Relatório de Gestão 2020

HFC Saúde

HFC Saúde

Trajetória feita de trabalho, paixão e responsabilidade!

Mensagem da Diretoria

O HFC Saúde em 2020 enfrentou um dos anos mais difíceis da história do hospital. Com mais de meio século foi a primeira vez que enfrentamos uma pandemia de um vírus que chegou rápido. Foi preciso sabedoria, estratégias e uma administração assertiva para enfrentar a pandemia. Mas também tivemos várias conquistas, parceiros que apoiaram e muitos aprendizados.
Com sentimento de gratidão e com a certeza de que ainda temos muito trabalho pela frente, apresentamos o Relatório de Gestão 2020 do HFC Saúde. Nela apresentamos os resultados, os números, projetos e conquistas ao longo de 2020. Também apresentamos o desempenho da Equipe do HFC Saúde que, mesmo em um ano difícil trabalhou com coragem, comprometimento e profissionalismo.
Assim seguimos com o nosso propósito de cuidar e encantar as pessoas.

Diretor Presidente - José Coral

Vice Presidente - Cyro Andre Ccarvalho de Freitas

1º Tesoureiro - Moacir Soave

2º Tesoureiro - Evandro Piedade do Amaral

1º Secretário - Arnaldo Antonio Bortoletto

2º Secretário - Osmar Domingos Cezarin

Vogal - José Clovis Casarin

Apresentação

O Relatório de Gestão 2020 do Hospital dos Fornecedores de Cana de Piracicaba (HFC) tem o compromisso de estabelecer um canal de comunicação efetiva com a sociedade, compartilhando, de forma transparente e objetiva, informações sobre as ações e os resultados de uma instituição pública que presta serviços em áreas de grande impacto na vida dos cidadãos – assistência, ensino e pesquisa em saúde.

A publicação apresenta as diretrizes, princípios e características da instituição, a forma como aplica os recursos econômico-financeiros, seus mecanismos de governança e gestão estratégica e as entregas ofertadas à sociedade, bem como informações materiais, estratégicas, de interesse público e confiáveis, de forma conectada, concisa e clara.

"Cuidar de vidas é a expressão mais visível de amor ao próximo"

José Coral - **Diretor Presidente**

Mensagem do Presidente

2020 um ano que tivemos que aprender todos os dias. Era o início de uma pandemia, de um vírus desconhecido chamado Novo Coronavírus. Tivemos que aprender a cuidar, tratar, se proteger e vencer esse inimigo invisível. Não foi fácil. Precisamos primeiramente da coragem de todos os profissionais de saúde, que se vestiram de coragem para enfrentar uma batalha que iniciou logo no início do ano.

Foi preciso novas estratégias, elaboramos protocolos de segurança para evitar o contágio da Covid-19 dentro do ambiente hospitalar. O HFC Saúde definiu o comitê interno para direcionar as ações de prevenção e tratamento dos casos de COVID-19, com a participação de membros do Serviço de Controle de Infecção Hospitalar, Diretoria Técnica Médica, Coordenação Técnica de enfermagem, Superintendência Hospitalar, Coordenação Estratégica, Coordenação Operacional, Coordenação da Tecnologia de Informação, Coordenação de Pessoas, Farmácia, Suprimentos, Educação Continuada e Permanente e Engenharia Clínica.

Nosso desafio era proteger os profissionais da saúde, mas também cuidar dos infectados. E assim fizemos, e ainda estamos fazendo.

Nossa dificuldade também foi financeira. Os custos cresceram significativamente, os insumos tiveram aumentos exorbitantes e por ser um hospital filantrópico foi preciso traças estratégias certeiras para continuar oferecendo um tratamento digno e de qualidade. Contamos com a ajuda de vários parceiros, doações que nos ajudaram a respirar em um ano de tanta dificuldade. Ainda estamos passando por dias difíceis e continuamos contando com o apoio de parceiros que acreditam na importância do nosso trabalho.

Nosso sentimento, apesar de tudo é de agradecimento por chegar até aqui, com esperança de dias melhores.

Lucimeire R. Peixoto - **Superintendente**

Mensagem da Superintendente

Um ano que tivemos o desafio de administrar mediante às muitas dificuldades sem perder a serenidade e a calma para coordenar, organizar os recursos humanos, financeiros e tecnológicos, sem perder a qualidade e a segurança nos processos e o foco no cuidado e a segurança do paciente e também dos profissionais da saúde.

A gestão hospitalar foi fundamental para chegarmos até aqui, mesmo em tempos de pandemia. Um ano que além de desafios, teve várias conquistas.

Implantamos o Programa Compliance, um conjunto de práticas que visa a ética e o respeito. Diretoria, administração e todos os colaboradores seguem as diretrizes do Código de Conduta, em conformidade com as regulamentações e políticas para ter cada vez mais um ambiente com relações humanas respeitosas e saudáveis.

Ampliamos o HFC Nefro e com a reforma, o setor passou de 27 para 35 máquinas de hemodiálise, aumentando a capacidade de atendimento de 150 para 210 pacientes. No HFC Onco, o novo acelerador linear começou a funcionar proporcionando maior segurança e um tratamento mais eficaz aos pacientes. O novo equipamento traz técnicas sofisticadas de radioterapia modulada pela intensidade.

Em 2020 realizamos a primeira neurocirurgia em um paciente que foi diagnosticado como portador de COVID-19. Procedimento que exigiu muita atenção, preparação e cuidado devido ao seu grande potencial de disseminação.

Contamos com parceiros que entenderam e apoiaram o hospital diante das dificuldades. Também nos surpreendemos com novas parcerias que surgiram para ajudar no enfrentamento da pandemia.

Celebramos cada paciente curado, cada dia de trabalho vencido e agradecemos o empenho e a dedicação de cada profissional. Ensinamos e aprendemos juntos em 2020.

Nossa História

O Hospital dos Fornecedores de Cana (HFC) é um hospital geral de grande porte, localizado na cidade de Piracicaba, SP, fundado em 1967. Inicialmente, suas atividades foram desenvolvidas para atender as famílias dos produtores de cana-de-açúcar e milhares de pessoas empregadas no setor, porém com seu ingresso no Sistema Único de Saúde, em 1972 incidiu ser referência para as cidades da região. Sua mantenedora é a Associação dos Fornecedores de Cana de Piracicaba, entidade da classe canavieira que assumiu estatuariamente a missão de promover excelência à Saúde Suplementar e ao Sistema Único de Saúde (SUS), através de seu hospital.

O HFC, ao longo desses 53 anos de existência, passou por muitas mudanças baseadas em investimentos na estrutura física, tecnologia, aprimoramento técnico científico e humanização, tornando-se um polo de alta complexidade e tecnologia, capaz de oferecer soluções em saúde para Piracicaba e região, tornando-se um modelo regional no cuidado médico-hospitalar para mais de 1.5 milhão de habitantes de 26 municípios.

Atuando na prestação de serviços de Saúde, nas diversas especialidades médicas, o HFC realiza atendimento de urgência e emergência, diagnose e terapia, maternidade, cirurgias eletivas (em regime de internação e ambulatorial) e de urgência, tratamento clínico geral e especializado. Os serviços oferecidos para atendimento de urgência e emergência são apoiados com estrutura de diagnóstico 24h (Radiologia e Patologia Clínica) e equipamentos de última geração para apoio às decisões clínicas.

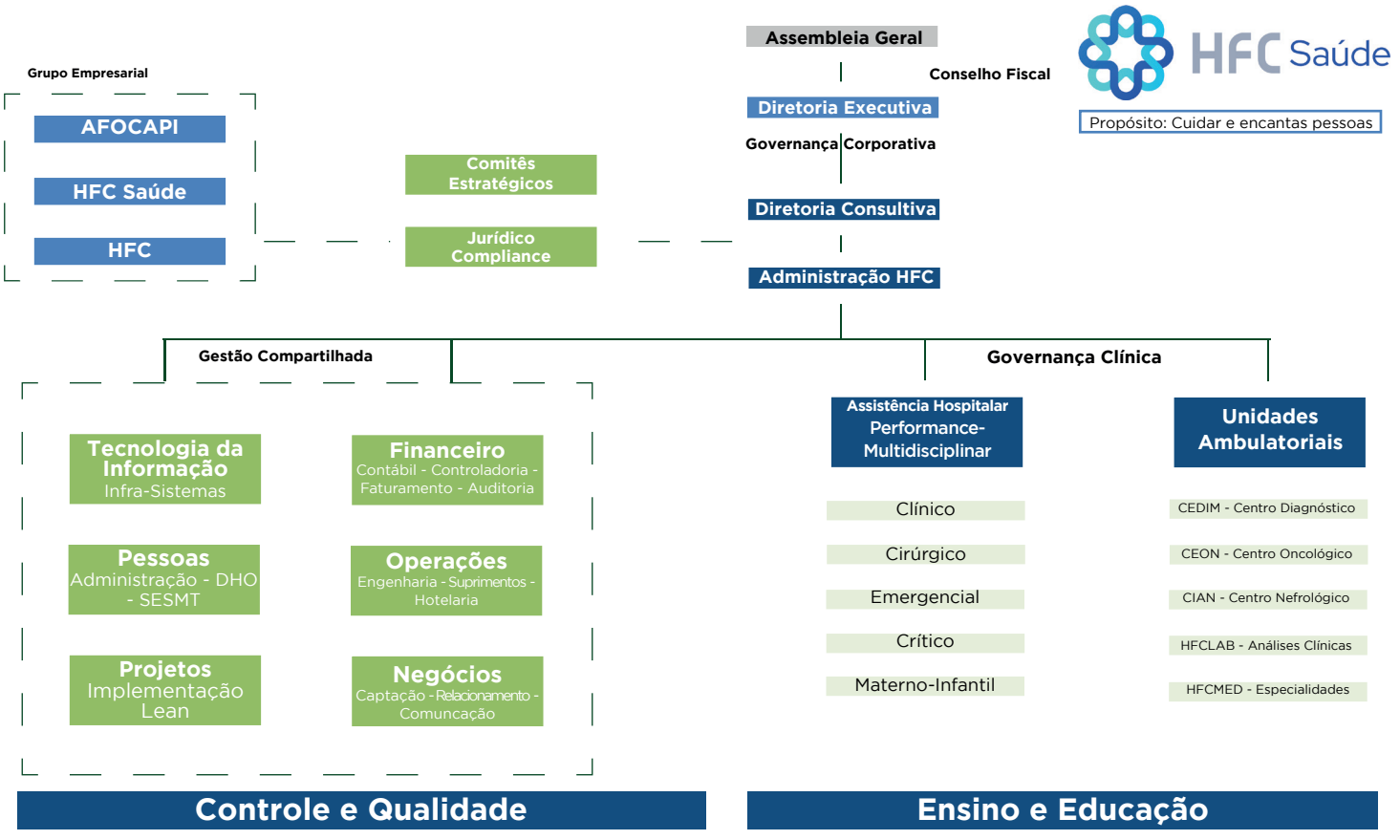
Com objetivo de desenvolvimento e valorização do capital intelectual, o HFC é campo de estágio para alunos de graduação em medicina, enfermagem, fisioterapia, farmácia, entre outros e abriga programas de residência médica nas áreas de clínica médica, ginecologia e obstetrícia, ortopedia, pediatria, cirurgia geral, saúde ocupacional e saúde da família, através de convênio com a Secretaria Municipal de Saúde de Piracicaba, colaborando na formação e especialização desses profissionais, que cooperam para o desenvolvimento de um ambiente de constante renovação, desenvolvimento e qualificação profissional.

Propósito
Cuidar e encantar pessoas

Missão
Promover saúde de excelência com responsabilidade sócio-humano-ambiental

Visão
Ser reconhecido como um hospital de referência comprometido com as melhores práticas assistenciais

Valores
Integridade
Acolhimento
Qualidade
Relacionamento
Performance



Nossa História

O Hospital dos Fornecedores de Cana (HFC) é um hospital geral de grande porte, localizado na cidade de Piracicaba, SP, fundado em 1967. Inicialmente, suas atividades foram desenvolvidas para atender as famílias dos produtores de cana-de-açúcar e milhares de pessoas empregadas no setor, porém com seu ingresso no Sistema Único de Saúde, em 1972 incidiu ser referência para as cidades da região. Sua mantenedora é a Associação dos Fornecedores de Cana de Piracicaba, entidade da classe canavieira que assumiu estatuariamente a missão de promover excelência à Saúde Suplementar e ao Sistema Único de Saúde (SUS), através de seu hospital.

O HFC, ao longo desses 53 anos de existência, passou por muitas mudanças baseadas em investimentos na estrutura física, tecnologia, aprimoramento técnico científico e humanização, tornando-se um polo de alta complexidade e tecnologia, capaz de oferecer soluções em saúde para Piracicaba e região, tornando-se um modelo regional no cuidado médico-hospitalar para mais de 1.5 milhão de habitantes de 26 municípios.

Atuando na prestação de serviços de Saúde, nas diversas especialidades médicas, o HFC realiza atendimento de urgência e emergência, diagnose e terapia, maternidade, cirurgias eletivas (em regime de internação e ambulatorial) e de urgência, tratamento clínico geral e especializado. Os serviços oferecidos para atendimento de urgência e emergência são apoiados com estrutura de diagnóstico 24h (Radiologia e Patologia Clínica) e equipamentos de última geração para apoio às decisões clínicas.

Com objetivo de desenvolvimento e valorização do capital intelectual, o HFC é campo de estágio para alunos de graduação em medicina, enfermagem, fisioterapia, farmácia, entre outros e abriga programas de residência médica nas áreas de clínica médica, ginecologia e obstetrícia, ortopedia, pediatria, cirurgia geral, saúde ocupacional e saúde da família, através de convênio com a Secretaria Municipal de Saúde de Piracicaba, colaborando na formação e especialização desses profissionais, que cooperam para o desenvolvimento de um ambiente de constante renovação, desenvolvimento e qualificação profissional.

Governança

O HFC busca, permanentemente, a melhoria de suas práticas, a fim de garantir resultados positivos para a sociedade. A ferramenta do Planejamento Estratégico define os rumos da instituição, permitindo concentrar esforços e recursos e dando transparência e unidade às ações previstas.

No Mapa Estratégico, são relacionados os indicadores monitorados em cada um dos três temas estratégicos e suas respectivas metas, bem como os projetos e programas que os apoiam e os protocolos que estão sendo acompanhados visando atingir os objetivos traçados.

O processo decisório é realizado por meio de reuniões entre lideranças (coordenação, administração e diretoria da organização), tendo como apoio ferramentas estratégicas e de qualidade que norteiam tais decisões, como: Mapa estratégico, Plano de Ação, Balance Score Card (BSC), Plano Orçamentário, Mapeamento de Processos, Gerenciamento de Riscos, Comissões, Normas e Rotinas, Projetos, entre outros.

Anualmente o Hospital realiza de forma colegiada o Planejamento Estratégico contendo a análise de SWOT, onde são identificados seus pontos fortes e fracos, assim como as ameaças e oportunidades. A partir da análise interna e externa, é definido o mapa estratégico, alinhado à Missão, Visão e Valores da Instituição, contendo os objetivos da empresa, que é desdobrado em planos de ação das áreas. Para a concretização dos objetivos são definidos projetos que são acompanhados por meio do sistema de gerenciamento de projetos, sempre pautados em estudos que demonstram sua viabilidade.

Mensalmente a alta administração do HFC realiza reunião com a Diretoria da matriz para alinhamento e atualização dos Projetos contidos no Planejamento Estratégico. Nessa reunião são discutidas etapas, orçamentos, dificuldades e resultados obtidos. Gestores são convidados para expor o andamento dos Projetos, bem como outras situações que entraram em pauta, devido obrigatoriedade, ou legislação ou urgência, são apresentados dados, indicadores e baseado nas evidências, entram num consenso para tomada das decisões.

Em 2020, muitas ações foram revistas devido o enfrentamento à pandemia pelo COVID-19, mas serão retomadas assim que o Hospital retornar as suas atividades normais.

Balanced Score Card (BSC) **Mapa Estratégico 2020 - 2022**

FINANCEIRA

- Buscar sinergia entre nossas empresas
- Garantir sustentabilidade financeira
- Aprofundar fontes de receitas estratégias
- Intensificar resultado financeiro acompanhando custo e margem

CLIENTES E MERCADO

- Garantir o encantamento do cliente
- Conhecer desempenho do nosso corpo clínico
- Expandir portfólio de produtos e inovações
- Intensificar relacionamento com as fontes pagadoras e parceiros

PROCESSOS INTERNOS

- Garantir melhor uso dos recursos internos
- Acompanhar e garantir as melhores práticas assistenciais
- Gerenciar a utilização dos ativos
- Oferecer a melhor experiência para nossos clientes

APRENDIZADO E CRESCIMENTO

- Valorizar o time e desenvolver um relacionamento interno saudável
- Garantir a implementação das melhores práticas de mercado
- Proporcionar uma cultura e ambiente inovador para o time
- Investir na construção de um ambiente seguro e ético
- Fomentar o ensino e a pesquisa

Integridade corporativa

A administração e toda a comunidade interna do HFC têm sua conduta norteada pelos princípios de integridade corporativa, que visam garantir a proteção do interesse público e a promoção do bem comum. O incentivo à ética e à conduta adequada de todos os colaboradores é uma prática constante na instituição, que busca minimizar as ocorrências de ilícitos administrativos e comportamentais.

O Código de Conduta e Ética é amplamente divulgado por meio de campanhas institucionais e cursos em plataforma digital. Quando há ciência de eventual dano ao erário ou ocorrências disciplinares, os fatos são apurados em sindicância ou processo administrativo disciplinar, conforme avaliação e decisão da Diretoria Executiva.

Políticas Institucionais

- Comunicação
- Consentimento Informado e Esclarecido
- Cuidados Paliativos
- Custos
- Gestão Ambiental
- Gestão da Qualidade e Gestão de Risco
- Gestão das Informações
- Gestão de Fornecedores de Serviços e Produtos
- Gestão de Pessoas
- Segurança do Paciente

Compliance

HFC implanta o programa de compliance.
Atualmente, vemos muitos casos de corrupção, subornos e desvios de materiais e medicamentos na área da saúde. Uma das medidas efetivas para minimizarmos e com sorte até extinguirmos estas ações, foi a implantação de Programas de Compliance ou de Integridade nas empresas. O HFC, preocupado com tais ações, e visando transmitir transparência aos pacientes e parceiros, do âmbito público e privado, implantou em 2020 o seu próprio Programa de Compliance.

Mas afinal, o que é compliance?
Compliance é uma palavra que vem do inglês e significa "conformidade", estar conforme, de acordo, tanto com as normas da legislação quanto com as normas da própria Instituição, que são descritas nos Códigos de Conduta, Manuais e Políticas.

"Apesar do HFC já seguir a lei e ter suas normas internas, o Programa analisa, de forma detalhada todas as rotinas já existentes, e se quando preciso adéquaas de forma a minimizar qualquer risco de possíveis fraudes, condutas ilícitas ou práticas corruptas", explicou o presidente do HFC, José Coral.

Menos de 20% das maiores empresas brasileiras possuem um Programa de Compliance ético implementado, e menos de 30% estão preparadas para conformidade à lei geral de proteção de dados. Um programa que vem para reforçar o nosso compromisso com a honestidade e a ética.

O Programa, ainda, irá criar um canal de denúncias, onde os próprios colaboradores, prestadores de serviços, parceiros e toda

a sociedade poderão direcionar, de forma anônima ou não, possíveis desvios de conduta, que serão devidamente apurados. "Posso afirmar que o hospital é pioneiro no nosso setor filantrópico de saúde nos programas de conformidade ética e de proteção de dados. Diferente de outras empresas, não estamos implantando o programa após a ocorrência de um evento de corrupção. Queremos que nossa história de honestidade e transparência continue como sempre foi", conclui o presidente José Coral.

Enfrentamento da COVID-19

Em reunião com o Gestor Municipal e outros serviços hospitalares da cidade, o HFC assumiu a referência de unidade qualificada para atendimento de pacientes adultos suspeitos e acometidos com COVID-19. A partir de então diversas ações foram tomadas. Foi necessário adequar estrutura para internação de pacientes graves com coronavírus, sendo criado leitos de enfermaria e unidades de terapia intensiva exclusivas para pacientes com COVID-19, além de mobilizados recursos humanos, materiais e equipamentos disponíveis para prestar assistência e, principalmente, garantir que os profissionais de saúde os atendessem com segurança. Foram elaborados protocolos, informes e vídeos de orientação multidisciplinares.

Muitas normas entraram em vigor a partir de março, entre elas, a triagem dos pacientes nos principais acessos à unidade hospitalar ou ambulatoriais, com o encaminhamento dos pacientes suspeitos de COVID 19 para "área amarela" para a avaliação do caso.

Comitê de Crise

Imediatamente após a declaração, pela Organização Mundial de Saúde (OMS), de pandemia mundial pelo novo Coronavirus, o Hospital criou o Comitê de Crise, com participação da Alta Administração, Gerências, Diretoria Técnica, Diretoria Clínica e Gerência Médica, com atualizações constantes dos dados relacionados a Pandemia, de gerenciamento de leitos a estoque de insumos e consumo de medicamentos e equipamentos de proteção individual (EPIS).

Onda de solidariedade durante o combate ao coronavírus

A solidariedade tomou conta de pessoas e empresas no enfrentamento do coronavírus - COVID-19. Surgiram várias iniciativas por parte de empresários, profissionais liberais, cidadãos comuns fazendo doações de materiais, máscaras, luvas, álcool, macacões, água sanitária, mimos como bolos, pizzas e mensagens para as equipes da linha de frente, entre outros. Com a finalidade de minimizar ao máximo os efeitos da doença. São atitudes que trazem esperança e a união fundamental para superar a crise. As equipes de profissionais se sentiram agradecidas e sensibilizadas pela solidariedade da comunidade.

Comitê Interno COVID-19

HFC 2020 em números (média mensal)

Referência em saúde para 1.596.153 pessoas	1.205 colaboradores	293 profissionais no corpo clínico	Campo de ensino para 407 estagiários, residentes e internos
226 leitos (capacidade operacional 251)	1.171 internações	639 cirurgias	160 partos
Média de permanência 3,0 dias	Taxa de ocupação geral 69%	Taxa de ocupação leitos SUS 75%	Taxa de ocupação leitos não SUS 69%
47.433 exames laboratoriais	7.745 exames de imagem	2.213 sessões de hemodiálise	2.077 sessões de quimioterapia e radioterapia

Perfil Nosológico 2020

Internação por cidade de Origem

Piracicaba - 74% Outros municípios 26%

Média mensal de internação por clínica

Médica	582	47%
Cirúrgica	370	30%
Obstetrícia	237	19%
Pediatria	48	4%

Média mensal de internação por gênero

Masculino	690	56%
Feminino	548	44%

Média mensal de internação por faixa etária

≤ 01 ano	61	5%
≥ 02 até 18 anos	90	8%
≥ 19 até 40 anos	405	33%
≥ 41 até 60 anos	291	23%
≥ 61 até 70 anos	174	14%
≥ 71 anos	190	16%

Perspectiva Financeira

O desafio da sustentabilidade

O ano de 2020 foi atípico, pois não havíamos vivenciado nos últimos anos um estado pandêmico como o atual com a COVID-19. A pandemia impôs a todas as instituições de saúde, uma rápida adequação na estrutura física, processos e força de trabalho, a fim de atender o aumento e a gravidade da demanda, mantendo a mesma qualidade assistencial.

A pandemia resultou em escassez de recursos imprescindíveis para os tratamentos e em elevado aumento nos custos hospitalares.

Diante do cenário exposto acima, o HFC tem como principal desafio manter sua estabilidade econômico-financeira, visto que se trata de hospital filantrópico, com 65% dos atendimentos aos pacientes do Sistema Único de Saúde (SUS), que há mais de 15 anos não reajusta a tabela de serviços hospitalares.

A fim de reduzir o impacto da defasagem da tabela do SUS e auxiliar no aumento dos custos com a pandemia, o Hospital foi beneficiado no ano de 2020 com recebimentos de recursos públicos estaduais e federais, sendo recursos individuais para custeio e investimento, de bancada e do Ministério da Saúde para enfrentamento do COVID-19.

Os recursos recebidos foram planejados para utilização dentro das necessidades da Entidade e destinados para suprir a demanda de pagamentos de serviços médicos, materiais hospitalares, equipamentos de proteção individual, medicamentos, serviços de terceiros e compra de equipamentos para melhoria do parque tecnológico, e para substituição de equipamentos em avançado estado de depreciação, com objetivo de manter os atendimentos e melhorias aos pacientes do Sistema Único de Saúde.

Descrição	Recebidos 2020	Total Recebidos 2020
Custeio	R$3.997.021,00	R$8.052.225,24
Custeio - Enfrentamento COVID-19	R$4.055.204,24	
Investimento	R$1.569.455,27	R$1.859.502,99
Investimento - Enfrentamento COVID-19	R$290.047,72	
Total		**R$9.911.728,23**

Implantação do telemarketing

O HFC tem mais um canal para estar cada vez mais perto de você. Começou a funcionar o novo Serviço de Telemarketing que tem o objetivo de captar recursos e doações em prol dos serviços do HFC. Essa é uma nova forma do hospital captar recursos para sanar o déficit mensal e continuar prestando atendimentos para a toda população.

O serviço de telemarketing começou a funcionar no mês de maio desse ano. O contato é feito pelos operadores de telemarketing, profissionais do HFC. Essa tem sido uma ótima experiência de aproximação com as pessoas, além de apresentar bons resultados com as contribuições da população.

Além de prático e seguro, no Telemarketing, o doador pode escolher a melhor forma de contribuir com o HFC. As doações podem ser feitas por depósito em conta, PayPal, transferência, cartão de crédito ou débito.

Ao longo dos anos, o HFC vem ampliando a sua capacidade de atendimento, melhorando sua estrutura física, de equipamentos e profissionais, sempre atendendo com o máximo de acolhimento e humanização a toda a população de Piracicaba e Região. Porém, assim como todas as instituições de saúde que atendem o SUS, o HFC vem atravessando um longo período de dificuldades de verbas e repasses, já que os atendimentos crescem a cada dia e o hospital necessita de muitas doações para seguir com os seus serviços de forma integralizada.

Atualmente mais de 60% dos atendimentos no HFC são realizados através do Sistema Único de Saúde - SUS, são atendidos cerca de 20 mil pacientes por mês entre internações e ambulatorial. “Realmente precisamos de muita ajuda para arrecadar o máximo de contribuições possíveis. O telemarketing veio para ajudar nas arrecadações e também, na divulgação dos nossos serviços.

É um canal eficiente de contribuição com a causa em prol do hospital", ressalta o presidente do HFC, José Coral.
Se você receber uma ligação de um de nossos operadores de telemarketing, faça a sua doação! E ATENÇÃO, todas as ligações feitas pelo serviço de telemarketing do HFC são realizadas apenas por esses números:

(19) 3403-2800 **(19) 99843-2573**

Existem ainda outras formas seguras para você contribuir, acesse o nosso site **www.hfcp.com.br** e doe qualquer valor.

Custos Hospitalares

O principal objetivo do Sistema de Custos é realizar levantamento de dados sobre o custo dos serviços prestados, possibilitando à Administração e aos gestores, uma visão geral dos itens de custos por processos.

Os grupos de receita e despesa foram divididos em pacotes, designados aos Coordenadores de Pacotes, que são responsáveis pelo acompanhamento e garantia da execução das ações propostas, há também os papéis de Dono da Conta, Inovador e Construtor, que possuem as atribuições de propor melhorias, buscando aperfeiçoar os processos ou novos olhares para dada situação. Como suporte para esse grupo, temos a Gerência Financeira, Controladoria e demais comissões internas fornecendo informações e estudos de viabilidade para tomada de decisão.

Além dos resultados tangíveis conquistados podemos identificar diversos resultados intangíveis, como o aumento do comprometimento das lideranças com os custos e receitas e o resultado setorial e institucional e o despertar do olhar para novas oportunidades.

No tocante à receita, o hospital mantém processos de auditoria médica e técnica com o intuito de garantir a qualidade assistencial e a fidelidade no processo de faturamento junto às fontes remuneradoras. É realizada auditoria concorrente internações e analítica das internações e procedimentos ambulatoriais e discussão de glosas "in loco" com as operadoras de planos de saúde. O

processo permite adequar rotinas e controles. Apesar do processo de auditoria prévia ocorrem as glosas pós faturamento que são tratadas no setor de recurso de glosa, onde são elaborados recursos para essas glosas e a oportunidade de alinhamento de processos internos para evitá-los.

Perspectiva Financeira

	Média 2019	Meta 2020	Média 2020
Receita Operacional	R$16.298.489,1	R$16.539.584.49	R$16.041.474.41
Custo Operacional	R$16.788.149,01	R$16.582.729,10	R$16.116.643,55
Resultado Operacional	-R$489,659,86	-R$43.144,61	R$75.169,14
Resultado Global SUS	-R$2.325.961,21	-	R$2.278,943,30
Resultado Global Convênio	R$1.811.005,60	-	R$2.203.774,16
EBITDA	-0,60%	2,41%	1,79%
Glosa Total	1,74%	1,66%	1,03%

Resultados Financeiros do Complexo Hospitalar

	2019	2020	Desempenho
Liquidez Corrente	1,52	1,45	↑
Liquidez Geral	1,17	1,06	↑
Liquidez Seca	1,26	1,12	↑
Liquidez Imediata	0,29	0,34	↑
Capital Circulante Liquido	24.080	22.037	↑
Participação do Capital de Terceiros	81,00%	123,00%	↑
Composição do Endividamento	74,00%	53,00%	↓
Imobilização do Patrimônio Liquido	86,00%	92,00%	↓
Giro do Ativo	1,37	1,13	↑
Prazo Médio de Recebimento	61	50	↓
Prazo Médio de Pagamento	32	34	↑
Taxa Glosa	1,70%	1,00%	↓

Ao analisar os indicadores financeiros de 2020, é possível observar que o Hospital demonstra um saldo financeiro para saldar com suas obrigações de curto prazo, principalmente com seus Recursos a Receber. O indicador de disponibilidade imediata apresenta uma leve melhora no desempenho, comparado ao exercício anterior.

O aumento na participação de capital de terceiros, ocorre principalmente pela realização dos contratos de Subvenções, os quais referem-se a recursos públicos, destinados a operações de custeio e compras de bens patrimoniais. Do montante do capital de terceiros, 53% do saldo encontram contabilizados em curto prazo, o que impacta diretamente nos índices de liquidez.

Os prazos médios para pagamentos são de 34 dias e os prazos médios de recebimentos são de 50 dias, mantendo a média dos últimos exercícios. Quanto maior o prazo de pagamento e menor o prazo de recebimento, melhor será o desempenho financeiro da empresa. A fim de reverter esse cenário, o Hospital vem trabalhando em conjunto com seus principais fornecedores a fim de postergar o prazo de pagamento.

Houve uma diminuição no volume de glosas contabilizadas em 2020 em relação ao montante do faturamento bruto anual. Essa diminuição é resultado do alinhamento entre os setores do Hospital junto com os convênios para identificar os principais motivos de glosas e trabalhar em conjunto com a qualidade e educação continuada para mitigar essas glosas.

O Hospital apresenta, mensalmente, à Diretoria da Mantenedora os resultados financeiros, contábeis e de processos, quando são discutidas e realinhadas, se necessário, as estratégias da empresa.

Anualmente o HFC presta contas ao Tribunal de Contas, apresentando, dentre outros documentos, seu Relatório de Gestão Anual e, a cada triênio, presta contas ao Ministério da Saúde para renovação da Certificação das Entidades Beneficentes de Assistência Social (CEBAS) conforme previsto na nova legislação vigente. Além dos órgãos mencionados, o HFC presta contas bimensalmente das metas contratualizadas com o SUS, através da gestão municipal, onde um Comitê composto por membros do hospital e da secretaria de saúde municipal validam o cumprimento das metas qualitativas e quantitativas previstas no plano operativo anual do convênio.

Metas Quantitativas

Competência	Contratualizado Ano			Realizado Ano			Taxa Total de Alcance Total
	Hospitalar	Ambulatorial	Total	Hospitalar	Ambulatorial	Total	
2018	8.700	113.100	121.800	8.510	133.441	141.951	117%
2019	7.920	129.036	136.956	8.347	155.670	164.017	120%
2020	7.620	143.064	150.684	7.992	163.853	171.845	114%

Fonte: TABWIN/DATASUS/MS.

Metas Qualitativas

Competência	Contratualizado Ano	Realizado Ano
2018	50%	81%
2019	87	89
2020	87	90

Cálculo Filantropia Exercício 2020

INTERNAÇÃO - PACIENTE DIA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
SUS	32.990	64,91%
NÃO SUS	17.834	35,09%
TOTAL	**50.824**	

ATENDIMENTOS AMBULATORIAIS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
SUS	194.331	64,95%
NÃO SUS	104.852	35,05%
TOTAL	**299.183**	

RESUMO	PERCENTUAL
PERCENTUAL INTERNAÇÃO PACIENTES DIA SUS	**64,91%**
PERCENTUAL ATENDIMENTO AMBULATORIO (ATÉ 10%)	10,00%
PERCENTUAL ATENÇÃO OBSTÉTRICA E NEONATAL	1,50%
PERCENTUAL ATENÇÃO ONCOLÓGICA	1,50%
PERCENTUAL ATENÇÃO ÀS URGÊNCIAS E EMERGÊNCIAS	1,50%
% FILANTROPIA	**79,41%**

Fonte: TABWIN/DATASUS/MS.

Observações

1. Para apuração dos dados referentes aos atendimentos SUS e NÃO SUS, consideramos informações extraídas do Sistema de Informações do Ministério da Saúde - TABWIN/DATASUS/MS.

Perspectiva Clientes e Mercado

O encantamento e satisfação de nossos clientes

Diante dos objetivos da Instituição, em 2020 o setor de Ouvidoria atuou na melhoria de performance de seus canais existentes, tal como no desenvolvimento de novos canais e parceria com setores internos, com o intuito de garantir a participação do usuário por meio de seus relatos de experiência no atendimento.

Os canais que passaram pelo processo de melhoria foram aqueles que coletam dados pertinentes à Pesquisa de Satisfação ou seja, o pós-atendimento e impresso (formulário); tal reformulação ocorreu junto à mudança de Metodologia para as Unidades Externas, qual era utilizada com foco na intensidade tipo qualitativa, sendo as questões aplicadas com o retorno de: “ótimo”, “bom”, “regular” ou “ruim”, passando à ser NPS – Net Promotor Score, cuja metodologia consiste num sistema de pontuação honesta, simplicidade nas questões, diferenciação entre satisfação e desempenho, e proporciona sentido para o cliente no momento da avaliação.

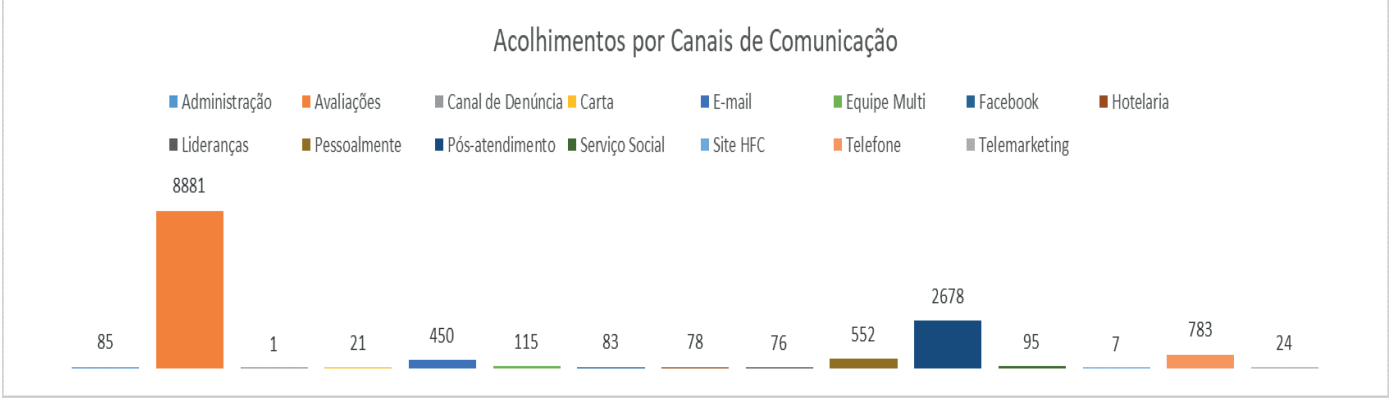
A mudança dos canais ocorreram mediante ao mapeamento das necessidades, como:

- Pós-atendimento: identificado que 69% do volume de ligações realizadas/mês não obtinham sucesso de contato com o cliente, com isso foi aplicado a metodologia Lean, sendo identificado as oportunidades de mudanças internas, ocorrendo a alteração de contato com o cliente via telefonema para envio de mensagem eletrônica no WhatsApp. A ação possibilitou uma elevação na amostragem de informações coletadas (de 31% para 63,5% de contatos efetivos/mês), tal como a melhora na interação com o usuário;

- Impresso: revisão do impresso com exclusão das questões e inclusão de dados estratégicos para a Instituição (QR Code da Captação de Recursos);
- Tablet: foi instalado um aparelho eletrônico (tablet) em cada ponto de entrada/saída das Unidades Externas visando a participação do usuário de forma interativa e rápida, proporcionando relatórios em tempo real, e fortalecimento na Amostragem de dados em relação à pesquisa.

No ano, foram coletados 11.559 informações entre os canais citados acima, sendo os dados utilizados para cálculo do NPS Geral, cujo resultado foi de pontuação 78 – Zona de Excelência.

Por efeito da interação com o usuário, foi desenvolvido no site do HFC um link para acesso à Ouvidoria, cujo registro é direcionado para o e-mail do setor, sendo mais uma ferramenta de contato interativo; e visto o desenvolvimento da Instituição frente à Captação de Recursos junto à Sociedade por meio do Telemarketing e implantação do Compliance, e desde então novas parcerias internas para a Ouvidoria, com o objetivo no registro e análises de informações pertinentes à experiência no atendimento.



Por meio dos dados registrados no ano obtivemos uma satisfação de 97,21%, a qual em relação ao ano anterior apresentou elevação de 1,65% no resultado. Os protocolos registrados são classificados como Negativos (denúncia, reclamações e sugestões) e Positivos (elogios), onde foi registrado um volume de:

- Positivos: 1.012 -> compartilhados com as lideranças e divulgação interna por meio do setor de Comunicação (semanal);
- Negativos: 830 -> passam pelo processo de classificação (comunicação, estrutura, postura, processo e morosidade), tipificação, análise, envio para a liderança, monitoramento de retorno e feedback ao cliente.

Em média 83% dos protocolos negativos foram finalizados no mês de registro, resultado esse obtido através da participação e interação com as lideranças. Dentre os protocolos negativos ocorreram:

- Abertura de 19 registros de evento (interação com a Qualidade);
- Desenvolvimento de 13 estudos;
- Desenho de 60 oportunidades de melhorias, com efetivação de 88,33% (53 ações):
- Comunicação: 10
- Estrutura: 11
- Postura: 06
- Processo: 18
- Morosidade: 08

Correlacionando as classificações dos protocolos negativos, as ações desenhadas e missão/visão e valores da Instituição, listamos abaixo algumas das ações com impacto na satisfação e segurança do paciente, como:

- Comunicação:
- Adequação em escala de Call Center;
- Revisão de rotina e divulgação ao paciente quanto ao preparo de exames de imagem.
- Estrutura:
- Mapeamento dos itens de conforto no Plano de Obras do CIAN (hemodiálise);
- Alteração nos horários de visitas das UTI's visando diminuir o número de pessoas circulantes na Portaria;

• Acionamentos do setor de Engenharia frente às necessidades elétricas e equipamentos de leitos, visando não expor o paciente à riscos (queda).

• Postura:

• Envolvimento de Coordenações, Supervisores e Gestão de Pessoas frente às tratativas pontuais de postura de colaboradores.

• Processo:

• Envolvimento do setor de Tecnologia da Informação para fortalecimento na integração de sistemas;

• Revisão de rotina da Nutrição para oferta de lanches para Lactantes;

• Revisão do Protocolo do Gerenciamento de Leitos pelo setor, junto à SCIH – acomodação de pacientes em isolamento;

• Desenvolvimento de fluxo para acolhimento de óbito COVID-19 e/ou suspeita – reconhecimento do corpo;

• Revisão em rotina do Centro Cirúrgico quanto a liberação de pacientes acima de 60 anos (somente com acompanhante);

• Morosidade:

• Remodelação na escala da Recepção do Pronto Atendimento;

• Remodelação na escala da Enfermagem do CIAN (hemodiálise);

• Alteração no horário de agendamento de teste rápido no HFC Lab;

• Desenvolvimento da Coleta Domiciliar (particular).

Isolados mas não sozinhos

O novo Coronavírus transformou a vida de muitas pessoas e também a forma de nos comunicar. Nas unidades que atendem pacientes com COVID-19 o distanciamento dos familiares durante o período de internamento gera muita dor e sofrimento. E, para minimizar esse sentimento, o HFC implantou o serviço de videochamadas.

Entendemos que a videochamada é uma intervenção terapêutica que visa aproximar o paciente hospitalizado de sua rede de apoio, mantendo assim o vínculo afetivo entre ambos e ajuda a reduzir o estresse tanto do paciente quanto de seus familiares, auxilia na resolução de questões práticas do dia a dia que são inter-

rompidas diante da hospitalização, além de auxiliar na elaboração emocional dos sentimentos inerentes ao processo de adoecimento e internação principalmente no contexto de isolamento necessário pelo COVID-19.

Para a realização da visita virtual alguns critérios precisam ser atendidos. O paciente precisa estar estável, interesse dos familiares e paciente, organização emocional dos envolvidos e aval da equipe multidisciplinar.

• Videochamadas com familiares - Para que a transmissão de informações das equipes para os familiares seja mais acolhedora, além dos contatos telefônicos são feitas videochamadas ou reuniões virtuais.

• Assistência religiosa por videochamada - É viabilizada a assistência religiosa por videochamada, de acordo com o desejo e as crenças de cada um.

Produtos e Inovações

O HFC valoriza a produção de conhecimentos em saúde, com foco na transferência de resultados para a sociedade. Para tanto, gera inovação, desenvolve novos processos, técnicas e tecnologias para prevenção, diagnóstico e tratamento de doenças, com ênfase naquelas que predominam na população brasileira.

Ainda com todas as dificuldades impostas pelo enfrentamento da pandemia, conseguimos implantar novos produtos e serviços para nossos clientes e sociedade.

• Novo acelerador linear
• Técnica inovadora em cirurgia cardíaca
• Alô enfermeira
• Teste rápido e PCR para COVID
• Robô Laura
• HFCMed
• Expansão CIAN
• Nova subestação de energia elétrica
• Novos recursos diagnósticos em imagem: tomógrafo, mamógrafo e ultrassom

Novo Tomógrafo

Com o objetivo de dar continuidade ao desenvolvimento, o HFC investiu recentemente quase R$ 2 milhões em um novo tomógrafo, com alta tecnologia.
Os pacientes terão à disposição um novo equipamento de ponta da Siemens Healthineers – reconhecida internacionalmente como empresa líder em inovação no segmento, o SOMATOM go.Top, aparelho que se destaca em procedimentos avançados de Tomografia Computadorizada.

Diferencial do CEDIM com este equipamento:

• Ganho de qualidade nos exames; • Maior interação com cliente; • Menor exposição; • Inicio de exames voltados para área cardiológica;

Novo Mamógrafo

Um equipamento moderno, ágil e com imagens de alta qualidade, esses são alguns dos benefícios do novo aparelho de ultrassom adquirido pelo HFC. O aparelho da GE Healthcare, modelo LOGIQ S8 oferece uma plataforma versátil e com muitos recursos que pode ser facilmente usada. O investimento de pouco mais de R$ 200 mil vem para contribuir com o desenvolvimento do parque tecnológico do hospital.
Por mês, no HFC são feitos quase 2.000 exames de ultrassons.

Novo Ultrassom

Um equipamento moderno, ágil e com imagens de alta qualidade, esses são alguns dos benefícios do novo aparelho de ultrassom adquirido pelo HFC. O aparelho da GE Healthcare, modelo LOGIQ S8 oferece uma plataforma versátil e com muitos recursos que pode ser facilmente usada. O investimento de pouco mais de R$ 200 mil vem para contribuir com o desenvolvimento do parque tecnológico do hospital.
Por mês, no HFC são feitos quase 2.000 exames de ultrassons.

Novo Acelerador Linear

O tratamento contra o câncer está cada vez mais moderno e avançado, por isso o HFC busca constantemente acompanhar essa evolução, o hospital adquiriu um novo acelerador linear, da marca Varian, modelo Clinac iX Silhouette, para tratamento dos pacientes oncológicos do Centro de Oncologia.Esse equipamento é utilizado em uma modalidade do tratamento de câncer, que é a radioterapia. O novo acelerador oferece técnicas de tratamento com maior precisão de posicionamento, menor dose de radiação, feixe mais colimado, proporcionando maior segurança e um tratamento mais eficaz aos pacientes, o que possibilita técnicas sofisticadas de radioterapia modulada pela intensidade.O novo acelerador custou R$ 3.7 milhões. Hoje são realizadas em média 1.723 radioterapias no HFC por mês.

Perspectiva Processos Internos

Produtos e Inovações

Em janeiro de 2020 seguindo a lógica do planejamento estratégico do HFC foram traçadas as diretrizes de atuação das Linhas de Cuidado da Instituição. As Linhas de Cuidado são estratégias que estabelecem o percurso assistencial a ser experimentado pelo paciente, garantindo fluxos assistenciais que atendam às suas necessidades de saúde. Consistem num modo de praticar, organizar e gerir o processo de trabalho e os serviços de saúde para garantir o cuidado integral do usuário, de modo responsável e coordenado. As Linhas de Cuidado elevam, portanto, a qualidade da assistência

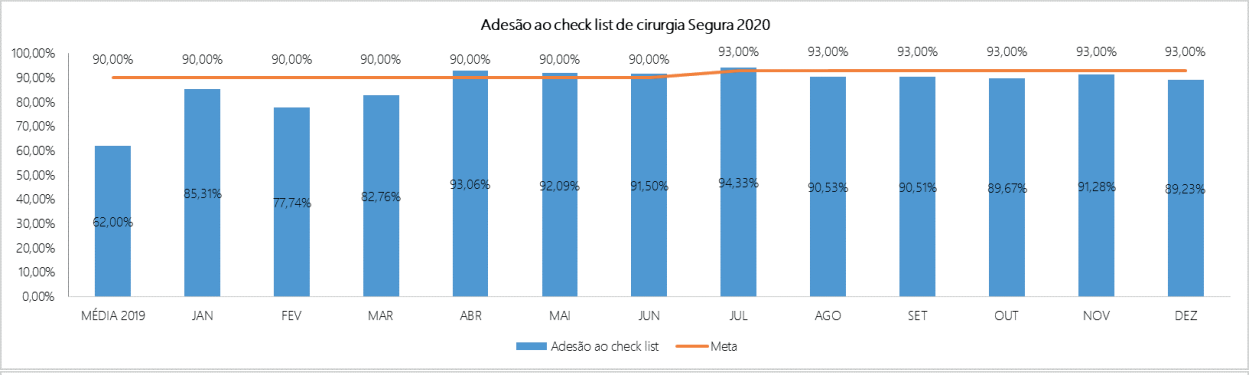
Os nós críticos foram levantados e o planejamento foi delineado. Entretanto, a pandemia do COVID-19 impôs mudanças de percurso, as quais foram viabilizadas por gestão participativa, colegiada, sentimento de pertencimento dos profissionais, conhecimento técnico das equipes e transparência de informações.

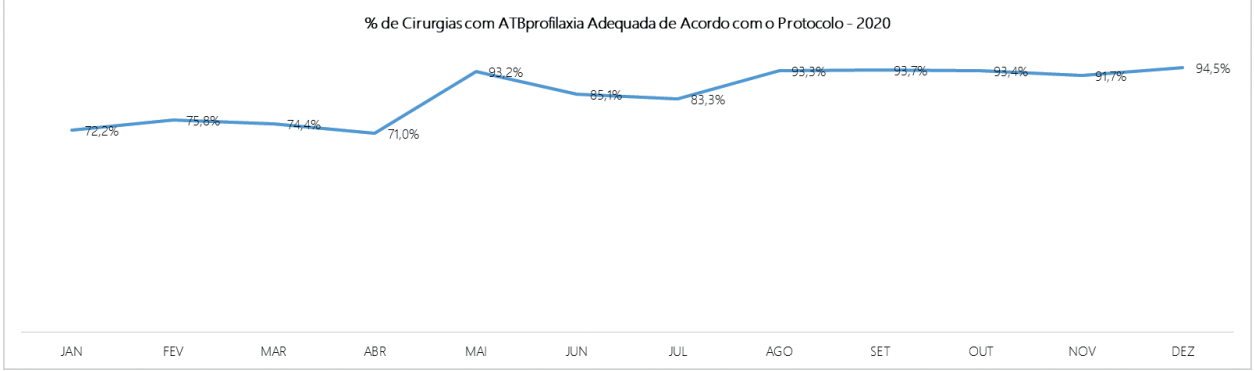
Linha de Cuidado Cirúrgico

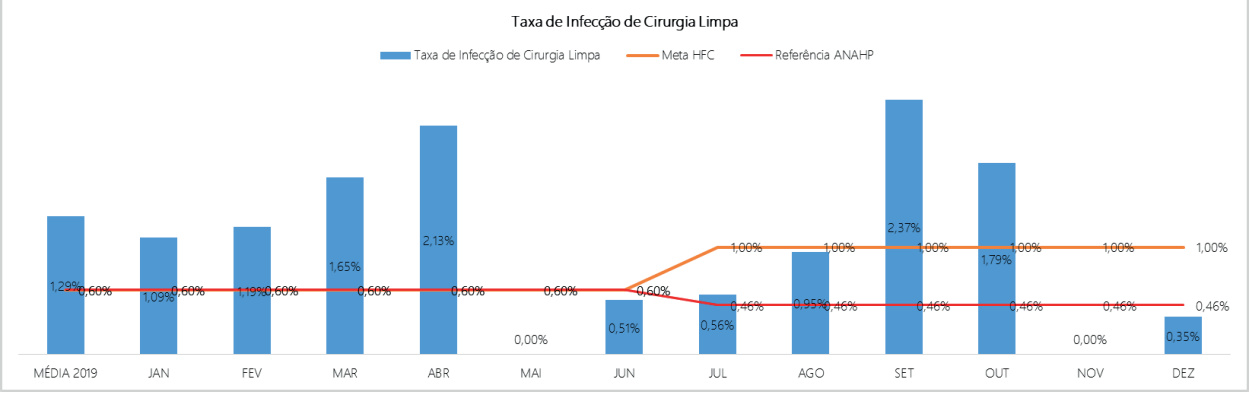
A Linha de Cuidado ao Paciente Cirúrgico sofreu impacto significativo. Inicialmente, houve redução imediata de cirurgias eletivas até o momento em que foi necessário cancelamento total da agenda.

Com a suspensão das cirurgias eletivas, reorganização dos leitos e das equipes assistenciais houve uma redução na taxa de ocupação nos meses de março a junho, bem como diminuição do giro de leito e leve aumento na média de permanência.

O uso do Centro Cirúrgico apenas para cirurgia de urgência e emergência, não reduziu os cuidados da equipe quanto a adesão aos protocolos implantados na Instituição. Quanto indicador de Infecção de Sítio Cirúrgico, os resultados fora da meta esperada são justificados pela característica não eletiva dos procedimentos e condição dos pacientes.

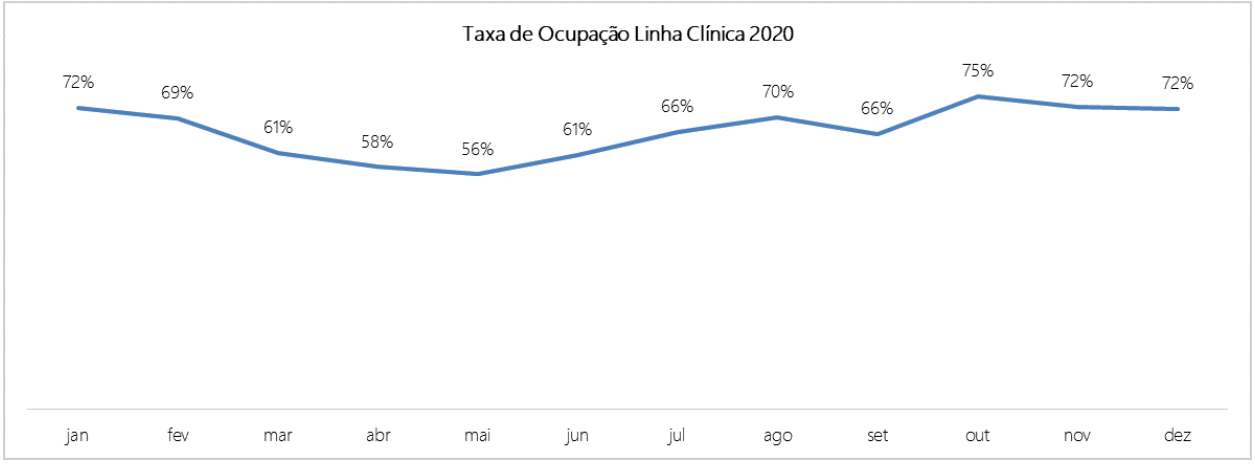


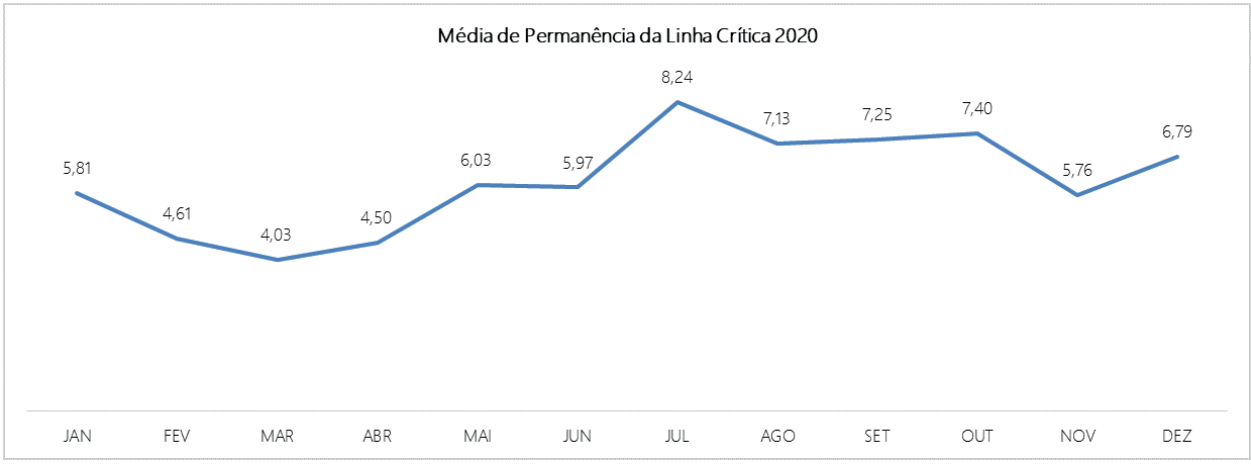


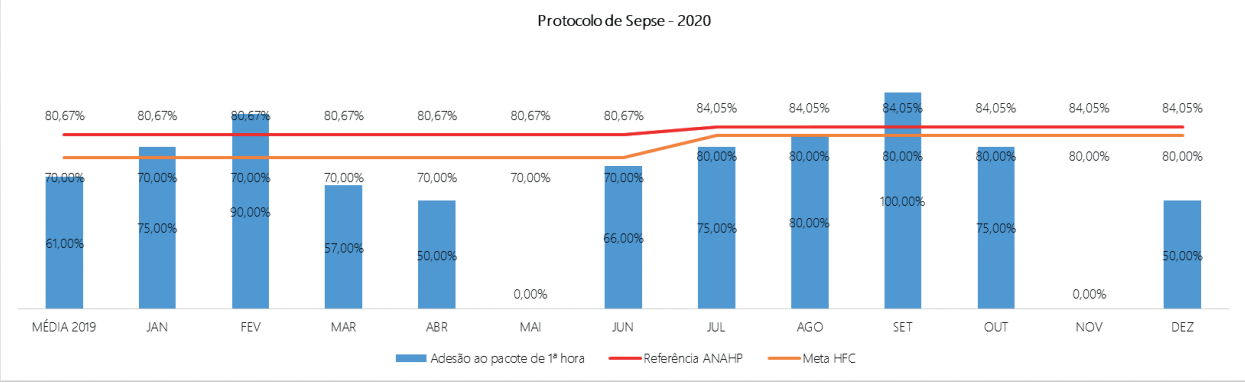


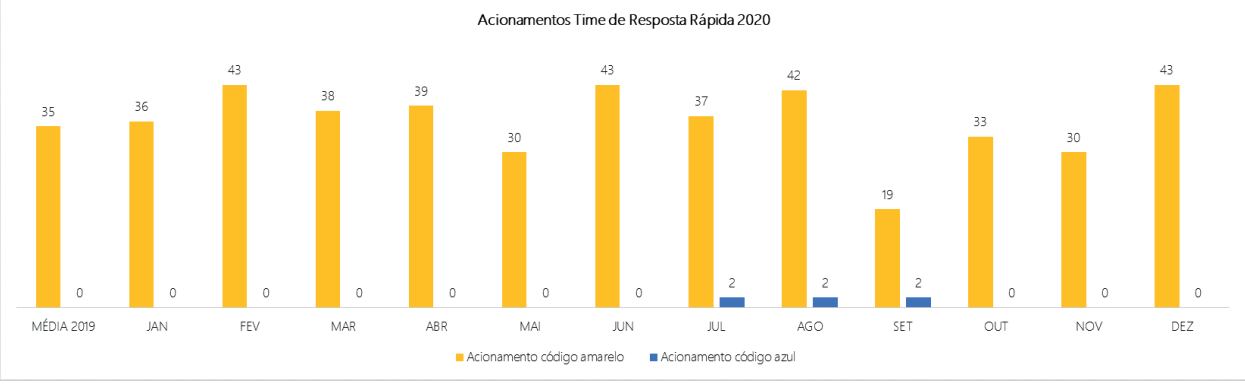
Linha de Cuidado Clínica

Composta por 05 Unidades de Internação Clínica, somando 146 leitos. Tem como missão prestar cuidado com qualidade, segurança e eficiência, tendo os valores institucionais como norte. Presta assistência em números de atendimentos e qualidade para os pacientes com as mais diversas e complexas patologias clínicas, incluindo pacientes em paliatividade ou terminalidade.









Plano Terapêutico

Na busca por melhoria da comunicação entre a equipe multidisciplinar para atender as expectativas da instituição em relação à redução de custo e maior giro dos leitos consequência da redução da média de permanência e também da experiência do paciente em um momento de grande fragilidade, a criação do plano terapêutico foi encarada como grande oportunidade de crescimento e atuação consonante, um trabalho que vem sendo construído desde 2018 consolidou-se em 2020, com muito sucesso.

Dentro da nossa instituição o plano terapêutico é iniciado pelo médico hospitalista para todos os pacientes clínicos, dentro das primeiras 24 horas de internação, além de uma previsão objetiva da alta hospitalar é imprescindível a informação do quadro

clínico e a proposta médica. Foram definidos os critérios de acionamento de cada membro da equipe multidisciplinar. Com objetivo de facilitar o acesso e o trabalho interdisciplinar, o plano terapêutico foi confeccionado dentro do Sistema de Gestão Tasy e gera um acionamento para cada membro da equipe responsável pelo cuidado.

De acordo com critérios pré-estabelecidos de cada equipe multidisciplinar, sendo elas: enfermagem, fisioterapia, nutrição, fonoaudiologia, psicologia, serviço social, farmácia clínica e cuidados paliativos ocorre o acionamento com a finalidade de cumprir a meta de alta hospitalar. Todos os membros da equipe têm até 24 horas para avaliar o paciente e criar o planejamento individualizado. Visando facilitar a comunicação, a cada início de plano pelo médico ou retorno das áreas multidisciplinares as avaliações e propostas são enviadas automaticamente e em cronologia para a aba "EVOLUÇÕES" garantindo o fator temporal.

Foi estabelecido ainda que, caso exista alteração do quadro clínico ou mesmo do plano terapêutico – por alteração de diagnóstico ou complicações inerentes a ele, este será refeito, assim como se o prazo previsto para a alta hospitalar vencer. Como mecanismo de controle, o sistema envia aos coordenadores médicos um robô diariamente com essas informações.

Linha de Cuidado Crítica

Composta por 30 leitos de terapia intensiva adulto e com o início da pandemia em março de 2020, passou a contar com 40 Leitos.

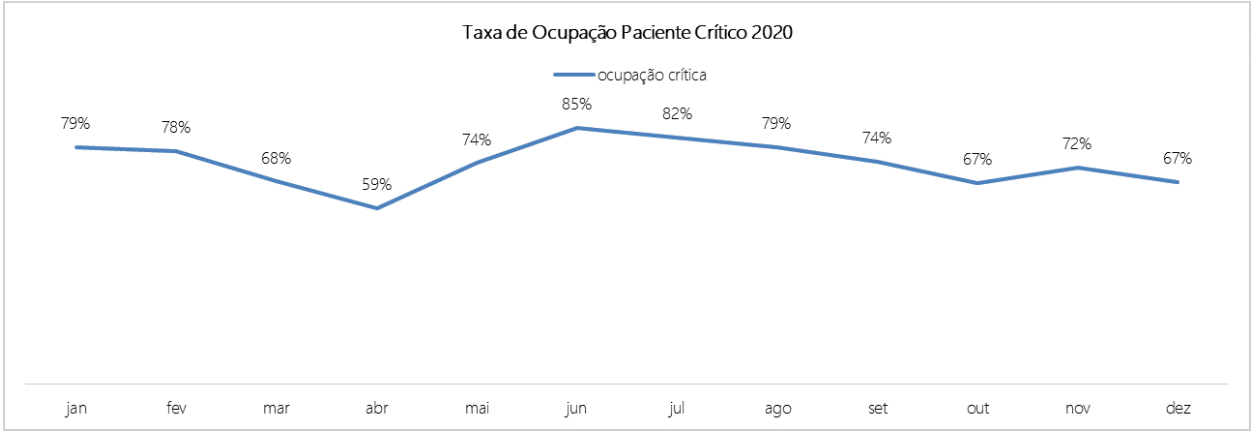
Com o objetivo de atender essa grande demanda, a unidades contaram com a parceria de vários setores do HFC, tanto assistenciais, quanto de apoio. Passou por várias conformações de leitos COVID-19 e não COVID-19 devido à labilidade das curvas de infecção por Coronavírus.

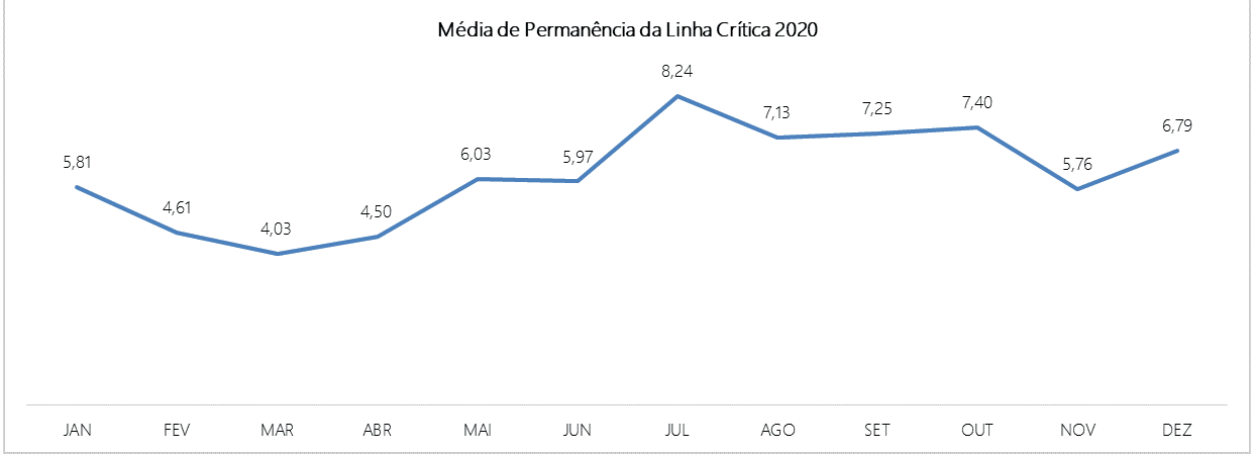
Para atender às diversas modalidades, foi preciso empenho e dedicação das equipes para movimentar os pacientes em cumprimento às regras de isolamento e barreiras sanitárias de acordo com a demanda de transformação de leitos clínicos para isolamento respiratório em fluxo COVID-19.

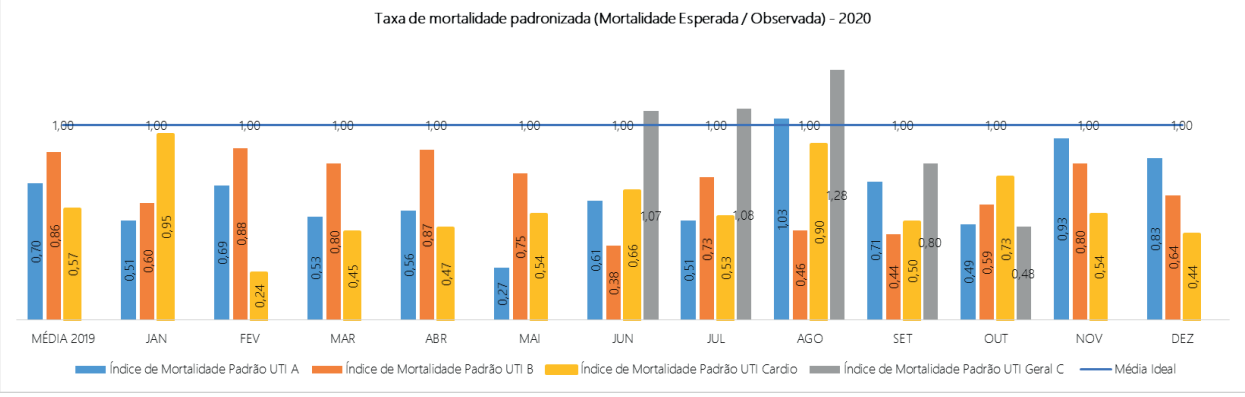
Além de toda estruturação, foi necessário estabelecer protocolo clínico de atendimento, de paramentação e desparamentação,

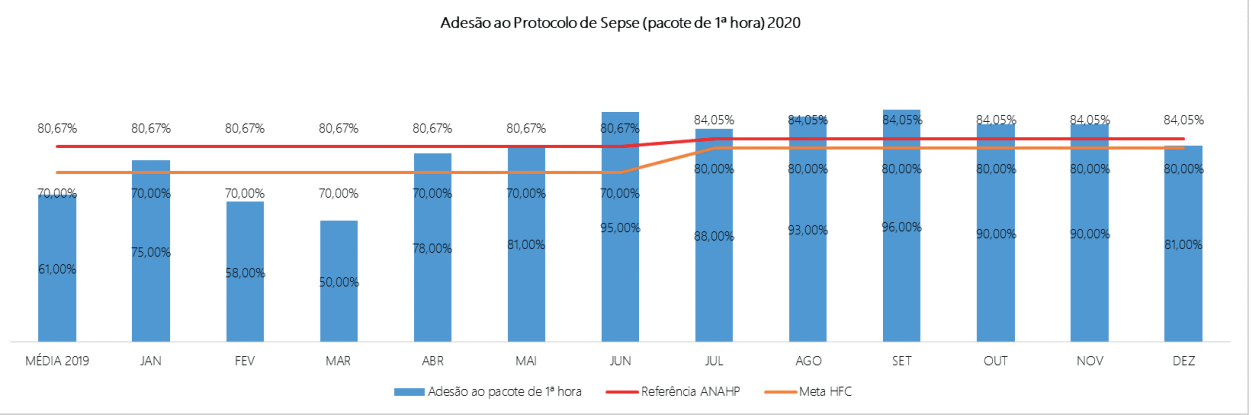
posiocionamento do paciente (PRONA), intubação, fluxo de troca e armazenamento de máscaras e outros EPIs, estabelecer plano de desinfecção de equipamentos e do ambiente, além de mudança em todo o fluxo de boletim médico.

Para realização de todas ações em 2020, foi necessário amadurecimento da equipe multidisciplinar para planejar as ações, união para executá-las, além de reinvenção das próprias práticas, em meio a tantas dúvidas frente à pandemia, sem perder o foco na segurança do paciente e cumprimento das demandas estabelecidas pelo Planejamento Estratégico e Secretaria Municipal de Saúde.





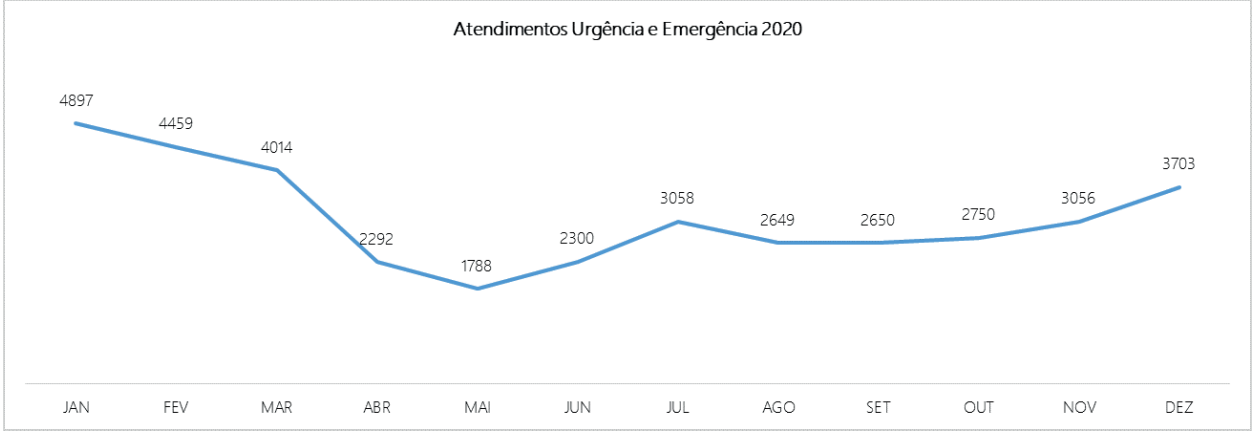


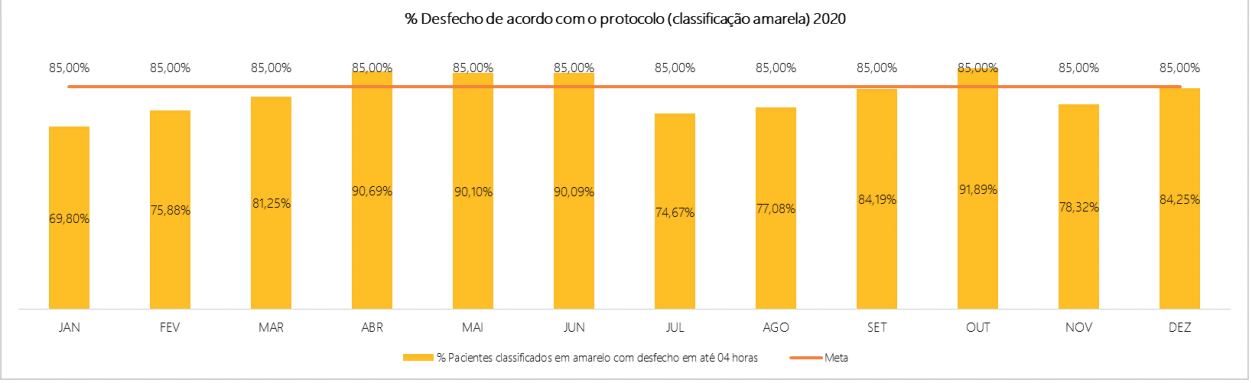


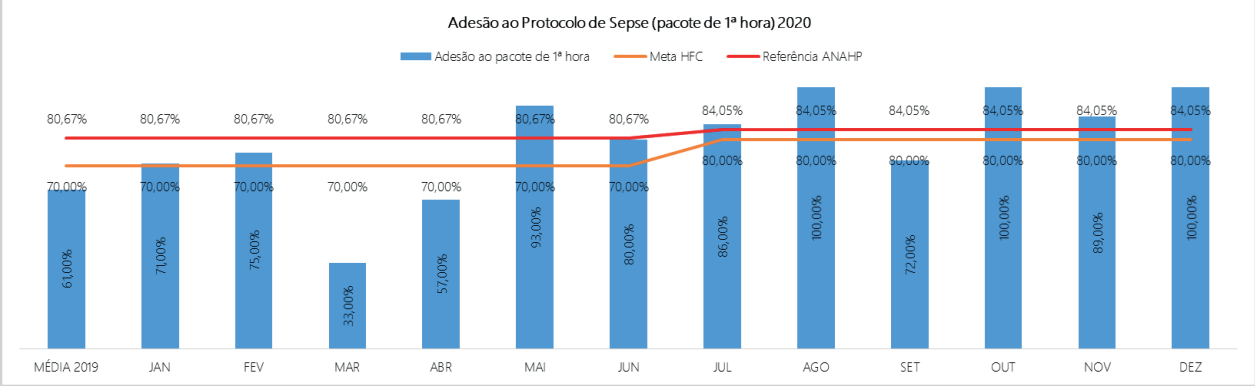
Linha de Cuidado Emergencial

O Serviço de Urgência e Emergência do HFC se destaca principalmente pelo fato de oferecer um plantão presencial e 24h das especialidades médicas mais solicitadas nos casos de urgência e emergência.

Nossa equipe acolhe as queixas de cada paciente de forma ética e responsável, visando a resolução das necessidades dos mesmos. Dessa forma, o sistema de acolhimento imediato define o grau de gravidade de cada paciente baseado nas melhores práticas assistenciais.



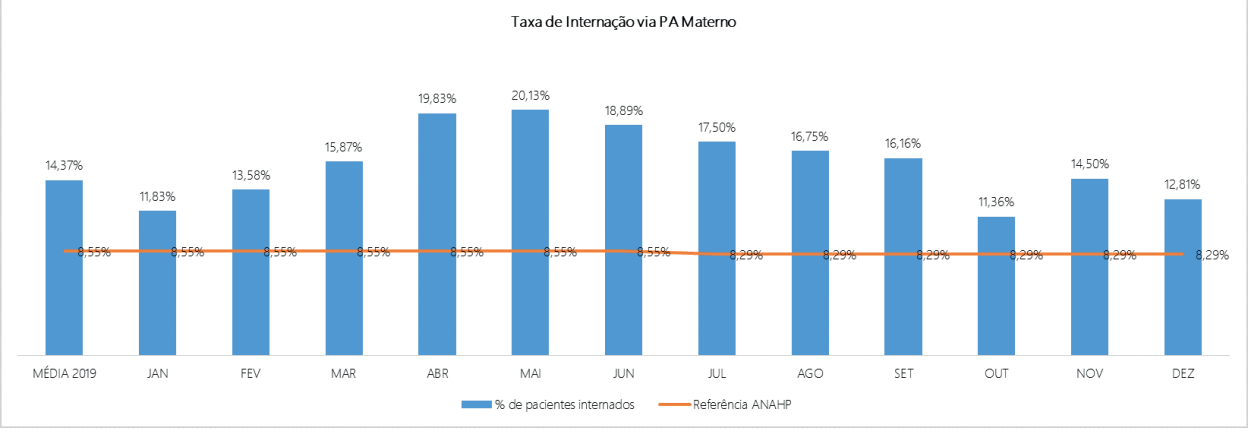


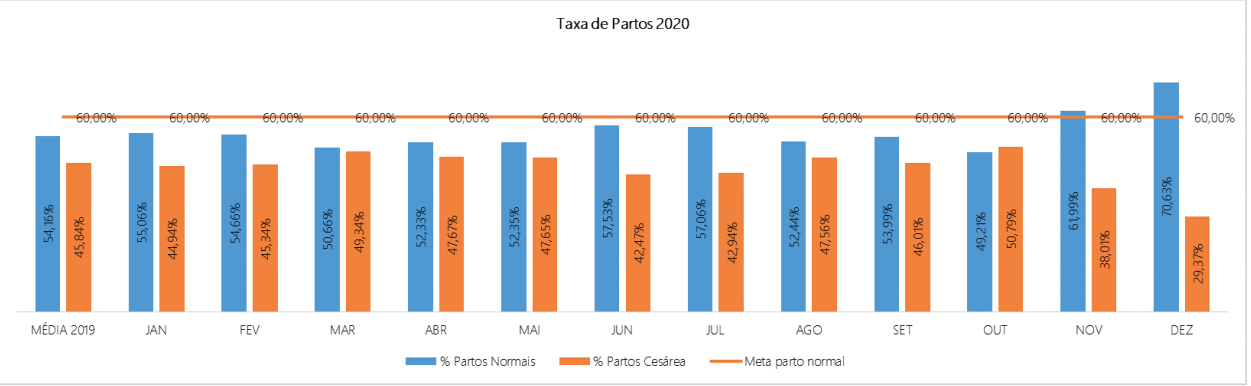


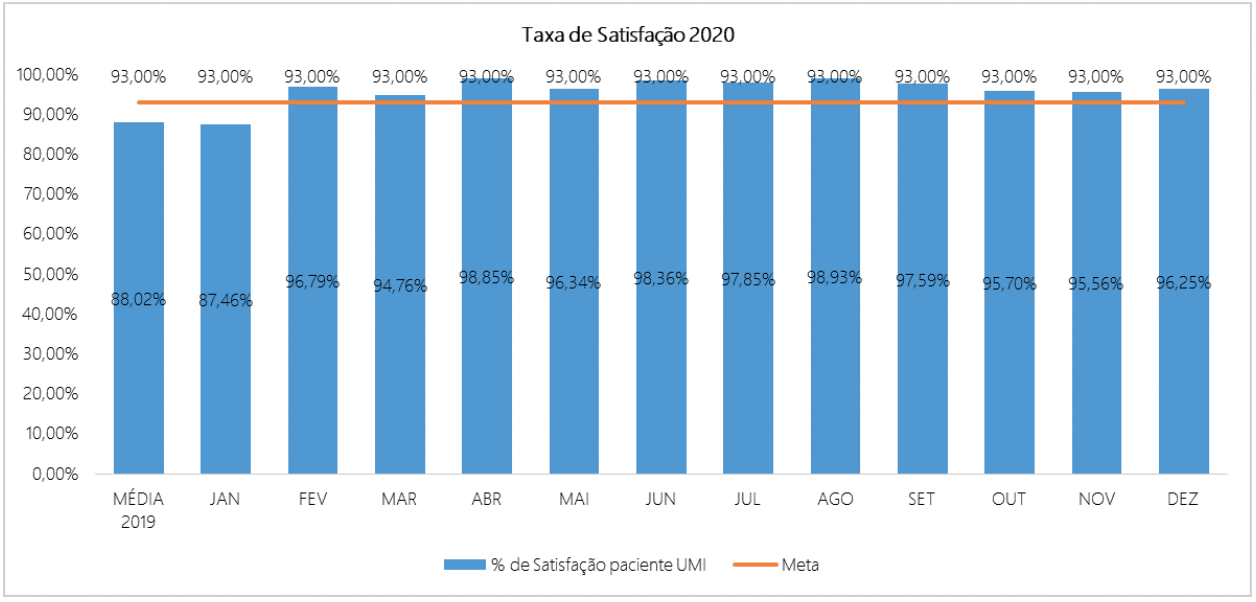
Linha de Cuidado Materno Infantil

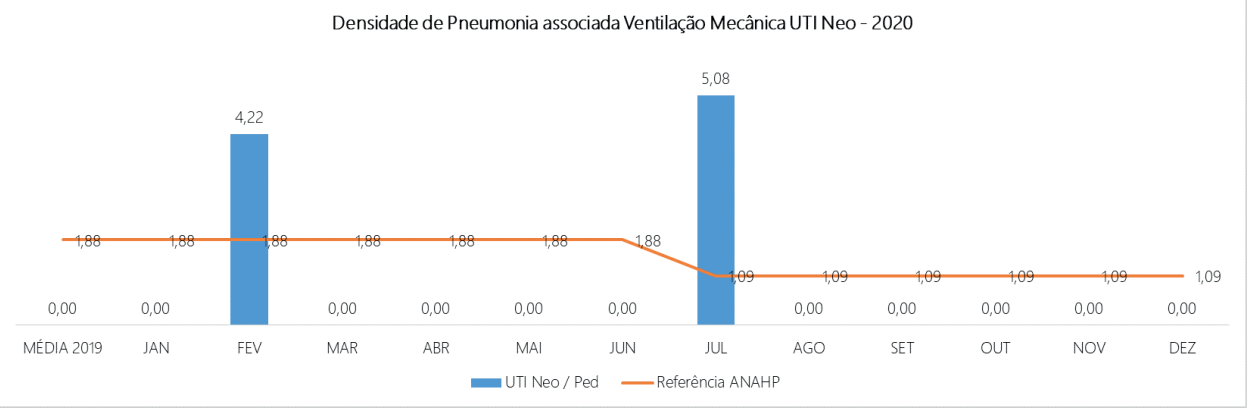
A Linha de Cuidado Materno Infantil tem como finalidade a assistência nas ações de prevenção e assistência à saúde da gestante, parturiente e recém-nascidos. Com foco na assistência integral, desenvolve ações pró-aleitamento materno, "Projeto Mãe-Canguru" e trabalho em parceria com Banco de Leite Humano. Realiza o Teste da orelhinha e do coraçãozinho, Exame do pezinho, Reflexo vermelho.

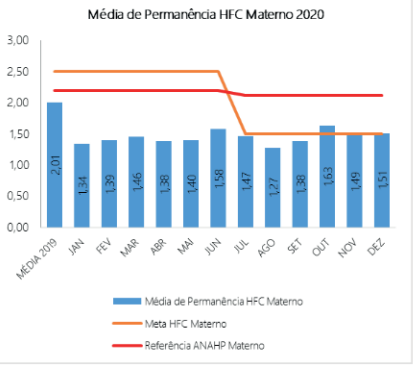
Conta com Pronto Atendimento exclusivo à gestantes, salas de pré parto e parto, salas exclusivas no centro cirúrgico e quartos para binômio. UTI Neonatal com infraestrutura e equipe multiprofissional especializada no atendimento de recém-nascidos de alto risco, prematuros, gemelares ou que necessitam de cuidados especiais. Também estamos capacitados para atender bebês com problemas congênitos, como cardiopatias, incluindo o acompanhamento pós-operatório de grandes cirurgias. Unidade de internação pediátrica com 28 leitos com equipe multidisciplinar responsável pela atenção à saúde da criança, visando o tratamento integral dos nossos pequenos pacientes e oferecer maior qualidade e humanização na assistência à criança, pré-adolescente e família, durante todo o período de atendimento.

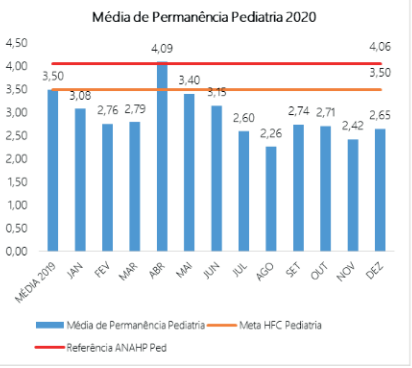


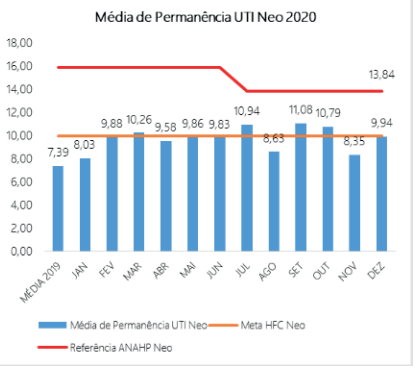

Taxa de Partos 2020
60,00%
54,16% 45,84%
55,06% 44,94%
54,66% 45,34%
50,66% 49,34%
52,33% 47,67%
52,35% 47,65%
57,53% 42,47%
57,06% 42,94%
52,44% 47,56%
53,99% 46,01%
49,21% 50,79%
61,99% 38,01%
70,63% 29,37%
MÉDIA 2019 JAN FEV MAR ABR MAI JUN JUL AGO SET OUT NOV DEZ
% Partos Normais
% Partos Cesárea
Meta parto normal


Taxa de Satisfação 2020
100,00%
90,00%
80,00%
70,00%
60,00%
50,00%
40,00%
30,00%
20,00%
10,00%
0,00%
93,00%
88,02% 87,46% 96,79% 94,76% 98,85% 96,34% 98,36% 97,85% 98,93% 97,59% 95,70% 95,56% 96,25%
MÉDIA 2019 JAN FEV MAR ABR MAI JUN JUL AGO SET OUT NOV DEZ
% de Satisfação paciente UMI
Meta


Densidade de Pneumonia associada Ventilação Mecânica UTI Neo - 2020
1,88
0,00 0,00 4,22 0,00 0,00 0,00 0,00 5,08 0,00 0,00 0,00 0,00 0,00
1,09
MÉDIA 2019 JAN FEV MAR ABR MAI JUN JUL AGO SET OUT NOV DEZ
UTI Neo / Ped
Referência ANAHP


Média de Permanência HFC Materno 2020
2,01 1,34 1,39 1,46 1,38 1,40 1,58 1,47 1,27 1,38 1,63 1,49 1,51
MÉDIA 2019 JAN FEV MAR ABR MAI JUN JUL AGO SET OUT NOV DEZ
Média de Permanência HFC Materno
Meta HFC Materno
Referência ANAHP Materno


Média de Permanência Pediatria 2020
3,50 3,08 2,76 2,79 4,09 3,40 3,15 2,60 2,26 2,74 2,71 2,42 2,65
4,06
3,50
MÉDIA 2019 JAN FEV MAR ABR MAI JUN JUL AGO SET OUT NOV DEZ
Média de Permanência Pediatria
Meta HFC Pediatria
Referência ANAHP Ped

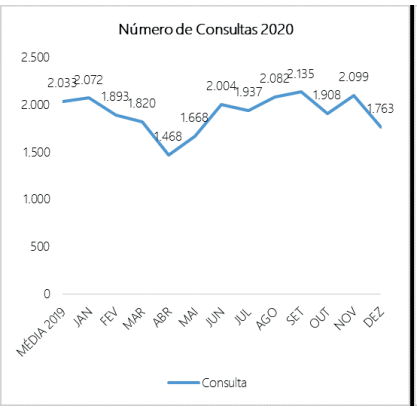

Média de Permanência UTI Neo 2020
7,39 8,03 9,88 10,26 9,58 9,86 9,83 10,94 8,63 11,08 10,79 8,35 9,94
13,84
MÉDIA 2019 JAN FEV MAR ABR MAI JUN JUL AGO SET OUT NOV DEZ
Média de Permanência UTI Neo
Meta HFC Neo
Referência ANAHP Neo

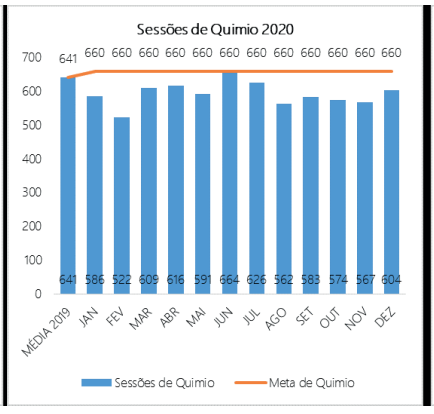
Assistência Oncológica

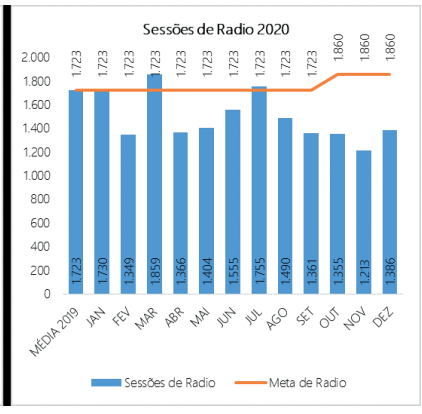
O Centro de Oncologia (CEON) é uma unidade anexa ao HFC, especializada na complementação diagnóstica e tratamento do câncer, oferecendo suporte multidisciplinar, com profissionais qualificados, que garantem uma assistência integrada.

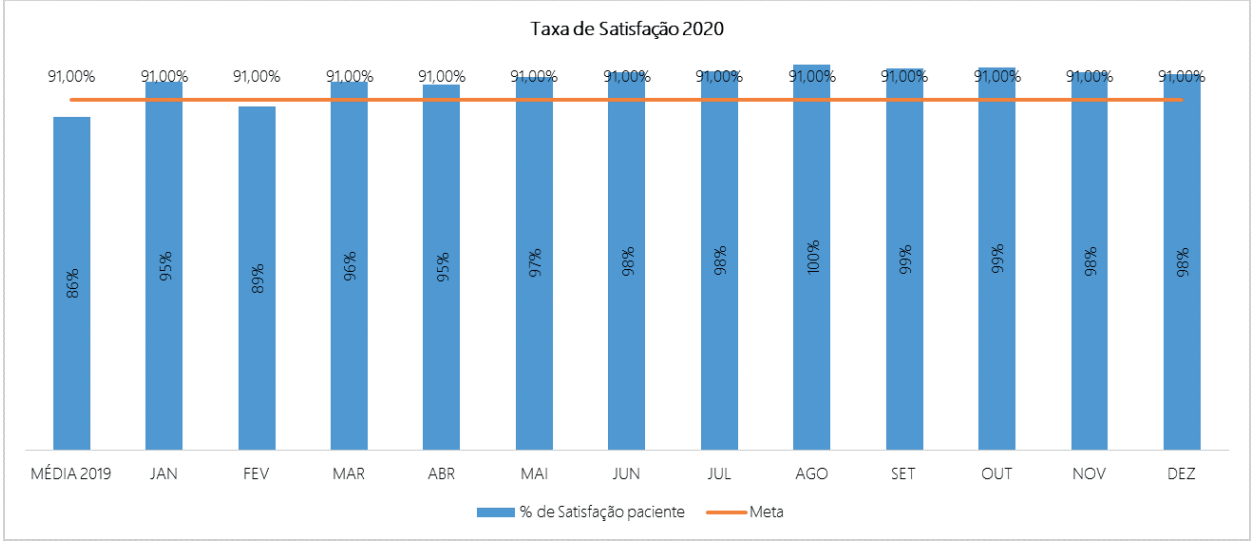
Além de consultas médicas e atendimentos multidisciplinares são realizados tratamentos de Laserterapia, Quimioterapia e Radioterapia (Conformacional, Betaterapia, Braquiterapia e Radiocirurgia), Transplante de Medula Óssea Autólogo (TMO).

Com o objetivo de orientar os pacientes que estão iniciando seus tratamentos oncológicos e seus cuidadores, o CEON desenvolve o projeto ACOLHER, que é realizado através de uma triagem multidisciplinar, avaliando e acompanhando o paciente de forma sistêmica, conforme sua necessidade durante o tratamento. A unidade também desenvolve projetos para fortalecimento da cultura de prevenção.





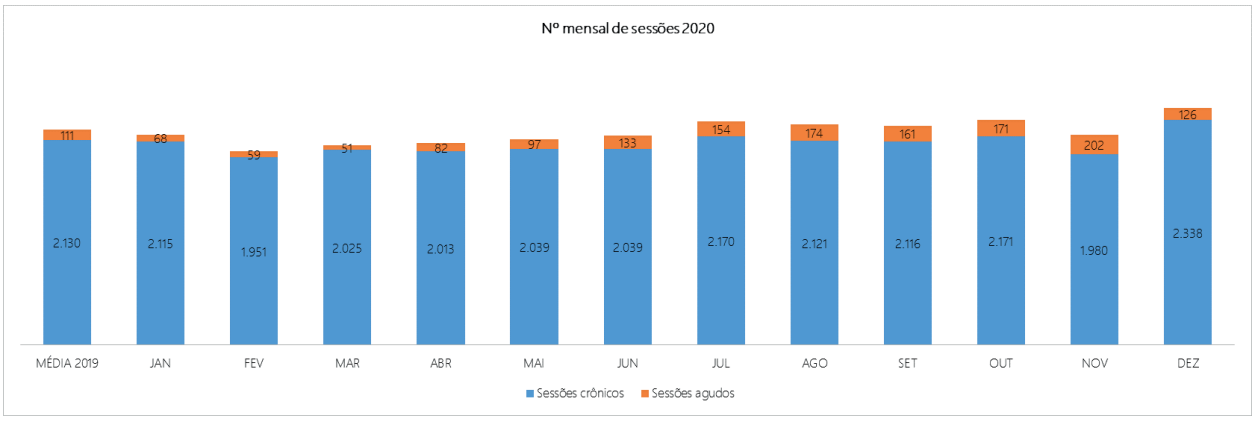


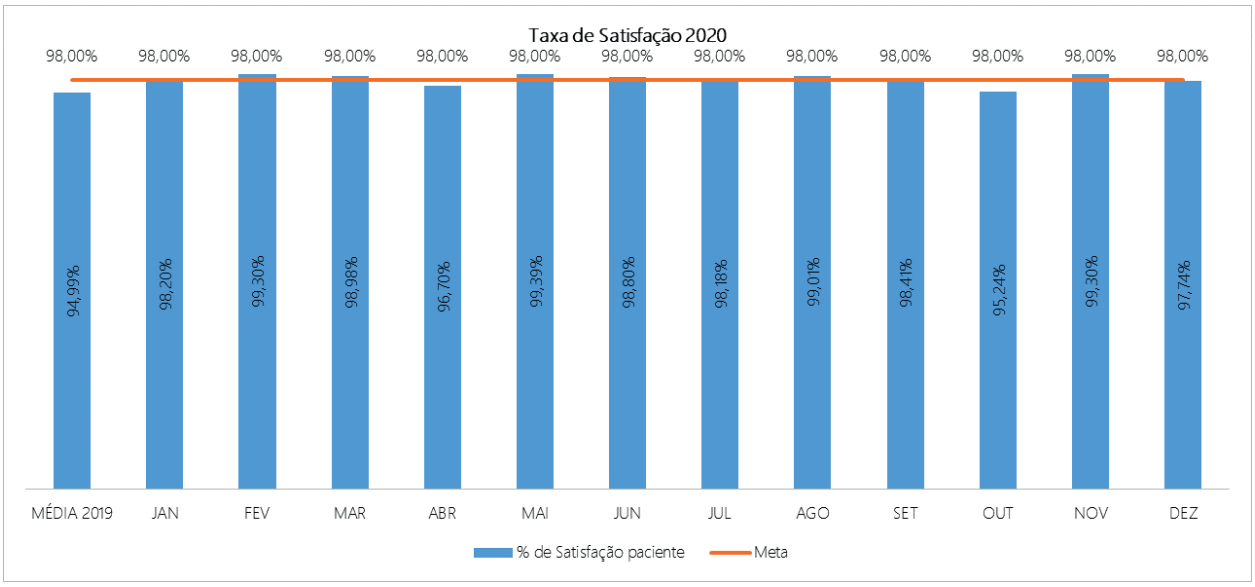


Assistência Nefrológica

O Centro Integrado de Nefrologia (CIAN), é uma unidade anexa do HFC, que atua no tratamento do paciente renal crônico. É composta por uma equipe de nefrologistas, cirurgiões vasculares e multiprofissional, que atuam para oferecer o atendimento com qualidade e segurança para os pacientes e familiares.

No setor são realizadas sessões de hemodiálise de segunda-feira à sábado, sendo divididas em três turnos que se iniciam às 6h e finalizam às 21h. Na unidade são realizadas ainda, orientações e treinamentos de diálise peritoneal, a qual é realizada em casa e pelo próprio paciente, os quais são atendidos mensalmente pela equipe multiprofissional.





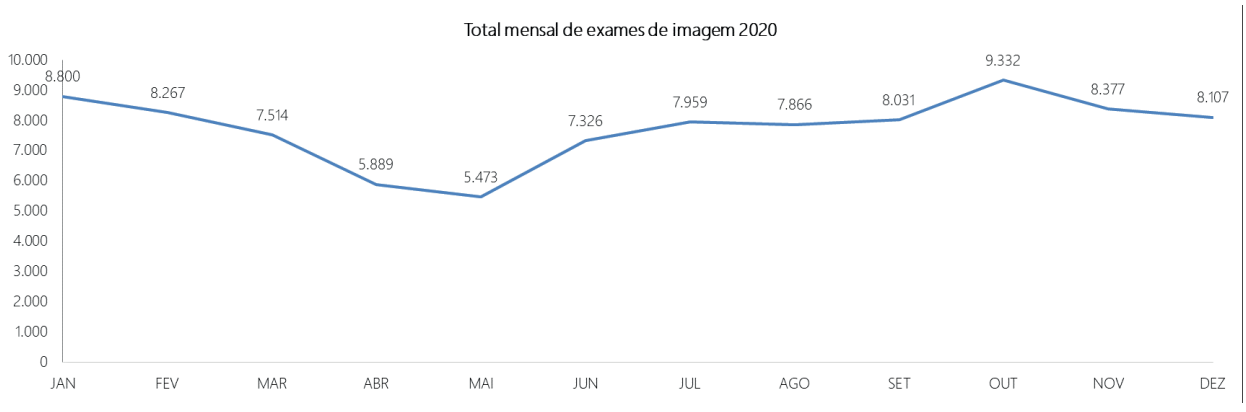
HFC Med

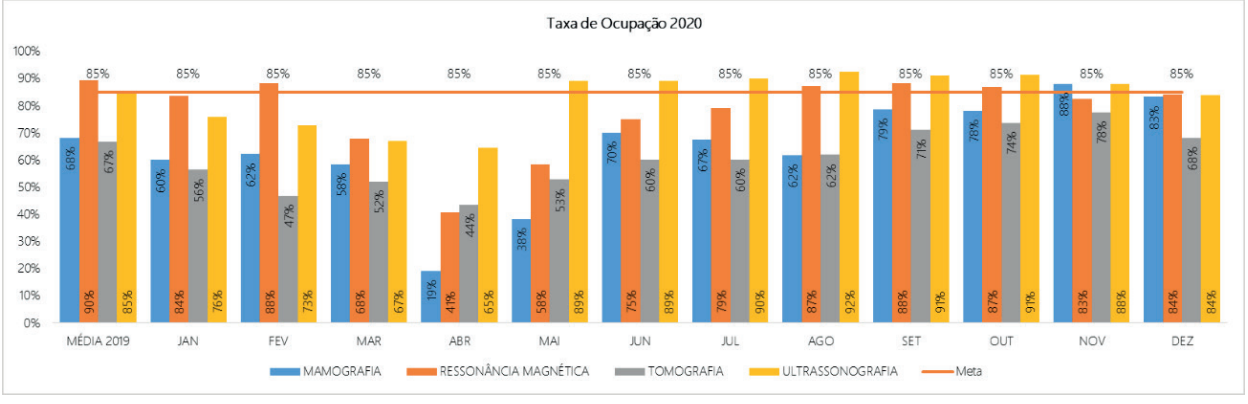
O Centro de Especialidades – HFC MED, tem como objetivo oferecer consultas médicas eletivas de diversas especialidades para os pacientes que necessitam de atendimento presencial.

O HFC MED ainda oferece atendimentos personalizados pós consulta, ou seja, o paciente sai da consulta com todos os encaminhamentos e agendamentos realizados, bastando apenas comparecer aos exames no dia e horário marcado.

Recursos Diagnósticos

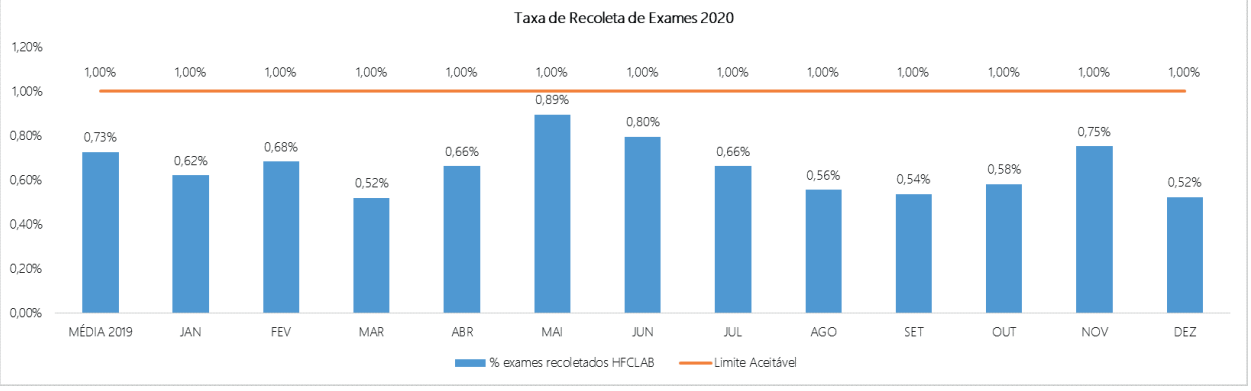
Centro Especializado em Diagnóstico por Imagem – CEDIM Unidade anexa ao HFC, que realiza exames de imagem para apoio terapêutico e subsídio para definição de diagnósticos. A unidade conta com médicos radiologistas, biomédicos, técnicos de radiologia e equipe de enfermagem qualificados para atendimento aos exames de: Ressonância Magnética, Tomografia Computadorizada, Mamografia, Ultrassom, Raio-X e Ecocardiograma. Equipamentos de última tecnologia, permitindo o processamento de imagens com precisão e agilidade, essencial para o diagnóstico assertivo.

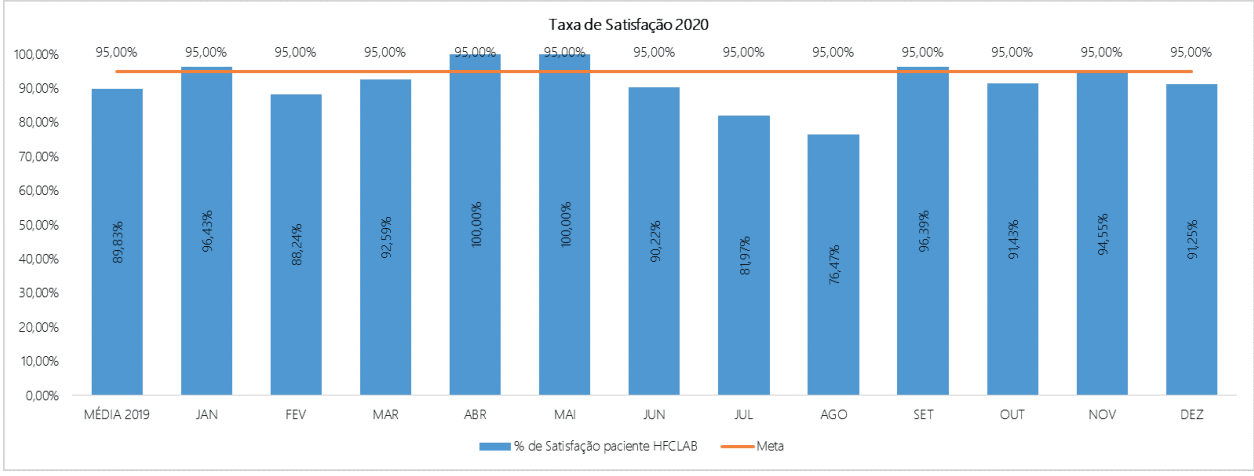




Laboratório de Análises Clínicas – HFCLAB

Realiza exames de análises clínicas, como, imunohematologia, bioquímica, hormônio, imunologia, alergia, marcadores tumorais e cardíacos, provas funcionais, microbiologia, urianálise, parasitologia, toxicologia, biologia molecular, teste de paternidade, citopatologia, cotogenética, anatomia patológica, entre outros; tanto para pacientes internados como ambulatoriais. O HFC LAB possui ambiente seguro, com profissionais qualificados e equipamento de alta tecnologia, garantindo resultados precisos. Além do espaço para coleta, também realiza coletas domiciliares, com toda comodidade e conforto para os pacientes, além do serviço de agendamento e resultados on-line.





Assistência Farmacêutica

A presença do farmacêutico é indispensável no âmbito hospitalar, seja na farmácia hospitalar ou na clínica, garantindo o uso racional de medicamentos, realizando a atenção farmacêutica e contribuindo na segurança dos pacientes, além de, participar efetivamente de uma equipe multiprofissional.

Em 2020 a assistência farmacêutica do HFC consolidou sua farmácia clínica com um desempenho favorável, com avaliação média mensal de 67% das prescrições realizadas pelos hospitalistas e aproximadamente 233 intervenções realizadas, garantindo assim maior segurança medicamentosa no cuidado ao paciente.

Ainda em relação a disponibilidade de insumos, o desabastecimento de medicamentos essenciais ao atendimento à COVID-19, como os bloqueadores neuromusculares e os sedativos, representou um grande desafio, especialmente a partir de meados de junho/20, quando a pandemia chegou ao seu pico e também em função do crescente atendimento a pacientes graves. Houve intensos esforços da assistência farmacêutica e o fortalecimento das interfaces com os setores assistenciais, na proposição de alternativas terapêuticas que suprissem a necessidade; e também da gestão de compras, nas negociações e agilidade para garantir a disponibilidade de medicamentos.

Assistência Nutricional

O Serviço de Nutrição e Dietética, junto com o Lactário e Equipe de Nutrição Clínica, é responsável pela produção de bens e serviços destinados a prevenir, melhorar e/ou recuperar a saúde de nossos pacientes e acompanhantes, por meio do fornecimento de refeições, alimentos e orientações técnicas, embasando-se em aspectos técnicos, administrativos e científicos atualizados, efetuando o controle qualitativo e quantitativo em todas as etapas de produção da alimentação. Em 2020 serviu, 25 mil refeições por mês, divididos entre refeições principais e colações, e 8.500 dispensações mês pelo Lactário (Dietas Enterais e Suplementos).

Abreviação do tempo de jejum perioperatório

Abreviar o jejum pré-operatório traz repercussões positivas metabólicas e emocionais ao paciente. Implementar protocolos para minimizar o risco de complicações pós-operatórias é necessário na busca da segurança do paciente.

O jejum pré-operatório prolongado é bastante incômodo e prejudicial para os pacientes, o que aumenta a sensação de sede e fome, assim como as náuseas, e impacta negativamente a resposta orgânica ao trauma. A resistência à insulina após cirurgia de videocolecistectomia é maior em pacientes submetidos a operações após jejum prolongado. Os longos períodos de jejum pré-operatório juntamente com a falta de diferenciação entre a orientação de jejum para líquidos e sólidos pode ser considerada uma prática alimentar não promotora da saúde.

Promover a implantação de protocolos que incluam práticas para melhorar a assistência ao paciente no perioperatório é fundamental. Em 2020 Foram avaliados 944 pacientes com idade média de 51,9 3 21,4 anos, em que 55,8% eram adultos e do sexo masculino. O tempo médio de jejum pré-operatório encontrado foi de 15 horas e após a implantação do protocolo, houve redução do tempo médio para 3 horas.

Apoio técnico multidisciplinar – suporte às melhores práticas assistenciais

A qualidade assistencial é percebida pelo paciente através das equipes médicas, enfermagem e multidisciplinares, mas sabemos que vai muito além disso – ela é a soma de muitos esforços trabalhando em uníssono com o objetivo de promover a satisfação de todas as necessidades do paciente, as quais envolvem o seu bem-estar, segurança, privacidade e respeito a valores.

As equipes de apoio técnico do HFC não são diferentes neste aspecto. Sempre trabalharam sem medir esforços para atender as necessidades de pacientes e acompanhantes tendo como premissa que estão assistindo ao "amor de alguém".

Engenharia Clínica

A principal função desta área, em qualquer momento, não apenas em crises, é gerenciar e manter o parque tecnológico de unidades hospitalares. Assim, são responsáveis por aquisição, manutenção, calibração, conserto e descarte dos equipamentos médico-hospitalares. Portanto, são profissionais fundamentais na luta contra uma doença, afinal são eles que zelam pelo uso seguro e adequado de qualquer equipamento

A atuação da Engenharia Clínica no enfrentamento da pandemia do Coronavírus consistiu na especificação de equipamentos; na procura por equipamentos e insumos em um mercado escasso; na avaliação de tecnologias, qualificando equipamentos; na manutenção corretiva e preventiva e no gerenciamento de risco.

Plano de Equipamentos

O HFC Saúde realiza a gestão de equipamentos hospitalares, através da plataforma Arkmeds, a qual permite o controle otimizado de todo o parking, com informação precisa sobre a efetividade de funcionamento dos equipamentos. A gestão também conta com rotinas de revisão e substituição de peças dos equipamentos, sempre de acordo com as orientações e premissas dos fabricantes, dando uma visão ampla em relação à utilização e vida útil dos equipamentos hospitalares.

Para a renovação e atualização do parking tecnológico, é realizado anualmente o Plano de Equipamentos, que conta com a

participação das equipes de Engenharia Clínica, Médica e Enfermagem, que registram através de tabela no "Programa Google Forms", o preenchimento da Matriz de Criticidade, para definição das prioridades dos equipamentos.

A matriz consiste em pontuar de 0 a 4 os oito itens de classificação, onde 0 (zero) significa o menos relevante, e 4 (quatro) o mais relevante. Após as notas é realizada a somatória, onde os equipamentos de maior pontuação têm a prioridade de compra.

Os recursos para compra dos equipamentos podem ser públicos ou privados, além disso, contamos com a doação de empresas e pessoas físicas ou jurídicas.

Plano de Equipamentos Médicos										
Descrição	Especificações	Matriz de Criticidade								
		Aumenta a segurança do cliente	Relevância em casos críticos	Taxa de Utilização	Disponibiidade equipamento	Vida Util	Aumento de produção	Retorno Financeiro	Legislação (0 ou 4)	Somatória Matriz Prioridade 2021
Monitor Multiparametro	Equipamento de Suporte a Vida	4	4	4	4	4	4	4	4	**32**
Ventilador Pulmonar Adulto	Equipamento de Suporte a Vida	4	4	4	4	4	4	4	4	**32**
Monitor de Gases Anestésicos	Equipamento de Suporte a Vida	4	4	4	4	3	4	4	4	**31**
Bisturi	Equipamento Cirúrgico	4	4	4	4	2	4	4	4	**30**
Camas Elétricas	Equipamento de Apoio	4	4	4	4	2	4	4	4	**30**
Foco cirúrgico	Equipamento Cirúrgico	4	4	4	4	2	4	4	4	**30**
Ultrassom Ecocardio Portátil	Equipamento de Diagnóstico Imagem	4	4	4	4	2	4	4	4	**30**
Mesa cirúrgica basculante radiotransparente	Equipamento Cirúrgico	4	4	4	4	2	4	2	4	**28**
Ultrassom Diagnóstico Estacionário	Equipamento Cirúrgico	4	4	4	4	2	2	2	0	**22**
Berço Aquecido	Equipamento de Terapia	3	2	4	3	2	0	0	4	**18**

Hotelaria e Meio Ambiente

Ante o enfrentamento da pandemia de doença pelo COVID-19, os serviços hoteleiros assumiram papel de grande relevância, uma vez que as boas práticas anteriormente implementadas precisaram ser mantidas e acrescidas de forma imediata e eficaz frente ao atual cenário de pandemia mundial. Através da implementação de diretrizes com foco voltado para a gestão da qualidade e protocolos de ação que garantam um ambiente hospitalar seguro, cada unidade integrante da Hotelaria Hospitalar implementou rotinas específicas para o enfrentamento da COVID-19 que, somadas, acarretaram em maior conforto, segurança e bem-estar, além da otimização de processos.

Neste contexto, destaca-se a importância, por exemplo, da limpeza hospitalar como método de barreira de proteção tão importante quanto o uso de EPI e higienização das mãos. Elas devem ser implementadas pela limpeza e desinfecção ambiental a fim de se evitar a transmissão via contato indireto por superfícies contaminadas.

Adiciona-se a isso a oferta de enxovais de proteção para profissionais, o controle da circulação de pessoas nas áreas assistenciais e a logística de transporte compatível com a demanda circunstancial.

Restrição para Visitantes e Acompanhantes

A fim de mitigar danos as regras de acesso para visitantes e acompanhantes foram repensadas, considerando em primeiro lugar, o grupo de risco – que deve ser proibido.

• Pacientes suspeitos de COVID-19 tiveram restrição de visitas até confirmação ou descarte do quadro. Exceto crianças menores de 12 anos ou por indicação médica.

• Acompanhantes receberam orientações sobre a assepsias das mãos, o cuidado com manipulação de celular e fornecidos máscara, avental TNT e luvas de procedimento, que devem ser descartadas, em resíduo infectante, após a saída do hospital. Não foi permitida a circulação de acompanhantes fora dos quartos de isolamento após

adentrarem nos quartos. No caso da identificação de acompanhantes insubmissos às normas vigentes durante a epidemia COVID-19, foi proibida a sua entrada no hospital.
• Não foram permitidas visitas às unidades de internação exclusivas para COVID-19. Foram fornecidos boletins diário sobre a condição de saúde desses pacientes

Resíduos Hospitalares

Todos os resíduos que chegam à Central de Resíduos são encaminhados para disposição final ambientalmente correta, podendo seguir para reciclagem ou tratamento específico e adequado, de acordo com o tipo de resíduo. A partir de março de 2020 foi observado um aumento na geração dos resíduos infectantes e perfurocortantes decorrente a pandemia COVID-19. Fato este que deve ser considerado pois o manejo de resíduos de serviço de saúde dessa Instituição foi adaptado a nova situação e condição para garantir o descarte correto e consequentemente um tratamento e destinação final adequados, livre de riscos para a saúde de todos e do meio ambiente. Dessa forma, todos os resíduos gerados nas áreas de assistência aos pacientes com COVID-19 foram descartados como resíduos infectantes, seguindo para tratamento conforme legislações vigentes. Salientamos que desde o início da pandemia, todos os resíduos gerados, principalmente aqueles originados em áreas de assistência a casos suspeitos ou confirmados de COVID-19, foram acompanhados de perto, garantindo que fossem encaminhados, tratados e destinados de forma ambientalmente correta, respeitando todas as normas e diretrizes referentes ao manejo de resíduos de serviço de saúde, garantindo e preservando a saúde da coletividade, minimizando riscos à saúde pública e ao meio ambiente.

Suprimentos

A gestão de suprimentos engloba uma sequência de operações que começa com a seleção de fornecedores, passa pela aquisição, recebimento, armazenamento, distribuição, consumo e termina com o descarte final de resíduos. Geralmente, o gasto que o hospital tem com suprimentos só é superado pelo seu gasto com pessoal. Dessa forma, otimizar a gestão de suprimentos é também uma forma de garantir a sobrevivência financeira dos hospitais. De modo geral, a logística sempre foi uma área desafiadora para os serviços hospitalares. Quer seja pela quantidade de itens necessários ao funcionamento dos serviços prestados, quer seja pela incessante busca de estratégias para reduzir os níveis de estoque. Sem comprometer a qualidade e agilidade do atendimento.

E os desafios se tornaram ainda maiores com a intensificação da pandemia. Pelo país, o colapso atingiu muitas instituições, exigindo grandes esforços não apenas das equipes assistenciais, mas também da gestão de suprimentos. O consumo de EPIs, oxigênio e até mesmo de medicamentos para intubação atingiu níveis nunca antes vistos.

Gestão de Fornecedores

Visando a performance dos fornecedores, atingimos a gestão de 100% dos níveis de serviços de insumos de fornecedores de maneira informatizada via acesso a ferramenta de planejamento e demanda GTPLAN integrada ao TASY mediante toda nota fiscal lançada gerando as qualificações com base nos critérios previamente parametrizados considerando qualidade dos produtos, preços acordados, quantidades entregues e os prazos de entrega, com foco maior nos fornecedores críticos.

Ações realizadas frente a pandemia e controles gerenciais como estratégia para controle de estoque e compra de insumos; manutenção do contrato de itens estratégicos por exemplo sedativos e relaxantes musculares; monitoramento de mercado assim como os índices e faltas; aumento de estoque de itens com projeção de falta; criação de política de estoque de “itens covid” (atualmente mais de 100 itens); reuniões com equipes assistenciais e administração para validação e demanda de compra; compartilha-

mento de painel de estoque e suas cobertura de semanal; Custo médio pré e pós pandemia de alguns dos insumos mais adquiridos em EPI, Materiais Hospitalares e Medicamentos; monitoramento financeiro por indicadores estratégicos como volume de compra por grupo comparado ao nosso custo de inflação interna (Saving) assim como comparativo da inflação interna comparado aos índices de mercado como IPCA, CMED.

Tecnologia da Informação

A tecnologia da informação, ou simplesmente TI, está presente em praticamente todas as áreas e processos dentro de um hospital, não apenas representada por seus recursos de hardware e software, mas por todo um conjunto de soluções para a gestão inteligente de informações.

Através da informação, o HFC oferece um atendimento mais assertivo e seguro a todos os seus pacientes, identificando de forma preditiva situações de riscos à vida, reduzindo os tempos de espera entre processos, organizando seus recursos humanos, melhorando atendimentos através de um aprendizado continuo por meio de um rico conjunto de dados assistenciais e suportando financeiramente, de forma responsável e concisa, uma cadeia complexa de processos, fluxos e decisões que só podem ser gerenciados com o uso inteligente da informação.

Otimização é uma palavra que resume os esforços das equipes de TI, e é esse desejo de fazer cada dia melhor que motivou inúmeras iniciativas ao longo de 2020, um ano marcado pelo início de uma pandemia global que desafiou hospitais e profissionais da área de saúde.

Estas são algumas das entregas realizadas pela tecnologia da informação neste período:

• Implantação de plataforma de Ensino à Distância, destinada aos colaboradores, para substituir parcialmente o modelo de treinamento presencial das equipes;

• Disponibilização de tecnologias para permitir o home office dos colaboradores administrativos, incluindo soluções para a gestão de pessoas;

• Implantação de plataforma para Tele Medicina;

• Criação de interface de comunicação de dados com o laboratório da ESALQ, na integração dos exames de COVID-19;
• Painéis e sistemas de gestão COVID-19, com algoritmos inteligentes que permitiram uma administração otimizada e com redução de processos manuais nos controles;
• Expansão do aplicativo de gestão de escalas médicas para todas as equipes e especialidades;
• Participação efetiva em todas as etapas da implantação do programa de Compliance do Hospital HFC;
• Gestão na implantação do programa da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);
• Ampliação da tecnologia Mobile, disponibilizando novas soluções que otimizaram diversos processos da instituição, sendo reconhecido como uma inovação no HFC;
• Participação na elaboração de estudos que demandaram análises de dados, como performance clínica no DRG, custos setoriais, ocupação Vaga Zero e contratualização SUS, projetos Lean e os estudos para viabilização da expansão da Operadora HFC Saúde;
• Continuidade do projeto Hospital Digital, entregando diversas soluções que reduziram a dependência de impressão e otimização de fluxos na comunicação entre processos;
• Otimizações gerais no prontuário eletrônico, com a entrega de soluções para a ampliação de protocolos clínicos e gestão de atividades e informações entre as equipes multidisciplinares;
• Expansão na implantação de módulos assistenciais no sistema ERP Philips Tasy, como o ADEP (checagem eletrônica) e Centro de Nefrologia, entre outros;
• Início da implantação de melhorias robustas em segurança da informação e boas práticas preconizadas na ISO 27.001.

Serviço de Controle de Infecção Hospitalar (SCIH)

Evitar as infecções hospitalares é um importante sinal de qualidade de assistência prestada e também de bem-estar ao assistido, assim como de redução significativa de custos e do tempo de internação e danos ao paciente. Para o enfrentamento da pandemia, a unidade foi fundamental para o desenvolvimento das ações:

• Estabelecimento de protocolo institucional sobre manejo dos pacientes suspeitos/ confirmados para COVID-19, incluindo as orientações quanto ao uso de EPIs e fluxo de atendimento destes pacientes, tendo como alicerce a uniformidade das recomendações, baseadas nas orientações da Organização Mundial de Saúde.

• Realização de reuniões com o objetivo de orientar as equipes assistenciais, principalmente no que se refere ao uso de EPIs, sequência de paramentação e desparamentação, além de tirar dúvidas gerais a respeito da transmissão da doença e cuidados adicionais, em áreas destinadas inicialmente ao atendimento dos casos suspeitos/ confirmados de COVID-19

• Participação na discussão para o estabelecimento de protocolo para solicitação do teste diagnóstico para COVID-19 e constante revisão do mesmo, tendo em vista as mudanças no cenário epidemiológico e a disponibilidade de insumos para realização dos testes.

• Apoio na elaboração de comunicados internos de orientação para Profissionais de Saúde sobre as práticas de higiene e precauções que devem ser adotadas no ambiente domiciliar.

• Avaliação da qualidade e possibilidades de utilização de insumos doados ou sob necessidade urgente de padronização.

Qualidade

Gestão da Qualidade e da Segurança do Paciente, especialmente no âmbito hospitalar, constituem ações estratégicas que visam garantir o cumprimento dos requisitos previstos pelas normas e legislações vigentes e também atender as expectativas de seus usuários. Nesta perspectiva, o HFC vem, ao longo dos anos, direcionando seus esforços para o monitoramento contínuo de seu desempenho, estabelecendo a partir dos seus resultados a busca pela excelência dos serviços prestados.

No ano de 2020, a equipe da Qualidade trabalhou em diversas frentes a fim de garantir que a qualidade e a segurança do paciente se mantivesse presente no ambiente hospitalar, mesmo durante as dificuldades do cenário da pandemia.

• Nova ferramenta de registro de eventos – ferramenta de interface web desenvolvida por nossa equipe de Tecnologia da Informação que facilita a abertura de registro de eventos, análise e compilação de dados;

• Gestão de documentos – Comunicação, Saúde Ocupacional, Educação Permanente, Qualidade e Serviço de Controle de Infecção Hospitalar estabeleceram uma relação muito próxima para produzir informações de qualidade que fossem divulgadas de forma ágil, atraente e com transparência, cabendo ao Setor da Qualidade a padronização dos formatos e disponibilidade dos mesmos em nossa intranet.

• Arraiá da Segurança do Paciente – momento lúdico de interação e reciclagem dos colaboradores frente às metas internacionais de segurança;

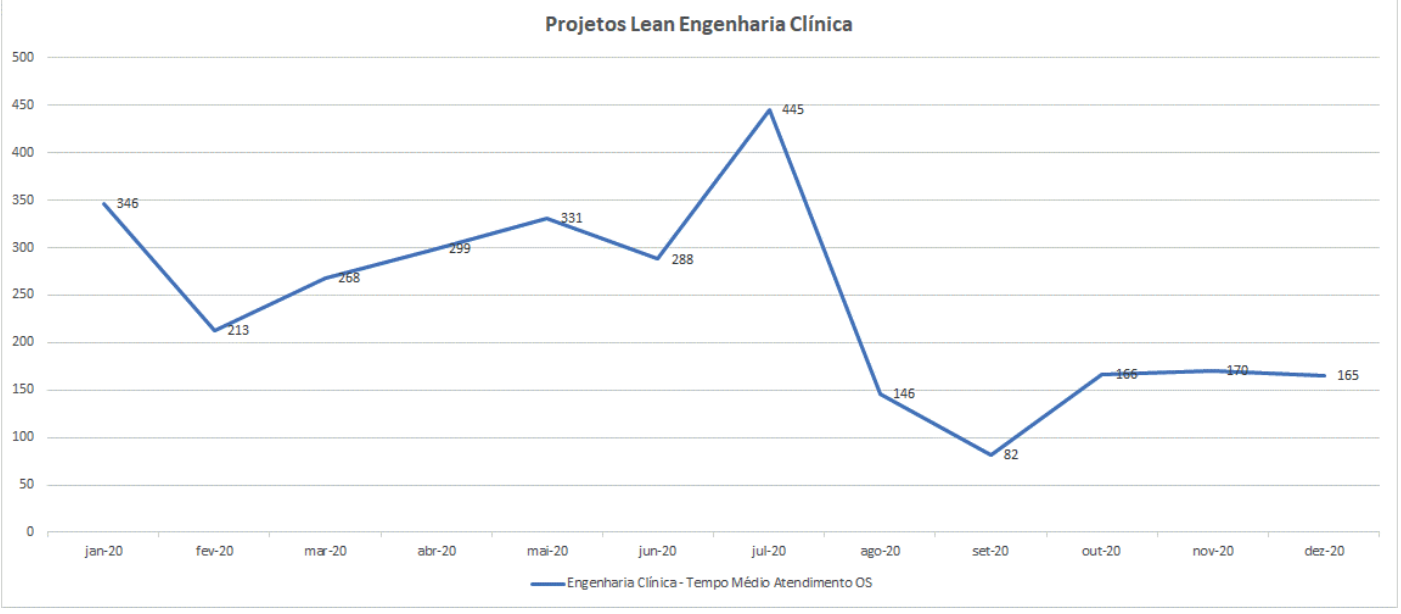
- Auditoria clínica – avaliação crítica e contínua dos processos relacionados à assistência, assim como os procedimentos afins;
- Acreditação hospitalar – Sendo um hospital certificado nível I pela Organização Nacional de Acreditação, em maio/2020 recebemos, pioneiramente, a visita remota de manutenção do referido selo. Com muita alegria em ter nossos trabalhos reconhecidos neste patamar, nosso certificado foi revalidado com os seguintes resultado dentro dos requisitos: Supera - 0,4%, Conformidade – 91,5% e Parcial Conforme – 8,2%

Garantir melhor uso dos recursos internos

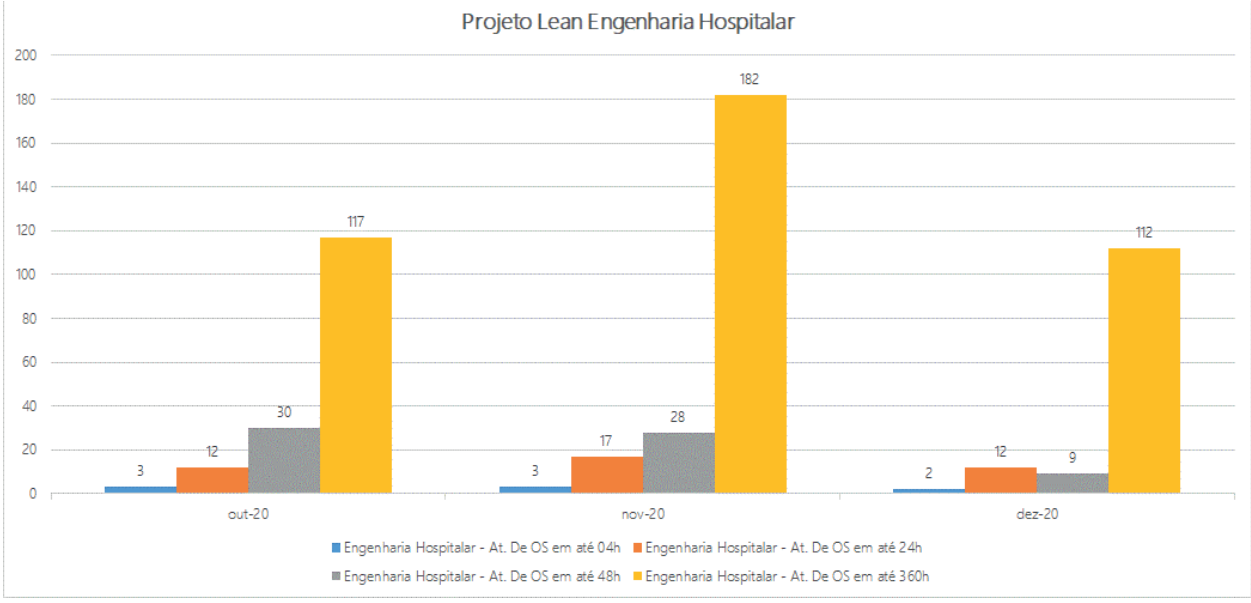
Lean Healthcare é uma junção de conceitos da metodologia Lean relacionados a área da saúde. Este tem como objetivo atuar na melhoria contínua, reduzindo tarefas que não agregam valor, como desperdícios e o tempo de espera dos pacientes, o que traz diversos benefícios para o sistema de gestão de saúde.

Ferramentas desta filosofia vem sendo aplicadas na instituição desde 2019 e, em 2020 foram amplamente aplicadas nos projetos abaixo:

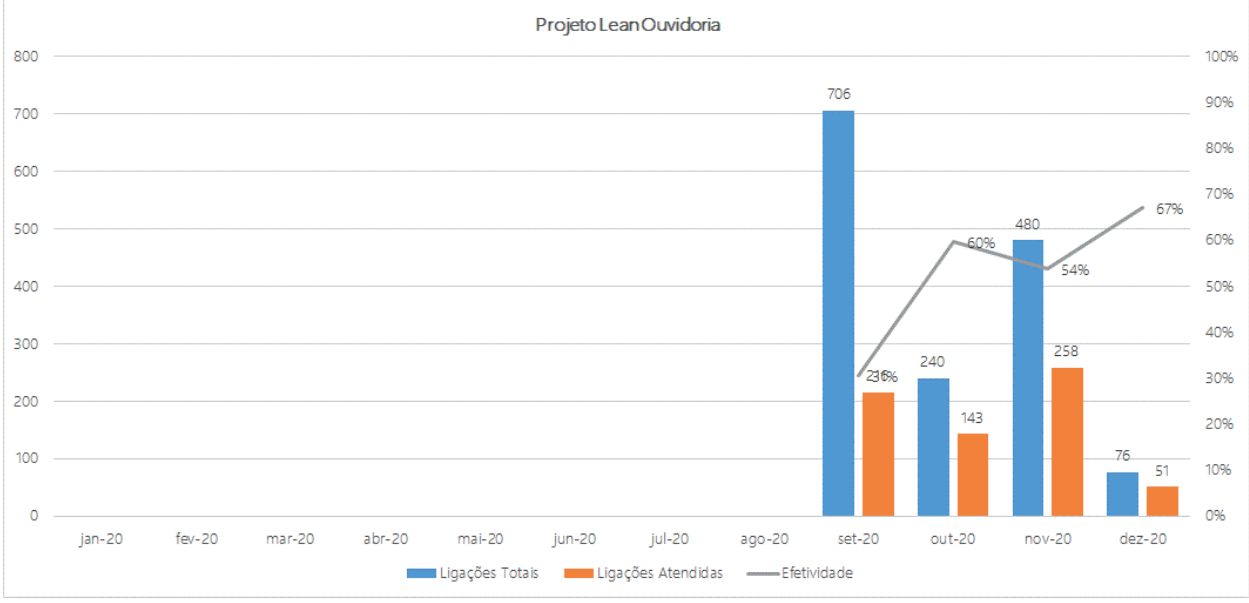
- **Lean Engenharia Clínica**
  - Objetivo: Reduzir o tempo de manutenção corretiva;
  - Metas: - Prestar 1º atendimento em 95% das Ordens de Serviço abertas em até 24h / Reduzir em 50% o tempo de manu tenção corretiva;



- **Lean Engenharia Clínica**
  - Objetivo: Classificação correta no momento da abertura da ordem de serviço com a padronização do texto do tipo de serviço definindo as prioridades;
  - Meta: Diminuir o prazo máximo de entrega dos quartos de internação de 50% nas 04 categorias;

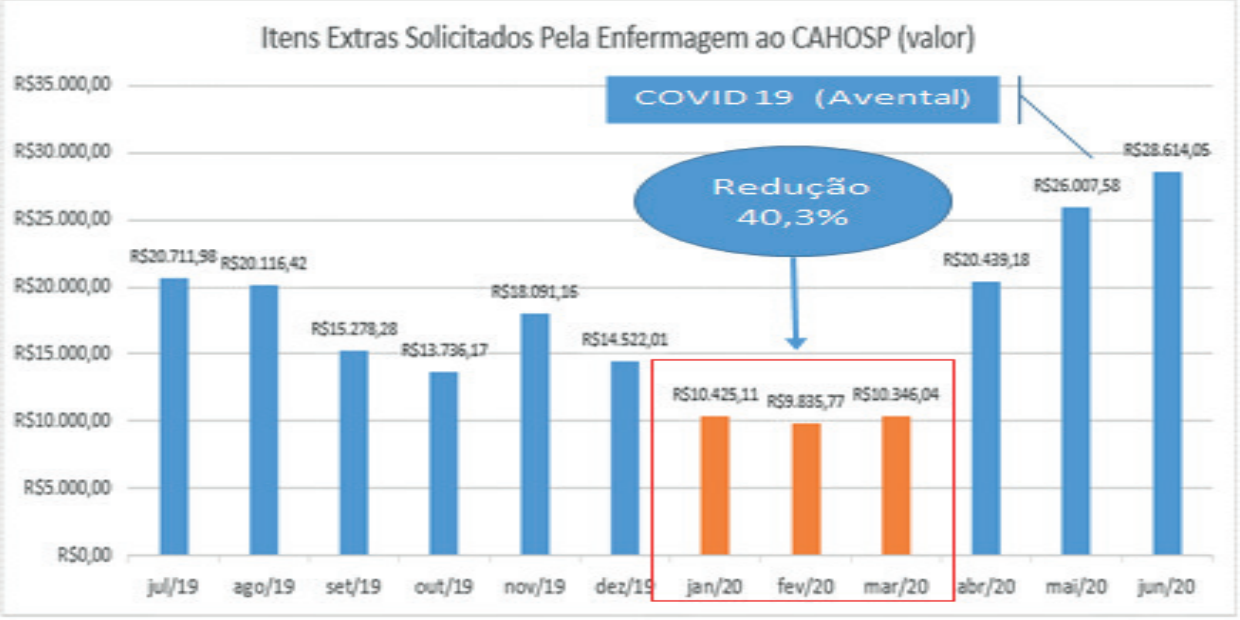


- **Lean Ouvidoria**
  - Metas: Elevar em 200% o contato diário com os pacientes (amostragem) - 117 contatos/dia (não alcançado) / Elevar em 150% a taxa de efetividade/mês (retorno da pesquisa), tal como número de acolhimentos - 540 registros-mês / Fortalecer a interação com o paciente / Redução com gasto de telefonia / Reformular a utilização da hora/homem em demanda;



• **Lean UTI's**

• Metas: Redução em 30% nos itens de estoque e 15% valor financeiro até Maio/20 (Parcialmente alcançado, 28% dos 30% e devido ao COVID-19 houve alteração no cenário financeiro devido ao uso dos aventais descartáveis);

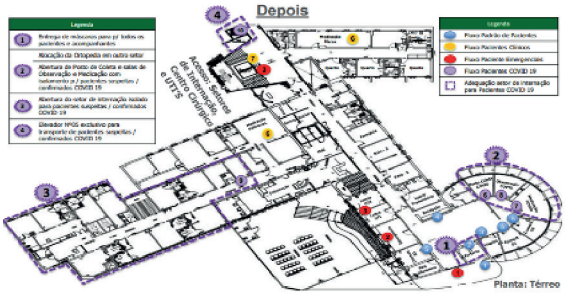


Aplicação do Lean Healthcare no Enfrentamento ao COVID-19

Diante das mudanças do cenário atual ocasionadas pela pandemia do COVID-19, adotamos algumas medidas para nos adequar ao novo cenário, baseados na filosofia Lean (resolver problemas, evitar desperdício e desenvolver as pessoas). Entre elas, se destaca a adaptação do fluxo de pacientes. O hospital que antes atendia seus clientes através da lógica de produção nomeada por "tarefas", mais conhecida no meio hospitalar por linhas de cuidados, caracterizada pelo baixo volume e alta flexibilidade (diversos tipos de patologias) passou a atender também a demanda desenvolvida pela pandemia, caracterizada por outro modelo de produção, chamado produção "em massa". Este modelo por sua vez possui alto volume de clientes com o mesmo tipo de doença.

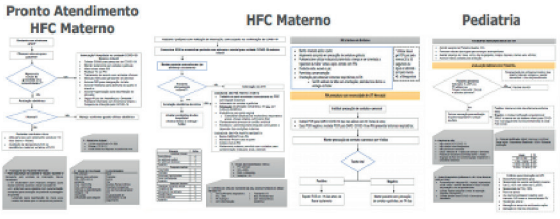
Realizamos o mapeando do fluxo do paciente COVID-19 e identificamos como oportunidades de melhorias: reestruturação do fluxo do paciente no Pronto Atendimento; abertura de unidade de internação e UTI exclusivas para COVID-19; adequação no fluxo de óbitos; padronização do fluxo de atendimento a gestantes, puérperas, recém nascidos, pacientes pediátricos e oncológicos; otimização de painéis de gestão à vista com kanbans eletrônicos; monitoramento de insumos e medicamentos; comunicação visual por infográficos; capacitação da equipe multiprofissional no manejo da doença e proteção individual; nivelamento da capacidade para projetar colaboradores; controle, gestão e ambiência a partir do 5S; adaptação de salas cirúrgicas exclusivas para COVID-19, adaptação de sala de hemodiálise específica para COVID-19 e parceria com laboratório para entrega dos resultados de exames PCR em 24 horas.

❖ **Reestruturação do Fluxo do Paciente no Pronto Atendimento**



❖ **Padronização do Fluxo de Atendimento a Gestantes, Puérperas, Recém Nascidos e Pacientes Pediátricos**

Houve também a padronização do fluxo de atendimento a Gestantes, Puérperas, Recém Nascidos e Pacientes Pediátricos suspeitas / confirmados pelo COVID 19, afim de aumentar a agilidade do atendimento destes e reduzir a exposição dos mesmos.

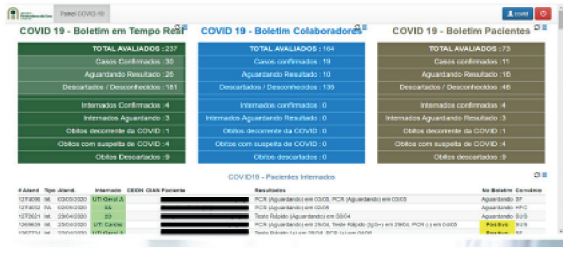


❖ **Comunicação Visual**

Canais de comunicação anteriormente utilizados, tais como intranet, TV's com comunicados digitas e o "Fique Atento", também foram adequados para servirem informações referentes ao COVID 19 e garantir a disseminação destas aos colaboradores.

❖ **Otimização de Painéis de Gestão à Vista**

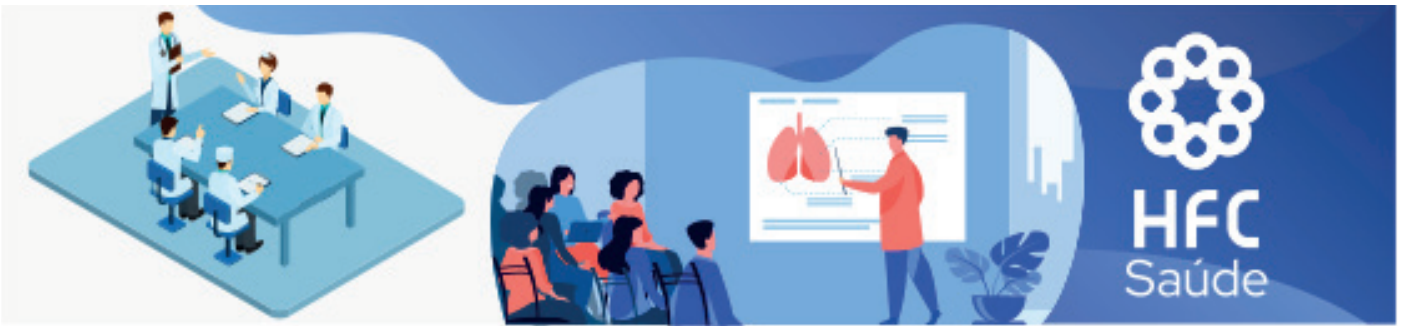
Habituado à utilização de Painéis de Gestão Digitais, para monitoramento dos casos externos e garantia de informação, como o apoio do setor de T.I, foi elaborado um novo dashboard para as equipes gerenciais acompanharem os casos e divulgações, quando necessário, às partes interessadas.



❖ **Capacitação de IOT**

Outro procedimento destaque de capacitação realizado no HFC foi a Intubação Oro Traqueal para os pacientes suspeitos / confirmados COVID 19, devido este haver um alto potencial de contaminação dos colaboradores.

Perspectiva de Aprendizado e Crescimento



Força de Trabalho

Em um ano desafiador, várias palavras entraram em nosso vocabulário: pandemia, lockdown, home office, reinvenção. Um ano que se exigiu muito da nossa força de trabalho, pois o sentimento de Medo invadiu o mundo, mas o desejo de CUIDAR for maior que isso, o propósito dos profissionais da saúde foi cumprido e desta forma podemos resumir o ano em apenas uma palavra: superação!

Em 2020 o Hospital contou com a média mensal de 1.205 ativos em folha divididos entre as áreas assistenciais, administrativas e apoio técnico / operacional.

Mesmo antes da publicação do Guia do Ministério da Saúde, em abril de 2020, criamos um Comitê de Gerenciamento de Crise para discutir todas as mudanças em relação a Protocolos da Assistência, Contaminação, Prevenção e retenção de colaboradores, tivemos uma forte parceria entre as áreas Administração, SCIH, Assistência, Comunicação, Gestão de Pessoas e TI.

Em linha com as medidas provisórias editadas pelo governo durante a pandemia, foram adotadas as seguintes ações: reduções de jornada de trabalho, suspensão de contratos dos grupos de riscos, disponibilização de home office para equipes administrativas, alteração de horários, de modo a adequar o quadro de pessoal ao novo contexto.

É importante salientar que desde meados de 2019, o HFC, seguindo a legislação já estava afastando a gestante e lactante de qualquer atividade considerada insalubre.

O retorno ao trabalho do grupo de risco aconteceu de forma

gradual, observamos a redução de forma significativa do número de internações de casos suspeitos e confirmados e a Saúde Ocupacional analisou cada caso, decidindo que poderia retornar ou deveria aguardar.

Houve reorganização dos espaços de Alimentação seguindo protocolo de distanciamento social.

Força de Trabalho

Desde o início da pandemia, o Hospital redirecionou recursos humanos, materiais e estrutura física para o combate a essa doença.

Foram produzidos e divulgados, via e-mail e na intranet institucional, vídeos sobre o cuidado da Instituição com seus profissionais de saúde, principalmente aqueles que ficam na linha de frente, orientações sobre utilização de Equipamento de Proteção Individual (EPI), sobre lavagem de mãos e uso do álcool em gel, protocolos de atendimento aos pacientes e colaboradores suspeitos e portadores da COVID-19, entre outras.

Para equipes multidisciplinares foram realizadas várias atividades de simulação, entre as quais treinamento específico para atuação com pacientes infectados com COVID-19.

Para organizar a grande produção de informações, o Hospital criou uma página e um Painel de Comunicação Impresso exclusiva para a COVID-19 na intranet, com o objetivo de facilitar o acesso aos profissionais da saúde os fluxos, impressos, protocolos e vídeo-aulas referentes à COVID-19 no Hospital de forma transparente, simples e dinâmica.

Também realizamos Boletim Informativo duas vezes ao dia, os gerentes passavam informações específicas ou tiravam dúvida dos colaboradores.

Home Office

Considerando a Pandemia da COVID-19, adaptamos o modelo de trabalho a distância para equipes administrativas e apoio, criamos um fluxo de teletrabalho, seguindo a legislação com termos de responsabilidade, LGPD e Ergonomia.

Isso foi uma medida emergencial de prevenção de contágio, assim, foi possível respeitar o distanciamento social e evitar aglomerações sem acarretar prejuízos às atividades normais dos setores.

Rodas de Conversa

O HFC criou rodas de conversa para aliviar a ansiedade e pressão da equipe perante o medo da doença, e para trabalhar os sentimentos envolvidos referente a uma situação desconhecida, avassaladora e com tantas perdas importantes, como familiares, convívio, perda social.

Suporte Psicológico

Oferecemos suporte psicológico aos colaboradores com atendimento online para que pudessem tratar suas emoções.

Suporte Médico

Criamos atendimento médico 24 horas, para que o colaborador pudesse acionar, caso estivesse com dúvidas frente o sintomas do COVID-19, e caso confirmasse a doença, desta forma houve mais segurança no tratamento e na prevenção.

Treinnamentos EaD

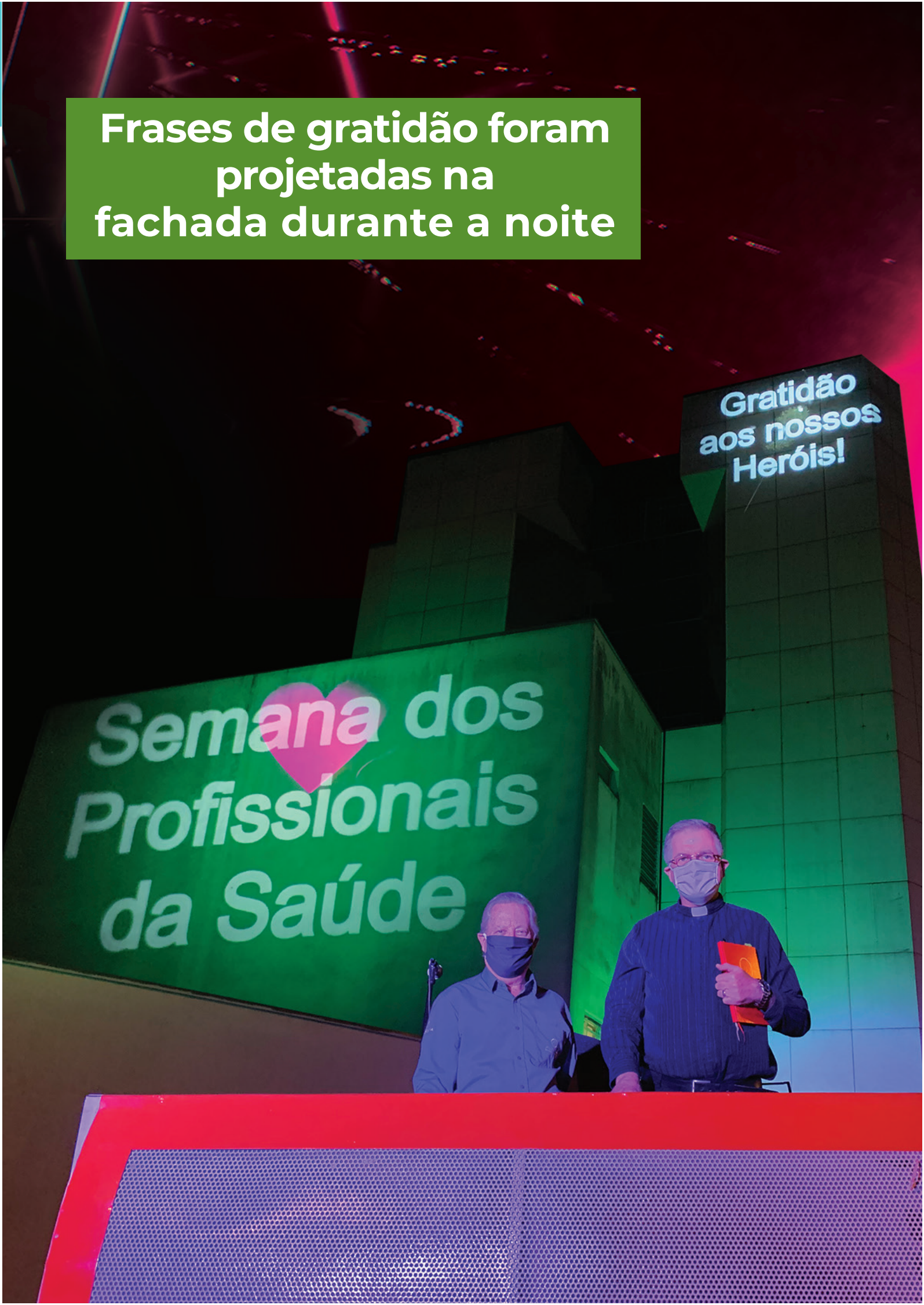
O Programa de Educação Continuada, voltado ao desenvolvimento dos profissionais, bem como as ações de treinamento e capacitação, ocorreram com o objetivo de promover a ampliação de conhecimentos e habilidades dos profissionais das equipes, assim como fornecer suporte instrumental para melhoria contínua do desempenho e qualidade funcional.

No entanto, em função da necessidade de restringir atividades de formação em grupos, a maioria das atividades migrou da modalidade presencial para a modalidade on-line. Os cursos foram desenvolvidos internamente e disponibilizados em plataforma própria, gerenciada pelas equipes de Gestão de Pessoas e Tecnologia da Informação e abrangeram diversos temas. Além de conhecimentos técnicos, os cursos ajudam desenvolver outras competências, que envolvem desde o relacionamento com as outras pessoas, atendimento ao Cliente, Compliance e aulas práticas para uso do sistema.

HFC se ilumina de verde para homenagear os Profissionais da Saúde

O HFC se iluminou, se vestiu de verde esperança para agradecer os Profissionais da Saúde. Nas paredes frases de agradecimento pelo trabalho desses profissionais que seguem firmes na linha de frente à essa pandemia salvando vidas. “Essa foi a nossa homenagem a esses profissionais, que se dedicam diariamente para cuidar dos pacientes. Somos imensamente gratos pela coragem, pelo cuidado e amor. Eles são nossos verdadeiros heróis”, disse o presidente do HFC, José Coral.

A homenagem também fez parte da comemoração da Semana dos Profissionais da Saúde. Várias atividades foram realizadas no hospital. Além da iluminação especial na fachada do HFC, o Padre Paulo Roberto Saraiva de Brito também fez uma benção especial para os profissionais da saúde, que foi transmitida ao vivo pelo Instagram @hfcsaude. “Foi emocionante. As palavras do padre nos trouxeram conforto nesse momento, esperança diante de tantas incertezas”, finalizou Coral.



Frases de gratidão foram projetadas na fachada durante a noite

Venceremos
2020

Esse ano com a pandemia, o HFC teve que buscar alternativas para superar os desafios no enfrentamento de um vírus pouco conhecido, mas foi diante de tantos obstáculos que entendemos o quanto o HFC é um hospital importante na vida de todas as pessoas que buscam assistência à saúde.

Um hospital que foi construído, inicialmente para atender exclusivamente os produtores de cana-de-açúcar. Mas o HFC cresceu e com cinco décadas de existência se tornou um complexo hospitalar de referência para Piracicaba e região.

“O nosso maior propósito de recomeçar todos os dias é o de cuidar e encantar pessoas. Vimos para o hospital para oferecer sempre o melhor, mais que cuidar, zelamos, olhamos e encantamos quem precisa dos nossos serviços’’, disse a superintendente do HFC, Lucimeire Ravelli Peixoto.

“O mercado vem crescendo e o HFC tem que acompanhar. No decorrer desses últimos anos, quando olhamos nossa história, vemos o quanto amadurecemos e quantas conquistas alcançamos ao longo dessas décadas, disse o presidente do HFC, José Coral

HFC
Saúde

ANS 41873-1

sanchez.ppg

www.hfcsaude.com.br

hfcsaude