

Relatório de Gestão 2021 Governança Corporativa



HOSPITAL



AGRONEGÓCIO



OPERADORA

Mensagem da Diretoria Eleita

O ano de 2021 foi desafiador. Ainda em plena pandemia foram muitos plantões cheios de trabalho, mas também temos que reconhecer o quanto conquistamos. Pacientes que conseguiram a cura, equipes que se desdobraram para dar conta do trabalho e profissionais que se capacitaram. Os reconhecimentos vieram em forma de sorrisos, olhares e certificações.

Um ano de gratidão aos Profissionais de Saúde, que se dedicaram, se vestiram de coragem para ajudar e cuidar das pessoas com a Covid-19. Nosso muito obrigado a todos.

Diretoria Eleita

Jose Coral - Presidente

Cyro André Carvalho De Freitas - Vice-Presidente

Arnaldo Antonio Bortoletto - 1º Secretário

Osmar Domingos Cezarin - 2º Secretário

Moacir Soave - 1º Tesoureiro

Jose Clovis Casarin - Vogal



Mensagem da Diretoria Executiva

Mesmo em um período de pandemia sabíamos que não podíamos parar, era preciso seguir com cautela e cuidado. Ao longo do ano investimos na capacitação dos nossos profissionais com o objetivo de atualizar e promover o conhecimento científico na área da saúde.

Buscamos recursos para manter o hospital em desenvolvimento pensando sempre nas melhorias e bem estar dos pacientes e colaboradores.

Vários projetos foram desenvolvidos na área de gestão social que tiveram como missão promover mudanças sociais, econômicas, ambientais e culturais. Ações que reforçam o compromisso da Diretoria AFOCAPI, mantenedora do HFC Saúde, que com trabalho e força de vontade oferecem a assistência à saúde com excelência.

Diretoria Executiva

Lucimeire R. Peixoto - Diretora Geral

Luciana Garcia - Diretora Financeira

Paulo Oliveira - Diretor Técnico



Apresentação

Transparência sempre foi um dos pilares da AFOCAPI – Associação dos Fornecedores de Cana de Piracicaba e também do HFC Saúde, hospital filantrópico, que atende Piracicaba e região, por isso é com satisfação que apresentamos o Relatório de Gestão 2021.

Esse material é uma prestação de contas com dados e resultados dos projetos, serviços, atendimentos e investimentos feitos ao longo do ano na associação e também no hospital. Mostramos também as parcerias firmadas e o crescimento das entidades. Um material, que demonstra com clareza o desenvolvimento das entidades, o compromisso com a excelência, as metas alcançadas e o trabalho realizado por uma equipe comprometida.



Governança Corporativa

O HFC Saúde encontrou nos pilares da Governança Corporativa o modelo ideal de gestão que conduz a construção de um dia a dia organizado, sistemático e capaz de oferecer peregridade e transparência ao negócio, aos seus associados, clientes, colaboradores e todos que se relacionem com nossos serviços e produtos.

Após dois anos de muito estudo e construção interna, a Governança Corporativa foi efetivamente implementada e adotada como modelo de Gestão para todas as unidades de negócio do Grupo AFOCAPI. Para tanto, durante o ano de 2021 toda a alta direção e membros do Conselho participaram do Curso de Formação para gestores, oferecido em parceria com IBGC (Instituto Brasileiro de Governança Corporativa).

Inauguramos, então, o início de um novo momento para todas as empresas do Grupo, trabalhando fortemente na disseminação desse modelo em prol do crescimento de nossa Instituição com foco no desmembramento e reafirmação dos nossos valores e no propósito de cuidar e encantar pessoas.

Toda nossa estrutura interna foi estudada, reestruturada e ao longo do próximo ano todos os nossos processos serão adequados a metodologia de Governança para que todas as entregas colaborem para a melhor gestão do negócio com transparência, prestação de contas, equidade e responsabilidade corporativa (pilares da governança corporativa).

Uma das ações foi criação dos Escritórios de Governança Corporativa: Ensino, Controle, Conformidade, Qualidade e SCIH, que possuem a auditoria interna pautada como uma de suas principais atividades. A fim de garantir o desmembramento e o controle das ações e objetivos definidos em cada perspectiva do Planejamento Estratégico, para qual utilizamos como ferramenta o BSC (Balance Score Card).

A construção do Mapa de Valor nos permitiu identificar as reais necessidades do nosso público e a partir dele criamos ações e soluções para que nosso negócio atenda a cada dia mais as demandas dos nossos clientes.



Integridade Corporativa

O incentivo a ética e integridade é uma máxima praticada por toda a administração e comunidade interna do HFC Saúde e de todas as empresas ligadas ao GRUPO AFOCAPI. Neste ano, além de todas as práticas de conformidade já adotadas, fortalecemos o cumprimento das recomendações da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) ampliando ainda mais nosso compromisso com a gestão de dados de toda comunidade que se relaciona com nosso negócio.

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

Governança

Buscar **Sinergia Corporativa** entre Grupo Empresarial

Atingir Excelência em **Governança**, Riscos e Controles Internos

Focar a **Gestão** em Criação de Valor e Aumento da Competitividade

Desenvolver a **Cultura Organizacional** de Alta Performance

Financeira

Criar Valor pelo aumento da **Eficiência** de P&S

Conectar a **Sustentabilidade** Corporativa ao Desempenho Empresarial - ESG

Investir em **Novos Negócios** em Saúde para Consolidação Empresarial

Intensificar **Resultado** financeiro, custo com margens atrativas

Clientes e Mercado

Garantir o **Encantamento** ao associado/cliente

Promover **Inovação e Transformação Digital** dos Processos de Negócio e de Gestão

Consolidar a **Expansão** do Portfólio de P&S

Intensificar **Relacionamento** com fontes pagadoras e parceiros

Processos

Garantir melhor **Uso** dos recursos internos saúde/campo

Acompanhar e garantir as melhores **Práticas** assistenciais/campo

Gerenciar a utilização dos ativos e a **Qualificação** dos serviços

Oferecer a melhor **Experiência** ao cliente/produtor

Aprendizado e Crescimento

Valorizar o time promovendo um clima interno saudável

Proporcionar **cultura** e ambiente inovador para o time

Investir na consolidação de um ambiente **Seguro e Ético**

Fomentar o **Ensino** e a **Pesquisa**



MISSÃO

Promover saúde de excelência com responsabilidade humano-sócio-ambiental



VISÃO

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



VALORES

Integridade
Acolhimento
Qualidade
Relacionamento
Performance

Propósito

Cuidar e Encantar pessoas



HFC Saúde





AGRONEGÓCIO

AFOCAPI

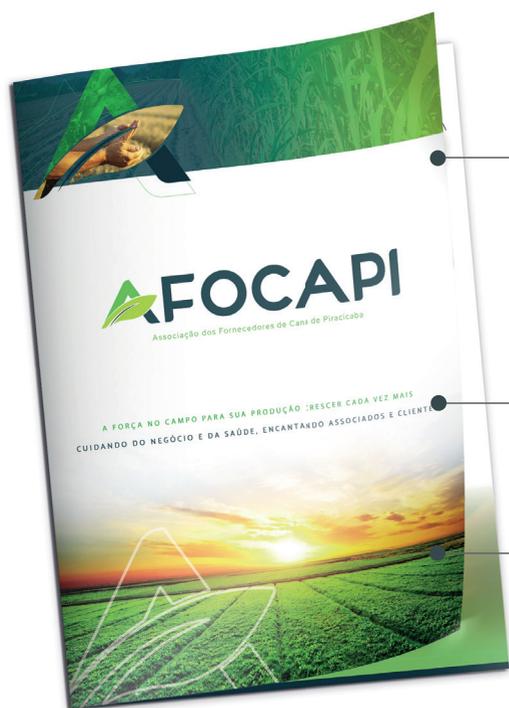
Com 75 anos de história, a AFOCAPI conta hoje com o maior quadro de associados no estado de São Paulo, são mais de 1.200 associados empenhados com a missão de desenvolver um trabalho direcionado para o fortalecimento e defesa da classe dos fornecedores de cana de Piracicaba e região.

Com uma forte representação em assuntos políticos, sociais, econômicos e tecnológicos, a AFOCAPI é parceira dos associados e oferece sempre o melhor atendimento, com rápido poder de decisão, beneficiando o produtor rural.

Portfólio de Serviços

Com o objetivo de fortalecer os serviços oferecidos pela AFOCAPI, desenvolvemos o portfólio de Serviços,

além disso, é importante ressaltar que o associado da AFOCAPI tem direito a duas frentes de serviços: do Agronegócio e da Saúde. No agronegócio o associado conta com um departamento agrônomo composto por técnicos que assessoram os produtores no campo.



Benefícios Oferecidos

Assistência Agronegócio

- Análise de Viabilidade
- Ambiental
- Geotecnologia
- Laboratório
- Manejo Varietal
- Fitossanidade
- PCTS – Pagamento de Cana por Teor de Sacarose
- Auditoria da Qualidade das Operações Agrícolas
- Revisão de Implementos

Assistência Jurídica

- Assessoria em assuntos relacionados as atividades rurais, como: modelos contratuais, negociação com sindicato, pareceres, entre outros.

Assistência Saúde

- Hospitalar
- Operadora de Saúde - HFC Saúde
- Unidades de Negócio HFC: HFC Lab, HFC Onco, HFC Nefro, HFC Med, HFC Imagem.
- Odontológica: Uniodonto e Hapvida Odonto



Núcleo Planejamento Sucessório e Inovação

Sabemos que o agronegócio movimentou a economia do país, por outro lado, a falta de interesse das novas gerações em administrar os negócios das famílias no campo tem sido uma grande preocupação. De acordo com o Serviço

Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae) apenas um em cada três empreendimentos chega a segunda geração, e só uma minoria passa para a terceira.

Estimativas de especialistas da Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária (Embrapa) indicam que 40% dos produtores rurais deixarão sua atividade até 2030, mas a AFOCAPI quer mudar essa estimativa, incentivando o agro e possíveis sucessores.

Para o presidente da AFOCAPI, José Coral, estar à frente de uma entidade há décadas exige em primeiro lugar amor, disciplina e dedicação para um trabalho em favor de uma categoria. “Eu também sou um sucessor da minha família. Meus pais eram agricultores, produtores de cana.

Na roça aprendi a importância da valorização da terra. Meus pais me ensinaram que a terra é o sustento de muitas

famílias, ensinaram que eu tinha que trabalhar e amar a agricultura, amor que passa de geração em geração”.

Na AFOCAPI, José Coral começou como gerente na Cooperativa de Crédito, onde permaneceu por três anos e foi eleito em Assembleia Geral como gerente e, depois presidente da AFOCAPI, cargo que ocupa até hoje. “Mas chega um tempo e a gente percebe que é preciso preparar novos talentos para dar sequência nessa missão”, disse ele.

O Núcleo de Sucessão está em busca de associados ou filhos de associados que desejam atuar futuramente na diretoria ou contribuir ativamente com ideias e projetos, para o desenvolvimento, modernização e inovação da entidade.

“Temos a certeza de que a sua participação fará grande diferença no grupo. A troca de experiências nos faz enxergar oportunidades e também aqueles que precisam ser fortalecidos. Contamos com a sua participação para disseminar a cultura associativista e consolidar a relação entre a Associação e associados”, disse a Diretora Geral da AFOCAPI, Lucimeire Ravelli Peixoto.





HOSPITAL

HFC Saúde

Um hospital referência no interior de São Paulo

Com o propósito de cuidar e encantar pessoas, o HFC Saúde é um hospital filantrópico, com mais de meio século de história e que sempre atuou com responsabilidade humano-sócio-ambiental. Apesar de ser inicialmente construído para atender os produtores de cana-de-açúcar, o hospital cresceu e ampliou o atendimento. Hoje mais de 80% dos atendimentos são realizados pelo Sistema Único de Saúde.

Com uma estrutura completa, um corpo clínico renomado e com uma equipe capacitada, o complexo hospitalar atua com as mais avançadas tecnologias diagnósticas e terapêuticas para proporcionar qualidade, precisão e um atendimento humanizado.

O HFC é o 1º hospital filantrópico da região a conquistar a certificação da Organização Nacional de Acreditação (ONA) nível 2, que reconhece a excelência na gestão e na qualidade da assistência prestada aos pacientes.

HFC Saúde ao longo desses anos vem construindo uma história de superação, sem deixar se perder as suas raízes, quem acreditou e confiou no pequeno ambulatorios, os produtores rurais. Com isso, o HFC Saúde é hoje o primeiro e único hospital agro do Brasil.



Com 54 anos de história, nasce um novo HFC

Nova marca do HFC traz modernidade sem perder a tradição

Novos traços e formas foram criados para representar e traduzir o conceito e a tradição do Hospital dos Fornecedores de Cana de Piracicaba, que agora passa a ser chamado de HFC Saúde.

A nova marca do HFC Saúde faz parte de um amplo projeto de revitalização da identidade visual. “Tradicionalmente conhecido em Piracicaba e região, o HFC passa por uma nova fase. Com 54 anos de existência o hospital se tornou referência pela qualidade dos serviços prestados e pela estrutura hospitalar que possui.

Para chegar até aqui a diretoria sempre esteve aberta às mudanças necessárias para o desenvolvimento”, disse o presidente José Coral.

Em meio a tantas transformações, o HFC sentiu a necessidade de atualizar a marca, para acompanhar a evolução que

já vem acontecendo, seja na estrutura com equipamentos cada vez mais modernos ou no investimento intelectual da equipe. “É incansável a nossa busca pela inovação, excelência e qualidade nos atendimentos. A nova marca está relacionada com o propósito de cuidar e encantar as pessoas. Traz uma identidade mais moderna, que representa de forma ainda mais integrada os nossos valores”, explicou a superintendente, Lucimeire Ravelli Peixoto.

Segundo os diretores consultivos, Arnaldo Antonio Bortoletto e Moacir Soave, o HFC Saúde inicia um novo momento. Apesar da evolução da marca, de ser um hospital ainda mais moderno, o compromisso com a qualidade e segurança continua o mesmo.



A identidade

Na construção da identidade visual do HFC Saúde o objetivo foi desenvolver uma marca que pudesse, de forma simples e direta representar os valores do hospital.

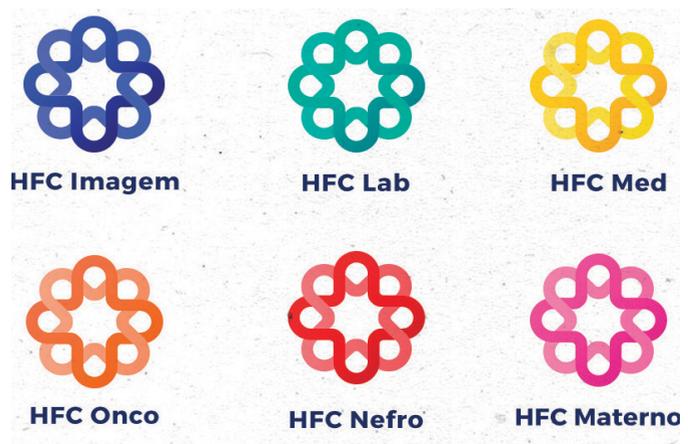
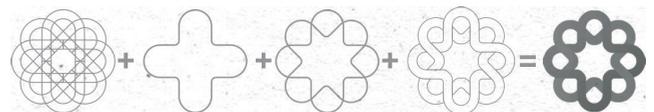
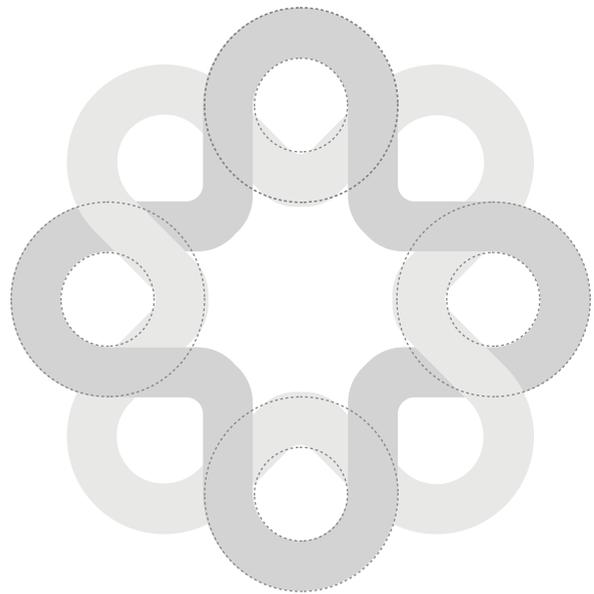
Era preciso uma marca facilmente aplicável e reconhecida pela tradição do HFC.

A nova marca carrega em seu corpo estrutural o arco, elemento que já era utilizado pelo HFC. Tendo a flor como ideia base para o desenvolvimento, o novo elemento apresenta uma forma mais simplificada, leve e orgânica, criando ramificações e interações entre os principais serviços oferecidos pelo HFC Saúde. O símbolo, além de representar uma flor, apresenta também de maneira abstrata uma cruz (cruz vermelha), elemento universal usado para representar hospital e a área da saúde.

Paleta de Cores

A nova cor revela o segmento, o espírito e a personalidade da marca, comunicando seus valores e visão. A cor azul cria um senso de segurança e promove a confiança de uma marca que já existe a 54 anos. O azul pode ser associado a paz, tranquilidade, serenidade, harmonia, segurança e limpeza. Transmite uma imagem de autoconfiança, integridade, fé, destemor, idealismo prático e grande atividade em seu meio. Os seis principais serviços do HFC Imagem, HFC Lab, HFC Med, HFC Onco, HFC Nefro e HFC Materno. Todos terão o mesmo símbolo, porém cada uma com sua cor própria. Isso vai ajudar a organizar e distinguir os setores, deixando a comunicação visual independente, mas ainda assim interligada à marca central.

Somos o HFC Saúde!



Perspectiva Financeira

O ano de 2021, assim como 2020, foi atípico devido a permanência do estado pandêmico com as novas cepas da 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, tornando-se necessário reformular os portfólios de serviços e criar uma cadeia de suprimentos mais ágil e moderna.

O principal desafio é manter a estabilidade econômico-financeira do HFC preservando os quantitativos de serviços prestados à população, visto que se trata de hospital filantrópico, com 80% dos atendimentos aos pacientes do Sistema Único de Saúde (SUS). No entanto, a contratualização com o município não acompanha proporcionalmente as atualizações dos preços de insumos e prestadores de serviços e a inexisten-

cia de atualização nos valores da tabela de serviços prestados ao SUS resulta na necessidade de aporte de recursos complementares.

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 2021 com recebimentos de recursos públicos estaduais e federais, que 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	Recebimentos	Recebimentos
	2020	2021
Custeio	8.052.225,24	1.192.772,81
Investimento	1.859.502,99	2.208.865,00
Total	9.911.728,23	3.401.637,81

O Setor de Captação de Recursos presente no Hospital tem como premissa a busca de oportunidades de obtenção de receitas externas, como as verbas parlamentares, que podem ser consideradas forças impulsionadoras provenientes do ambiente externo. Essa força impulsora possibilita, por exemplo, a aquisição de novos equipamentos estratégicos sem custos para a Instituição.

Com relação às operadoras de Plano de Saúde, o cenário de desequilíbrio financeiro contratual não é muito diferente, visto que não é possível reajustar as tabelas de serviços hospitalares na mesma proporção do aumento dos custos, o que resulta em uma redução no resultado do Hospital.

Como estratégia de garantir o equilíbrio econômico-financeiro e mitigar os riscos relacionados à sustentabili-

dade do Hospital, foi instituído o Comitê de Finanças. O Comitê é pautado na Performance Assistencial, com a inserção das equipes médicas na discussão dos resultados financeiros e na gestão dos recursos. O Comitê utiliza como ferramenta de análise de performance o DRG Brasil, uma plataforma de gestão de saúde baseada em valor para melhorar a qualidade assistencial e evitar desperdícios.

Outra estratégia adotada é a gestão matricial de custos, instituída através do Comitê de Sustentabilidade, este fora instituído no ano de 2019 e intensificado no ano de 2021 visto os desafios existentes. O Comitê de Sustentabilidade atua nas contas de despesas do hospital através de controle cruzado entre

o responsável pelo centro de custo e o gestor do pacote de despesas. Através dessas análises são propostas revisões de processos a fim de mitigar os custos, repadronizações de insumos e renegociações contratuais.

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, além do despertar do olhar para novas oportunidades.

Os resultados dos Comitês descritas acima, podem ser evidenciados no quadro abaixo, que demonstra a melhora no resultado operacional do Hospital mesmo diante das dificuldades enfrentadas durante o ano pandêmico de 2021.

PERSPECTIVA FINANCEIRA			
	Média Mensal 2019	Média Mensal 2020	Média Mensal 2021
Receita Operacional	R\$ 16.298.489,14	R\$ 16.041.474,41	R\$ 18.390.520,13
Custo Operacional	R\$ 16.788.149,01	R\$ 16.116.643,55	R\$ 18.336.489,65
Resultado Operacional	-R\$ 489.659,86	-R\$ 75.169,14	R\$ 54.030,47
Resultado Global SUS	-R\$2.325.961,21	-R\$ 2.278.943,30	R\$ -2.788.375,19
Resultado Global Convênio	R\$1.836.301,35	R\$ 2.203.774,16	R\$ 2.842.405,66
EBITDA	-0,60%	1,79%	2,06%

RESULTADOS FINANCEIROS DO COMPLEXO HOSPITALAR	2019	2020	2021	Desempenho
Liquidez Corrente	1,52	1,45	1,31	↑
Liquidez Geral	1,17	1,06	1,01	↑
Liquidez Seca	1,26	1,12	0,93	↑
Liquidez Imediata	0,29	0,34	0,20	↑
Capital Circulante Líquido	24.080	22.037	19.133	↑
Participação do Capital de terceiros	81,00%	123,00%	129,00%	↑
Composição do Endividamento	74,00%	53,00%	65,00%	↓
Imobilização do Patrimônio Líquido	86,00%	92,00%	98,00%	↓
Giro do Ativo	1,37	1,13	1,26	↑
Prazo Médio de Recebimento	61	50	64	↓
Prazo Médio de Pagamento	32	34	35	↑
Taxa Glosa	1,7%	1,0%	1,0%	↓

Ao analisar os indicadores financeiros de 2021, é possível observar que a empresa demonstra uma folga financeira para saldar com suas obrigações de curto prazo, principalmente com seus Recursos a Receber. O indicador de disponibilidade imediata apresenta uma leve queda 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, 65% do saldo encontram contabilizados em curto prazo, o que impacta diretamente nos índices de liquidez.

Os prazos médios para pagamentos são de 35 dias, mantendo a média dos últimos exercícios em relação aos pagamentos e os prazos médios de recebimentos são de 64 dias, representando um aumento no prazo dos recebíveis. 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 manutenção no volume de glosas contabilizadas em 2021 em relação ao montante do faturamento bruto anual. Essa manutenção é resul-

tado 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. É possível verificar abaixo, que mesmo com o cenário pandêmico e suspensão de cirurgias eletivas por um período, o HFC Saúde cumpriu a meta contratualizada com o Gestor Municipal, tanto na parte hospitalar quanto nos atendimentos ambulatoriais.

Metas Quantitativas					
Competência	Contratualizado Total Ano			Realizado Total Ano	
	Hospitalar	Ambulatorial	Total	Hospitalar	Ambulatorial
2019	9.468	203.361	212.829	9.904	219.616
2020	9.180	174.564	183.744	9.203	194.374
2021	9.660	181.442	191.102	9.800	205.131

Fonte: TABWIN/DATASUS

Metas Qualitativas			
Competência	Contratualizado		Realizado
	Ano	Ano	Ano
2019	87		89
2020	87		90
2021	87		96

Cálculo Filantropia Exercício 2021

Período: Janeiro a Dezembro de 2021

INTERNAÇÃO - PACIENTE DIA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
SUS	47.330	69,7%
NÃO SUS	20.594	30,3%
TOTAL	67.924	

ATENDIMENTOS AMBULATORIAIS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
SUS	205.131	62,6%
NÃO SUS	122.522	37,4%
TOTAL	327.653	

RESUMO	PERCENTUAL
PERCENTUAL INTERNAÇÃO PACIENTES DIA SUS	69,7%
PERCENTUAL ATENDIMENTO AMBULATORIO (ATÉ 10%)	10,0%
PERCENTUAL ATENÇÃO OBSTÉTRICA E NEONATAL	1,5%
PERCENTUAL ATENÇÃO ONCOLÓGICA	1,5%
PERCENTUAL ATENÇÃO ÀS URGÊNCIAS E EMERGÊNCIAS	1,5%
% FILANTROPIA	84,2%

Fonte: TABWIN/DATASUS/MS.

Observações

Para cálculo de comprovação do percentual anual de serviços ao SUS, utilizamos de relatórios gerenciais internos do Sistema de Gestão de Informações do Hospital dos Fornecedores de Cana de Piracicaba para obtenção de dados referentes a atendimentos NÃO SUS no que tange pacientes-dia e, para as informações de quantidade de internações e atendimentos ambulatoriais, utilizamos o Protocolo de Atendimentos Exportados enviados ao Ministério para composição da base da Comunicação de Informação Hospitalar e Ambulatorial (CIHA), visto que os dados ainda não estão disponíveis no sistema do Ministério da Saúde. A metodologia de cálculo utilizada é a prevista na Portaria do Ministério da Saúde/GM nº 834/2016. Para apuração dos dados referentes aos atendimentos SUS, consideramos informações extraídas do Sistema de Informações do Ministério da Saúde - TABWIN/DATASUS/MS.

Perspectiva Clientes e Mercado

Novos Produtos e Inovação

Projeto de Revitalização do Pronto Atendimento Adulto

Em abril de 2021 iniciaram as obras no Pronto Atendimento (PA) do HFC Saúde. Um projeto importante que veio para trazer mais conforto e segurança aos pacientes, além de mais agilidade nos atendimentos.

Com a reforma, o PA terá uma nova estrutura que possibilitará a readequação dos espaços, melhorando ainda mais o fluxo dos pacientes, permitindo um atendimento individualizado, além de melhorar ainda mais a acessibilidade.

A obra foi 100% custeada pela Cooperativa dos Plantadores de Cana do Estado de São Paulo, foram os cooperados da COPLACANA, que doaram esse valor para o HFC Saúde. A doação foi decidida em assembleia realizada em 2020. Com o recurso, o HFC Saúde estruturou o projeto de revitalização e as obras começaram.

A reforma do PA faz parte do planejamento estratégico realizado pela administração do hospital.

Informações

O Novo PA terá a recepção modernizada, sala de classificação, três consultórios, sala vip e ainda a inovação da metodologia fast track, para agilidade do fluxo de atendimento com conforto em sete boxes individualizados. Além disso, será revitalizado a sala de emergência e os quatro leitos de retaguarda de UTI.

Para os atendimentos de classificação pouco urgente, o novo PA tem um setor exclusivo para medicações rápidas, realização de eletrocardiograma e atendimentos de outras especialidades com equipamentos de última geração. Com foco no atendimento humanizado, os pacientes terão também um setor de internação temporária, onde ele é acolhido, agilizando o processo do cuidado.



Projeto de Revitalização do Pronto Atendimento Adulto



Nova tecnologia

Neuroestimulador Percept

O Parkinson faz parte da realidade de 200 mil pessoas no Brasil, uma doença que prejudica a qualidade de vida, com tremores, lentidão, dificuldade em andar, ansiedade e até depressão. O HFC Saúde busca constantemente inovações para minimizar os efeitos da doença de Parkinson na vida das pessoas. Apesar de não ter cura, tem tratamentos que melhoram o bem estar dessas pessoas.

Com a supervisão do neurocirurgião do HFC Saúde, Dr. Fábio Garcia, em 2021 foi utilizado em procedimentos o Neuroestimulador Percept. O diferencial tecnológico foi em conseguir captar os sinais cerebrais proporcionando a equipe médica um ajuste personalizado. Além de fazer os estímulos como os demais, através do neuroestimulador foi capaz de ler ondas cerebrais, por meio das quais foi possível melhorar a terapêutica, ou seja esse equipamento percebe a necessidade de cada paciente. Uma evolução tecnológica, um procedimento revolucionário.

O procedimento faz a diferença no tratamento para os pacientes com Doença de Parkinson. Essa tecnologia permite ao médico ter informações mais precisas e dá condição de fazer ajustes individuais para cada paciente. Isso significa uma melhora na terapêutica.

Todos os geradores são capazes de enviar o pulso elétrico para aquela área onde o eletrodo está implantado, mas não tinha como saber como era a repercussão desse impulso no cérebro do paciente. Esse gerador o Percept ele começa a dar um feedback, ou seja ele capta algumas ondas cerebrais de padrão específico, que são lidas através de um tablete e com isso é possível fazer os ajustes necessários no tratamento para cada paciente. É um gerador, que além de produzir o impulso elétrico, fornece de volta informações captadas dentro do cérebro do paciente, por isso se chama Percept, de percepção.

Além disso, outra vantagem está na economia de bateria, esses geradores tem uma vida útil de cinco anos. O que pode prolongar em até 25% o tempo de uso da bateria desses neuroestimuladores.



Nova modalidade para tratamento oncológico

Em 2021 o HFC Saúde foi o primeiro hospital da região a realizar o novo procedimento de ablação tumoral por micro-ondas, uma nova tecnologia que permitiu mais precisão, rápida execução e recuperação e mais conforto para o paciente oncológico.

Com a supervisão radiologista do HFC Saúde, Dr. Rafael de Carvalho Pacagnella, médico dedicado a radiologia intervencionista e terapias minimamente invasivas foi realizado o procedimento Ablação Percutânea. Um procedimento cirúrgico, minimamente invasivo, em que o tumor é visualizado por meio de tomografia computadorizada ou ultrassonografia e uma agulha é introduzida na pele até o tumor, sem a necessidade de abrir o tórax ou abdome para ter acesso ao tumor. Com a liberação das ondas eletromagnéticas, que elevam a temperatura do local, destrói o tumor pelo calor em poucos minutos, sem a necessidade de retirá-lo cirurgicamente.

O hospital já realizava a ablação de tumor percutânea por radiofrequência para gerar calor e queimar o nódulo. A radiofrequência depende das características do tecido que está sendo queimado, de como e onde ele vai receber essa onda de radiofrequência. Então se temos um tecido que não está conseguindo receber a energia, ele não aumenta a temperatura. As vezes temos dificuldade de aumentar a temperatura na região do tumor de acordo com a composição do tecido ou das estruturas ao redor, que podem acabar “roubando” o calor gerado e resfriando o tecido, dificultando o tratamento, tudo isso dificulta na hora de destruir (queimar) o nódulo.

A novidade foi no equipamento. Foi possível fazer o procedimento de Ablação por micro-ondas, uma nova tecnologia que chegou para otimizar e agregar no tratamento dentro da onco-

logia. A maior vantagem da ablação por micro-ondas é que é possível controlar exatamente a área que vai ser queimada, mesmo que o tumor esteja perto de outros órgãos, não havendo nenhum tipo de interferência no calor.

Além da precisão outra vantagem está no tempo de procedimento. Com a Radiofrequência é possível atingir uma área de 3 a 4 centímetros de circunferência, com ciclo de 12 minutos. Já com o Micro-ondas é possível fazer com sequencias de 2 minutos. Com isso diminui também o tempo de anestesia e cirurgia em geral.

O paciente que vai fazer uma cirurgia de fígado é preciso retirar um pedaço grande do órgão, com a radioablação ele queima (destrói) só o nódulo e pouco de tecido em volta dele. O risco de sangramento, de infecção e de complicações em geral são ligeiramente menores. Um paciente de cirurgia hepática obrigatoriamente vai para a UTI ao menos um dia depois da cirurgia convencional. O custo de uma UTI é caríssimo. Com essa técnica por micro-ondas, em menos de 24 horas o paciente já está na casa dele.

Apesar das indicações dos procedimentos ablativos serem bastante amplas, nem todos os pacientes com neoplasias podem utilizar esse procedimento. Cada paciente deve ser avaliado individualmente. O tipo de tumor, número de lesões, o tamanho e a localização influenciam na escolha da técnica para o tratamento.



Aplicativo meuHFC

O projeto Meu HFC nasceu com o propósito de encantar o cliente, trazendo para todos os usuários do HFC Saúde a facilidade e agilidade das plataformas digitais.

Pacientes, acompanhantes e visitantes, de todos os convênios, podem utilizar a plataforma para acompanhar seus atendimentos, acessar seu prontuário hospitalar, revisar orientações pós-alta e prescrições de medicação, consultar o guia médico, agendar consultas e exames, solicitar serviços online de hospitalidade, higienização e manutenção, visualizar os resultados de exames de imagem e laboratório, adquirir itens de conforto adicionais durante a internação, consultar o cardápio semanal das refeições, utilizar a carteirinha digital, acessar o extrato de utilização e consultar as orientações para realização de exames e procedimentos.

A plataforma do Meu HFC também realiza pesquisas de satisfação e coleta sugestões para melhorias em todos os tipos de atendimento, e é integrada à ouvidoria do hospital para possibilitar o acompanhamento e resoluibilidade de todos os apontamentos provenientes do canal.

Um dos diferenciais, na busca do encantamento do cliente, é a possibilidade do paciente ou acompanhantes realizar solicitações de atendimento imediato diretamente no aplicativo, como serviços de hotelaria para reposição de toalhas, travesseiros e itens de conforto, serviços de higienização para limpeza imediata de ambientes e reposição de itens de higiene ou até mesmo solicitação de manutenção para ar-condicionado, iluminação ou outros itens estruturais, sempre com acompanhamento online da previsão do atendimento e status da solicitação.

O aplicativo do Meu HFC ainda prevê novas funcionalidades para 2022,

como e check-in online para as internações, loja virtual, solicitação avulsa de refeições e mais funcionalidades destinadas também ao colaborador do HFC. Sempre que um paciente é atendido no hospital, nos ambulatórios ou em um dos serviços de apoio, o Meu HFC envia uma mensagem no Whatsapp da pessoa, instruindo sobre as políticas da instituição e orientando o acesso à plataforma do aplicativo.



- ✓ Agendamento de Consultas
- ✓ Orientações médicas
- ✓ Extratos de utilização de convênio
- ✓ Resultados de exames (HFC Imagem e HFC Lab)
- ✓ Históricos completos de atendimentos
- ✓ Solicitação de serviços de hospitalidade

Ouvidoria

O HFC Saúde tem à disposição dos clientes o serviço de Ouvidoria que possibilita, de forma integrada, a participação do cliente e/ou acompanhante nos processos de melhoria e realiza a gestão da Satisfação do cliente externo e Experiência no Atendimento, composto por histórico de denúncias, reclamações, sugestões, elogios, acolhimentos e orientações.

A atuação da Ouvidoria no hospital ocorre com fluidez por meio das relações com a Alta Administração, Lideranças, Corpo Clínico e colaboradores de todas as áreas.

Em 2021 o setor passou a incorporar o Escritório de Conformidade, com o objetivo de realizar o tratamento de seus protocolos por meio de uma performance estratégica, com seus resultados voltados à melhoria de processos, segurança e encantamento do cliente.

A Ouvidoria operacionalizou e gerenciou todos os canais de comunicação para recebimento das demandas de clientes, com o objetivo de aplicar o tratamento devido aos dados conforme necessidade, sendo um veículo íntegro e confiável para o compartilhamento de informações, sendo acionada para atuar na solução definitiva do caso.

No ano de 2021, a Ouvidoria recebeu e gerenciou em seus canais de comunicação um volume de 21.559 dados de clientes do HFC, com representatividade de crescimento em 54,77% comparado ao ano anterior.

A Ouvidoria possui mapeado como suas principais entregas as atividades efetuadas de forma Ativa e Passiva, sendo:

Ativa:

Pesquisa Unidade Externa, sendo utilizado a Metodologia NPS – Net Promotor Score.

Pesquisa Unidade Interna (paciente internado), sendo utilizadas questões com base no questionário Healthcare

Pesquisas específicas para atendimento de necessidade dos setores: Evasão Pronto Atendimento, estudos.

Passiva:

Gerenciamento de Protocolos: Denúncias, Reclamações, Sugestões e Elogios – pacientes em atendimento e alta.

Acolhimento de dados pelos Canais: Administração, Canal de Denúncia, carta, e-mail, equipe multi, redes sociais, Hotelaria, Serviço social, lideranças, pessoalmente, pesquisas, site, telefone, telemarketing, visitas > para recebimento dos protocolos, tal como dúvidas e orientações.

Interação com os setores de Acolhimento (Serviço Social e Hotelaria) com o objetivo de identificar dados para tratativa: protocolo Ouvidoria, compartilhamento com Qualidade (evento), monitoramento de atendimento do paciente.

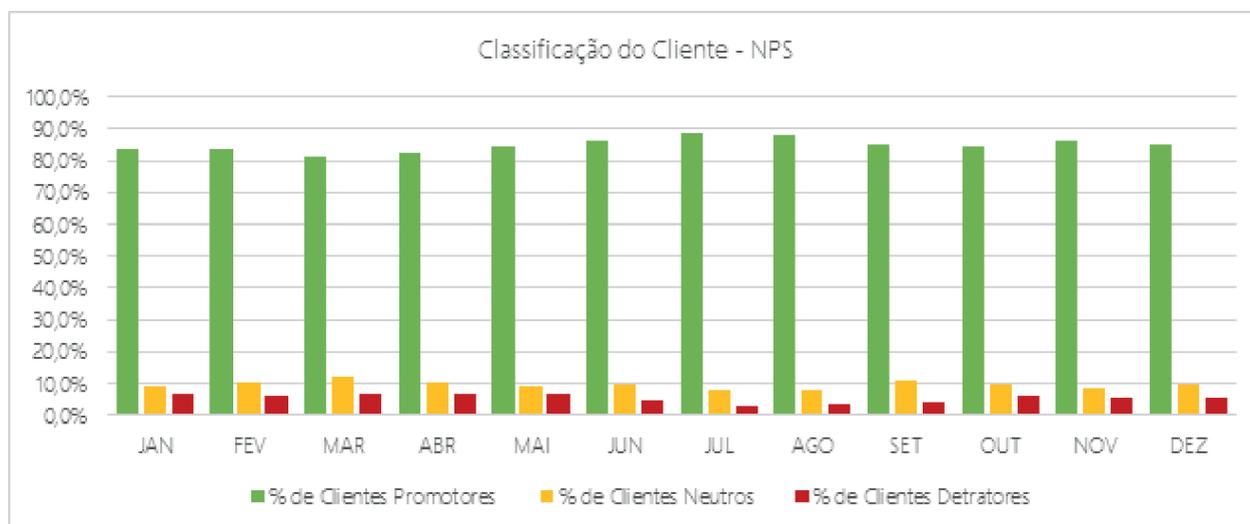
Sobre a NPS - Net Promotor Score:

O HFC apresentou um potencial de performance nos resultados relacionados à atividade, obtendo uma melhoria de 2,56% na média mensal em comparativo à 2020 (de 78 para 80), mantendo-se na Zona de Classificação em Excelência.

Atrelado ao resultado, por meio das ações internas em parceria com as Unidades de Negócio e setores estratégicos, foi efetivado ações de melhorias nos processos de aplicação da pesquisa, possibilitando fortalecimento dos canais e adesão do cliente.

As melhorias desenhadas e efetivadas que ocorreram por meio da pesquisa, resultou no declínio de 10% do público Detrator (notas de 0 à 06) em

comparação à 2020, refletindo assim no crescimento do público Promotor (notas de 09 à 10), finalizando 2021 com uma média em 84,9% de Promotores.



Na totalidade do ano, foram registrados 1.219 protocolos negativos (Denúncias, Reclamações e Sugestões), onde passaram por tratamento conforme fluxo interno do setor, resultando em 14 estudos desenvolvidos para as áreas, 29 eventos de risco abertos, possibilitando o mapeamento de 104 ações de melhorias com impacto na qualidade e segurança do paciente, melhoria no processo,

encantamento e integridade.

Para 2022 a Ouvidoria possui projetos para crescimento de suas pesquisas, por meio da automatização, tal como no fortalecimento de desdobramento de indicadores e mapeamento das ações, com o apoio dos Escritórios de Qualidade e Escritório de Controle.

Gestão da Qualidade

A gestão da qualidade atuou fortemente para Acreditação Hospitalar e encerramos o ano com upgrade importante para nosso hospital: agora somos ACREDITADOS PLENO, nível II da ONA (Organização Nacional de Acreditação) através do Instituto IBES que concedeu nosso selo após a auditoria realizada em

setembro de 2021. A acreditação hospitalar é um processo muito importante para a Instituição que na atualidade vem ganhando cada vez mais espaço e autonomia, promovendo desenvolvimento de cultura, melhoria contínua e desenvolvendo competências cada vez mais voltadas para qualidade e o cuidado centrado no paciente.

HFC 2021 em números (média mensal)

Média de Registros de Ocorrência	Média de sessões de Hemodiálise:	Média de sessões de quimioterapia e radioterapia:	Média de atendimentos no P.A
401	2612	2183	3521
Média de internações:	Média de Cirurgias:	Média de partos:	Média de permanência
1220	667	156	3,0
Média de Exames Laboratoriais:	Média de exames de imagem:	Taxa de ocupação geral:	Campo de ensino estagiários:
53.536	8695	72,56%	189

Perfil Nosológico 2021

- Número de atendimentos SUS: 87942
- Número de atendimentos convênio: 48400
- Número de atendimento ambulatorial: 7162
- Número de internações: 3409
- Número de atendimentos por cidade de origem:
 - Piracicaba: 39524
 - Outros municípios: 8871

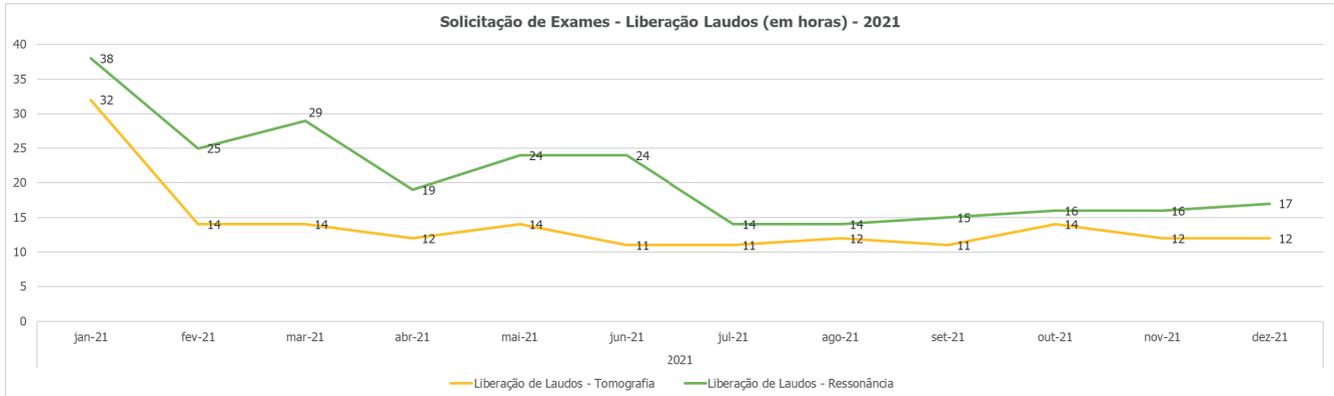
- Número de atendimentos por gênero:
 - Feminino: 5262
 - Masculino: 3608
- Número de atendimentos por idade:
 - <01 ano: 52 atendimentos
 - de 02 a 18 anos: 393 atendimentos
 - de 19 a 40 anos: 3127 atendimentos
 - de 41 a 70 anos: 4178 atendimentos
 - 71 anos ou mais: 1145 atendimentos

• **HFC Imagem: Redução dos tempos de exame e laudo para as tomografias computadorizadas e ressonâncias magnéticas em pacientes internados**

Objetivo: Reduzir o tempo de exame e laudo para TC e RM.

Meta: Exame de RM e TC realizados e laudados dentro de 24 horas.

Resultados: TM: Média de 12 horas e RM: Média de 15 horas.



• **HFC Lab: Redução da movimentação do processo de coleta/retirada de materiais biológicos**

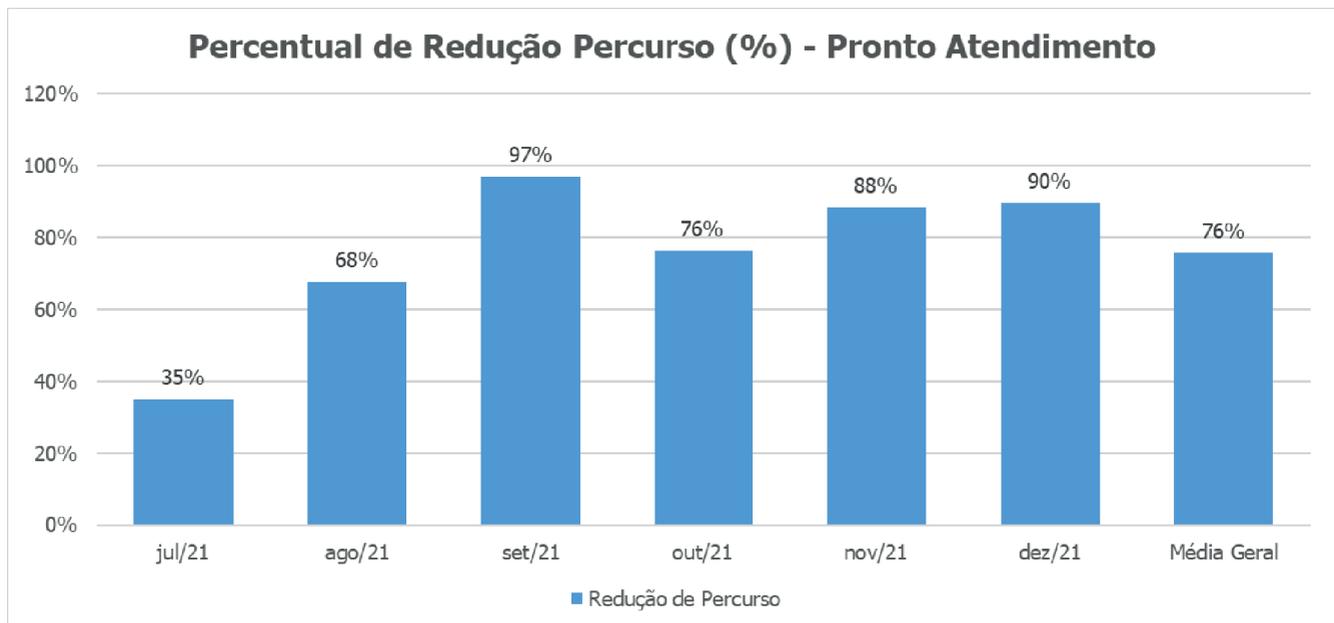
Objetivo: Reduzir a distância percorrida pelos colaboradores no processo de coleta/retirada de materiais biológicos.

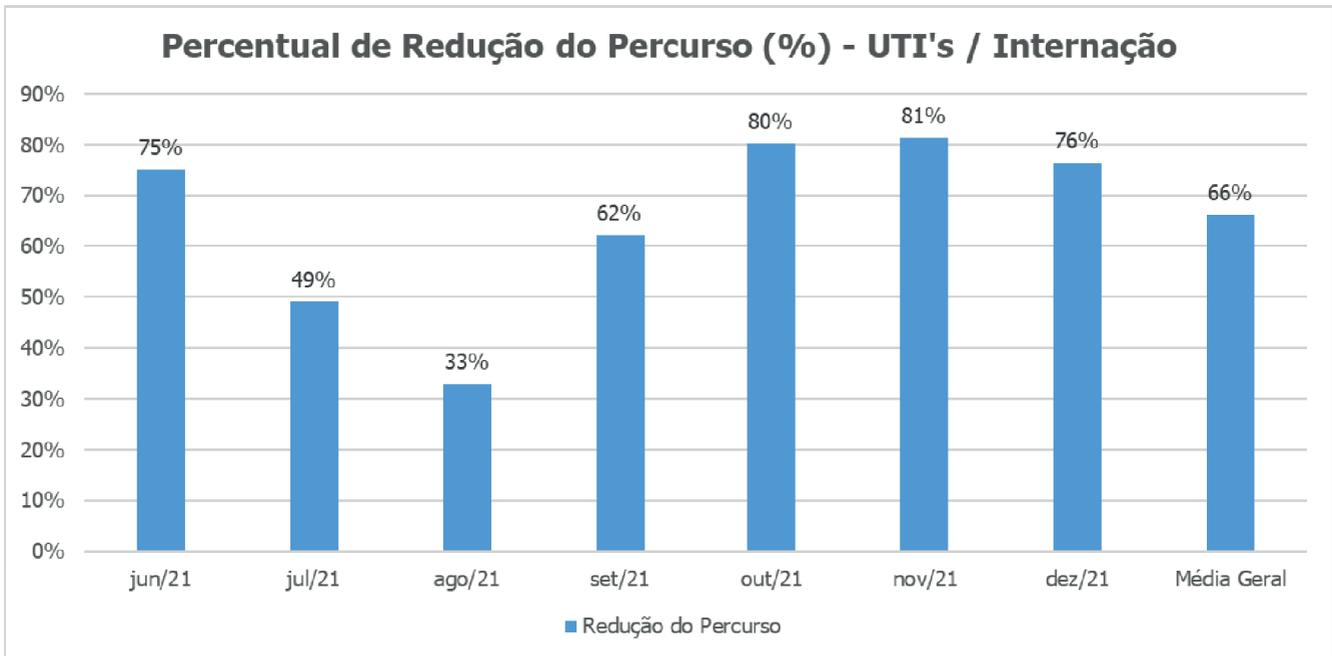
Meta 01: 70% da distância percorrida pelos colaboradores no processo de coleta/retirada de materiais biológicos do Pronto Atendimento

Resultado 01: 76%

Meta 02: 65% da distância percorrida pelos colaboradores no processo de coleta/retirada de materiais biológicos das UTI's e dos setores de internação

Resultado 02: 66%





• **OPME: Redução do tempo de espera do processo de autorização de OPME em cirurgias ortopédicas de urgência**

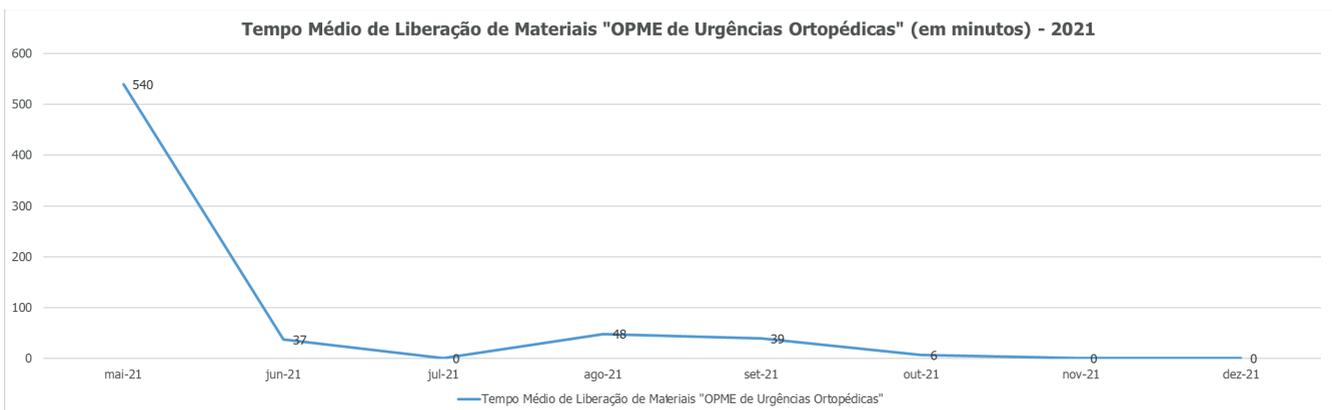
Objetivo: Reduzir o tempo para liberação de materiais no processo de cirurgias de urgências ortopédicas.

Meta: 89% do tempo máximo para liberação.

Resultado: 93%

Meta 02: 65% da distância percorrida pelos colaboradores no processo de coleta/retirada de materiais biológicos das UTI's e dos setores de internação

Resultado 02: 66%



• **Internação: Redução do tempo para internações eletivas e emergenciais**

Objetivo: Reduzir o tempo de finalização do processo de internação, elevar o acolhimento dos pacientes e reduzir negativas de convênio e atrasos no faturamento.

Meta 01: Reduzir o tempo médio de finalização do processo de internação eletiva em 10% e internação de urgência em 30%.

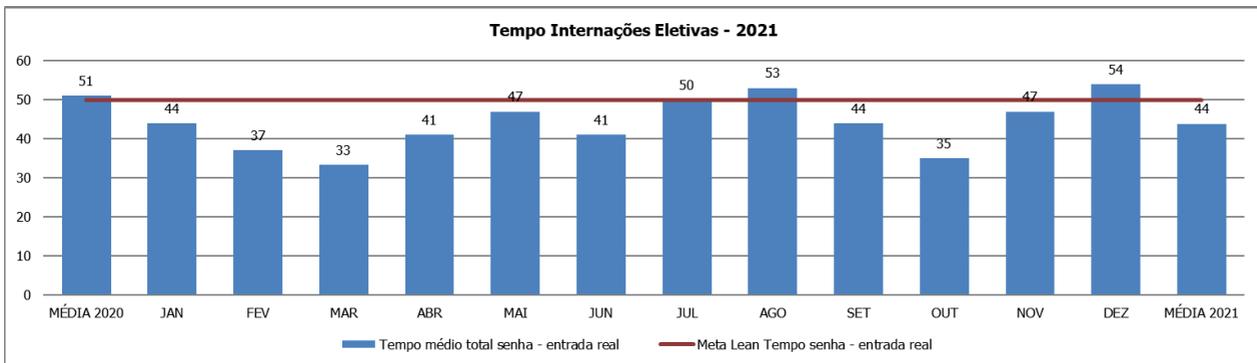
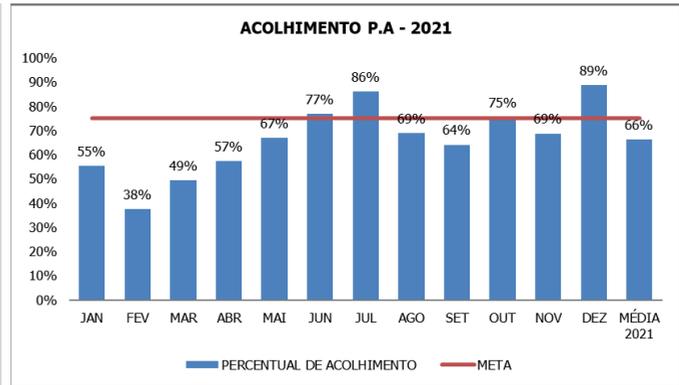
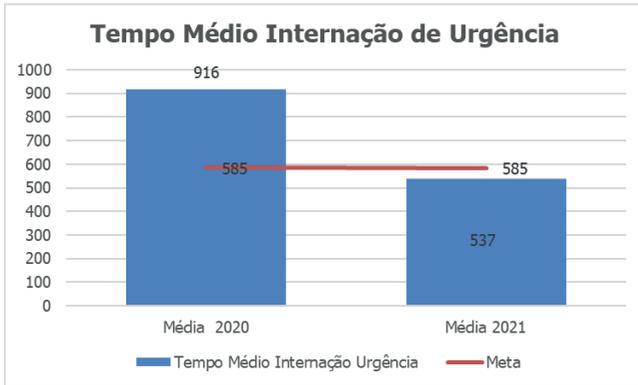
Resultado: 41%

Meta 02: Manter o tempo médio de abertura de internação eletiva em até 50 minutos

Resultado: 44 minutos

Meta 03: Atingir a meta estabelecida de 75% do total de acolhimentos dos pacientes de urgência pelo setor de Hotelaria

Resultado 03: 76%



• **SCIH: Redução do tempo de instituição e retirada de pacientes da precaução**

Objetivo 01: Reduzir o tempo em instituir e retirada do paciente internado da precaução.

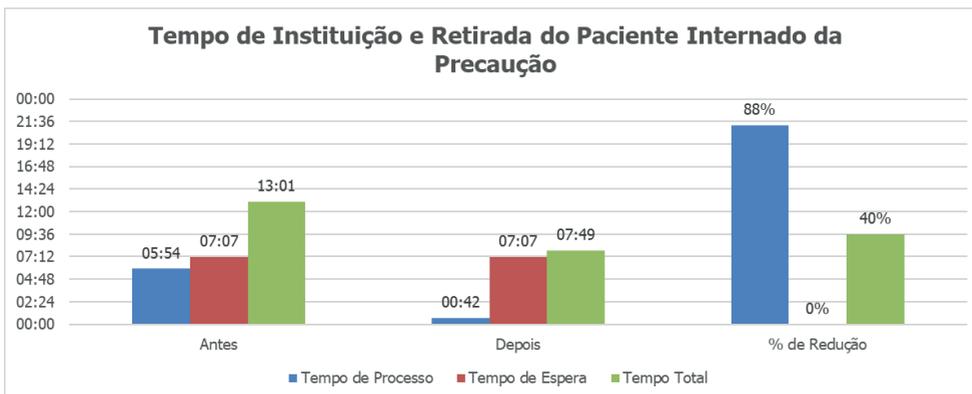
Meta 01: 35% para pacientes internados

Resultado: 40%

Objetivo 02: Reduzir o retrabalho realizado para instituir a precaução.

Meta 02: 80%.

Resultado: 85%



Serviço de Controle de Infecção Hospitalar

A prevenção de infecções relacionadas a assistência à saúde implementada em área hospitalar, contribui significativamente com a qualidade da assistência prestada ao paciente, garantindo segurança no atendimento ao assistido, redução de custos desnecessários assim como redução de internações prolongadas, evitando ainda condições adquiridas ao paciente.

Além da continuidade dos enfrentamentos frente a pandemia da COVID 19, o SCIH acompanha e auxilia nas ações realizadas no ProadiSUS em parceria com o Ministério da Saúde.

PROADI-SUS: Programa de Apoio ao Desenvolvimento Institucional do Sistema Único de Saúde é uma aliança entre hospitais de referência no Brasil e o Ministério da Saúde. Criado em 2009, seu propósito é apoiar e aprimorar o SUS por meio de projetos de capacitação de recursos humanos, pesquisa, avaliação e incorporação de tecnologias, gestão e assistência especializada demandados pelo Ministério da Saúde.

O trabalho envolve ainda a auditoria interna de todas as unidades, reforçando os cinco momentos da higienização das mãos, principal via de prevenção de infecções, de acordo com a indicação da OMS.

No ano de 2021, a equipe de SCIH participou ativamente nas seguintes ações:

- Projeto Lean: revisão e implementação de processos, com a intenção de reduzir o tempo em instituir e retirar o paciente internado da precaução em 35%, reduzido o retrabalho na atividade em instituir a precaução em 80%. Revisado o protocolo de precauções e isolamentos, alterando o critério no tempo para coleta de swab de vigilância de entrada impactando positivamente em giro de leitos e redução de custos de insumos com garantia em controle de disseminação de microorganismos.

Reiniciado monitoramento mensal de precaução institucional e setorial, emissão de relatório com o perfil do hospital, auxiliando gestão de pessoas e departamento jurídico;

- Foi elaborado o informativo para o pré e pós operatório, com o objetivo de orientar pacientes e familiares nos cuidados nesses dois momentos, de forma preventiva nas complicações cirúrgicas, ao qual é entregue no momento de sua internação ou ainda no agendamento da cirurgia.



HFC Materno - Maternidade

Em 2021 foi aprimorado o modelo de atenção, garantido as mulheres e as crianças uma assistência humanizada e de qualidade, por meio da acessibilidade e da melhoria da qualidade do pré-natal de alto risco, da implementação de boas práticas na atenção ao parto e nascimento e do incentivo ao aleitamento materno, a fim de reduzir as reinternações e infecções materno infantil. Foi implantado o método SBAR nas áreas de Pediatria / UTI Neo natal e HFC Materno. SBAR é uma ferramenta de comunicação que garante a efetividade da transição das informações do paciente e do seu cuidado. Permite que a equipe se comunique de forma assertiva e concisa, reduzindo a necessidade de repetição e diminuindo a possibilidade de falhas.

Outra ação importante foi a implementação da Auditoria de todos os partos realizados no HFC de modo a gerar melhorias na assistência, que tem como um de seus requisitos a abertura do partograma no início da assistência registrando todo o momento do trabalho de parto da gestante incluindo fase latente / trabalho de parto ativo / expulsivo.

O partograma é um documento oficial

que deve ser preenchido a partir do momento que a gestante entra em trabalho de parto, permite ao profissional avaliar todo o trabalho de parto e traz todas as informações clínicas necessárias para garantir a gestante e seu bebê um momento seguro e

Além disso, a equipe cumpre uma programação anual de treinamentos internos relacionados a qualidade assistencial.



HFC Imagem - Diagnóstico

O HFC Imagem - Diagnóstico, é uma unidade do 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
Ecocardiograma

O serviço conta com equipamentos de ponta para realização de Ressonância Magnética, Tomografia Computadorizada, Mamografia e Ultrassom, permitindo o processamento de imagens com precisão e agilidade, essencial para o diagnóstico assertivo.

- Aquisição de aparelho de ultrassom - Logic S8, que está alocado na sala 02;
- Retorno das agendas de ultrassom de 8/8 minutos, possibilitando até 4 encaixes ao dia (2 por período) para atendimento de exames urgentes e projeto do Concierge HFC (Meta 3 dias),

ampliando a capacidade para 84 encaixes por mês;

- Ampliação do atendimento de enfermagem durante todo período de realização de USG;
- Atendimento ampliado às demandas de RM para internados, havendo melhora no tempo e desfecho do paciente internado;
- Projeto Lean para melhoria dos tempos de laudos para pacientes internados. Projeto ganhou em primeiro lugar no 2º semestre de 2021;
- Criação e implantação do Protocolo de Deterioração Clínica em Bio Imagem;
- Criação e análise dos indicadores de Proteção renal, Deterioração clínica e Controle de qualidade das imagens;

Média de exames de imagem:

8695



HFC Med - Especialidades

Com um atendimento de excelência, humanizado e com a agilidade que os clientes esperam, o HFC MED em 2021 passou para algumas adequações com a finalidade de promover aos nossos clientes consultas médicas de diversas especialidades, podendo ser o atendimento presencial ou por telemedicina. Melhorias do HFC MED em 2021

- Ampliação do número de consultas das especialidades;
- Adequação dos espaços para melhor atender os clientes internos e externos;
- Ampliação do quadro da equipe técnica;
- Criação de agenda para realização de eletrocardiograma;
- Realização de procedimentos ambulatoriais (Dermatologia, Cirurgia Plás-

- tica, Otorrino e Inserção de DIU);
- APS (Transição de conceitos);



HFC Lab - Laboratório

O HFC LAB atua com preceitos éticos, excelência técnica, confiabilidade nos seus serviços e atendimento humanizado. Em 2021 implementou as seguintes melhorias:

- Aquisição de equipamento para realização de exames bioquímicos, imunológicos e endócrinos (transição de “química seca” para “química líquida”), gerando eficiência financeira e melhorias de processos internos;
- Mudança de local do Posto de Coleta HFC LAB para área interna do hospital;
- Parceria com ESALQ como laboratório de apoio para realização dos exames de PCR - Covid, otimizando o tempo de liberação dos laudos;
- Gerenciamento das solicitações de exames, através de melhorias no sistema;
- Inclusão de gráficos no sistema de visualização de exames a fim de permitir que tanto médico quanto paciente consigam visualizar de maneira mais fácil o histórico de resultados;
- Implantação de melhorias no sistema de consulta de elegibilidade para realização de exames, agilizando a fila de espera e melhorando a satisfação do cliente;
- Projeto Lean “Redução da Movimentação no processo de retirada/coleta de materiais biológicos” com objetivo de minimizar o tempo de espera do paciente/médico, melhorias de ação médica e satisfação do cliente;

Média de Exames Laboratoriais:

53.536



HFC Onco - Oncologia

O HFC Onco - Oncologia é uma unidade anexa ao HFC, especializada na complementação diagnóstica e tratamento do câncer, oferecendo suporte multidisciplinar (enfermagem, farmacêutico, fisioterapeuta, fonoaudióloga, nutricionista, psicóloga e serviço social), com profissionais qualificados, que garantem uma assistência integrada.

São realizadas consultas médicas, atendimentos multidisciplinares, tratamentos de Laserterapia, Quimioterapia e Radioterapia (Conformacional, Betaterapia, Braquiterapia e Radiocirurgia). A CEON possui várias especialidades no seguimento oncológico, tais como:

- Cirurgia oncológica
- Cirurgia de Cabeça e Pescoço
- Cirurgia Torácica
- Cirurgia do Aparelho Digestivo
- Cirurgia Plástica
- Mastologia
- Neurocirurgia
- Oncologia Clínica
- Onco-hematologia
- Oncoginecologia
- Radioterapia
- Urologia
- Vascular

Média de sessões de quimioterapia e radioterapia:

2183



HFC Nefro - Nefrologia

O HFC Nefro - Nefrologia, 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 (enfermeiros, nutricionista, psicólogo e assistente social), 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.

Média mensal de sessões de Hemodiálise:

2612



Melhorias Realizadas em 2021

UTIs

- Fortalecimento das visitas multidisciplinares para alinhamento das condutas com o paciente crítico junto ao médico diarista
- Participação do Projeto Proadi com objetivo de identificar, acompanhar, reeducar e reduzir infecções
- Melhora na visão das equipes e maturidade em desinvadir os pacientes mais precoce
- Acompanhamento e análise dos protocolos de sepse
- Acompanhamento dos tempos de solicitação de cateterismo e permanência em uti nos pacientes com iam.
- Participação mais ativa das equipes em entendimento e alcance das metas dos indicadores estratégicos.
- Estimulo das lideranças em análise das notificações das áreas
- Início de gestão de competências Fmea
 - Redução da média de permanência dos pacientes e maior rotatividade dos pacientes.
 - Abertura e fechamento da UTIC covid
 - Desdobramento estratégico para as equipes
 - Painel informativo nas unidades mais completo
 - Melhora do plano terapeutico
 - Colaboradora HFC Onco UTI referenciada

CME

- Início implantação do Sistema Tasy, módulo CME - realização dos cadastros e início implantação das etiquetas;
- Implantação e gerenciamento do FMEA;
- Estudo de validação das embalagens de esterilização. Mudança do tempo de validade para 6 meses;
- Estudo validação das embalagens

de materiais de termodesinfecção. Mantendo validade por 30 dias;

- Implantação do sistema para controle de equipamentos OPME e médicos. Ícones no painel cirúrgico em tempo real;
- Padronização da embalagem Eprodan para materiais desinfectados;
- Padronização de embalagens específicas para laringoscópio;
- Troca dos indicadores biológicos de Peróxido de hidrogênio e Formaldeído - Leitura de 2 horas;
- Aquisição de uma nova balança para pesagem dos instrumentais;
- Implantação de rotinas na área de preparo para teste de funcionalidade de instrumentais;
- Instalação de um novo computador na área de preparo para uso sistema
- Revisão e reformulação da caixas de ortopedia, cardíaca, otorrino e HFC Med;
- Reformulado processo de manutenção preventiva dos materiais - revisão cronograma;
- Padronização de novas sondas Fauchers descartáveis;
- Substituição dos testes de limpeza de instrumentais (hemocheck pela caneta de proteína) - redução de custo;

Farmácia Clínica

- Início da revisão dos Guias de Medicamentos para atualização;
- Início da revisão de para substituição de medicamentos nos protocolos médicos visando farmacoconomia, com redução expressiva de valores;
- Aumento do quadro de colaboradores do setor ampliando as especialidades avaliadas (ampliado para Nefro, Cardio e Hemato);
- Acompanhamento da prescrição para retirada de medicamentos como Imunoglobulina e Anfotericina complexo lipídico na farmácia de alto custo e

Ministério da Saúde respectivamente;

- Parceria com a SCIH para bloqueio de prescrição de antibióticos após tempo de liberação pela SCIH;
- Monitoramento e controle de sedoanalgesia devido a desabastecimento, criação de manual para direcionamento;

Unidades de Internação

- Auditoria clínica
- TRR branco
- Mews
- Protocolo Sepsis
- Passagem de plantão beira leito
- Atuação da equipe multi no setor de isolamento (covid)
- Plano Terapêutico
- Plano alta multi
- Desospitalização de pacientes

Cuidados Paliativos

Os cuidados paliativos estão presentes na rotina hospitalar do HFC Saúde, um jeito humano de assistir pacientes crônicos, com doenças que não tem cura. Dentro dos cuidados paliativos, a equipe cuida de pacientes que vão ao óbito em horas, dias, até os pacientes que são acompanhados por vários anos.

Cuidados Paliativos consistem na assistência promovida por uma equipe multidisciplinar, visando a melhoria da qualidade de vida do paciente e seus familiares, diante de uma doença incurável ou que ameaça a vida.

O serviço de Cuidados Paliativos do hospital é realizado por uma equipe multidisciplinar capacitada, que tem a finalidade de promover a qualidade de

complexos

Agência Transfusional

- Implementação da tecnologia Spectra Óptia para aféreses, e treinamento especializado a equipe técnica AGT;
- Diretriz Clínica TMO Autólogo com Células não Criopreservadas (a fresco), importante melhoria ao paciente, visto evidência de menor toxicidade e recuperação medular em tempo inferior ao TMO Criopreservado, bem como menor tempo de atuação da equipe AGT na infusão de CPHSP, além de otimização financeira para o processo;
- Atas eletrônicas de treinamentos e reuniões, permitindo ágil rastreabilidade.

vida do paciente e de seus familiares através da prevenção e alívio do sofrimento, da identificação precoce de situações possíveis de serem tratadas, da avaliação cuidadosa e minuciosa e do tratamento da dor e de outros sintomas físicos, sociais, psicológicos e espirituais.

No entanto, no ano de 2021 foram desenvolvidas ações que favoreceram o reconhecimento regional de nossas atividades, possibilitando assim a participação em eventos e visitas de outros serviços por ser referenciado como modelo.

As equipes multidisciplinares foram amplamente capacitadas com temas relevantes sobre os Cuidados Paliativos e iniciamos o atendimento ambulatorial no setor de oncologia com a equipe dos Médicos Hospitalistas.



Nilton Rufino - Paciente Cuidado Paliativo

Fisioterapia

No mês de abril de 2021 foram apresentados dois trabalhos realizados pela Equipe de Fisioterapia HFC no QualiHosp – Congresso Internacional de Qualidade em Serviços e Sistemas de Saúde:



Incidência de Assimetrias cranianas em RNPT egressos da UTI Neonatal

Em maio de 2021 foi adquirida uma nova tecnologia: cateter nasal de alto fluxo, que foi utilizado na unidade de terapia intensiva em pacientes COVID19. Até o mês de dezembro de 2021 foi adaptado em 70 pacientes, dos quais 22 não evoluíram para ventilação mecânica.

Em julho de 2021 foi revisado o protocolo de mobilização precoce e gerenciado de maneira mais efetiva. Obteve uma taxa de adesão de 72% devido ao período de adaptação da equipe com as novas rotinas. Os pacientes incluídos no protocolo de mobilização precoce nas UTIs adulto apresentam perda de força muscular durante o período de internação, além de necessitarem uma assistência moderada da equipe em seus cuidados. Com o trabalho da Fisioterapia na alta da UTI o paciente já não necessita muita assistência da equipe e com a continuidade da reabilitação na enfermaria esses pacientes estão independentes na alta hospitalar. Em setembro de 2021 aconteceu a apresentação no CONAHP:

EFETIVIDADE DO PROTOCOLO DE MOBILIZAÇÃO PRECOZE, DA UTI À ALTA HOSPITALAR: UM RELATO DE CASO

CLAUDIA SAZZETTA, CAIILA CRISTIANE DE TOLEDO, IANRREZ SEVERO RAUICZ CAIPALLARI

INTRODUÇÃO

Atualmente não é apenas suficiente para o doente crítico sobreviver a uma internação prolongada, torna-se necessário promover a alta hospitalar com sequelas mínimas relacionadas à permanência no hospital. A fraqueza muscular adquirida na UTI e a perda da funcionalidade estão associadas ao tempo prolongado de internação. O instrumento válido para avaliar a força muscular é a escala MRC, que avalia força muscular periférica com uma pontuação de 0-5 para cada grupo, classificando como 0 nenhuma contração visível e 5 força normal. A escala considera fraqueza muscular o MRC < 48. Para mensurar a melhoria da condição de mobilidade o escore PERME mostra-se uma forma mais objetiva de avaliação que varia de 0 a 32 pontos, é dividido em 15 itens, agrupados em 7 categorias: estado mental, potenciais barreiras à mobilidade, força funcional, mobilidade no leito, transferências, dispositivos de auxílio para deambulação e medidas de resistência. Uma pontuação elevada indica alta mobilidade e menor necessidade de assistência.

OBJETIVO

Relatar os efeitos de um protocolo de mobilização precoce na musculatura periférica e na funcionalidade de um paciente crítico desde a UTI até a alta hospitalar.

METODOLOGIA

As informações contidas neste trabalho foram obtidas por meio de revisão do prontuário.

RESULTADOS

Paciente do sexo masculino, 38 anos, no dia 17/07/2021 foi intubado devido quadro de rebaixamento do nível de consciência, diagnosticado com Hemorragia Subaracnóidea Fisher 4. Permaneceu sedado por três dias, mas só despertou no dia 27/07/2021 (10 dias) quando iniciou o protocolo de mobilização precoce. A avaliação do MRC mostrou uma soma de 16 pontos e o escore PERME 8 pontos, evidenciando uma perda muscular grave e necessidade de assistência máxima da equipe. Dia 11/08/2021, após 15 dias de IMR o paciente foi transferido para enfermaria com MRC 29 e PERME 13, que mostra a evolução do paciente que neste momento necessita de mínima assistência. Os 5 dias que permaneceu na enfermaria foram suficientes para o paciente apresentar MRC 48 e PERME 24, números compatíveis de independência funcional.

Local	Início (MRC)	Fim (MRC)
UTI	16	29
Enfermaria	29	48
Alta	48	48

CONCLUSÕES

O caso relatado evidencia a efetividade de um protocolo de mobilização precoce de UTI à alta hospitalar e a utilização de escala com escore que auxiliam na prescrição correta dos cuidados. Sobretudo a importância da atuação da Fisioterapia em todo o âmbito hospitalar.

REFERÊNCIAS

AQUIL, E. B. et al. Diretrizes brasileiras de mobilização precoce em unidade de terapia intensiva. *Revista Brasileira de Terapia Intensiva*, v. 31, p. 434-443, 2020. ISBN 0103-0076.

KANAIJUCHI, Y. H. F. et al. Perme Intensive Care Unit Mobility Score and ICU Mobility Scale translation into Portuguese and cross-cultural adaptation for use in Brazil. *Journal Brasileira de Pneumologia*, v. 42, p. 429-434, 2016. ISBN 1605-2113.

TRIBILO, L. F.; QUINTANA, L. D.; RAUBENKOR, H. Protocolo fisioterapêutico com base na escala Perme Intensive Care Unit Mobility Score para pacientes críticos. *AI SOBRAVIVEL*, Orlando, v. 11, p. 190, 2021.

Nutrição Clínica

Na Semana do Rim, que aconteceu em março de 2021 foi realizada uma dinâmica com orientações nutricionais aos pacientes dialíticos, no HFC NEFRO.

Em fevereiro, o trabalho sobre a Implantação do protocolo de abreviação de jejum foi submetido à análise do Projeto ACERTO 2021, o qual recebeu a aprovação para participar do Simpósio.

Em outubro, foi realizada capacitação sobre Aleitamento Materno, que teve como público alvo a equipe multidisciplinar, enfermeiros, médicos e residentes da pediatria e uti neonatal.

Melhoria Contínua

Para colaborar na manutenção da qualidade assistencial, contamos com o apoio do Escritório de Controle (remodelado a partir do escritório de Projetos), em que destacamos o desenvolvimento da melhoria contínua através da disseminação da filosofia Lean. Além da capacitação dos Embaixadores Lean, um grupo de colaboradores foi eleito e treinado para conduzir o desenvolvimento e desmembramento das ações resultantes dos trabalhos e projetos. O Escritório conta ainda com a parceria da Unicamp, representada pelo Diretor Técnico do HFC Saúde, Dr. Paulo Oliveira, que periodicamente orienta projetos internos específicos.

Durante o ano de 2021, foram realizados 18 projetos internos, divididos em dois ciclos com seis meses para execução, estes são monitorados durante o período de um ano através de indicadores e todos os colaboradores envolvidos nestes projetos, que tenham cumprido os requisitos mínimos de participação, são internamente premiados através do Programa Re-Conhecer, monitorado pela Gestão de Pessoas. Na premiação por ciclo, há apenas um projeto vencedor, porém anualmente há a escolha dos três mais em relação a desempenho e relevância.



Orientações Nutricionais realizadas aos pacientes nefrológicos

Lean Healthcare

O Lean Healthcare é a designação da filosofia Lean, a qual consiste principalmente seus esforços para a redução de desperdícios presentes nas instituições, aplicada no âmbito da saúde. A grande diferença do Lean Healthcare para as demais designações do Lean é que esta possui um foco maior naquilo em que o cliente define como valor agregado ao processo, ou seja, naquilo em que o cliente espera receber ao contratar um serviço de saúde.

O HFC Saúde possui uma metodologia modelo definida para aplicação de projetos Lean, baseada nos cinco princípios básicos definidos na literatura desta filosofia, atuando e trazendo benefícios e melhorias aos resultados para o sistema de gestão de saúde da instituição.

Desde 2019 o HFC vem desenvolvendo projetos com aplicação da metodologia acima citada, dos quais abaixo estão selecionados alguns projetos que se destacaram em 2021.

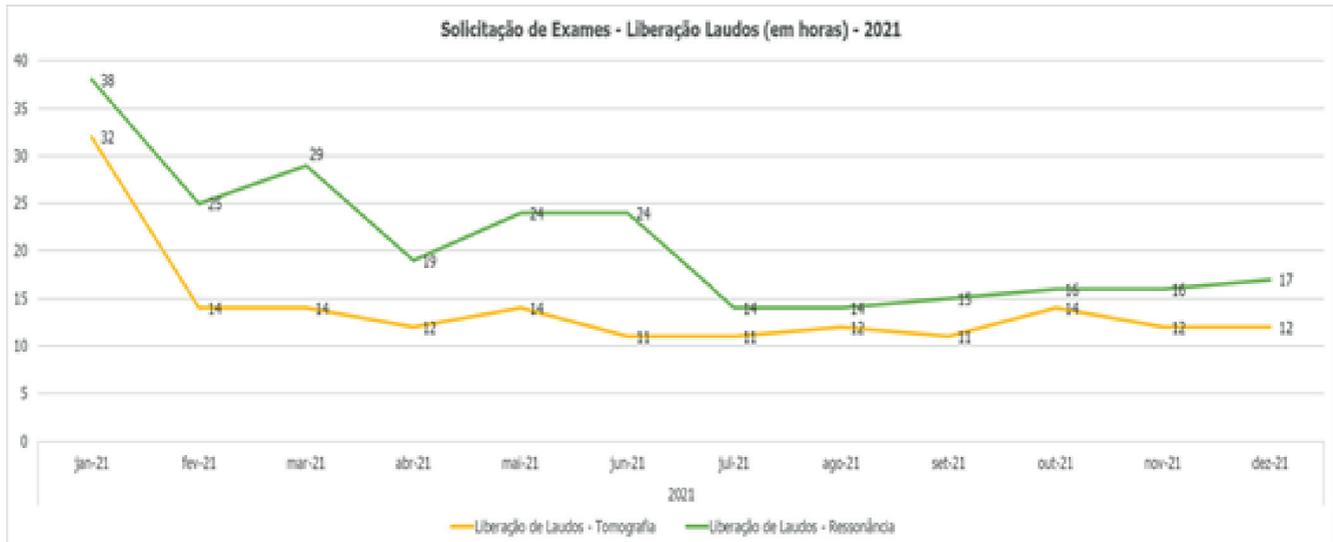
HFC Imagem

Redução dos tempos de exame e laudo para as tomografias computadorizadas e ressonâncias magnéticas em pacientes internados

Objetivo: Reduzir o tempo de exame e laudo para TC e RM.

Meta: Exame de RM e TC realizados e laudados dentro de 24 horas.

Resultados: TM: Média de 12 horas e RM: Média de 15 horas.



HFC Lab

Redução da movimentação do processo de coleta/retirada de materiais biológicos

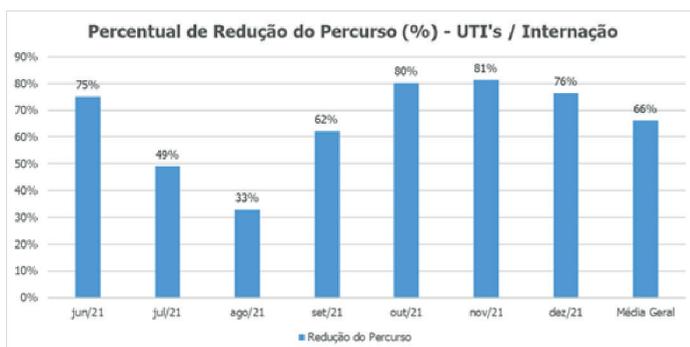
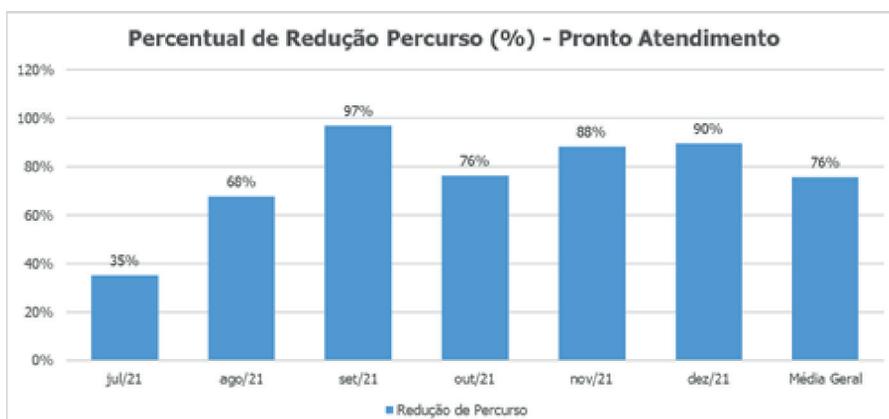
Objetivo: Reduzir a distância percorrida pelos colaboradores no processo de coleta/retirada de materiais biológicos.

Meta 01: 70% da distância percorrida pelos colaboradores no processo de coleta/retirada de materiais biológicos do Pronto Atendimento

Resultado 01: 76%.

Meta 02: 65% da distância percorrida pelos colaboradores no processo de coleta/retirada de materiais biológicos das UTI's e dos setores de internação.

Resultado 02: 66%.



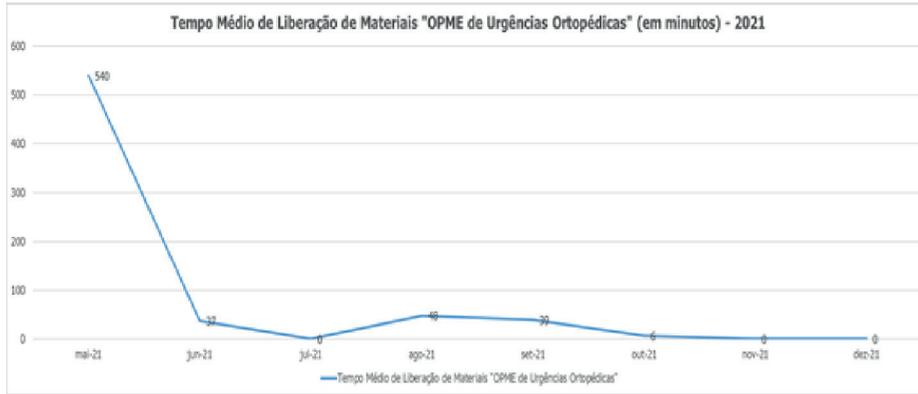
OPME

Redução do tempo de espera do processo de autorização de OPME em cirurgias ortopédicas de urgência

Objetivo: Reduzir o tempo para liberação de materiais no processo de cirurgias de urgências ortopédicas.

Meta: 89% do tempo máximo para liberação.

Resultado: 93%



Internação

Redução do tempo para internações eletivas e emergenciais

Objetivo: Reduzir o tempo de finalização do processo de internação, elevar o acolhimento dos pacientes e reduzir negativas de convênio e atrasos no faturamento.

Meta 01: Reduzir o tempo médio de finalização do processo de internação eletiva em 10% e internação de urgência em 30%.

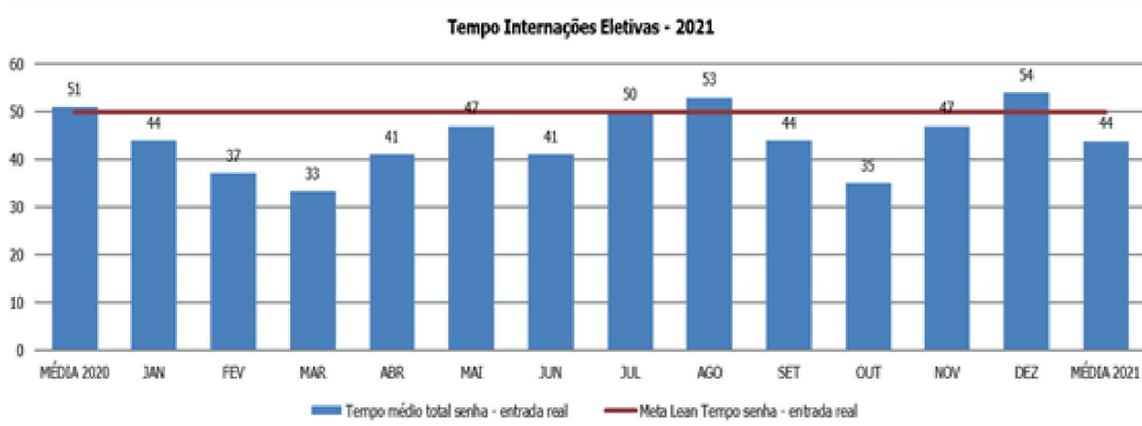
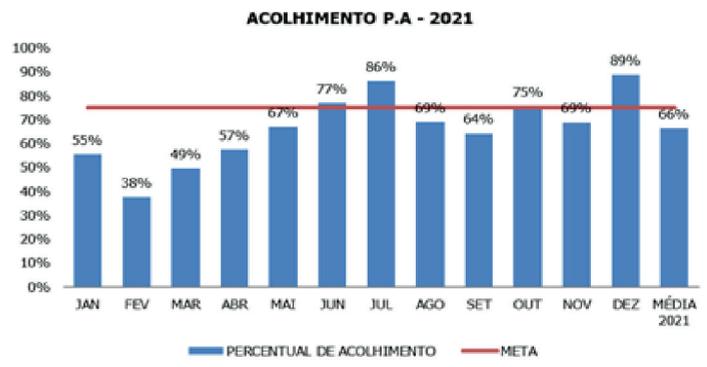
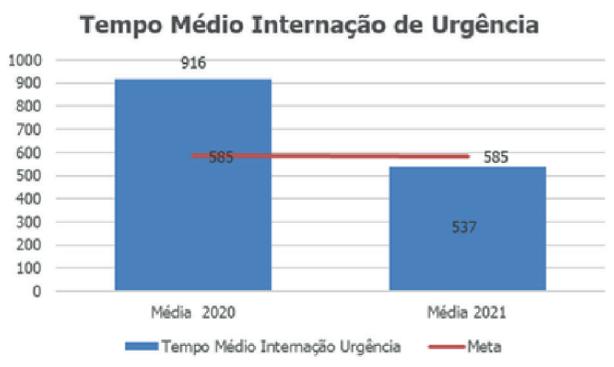
Resultado 01: 41%

Meta 02: Manter o tempo médio de abertura de internação eletiva em até 50 minutos.

Resultado 02: 44 minutos

Meta 03: Atingir a meta estabelecida de 75% do total de acolhimentos dos pacientes de urgência pelo setor de Hotelaria.

Resultado 03: 76%



Aprendizado e Crescimento

O ano de 2021 surpreendeu novamente, repetindo a experiência do enfrentamento ao COVID, com equipes mais treinadas e preparadas, porém desgastadas ainda com o trauma enfrentado.

Na área da saúde a inovação, presença, delicadeza no atendimento, sempre foram exigidas e esperadas do público que realiza os atendimentos. O TIME, formado por médicos, assistência, operação e administrativo, também são muito competentes em criar, reinventar e se responsabilizar pelo trabalho realizado. Diante desta anamnese de possibilidades e dessa diversidade de saberes, iniciamos em nossa instituição filantrópica a Cultura da Performance, muito pouco abordada em nosso tipo de empresa.

Criamos o Ticket Merecimento, projeto dedicado a participação, análise, treinamento, desenvolvimento, contribuição e disseminação de aprendizados, que trouxe para a empresa um crescimento enorme, fazendo com que a cultura fosse transformada e desafiada a se aprimorar cotidianamente, projeto de grandes resultados que possibilitaram a participação de toda a equipe, de valor imenso a construção e ao futuro de nossa organização.

Além disso, reformulamos o Serviço de Educação Permanente, atualmente definido como Escritório de Ensino, em busca de desenvolver e apoiar as ativi-

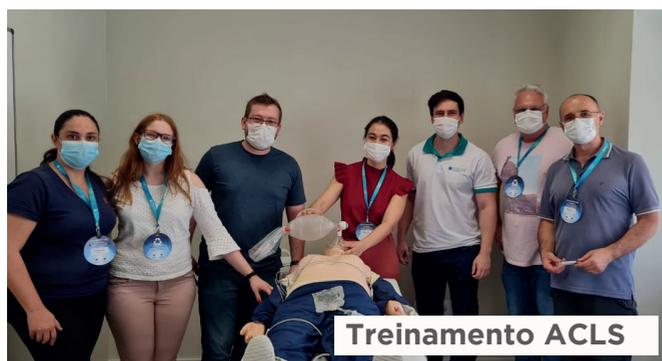
dades relacionadas ao Ensino dos profissionais que atuam no HFC, por meio das ações de treinamento e capacitação. No ano de 2021, a hospital realizou 743 capacitações, totalizando 18.263 horas de treinamento no período de 12 meses, em todas as áreas. Os treinamentos foram acontecendo conforme programação anual e em decorrência de novas demandas do hospital.

Treinamentos Externos

O HFC Saúde incentiva a busca pelo conhecimento dos novos colaboradores e equipe médica e apoia a realização de cursos externos para aperfeiçoamento das competências profissionais. No ano passado foram realizados 73 cursos externos, entre eles o curso de Governança Corporativa, Lei Geral de Proteção de Dados e FEHOSP.

Curso Suporte Avançado de Vida em Cardiologia (ACLS)

Em parceria com o Hospital Vera Cruz de Campinas, foi oferecido o curso de ACLS certificado pela American Heart Association (AHA) para capacitar enfermeiros e médicos no atendimento às emergências cardiológicas. O curso contou com 16 horas de aulas práticas e teóricas no Centro de Treinamento do Vera Cruz. No ano de 2021, 20 profissionais foram capacitados nesse treinamento.



Semana dos Profissionais da Saúde - ONG Imagemágica

No mês de maio de 2021, o HFC Saúde recebeu a visita da ONG Imagemágica, com o projeto “Olhar itinerante”. Fotógrafas voluntárias estiveram no hospital para confecções de crachás humanizados e oficina de fotografia. Os crachás humanizados mostraram os



Ação ImageMágica

rostos escondidos por trás das máscaras e uma frase escolhida por cada um, que refletia o sentimento no momento da ação. A Semana dos Profissionais da Saúde foi uma “injeção de ânimo” para os nossos profissionais, após um ano de muitos desafios trazidos pela pandemia da COVID-19.



Ação ImageMágica

Projeto Transformar

O projeto Transformar é uma iniciativa do Escritório de Ensino para capacitar profissionais que possuem graduação em enfermagem mas que não atuam como enfermeiros e desejam adquirir conhecimentos, resgatar rotinas do enfermeiro assistencial e protocolos do HFC Saúde. O curso tem duração de

três meses, com aulas teóricas e práticas no laboratório de simulação. No primeiro semestre de 2021, tivemos mais uma turma concluída. O projeto possibilitou que profissionais técnicos de enfermagem com graduação em enfermagem fossem promovidos a enfermeiros em processo interno.



Treinamento Projeto Transformar

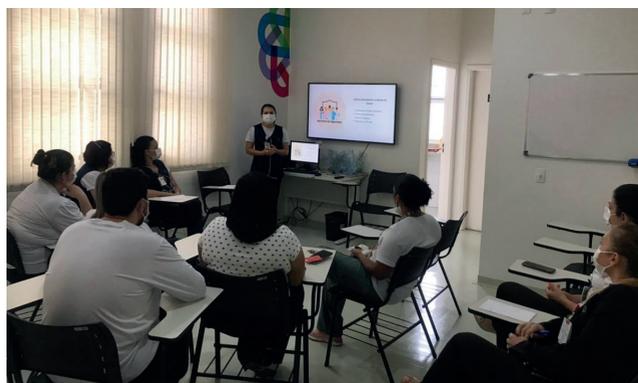


Treinamento Projeto Transformar

Projeto Aprendiz da Segurança do Paciente: fortalecimento de estratégias para redução dos riscos assistenciais

O projeto foi elaborado pela Educação Permanente e Qualidade com a proposta de envolver os profissionais da equipe de enfermagem de diferentes setores do HFC, em estratégias para reduzir os riscos assistenciais. Durante os meses de janeiro e maio foram estabelecidos desafios para os times de aprendizes, voltados as metas de Segurança do Paciente.

As equipes realizaram ações com muita criatividade e bom humor relacionados ao risco de queda, notificações de eventos e cuidados com dispositivos invasivos. As ações tiveram um impacto positivo na assistência e as equipes que mais se destacaram receberam premiações no Ticket Merecimento. O estabelecimento de uma cultura de segurança no hospital não é uma tarefa fácil, mas precisa ser encorajado e incorporado no dia a dia de todos os envolvidos.



Ideia Campeã

Com o objetivo de incentivar os colaboradores a serem protagonistas das mudanças, terem senso crítico e visão sistêmica e atuarem contribuição de construir um hospital cada vez melhor, criamos o Projeto da Ideia Campeã, onde eles podem participar, contribuindo com ideias referente aos seguintes critérios:

- Produtividade
- Qualidade
- Segurança do Trabalho, Saúde e meio ambiente
- Pessoas (bem estar)
- Resultado Financeiro

As ideias passam por um crivo de avaliação e são premiadas mensalmente.

Torre de Reconhecimento

Em 2021 inovamos com a Torre de Reconhecimento, criada para premiar os nossos colaboradores pelo resultado do desempenho global da instituição, ela vem num formato visual e lúdico de acompanhamento de nosso mais novo valor institucional Performance.

Arelada as Perspectivas do Mapa Estratégico: Financeiro, Clientes, Aprendizado e Processos Internos a torre tem critérios de premiação, sendo: Supera, Atende Pleno, Atende Parcial e Não atende.

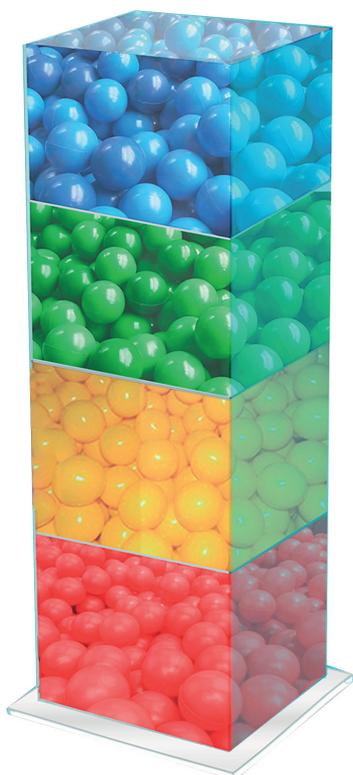
Este formato possibilita a responsabilidade institucional, visto que todos contribuem para o desempenho da instituição, como trabalha a transparência na divulgação dos dados.

Empatia Muda o Mundo

A campanha Empatia Muda o Mundo surgiu da necessidade de trabalharmos o Relacionamento entre as áreas e Valorização dos nossos Colaboradores, fatores que foram revelados na Pesquisa de Clima que necessitavam de atenção.

Trabalhamos semanalmente com as seguintes temáticas dentro da Campanha: Frases de empatia, realizando uma reflexão ao olhar para o próximo, fotos dos atendimentos realizados pelos nossos colaboradores e divulgação de elogios realizados pelos nossos clientes.

Isso trouxe um clima de trabalho agradável, respeitoso e de melhoria contínua, visto que o elogio é contagiante, e a gratidão se espalha nos setores e aos nossos colaboradores.





OPERADORA

HFC Saúde - Operadora

A Operadora de planos de saúde foi implantada em meados de 2013 e continua atendendo aos Fornecedores de Cana associados à AFOCAPI, além dos seus familiares e funcionários.

O plano de saúde oferecido é regulamentado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar- ANS, conta com a infraestrutura e tecnologia de ponta do HFC Saúde. A Operadora atua para oferecer acesso, conforto e agilidade para quem precisa de consultas, exames, internação e procedimentos.

A Operadora de Saúde valoriza o cliente e busca prestar um atendimento de qualidade, eficiente e humanizado, seguindo as mesmas premissas do HFC Saúde. Dentro da Operadora foi criado o HFC Med um centro de especialidades médicas, estruturado com profissionais capacitados e renomados para fazer consultas médicas eletivas de diversas especialidades médicas como ginecologia, obstetrícia, infectologia, otorrinolaringologia, pediatria, pneumologia, neurocirurgia, geriatria entre outras especialidades médicas.

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



Assistência à saúde dos colaboradores do Grupo

Este modelo funciona como a porta de entrada no sistema de saúde, resolvendo ou direcionando cada demanda da melhor maneira para uma rápida solução, através de médicos especializados em Medicina de Família e Comunidade. Além disso, faz a coordenação do cuidado das pessoas dentro da rede de serviços, fornecendo atenção sobre a pessoa e não a doença, ao longo de toda a vida. Objetivando a qualidade e resolutividade dos serviços de saúde no cuidado centrado ao paciente, para ter diagnósticos mais precisos e rápidos, sempre baseado em evidências científicas.

O que é Modelo de atendimento com foco Atenção Primária à Saúde - APS?

Este modelo funciona como a porta de entrada no sistema de saúde, resolvendo ou direcionando cada demanda da melhor maneira para uma rápida solução, através de médicos especializados em Medicina de Família e Comunidade. Além disso, faz a coordenação do cuidado das pessoas dentro da rede de serviços, fornecendo atenção sobre a pessoa e não a doença, ao longo de toda a vida. Objetivando a qualidade e resolutividade dos serviços de saúde no cuidado centrado ao paciente, para ter diagnósticos mais precisos e rápidos, sempre baseado em evidências científicas.

A Atenção Primária se baseia em 4 atributos primordiais:

- Acesso;
- Longitudinalidade;
- Integralidade;
- Coordenação do cuidado.

Acesso - Garantir o acesso aos serviços de saúde é o ponto primordial da atenção primária. Para que os pa-

cientes chegam ao serviço sem ter seu problema agravado ou que este venha para exames de prevenção de doenças.

A agenda é feita através do acesso avançado, sem agendamento a longo prazo. Ao entrar em contato ou buscar pelo serviço, este é ofertado ao paciente em até 72 horas. No acesso avançado, a adequação da oferta à procura é um processo dinâmico e não estático. Antes da implementação da APS é necessário ter uma sólida compreensão do tamanho da população de pacientes para adequar o atendimento da equipe médica.

O Médico de Família e Comunidade é o especialista em Atenção Primária à Saúde - APS, o qual faz residência médica durante 2 anos nesta especialidade. A consulta é desenvolvida através do método clínico centrado na pessoa, onde na abordagem ao paciente o foco está na demanda apresentada. A equipe de enfermagem na APS tem papel de extrema importância, a enfermeira é a referência para o paciente para direcioná-lo ao lugar mais adequado e fazer consultas de enfermagem.

Longitudinalidade - O cuidado se faz ao longo da vida. O acompanhamento do usuário ao longo do tempo, na qual se espera uma relação terapêutica que envolva a responsabilidade por parte do profissional de saúde e a confiança por parte do usuário. Este vínculo cada vez mais fortalecido facilita a abordagem com maior dinamismo e precisão.

Integralidade - Com capacidade de reconhecer e lidar com a grande maioria das necessidades de saúde que os indivíduos possuem, contemplando o indivíduo em todos os níveis de atenção, do preventivo ao curativo e considerando o sujeito inserido no contexto social, familiar e cultural.

Coordenação do Cuidado - Gerir bem a saúde do paciente como um todo. A coordenação dos cuidados pode ser definida como a articulação entre os diversos serviços e ações relacionados à atenção em saúde de forma que, independentemente do local onde sejam prestados, estejam sincronizados e voltados ao alcance de um objetivo comum que é o bem estar do paciente.

O modelo de APS da Operadora, visando garantir os 4 atributos de maneira eficaz e com satisfação, agenda as consultas em no máximo 72 horas, realiza monitoramentos telefônicos voltados as condições crônicas, exames de rastreios e passagens no Pronto Atendimento. Também disponibiliza acesso a telemedicina, quando necessário, a parceria é bastante dinâmica com os especialistas e serviços de assistência à saúde do Hospital, com intuito de garantir um acesso rápido e efetivo.

Este modelo de atenção contemplou 2.328 beneficiários, dentre estes colaboradores da AFOCAPI, Hospital e Operadora, que tiveram a gestão e controle da saúde sobre os cuidados da APS.

Projeto Saúde Mental dos colaboradores da UTI A-COVID

O projeto de Saúde Mental foi destinado aos colaboradores que atendiam diretamente os pacientes com COVID, teve como título “Saúde e bem-estar vida e trabalho”. Elaborado com o objetivo de proporcionar o bem-estar ao colaborador na vida e no trabalho, estabelecer propostas de cuidados e trazer a consciência em relação a saúde mental, emocional e como construir recursos para lidar com as emoções.

O público alvo foi o setor da UTI A, todos os colaboradores, médicos e

equipe multidisciplinar que estavam trabalhando na unidade foram convidados, dentre estes 24 participaram do projeto. A equipe da APS fez busca ativa no setor e através de um questionário de triagem classificou a necessidade de cada colaborador.

Foram realizadas consultas com a médica de família para avaliação e condutas medicamentosas e terapêuticas, durante seis meses esses colaboradores foram cuidados no projeto onde as terapias eram feitas sem custo de coparticipação e com apoio de profissionais voluntários. Após o término do projeto a APS ficou à disposição para continuidade do cuidado de forma longitudinal.

Projeto Dor crônica

O Projeto referente a dor crônica oferecido aos colaboradores do Hospital recebeu o título de “Um olhar além da dor”, teve como objetivo a abordagem dos processos que impactam na dor, educando o paciente com foco multiprofissional e trazendo consciência da responsabilidade do paciente neste cuidado e tratamento para melhora dos sintomas. O projeto foi organizado por uma equipe multidisciplinar, iniciou com um evento no pátio do hospital, foram realizadas dinâmicas, jogos educativos e orientações, com a intenção de triar e captar quem tinha dor.

No evento, que deu início ao projeto, 264 colaboradores participaram das dinâmicas e orientações, destes, 98 colaboradores foram classificados como dor crônica, os quais foram encaminhados para consultas, cuidados medicamentosos e terapêutico na APS, e também foram inseridos em um grupo de WhatsApp para receber orientações sobre prevenção e ações para melhorar a dor e qualidade de vida.

APS para Associados (Fornecedores de Cana e seus Empregados)

Em meados de 2021 a coordenação da APS assumiu também a gestão dos atendimentos domiciliares prestados aos Fornecedores de Cana e familiares, com intuito de melhorar o processo e aplicar os atributos da APS, consequentemente resultando em uma assistência de maior qualidade e resolutividade.

Foi implantado um protocolo com a definição de todos os fluxos do beneficiário no atendimento domiciliar, o qual contempla também a elegibilidade para liberação da Operadora, definição dos tipos de atendimentos oferecidos, monitoramentos telefônicos e teleatendimento médico.

O atendimento pode ser realizado via telefone, WhatsApp ou no domicílio, por equipe multidisciplinar, envolvendo inclusive médico, conforme necessidade individual de cada beneficiário e elegibilidade do protocolo. A equipe da APS

também acompanha os pacientes que fazem parte do projeto domiciliar e por algum motivo internam em hospital, com objetivo de desospitalizá-los o quanto antes e garantir a transição e continuidade do cuidado em domicílio, nas melhores condições possíveis.

No ano de 2021 o projeto de cuidado domiciliar assistiu 96 beneficiários nas mais variadas demandas, realizamos a gestão da saúde através do telemonitoramento de enfermagem, telemedicina e atendimento presencial, evitando internações e busca pelo Pronto Atendimento.

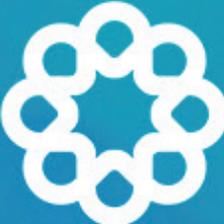
Em 2022 será intensificada a captação dos beneficiários através do monitoramento do Pronto Atendimento e divulgação dos canais de atendimentos, para que a APS possa expandir e acolher mais Fornecedores de Cana e Empregados, oferecendo mais qualidade de vida e restaurando a saúde.





AFOCAPI

Associação dos Fornecedores de Cana de Piracicaba

 HFC Saúde



HOSPITAL

AGRONEGÓCIO

OPERADORA