oftalmologia foram remodeladas e adaptadas para receber novos equipamentos. Essa adequação contemplou cinco salas de atendimento e além de ampliar, qualificou o serviço prestado aos pacientes. Assim, o hospital aumentou a sua capacidade de realizar exames de alta complexidade na área de oftalmologia e poderá fazê-lo de modo mais humanizado e ágil.

Nova Central de Procedimentos Ambulatoriais – CPA

A partir de setembro, a Central de Procedimentos Ambulatoriais – CPA ampliou suas atividades. O local onde já existia atividades da Clínica de Dor, Fototerapia e aplicação de Toxina Botulínica foi reformado e adquirido um aparelho de Laser que contempla as necessidades das disciplinas de Ginecologia, Dermatologia e Otorrinolaringologia. Além dessas atividades teve início o projeto da Central de Medicação Ambulatorial do HCRP. Esta unidade visa controlar a prescrição e administração, bem como a padronização de condutas no uso de medicamentos de alto custo, através da definição de protocolos, auditoria e agilização das rotinas de liberação. Esta nova proposta de trabalho possibilitou centralização de materiais de consumo, medicamentos, equipamentos, equipe de trabalho proporcionando um tratamento mais ágil e humanizado aos clientes do HCRP.

Hospital das Clínicas na Rede Universitária de Telemedicina

O Hospital das Clínicas de Ribeirão Preto foi incluído na Rede Universitária de Telemedicina – RUTE, uma iniciativa do Ministério da Ciência e Tecnologia que visa o aprimoramento da infraestrutura para Telemedicina em Hospitais Universitários. Tem o apoio da ABRAHUE – Associação Brasileira de Hospitais Universitários, FINEP – Financiadora de Estudos e Projetos e RNP – Rede Nacional de Ensino e Pesquisa. A RNP oferece através da rede Ipê, infraestrutura de Internet de alta velocidade, baseada em tecnologia de transmissão óptica para comunicação instantânea e interativa entre universidades e institutos de pesquisa.

Funcionárias do HCRP recebem prêmio

O trabalho intitulado “Otimização da Prescrição Eletrônica, baseada no Estudo Avaliativo, desenvolvido pela Farmácia da Unidade de Emergência do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo”, recebeu menção honrosa na categoria “Experiências de Profissionais nos Serviços de Saúde”, em cerimônia de entrega do Prêmio Nacional de Incentivo à Promoção do Uso Racional de Medicamentos, no dia 14/12/09, no Auditório Emílio Ribas, em Brasília – DF.

O trabalho teve como objetivos estudar os principais fatores causais de erros detectados na prescrição eletrônica; fornecer subsídios e indicadores para discussões multiprofissionais; propor sugestões para o aprimoramento do processo de prescrição eletrônica visando adequá-lo às diretrizes da gestão hospitalar com qualidade e promover o uso seguro e racional de medicamentos.

Ensino e Pesquisa

Ensino

Graduação, Pós-Graduação, Residência Médica e Aprimoramento

O HCFMRP-USP é campo de atividades de Ensino para os alunos dos cursos de Medicina, Enfermagem, Terapia Ocupacional, Fisioterapia, Nutrição e Metabolismo, Fonoaudiologia e Informática Biomédica da USP de Ribeirão Preto. Oferece Residência Médica em diversas especialidades, além de cursos de especialização e aprimoramento em áreas não médicas.

Tabela 15 - Estágios para Estudante de Graduação e Pós-Graduação

Alunos	2005	2006	2007	2008	2009
Graduação					
Medicina	600	595	588	583	611
Enfermagem	238	184	163	169	247
Fisioterapia	200	182	193	187	192
Fonoaudiologia	120	118	121	116	118
Informática Biomédica	120	145	164	161	168
Nutrição e Metabolismo	120	116	144	143	151
Terapia Ocupacional	100	91	99	98	94
Pós-Graduação					
Medicina	630	643	1.188	957	939
Enfermagem	70	47	34	32	30

Tabela 16 - Programa de Residência Médica e Aprimoramento

Programas/Especialização	2005	2006	2007	2008	2009
Residência Médica					
Nº. de Programas	40	40	40	41	42
Nº. de Residentes	507	520	509	527	544
Aprimoramento					
Nº. de Programas	25	25	25	26	25
Nº. de Aprimorandos	82	79	83	80	80

Conforme já mencionado no capítulo Atenção à Saúde, o HCFMRP-USP mantém termo de cooperação com o Hospital Regional de Divinolândia, com a Prefeitura Municipal de Altinópolis, e ainda dispõe de convênios firmados com o Centro Estadual de Referência à Saúde da Mulher - Mater, além do Centro de Saúde Escola "Joel Domingos Machado", Centro Médico Social e Comunitário - Vila Lobato, Centro Médico Social e Comunitário "Pedreira de Freitas" - Cássia dos Coqueiros, todos eles com a parceria da FMRP-USP.

Com estes convênios os médicos residentes dispõem de excelente campo de ensino para a realização de atividades médicas de média complexidade.

Estágio Médico Adido e Outros Estágios

O Hospital também concede estágio a médicos formados no mínimo há dois anos (adidos) e a estudantes de áreas não médicas, visando seu aperfeiçoamento, atualização e especialização.

Tabela 17 – Estágios Médicos e Outros Estágios

Estágios	2005	2006	2007	2008	2009
Médico Adido	113	122	145	134	150
Estágio Voluntário	355	371	310	137	68

Parcerias Firmadas

O Hospital mantém parceria com faculdades e outras entidades, propiciando oportunidade de aprimoramento profissional, oferecendo toda sua estrutura física como campo de estágio.

Tabela 18 – Parcerias entre o HCFMRP-USP e diversas Instituições

Instituição	Local do Estágio
USP - Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ribeirão Preto	Centro de Informações e Análises
	Centro Integrado da Qualidade
	Centro das Ciências e Imagens
	Centro de Saúde Escola
	Unidade de Pesquisa Clínica
USP - Fac. de Economia, Administração e Contabilidade de Rib. Preto	Administração Hospitalar
USP - Faculdade de Ciências Farmacêuticas de Ribeirão Preto	Divisão de Assistência Farmacêutica
UNIFAL - Universidade Federal de Alfenas	Divisão de Assistência Farmacêutica
UNESP - Faculdade de Ciências Farmacêuticas de Araraquara	Divisão de Assistência Farmacêutica
UNESP - Botucatu	Laboratórios
UFSC - Universidade Federal de Santa Catarina	Laboratórios
Centro Universitário Barão de Mauá - Curso de Enfermagem	Divisão de Enfermagem
UNAERP - Universidade de Ribeirão Preto	Centro Integrado da Qualidade

Centro de Educação e Aperfeiçoamento Profissional em Saúde – CEAPS

O Centro de Educação e Aperfeiçoamento Profissional em Saúde – CEAPS no cumprimento de suas finalidades de implementar os programas de formação, treinamento, habilitação, aprimoramento e especialização ao profissional de saúde, promoveu evento conforme tabela a seguir:

Tabela 19 – Eventos realizados no Centro de Educação e Aperfeiçoamento Profissional em Saúde

CEAPS	2005	2006	2007	2008	2009
Nº. de Eventos	763	838	817	894	1.852

Centro Interescolar

O Centro Interescolar é uma escola de nível médio, técnico profissionalizante do HCFMRP-USP, com a finalidade de formar e capacitar pessoas que exercem funções ligadas à área da saúde, além de oferecer aperfeiçoamento profissional.

Durante o ano de 2009 foram realizados cursos de Qualificação Profissional Técnico de Enfermagem com 51 alunos, e ainda foram implementados os Cursos de Técnico em Farmácia com 23 alunos e Especialização em Instrumentação Cirúrgica com 30 alunos.

Tabela 20 – Centro Interescolar

Nº de Alunos	2005	2006	2007	2008	2009
Cursos					
Auxiliar de Enfermagem	130	60	-	-	-
Técnico de Enfermagem	30	109	79	139	51
Técnico em Radiologia Médica	30	30	30	-	-
Técnico em Farmácia	-	-	-	-	23
Especialização em Instrumentação Cirúrgica	-	-	-	-	30
Total	190	199	109	139	104

Pesquisa

O HCFMRP-USP mantém seu corpo clínico permanentemente atualizado através de intensa atividade de Pesquisa que envolve contínuo intercâmbio com instituições internacionais congêneres, participação ativa em congressos, simpósios e mesas redondas, além de volumosa e relevante presença em publicações científicas nacionais e internacionais.

Tabela 21 – Trabalhos publicados

FMRP-USP e EERP-USP	2005	2006	2007	2008	2009
Trabalhos publicados em periódicos					
Medicina ⁽¹⁾	676	609	756	768	724
Enfermagem ⁽²⁾	547	253	250	599	592
Trabalhos publicados anais de Congressos					
Medicina	1.109	1.146	833	966	1.032
Enfermagem	181	94	137	354	336
Dissertações de Mestrado					
Medicina	111	111	188	165	203
Enfermagem	70	39	66	62	61
Teses de Doutorado					
Medicina	58	56	126	120	135
Enfermagem	59	43	49	55	32

⁽¹⁾ Na FMRP-USP estão inclusos trabalhos dos cursos de Fisioterapia, Fonoaudiologia, Nutrição, Terapia Ocupacional e Informática Biomédica.

⁽²⁾ Os n°s da EERP-USP são parciais, pois são cadastrados no sistema Dedalus até junho/2009.

Em 2005 os trabalhos publicados da EERP-USP foram computados o total dos trabalhos desenvolvidos pela Escola de Enfermagem.

A seguir, o movimento de projetos analisados pelo Comitê de Ética em Pesquisa com proposta de utilização das dependências e/ou infraestrutura do HCFMRP-USP.

Tabela 22 – Comitê de Ética em Pesquisa

Projetos	2005	2006	2007	2008	2009
Nº. de Projetos	446	475	553	545	587

Comunidade e Humanização

O Hospital das Clínicas mantém os programas e projetos desenvolvidos, visando proporcionar qualidade no atendimento oferecido aos usuários, como podemos constatar com os programas:

Acolhimento ao cliente/familiar no ato da internação

Visa acolher o usuário e seu familiar no momento da internação, na Unidade Campus e Unidade de Emergência, proporcionando um espaço em grupo onde o mesmo poderá externar sua ansiedade, expectativa e medos.

Tem atendido aproximadamente 760 pessoas por mês.

Projeto Classe Hospitalar

Constituído de ações voltadas para o acompanhamento educacional das crianças e jovens internados de 06 a 14 anos, através de esforço conjunto com o Serviço Social Médico, o Departamento de Pediatria e a Secretaria da Educação do Estado.

O Projeto é reconhecido pelo Ministério da Educação e Cultura-MEC, pois o aluno continua recebendo conteúdos pedagógicos que estão prescritos no planejamento escolar, conforme normas estabelecidas pela Secretaria da Educação.

Esta proposta de trabalho hospitalar permite que se dê continuidade ao processo de aprendizagem, contribuindo para o retorno e reintegração das crianças à escola regular, por ocasião de sua alta médica.

Uma paciente tetraplégica, com 8 anos de internação na Unidade de Emergência, conseguiu exercer a função da escrita, com a utilização da boca, depois da implantação desta Classe Hospitalar.

Atende aproximadamente 76 alunos por mês.

Reinserção Escolar

Este programa tem como objetivo preparar o corpo docente e colegas de escolas da criança com câncer para o processo de reinserção escolar. É um trabalho informativo sobre o câncer infantil na escola da criança no sentido de esclarecer aspectos da doença que não são conhecidos pela população em geral (não é contagioso, necessidades do uso de máscara, eventuais dificuldades sensoriais e de locomoção etc). Facilitar a reinserção escolar tornando a escola um ambiente mais acolhedor evitando sequelas psicossociais. Atende aproximadamente 390 alunos por mês.

Biblioteca Itinerante

A Administração do Hospital, em conjunto com o Serviço Social, Enfermagem e Biblioteca, disponibiliza todos os dias nas enfermarias, com exceção das áreas restritas que possuem bibliotecas próprias, um funcionário treinado que, com uma biblioteca itinerante instalada em um carrinho especialmente destinado a esse fim, percorre as diferentes enfermarias oferecendo os mais variados títulos para leitura.

Liga de Apoio ao Paciente - LAP

Tem como objetivo a prestação de auxílio financeiro e material aos pacientes de baixo nível sócio-econômico atendidos no HCFMRP-USP.

Oficina de Contos

O objetivo é resgatar o convívio entre mães e filhos durante o período de internação através do “contar histórias”, além de levá-los a uma reflexão do conteúdo dos textos utilizados, relacionando-os com suas histórias de vida.

Projeto Biblioteca Viva

Desde 2002 o HCFMRP-USP conta com o Projeto Biblioteca Viva em Hospitais, de parceria entre o Ministério da Saúde, a Fundação ABRINQ e o Citibank, cujo objetivo é resgatar o convívio entre mães e filhos durante o período de internação, através do ato de contar histórias e identificação dos textos com histórias de vida.

Atende cerca de 190 crianças por mês.

Arte, Cultura e Lazer no Hospital

Visando melhorar a qualidade de vida dos pacientes, em 2009, foram realizadas festividades em datas comemorativas buscando minimizar o sofrimento proporcionando momentos de alegria e descontração e diminuindo, assim, a tensão do ambiente hospitalar.

Voluntariado

Parceria desenvolvida com o corpo de voluntários que contribui para o bem estar coletivo. Esta valiosa interação estimulou a criação do Centro de Voluntariado que coordena todo o trabalho voluntário realizado na Instituição e oferece cursos de capacitação aos voluntários, direcionando doações aplicadas nos programas desenvolvidos.

Grupo de Apoio à criança com câncer – GACC

Tem como finalidade oferecer apoio integral, de ordem biopsicossocial à criança com câncer e sua família, procurando diminuir seu tempo de internação, humanizar seu atendimento e minimizar o seu sofrimento. Tem atendido aproximadamente 36 crianças por mês.

Grupo Auxílio Fraternal Independente – GAFI

Tem por objetivo principal a confecção de enxovais de bebês, além de costurar roupas para os pacientes do HCFMRP-USP.

Grupo de Apoio e Reabilitação de Pessoas Ostomizadas – Faringectomizadas – GARPO

Formado por uma equipe multidisciplinar do Hospital das Clínicas e Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, o GARPO visa a reabilitação do paciente que passou por uma laringectomia, através de terapia e orientação aos familiares, dando assistência multiprofissional ambulatorial e domiciliar, oferecendo espaço para troca de experiências e dificuldades e reforça a importância de se trabalhar a autoimagem.

Grupo de Apoio ao Transplantado de Medula Óssea – GATMO

Conta com uma casa de apoio para dar assistência aos pacientes pós-transplantados de outras cidades para que ali permaneçam por cerca de 60 dias. A estada é necessária para acompanhamento ambulatorial e pós-cirúrgico. O GATMO atende pacientes carentes de recursos financeiros, acomodando-os juntamente com seus familiares, enquanto efetuam seus retornos de pré e pós-transplante. Tem atendido em média 100 pacientes/mês.

Projeto Pazciente – parceria com a empresa Passaredo

O Projeto Pazciente tem por objetivo proporcionar atividades prazerosas e descontraídas aos pacientes do Hospital, visando levar à reflexão de valores e princípios cristãos; estabelecer um relacionamento com os profissionais da saúde, a fim de humanizar o ambiente hospitalar, numa relação interativa entre eles; levar esperança e motivação aos pacientes que, muitas vezes, encontram-se depressivos e trabalhar a autoestima, tentando diminuir a ansiedade e angústia que sentem.

Projeto Proteção à Maternidade

Tem por finalidade facilitar o desenvolvimento de ações que promovem cuidados adequados de higiene e alimentação no pós-parto conscientizando da importância do intervalo mínimo de dois anos entre partos e facilitando a adoção de medidas de anticoncepção no puerpério.

Casa Caio e Casa Lauro

Essas casas mantidas, em parte, pelo HCFMRP-USP com auxílio financeiro provenientes da Fundação de Apoio ao Ensino, Pesquisa e Assistência - FAEPA tem por finalidade abrigar pacientes infantis (Casa Caio) e adultos (Casa Lauro) portadores do vírus HIV que recebem alta hospitalar e não tem retaguarda familiar. Os casos encaminhados são avaliados pelo Serviço Social Médico e após entendimento com a coordenação da Casa, para lá são encaminhados pelo tempo que se fizer necessário.

Projeto Brincar

O Projeto Brincar objetiva levar às crianças em tratamento no Hospital das Clínicas um pouco do mundo infantil. A proposta é diminuir o trauma das crianças que estão doentes.

Projeto FelizIdade

Formado por alunos voluntários da FMRP-USP, tem o objetivo de diminuir o sofrimento dos pacientes idosos, obtendo melhor resposta ao tratamento, durante a internação.

Projeto Laborterapia

Ministrado por voluntários, cursos extras de trabalhos manuais que permitem aos servidores, além de alívio do “stress”, um aprendizado que possa garantir renda extra em suas horas de lazer, utilizando parte do seu horário de almoço.

Grupo Criar Criança

As atividades deste grupo são voltadas para minimizar o “stress” e proporcionar a adaptação da criança na internação, através de fantoches, teatro, conversas informais, músicas e danças.

Projeto Esquadrilha da Alegria

Para pacientes crianças em atendimento na Unidade de Emergência. O objetivo principal é proporcionar momentos de lazer e descontração, com muita alegria às crianças, minimizando o “stress” da internação.

Ampliação do horário de visitas

Os pacientes internados passaram a contar com horário de visitas diariamente das 14:00 horas às 20:00 horas. O horário de visitas foi ampliado de uma hora para seis horas por dia. Essa ampliação visa o bem estar dos pacientes e seus familiares. Entendemos que o contato do paciente internado com a família é parte importante do processo de cuidado e recuperação da saúde, além da segurança que a família tem na medida em que recebe informações atualizadas dos médicos sobre a evolução do tratamento.

Humanização na entrada dos visitantes e acompanhantes

A reestruturação do processo de recepção de visitantes e acompanhantes de pacientes internados possibilitou ambiente mais humanizado e melhorias relativas à segurança. O horário de visitas foi ampliado e o controle do acesso agora é informatizado.

O sistema implantado possibilitou gestão integrada com alguns processos de trabalho já existentes na Instituição e com projetos que serão implantados.

Atividades do Dia Mundial sem Tabaco em Ribeirão Preto

Para celebrar o Dia Mundial sem Tabaco, o Hospital das Clínicas e a Secretaria da Saúde de Ribeirão Preto programaram uma mostra itinerante acerca dos prejuízos causados pelo hábito de fumar, alertando a população para os malefícios causados pelo tabaco e conscientizar os jovens de que fumar faz mal à saúde.

Dados da Organização Mundial de Saúde (OMS) relevam que o tabaco é a segunda droga mais consumida entre adolescentes. A maioria dos fumantes experimenta seu primeiro cigarro e se torna dependente antes dos 18 anos de idade. Isso significa que cerca de 100 mil pessoas começam a fumar todos os dias ainda na juventude.

A exposição reúne uma mostra de órgãos do corpo humano com efeitos do tabagismo, como coração, pulmão, rim, língua, esôfago, estômago e intestino.

Pesquisa de Satisfação do Usuário

A exemplo de anos anteriores o Hospital das Clínicas realizou em 2009 a Pesquisa de Satisfação dos Usuários pacientes ambulatoriais e internados, como forma de subsidiar a Administração na implementação das ações de melhoria contínua, apresentadas sob a ótica do cliente-paciente.

Os resultados da Pesquisa de Satisfação do Usuário foram os seguintes:

Gráfico 10 - Pesquisa dos Pacientes de Ambulatório

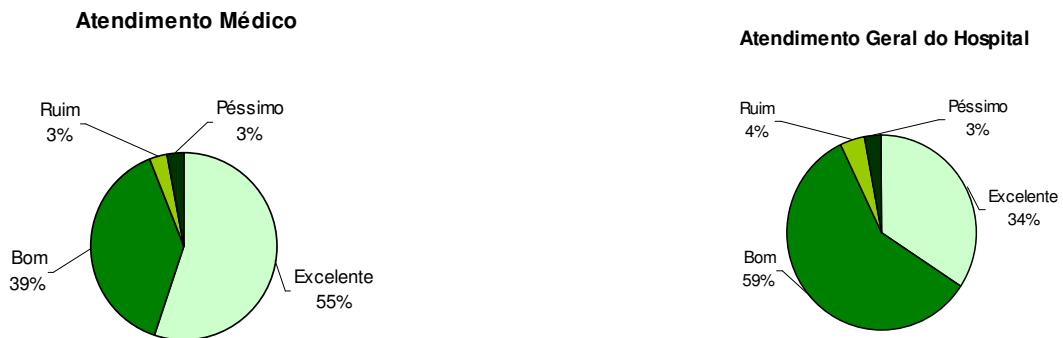
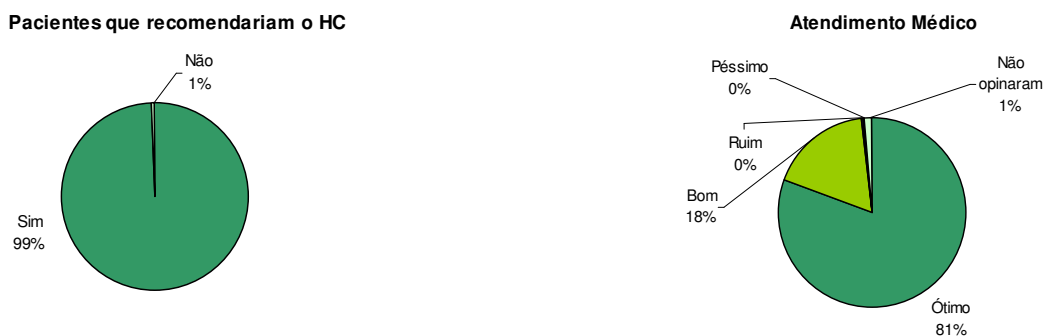


Gráfico 11 - Pesquisa dos Pacientes de Enfermaria



A Secretaria de Estado da Saúde encaminhou cerca de 700 mil formulários para pacientes que foram atendidos em 630 estabelecimentos de saúde conveniados à rede pública paulista entre março de 2009 e janeiro de 2010. Houve a devolutiva de cerca de 160.000 formulários.

Foram eleitos vencedores os hospitais que tiveram maior pontuação média entre os que tiveram 100 ou mais respostas encaminhadas pelos usuários. Os pacientes receberam o formulário da pesquisa pelo correio depois do tratamento a que se submeteram, e puderam responder gratuitamente pela internet, carta-resposta ou por telefone.

Essa pesquisa considerou o Hospital Estadual de Ribeirão Preto o melhor Hospital do Estado de São Paulo, segundo a avaliação dos próprios pacientes, com a nota 9,4.

A maternidade do Hospital das Clínicas também foi avaliada, segundo a opinião dos usuários do Sistema Único de Saúde, ficando em 8º lugar, com nota 8,93.

Ouvidoria

Oportunidades de melhoria dos serviços são constantemente identificados pelo sistema de Ouvidoria. Desde sua implantação, várias medidas foram concretizadas em benefício dos usuários, em consequência do trabalho de identificação de necessidades, desejos e expectativas através de reclamações e sugestões, conforme a tabela abaixo:

Tabela 23 - Ouvidoria

Ouvidoria	2005	2006	2007	2008	2009
<u>Campus</u>					
Reclamações	410	330	355	451	647
Expressão Livre	-	-	2	0	0
Denúncias	-	-	-	2	0
Sugestões	83	152	109	119	131
Elogios	214	331	377	298	175
Orientações/Solicitações	671	581	865	1.112	1.755
Subtotal	1.378	1.394	1.708	1.982	2.708
<u>Unidade de Emergência</u>					
Reclamações	105	106	111	150	210
Expressão Livre	-	-	8	6	1
Denúncias	10	2	0	1	2
Sugestões	22	27	15	29	35
Elogios	147	134	175	224	185
Orientações/Solicitações	233	267	214	209	237
Subtotal	517	536	523	619	670
Total	1.895	1.930	2.231	2.601	3.378

Gestão Hospitalar

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

Buscando o aperfeiçoamento dos processos de trabalho e a melhoria contínua, a Administração lastreada na metodologia de gestão participativa, promoveu oficinas de trabalho com o nível estratégico da instituição para o projeto de construção do Planejamento Estratégico - 2009.

As equipes trabalharam com muita motivação e engajamento nestas oficinas que aconteceram em 03 etapas:

1ª - Construção da Visão, Reformulação da Missão e Definição dos Valores Institucionais.

2ª - Análise dos Ambientes Externo e Interno.

3ª - Elaboração dos Objetivos Estratégicos.

O Planejamento Estratégico objetiva a sustentabilidade dos pilares institucionais: Atenção à Saúde, Gestão Hospitalar, Gestão de Pessoas, Ensino e Pesquisa, Comunidade e Clientes, e retrata 18 objetivos macros que estabelecem 35 ações que serão acompanhadas pelos gerentes dos projetos.

ATENÇÃO À SAÚDE

I - Aumentar a participação do HCRP na organização do SUS em nível locorregional.

1. Apresentar estudo com vistas a alterar a constituição do Conselho Deliberativo do HCFMRP-USP com a participação de cada Departamento Clínico, da Administração, representante dos usuários, gestores de município pólo e regional. Elaborar proposta de minuta de regimento interno.
2. Criar Departamento de Atenção à Saúde do HCFMRP. Definir suas atribuições.
3. Participar - pelo menos um integrante do corpo clínico do HCFMRP-USP - de forma mais efetiva nos colegiados de gestão do DRS / do Município de Ribeirão Preto.
4. Fortalecer a política de cuidados paliativos, assistência e internação domiciliar.

II - Reorganizar a ocupação do espaço físico do HCFMRP - USP e garantir investimentos, visando o atendimento de alta complexidade, considerando o perfil epidemiológico e a demanda macrorregional.

1. Rever a ocupação de espaços (enfermarias, ambulatório e centro cirúrgico), considerando a necessidade da rede de saúde e a missão do Hospital.

GESTÃO HOSPITALAR

III - Gerenciar projetos.

- 1 - Criar protocolo institucional.

IV - Assegurar a melhoria contínua da qualidade.

- 1 - Conscientizar os colaboradores acerca do programa de qualidade institucional. Certificar o HCFMRP-USP.

V - Fortalecer a Gestão de Custos Hospitalares.

- 1 - Instituir diretrizes para a solicitação de exames e procedimentos médicos nos Laboratórios de Análises Clínicas do Campus e Unidade de Emergência.
 - 2 - Desenvolver projeto piloto em um Serviço de Diagnóstico e Terapia.
 - 3 - Reestruturar a Comissão de Padronização de Medicamentos para Comissão de Farmácia e Terapêutica.
-

GESTÃO DE PESSOAS

VI – Transformar o Centro de Recursos Humanos de operacional para estratégico.

- 1 - Apresentar estudos objetivando a gestão por processos: gerência única para CRH, SESMT e SAMSP.
 - 2 - Apresentação do diagnóstico atual; redefinição dos processos de trabalho e apresentação de proposta organizacional para o CRH.
-

VII – Instituir programa de sucessão e aposentadoria.

- 1 - Apresentar programa de preparação para aposentadoria.
 - 2 - Capacitação de colaboradores para substituições.
-

VIII – Elaborar estudos sobre plano de carreiras, cargos e salários – PCCS.

- 1 - Estabelecer critérios, objetivos para criação do PCCS, para colaboradores no âmbito do HCFMRP-USP.
-

IX – Melhorar a assistência médica e odontológica para os colaboradores.

- 1 - Propor alternativas para a assistência médica e odontológica compatíveis com as necessidades dos servidores, com abertura de urgência 24 horas respeitando o que preceitua o SUS para os colaboradores do HCFMRP-USP/FAEPA.
-

X – Estabelecer política de capacitação de recursos humanos.

- 1 - Instituir um programa para divulgação dos valores da instituição através de participação de curso obrigatório.
 - 2 - Levantar necessidades de treinamento apontadas pela pesquisa de clima. Elaborar plano de treinamento/desenvolvimento do HCRP 2009/2010 com cronograma de implementação. Criar e oferecer oportunidades para educação permanente. Implementar plano.
 - 3 - Aprimorar o manual dos colaboradores explicitando direitos e deveres. Treinar colaboradores.
-

XI – Fortalecer os programas de residência médica e aprimoramento no HCFMRP-USP.

- 1 - Solicitar o credenciamento dos programas de aprimoramento e residência médica como atividade de extensão da USP.
 - 2 - Apresentar projeto de cursos multidisciplinares e não médicos.
 - 3 - Rever o regimento da COREME com vistas a fortalecer sua ação permitindo maior controle desta Comissão sobre a política de residência médica do HCFMRP-USP.
-

XII - Estimular a atuação multiprofissional

-
- 1 - Integrar programas de ensino no HCFMRP-USP(Residência Médica, Programas de Aprimoramento, Implantação de Programas de Residência Multiprofissional, Graduação).
-

PESQUISA

XIII - Expansão da área física e fortalecimento político da UPC.

-
- 1 - Construção de uma nova Unidade de Pesquisa Clínica.
2 - Criar grupo de consultores em pesquisa, no âmbito do HCFMRP-USP. Sistematizar o cadastro de projetos de pesquisa submetidos e aprovados que envolvam o hospital como campo de pesquisa.
-

XIV - Criar fundo de pesquisa.

-
- 1 - Criar fundo de pesquisa para projetos de interesse do SUS e estabelecer regras para sua implantação e estratégias de sustentação.
-

XV - Criar uma rede interna de laboratórios integrados servindo a múltiplos projetos.

-
- 1 - Elaborar projeto visando fortalecer rede interna de laboratórios.
-

COMUNIDADE E CLIENTES

XVI - Fortalecer canais de comunicação com pacientes.

-
- 1 - Ações da Ouvidoria como ferramenta de gestão: gerar relatórios gerenciais com indicadores estratificados por áreas e tipos de notificações. Apresentar modelo de relatório para HC - Campus e Unidade de Emergência e implementar reuniões de análise crítica.
2 - Criar e/ou fortalecer formas de comunicação escritas e eletrônicas através de jornal, CFTV e internet. Notificações de consultas e procedimentos via correio eletrônico e SMS.
3 - Fortalecer a comunicação com os pacientes através da edição de jornal.
-

XVII - Estruturar programa de acolhimento aos pacientes.

-
- 1 - Definir procedimentos operacionais para o Programa de Acolhimento e capacitar colaboradores.
2 - Padronizar a sinalização do HC Campus e Unidade de Emergência.
-

XVIII - Ampliar as ações de segurança do paciente.

-
- 1 - Identificação dos pacientes internados com pulseira com código de barras: nome, registro e leito; Escopo: enfermarias e centro cirúrgico do Campus e U E; Pacientes em atendimento na U.E.
2 - Elaborar estudo para restrição de acesso em áreas estratégicas.
3 - Ampliar as ações de segurança do paciente.
-

Plano de Metas

O Hospital das Clínicas vem procurando modernizar o seu modelo de gestão, tendo como diretriz a melhoria contínua para os seus processos, atuando de acordo com as políticas públicas de saúde e trabalhando intensamente, na busca de resultados através da análise de seu desempenho. Nesse contexto, foi fortalecida junto a todas as unidades do Hospital, a definição dos indicadores e metas setoriais e institucional.

Esta nova metodologia de trabalho evidenciou, e vem gradativamente sendo disseminada aos diversos administradores das unidades para uma gestão baseada e fundamentada por ferramentas de gestão. O programa de metas institucional e os indicadores e metas setoriais trazem clareza e transparência aos processos, possibilitando através da mensuração das atividades um entendimento amplo dos processos, demonstrando que análise de desempenho é uma poderosa ferramenta para o direcionamento da gestão administrativa das unidades.

Também, a partir da certificação como Hospital de Ensino em 2005, é elaborado anualmente um Plano Operativo que informa, de forma sucinta, as atividades desenvolvidas e as metas institucionais. Traduzir o desempenho de uma instituição do porte de HCFMRP-USP em números e de forma sucinta é tarefa complexa e assim, para o estabelecimento das metas, selecionou-se um conjunto de 22 indicadores, fundamentado na metodologia do marcador Balanceado (Balanced Scorecard) que, entendemos profissionaliza o conhecimento e possibilita visão do desempenho institucional. As metas foram estabelecidas de acordo com a série histórica, os referenciais pertinentes, as tendências e a parcela de desafio necessária ao crescimento e a melhoria contínua da Instituição e foram pactuadas com os gestores estadual e municipal.

Para o acompanhamento e avaliação das metas foram criadas duas Comissões, uma interna - "Equipe Técnica", composta por funcionários de diversas áreas do Hospital, que se reúne mensalmente, com a finalidade de apresentar, discutir, analisar e apontar soluções técnicas para os problemas e assuntos relacionados aos indicadores e metas, assim como manter contato com as unidades, quando necessário. A outra, denominada Comissão Permanente de Acompanhamento do Contrato HCFMRP-USP X SUS (CPAC) se reúne trimestralmente para análise do desempenho hospitalar, segundo os indicadores e metas e é constituída por dois representantes do HC, um do gestor Estadual, um do gestor Municipal, um da FMRPUSP, um do corpo discente da FMRP-USP e um representante da instância de controle social.

A seguir, a relação dos indicadores analisados no Plano de Metas Institucional:

I. ATENÇÃO À SAÚDE

Ambulatório

- 1 - Porcentagem de vagas disponibilizadas de 1^{as} consultas da rede.
- 2 - Taxa de agendamento das vagas disponibilizadas para DRS.
- 3 - Média de consultas médicas agendadas por consultório
- 4A - Elaboração dos protocolos de referência
- 4B - Plano de elaboração dos protocolos de contrarreferência
- 5 - Taxa de alta do paciente em seguimento (somente Consulta Médica)
- 6 - Índice de absenteísmo de pacientes agendados no período (em seguimento)

Internação

- 7 - Taxa de ocupação operacional - Campus e U.E
- 8 - Média de permanência - Campus e U.E. (dias)

Exames

- 9 - Percentual de exame SADT - realizados para a Rede-Paciente Externo

Cirurgias

- 10A - Média mensal de cirurgia por sala - Campus + U.E.
- 10B - Taxa de ocupação das salas cirúrgicas - Campus
- 11 - Taxa de parto vaginal após cesárea anterior

Urgência

- 12 - Porcentagem de paciente regulado para U.E.
- 13 - Taxa de internação da U.E.

II - Ensino e Pesquisa

- 14A - Registro de horas/homem/treinamento
- 14B - Percentual de funcionários treinados por classificação de área
- 15 - N°. de projetos apresentados ao Comitê de Ética em Pesquisa
- 16 - N°. de auxílios FAEPA para projetos de pesquisa

III - Gestão Hospitalar

- 17A - Faturamento Hospitalar e Ambulatorial
- 17B - Valor médio (por especialidade) das AIH's apresentadas
- 18 - Relatório de Movimentação Financeira dos Bens de Consumo (Tesouro Estado SP)
- 19 - Pesquisa de Clima Organizacional
- 20 - Índice de Absenteísmo de Servidores
- 21 - Reuniões realizadas - evidenciadas com atas
- 22A - Pesquisa de Satisfação do Ambulatório

IV - Comunidade e Humanização

- 22B - Pesquisa de Satisfação da Enfermaria (Campus+U.E.)
- 23 - Relatórios Padronizados do CQH elaborados pelos Subcomitês
- 24 - Programa de Humanização e Público Atendido
- 25 - Relatório de Análise Crítica por área - Ouvidoria

Gestão de Equipamentos

Em 2009 o HCFMRP-USP criou o Centro de Engenharia Clínica e Infraestrutura- CECIn em seu organograma, em nível de Departamento com atribuição de coordenar o Centro de Engenharia Clínica e a Divisão de Engenharia e com isso o CECIn além de continuar responsável pela Gestão dos Equipamentos eletromédicos instalados em nossa Instituição, passou a ser também responsável pela manutenção de todos as demais máquinas e equipamentos relacionados à infraestrutura. Compete ainda ao CECIn a execução de toda manutenção do Complexo Hospitalar, pelas reformas e pela contratação e acompanhamento das obras realizadas âmbito hospitalar.

Como é sabido, o Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto possui um vasto parque tecnológico, que é bastante heterogêneo, composto por equipamentos adquiridos há mais de 30 anos e equipamentos modernos, de última geração, recentemente adquiridos. Todo esse complexo tecnológico, estimado em torno de US\$ 40 milhões de dólares, vem apresentando nesses últimos anos um crescimento bastante significativo, quer seja em função de um aumento de demanda por serviços de saúde, quer seja pela constante disponibilização de novos equipamentos lançados anualmente no mercado. Tudo isso exige que o Grupo de Engenharia Clínica e Infraestrutura envolvido com a Manutenção de uma maneira geral sejam cada vez mais especializados, com uma visão técnico/administrativa moderna e com grande envolvimento pessoal.

Os dados a seguir demonstram as ordens de serviços recebidas e executadas e as despesas internas (realizadas com equipe própria) e externas (contratação de serviços de terceiros) ocorridas em 2009:

- Foram emitidas 162 Solicitações de Serviços de Engenharia (SSE), desde 18/05/2009, das quais apenas 08 não tiveram nenhum tipo de atendimento.
- no período de 01 de junho a 31 de dezembro foram abertas 22.811 ordens de serviço, sendo que 16.740 delas foram resolvidas, o que corresponde a uma resolutividade de 84% (oitenta e quatro por cento).

Despesas ocorridas com manutenção (em Reais):

Equipe Interna – Engenharia Clínica	R\$ 487.293,25
Infraestrutura Predial.....	R\$ 532.386,43
Total	R\$ 1.019.678,78
Contratação Serviços de Terceiros – Engenharia Clínica	R\$ 2.124.252,73
Infraestrutura Predial.....	R\$ 730.274,34
Total	R\$ 2.854.527,07
Contratos de manutenção:	R\$ 1.497.440,71
Gasto anual	R\$ 5.371.646,56

Gestão da Informação

O Centro de Informações e Análises - CIA, do Hospital das Clínicas é responsável pelo desenvolvimento e gerenciamento dos sistemas informatizados das Unidades do Complexo Institucional. Os sistemas implantados agregam valor e possibilitam a modernização das atividades médicas e administrativas desenvolvidas na Instituição.

Sistemas desenvolvidos em 2009

Nova Intranet

A Intranet do HCRP foi implementada com o objetivo de disponibilizar uma nova identidade visual com design mais atrativo e novos serviços, tais como: classificados, enquete, fale conosco, mapa do site e eventos; bem como melhorar os serviços já existentes. Nesta versão, os conteúdos gerados pelos editores antes da publicação são submetidos à figura do editor chefe - usuário encarregado de avaliar, corrigir e publicar as informações.

Progressão Funcional

Foi implantado dentro do Sistema Rubi o Sistema de Progressão Funcional que objetiva gerar a relação de funcionários que podem progredir nos interstícios de suas funções, baseado na frequência e suas ocorrências, de acordo com o edital do concurso de promoção pelo mérito criado pelo Governo do Estado para os servidores públicos que integram as carreiras administrativas. O sistema fornecerá relatórios de controle da progressão que serão enviados ao Governo do Estado.

Sistema de Apoio Terapêutico Integrado (Beira de Leito)

O Sistema de Apoio Terapêutico Integrado foi desenvolvido para ser utilizado à beira do leito do paciente como forma de auxiliar os profissionais da equipe de assistência a executar tarefas como administração de medicamentos e hemoderivados, e registro de coleta de amostras para exames laboratoriais. Tem como finalidades principais melhorar a segurança do paciente e promover a rastreabilidade dos materiais e medicamentos utilizados neste processo. Este sistema foi testado com sucesso nas enfermarias da U.E e novas versões estão em desenvolvimento.

Faturamento Ambulatorial

O Sistema de Faturamento Ambulatorial foi criado para gerenciar e automatizar o processo de arrecadação em função dos atendimentos gerados nos ambulatórios. O processo de faturamento, até então, se originava na digitação de inúmeros relatórios de produção provenientes de várias áreas do hospital. Atualmente, o processo ganhou maior inteligência e eficiência com a importação dos apontamentos gerados em outros sistemas, permitindo assim, ao gestor da área, acompanhar a produtividade e andamento *on-line* das informações.

Solicitação de vaga nas Unidades de Terapia Intensiva

Este sistema controla a utilização dos leitos das UTIs, disponibilizando aos médicos a emissão de solicitação de vagas para internação de pacientes em UTI, que será avaliada pelos intensivistas que, com base nos dados clínicos, ordenarão por prioridade. A partir destas informações o sistema disponibiliza um conjunto de estatísticas quanto à ocupação dos leitos.

Laudos de Eletrocardiogramas - ECG

O Sistema criado para a elaboração dos laudos de ECG tem como finalidade fazer a importação dos dados dos exames realizados, transformando-os em arquivos de visualização (PDF's). Tanto o arquivo quanto o laudo são disponibilizados para os profissionais de saúde dentro do prontuário eletrônico do paciente - PEP. O laudo é estruturado para facilitar o preenchimento médico e existe a opção de informações adicionais, caso seja necessário. O Sistema conta com a capacidade de visualização do exame a ser laudado como também de todos os outros realizados anteriormente.

Agendamento dos exames da Cardiologia

O Sistema de Agendamento dos exames da Cardiologia permite aos seus colaboradores gerenciar os exames realizados no departamento, considerando as vagas disponibilizadas para os Departamentos Regionais de Saúde (DRS) e seus municípios. Estão presentes neste módulo os bloqueios de agendas em feriados e a disponibilização de vagas extras.

Ouvidoria

O Ouvidor registra no Sistema de Ouvidoria as manifestações dos pacientes, acompanhantes e funcionários criando um protocolo, em seguida encaminha para o Gestor da Unidade Hospitalar que irá solicitar aos responsáveis técnicos de cada processo de assistência em referência, pareceres e providências quanto às manifestações. De posse dos pareceres emitidos o Ouvidor registra um parecer final, também no sistema. O Ouvidor informa aos usuários as decisões.

Procedimentos Operacionais (nova versão)

O novo sistema de controle de Procedimentos Operacionais (PO) permite a visualização desses documentos para todos os colaboradores da Instituição. Os PO's foram organizados por setores, com sistema de busca por palavra chave, possibilitando a localização rápida dos documentos. O sistema tem dispositivo de segurança que impede que os documentos sejam impressos ou copiados sem controle.

Acesso às informações no Prontuário do Paciente através do celular

O Centro de Informações e Análises implantou um projeto piloto para testar a viabilidade do uso do smartphone (celular com funcionalidades avançadas) na verificação de dados de prontuários médicos junto ao leito dos pacientes internados. O objetivo do projeto é verificar a capacidade de alcance e de eficiência de equipamentos de comunicação móvel como o telefone celular ou o Handheld que podem estabelecer uma interconexão com uma rede informática sem fios. O projeto visa dar aos médicos, acesso às informações dos pacientes, que no primeiro momento se restringe a consultar exames, depois esses equipamentos poderão ser um recurso adicional ao uso de microcomputadores instalados nos corredores das enfermarias para consultas dos prontuários.

Sistema Integrado - equipamentos de exames laboratoriais integrados ao sistema HCRP:

Mais 9 equipamentos de laboratórios foram interfaceados ao sistema informatizado do HC, completando, dessa forma, a automatização dos laboratórios, para agilidade e segurança da atenção aos pacientes.

Sistemas em fase de análise e projeto com previsão de implantação para 2010:

Autorização e Controle de Acesso aos Sistemas HCRP (nova versão)
Sistema de Apoio a Regulação Assistencial
Laudos da Cardiologia
Laudos Oftalmologia
Custos Hospitalares
Gerencia de Risco Sanitário
Patrimônio (nova versão - multiempresa)
Prescrição de Quimioterapia
Laudos do Departamento de Cirurgia
Recrutamento e Seleção (nova versão)
Pesquisa de satisfação do cliente externo e interno
Website HCRP (nova versão)

Sistemas existentes com dispêndio de manutenções periódicas, por categoria:

Gestão do Paciente	Gestão Clínica
Registro de pacientes Agendamento de consultas (SUS e Convênios) Atendimento Clínico (Ambulatório) Internação e controle de leitos Pronto atendimento Guia de Referência Eletrônica (Agenda WEB) Serviço de arquivo médico Portaria de Pacientes (Acesso ao Ambulatório) Regulação da UE	Alta Hospitalar APAC Relatório Médico Prescrição Eletrônica Prescrição Eletrônica II Agendamento de Cirurgias (Campus) Agendamento de Cirurgias (UE/HE) Athos (Apoio a Atenção Hospitalar) PEP - Prontuário Eletrônico do Paciente Monitorização de Enfermagem
Diagnóstico e Terapia	Gestão de Materiais
Exames laboratoriais Radiodiagnóstico Patologia Endoscopia Digestiva Cardiologia Mapas Broncofibroscopia Neurofisiologia Ginecologia e Obstetrícia	Almoxarifado Compras Programação de Materiais Farmácia Gestão de Contratos Farmácia do Bloco Cirúrgico Patrimônio Consignado Cadastramento de Insumos
Gestão Financeira	Faturamento
Contas a pagar e receber Controle bancário Exportação para contabilidade Auxílios a Projetos de Pesquisa Empréstimo FAEPA	Convênios e Particulares Repasse médico Esterilização de materiais Faturamento Hospitalar SUS
Serviços de Apoio	Outros sistemas
Controle de Infecção Hospitalar (CCIH) Notificação de Infecção Hospitalar Ordem de Serviço Banco de Leite Banco de Olhos Controle de Vacinas Distribuição Unidade Respiratória Impressão de Resultados de Exames	Protocolos Biblioteca Agendamento de Salas Procedimentos Operacionais Recrutamento e Seleção Recursos Humanos Controle de Acesso aos Sistemas Empréstimos FAEPA Ferramentas Contabilidade Residência Médica (seleção) Unidade de Pesquisa Clínica Lista Telefônica

Outros projetos

Quality Assurance

O Centro de Informações e Análises organizou a equipe *Quality Assurance* - QA para desenvolver atividades de garantia ao atendimento aos requisitos dos usuários, dimensionar através da técnica de Análise de Pontos de Função - APF o tamanho do sistema em desenvolvimento, garantir que a metodologia de desenvolvimento seja seguida e que os sistemas sejam implantados com o mínimo aceitável de erros de programação. Através da documentação do projeto, a equipe capta informações nos diagramas UML (caso de uso, atividades, entre outros) para elaborar o plano de testes e ao final do mesmo, executá-los, de forma manual ou auxiliada por ferramentas de automação.

Gerenciamento de Projeto

Com o objetivo de gerenciar projetos de desenvolvimento de software, o Centro de Informações e Análises organizou a equipe Gerenciamento de Projetos - GP, obedecendo aos padrões estabelecidos pelo *Project Management Institute* - PMI. Foi definida uma metodologia de trabalho que consiste na utilização de técnicas, documentos, habilidades e ferramentas para condução das etapas de iniciação, planejamento, execução, controle e encerramento dos projetos.

Gestão da Qualidade

Qualidade é prioridade no Hospital das Clínicas

Em Junho de 2007 o Hospital aderiu ao Programa Compromisso com a Qualidade Hospitalar - CQH, que tem como objetivo a melhoria contínua da qualidade do atendimento nos serviços de saúde, estimulando a participação e auto-avaliação dos serviços, incentivando a mudança de atitudes e de comportamentos e o trabalho coletivo, principalmente de grupos multidisciplinares nos processos de atendimento.

Para o desenvolvimento das atividades de gerenciamento da qualidade em 2008 foram criados o Comitê da Qualidade e os Subcomitês abrangendo todos os processos da Instituição: Urgência e Emergência, Internação, Cirurgias, Gestão de Pessoas, Apoio Diagnóstico e Terapêutico, Apoio Técnico, Apoio Administrativo, Atendimento Ambulatorial.

Cabe ao Comitê da Qualidade coordenar o projeto de implantação do programa CQH e aos Subcomitês disseminar a política de qualidade, elaborando planos de ações para o cumprimento das questões do Roteiro de Visitas do Programa CQH.

Dentre as várias ações realizadas, em 2009, destacamos a elaboração de 4.849 procedimentos operacionais (POs) que estão disponíveis no sistema informatizado, a ampla divulgação do programa CQH e o engajamento de todos os colaboradores.

No final de 2009 e início de 2010 o HC recebeu a visita dos avaliadores do Núcleo Técnico do CQH que atestou a conformidade das atividades com as diretrizes do Programa, quando conquistamos 74,46 pontos dos 51 necessários para recebimento do Selo de Conformidade, demonstrando resultados positivos em 410 das 483 questões do roteiro de vistas.

A conquista do Selo de Conformidade do Programa CQH, veio reforçar a busca do HC pelo aperfeiçoamento da qualidade na assistência, ensino e pesquisa evidenciando os nossos valores institucionais.

IV Semana da Qualidade e III Encontro do Programa Gestão à Vista

Foram realizados em agosto a IV Semana da Qualidade e o III Encontro do Programa Gestão à Vista que foram marcados pela ampla participação dos profissionais da Instituição, contando como temas de vanguarda e palestrantes de renome nacional.

Os principais assuntos tratados na III Semana da Qualidade foram referentes à qualidade da assistência Hospitalar, demonstrando a importância da interface dos gerenciamentos Ambiental, de Risco e da Qualidade.

Neste evento contamos ainda com um pré-curso de Gerência por Processos.

O III Encontro do Programa Gestão à Vista teve como objetivo a conscientização dos profissionais sobre a importância da utilização de indicadores na Gestão Hospitalar.

Sistema de Gestão da Qualidade nos Laboratórios

O Serviço de Gerenciamento da Qualidade dos Laboratórios foi criado em 2007, a partir da necessidade de acompanhar e assegurar a implantação do Sistema da Qualidade nos Laboratórios de Análises Clínicas, a partir da RDC 302 de 13/10/2005 do Programa Nacional de Controle de Qualidade, que regulamenta o funcionamento de Laboratórios Clínicos. São 17 laboratórios, dos quais 8 participam de protocolos de pesquisa americano - NIH, e seguem além da RDC 302, as orientações descritas no Manual de Diretrizes DAIDS de Boas Práticas para Laboratórios Clínicos.

O Serviço de Gestão da Qualidade dos Laboratórios tem estreita relação com as estratégias definidas pela Administração da Instituição e com as necessidades dos Laboratórios para garantir o adequado atendimento às Boas Práticas para Laboratórios Clínicos e legislações vigentes.

Foram instituídos procedimentos gerenciais e procedimentos operacionais padrão, além das condições estruturais necessárias e adequadas que permitam atender aos requisitos dos serviços e as necessidades dos clientes.

Lançamento da Revista Qualidade HC

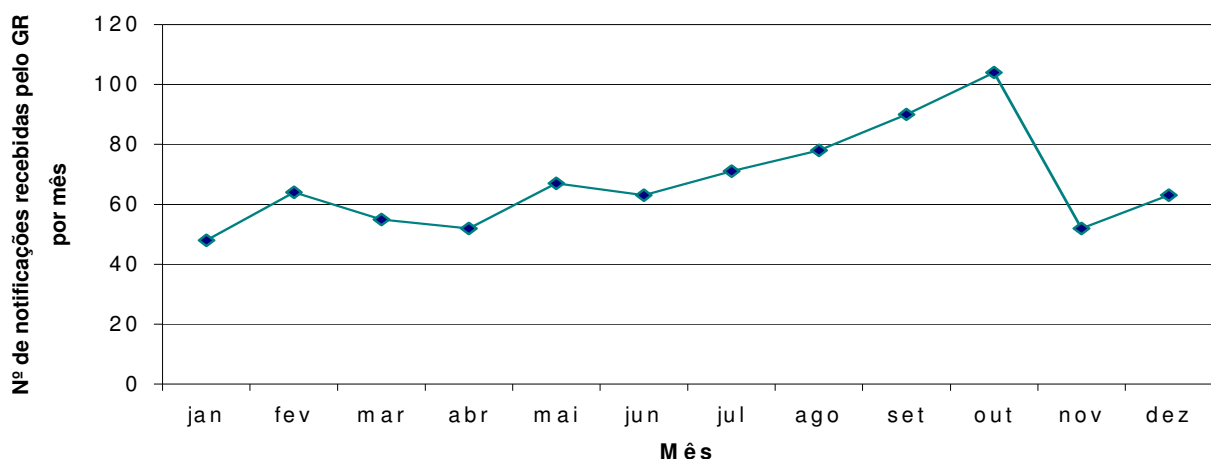
Com o objetivo de Divulgar o tema Qualidade Hospitalar, o HC promoveu no dia 11 de dezembro o lançamento da Revista Qualidade HC, na qual são divulgados os trabalhos das diversas unidades do Hospital, com o tema "O que a sua unidade tem feito ou pode fazer para a melhoria da qualidade no HCRP"?

Foram inscritos 68 trabalhos dos quais três foram selecionados para apresentação oral no evento do lançamento.

Gerenciamento de Risco

O Gerenciamento de Riscos (GR) recebeu, no ano de 2009, 811 notificações sobre eventos adversos e outros problemas relacionados ao uso de medicamentos, hemoterápicos, saneantes e produtos de saúde, como materiais e equipamentos médico-hospitalares.

Gráfico 12 - Número de notificações sobre eventos adversos e outros problemas relacionados ao uso de medicamentos, hemoterápicos, saneantes e produtos de saúde, como materiais e equipamentos médico-hospitalares recebidas pelo Gerenciamento de Riscos no ano de 2009.



O Gerenciamento de Risco, ao longo do ano de 2009, estimulou novas notificações, tais como: publicação de alertas e informes periódicos nos quais constam intervenções realizadas pelo GR após análise das notificações; reconhecimento de duas grandes áreas como maiores notificadores, quando houve a entrega de placa de menção honrosa às equipes; e o retorno sistemático aos notificadores, com envio de carta de agradecimento. A redução nos meses de novembro e dezembro já é esperada, porque se trata de período de férias e muitos feriados.

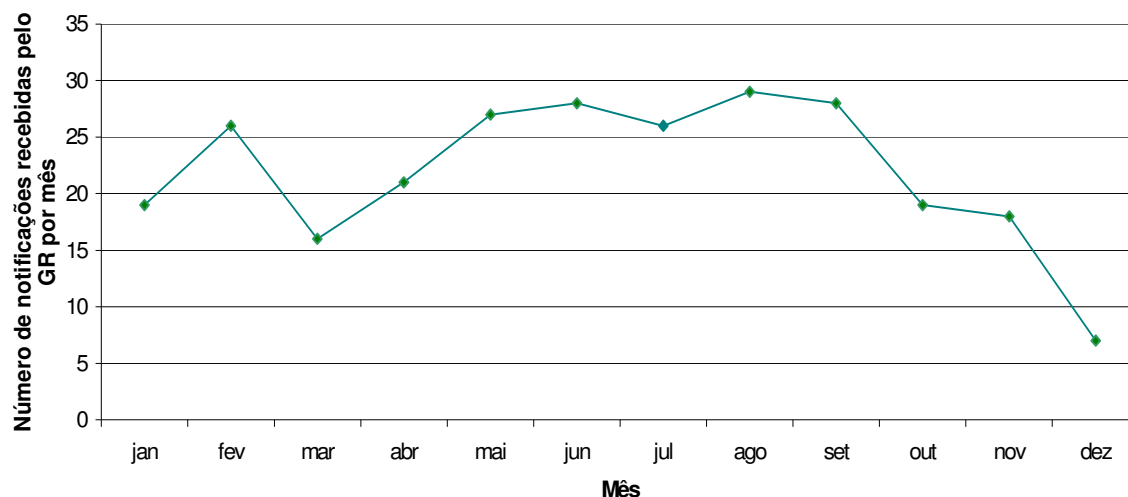
As notificações fundamentam tomadas de decisões com vistas à melhoria dos produtos de saúde utilizados nos processos assistenciais da Instituição, o que aumenta a segurança dos usuários deste hospital. Diferentes intervenções foram realizadas pelo GR, por exemplo, para evitar danos aos pacientes na utilização de medicamentos, das quais se citam: publicação 13 alertas de monitorização da segurança dos mesmos durante o uso; 8 interdições de medicamentos (por vezes de mais de um lote a cada interdição); reprovação de marca para evitar novas aquisições.

Por fim, pelo compromisso do Hospital das Clínicas de Ribeirão Preto - USP com a vigilância pós-comercialização dos produtos de saúde no Brasil, integrando a Rede Brasileira de Hospitais Sentinela, o Gerenciamento de Riscos encaminhou 75% das 811 notificações sobre produtos recebidas à Anvisa, participando do processo de melhoria contínua dos serviços de saúde em todo o Brasil.

Comitê de Segurança do Paciente

No ano de 2009, o Gerenciamento de Riscos passou a administrar o Comitê de Segurança do Paciente e este, por sua vez, tornou-se um assessor do Gerenciamento de Risco, determinando políticas e diretrizes para a promoção de uma cultura hospitalar voltada para a segurança dos pacientes, por meio do planejamento, desenvolvimento, controle e avaliação de processos assistenciais. Assim, tornou-se mais um indicador do GR o número de notificações sobre processos assistenciais, que demonstrou perfil semelhante ao dos produtos neste ano, conforme demonstra gráfico a seguir.

Gráfico 13 - Número de notificações sobre eventos adversos relacionados aos processos, recebidas pelo Gerenciamento de Riscos no ano de 2009.



A análise dessas notificações, que totalizaram 264 no ano de 2009, é realizada por subcomitês, focados, principalmente, nos processos de erros de medicação, quedas de pacientes e eventos adversos relacionados a cirurgias. A partir dessa análise, foram propostas diversas intervenções que já vem sendo implantadas, a exemplo: melhorias no sistema de prescrição eletrônica, dupla checagem de medicamentos potencialmente perigosos, adequação de ambientes para evitar quedas, projeto de melhoria da identificação de pacientes e leitos, implantação do check-list de Cirurgia Segura, dentre outros.

Gerenciamento Ambiental

O Gerenciamento Ambiental, por ter alcançado um desenvolvimento mais linear e estruturado dos processos referentes a resíduos hospitalares, após 04 anos de implantação efetiva do Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviço de Saúde, pôde no ano de 2009, fomentar e propiciar ações de cuidado com o meio ambiente de forma mais global, abrangendo também ações de preservação da água e plantio de árvores.

Além disso, realizamos treinamentos dos profissionais do Serviço de Higiene e Limpeza e da Divisão de Enfermagem com um Projeto de Educação Continuada que é parte essencial dos nossos princípios para estabelecer novos conceitos e comportamentos dos profissionais do Hospital. Desta forma objetivamos o comprometimento com correta segregação de resíduos e com o cuidado ao meio em que vivemos de uma forma mais integrada.

Quantidade em Kg de resíduos recicláveis gerados e destinados no ano de 2009.	203.571,7 kg
Número de solicitações atendidas pelo controle de pragas e vetores em 2009.	541
Número de visitas de monitoramento preventivo para controle de pragas e vetores nas unidades em 2009.	1442
Número de animais capturados em 2009.	114
Quantidade em Kg de resíduos químicos diversos tratados e destinados em 2009.	6.615 kg
Quantidade em unidades de lâmpadas fluorescentes usadas, tratadas e destinadas em 2009.	21.090 um
Quantidade em Kg (aproximada) de resíduos infectantes tratados e destinados por dia em 2009.	1.994 kg
Número de profissionais treinados em 2009.	385

Hospital Amigo de Meio Ambiente

O Hospital das Clínicas foi premiado mais uma vez pela Secretaria de Estado da Saúde pelo trabalho desenvolvido nesta Instituição, durante o "II Seminário Hospitais Saudáveis".

O trabalho apresentado foi *“Reutilização de Materiais no Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo: Alternativa para o Acondicionamento de Resíduos Perigosos, visando a Preservação do Meio Ambiente”* e é mais uma prova das iniciativas importantes e sérias deste Hospital para cuidar do meio ambiente.

Dia Mundial da Água

A Comissão Interna de Racionalização da Água - CIRA promoveu no dia mundial da água (25 de março) palestra sobre a Importância da Água para o Ser Humano. Em 2009 a CIRA desenvolveu mudança de instalação dos equipamentos, como válvulas, torneiras econômicas, adaptadores de acordo com a pressão de água, com a finalidade de reduzir o consumo e eliminar desperdícios em todo o Hospital. O Hospital contratou empresa especializada para instalação do sistema que reduz o tempo de descarga, eliminando os vazamentos, sanando desperdício.

Uso Racional da Água

O Gerenciamento Ambiental do Centro Integrado da Qualidade vem promovendo campanha in terna, objetivando o uso racional da água. Uma das iniciativas foi a criação de etiquetas adesivas que estão sendo afixadas junto às torneiras existentes no Hospital, afim de estimular o usuário a minimizar o consumo de água. Pequenas ações, como as listadas abaixo, fazem a grande diferença no consumo de água, e conseqüentemente, na preservação da vida no planeta.

- Feche a torneira ao escovar os dentes. Ao fazer isso você economiza 11 litros de água;
- Evite banhos demorados. 1 minuto de chuveiro aberto tem gasto médio de 15 litros de água;
- Aperte uma única vez a válvula ao dar descarga. Cada vez que acionamos a descarga consumimos de 10 a 16 litros de água.

Gestão de Pessoas

A Gestão de Pessoas é elemento fundamental no planejamento estratégico da Instituição, na consecução de suas finalidades e missão institucional. Suas diretrizes básicas são: valorização pessoal, qualificação profissional, motivação para o trabalho e a melhoria da qualidade de vida. Tudo isso alinhado à segurança e à preservação da saúde no ambiente de trabalho.

Fórum de Gestão de Pessoas

Foi realizado em setembro o I Fórum de Gestão de Pessoas com o objetivo de promover o conhecimento de tendências e práticas bem sucedidas sobre Gestão de Pessoas. A contribuição particular de cada palestrante teve como objetivo estimular a cultura de Gestão por Competências, ou seja, de acordo com o conhecimento, habilidade, atitudes e entrega de cada servidor que gera o desempenho, contribuindo assim, para a promoção de um alicerce sólido de qualidade na Gestão de Pessoas do Hospital.

Espaço Digital

O Espaço digital tem como objetivo principal a inclusão digital dos servidores no mundo da informática. Além de proporcionar momentos de lazer, alguns profissionais utilizam o local para pesquisas na Internet para elaboração de trabalhos acadêmicos. Cerca de 1.200 servidores fazem uso do espaço digital, mensalmente.

Curso Capacitação Gestão de Pessoas

Com o resultado da Pesquisa de Clima Organizacional realizada em 2008, foi estruturado o curso de Gestão de Pessoas, destinado a todas as unidades administrativas do Hospital.

O objetivo do curso é ampliar o desenvolvimento de competências dos líderes para promover visão sistêmica sobre complexo hospitalar.

Com carga horária de 76 horas, teve participação de 30 servidores.

Curso de Aperfeiçoamento em Gestão Hospitalar

Curso de Aperfeiçoamento em Gestão Hospitalar, para profissionais do nível universitário, continua em desenvolvimento. O curso é ministrado pela Fundace com carga horária de 412 horas em salas de aulas nas dependências da Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade de Ribeirão Preto – FEA-USP. Este curso, sob a coordenação da Assessoria Técnica tem como objetivo desenvolver, aperfeiçoar e adequar os conhecimentos gerenciais dos funcionários do Hospital para os princípios, metodologias e sistemas organizacionais. Além da qualificação, os resultados do curso também devem nortear a identificação de “potenciais futuros gerentes”.

Curso de Melhoria Contínua dos Processos Secretariais

O Hospital ofereceu um curso sobre processos secretariais a todos os servidores que desempenham funções de secretariado e oficiais administrativos. O programa aborda temas de aplicabilidade secretarial visando a melhoria profissional e interatividade na busca de soluções para desafios encontrados no dia-a-dia administrativo.

Programa de Atendimento Médico aos Servidores - PAES

O PAES tem o objetivo de oferecer um atendimento mais rápido e humanitário ao servidor. Conta com médicos residentes de último ano para prestar atendimento especializado. O Serviço realizou 7.937 consultas no período.

Tabela 24 - Consultas do PAES

Especialidades	2005	2006	2007	2008	2009
<u>Campus</u>					
Cardiologia	565	75	453	0	0
Dermatologia	1.028	928	1.289	1.492	1.287
Endocrinologia	-	-	204	0	112
Gastrocirurgia	-	-	-	91	0
Ginecologia	1.485	830	1.937	1.618	1.251
Imunologia	-	-	198	188	221
Neurologia	-	26	0	0	0
Oftalmologia	828	961	1.282	1.324	1.481
Ortopedia	1.670	1.749	1.461	1.450	1.120
Otorrinolaringologia	462	481	684	676	910
Proctologia	80	92	110	149	0
Urologia	324	301	545	657	516
Vascular	983	1.101	955	999	1.039
Total	7.425	6.544	9.118	8.644	7.937

Ações de Humanização aos Servidores

Várias ações foram desenvolvidas/mantidas no decorrer de 2008, como incentivo, motivação e visando aumentar a auto-estima e a valorização dos funcionários. Podemos citar: Ginástica Laboral; Exposição de Arte; Festa Junina no HC; XIX Encontro dos Administradores; IX Exposição de Fotografia e Dia do Funcionário Público.

Cursos de Formação e Desenvolvimento Profissional

Com o objetivo de aprimoramento do pessoal e conseqüente melhoria no desempenho das atividades, o HCFMRP-USP através de suas unidades, promoveu e/ou coordenou cursos, jornadas, simpósios, congressos, programas de reciclagem e Campanhas Educativas e Preventivas.

Acupuntura Solidária

Visando melhorar a qualidade de vida dos trabalhadores firmou-se, em julho de 2009, uma parceria entre o Hospital das Clínicas e o Instituto Paulista de Estudos Sistêmicos - IPES no Programa Acupuntura Solidária.

Fisioterapeutas Acupunturistas atenderam 66 servidores em 2009, que na sua maioria apontou benefícios reais de vida, como aumento do bem estar físico e emocional; maior autocontrole; maior disposição para o trabalho; além da diminuição do uso de medicamentos após as sessões de acupuntura.

O resultado também é representado pela demanda atual de 185 servidores que aguardam atendimento com queixas de dor, estresse, tristeza, tensão e outros sintomas decorrentes da menopausa, além de auxílio no tratamento antitabagismo.

Cinema e Psicanálise

O HCFMRP-USP através da parceria da Sociedade Brasileira de Psicanálise de Ribeirão Preto - SBPRP, trás aos seus colaboradores o bom cinema comentado por psicanalistas.

O objetivo dessa proposta é tornar acessível ao público o modo psicanalítico de pensar e contribuir para a Comunidade e Humanização dos profissionais desta instituição.

As apresentações acontecem, mensalmente, nas unidades Campus e de Emergência, atraindo um público cada vez maior e mais interessado.

Pesquisa de Clima Organizacional

O Centro de Recursos Humanos, responsável pela pesquisa de Clima Organizacional, desenvolveu em 2009 um cronograma de ações de melhoria por categoria das necessidades levantadas na Pesquisa de Clima Organizacional realizada em 2008:

- ☛ **Relacionamento Interpessoal no Trabalho** - desenvolvido projeto e programa de treinamento;
- ☛ **Função / Papel no Trabalho** - levantamento dos processos de trabalho do CRH, eliminando retrabalhos na revisão das rotinas;
- ☛ **Comunicação** - reestruturação do conteúdo do Programa de Socialização p/ novos colaboradores;
- ☛ **Liderança** - capacitação da liderança do Hospital, visando a melhoria da relação chefe/subordinado e estudo da potencialização da atuação dos substitutos/sucessores;
- ☛ **Aprendizado e Desenvolvimento Profissional** - Realizado o levantamento da necessidade de treinamento da Hotelaria Hospitalar e da Farmácia Ambulatorial do HCRP; realizado o curso de Gestão de Pessoas para os colaboradores do CRH; elaborado curso técnico de administração em parceria com Centro Interescolar para 2010; evento sobre as melhores práticas e ferramentas de Gestão de Pessoas;
- ☛ **Instituição** - Programa de Qualidade de Vida no Trabalho.

Distribuição de Cestas de Natal

A Administração do Hospital, com recursos provenientes da Clínica Civil e FAEPA, distribuiu cestas aos servidores em comemoração à data festiva de Natal.

Auxílio Creche - Centro de Convivência Infantil

O Centro de Convivência Infantil - CCI tem como objetivo atender, assistir e orientar os filhos das servidoras sob os aspectos biopsicosocial até a idade de 6 anos e 11 meses, durante seu expediente de trabalho. As crianças são atendidas em unidades próprias até completar 3 anos. Após, são encaminhadas a estabelecimentos particulares conveniados.

Tabela 25 - Centro de Convivência Infantil

Crianças atendidas	2005	2006	2007	2008	2009
Centro de Convivência Infantil	193	196	175	170	193
Outras Escolas conveniadas	327	314	326	349	341
Total	520	510	501	519	534

Gestão Financeira

A Divisão de Finanças e a FAEPA realizam atividades relacionadas à administração orçamentária, financeira e contábil, demonstrando que a aplicação dos recursos respeita as normas de finanças públicas estabelecidas pela legislação vigente, seguindo um novo modelo de gestão pública, fundamentado em transparência e nas finalidades do HCFMRP-USP.

Tabela 26 - Fontes de Recursos do HCFMRP-USP

Fontes	2005	2006	2007	2008	2009
Tesouro do Estado	165.906.632	186.705.576	194.997.268	214.592.495	239.566.273*
Recurso Federal (FINEP - RNM)	-	-	-	1.347.723	724.710
Faturamento SUS	88.940.836	95.000.000	95.000.000	104.266.061	119.757.367*
SES - Termo Aditivo*	-	-	-	41.635.557	21.502.804
FAEPA - Clínica Civil/Convênios	6.501.927	6.500.000	7.000.000	9.869.956	14.373.469
Total	261.349.395	288.205.576	296.997.268	371.711.792	395.924.623

* Da receita total do SUS de R\$ 119.573.367,00, foi retido pela Secretaria de Estado da Saúde - SES para o Programa de Premio Incentivo dos servidores do HCRP o montante de R\$ 49.634.998,00 que foram incorporados do Orçamento do HCFMRP-USP.

Aplicação de Recursos

A realização de obras e a aquisição de equipamentos foram mantidas no ano de 2009, conforme prioridade estabelecida pela Administração e dentro do esforço contínuo para melhorar o padrão dos serviços prestados.

Equipamentos

Foram investidos para aquisição de equipamentos, aproximadamente, R\$ 4.726.902,79 (quatro milhões, setecentos vinte e seis mil e novecentos e dois reais e setenta e nove centavos) como forma de atualizar a tecnologia existente bem como incorporar novas tecnologias necessárias à prestação da assistência a saúde, em um hospital do porte do HC.

Tabela 27 - Execução Orçamentária com Equipamentos

Unidades	2005	2006	2007	2008	2009
Tesouro*	5.407.540	5.000.000	3.500.000	2.215.072	2.530.549
FAEPA	1.820.000	1.199.943	3.314.000	4.185.954	1.581.633
Secretaria da Saúde - T.A**	-	-	400.000	6.700.000	614.720
Total	7.227.540	6.199.943	7.214.000	13.101.026	4.726.902

*Recursos Financeiros no montante de R\$ 614.720,00 em 2009, junto à Secretaria da Saúde para aquisição de equipamentos p/áreas de Neurologia/Unid. Coronariana da U.E (T.A nº. 22/09 - R\$ 419.720,00) e Centro de Reabilitação - Ofic. Ortopédica (T.A nº. 23/09 - R\$ 195.000,00).

Tabela 28 - Relação dos Principais Equipamentos adquiridos ou em fase de licitação

Aparelho bipap c/ tela de lcd (ventilador/respirador)
Aparelho de eletroterapia (ap.stimuplex)
Aparelho de ultra-som
Aspirador ultrassônico c/ caneta p/ cortar osso
Autoclave de vapor saturado,c/barreira, 365 litros
Bicicleta ergométrica
Bilirrubinômetro digital (bilicheck)
Cama eletrônica fawler
Cama hospitalar adulto
Cardiotocógrafo
Cardioversor/desfibrilador
Carro de emergência
Central de vídeo
Container de nitrogênio líquido,48 litros,c/10 canecas
Detetor de radiação portátil (monitor)
Eletrocardiógrafo
Equipamento de compressão pneumática, portátil
Esteira com aceleração eletrônica por tecla
Esteira ergométrica, comando eletrônico
Insuflador eletrônico de co2, c/ aquecedor
Laboratório de marcha (sistema óptico de captura e análise de movimento tridimensional)
Lavadora automática de microplacas
Manômetro de cuff
Manovacuômetro digital
Marcapasso cardíaco externo
Mesa cirúrgica (ginecológica)
Microcentrífuga
Microscópio óptico binocular
Miofeedback com 6 canais de eletromiografia e 2 canais de instrumentação
Monitor de sinais vitais portátil
Oficina ortopédica
Oxímetro de pulso
Retinógrafo
Servidor de banco de dados
Sistema de baropodometria computadorizada
Sistema de fotodocumentação+transluminador+microcomputador+impressora+software
Torniquete (garrote pneumático)
Ureterorenoscópio flexível (endoscópio flexível)
Ultrassom
Ventilador (respirador) mecânico multiprocessado
Ventilador (respirador) pulmonar
Ventilador (respirador) pulmonar microprocessado(babylog)
Ventilador (respirador) pulmonar não invasivo
Ventilômetro
Veículo tipo caminhão, c/ baú

Obras

A realização de obras/serviços foi mantida no ano 2009, conforme prioridades estabelecidas pela Administração, sendo investidos em obras, aproximadamente, R\$ 4.216.832,00 (quatro milhões, duzentos e dezesseis mil, oitocentos e trinta e dois reais).

Tabela 29 - Execução Orçamentária com Obras

Unidades	2005	2006	2007	2008	2009
Tesouro	3.591.226	1.599.663	1.500.000	1.132.615	2.288.212
FAEPA	1.689.480	3.325.732	3.400.006	2.818.937	1.928.620
Secretaria da Saúde	-	-	-	3.900.000	-
Total	5.280.706	4.925.395	4.900.006	7.851.552	4.216.832

Tabela 30 - Relação das Principais Reforma/Obras/Serviços em desenvolvimento e/ou executadas-2009

Instalação de elevador para acesso ambulatório/diálise
 Instalação de sistema de detecção e alarme de incêndio - Campus e Unidade de Emergência
 Instalação de sistema de climatização p/equip. de angiografia digital - Sala 11 corredor 10.
 Central de Material e Esterilização - área suja (descontaminação)
 Adequação do morro/contenção de talude

Tabela 31 - Relação das Principais Obras/Serviços Executadas e em andamento

OBRAS

Campus

Reforma do depósito de resíduos recicláveis, resíduos comuns e infectantes - Campus
 Instalação de manta isolante térmica no forro dos prédios do Almoxarifado - Cisa I
 Reforma e construção de um bunker novo para o acelerador linear da área de Radioterapia
 Execução e recuperação de pavimentação e calçada -Depósito de resíduos
 Reforma e adequação da sala de videoconferência - CEAPS
 Reforma de banheiros localizado no térreo
 Reforma de diversas salas do ambulatório de oftalmologia - corredor 2
 Recuperação de pavimentação da rua de acesso entre guarita IV e o Centro de Convivência Infantil
 Reforma da área de ressonância magnética para instalação de equipamento


Unidade de Emergência


Reforma da área Unid. Respiratória - 3º Pavimento para ocupação da Agência Transfusional - U.E


Parecer do Relator


O relatório anual das atividades do HC-FMRP-USP de 2009 é apresentado de forma resumida, porém, contendo informações que confirmam os objetivos de sua missão “Desenvolver e praticar Assistência, Ensino e Pesquisa em saúde por meio da busca permanente da excelência, contribuindo para melhoria da qualidade de vida da população”.

É apresentado em capítulos, nos quais ressaltamos:


 **Perfil** - Indicando estrutura física e pessoal do HC-Campus e Unidade de Emergência.

 **Assistência à saúde** - Atendimento diário de cerca de 3000 pacientes, realização de convênios com a Prefeitura Municipal de Ribeirão Preto para atendimentos no Centro de Saúde Escola “Joel Domingos Machado”, Centro Médico Social Comunitário de Vila Lobato, Programa de Saúde da Família, Centro Estadual de Referência à Saúde da Mulher e Hospital Estadual de Ribeirão Preto. São apresentadas também tabelas contendo os atendimentos realizados nas enfermarias e ambulatórios no período 2005-2009, neste item observamos de modo geral pequeno aumento dos índices no decorrer do período. Dentre as principais ações relatadas citamos: mutirões de saúde, campanhas de prevenção contra glaucoma, contra o câncer de pele, da Voz e Conscientização da Psoríase. Integração do Centro de Reabilitação à Rede Lucy Montoro. Inauguração do Centro de Reabilitação Visual. Ampliação do atendimento de Oncologia. Instalação da nova agência transfusional e da Unidade Coronariana na Unidade de Emergência. Inclusão na Rede Universitária de Telemedicina.

 **Ensino e Pesquisa** - Relata o HC como local de atividades de ensino dos cursos de graduação (Medicina, Enfermagem, Fisioterapia, Fonoaudiologia, Informática Biomédica, Nutrição e Metabolismo, Terapia Ocupacional) e pós-graduação (Medicina e Enfermagem) além de cooperação com Hospital Regional de Divinolândia, Prefeitura Municipal de Altinópolis, Centro de Saúde Escola “Joel Domingos Machado”, Centro Médico Social Comunitário de Vila Lobato, Programa de Saúde da Família, Centro Estadual de Referência à Saúde da Mulher, Hospital Estadual de Ribeirão Preto e Centro Médico Social Comunitário “Pedreira de Freitas” em Cássia dos Coqueiros, em parceria com FMRP-USP. Ressalta ainda o programa de residência médica formando cerca 540 residentes por ano, além de aprimorandos e estagiários na área da saúde. Na pesquisa é apresentado resumo da produção científica produzida nos últimos 5 anos, incluindo teses e dissertações.

 **Comunidade e Humanização** - São descritos programas e projetos desenvolvidos com objetivo de aprimorar a qualidade do atendimento aos usuários. Destacamos os programas: de acolhimento ao cliente/família, Classe Hospitalar, Reinserção Escolar, Biblioteca Itinerante, Oficina de Contos, Arte - Cultura e Lazer no Hospital, Laborterapia FelizIdade, Esquadrilha da

Alegria, além de atividades desenvolvidas por voluntários como da Liga de Apoio ao Paciente, Grupo de Apoio à Criança com Câncer, Grupo de Apoio ao Transplantado de Medula Óssea, Grupo de Apoio e Reabilitação de Pessoas Ostomizadas - Faringectomizadas, Grupo Auxílio Fraternal Independente, Casa Caio e Lauro. É relatada também a pesquisa de satisfação do usuário que revelou índices acima de 90% de bom e ótimo nos atendimentos de ambulatório e enfermagem, e 99% dos usuários recomendariam o Hospital.

 **Gestão Hospitalar** - É relatado o Planejamento Estratégico para o aperfeiçoamento dos processos de trabalho para melhoria contínua da administração, obtidos através de oficinas de trabalho, resultando em 18 objetivos macros com estabelecimento de 35 ações que serão acompanhadas pelos gerentes de projetos: Atenção à Saúde, Gestão Hospitalar, Gestão de Pessoas, Pesquisa, Comunidade e Clientes. São descritos, ainda, inúmeros procedimentos implantados com objetivo de adequar e melhorar a gestão do hospital.

Tendo em vista o exposto, sou plenamente favorável à aprovação do relatório pelo Conselho Deliberativo do HC-FMRP-USP.

Prof. Dr. Luiz Gonzaga Tone
Relator

**HOSPITAL DAS CLÍNICAS DA FACULDADE DE MEDICINA
DE RIBEIRÃO PRETO DA UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO**

Sede

Campus Universitário da USP - Monte Alegre - Ribeirão Preto - SP
14048-900 - Fone: (16) 3602-1000 - Fax: (16) 3633-1144

Unidade de Emergência

Rua Bernardino de Campos, 1000 - Centro - Ribeirão Preto (SP)
14015-130 - Fone: (16) 3602-1000 - Fax: (16) 3610-2229

Home Page

www.hcrp.fmrp.usp.br

Endereço Eletrônico

hcrp@hcrp.usp.br

COORDENAÇÃO E ELABORAÇÃO

Assessoria Técnica

Maria Eulália Lessa do Valle Dallora
Dirigente

Grupo de Avaliação de Desempenho

Ilza Garcia Geronimo
Responsável

Érica Urias dos Reis Oliveira
Fabiano Lino de Azevedo
Maria Claudia Ferri Santoro
Maria do Rosário de Paula
Sílvia Augusta Pinzan Casari