



RELATÓRIO DE GESTÃO 2020



SÃO JOAQUIM
HOSPITAL E MATERNIDADE



SÃO JOAQUIM
HOSPITAL E
MATERNIDADE

SOBRE O RELATÓRIO DE GESTÃO



O São Joaquim Hospital e Maternidade tem o compromisso de apresentar os resultados da gestão obtidos no ano de 2020, elaborado com base em diretrizes reconhecidas e amplamente utilizadas em todo o mundo.

Transparência e sustentabilidade na gestão do negócio.

SUMÁRIO

1.	Diretoria executiva.....	04
2.	Palavra do diretor hospitalar.....	05
3.	Perfil de atendimento.....	08
4.	Ciclo da receita.....	10
5.	Desempenho Administrativo	13
6.	Desempenho Assistencial.....	31

1. DIRETORIA EXECUTIVA

Gestão 2020/2024



Da esquerda para a direita: Dr. Paulo Sérgio Faleiros (Diretor Hospitalar), Dr. Marco Aurélio Dainezi (Diretor Financeiro), Dr. Daniel Martiniano Haber (Diretor Presidente), Dr. Lúcio Cossi Filho (Diretor de Mercado), Dr. Ricardo de Oliveira Bessa (Diretor Superintendente).

*Imagem registrada antes da pandemia COVID-19

2. PALAVRA DO DIRETOR HOSPITALAR.

2020 não foi um ano qualquer. Será lembrado como o ano I da pandemia causada pelo vírus chinês Covid-19.

O mundo já convive com esta doença estranha, imprevisível, ora insidiosa e ora agressiva, fatal algumas vezes.

Para nós, no Hospital São Joaquim, o início deste nefasto convívio foi complicado .Pouco se conhecia do adversário. Lutávamos, como todos, às cegas. Não sabíamos o melhor tratamento, quais as condutas mais adequadas, o que exatamente comprar e estocar. Mas, rapidamente, nos organizamos e partimos para o enfrentamento. Mas, até hoje e raramente, ainda deparamos com algumas nuances da doença nunca exposta.

Com muito trabalho, comprometimento , dedicação , competência e amor ao próximo de todos os médicos e colaboradores do Hospital São Joaquim temos conseguido enfrentar adequadamente este vírus.

Tem sido feito de tudo para o atendimento e proteção de nossos clientes. Nunca foram os esforços medidos. Nenhum equipamento , nenhum medicamento deixou de ser adquirido, desde que trouxesse alguma melhoria ao tratamento. O Corpo Clínico , no meio do caos, mantendo-se atualizado e intensa troca de conhecimento entre todos.

Não devo e não posso citar nomes. Tem sido uma ação conjunta, incansável que tem mostrado o melhor de cada um. A missão de servir ao próximo tem sido executada nos extremos.

Mesmo na pandemia, apesar das dificuldades, a Unimed e o Hospital São Joaquim continuou com a sua missão de bem atender, de amparar, de cuidar e curar a todos que nos procuram. Tem havido um volumoso atendimento aos pacientes portadores de outras patologias não Covid.

Teve início o Programa de Educação Continuada que visa o treinamento ininterrupto de todos os colaboradores do Hospital , elaboração do Plano Diretor que propõe a ampliação dos CTIs e de outras áreas do Hospital. Tem sido realizadas periodicamente reuniões clínicas gerais ou específicas , com grande número de participantes, melhoria física dos quartos e aquisição de vários equipamentos visando a segurança dos pacientes. O que mais foi feito está descrito neste Relatório de Gestão.

Meus agradecimentos e profunda admiração a todos os participantes desta jornada.



Dr. Paulo Sérgio Faleiros
Diretor Hospitalar - SJHM

3. PERFIL DE ATENDIMENTO



INDICADORES DE ATENDIMENTO

Em 2020, com a pandemia COVID-19 os números de atendimentos do São Joaquim Hospital e Maternidade sofreram quedas em diversos serviços conforme as tabelas abaixo.

SERVIÇOS	Média/mês											
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Unidade de Internação	686	656	642	646	632	764	758	788	805	836	873	629
Unidade de Emergência	9.376	9.941	11.197	11.223	12.096	14.426	15.631	15.485	15.584	14.926	15.766	9.560
Cirurgias	773	771	755	756	785	929	1.021	1.076	1.141	1.245	1.323	787
Partos	73	79	78	61	57	107	106	112	117	121	109	112
Exames por imagem (RNM, Tomo, US, Raio X, HD)	2.768	3.172	3.908	4.337	4.388	5.557	5.939	6.567	6.360	5.967	5.813	4.744
Exames laboratoriais	18.226	23.217	34.969	47.917	58.075	65.190	74.940	85.068	91.482	72.526	62.505	57.805
Sessões Quimioterapia	123	115	120	163	247	307	344	365	390	438	449	417

Abaixo os indicadores operacionais:

INDICADORES OPERACIONAIS	Média/mês											
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Média de Permanência	2,7	2,4	2,77	2,52	2,58	2,58	2,62	2,58	2,52	2,52	2,97	3,16
Taxa de Ocupação	53%	50%	54%	55%	59%	68%	70%	66%	66%	66%	68%	57%
Taxa de Mortalidade	2,80%	3,03%	3,95%	3,19%	3,70%	3,15%	2,65%	2,71%	2,72%	2,66%	3,20%	5,80%
Índice Giro de leitos	5,20	5,70	5,90	6,52	6,80	8,00	8,00	8,00	7,85	7,87	6,21	5,52
Índice de intervalo substituição de leitos	2,23	2,65	2,35	6,50	1,87	1,26	1,21	1,29	1,31	1,30	1,4	2,5
Taxa Internação via U.E.	1,6%	2,4%	2,2%	2,2%	2,1%	2,2%	2,0%	2,1%	2,1%	2,5%	2,49%	4,39%
Taxa Pacientes residentes (>90 dias)	0,10%	0,04%	0,06%	0,03%	0,04%	0,02%	0,10%	0,03%	0,06%	0,03%	0,02%	0,04%

4. CICLO DA RECEITA



CICLO DA RECEITA

- Implantar análise de otimização dos processos de convênios externos, faturamento, auditoria e comercial, bem como implantação do módulo de auditoria e glosa MV.
- Readequação da área comercial com foco na busca de receitas com clientes particulares e outros convênios.
- Implantação de Produto Particular Especial a ser comercializado para classes C e D, de acordo com a indicação de especialidades.
- Implantação do Núcleo de glosas envolvendo setores afins, com o objetivo de melhorar o gerenciamento das Glosas de Convênios Externos, dando respaldo para pagamentos e repasses médicos gerados e apontados para o setor de faturamento. Como consequência, objetiva, foi possível evidenciar redução significativa no índice e valores de glosas:

ANOS	VALOR GLOSAS RECUPERADAS
2013	447.862,16
2014	653.946,48
2015	323.234,68
2016	592.052,78
2017	524.586,86
2018	625.804,99
2019	863.583,52
2020	1.080.552,39
TOTAL	5.111.623,86

O valor total recuperado de recursos de glosas de 2013 até o momento foi de **R\$ 5.111.623,86** e ainda há processos em negociação.



5. DESEMPENHO ADMINISTRATIVO



TERCEIRIZAÇÃO DO SERVIÇO DE HEMOTERAPIA DO HOSPITAL

(JANEIRO/2020)

O Grupo GSH é o prestador líder em soluções e parceria clínica na área de Hemoterapia no Brasil. É responsável por mais de 220 hospitais e clínicas no Brasil, em 9 Estados, através de 84 agências transfusionais e 8 Bancos de Sangue instalados em locais estratégicos, viabilizando grande capacidade operacional.

Dentro do Sistema Unimed, estão em 25 Hospitais, sendo os principais em Ribeirão Preto, Araçatuba, São Carlos, Araras, Recife, Rio de Janeiro, Volta Redonda, dentre outros.



Diferenciais:

- ✓ **Custos operacionais de responsabilidade do GSH**, incluem responsabilidade clínica e técnica, materiais, exames, manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos, além de toda equipe de transfusionistas em quantidade adequada para atender com eficiência 100% da demanda transfusional do Hospital São Joaquim;
- ✓ Todos os novos **investimentos em equipamentos** para atender as necessidades da agência transfusional serão de responsabilidade do GSH;
- ✓ **Sistema de TI** para registro e rastreabilidade das operações, controle de estoques e indicadores de qualidade;
- ✓ **Transporte e logística** dos hemocomponentes até a agência transfusional;

- ✓ Suporte da nossa equipe de qualidade com **auditorias internas**, visitas de acompanhamento e reuniões periódicas com a alta gestão do grupo e líderes de outras agências para troca de experiências;
- ✓ **Suporte em creditações em nível nacional e internacional;**
- ✓ **Programa de educação continuada** para colaboradores próprios e equipe clínica do hospital, visando atualização e reciclagem contínuas;
- ✓ Disponibilização da expertise da **maior rede de hemoterapeutas do Brasil**, incluindo reuniões periódicas para discussão de práticas médicas;
- ✓ Suporte na **elaboração, padronização e acompanhamento de protocolos** em Comitês Transfusionais;

- ✓ **Suporte hemoterápico 24 horas** para os médicos prescritores do corpo clínico;
- ✓ Disponibilização da nossa **rede de Laboratórios de Referência em Imuno-hematologia Avançada** para solução de casos complexos;
- ✓ **Transparência no relacionamento** com disponibilização de informações precisas, abertas e fidedignas em relação ao atendimento do paciente e faturamento;
- ✓ Ampla experiência no **suporte hemoterápico especializado em Transplantes de Medula Óssea (TMO)**, incluindo coleta e criopreservação de células tronco;
- ✓ Suporte nos assuntos regulatórios para atender as exigências legais de operação (**full compliance**);

- ✓ **Gestão Completa do Ciclo de Receitas:** O GSH será responsável pelo faturamento, recebimento e recursos de glosas, liberando a equipe do hospital para a realização de outras atividades.

Produção de procedimentos	2019		2020	
AGENCIA TRANSFUSIONAL	TOTAL	MÉDIA	TOTAL	MÉDIA
TODOS OS CONVÊNIOS	1.920	160	2.462	205
UNIMED 26 + ADM CARTEIRA	1.524	127	1.962	164
CUSTO OPERACIONAL	0	0	0	0
INTERCAMBIO	203	17	251	21
PARTICULAR	20	2	95	8
OUTROS CONVÊNIOS	173	14	154	13

Valores pagos à GSH no mês da Competência de prestação de serviços - 2020													
Por convênio	02/20	03/20	04/20	05/20	06/20	07/20	08/20	09/20	10/20	11/20	12/20	TOTAL	MÉDIA
Particular	125,53	61,83	3.397,54	2.639,22	669,45	910,07	91,00	10.345,08	575,68	8.726,48	1.312,55	28.854,43	2.623,13
Unimed	64.437,26	46.442,40	48.169,56	60.209,88	72.919,06	60.005,66	58.960,66	56.169,20	65.357,23	42.943,26	53.967,82	629.581,99	57.234,73
Intercâmbio	1.336,32	9.612,11	6.363,28	2.247,96	6.368,10	2.789,85	2.822,33	5.773,38	14.005,18	9.324,77	12.017,97	72.661,25	6.605,57
Outros convênios	907,14	2.711,97	1.343,85	5.070,32	41,93	1.572,48	3.569,40	495,78	2.266,44	56.999,17	74.978,48	74.978,48	7.497,85
TOTAL	65.899,11	57.023,48	60.642,35	66.440,91	85.026,93	63.747,51	63.446,47	75.857,06	80.433,87	63.260,95	124.297,51	806.076,15	67.173,01



TERCEIRIZAÇÃO DO SERVIÇO DE LAVANDERIA HOSPITALAR

(OUTUBRO/2020):

- ✓ Terceirização da lavanderia fez parte de outros estudos e sugestões de consultorias (Teorema).
- ✓ 70% dos Hospitais nacionais possuem lavanderias terceirizadas.



- ✓ Liberação de área física, podendo ser ocupada por outra atividade (Ex. espaço do colaborador).
- ✓ Montagem dos kits cirúrgicos pelo terceiro, hoje montados pela equipe CME do centro cirúrgico.
- ✓ Redução de desperdícios.
- ✓ Maior foco em áreas de atuação que fazem parte da atividade principal do hospital.

VALOR DO KG R\$ 2,90

Serviço Próprio



VALOR DO KG R\$ 2,60

Terceirização

Empresa selecionada, de acordo com critérios de qualidade, custo e logística:
**Líder Higienização Têxtil em Américo
Brasiliense.**

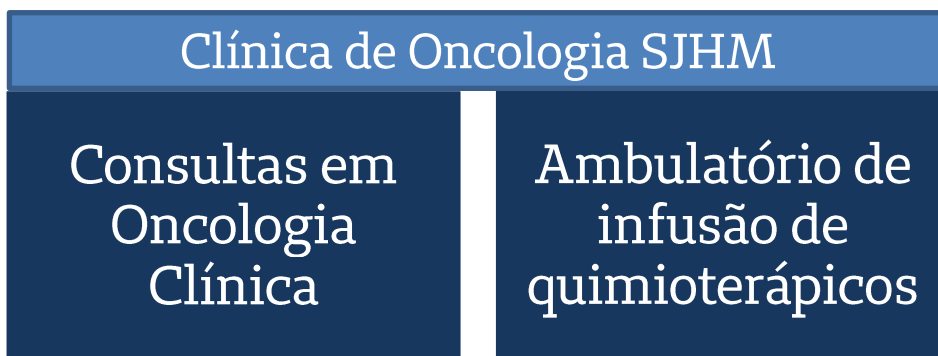
MUDANÇA NO PERFIL DE ATENDIMENTO DO SERVIÇO DE QUIMIOTERAPIA

(JULHO/2020):

- ✓ Inaugurado em 01 de dezembro de 2008.
- ✓ Área utilizada: 216,50m².
- ✓ 16 poltronas + 02 leitos de observação.
- ✓ Transformar o serviço de infusão de medicações da Unimed Franca I SJHM em um verdadeiro serviço de Quimioterapia.



- ✓ Ser referência regional.
- ✓ Absorver atendimento de outros convênios.
- ✓ Plantão 24 horas por telefone (retaguarda para discussão de casos com equipe do pronto socorro ou da internação).
- ✓ Elaboração de protocolos que objetivam uso racional de medicações de alto custo pela Unimed, com melhor custo-efetividade para a empresa.
- ✓ Melhoria de indicadores importantes em oncologia: índice de satisfação de pacientes/familiares, redução do número de óbitos em UTI, redução do número de óbitos com tratamento oncológico no último mês de vida, implementação de cuidados paliativos.
- ✓ Elaboração de protocolos que objetivam uso racional de medicações de alto custo.



FARMÁCIA: TECNOLOGIA

- ✓ Instalação de tecnologia de dispensação de medicamentos, atrelado à melhoria dos processos operacionais de dispensação de medicamentos e materiais médico hospitalares, com garantia da segurança do paciente, aumento da produtividade da equipe técnica, controle efetivo de estoque, lançamento em conta hospitalar, contribuindo de forma substancial para otimização do ciclo da receita.

INVESTIMENTO (SISNACMED)	
Unitarizadora de Medicamento	124.000,00
Dispensários eletrônicos e Repeater Pump	326.000,00

Farmácia do São Joaquim inova em processos, conheça!



PROJETO CCA – CENTRO CIRÚRGICO AMBULATORIAL

Objetivos:

- ✓ Atender demanda da especialidade oftalmologia;
- ✓ Redirecionar procedimentos ambulatoriais, de menor complexidade do centro cirúrgico;
- ✓ Oferecer espaço diferenciado prospectando receita de clientes particulares
- ✓ Construtora selecionada:





Investimentos:

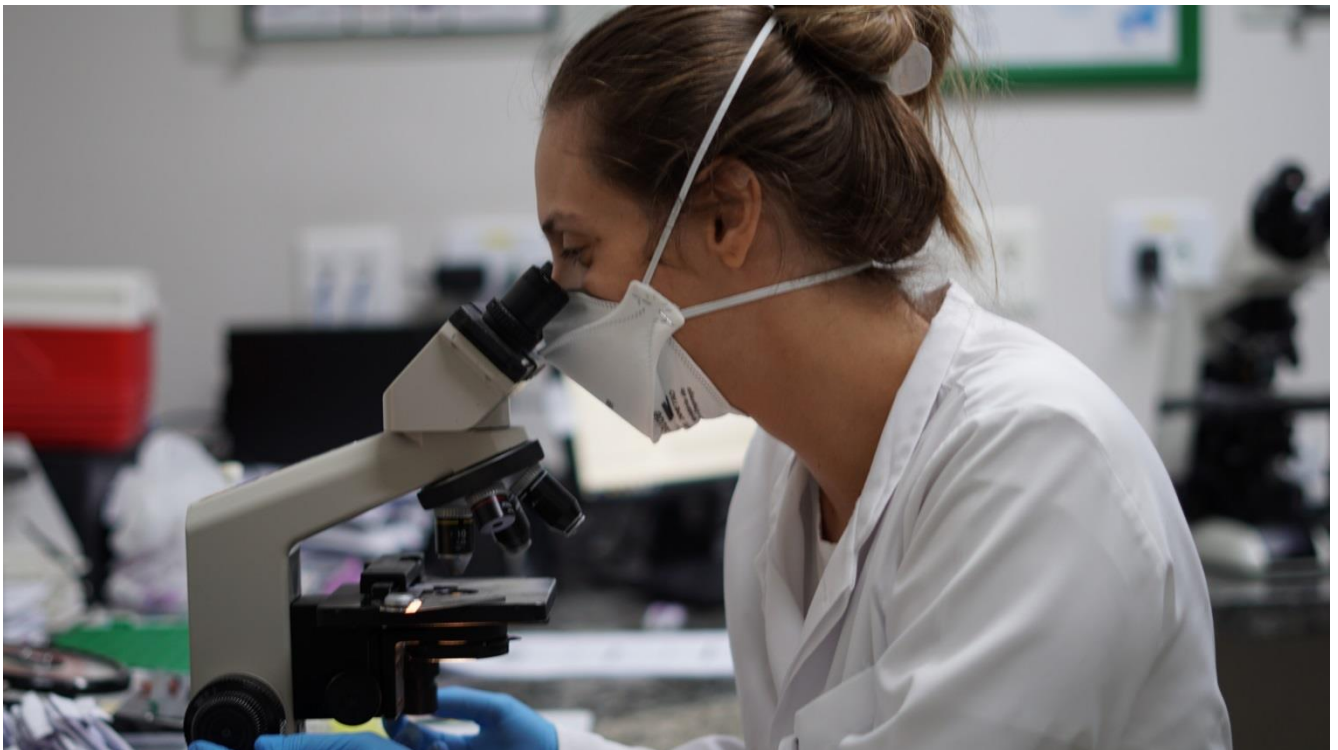
MOBILIÁRIO_EQUIPAMENTOS	R\$ 443.378,95
ORÇAMENTO ANTIPROJETO ARQUITETÔNICO - Executa Projetos e Construção	R\$ 312.434,98
TOTAL GERAL	R\$ 755.813,93

AMPLIAÇÃO DO LABORATÓRIO

UNIDADE DE EMERGÊNCIA

Objetivo:

- ✓ Favorecer o atendimento, de acordo com o aumento da demanda:
 - ✓ Área projetada para atender 6.000 exames/mês
 - ✓ Cenário atual (média jan/Fev/2020) – 3.807 exames internados / 9.716 exames U.E – Total de 13.523





Objetivos:

- ✓ Implantação sistemática da análise e valorização das notificações da ouvidoria;
- ✓ Monitoramento e retorno das notificações no reclame aqui;
- ✓ Realização e tabulação de pesquisa de satisfação com pacientes pós alta hospitalar;
- ✓ Início da pesquisa com pacientes Unilar, realização por período de 06 meses;

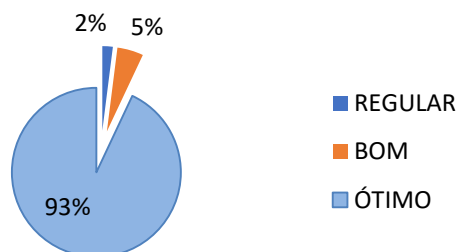
PESQUISA DE SATISFAÇÃO PÓS ALTA HOSPITALAR

Período de Realização: 03/08/2020 a 03/09/2020.

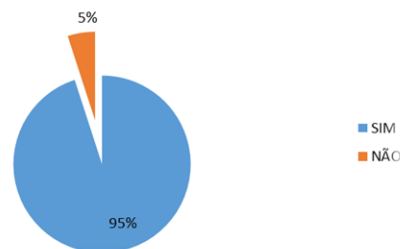
Público alvo: Pacientes que receberam alta hospitalar no período.

- ✓ Total de altas: 595
- ✓ Total de ligações realizadas: 557
- ✓ Total de ligações não atendidas: 261
- ✓ Total de ligações atendidas: 296
- ✓ Responderam: 258 (43%)
- ✓ Não Responderam: 38

AValiação GERAL - 2020



RECOMENDARIA - 2020



✓ Implementação do BI (Business Intelligence)



- ✓ Descrição unidade negócio;
- ✓ Espaço oficial e rastreabilidade de informações de clientes internos;
- ✓ Estruturação de modelo de negociação OLs (Compliance/ validação Direx/ avaliação e benchmarking fornecedores);

- ✓ Resultados adicionais e complementares aos obtidos via portal compras (rastreáveis e entrada via bonificação, vide opme);
- ✓ Identidade organizacional sistêmica e integrada;
- ✓ Capacitação e cultura educacional: cultura, resultado e inclusão estratégica e tática aos RTs estoques e áreas;
- ✓ Revisão normativa Comissão Padronização;
- ✓ Conformidade entregas a clientes internos x externos;
- ✓ Ampliação estratégica Cadeia Suprimentos a Singulares: Projeto Suprimentos Intercooperativo.

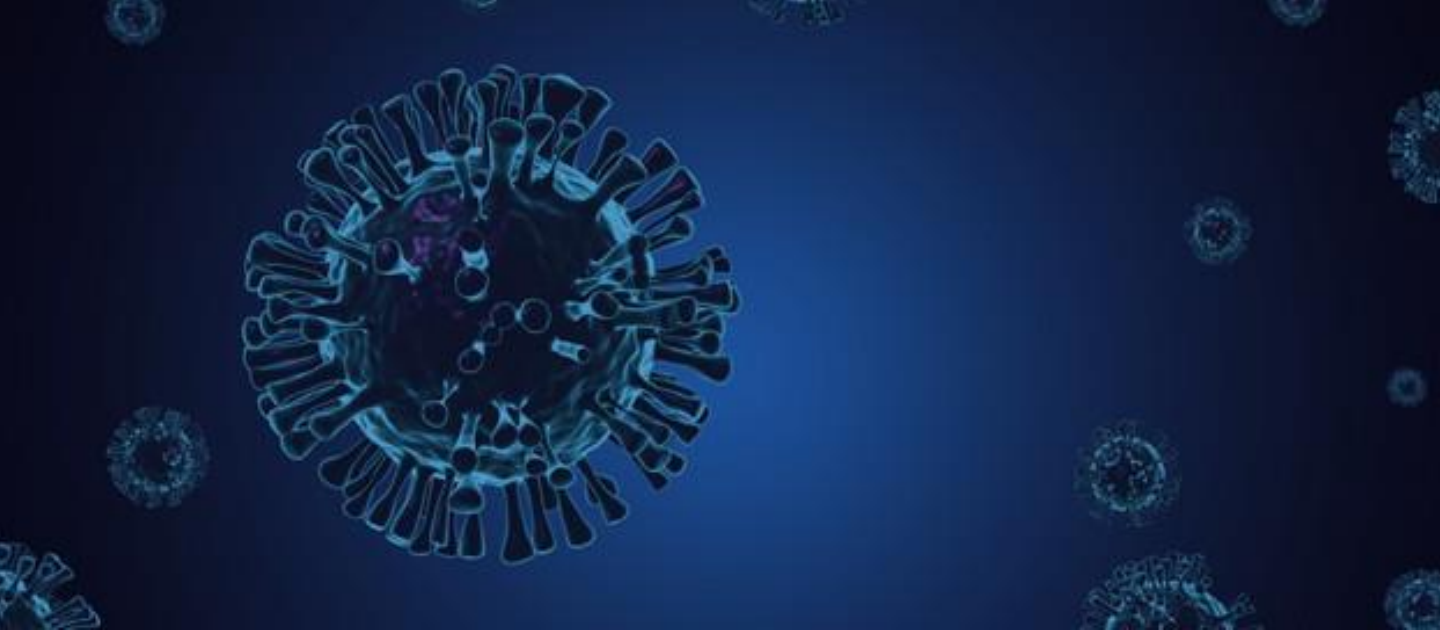


- ✓ Resultados: via dashboard apoio e inpart (relatório resultados), quantificar entrada doações, quantificar negociações de balcão (endoscopia, óticas, estruturais, brindes, CCA, aventais, medicamentos)

Mês	ENTRADAS
01/2020	R\$ 9.753,19
02/2020	R\$ 9.595,64
03/2020	R\$ 29.104,60
04/2020	R\$ 78.813,51
05/2020	R\$ 50.575,77
06/2020	R\$ 6.925,80
07/2020	R\$ 10.166,38
08/2020	R\$ 14.478,82
09/2020	R\$ 38.128,09
10/2020	R\$ 39.674,58
11/2020	R\$ 35.485,47
12/2020	R\$ 24.818,43

6. DESEMPENHO ASSISTENCIAL





Implantação do projeto para suporte aos familiares e pacientes internados na unidade Covid-19. Iniciado de forma online e a partir de janeiro de 2021, alterado o formato deste acompanhamento psicológico para presencial;

- ✓ Implementar Gestão dos Riscos;
- ✓ Implementar programa de qualidade e segurança do paciente;
- ✓ Implementar e reimplantar as ações de Governança clínica:
 - Efetividade da intervenção clínica
 - Auditoria clínica eficaz e participativa;
 - Gestão eficiente do risco de eventos adversos;
 - Transparência em todos os processos e relações interpessoais;
 - Contínua avaliação de satisfação dos clientes internos e externos (NPS).

- ✓ Estudar dimensionamento e implementação da atuação da equipe multidisciplinar (fisioterapia, farmacêutico, nutricionista, fonoaudiólogo, psicólogo) com a ampliação dos critérios de atendimento e maior cobertura de horário;
- ✓ Estimular o aprimoramento técnico, entretanto, com o foco nas necessidades do paciente.



Ações de enfrentamento ao novo coronavírus no SJHM em 2020



Em um ano totalmente atípico, tivemos que nos adaptar às novas necessidades impostas ao ambiente hospitalar. Com isso, realizamos diversas ações com foco na melhoria do atendimento e no cuidado com os profissionais e pacientes.

- ✓ Restrição de visitantes nas dependências do hospital e nas unidades de internação;
- ✓ Definição de horários de troca de acompanhantes;
- ✓ Suspensão de procedimentos cirúrgicos eletivos a partir de março;
- ✓ Implantação de comitê para análise das urgências/emergências e casos oncológicos;
- ✓ Estruturação de 10 leitos de terapia intensiva para internação de pacientes suspeitos ou positivos para Covid-19, isolando a Unidade 2, com suporte de ventilação mecânica;
- ✓ Equipamentos de transporte de pacientes e de suporte à vida dimensionados para atendimento da demanda;
- ✓ Unidade Covid-19 com atendimento sem papel, totalmente digital;
- ✓ Instalação de máquina de hemodiálise na ala de isolamento;

- ✓ Entre os meses de julho e outubro, contou-se com 21 leitos destinados às internações de Covid-19;
- ✓ Protocolos de tratamento clínico, sintomático e de suporte à vida;
- ✓ Capacitação da equipe técnica de enfermagem no atendimento de terapia intensiva;
- ✓ Utilização de ferramentas de telemedicina para pareceres médicos e contato com familiares de pacientes internados;
- ✓ Implantação do canal exclusivo no WhatsApp (16-991282017), das 7h30 às 17h: Ala Covid-19, horário de visitas, internação e cirurgias, unidade de emergência, maternidade, ultrassom, serviços de exames, resultados de exames e tesouraria;
- ✓ Protocolos de utilização de EPIs;
- ✓ Ações educativas de prevenção e cuidados de isolamento para todos os colaboradores;

- ✓ Observância das diretrizes da MP n.º 936 de 1.ª de abril de 2020 para garantir o emprego e segurança dos profissionais;
- ✓ Canal de comunicação interno aberto para todos os colaboradores com informações gerais;
- ✓ Atendimento psicológico online;
- ✓ Intensificação das ações do Jeito de Cuidar Unimed, com atividades lúdicas e laborais;
- ✓ Treinamento maciço na paramentação e desparamentação;
- ✓ Definição e descrição dos fluxos das áreas de apoio à ala de isolamento (lavanderia, nutrição, farmácia, CME e higiene e limpeza);
- ✓ Cuidados com óbito e funeral;
- ✓ Provisionamento e monitoramento da entrada e consumo de EPIs e de insumos relacionados ao atendimento Covid-19;
- ✓ Centralização do atendimento do laboratório no Posto de coleta do CMU;

- ✓ Instalação do Centro de Triagem (tenda) de infecções respiratórias para atendimentos ambulatoriais na Unidade de Emergência em 06 de abril;
- ✓ Redução do volume dos atendimentos nos meses de abril e maio, com retomada nos meses seguintes com medidas de distanciamento.
- ✓ Visita social online para pacientes infectados por Covid-19, com alta programada pelo serviço social;
- ✓ Retorno das cirurgias a partir de novembro, também com a abertura do CCA, o Centro Cirúrgico Ambulatorial;
- ✓ Retomada dos 10 leitos de isolamento em novembro





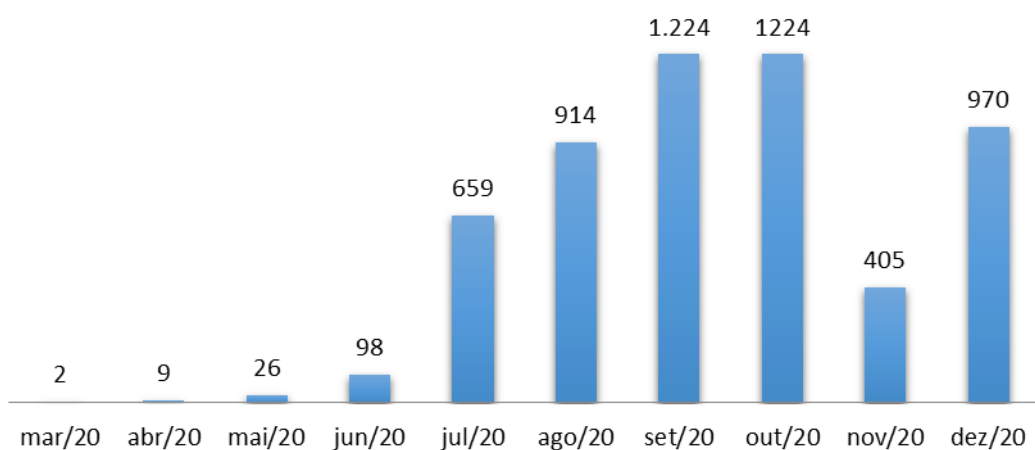
ATENDIMENTOS NO CENTRO DE TRIAGEM COVID-19 E EXAMES SOLICITADOS

Mês/2020	Total de Atendimento	Média Diária	Total de Exames
Março	204	7	24
Abril	748	25	132
Mai	582	19	180
Junho	1.003	33	717
Julho	2.486	80	2.734
Agosto	2.595	84	4.634
Setembro	3.266	109	4.666
Outubro	2.617	84	3.626
Novembro	2.886	96	3.082
Dezembro	3.835	124	4.040
Total	20.222		23.835

Período / 2020	Total Exame (Todos os métodos)	Negativo	Positivo	Não informado	Total de exames válidos (Positivo + negativo)	% de positivo
Março (a partir de 01/03)	24	10	2	12	12	17%
Abril	132	114	9	9	123	7%
Mai	180	120	26	34	146	18%
Junho	717	569	98	50	667	15%
Julho	2.734	1930	659	145	2.589	25%
Agosto	4.634	3022	914	698	3.936	23%
Setembro	4.666	3136	1.224	306	4.360	28%
Outubro	3.626	2671	1224	198	3.895	31%
Novembro	3.082	2671	405	163	3.076	13%
Dezembro	4.040	2888	970	182	3.858	25%
Total	23.835	17.131	5.531	1.797	22.662	24%



Resultados Positivos



Mês/2020	Leitos de UTI	Leitos de isolamento	Número total de leitos	Número de pacientes Internados no mês (entrada)	Taxa de ocupação	N.º máximo de paciente em ventilação mecânica	Tempo médio de permanência	Óbitos Covid
Março (a partir de 22/03)	10	0	10	6	40%	2	6,6	0
Abril	10	0	10	9	14%	1	4,5	0
Mai	5	0	5	15	89%	5	9,2	0
Junho	10	0	10	17	61%	4	10,7	3
Julho	10	11	21	52	70%	16	8,7	3
Agosto	14	7	21	56	68%	14	7,9	13
Setembro	14	7	21	59	76%	14	8,1	10
Outubro	14	7	21	36	44%	9	7,9	11
Novembro	10	0	10	26	90%	8	10,4	5
Dezembro	10	0	10	27	71%	6	8,1	6
Total				303				51

Almoxarifado

Em 2020, devido a pandemia, tivemos que reformular nossos procedimentos de compras e estocagem de materiais. Isso devido a constante falta de materiais no mercado e aumento de preços de insumos relacionados a demanda Covid-19.

Com isso tivemos um aumento na cobertura do estoque e uma diminuição no giro do estoque.



Fevereiro:

Planejamento do aumento dos níveis do estoque para abastecimento do estoque, em resultado do aumento de preço e possível falta no mercado.

Março:

Substituição da utilização de 15000 unidades mês, das máscaras descartáveis no valor de R\$1,46, por máscaras da 3M (com utilização por 15 dias) no valor de R\$ 5,89, com redução do consumo para 2600 unidades mês. Melhoria planejada e executada com participação efetiva do SESMT, CCIH, enfermagem, suprimentos, Gestão e todos colaboradores da instituição.

Abril:

Substituição da utilização de 15000 aventais descartáveis (consumo mensal) ao valor de R\$3,60, para utilização de avental em SMS (reutilizável, aproximadamente 20 x) no valor de R\$8,00. Melhoria planejada e executada com participação efetiva do SESMT, CCIH, enfermagem, suprimentos, Gestão e todos colaboradores da instituição.

Maio:

Acompanhamento com relatórios semanais dos materiais Covid, verificando volume do estoque, preços e necessidade de reposição.

Indicadores 2020

MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	MÉDIA
GIRO	1,89	1,46	2,27	0,7	1	1,22	1,56	1,76	1,74	1,57	1,43	1,02	17,35	1,45
COBERTURA	15	20	13	41	42	25	19	17	17	19	20	30	278	23

Consumo Itens Covid-19

CÓD	PRODUTO	01/03 À 31/03	01/04 À 30/04	01/05 A 29/05	01/06 A 30/06	01/07 A 31/07	01/08 A 31/08	01/09 A 30/09	01/10 A 31/10	01/11 A 31/11	01/12 A 31/12	TOTAL	CUSTO MÉDIO	TOTAL R\$
391	MASCARA CIRURGICA TRIPLA C/TIRAS DESCARTAVEL COR BRANCA	4800	1.500	1.050	0	0	0	0	0	0	1.460	8.810	1,46	12.862,60
29498	MASCARA CIRURGICA C/ ELASTICO DESCARTAVEL COR BRANCA	13500	28.570	20.340	5.380	4.480	3.240	2.500	2.670	2.665	860	84.205	0,77	64.837,85
*24127	MASCARA FACIAL C/ ELASTICO N95 BACIOS MODELO 8801 C VALVULA	609	381	1553	3454	2926	3025	3337	2672	2380	2660	22.997	5,31	122.114,07
34029	AVENTAL TNT LARULP	0	397	1309	1131	4857	4741	3220	856	115	50	16.676	7,90	131.740,40
386	AVENTAL PROCED. BRANCO MANGA LONGA PUNHO N.20 PCT C/10	1020	1.045	1.254	708	178	9	9	11	19	11	4.264	2,60	11.086,40
31194	KCP ALCOOL GEL SCOTT REFIL 1 L 30216242(KIMBELRY)	162	96	120	210	114	246	216	198	186	210	1.758	32,41	56.976,78
33429	LUVA NITRILICA AZUL PEQUENA S TALCO	74400	61.700	59.100	75.000	81.100	79.000	92.700	79.300	89.555	76.120	767.975	0,48	368.628,00
33430	LUVA NITRILICA AZUL MEDIA S TALCO	92680	91.800	91.100	102.200	120.020	96.480	111.900	100.300	92.394	108.021	1.006.895	0,48	483.309,60
33431	LUVA NITRILICA AZUL GRANDE S TALCO	31100	41.700	37.800	49.100	62.400	47.200	59.100	58.700	52.500	53.520	493.120	0,48	236.697,60

20002	SISTEMA FECHADO DE ASPIRACAO TRAQUEAL N. 14 MDI	15	3	2	7	21	5	17	22	26	27	145	138,23	20.043,35
31938	FILTRO BACTERIANO (BARREIRAS) VT300 A 1500ML	44	29	15	20	22	11	55	26	30	45	297	13,15	3.905,55
22499	OCULOS DE PROTECAO AMPLA VISAO C/ CORDAO	78	42	26	23	21	24	55	46	11	1	327	5,50	1.798,50
*3455 7	ALCOOL 70 EMBALAGEM DE 1 LT PARA LIMPEZA E HIGIENIZACAO	58	318	366	239	473	444	286	300	388	427	3.299	3,65	12.041,35
33921	PROTETOR FACIAL 8 SEM ESPUMA	0	41	45	18	9	8	19	11	5	0	156	9,49	1.480,44
33962	SACO REMOÇÃO CADAVER	0	0	0	4	4	12	9	10	2	6	47	21,09	991,23
33390	CONCENTRADO BASICO BIBAG 650	15	7	17	9	30	26	28	31	72	61	296	8,53	2.524,88
5718	CONCENTRADO FRACAO ACIDA P/ HEMODIALISE CPHD FR 5L	17	7	17	13	30	27	28	31	73	57	300	12,44	3.732,00
33388	DIALISADOR ALTO FLUXO FX60	14	6	15	13	25	24	28	30	73	60	288	37,06	10.673,28
34618	BOLHA RESPIRACAO INDIVIDUAL CONTROLADA BRIC	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3	6	846,90	5.081,40
33960	CIRCUITO ADULTO SILICONE AUTOCLAVAVEL	6	9	0	0	7	0	2	0	0	4	28	490,00	13.720,00
33389	LINHA SANGUE USO UNICO BAIN	16	7	15	12	31	24	28	30	72	60	295	11,92	3.516,40
28077	FIXADOR TUBO ENDOTRAQUEAL ANCHOR FAST 9799	52	24	41	42	69	74	57	51	41	30	481	67,02	32.236,62
18727	FRALDA DESCARTAVEL ADULTA EXTRA GRANDE	954	860	1116	1188	2843	1442	1559	1412	1420	1520	14.314	1,68	24.047,52
378	FRALDA DESCARTAVEL ADULTA GRANDE	376	272	823	641	1049	512	928	1172	292	782	6.847	1,24	8.490,28
1103	SACO PLASTICO P/LIXO 100L BRANCO C/ SIMBOLOGIA G 0,08-75X85	1900	3400	3200	4000	5600	6400	6100	6500	5800	3800	46.700	0,55	25.685,00
25016	TRANSDUTOR DE PRESSAO KMP 7004	4	2	9	6	13	13	10	23	9	1	90	89,80	8.082,00
31135	ALCOOL GEL PUMPT	63	256	81	72	109	0	43	0	13	44	681	13,90	9.465,90
														1.675.769,00

Auditoria

O controle de recursos de glosas faz parte da rotina do setor de Auditoria Médica e Enfermagem, e através de recursos de glosas foram recuperados os seguintes valores:

2013	R\$ 447.862,16
2014	R\$ 653.946,48
2015	R\$ 323.234,68
2016	R\$ 592.052,78
2017	R\$ 524.586,86
2018	R\$ 625.804,99
2019	R\$ 863.583,52
2020	R\$ 1.080.552,39
Total	R\$ 5.111.623,86

O valor total recuperado de recursos de glosas de 2013 até o momento foi de R\$ 5.111.623,86 e ainda há processos em negociação, sendo que houve ainda mais R\$ 40.629,07 neste mês de janeiro de 2021.

Ações do setor de Auditoria Médica e Enfermagem - ano de 2020:

1. O setor de auditoria médica realiza revisão 100% de atendimentos de Internação Unimed, Intercâmbio e Convênios Externos, além de todos os atendimentos de pequenas cirurgias, e também de exames realizados sob sedação, além de auditoria de enfermagem em atendimentos particulares, atendimentos de medicamentos de alto custo e quimioterapias.

Durante o ano de 2020 foram auditados 8368 atendimentos de internação, 3.515 pequenas cirurgias e 6.813 atendimentos de quimioterapia, além de atendimentos de pronto socorro, laboratório com exames genéticos, banco de sangue. Na auditoria são realizadas correções de honorários, taxas, materiais, medicamentos, corrigidas falhas de lançamento de quimioterápicos, etc., evitando erros em valorizações de dietas, materiais, medicamentos com cadastro à menor, além de inclusões de taxas, gasoterapia, codificações, etc.

2. Ocorre a avaliação e autorização de todos os procedimentos de urgência do convênio Unimed, após avaliação inicial administrativa. Ação que resultou na melhoria do processo e agilização no processo de faturamento.

3. Durante todo o ano ocorreram indicações de correções de tabelas e valorizações dos honorários e SADT através da identificação de inconsistências no sistema M.V, no qual as divergências encontradas nos cadastros são informadas ao setor comercial, com relatórios de glosas recebidos pelos convênios, e também através da conferência de valores pela auditoria médica e enfermagem, além de sugestões para melhorias dos contratos e tabelas de cobranças.

4. São realizadas orientações sobre anotações de enfermagem aos colaboradores de enfermagem em parceria com a Gestão de enfermagem, com melhora da qualidade, anotações e devoluções de medicamentos, anotações em requisições de OPME.

5. O setor de Auditoria presta auxílio e esclarecimentos das dúvidas dos auxiliares de faturamento, funcionários da tesouraria, administrativos responsáveis por autorizações de Intercâmbio e convênio externo orientações às secretárias de consultórios externos.

6. Repasse de glosas devidas ao autor / responsável, e orientações com melhora significativa, evitando reincidências.

7. Atuação de Auditoria no centro cirúrgico, com análise de divergências, indicação de necessidade de relatórios médicos, autorizações e correções de OPME, melhorando o processo de autorizações e faturamento.

8. Auxílio na configuração de pacotes, e ou itens de cobranças para lançamentos automáticos, agilizando o processo de autorizações, digitação do setor de faturamento, e auditoria.

9. Redução no índice de glosas significativamente em 2020.



Sugestões de melhorias para 2021:

Com relação aos acordos, melhorar a comunicação a Auditoria, principalmente de serviços realizados no HMSJ. Dar ciência as diversas clínicas que envolvam pagamentos diferenciados. Exemplos de plantões a distância de nefrologia e neurologia.

Atuação conjunta com faturamento, TI, qualidade, e diretoria hospitalar na melhoria de documentação médica, com a identificação da função do profissional envolvido, permitindo a inserção em sistema do código de honorário relacionado (visitas, procedimentos diagnósticos, cirúrgicos, etc.) minimizando a necessidade de digitação na área administrativa. Sendo exemplos com êxito hospitalistas clínicos e pediatras.

Avaliar situações de possibilidade de dupla cobrança que ocorrem com múltiplas funções de alguns cooperados, utilizando a identificação e função do médico no momento da prestação do atendimento. Utilizar como exemplo as inconsistências e conflitos na escala de plantão.

Verificar e avaliar a possibilidade de simplificar as informações referentes a contas hospitalares enviadas a Unimed, evitando retrabalhos.

Melhoria no controle através da implantação do recurso do recurso com o departamento financeiro, com intensificação de cobranças de saldos de glosas em haver.

Intensificar orientações aos cooperados sobre regras e tabelas, principalmente em relação a procedimentos excludentes, ou atos que são integrantes de outro, com remuneração ao evento principal.

Intensificar medidas para evitar erros de cadastro pela recepção quanto aos dados do paciente, como número da carteira e convênio, verificar com a TI travas de prosseguimento com a confirmação de dados ou confirmação de dados checagem dupla, número de caracteres, etc.

Verificação de cláusulas contratuais em conjunto com o setor comercial e financeiro, em relação a cobrança de multas por atraso de pagamento, de todos os convênios, inclusive para as revisões de recursos de glosas.





CC

No desafiador ano de 2020 a interação sistêmica entre os setores e equipe caracterizou o ano. Houve a suspensão dos procedimentos eletivos, redirecionamento da equipe e equipamentos do setor para atender a demanda da instituição.

Janeiro:

- ✓ Realizados 1.361 procedimentos cirúrgicos.
- ✓ Troca do foco cirúrgico de teto sala cirúrgica 6.

Fevereiro:

- ✓ Realizados 1.228 procedimentos cirúrgicos.
- ✓ Troca do foco cirúrgico de teto sala cirúrgica 7.

Março:

- ✓ Realizados 996 procedimentos cirúrgicos.
- ✓ 18 de março, suspensão das cirurgias eletivas devido pandemia Covid-19.
- ✓ Criação de um comitê de auditoria para análise dos procedimentos de urgência/emergência e casos eletivos essenciais (por exemplo – prioridade oncológica)

Abril:

- ✓ Realizados 334 procedimentos cirúrgicos.

Maio

- ✓ Realizados 442 procedimentos cirúrgicos.

Junho

- ✓ Realizados 570 procedimentos cirúrgicos.

Julho

- ✓ Realizados 561 procedimentos cirúrgicos.

Agosto

- ✓ Realizados 534 procedimentos cirúrgicos.

Setembro

- ✓ Realizados 640 procedimentos cirúrgicos.

Outubro

- ✓ Realizados 831 procedimentos cirúrgicos.
- ✓ Verticalização do Trauma: Promoção interna de 3 colaboradores para instrumentação cirúrgica em trauma em ortopedia.

Novembro

- ✓ Realizados 1.168 procedimentos cirúrgicos.
- ✓ Inauguração do centro cirúrgico ambulatorial.
- ✓ Retorno das cirurgias eletivas.

Dezembro

- ✓ Realizados 781 procedimentos cirúrgicos.

Capacitação na empresa GMReis – Campinas/SP



- ✓ Melhoria nos procedimentos assistenciais do Enfermeiro, devido redimensionamento de escala (exemplo: Enfermeiro focado na assistência do paciente na recuperação pós anestésica, evolução de enfermagem via PEP de 100% dos pacientes, procedimento de sondagem realizado exclusivamente pelo profissional Enfermeiro, efetividade no protocolo de antibioticoprofilaxia).
- ✓ Aumento de quadro de colaboradores com o intuito de atuação de dois circulantes por sala cirúrgica, afim de contemplar maior efetividade na realização do checklist e agilizar rotatividade das salas cirúrgicas.

- ✓ Início da informatização com a sala de recepção de recém-nascido.
- ✓ Início de treinamento dos colaboradores no PEP.
- ✓ Aquisição de lixeiras para divisão dos lixos, com foco na sustentabilidade.

Equipamento	Quantidade
Foco cirúrgico de teto	2
Fronto Luz	1


CDI

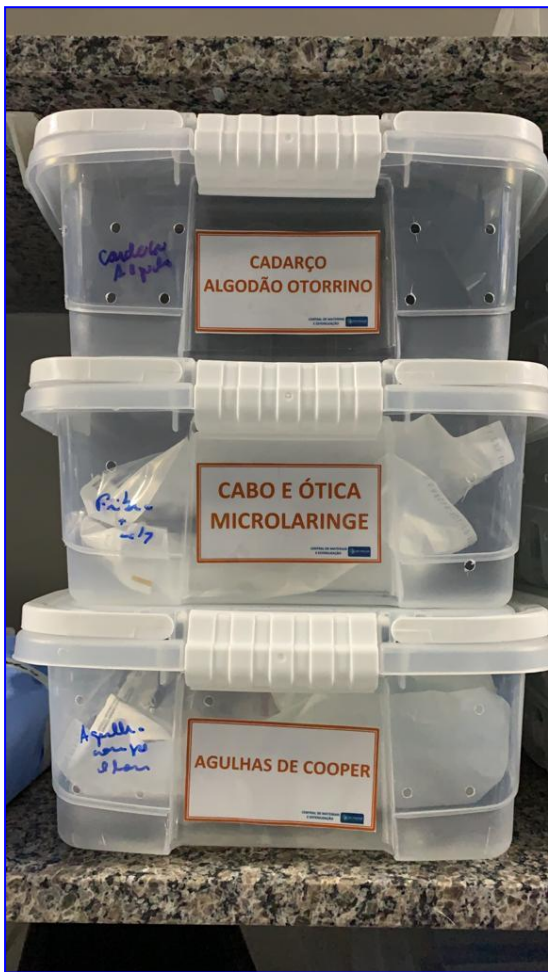
O mais importante em 2020 foi a reorganização do setor com direcionamento de enfermeira responsável, possibilitando visão crítica da unidade de negócio.

- ✓ Revisão do gerenciamento de risco de todos os setores.
- ✓ Implantação do protocolo de analgesia (litotripsia).
- ✓ Rastreabilidade de medicações psicotrópicas.
- ✓ Aumento do quadro de equipe técnica.
- ✓ Verificar e anotar em prontuário sinais vitais pós exame de pacientes com possibilidades de complicações.
- ✓ Instalação do programa packs (endoscopia/colonoscopia).

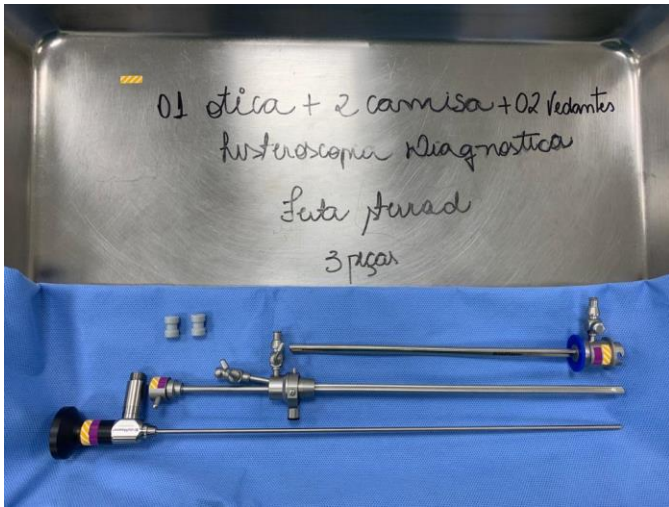
CME

Em 2020 as ações realizadas na Central de Materiais foram voltadas para a melhoria da gestão dos materiais e organização do setor, visando a melhoria na qualidade dos processos executados.

 Artroscopia de Joelho Cirurgião – Dr. Antônio Adnor e Dr. Rodolfo Bartoci			
Paciente:		Data / Hora:	
Cirurgião:		Sala:	
CME			
Quant.	Descrição do Material	Check CME	Check Sala
03	Pacotes de campos cirúrgicos		
01	Bandeja de raqui		
01	Caixa de artroscopia (casa ou consignado)		
01	Trocater compatível com a ótica		
01	Ótica compatível com trocater		
01	Cabo de luz		
01	Shaver – peça de mão compatível com gerador		
01	Lâmina de shaver (partes moles) – conferir qual foi autorizada		
01	Cubo redonda		
01	Cubo rim		
01	Frasco de aspiração		
01	Smarch nº12cm (esteril)		
01	kit curativo para Dr. Rodolfo		
03	Crepes de 20 cm para Dr. Antônio		
01	Malha tubular 15cm para Dr. Antônio		
01	Peneira		
CENTRO CIRÚRGICO			
Quant.	Descrição do Material	01º Check	02º Check
	Verificar protocolo de antibiótico		
01	Torre de vídeo		
02	Mesas cirúrgicas		
01	Mesa mayo		
01	Gerrote pneumático em sala / ligado e testado		
01	Mesa cirúrgica		
02	Castanhas compatíveis com a mesa		
01	Arco para isolamento da cabeça do paciente		
02	Suporte de perna (Dr Rodolfo) (Pé e apoio lateral do joelho)		
01	Suporte de soro de 4 vias		
FARMÁCIA			
Quant.	Descrição do Material	01º Check	02º Check
01	Aguilha de raqui nº 25 e 27 – para anestesia		
01	Seringa de 3ml – para anestesia		
01	Seringa de 10ml – para anestesia		
01	Aguilha 40 x 12 – para anestesia		
01	Aguilha 30 x 8 – para anestesia		
04	Extensões		
01	Lâmina de bisturi nº11		
06	Sanitos		
01	Capa para ótica		
01	Equipe de 4 vias		







Janeiro:

- ✓ Mudança no processo de descarte da água das autoclaves, ficando para uma vez por semana.
- ✓ Colocação das prateleiras de mármore no arsenal;
- ✓ Organização dos materiais do arsenal;
- ✓ Acompanhamento efetivo das manutenções preventivas dos equipamentos do setor.

Fevereiro:

- ✓ Adequação do processo de do expurgo – paramentação e coleta de materiais Ala Covid;
- ✓ Troca dos livros de registro de desinfecção por requisição.

Março:

- ✓ Adequação do processo de conferência dos materiais dos setores na entrega para o expurgo da CME.
- ✓ Identificação dos materiais do arsenal por cor de acordo com a especialidade para facilitar a localização dos materiais.

Abril:

- ✓ Levantamento dos materiais de CME, Farmácia e Centro Cirúrgico para descrição dos protocolos de montagem de cirurgia pela CME, sendo unificado em um único documento a informação dos três setores.

Maio

- ✓ Aquisição de uma seladora de plástico para processo embalagem dos materiais de desinfecção química;

Junho

- ✓ Limpeza dos ares condicionados a cada 15 dias.

Setembro

- ✓ Descrição dos checklist para montagem de cirurgia.

Novembro

- ✓ Inauguração CCA;
- ✓ Instalação do ar condicionado reserva no Arsenal;
- ✓ Montagem do enxoval cirúrgico pela Lavanderia.

Dezembro

- ✓ Implementação do checklist para montagem das cirurgias.

PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS

- ✓ Visita técnica a GMReis – Set/2020;
- ✓ Curso BLS – Out/2020;
- ✓ Curso Empodera-se Enfermagem – Em andamento.





MELHORIAS

- ✓ Pintura das paredes da CME;
- ✓ Pintura dos armários e mesas de apoio da CME;
- ✓ Instalação das prateleiras de mármore no arsenal;
- ✓ Aquisição de instrumental para compor 02 caixas de pinças especiais;
- ✓ Aquisição de seladora de plástico;
- ✓ Aquisição do ar condicionado reserva do arsenal;
- ✓ Readequação dos fluxos da área suja e dos processos de conferência de material;

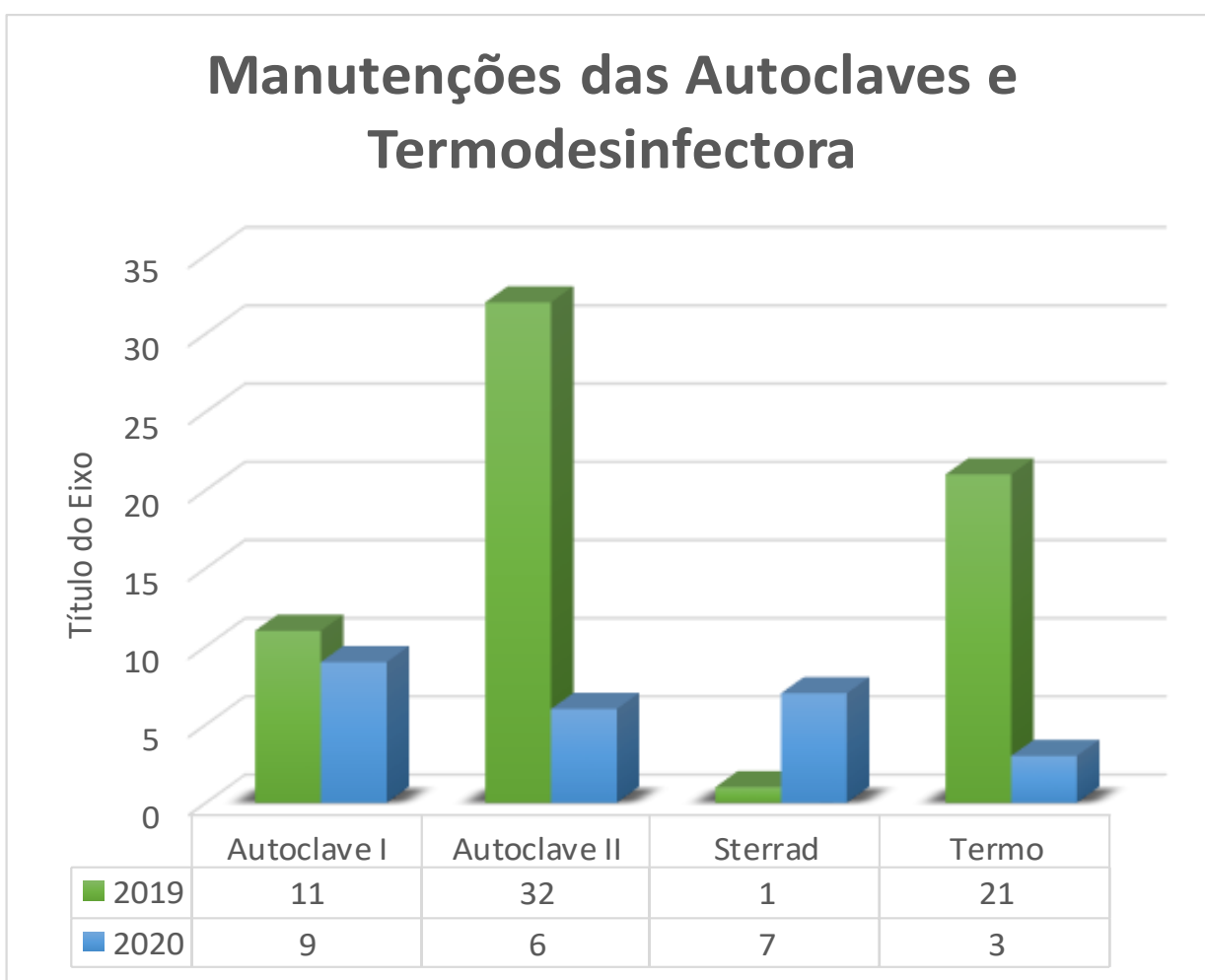
- ✓ Readequação do fluxo de manutenções de instrumentais junto a Engenharia Clínica;
- ✓ Readequação do processo de descarte de água das autoclaves;
- ✓ Readequação do protocolo de registro e guarda dos explantes retirados no CC;
- ✓ Utilização das pistolas de rinsagem no expurgo e desinfecção química;
- ✓ Implantação de conferência de montagem de cirurgia por checklist.



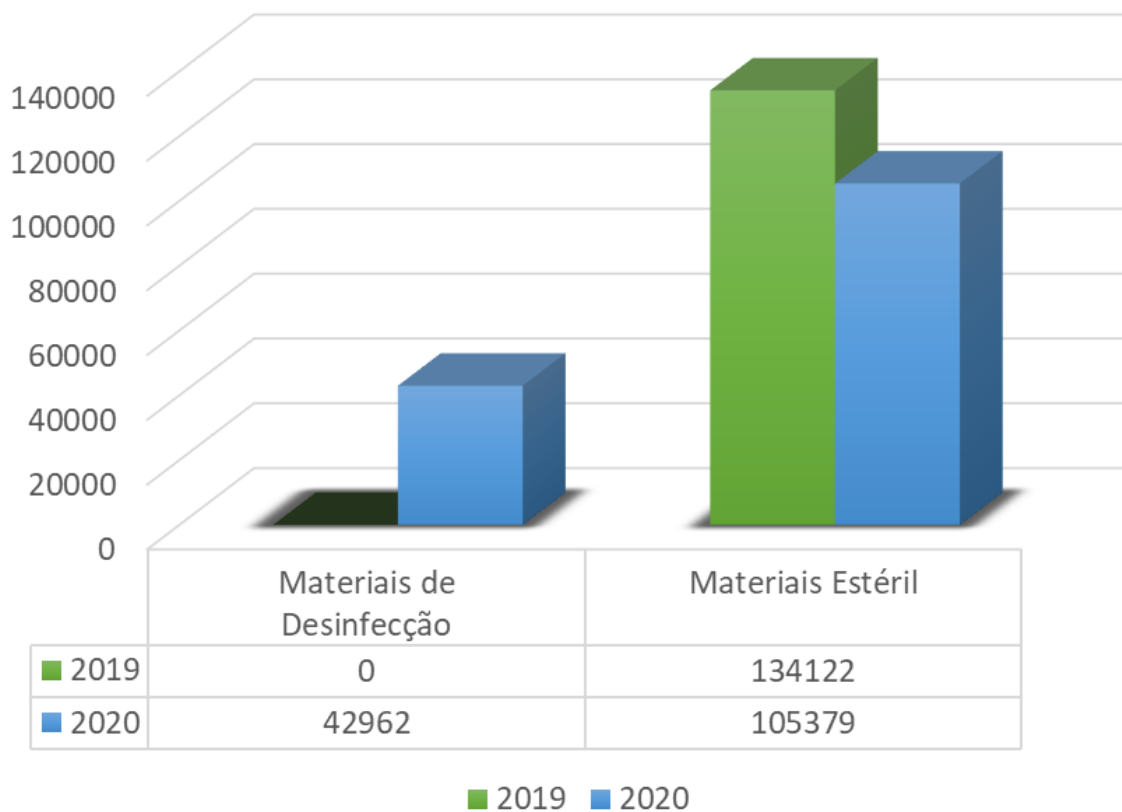
AQUISIÇÃO DE EQUIPAMENTOS

Equipamento	Quantidade
Caixas de Pinças Especiais	02
Seladora de mesa para plástico baby	01
Manipulador uterino para cirurgia de vídeo	01

RESULTADOS (INDICADORES / PREMIAÇÕES)



Materiais Reprocessados



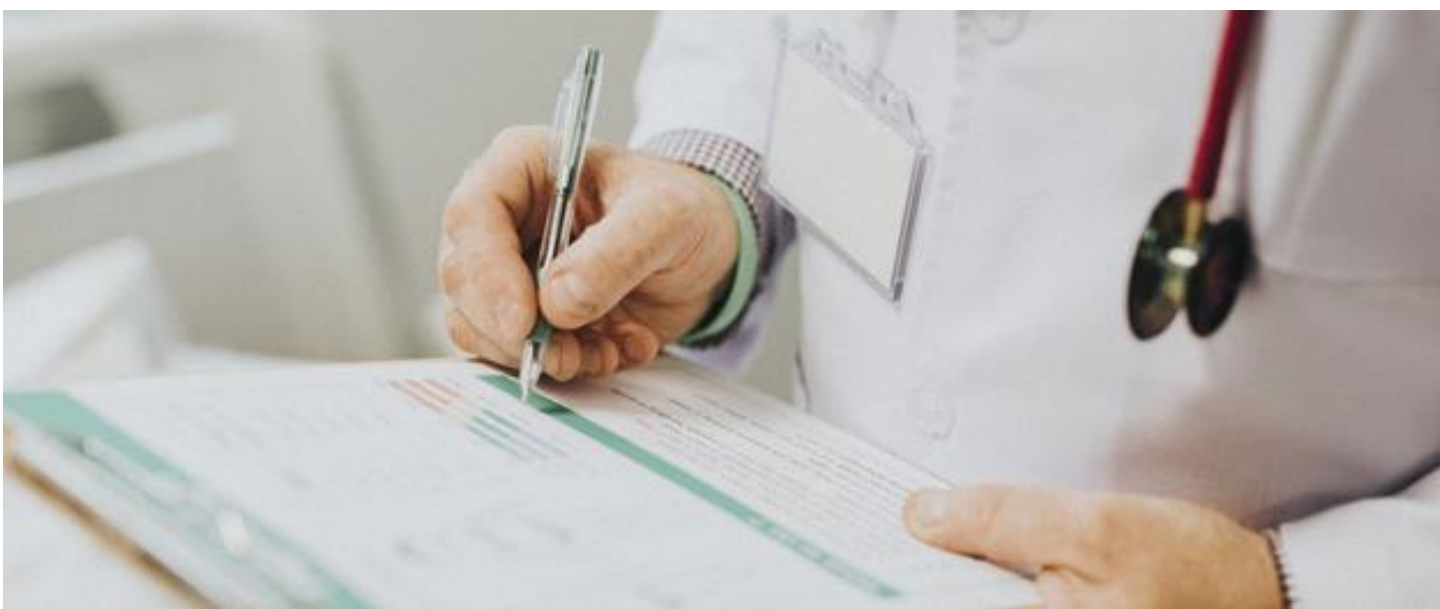
Coordenação de atendimento

- ✓ Promoção de colaborador para cargo de liderança de atendimento, com foco nas rotinas do setor, evidenciando as necessidades do cliente, treinamento de novos colaboradores, dentre outras funções;
- ✓ Treinamento dos colaboradores ao atendimento de internação de clientes com diagnóstico de Covid-19;
- ✓ Adequação do manual do cliente com as normas da instituição para o período de pandemia;
- ✓ Aferição de temperatura de pacientes e acompanhantes;
- ✓ Aplicação do questionário para avaliação de risco de Covid-19
- ✓ Readequação de processos e treinamento da equipe: sinalização ao neonatologista no momento da internação da parturiente, internação de RN na UTIP, internação paciente Orlândia, dentre outros;



Diretoria Clínica:

- ✓ Redução no número de prontuários não conformes no setor, trabalho ativo da colaboradora no encaminhamento dos prontuários para os médicos que se encontram nas dependências do hospital;
- ✓ Redução do tempo dos prontuários no setor para avaliação pela comissão de prontuários;
- ✓ Implantação da revisão dos prontuários de óbito pelo sistema;
- ✓ Avaliação dos prontuários de óbito pela equipe multidisciplinar, farmacêutica, enfermagem e SCIH.





Setor: Atendimento e Relacionamento com o Cliente.

Fonoaudiologia:

- ✓ Readequação de carga horária de 01 colaborador de 06 horas para 08 horas por dia para atendimento da demanda;

Psicologia:

- ✓ Implantação do projeto para suporte aos familiares e pacientes internados na unidade Covid-19. Iniciado de forma online e a partir de janeiro de 2021 alterado o formato deste acompanhamento psicológico para presencial;
- ✓ Contratação de colaborador específico para atendimentos de familiares e pacientes internados na unidade Covid-19;
- ✓ Contato, após o óbito, com familiares da UTIP com objetivo de acolhimento e esclarecimentos relacionados a possíveis angustias decorrentes ao período de internação e causa morte;
- ✓ Participação em reuniões multidisciplinares de discussão de pacientes em cuidados paliativos;
- ✓ Acompanhamento psicológico aos pacientes e familiares em cuidados paliativos;

Serviço Social:

- ✓ Visita social, online, aos familiares de pacientes Covid-19 com alta programada;
- ✓ Atendimento e acompanhamento de internações de longa permanência no berçário;
- ✓ Participação, nas reuniões semanais, entre médico, equipe multidisciplinar e familiares de pacientes internados na UTI Pediátrica;

Ouvidoria.

- ✓ Adequação do número de colaboradores;
- ✓ Realização e tabulação de pesquisa de satisfação com pacientes pós alta hospitalar;
- ✓ Início da pesquisa com pacientes Unilar - realização por período de 06 meses;
- ✓ Aplicação do Termo Covid-19 aos pacientes cirúrgico eletivo;
- ✓ Reformulação no processo dos elogios recebidos referente a colaboradores, comunicação ao colaborador através de cartão de agradecimento, envio ao marketing para divulgação interna e envio de carta de agradecimento ao cliente;
- ✓ Monitoramento e retorno das notificações no reclame aqui.

Hotелaria:

Pessoas:

- ✓ Readequação da escala das camareiras, disponibilizando o serviço aos sábados, domingos e feriados das 06h30 às 14h50;
- ✓ Alteração no horário dos aprendizes atuantes no CDI, para ampliação de atendimento das 06h às 13h para 06h30 às 18h30, exceto em dias de cursos complementares;
- ✓ Aquisição e reposição de uniformes de colaboradores;
- ✓ Instalação de barreira de vidros em todos os guichês de atendimento;

Estrutura:

- ✓ Reforma dos quartos e banheiros da unidade cirúrgica (14 ao 22) e unidade clínica (23,24 27 e 28) com aquisição de novo mobiliário, mesas de refeição, suporte de soro, escadinhas e climatização;





Maternidade: Reforma, aquisição de novo mobiliário, climatização e adesivação decorativa na sala de ordenha e quarto de apoio às mães.

- ✓ Reforma: posto de enfermagem, sala de medicação e ampliação berçários interno e externo;
- ✓ Reforma e readequação: sala de recebimento do RN, quarto de apoio às mães;
- ✓ Construção: Sala de prescrição, sala de ordenha e leito de isolamento do berçário.

- ✓ Acompanhamento e apoio na construção do centro cirúrgico ambulatorial e capela;
- ✓ Acompanhamento de reforma para ampliação e adequação do mobiliário no laboratório da Unidade de emergência;
- ✓ Reforma da sala e adequação do mobiliário do ambulatório de cuidados integrados;
- ✓ Reforma da sala e adequação dos móveis para alocação do setor de agendamento de exames de imagem, coordenação CDI e coordenação do laboratório;
- ✓ Adequação da sala de acolhimento ao familiar de pacientes internados UTI Adulto com adesivação decorativa;
- ✓ Substituição da porta de acesso à copa unidade cirúrgica;
- ✓ Mudança da sala de gestão de pessoas e adequação do mobiliário;
- ✓ Adequação da sala de treinamento do RH, aquisição de cadeiras universitárias;



Pintura: Quartos 59, 61, 10 leitos UTI Adulto, postos de enfermagem unidade cirúrgica e sala de medicação unidade 03, unidade clínica e unidade cirúrgica.

Reforma de tapeçarias em cadeiras, poltronas, sofás e longarinas: unidade cirúrgica, unidade 03, unidade clínica, pediatria, UTI Adulto, UTI Infantil, recepção central, centro cirúrgico.

Instalação ou troca de ar condicionado: Sala de prescrição unidade cirúrgica e unidade clínica, posto de enfermagem unidade 2 e unidade 3, quarto 50, setor de internação, necrotério, observação litotripsia, observações endoscopia, consultório quimioterapia.



- ✓ Aquisição de mobiliário para estrutura da recepção de atendimento de exames de imagem - recepção hemodinâmica;
- ✓ Substituição do balcão de atendimento da recepção endoscopia/colonoscopia;
- ✓ Aquisição de televisores digitais alocados nos quartos 05, 06, 44, 04 leitos UTI Pediátrico, 02 Quimioterapia;
- ✓ Aquisição de cadeiras caixa alta para sala de medicação;
- ✓ Aquisição de cadeira de rodas para unidade 03;
- ✓ Aquisição de maca para transporte de pacientes: unidade clínica e 02 para centro cirúrgico;
- ✓ Aquisição de 04 banheiras para pediatria;
- ✓ Aquisição de frigobar quarto 35;
- ✓ Aquisição de suporte de monitor UTI Adulto;
- ✓ Confecção de travesseiros caixa de ovo para pacientes acamados;
- ✓ Aquisição de telas mosquiteiras para unidades de internação e demais áreas,
- ✓ Aquisição de hampers e lixeiras;
- ✓ Aquisição e reposição de aparelhos telefônicos;
- ✓ Aquisição de micro-ondas para refeitório e centro cirúrgico;
- ✓ Aquisição de totens de álcool gel nas recepções;
- ✓ Substituição de tapetes nas recepções de entrada;
- ✓ Substituição de persianas da biblioteca;

- ✓ Aquisição e instalação de armadilhas para moscas UTI Pediátrico, cozinha e laboratório;
- ✓ Aquisição de painel de TV para sala de espera recepção central;
- ✓ Aquisição de itens de jardinagem;
- ✓ Organização do espaço do terreno e acompanhamento da venda de sucatas;
- ✓ Organização e elaboração de descrição de equipamentos e eletrônicos destinados a descarte ou comercialização.

Lavanderia:

- ✓ Terceirização da lavanderia em 14 de setembro de 2020;
- ✓ Readequação do quadro de colaboradores;
- ✓ Readequação das funções e distribuição do enxoval possibilitando redução no horário de atendimento do setor das 21h para 18h;
- ✓ Alinhamento com as áreas da quantidade adequada de enxoval a ser dispensado por período;
- ✓ Alteração das funções da equipe;
- ✓ Aquisição de conjuntos privativos para atender a demanda.

Propostas para 2021:

Recepção Internação:

- ✓ Acompanhar o desenvolvimento do trabalho dos colaboradores dos setores de atendimento, identificando as dificuldades referentes às rotinas e realizando orientações individuais conforme necessidade do colaborador;
- ✓ Desenvolver treinamentos que sensibilize e envolva todos os colaboradores para aderência ao programa Jeito de Cuidar;
- ✓ Implantação da assinatura eletrônica do paciente nos documentos de prontuário;
- ✓ Monitoramento dos tempos de processo de internação;
- ✓ Estruturação da central de acesso, adequando número de colaboradores para funcionamento 24h, painéis para acompanhamento dos tempos de liberação do leito, colaboradores dos setores de gestão de acesso e internação alocados em espaços próximos possibilitando contato direto e agilidade nos tramites de internação e transferência de pacientes;
- ✓ Capacitação dos colaboradores do setor de internação para realização de orçamento nos períodos noturno, finais de semana e feriados;
- ✓ Revisar os documentos de prontuários que são assinados pelo cliente ou responsável no ato dos atendimentos.

Diretoria Clínica:

- ✓ Reestruturação do espaço físico e adequação do número de computadores disponibilizados a equipe das comissões;
- ✓ Implantação do processo da revisão dos prontuários via sistema;
- ✓ Treinamento da utilização do sistema a equipe médica de revisão de prontuário e equipe administrativa;
- ✓ Adequação do sistema para contemplar a valorização e quantidade de prontuário a ser pago a cada membro.

Sector: Atendimento e Relacionamento com o Cliente.

Fonoaudiologia:

- ✓ Treinamento de higiene oral e uso de espessantes para as equipes das unidades de internação;
- ✓ Treinamento com equipe de UTIP e berçário sobre as condutas a serem tomadas com a criança nos casos de recusa via oral;
- ✓ Treinamento da equipe da UTIP e berçário da prática de aleitamento artificial (formula em copinho e chucha);
- ✓ Estruturar indicadores do setor;
- ✓ Adequação do número de colaboradores para atendimento de demanda.

Psicologia:

- ✓ Manter atividades temáticas realizadas pelos pacientes nas datas comemorativas no setor de quimioterapia;
- ✓ Estruturar e implantar trabalho com cuidadores de pacientes críticos e de longa permanência através de textos reflexivos;
- ✓ Adequação do número de colaboradores para atendimento de demanda.

Serviço Social:

- ✓ Evento comemorativo ao dia do assistente social;
- ✓ Reunião com enfermeiras e coordenadora do projeto luz para esclarecimentos e orientações sobre possíveis doadores;
- ✓ Adequação do número de colaboradores para atendimento de demanda.

Ouvidoria:

- ✓ Aprimoramento do sistema SAC para registro das notificações (gerando número de protocolo), encaminhamento das notificações aos responsáveis e registro do retorno ao cliente;
- ✓ Implantação do Onzap;
- ✓ Otimizar a cobrança dos retornos encaminhados aos responsáveis para o cumprimento do prazo de retorno ao cliente;
- ✓ Reavaliar, após período de pandemia, a viabilidade de aplicação das pesquisas realizadas in loco na Unidade de Emergência e Laboratório.

Hotelaria:

- ✓ Monitoramento dos tempos, de cada setor, que compõem a liberação do leito (alta - liberação do leito - desmontagem do leito - limpeza - manutenção - arrumação do leito - liberação ao setor de gerenciamento de leitos);
- ✓ Implantação do sistema Multitone, com instalação de telefones em todos os quartos;
- ✓ Avaliação da troca dos uniformes da instituição;
- ✓ Trabalho efetivo do setor de hotelaria em relação às ordens de serviço abertas para manutenção;
- ✓ Substituição do kit de higiene ofertado ao cliente no momento da internação.

Lavanderia:

- ✓ Readequação do espaço físico;
- ✓ Reformulação das normas e indicadores adequados ao atual formato de rouparia;
- ✓ Treinamento da equipe;
- ✓ Aquisição de enxoval.



Elofort

1. Aumento de colaboradores conforme solicitação do hospital, em decorrência do aumento da demanda de limpeza, devido a Pandemia, implantação do Isolamento e Tenda Covid, e a inauguração do Centro Cirúrgico Ambulatorial, sendo:
 - ✓ Três Auxiliares de limpeza para reforçar as equipes do Isolamento e da Tenda Covid.
 - ✓ Duas Auxiliares de limpeza para o Centro Cirúrgico Ambulatorial.

2. Implantação de projeto piloto de Sistema de Controle e Monitoramento de Tempo de Limpeza por meio de QR Code, sem custo para o Hospital.

3. Troca, substituição e aquisição de novos materiais e equipamentos sem custo para o Hospital, com o intuito de melhorar o visual, o resultado operacional, o atendimento e a qualidade do serviço de limpeza e jardinagem:
 - ✓ Substituição de Carrinhos Funcionais América e aquisição de 11 Carrinhos Funcionais Hospitalares novos da marca TTS.



- ✓ Aquisição, substituição e implantação do sistema de limpeza úmida com Mop plano.
- ✓ Substituição e compra de lavadora de alta pressão para melhoria da limpeza de áreas externas (pátios, calçadas e estacionamentos).
- ✓ Aquisição de um soprador de folhas para varrição de folhas, restos de grama, limpeza de calçadas e estacionamentos.

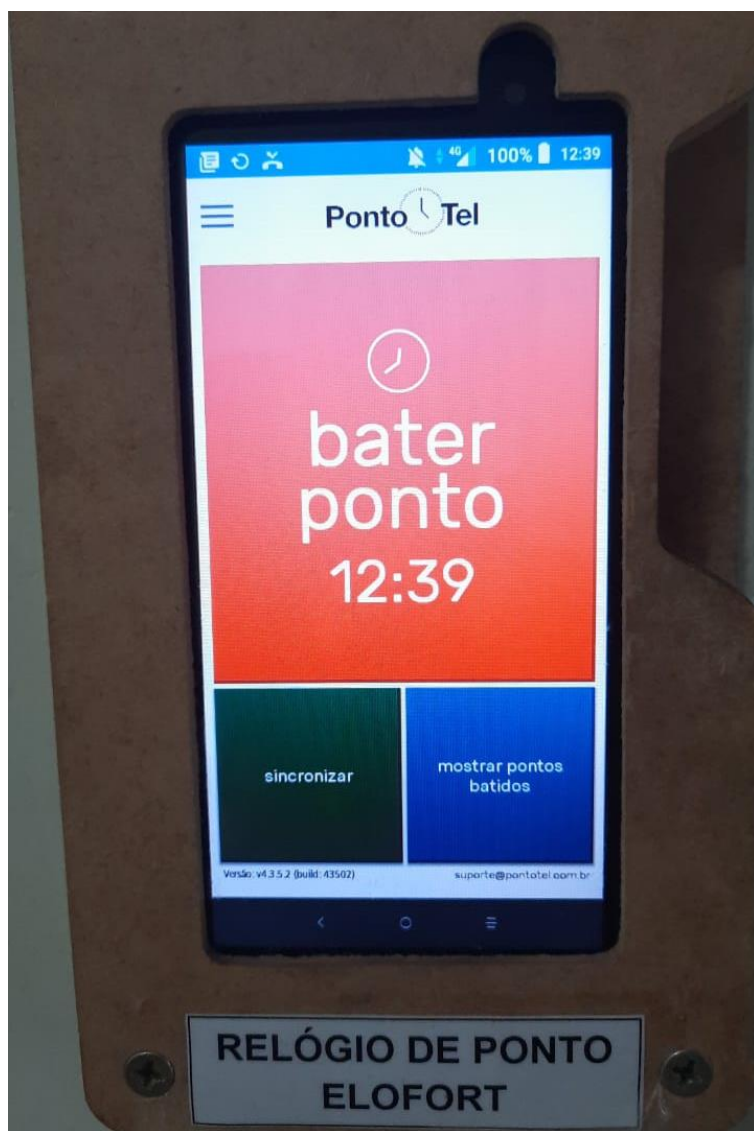


- ✓ Substituição e implantação de equipamentos novos de jardinagem, como carriola, tesouras de poda, roçadeira Still, podador de galhos, escadas, podador de folhas e galhos em altura, bomba costal, rastelo, enxada, enxadão, pá, tesouras de poda de tamanhos variados, serrote, serra de poda de folhas e galhos, ancinho e sacho de tamanhos variados.



- ✓ Aumentamos o fornecimento de produtos e materiais de higiene e limpeza, sem gerar custo para Hospital, devido a Pandêmica, ao aumento do número de atendimentos, a necessidade de aumento da frequência de limpeza, principalmente das áreas de toque e do aumento do consumo de produtos e materiais de limpeza

- ✓ Com o intuito de garantir qualidade, eficiência na prestação de serviços, controle de custos e a segurança de nossos clientes internos, externos e funcionários, reforçamos orientações técnicas e realizamos acompanhamentos e treinamentos da equipe, com foco na prevenção e controle de infecção, redução de custos e melhoria no atendimento.



Plano de trabalho para 2021:

Nosso plano de trabalho para 2021 ainda não foi fechado, mas temos a intenção de dar continuidade, na melhoria de nossos processos e na aquisição de novos equipamentos, visando atender as necessidades do nosso cliente, melhorar a produtividade, garantir a segurança, qualidade, sustentabilidade e eficiência na prestação de serviços de limpeza, jardinagem e conservação do ambiente hospitalar.



Enfermagem

O ano de 2020 foi desafiador e cheio de conquistas. Apesar da pandemia as ações de melhoria e busca pela excelência não cessaram. Grandes aquisições, como adequação de equipe e treinamentos foram realizadas. O trabalho e a busca por empatia renderam grandes resultados quando se iniciou a pandemia e a enfermagem passa a ser uma grande equipe, forte e unida.

Participação em eventos

- ✓ Em parceria com a UNIFACEF iniciado o curso Empodera-se Enfermagem.

Melhorias


- ✓ Normatização de materiais tragos pelo cirurgião.
- ✓ Implantação do BCA eletrônico no CCA – acompanhamento e análises das falhas.
- ✓ Retorno e mudança da visita horizontal, hoje conta com a presença do médico hospitalista na análise dos casos.

- ✓ Suspensão das impressões de prescrições – rumo ao hospital sem papel.
- ✓ Movimentação da comissão de óbitos – sistematizado avaliações e análises através de módulo de gestão da qualidade
- ✓ Inserção de cuidados pós alta operatória – gradativamente atingiremos 100% das descrições.
- ✓ Refeito fluxo de entrega das próteses dentárias na instituição.
- ✓ Definido fluxo de orientações para os pacientes que realizam ostomia no centro cirúrgico e recebe alta direto do bloco.
- ✓ Programado troca de camas hospitalares para contemplar obesos e longilíneos.
- ✓ Cadastrados procedimentos cirúrgicos e médicos no sistema para eliminar SADT.
- ✓ Iniciado processo informatizado na sala de recepção do RN.
- ✓ Reestruturado o time de resposta rápida.
- ✓ Início de reuniões semanais com familiares na pediatria, médico, psicólogo e enfermeira.

- ✓ Reorganização de supervisão das áreas de acordo com perfil.
- ✓ Definido fluxo de explante e eliminado material que estava guardado.
- ✓ Treinamento para enfermagem sobre Auditoria
- ✓ Treinamento para enfermagem sobre PEP
- ✓ Definido fluxo de agendamento de exames com sedação fora do centro cirúrgico.
- ✓ Implantada impressão de etiqueta para identificação do tubo de coleta de sangue.
- ✓ Treinamento de lançamento de gastos de gases via PEP.
- ✓ Criado B.I. com resultados de exames online para os médicos visualizarem

Le	Yendimento	Médico	Internação	Dias	KAN	Motivo	Prm	Exa	%Exa	%Cult	Img	AVC	IAM	SEP	TEV	Sit
3	5678108	CARLOS AUGUSTO ...	20/01/2021 19:20	6	●	31005497 - COLECISTECTOMIA S/C			0	0					RISCO INTERMEDIÁRIO	✓
3	5661270	PEDRO PAULO GAR...	17/01/2021 19:23	9	●	49010492 - TERCEIRO VENTRICULO			100	0					RECOMENDAÇÃO 3	✓
3																
3	5682097	IGOR FERREIRA B...	24/01/2021 10:50	2	●	J180 BRONCOPNEUMONIA NE									RECOMENDAÇÃO 3	✓
3																
3	5681898	RODOLFO MORAES ...	23/01/2021 22:44	3	●	J90 DERRAME PLEURAL NCOP			0	0					RECOMENDAÇÃO 3	✓
3																
3	5659827	IGOR FERREIRA B...	15/01/2021 22:58	11	●				100						RECOMENDAÇÃO 3	✓

- ✓ Criado relatório personalizado de resultado evolutivo de exames.

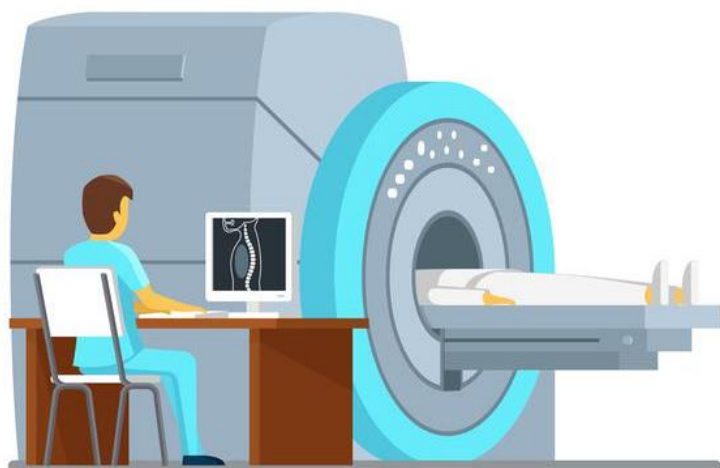
 SÃO JOAQUIM HOSPITAL E MATERNIDADE													RELATÓRIO		Código: Página 1 de 3					
													Rev.:		Data Rev.:					
													Data Emissão: 25/01/2021 11:25:43							
RESULTADO EXAME LABORATÓRIO - U.T.I. INFANTIL																				
5634262					Notas: As datas apresentadas referem-se as coletas Os resultados apresentados estão em ordem decrescente quando o campo apresentar mais de um resultado no dia															
Atend.: 5634262					MAITE VITORIA MODESTO FERNANDES					Sexo: Feminino			ABO:		Unidade: UTI NEO NATAL E Leito: UTI NP 07					
Data:					STA CASA SAUDE S JOAQUIM BARRA					Idade: 0a 4m 25d			Dt. Alta:		Dias Internado: 34					
----- Hemograma -----													----- Gasometria Arterial -----							
Data	RBC	HGB	HCT	Plaq	Leu	Neu	Meta	Bast	Seg	EO	Linf	Mon	PH	PCO2	PO2	HC03	TC02	BE	SO2	
23/12/2020	3.34	9.4	28.5	425.000	10.310	80	0	6	74	0	17	3	-							
24/12/2020	3.02	8.5	25.8	383.000	8.430	60.7	0	0	60.7	0	29.4	9.8	-	7.377	45.4	43.6	26.1	24.6	0.7	78.3
28/12/2020	3.66	10.3	31.6	459.000	13.400	69	0	3	66	0	23	8	-	7.331	59.4	48.3	30.7	28.4	3.5	81.9
29/12/2020													-	7.432	43.5	43.9	28.4	26.3	3.7	81.8
30/12/2020	3.69	10.4	31.8	457.000	14.750	75	0	2	73	0	16	9	-	7.316	56.9	51.5	28.4	26.1	1.2	83.3
04/01/2021	3.63	10.3	32.6	372.000	20.820	77	0	5	72	0	15	8	-	7.37	64.8	49.8	36.7	31.8	8.5	83.1
06/01/2021	3.89	11.1	34.5	417.000	14.930	76	0	6	70	0	14	10	-	7.366	64.9	38.3	36.3	33.1	8.8	69.4
11/01/2021	3.76	10.9	33.5	451.000	24.870	76	0	5	71	0	19	5	-	7.349	56	31.2	30.1	29	3.8	56.6
12/01/2021	3.49	10.1	30.1	449.000	17.390	77	0	4	73	0	18	5	-							
16/01/2021	3.55	10.1	31.3	462.000	25.450	86	0	5	81	0	10	4	-	7.425	47.8	37.2	30.7	28.2	5.4	66.9

- ✓ Realizado feedback individual com os enfermeiros, e também em grupo – entre os que desempenham suas atividades no mesmo setor.
- ✓ Aumento de quadro contemplando enfermeiros para Pediatria, CDI e Hemodiálise.
- ✓ Estruturação do Serviço de Hemodiálise do Hospital
- ✓ Aquisição de Tablets para as enfermeiras tornarem mais dinâmica suas visitas e passagem de informação à equipe multidisciplinar.

Engenharia clínica

A Engenharia Clínica (EC) é o gerenciamento e o controle da tecnologia na área de saúde visando a execução e o acompanhamento da aquisição, manutenção preventiva e corretiva, calibração, operação e treinamento, otimizando a utilização e reduzindo os riscos aos usuários. Além disso, a EC envolve conceitos de abrangência, que são compartilhados entre setores e pessoas envolvidas na área, buscando uma troca constante de experiências e conhecimentos, melhorando a eficácia dos processos do Estabelecimento Assistencial de Saúde (EAS).

Independentemente do tamanho e do nível de densidade tecnológica, cada vez mais prestadores de serviços de saúde confiam na Aion para aumentar a vida útil, o tempo de disponibilidade e o desempenho de seus equipamentos médicos.

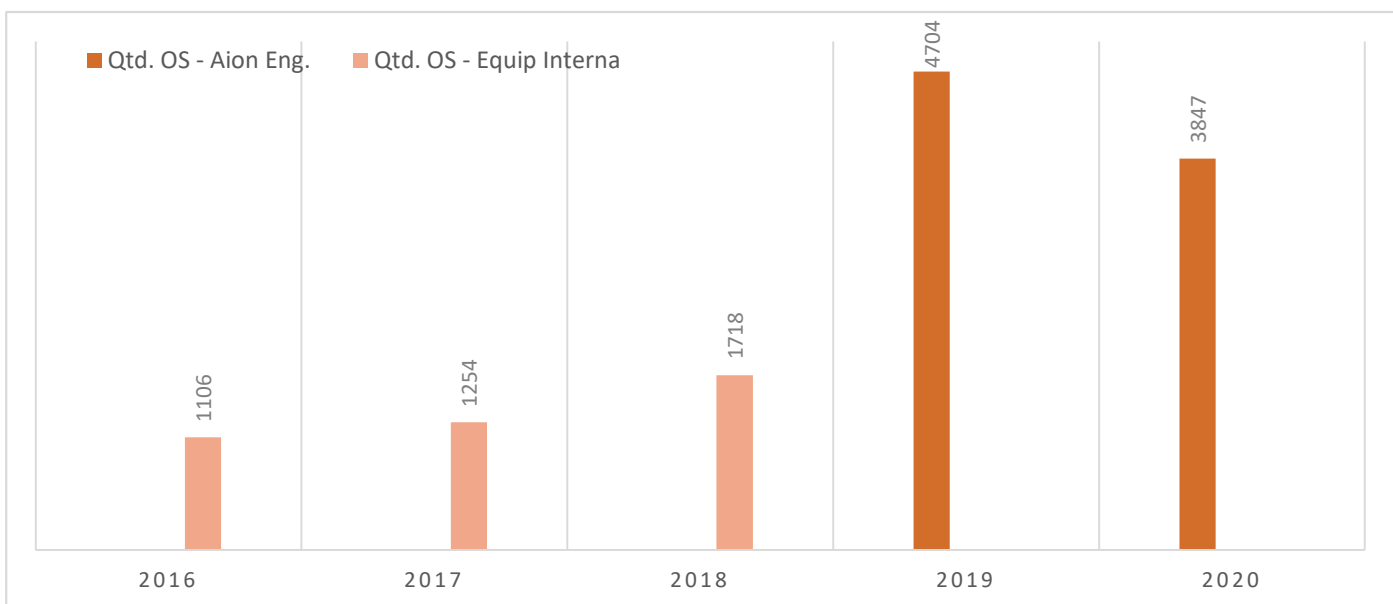




O principal resultado de nosso trabalho é possibilitar que nossos clientes foquem no cuidado ao paciente - e não no mau funcionamento de um equipamento médico ou nas despesas decorrentes desse problema. Objetivando este resultado a Aion Engenharia, por meio de parcerias com entidades de renome internacional, traz para o Brasil o que há de mais moderno em gestão de ativos eletro médicos no mundo.

No Hospital e Maternidade São Joaquim de Franca a Aion Engenharia é responsável pela gestão de um parque tecnológico com 1179 equipamentos. Garantir o bom funcionamento desses equipamentos exige um planejamento coordenado de execução de manutenções preventivas, calibração e testes de segurança elétrica. Estes testes podem ou não ser aplicáveis dependendo das características de cada equipamento.

Dentre atividades de calibração, testes de segurança elétrica, preventivas e corretivas foram executadas 3847 ordens de serviço pela equipe de Engenharia Clínica no ano de 2020. O Gráfico a seguir ilustra a evolução na quantidade de ordens de serviço executados pela equipe a partir de 2019. Nos anos de 2016 a 2018 a manutenção estava a cargo da equipe interna do hospital.



Em 2019 a grande quantidade de ordens de serviço reflete uma demanda reprimida dos anos anteriores e a diminuição da demanda em 2020 é reflexo das modificações das rotinas do hospital decorrente a pandemia de COVID-19.

No tocante as ações referentes a pandemia de COVID-19 protagonizamos a busca de equipamentos no mercado escasso por meio de locações comodatos e aquisições a fim de que a EAS pudesse se equipar de forma adequada. Foram realizados levantamentos de capacidade atual instalada e projeções que levavam em consideração a desativação parcial de alguns setores para utilização de seus equipamentos. A estratégia se mostrou satisfatória no enfrentamento da primeira onda da pandemia.

Outros estudos também foram realizados, como readequação dos instrumentais de vídeo do centro cirúrgico, estudo para aquisição de um DR (digitalização do raios-x) e aquisição de mais um aparelho de Raios-X móvel. Trabalhamos também na especificação aquisição e implantação das tecnologias eletro médicas presentes nas obras do CCA (centro cirúrgico ambulatorial) e Laboratório da Unidade de Emergência. Houve um estudo de cargas instaladas por setor, para que fosse possível otimizar o rateio de energia elétrica.

Anualmente estudamos as tecnologias que estão presentes no hospital e estão sendo descontinuadas e desativadas por seus fabricantes, estudamos também aqueles que tem um custo de manutenção elevada e por fim solicitações de incorporações de novas tecnologias solicitadas pela equipe médica e de enfermagem. Este estudo se transforma em uma lista priorizada por uma matriz GUT. Esta alimenta a fila de aquisições para renovação do parque tecnológico. Em 2020 tínhamos previsto uma série de aquisições que não foram realizadas uma vez que o foco assistencial ficou voltado ao enfrentamento da pandemia esses itens serão replicados para lista de 2021. Ainda em relação as aquisições neste ano passaram a ser obrigatórias as justificativas das solicitações de novas aquisições. A equipe de enfermagem realiza as solicitações e as justifica de forma que elas possam ser melhor analisadas durante a cadeia de aprovação e priorização.

Poucas das ações de aquisições como por exemplo a aquisição de uma incubadora de transporte e um ventilador de transporte para o UTI infantil foram realizadas. As demais permanecem em *stand by*. Realizamos também a padronização da marca e das cores dos estetoscópios nos setores da EAS, por exemplo: UTI infantil - vermelho, UTI adulto - azul turquesa e Maternidade - amarelo. Esta divisão possibilita identificar a qual setor o estetoscópio pertence e nos ajuda a manter um parque de equipamentos de alta qualidade.

Manter o registro do parque eletro médico sempre atualizado possibilita uma boa gestão, dessa forma executamos anualmente juntamente com a equipe de enfermagem do hospital um inventário completo dos equipamentos da EAS. Em 2020 fizemos a catalogação e laudos de obsolescência dos equipamentos obsoletos e inservíveis possibilitando assim sua baixa patrimonial e seu descarte apropriado. Alguns desses equipamentos estavam armazenados no hospital já a vários anos. Outros, como uma processadora de vídeo e um endoscópio foram negociados e vendidos.

Realizamos também inventários de acessórios que ficam sobressalentes nos setores, estes itens ficam nos setores a fim de que eles possam socorrer o setor em caso de uma emergência. Entretanto um setor não sabe o que o outro possui de acessórios sobressalentes. Inventariar estes itens possibilitou a EC realizar empréstimos entre setores não só de equipamentos como também de cabos e acessórios.

No tocante a gestão de instrumentais a afiação dos mesmos, passou a ser realizada em sua grande maioria na cidade de Franca. Esta ação possibilitou afiar mais itens mantendo uma grande disponibilidade dos materiais para execução das cirurgias, uma vez que o tempo para retirada, afiação e devolução foi diminuído em até 7 vezes. Implementamos também junto a Central de Esterilização de Materiais a abertura de Ordens de Serviço por grupo de instrumentais. Assim que a Ordem de Serviço é feita são anexadas a ela as fotos dos instrumentais que serão enviados para reparo, dessa forma podemos verificar o estado e quantidade de cada item que foi enviado e que retornou da manutenção, garantindo uma melhor rastreabilidade dos itens enviados para manutenção externa. Este processo é totalmente digital e as fotos podem ser consultadas no histórico das ordens de serviço.

Em conjunto com a equipe de TI do hospital trabalhamos para possibilitar a integração entre o sistema de manutenção Effort e MV Soul. Esta integração possibilitaria a criação de *dashboards* automatizados de manutenção e a correlação entre as ordens de serviço e seus custos. Até o momento entendemos que existe esta possibilidade e conseguimos também a cotação de ambas as empresas para realização da integração. Este projeto aguarda liberação orçamentária para que seja executado. Junto com a equipe da TI também foram configurados diversos equipamentos que complementaram o projeto de digitalização de imagens e envio para o PACS.

Em conjunto com a equipe de manutenção substituímos os suportes dos monitores do UTI adulto. Os novos suportes possibilitam a fixação dos monitores evitando quedas acidentais ocasionadas muitas das vezes por pacientes agitados. No último ano tivemos vários episódios de queda de monitores, entendemos que além da avaria no equipamento que gera custos evitáveis a EAS a queda de um monitor multiparametros em um paciente inconsciente pode se tornar um grave acidente.

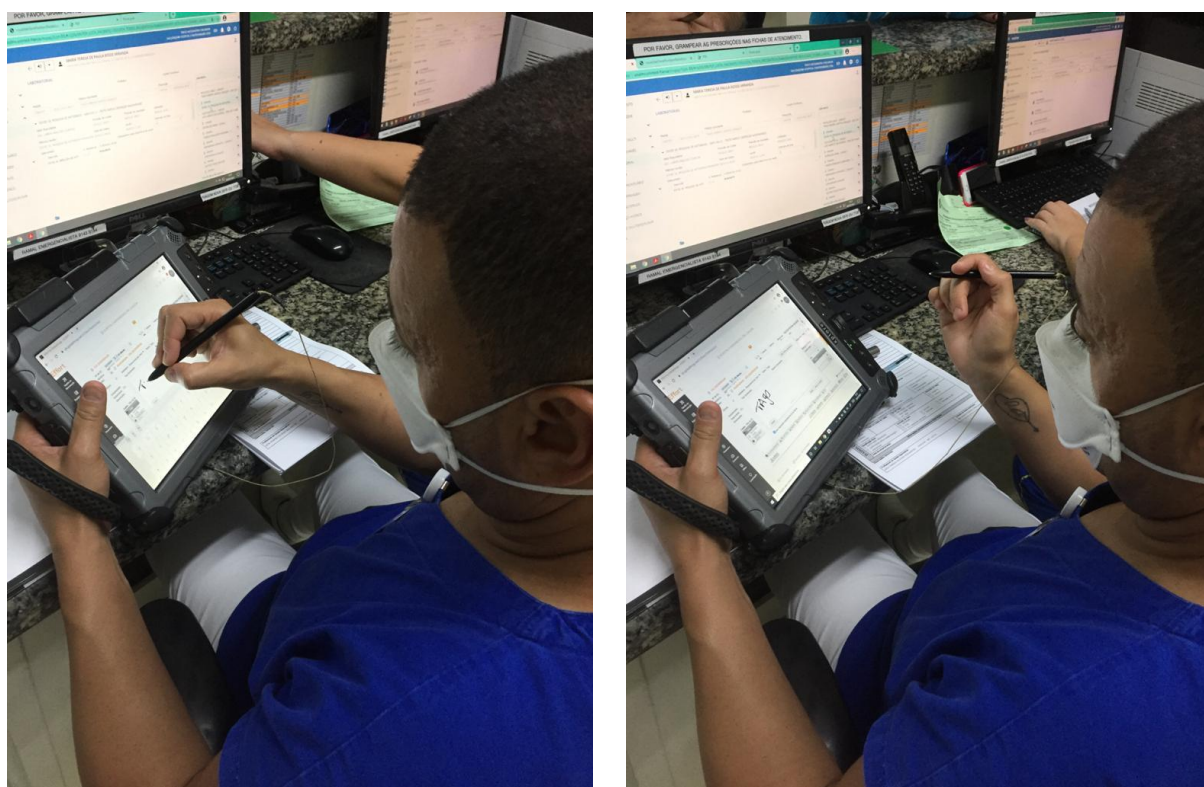
Trabalhamos também no orçamento e dimensionamento de equipamentos eletromédicos, climatização e adequação das instalações elétricas dos setores as normas vigentes para os projetos de ampliação do hospital previstos para 2021.

Passamos a realizar também anualmente a validação térmica das autoclaves e da termodesinfectora que antes não era realizada. Em 2020 não foi possível executar as validações pois a EC ficou esperando que as autoclaves ficassem estáveis. Retomaremos o processo em 2021.



Projetos para 2021

Em 2021 continuaremos a evoluir ainda mais rumo a um hospital sem papel, estamos já utilizando um computador portátil para que as assinaturas das ordens de serviços sejam feitas de forma eletrônica, conforme pode se visualizar na foto abaixo.



A assinatura digital das ordens de serviço possibilita a consulta do assinante por mais tempo. Hoje os papeis são armazenados por no máximo seis meses. Dessa forma a informação do assinante é guardada por prazo indeterminado.

Ainda nesta linha trabalharemos em implementar etiquetas individuais para cada equipamento contendo um QR Code ou um DataMatrix. Estas etiquetas possibilitaram ao usuário final consultar a ficha vida do equipamento em tempo real. Esta funcionalidade hoje somente está disponível para a equipe de manutenção e EC. Este projeto ocorrerá em paralelo com a etiquetagem dos instrumentais para implantação do software de rastreabilidade da CME.

Por fim, em 2021 pretendemos adequar o espaço físico onde os colaboradores da engenharia clínica trabalham. Este projeto já foi iniciado em 2020.



Farmácia

1. A meta estabelecida pela Diretoria de Giro de estoque: 2, sendo que para Cobertura de estoque: 15 dias. Segue abaixo média anual por Farmácia:

1.1. Farmácia Central / CAF

Gráfico 1: Média anual de Giro de estoque Farmácia CAF

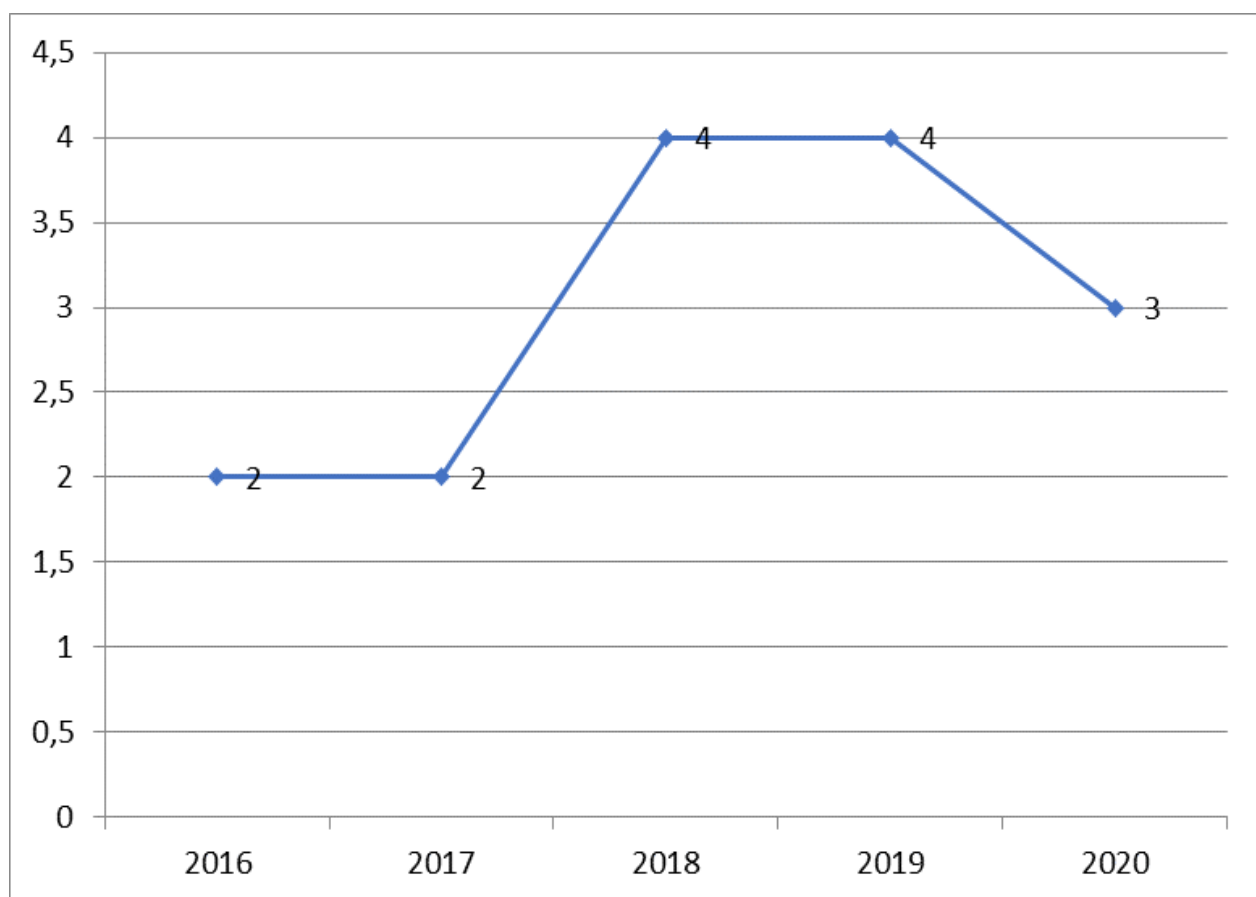
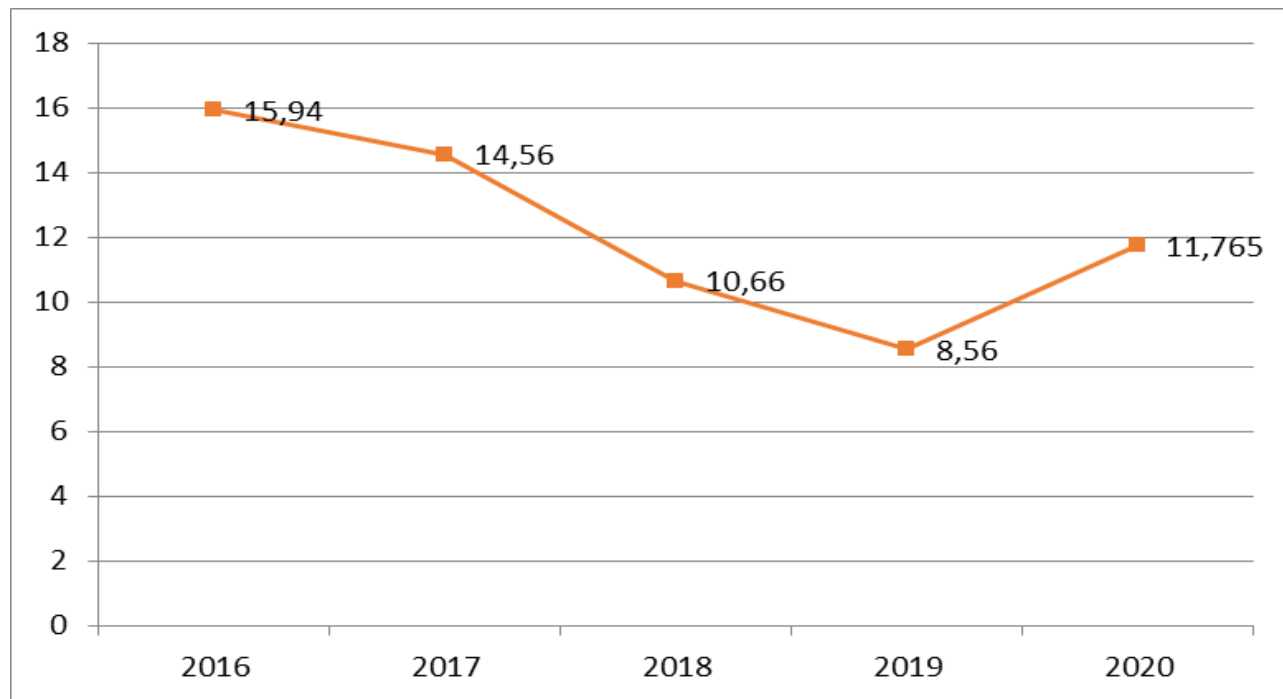


Gráfico 2: Média anual de Cobertura de estoque Farmácia CAF



1.2 Farmácia UNIDADE DE EMERGÊNCIA

Gráfico 3: Média anual de Giro de estoque Farmácia U.E.

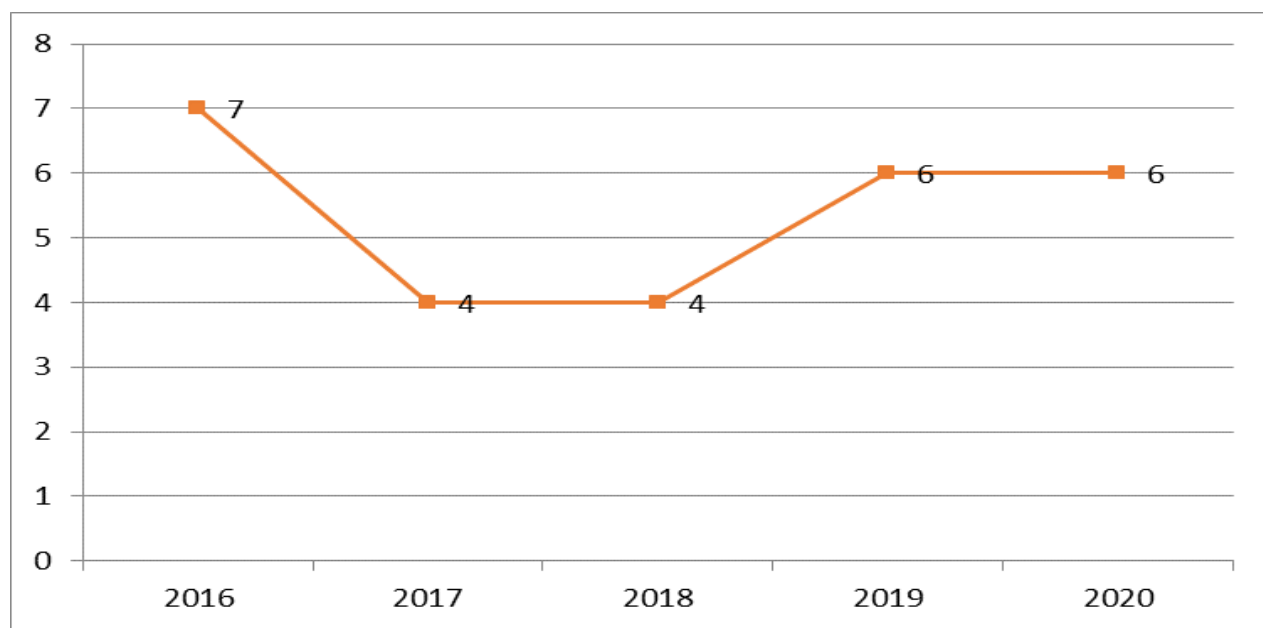
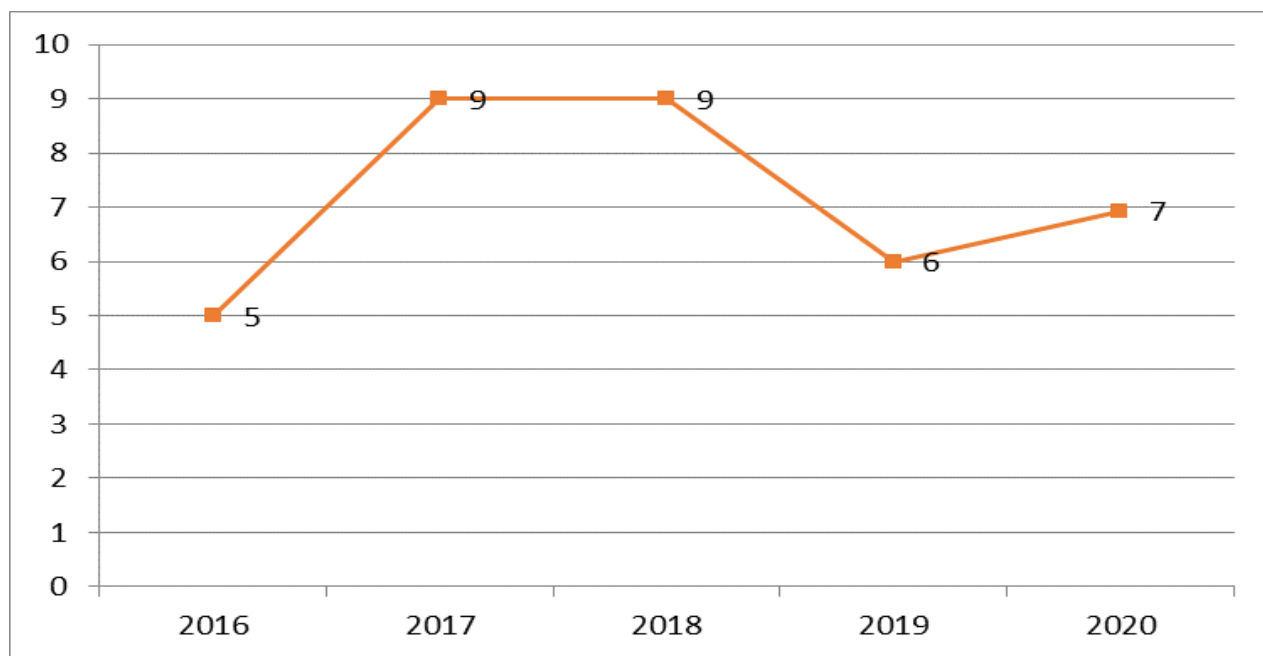


Gráfico 4: Média anual de Cobertura de estoque Farmácia U.E.



1.3 Farmácia CENTRO CIRÚRGICO

Gráfico 5: Média anual de Giro de estoque Farmácia C.C.

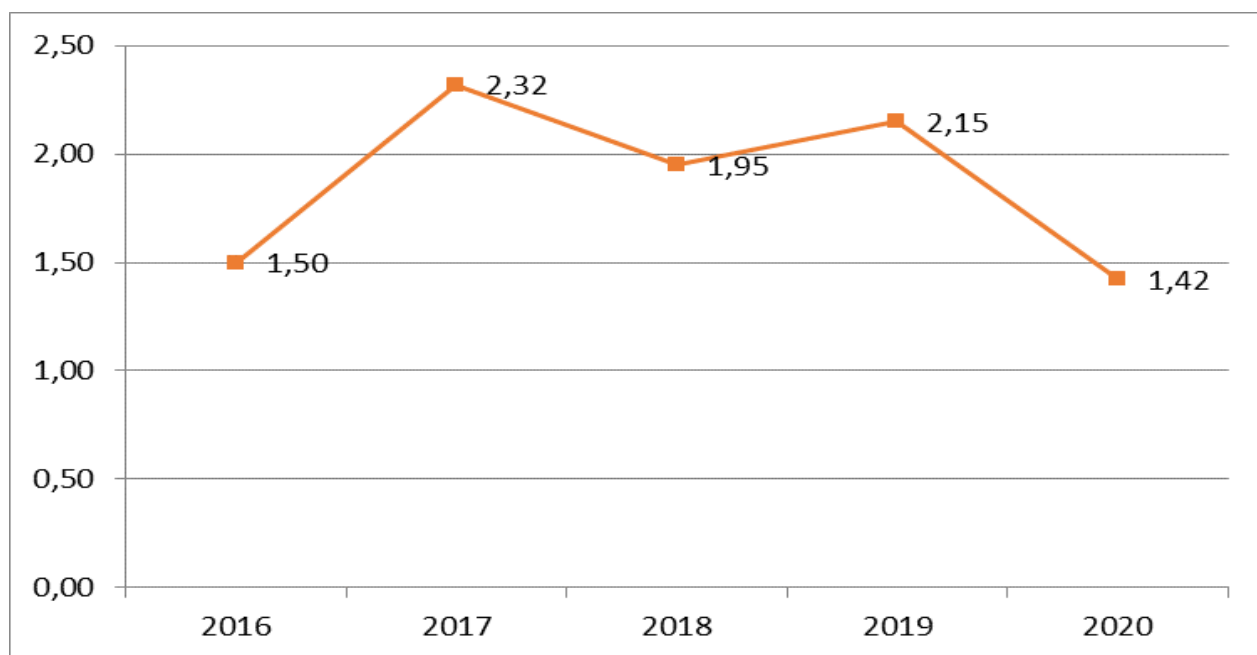
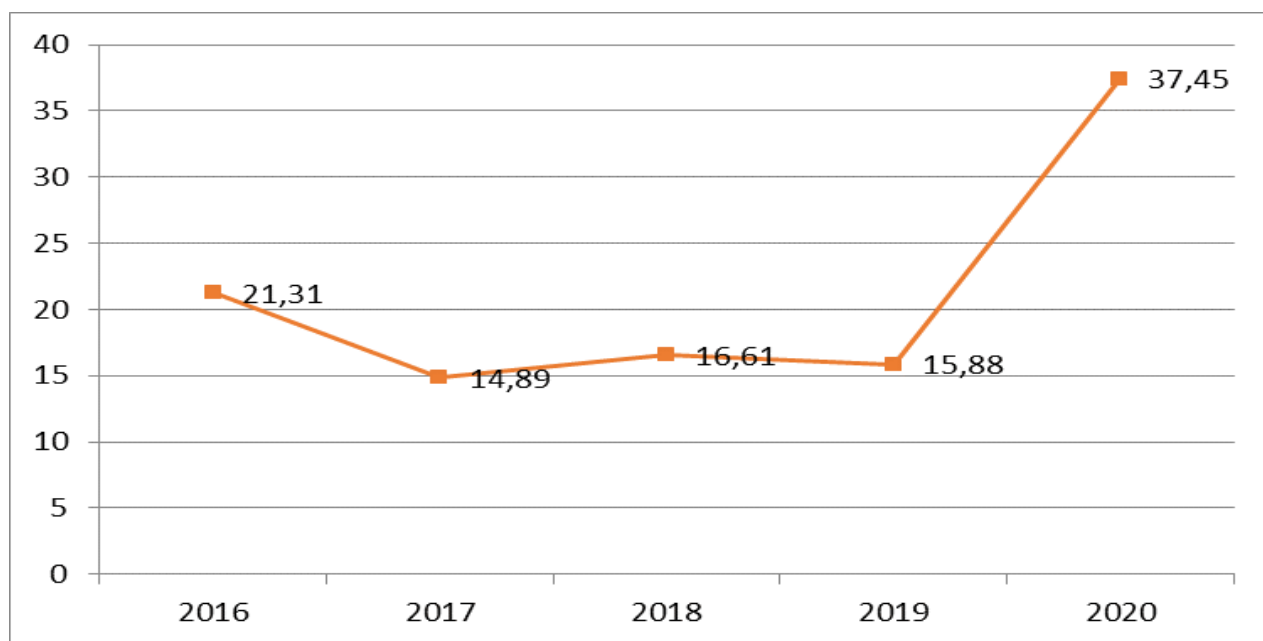
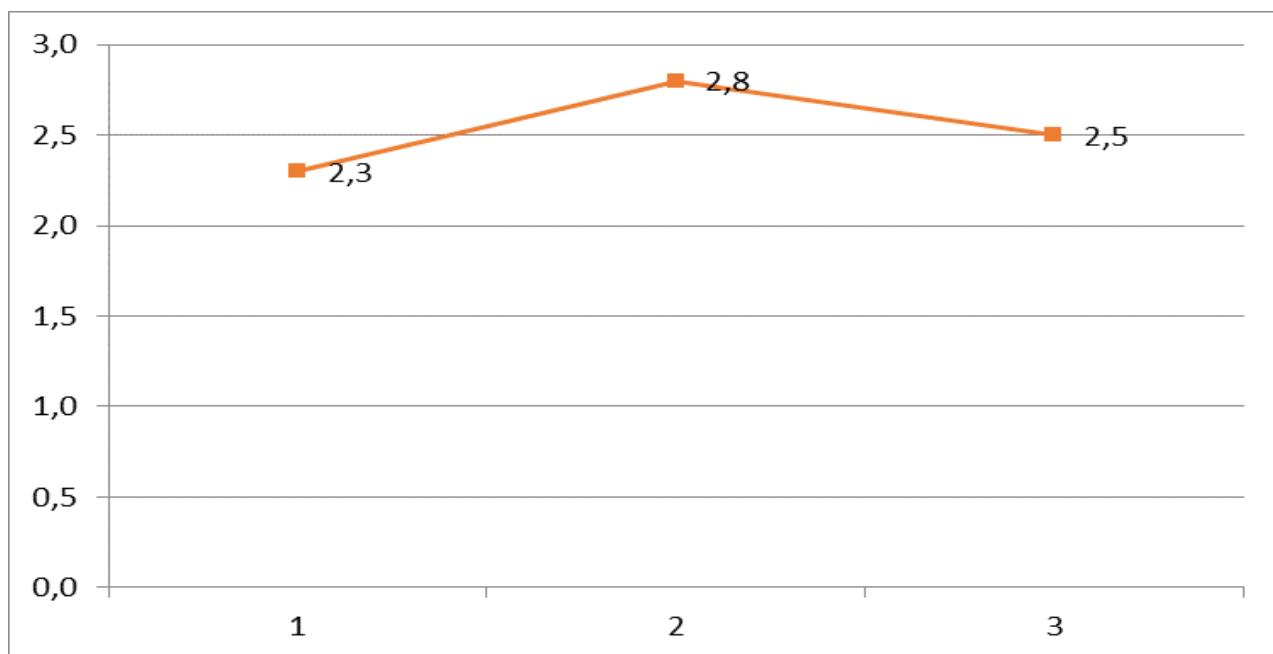


Gráfico 6: Média anual de Cobertura de estoque Farmácia C.C.

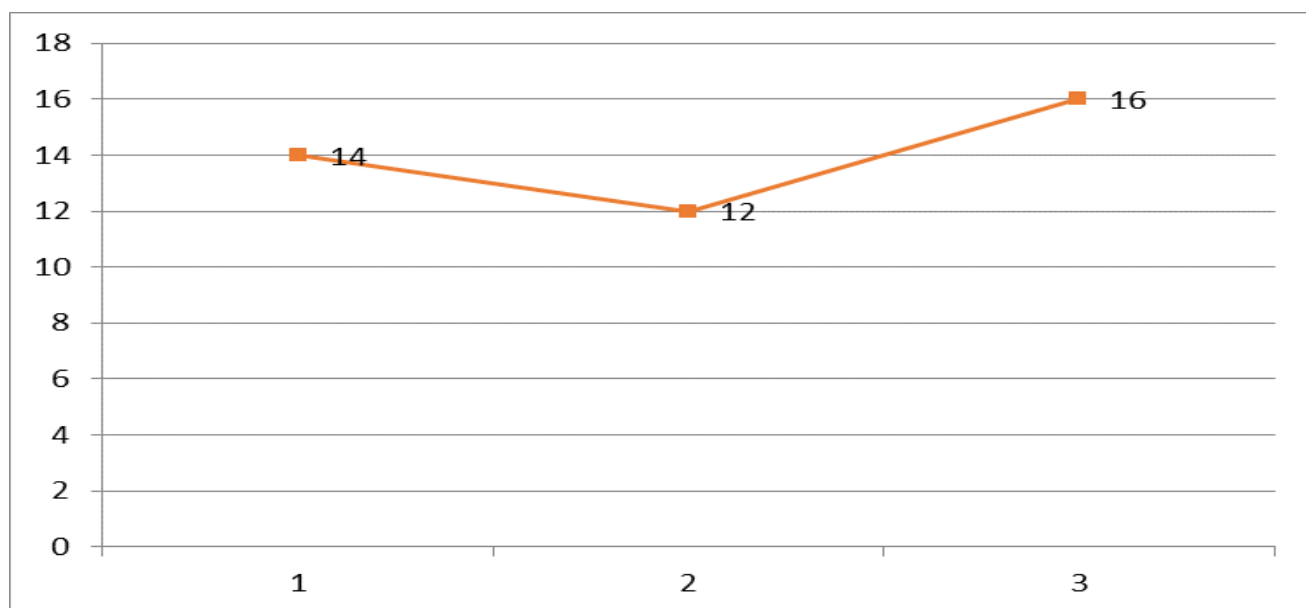


1.4 Farmácia QUIMIOTERAPIA

Giro de estoque

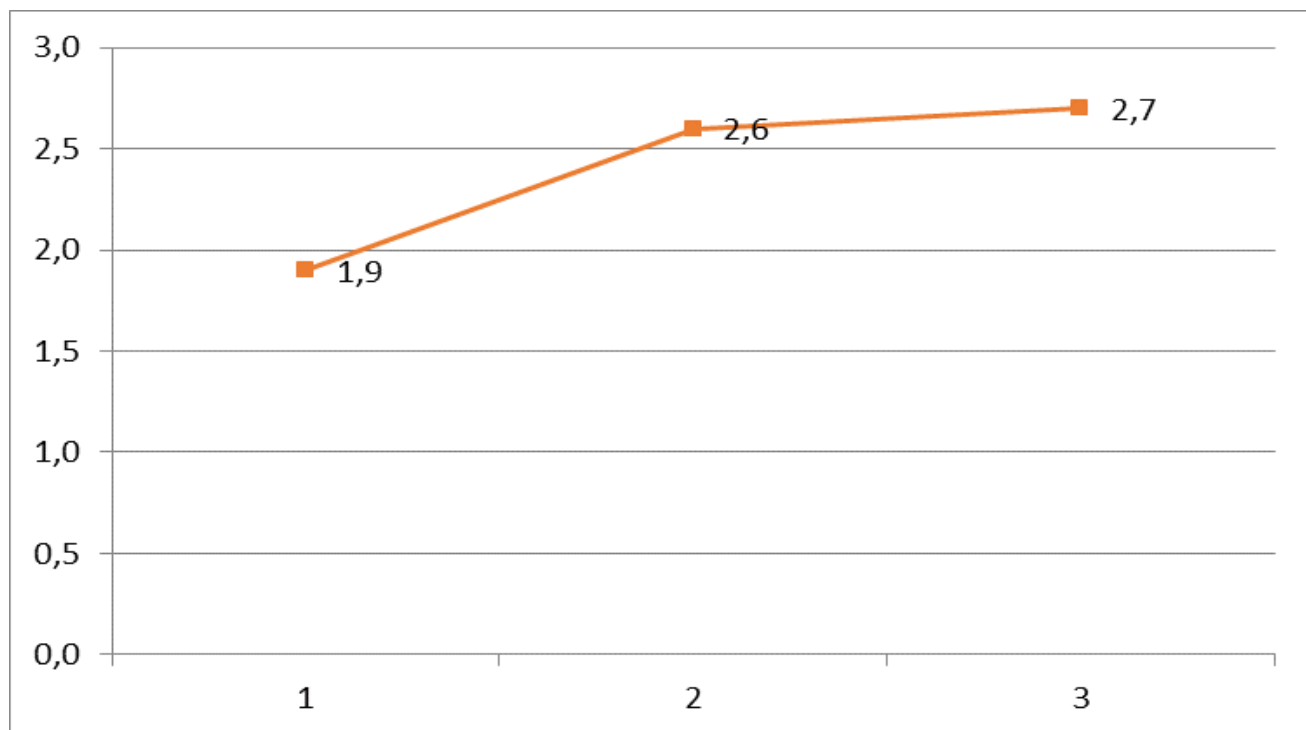


Cobertura de estoque

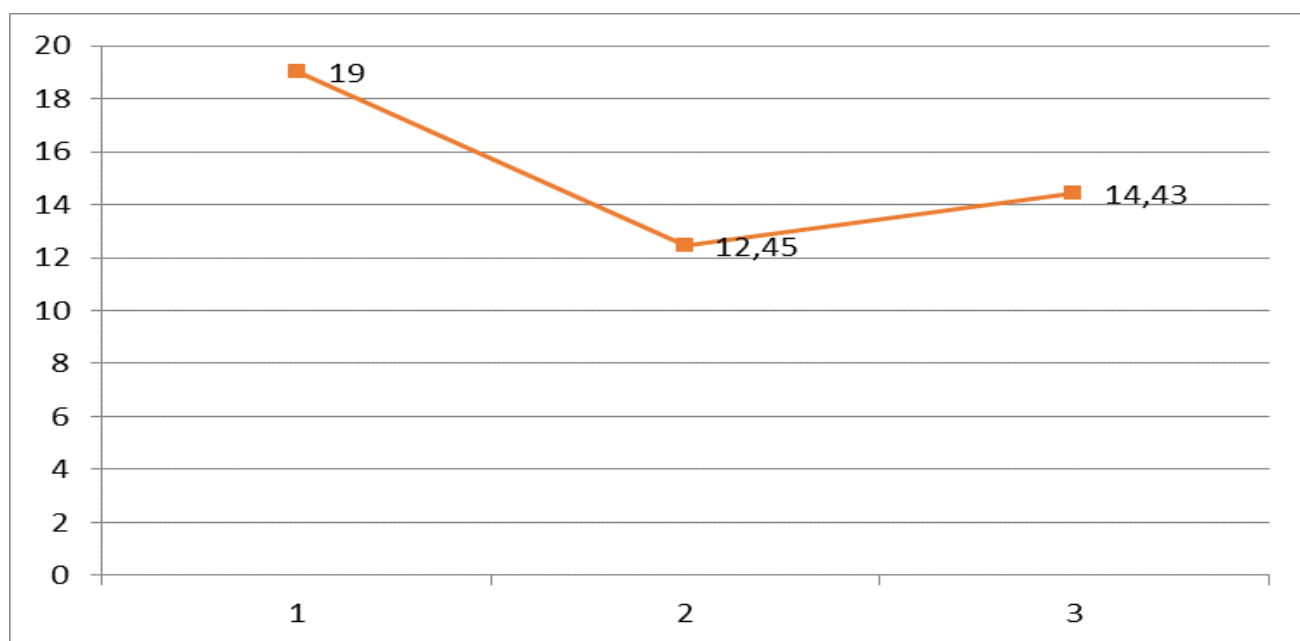


1.5 Farmácia UNIDADE DE INTERNAÇÃO

Giro de estoque



Cobertura de estoque



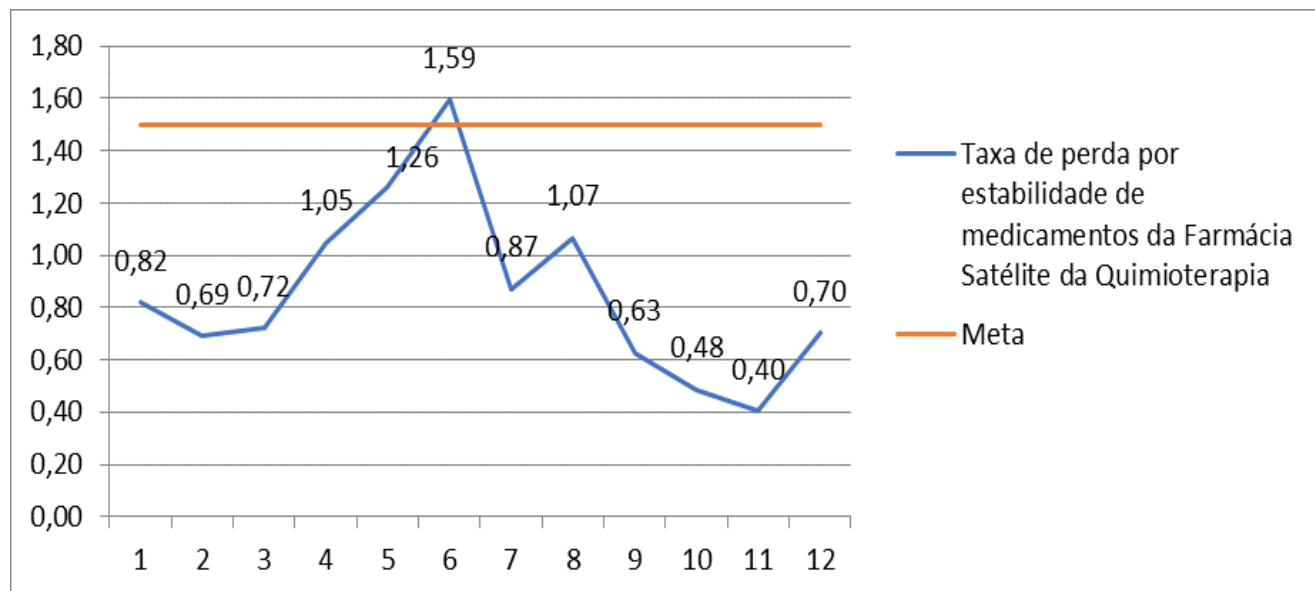
2. Acompanhamento de perdas junto ao comitê estratégicas

Em março iniciou o acompanhamento de perdas junto ao Comitê Estratégias, possibilitando minimizar os desperdícios com a mobilização de todas as lideranças.

Realizado benchmarking com outras instituições do grupo Unimed, onde verificou-se uma perda por estabilidade de medicamentos quimioterápicos sobre o consumo entre de 1,5% a 3%.

Sendo assim, foi estabelecido junto a diretoria uma meta de < 1,5%

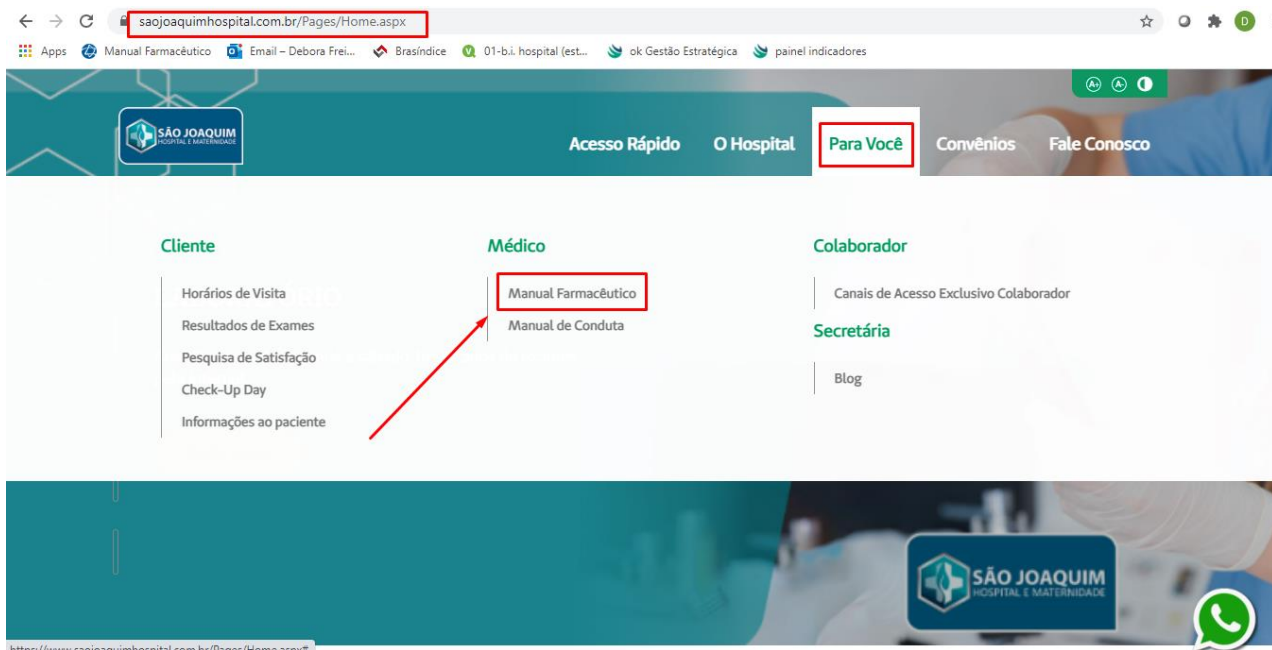
Segue taxa de perda por estabilidade de medicamentos da Farmácia Satélite da Quimioterapia:



Total de Perda das Farmácias:

Março a dezembro	Valor de Perda
2019	276.904,66
2020	217.808,88
R\$ da redução das perdas	59.095,78
Taxa de redução de perdas das Farmácias	27%

3. Manual farmacêutico disponibilizado no site do hospital, melhorando a informação a equipe multiprofissional, inspirado no Hospital Albert Einstein;



4. Treinamento sobre doenças respiratórias direcionado a equipe multiprofissional: Realizado contato com os fabricantes de medicamentos com a finalidade de capacitar os profissionais da saúde nas doenças respiratória, sendo assim, foi realizado o mesmo de forma remota e tivemos um feedback positivo dos participantes;

Módulo	Tema	Data	Palestrante
1	Manejo da Asma e Atualização GINA e SBPT	22/10/2020 (quinta-feira)	Ana Carolina Pardo
2	Programa de Estudos Clínicos em Asma	05/11/2020 (quinta-feira)	Ana Carolina Pardo
3	Dispositivos Inalatórios e Técnica Inalatória	18/11/2020 (quarta-feira)	Ana Carolina Pardo
4	Como identificar o paciente asmático grave	03/12/2020 (quinta-feira)	Mirian Cardoso

5. Treinamento de Prescrição eletrônica

Equipe da Farmácia realiza treinamento para Facilitadores na Prescrição eletrônica

Nas duas primeiras semanas de novembro, a equipe da Farmácia, com o apoio do Diretor Clínico, do Assessor Médico e da Coordenação de Enfermagem, realizaram uma reciclagem da Prescrição Eletrônica com a equipe médica, enfermeiros e técnicos de enfermagem, das dúvidas mais frequentes em relação ao novo sistema.

Agradecemos o envolvimento de todos, pois esses serão facilitadores no dia-a-dia do Corpo Clínico!



6. Projeto de endereçamento dos estoques de materiais em todas as farmácias, realizado o endereçamento das prateleiras físicas, bem como informado no sistema onde o material se localiza, facilitando assim a localização dos materiais.

7. Inovação

O objetivo do projeto dos Dispensários e Unitarizadoras das Sisnacmed liderado por Débora Braz com suporte do assessor médico da qualidade e de suprimentos e apoio de toda diretoria e administração do hospital.

Está atrelado à melhoria dos processos operacionais de dispensação de medicamentos e materiais médico hospitalares, com garantia da segurança do paciente, aumento da produtividade da equipe técnica, controle efetivo de estoque, lançamento em conta hospitalar, contribuindo de forma substancial para otimização do ciclo da receita.

O projeto foi viabilizado graças ao envolvimento do médico da qualidade, Dr. César Augusto, que vislumbrou a oportunidade de melhoria assistencial e do assessor de suprimentos, Dr. Carlos Eduardo, que não mediu esforços para busca do recurso financeiro.

Farmácia do São Joaquim inova em processos, conheça!



8. Farmacoeconomia

Em junho de 2020 foi realizada implantação de farmacoeconomia, onde o farmacêutico realizou intervenção com o corpo clínico sugerindo substituições de troca de medicamentos não padronizados, bem como troca de apresentações ou medicamentos para trazer uma economia a instituição.

Com o projeto inicialmente tivemos uma economia de R\$1.738,86. Vale ressaltar que esse custo se refere as intervenções realizadas pontualmente, entretanto a cultura da equipe médica para as classes sugeridas pelos farmacêuticos foi aderida.

9. Projeto medicação em bolus no qual foi implantado anteriormente na Unidade de Emergência, foi expandida na Unidade de internação, com os seguintes medicamentos, trazendo uma economia mensal de:

Tabela de diluição e administração em bolus			
Fabricante	Princípio ativo/ Apresentação	Volume de diluição	Velocidade/Tempo de administração
Nikkho	Ácido tranexâmico 50mg/mL- 5mL IV Ap	-	IV direto 1mL/min
Farmace	Aminofilina 240mg/10mL Ap IV	-	IV lento IM somente em casos que fizer necessário (em região glútea profundo)
Novafarma	Ampicilina + Sulbactam 1,5 g Fr-ap IM / IV	3,2mL AD	IV lento 5 a 10 min
Eurofarma	Ampicilina + Sulbactam 3,0 g Fr-ap IM / IV	3,2mL AD	IV direto 3 min
G-ABL	Cefazolina 1g Fr-ap EV / IM	10mL AD	IV direto 3 a 5 min
ABL	Ceftriaxona 1g Fr-ap IV / IM	10mL AD	IV direta 2 a 4 min
Takeda	Dimenidrinato (30mg/10mL) + piridoxina (5mg/mL) + glicose (100mg/mL) + frutose (100mg/mL) AP 10mL - EV	10mL NaCl 0,9%	IV direto 1mL/min
Nova Farma	Metilprednisolona (succinato) Frasco-ampola 500 mg IM/IV	Diluyente próprio 8 mL	
Cristália	Nalbufina Ampola 10 mg/mL IM/ IV/ SC	10mL de NaCl 0,9%	IV direto 10 a 15 min
Eurofarma	Teicoplanina Frasco/Ampola 400mg IV / IM	3ml AD	IV direto 3 a 5 minutos

- ✓ Soro fisiológico 0,9% 100ml: R\$ 1,702
- ✓ Equipo simples: R\$1,4019
- ✓ Economia de descarte de resíduo comum do equipo e soro:
- ✓ Não foi possível mensurar
- ✓ 10 container = R\$3200,00, 1 container = 250kg
- ✓ Quantidade estimada de redução de resíduo na instituição: 100 gramas x 3015 = 301,5kg por mês = R\$385,92
- ✓ **ECONOMIA MENSAL: R\$6.246,08**
- ✓ **ECONOMIA ANUAL: R\$ 74.953,00**

10. Avaliação Farmacêutica, realizado implantação de avaliação farmacêutica de segunda a sexta-feira (horário comercial), onde o farmacêutico clínico realiza análise da prescrição verificando possível interação medicamentosa e fármaco nutriente, bem como analisa classes medicamentosas ou medicamentos prescritos de forma duplicada. Caso estas possíveis interações estejam na prescrição, o mesmo já realiza o reaprazamento e liberação da prescrição para equipe da logística da farmácia realizar a separação.

Anteriormente as possíveis interações eram realizadas de forma manual com a equipe de enfermagem.

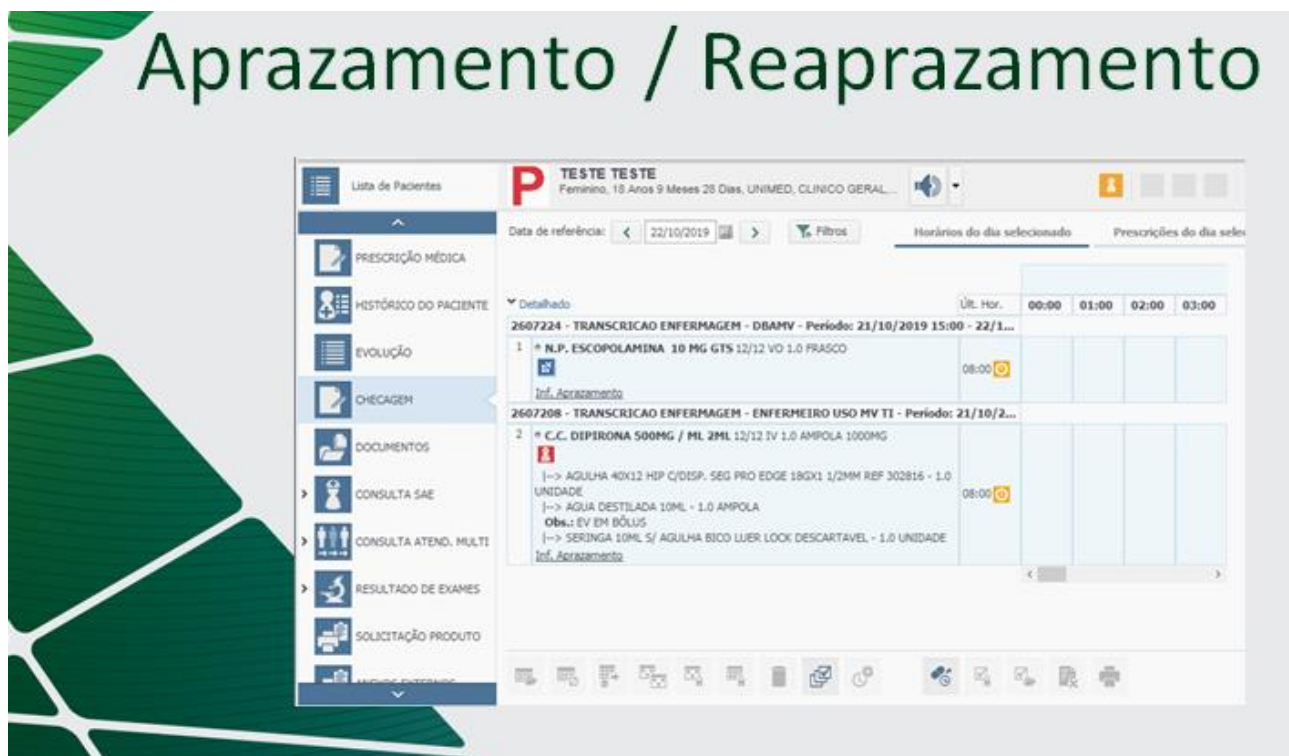


Figura 1. Tela de aprazamento e reaprazamento

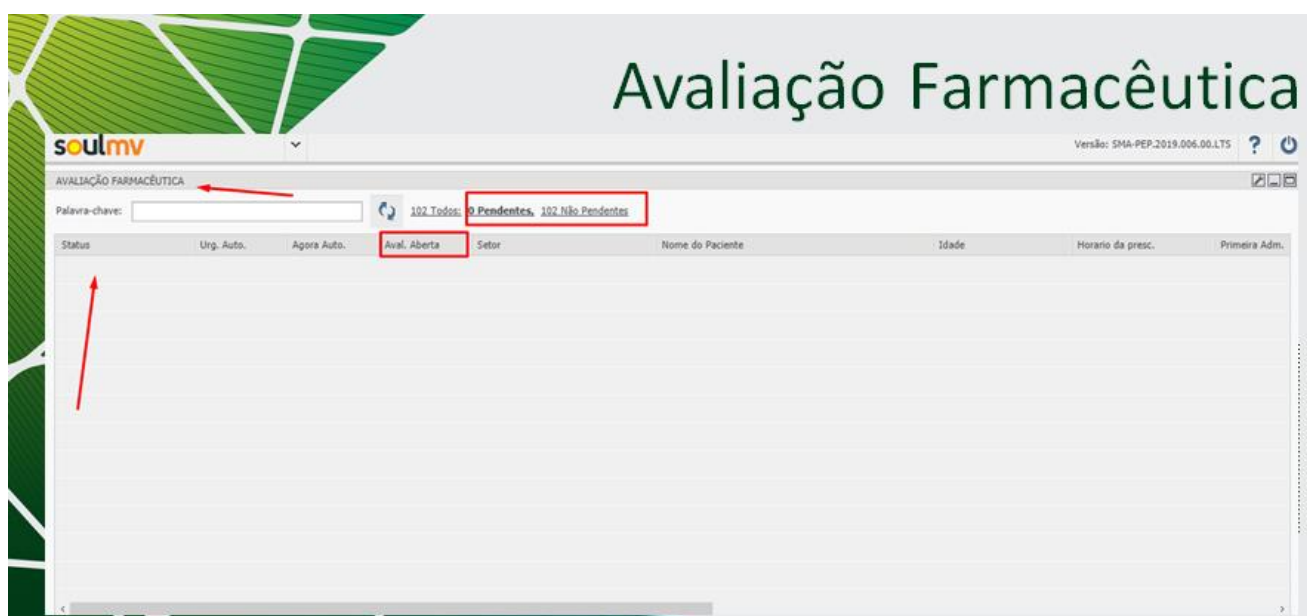


Figura 2. Tela de liberação de prescrição (avaliação farmacêutica)

11. Prescrição por turno

Anteriormente as fitas eram liberadas para 24 horas:

Fita por turno – 24 h



Atualmente, com a prescrição por turno:

- ✓ 6h / 6h / 12h – exceto Covid
- ✓ 2h em 2 horas – Covid

Fita por turno COVID – 2H

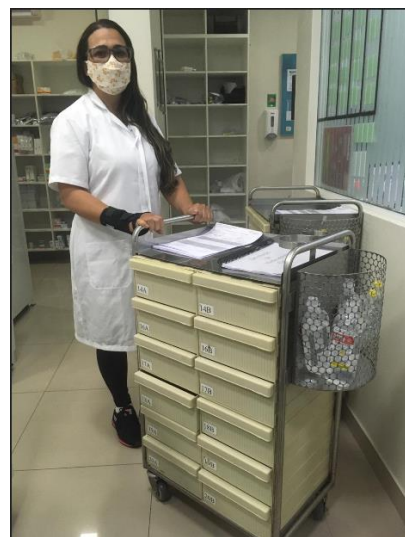


Com esta implantação obtém-se os seguintes resultados:

- ✓ Aumenta a Segurança do paciente
- ✓ Diminui possibilidades de desvio/quebras/Perdas
- ✓ Diminuição do nº de devoluções
- ✓ Melhora no faturamento

12. Mensageiro

- ✓ Antes a enfermagem se dirigia a farmácia para buscar as fitas
- ✓ Com a equipe da enfermagem sendo redimensionada para a Farmácia, houve a possibilidade de direcionar um profissional para levar as fitas as unidades de internação.
- ✓ Ganho assistencial
- ✓ Segurança para o paciente



13. Implantado farmacovigilância no PEP, conforme plano de trabalho para 2020.

The screenshot displays the SoulmV web application interface. The top navigation bar includes the logo 'soulmv' and the name of the user, 'MILENA RITA BERNARDES FALEIROS FAVA'. The main content area is titled 'FARMACOVIGILÂNCIA' and contains a form for reporting adverse events. The form includes fields for 'Nome do produto', 'Data', 'Tipo de' (Medicamento or Outros), 'Fabricante do', 'Módulo do Produto', 'Nº Série/Lote', 'Validade', 'Reg. MS', 'Apresentação', 'Fabricante/Marca', and 'Setor da Ocorrência'. Below these fields is a section for 'DADOS DO PACIENTE' with fields for 'Nome', 'Sexo', 'Atendimento', 'Dt. Nascto', 'Peso(Kg)', 'Raca', and 'Gravidez'. The interface also features a sidebar with various menu items and a 'Histórico' table on the right side.

Plano de Trabalho 2021:

- ✓ 5º Simpósio de Farmácia e Nutrição;
- ✓ Disponibilidade do B.I. de Gestão de estoque das farmácias e Farmácia Clínica
- ✓ Manter propostas de redução de custos frente a padronização dos medicamentos;
- ✓ Implantação de unitarização e dispensário eletrônico;
- ✓ Capacitar os farmacêuticos para farmacoeconomia;
- ✓ Capacitar os farmacêuticos para stewardship;
- ✓ Implantar junto a Diretoria, CCIH, Laboratório, stewardship de antimicrobianos

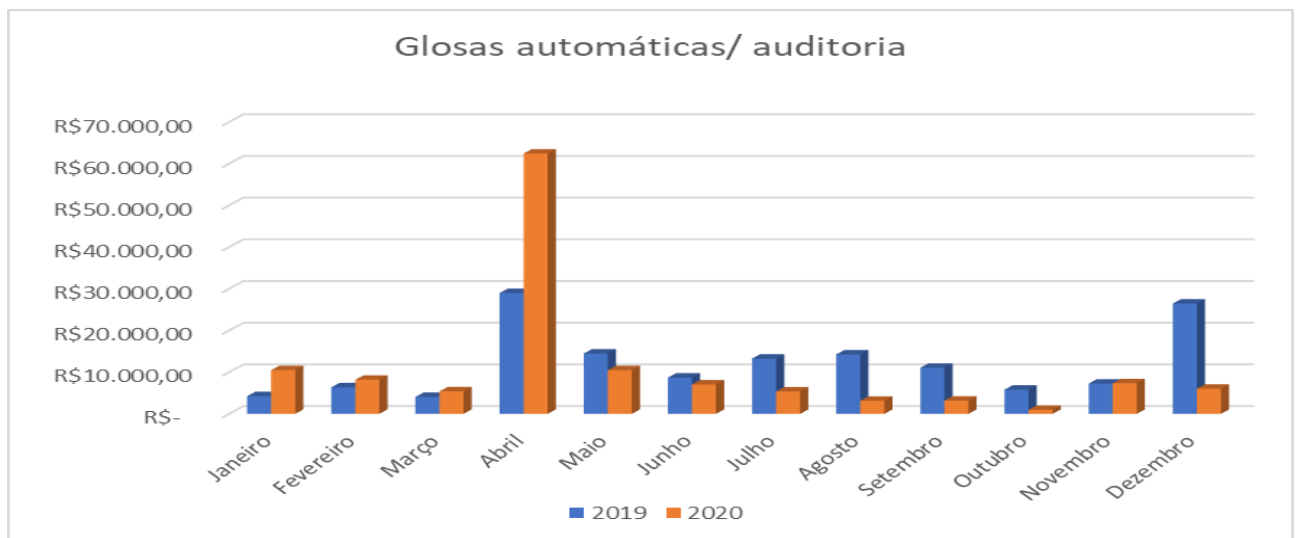
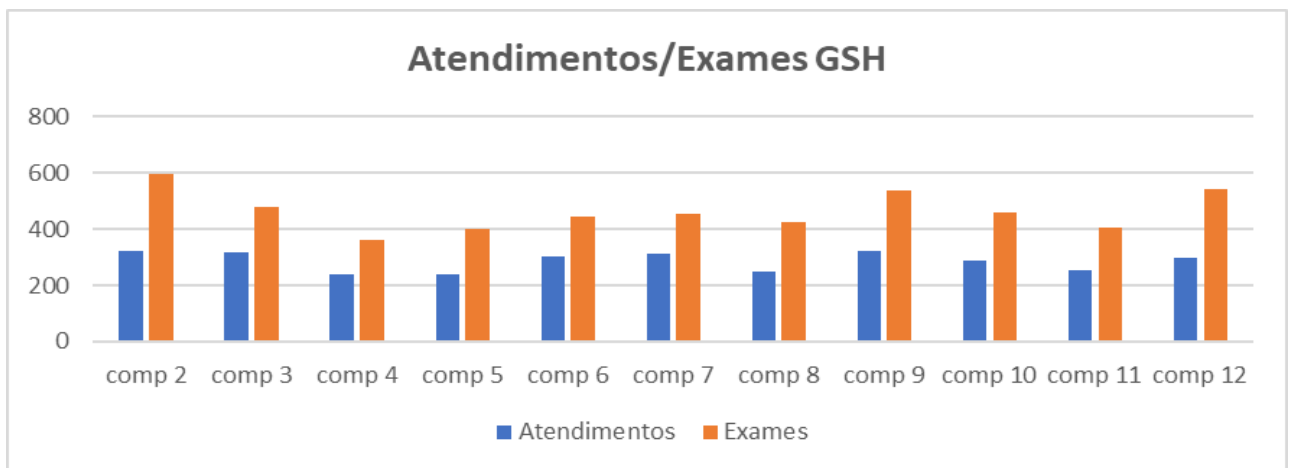
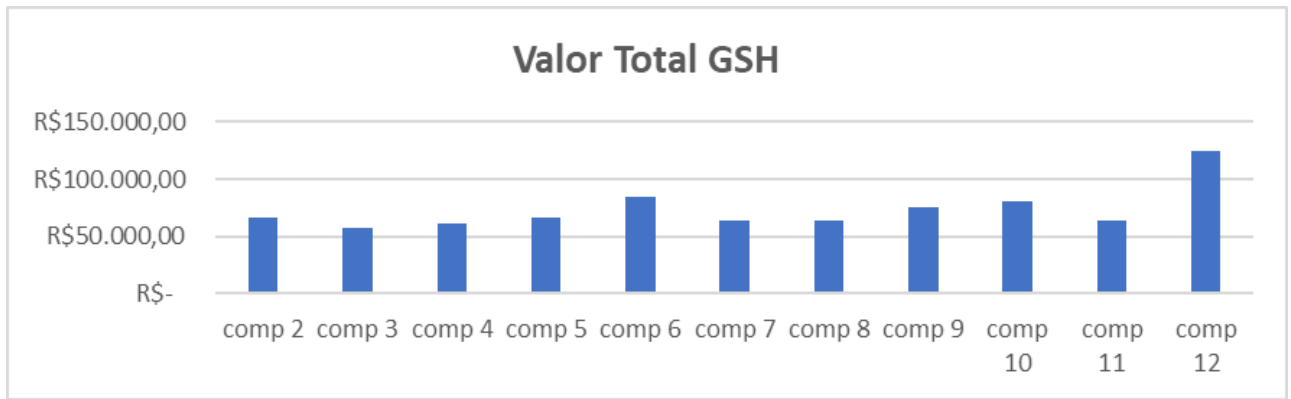
Faturamento

- ✓ Controle efetivo e pontual nos atendimentos gerados na Unidade de emergência, evitando desperdício e faturamento dentro da competência, conseguimos uma redução de perda de atendimento significativo;
- ✓ Participação das reuniões do comitê colaborou nos entendimentos, maturidade e necessidades operacionais entre os setores, valorizou o aprendizado e a resolutividades das ações inerentes aos processos de faturamento em tempo hábil;
- ✓ Ações de esclarecimentos de faturamento de atendimentos de Convênio Externos online foi uma prática eficaz durante esse período com o objetivo de um faturamento eficaz e sem entraves administrativos e financeiros;
- ✓ A presença constante do diretor Hospitalar nas ações relacionadas aos atendimentos e faturamento de Convênio Externo fizeram a diferença nas negociações e faturamento;
- ✓ Coordenação mais presente e com o controle no painel (BI) dos setores de unidades de internações com as secretárias melhorou o processo de faturamento em relação ao prazo de envio e preenchimento de prontuários e conseqüentemente o faturamento das contas;

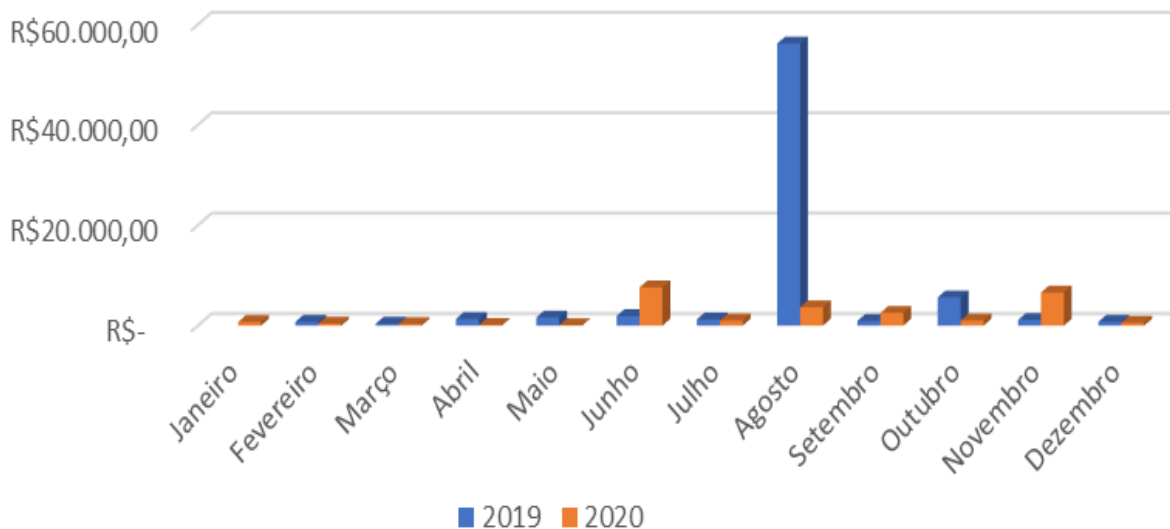
- ✓ O controle de contas via Painel do BI nos trouxe um benefício e avanço no controle de interações, atendimentos e gerenciamento de Previsibilidade financeira;
- ✓ Implantado um setor de glosas dentro do setor de Auditoria com o objetivo de melhoria no gerenciamento das Glosas de Convênios Externos dando respaldo para pagamentos e repasses médicos gerados e apontados para o setor de faturamento;
- ✓ Com a implantação de Painel (BI) para desconto de glosas via repasse nos trouxe uma segurança, confiabilidade e controle das informações geradas e descontadas quando apontadas pelos setores (auditoria /tesouraria /comercial etc.);
- ✓ Mudança dos processos de cadastro e não conformidades de tabelas para o setor Comercial evidenciou uma melhora operacional, dando suporte imediato ao faturamento em relação aos processos de envio e faturamento dentro da competência;
- ✓ Readequação dos processos de acertos de contas de Intercâmbio e de Convênio Externo pós-análise da auditoria pelo próprio setor, que antes era feita no faturamento, agilizou o processo e melhorou a qualidade visto que com o novo sistema implantado "SOUL "esse processo será feito durante a própria análise de auditoria, ficando cada vez mais informatizado;

- ✓ A implantação da ferramenta PEP, foi um avanço nas análises de faturamento agilizando as pesquisas, desburocratizando e nos fornecendo informações para a composição da conta hospitalar;
- ✓ Após reunião para estabelecer que o Auditor médico do Hospital quando avaliar os procedimentos que foram realizados durante a internação e encaminhadas ao posto de autorização da Operadora fosse autorizada sem criar impasses desnecessários agilizou todo o processo de faturamento, pois as solicitações ficaram de forma sistematizada via sistema em pasta G e foram dadas autonomias ao auditor para autorizar via sistema da própria operadora;
- ✓ Novo modelo de atendimento e faturamento do setor de hemoterapia pela GSH, foi um avanço e agilidade de faturamento pois, o modelo é via pacote, facilitando o processo de faturamento, gerenciamento de atendimentos e dos valores para a gestão hospitalar;
- ✓ Com a implantação do PEP as secretárias de alas tiveram uma autonomia e um melhor gerenciamento das documentações que fazem parte do prontuário e conseqüentemente uma agilidade nas autorizações e auxílio aos médicos e equipe multiprofissional;

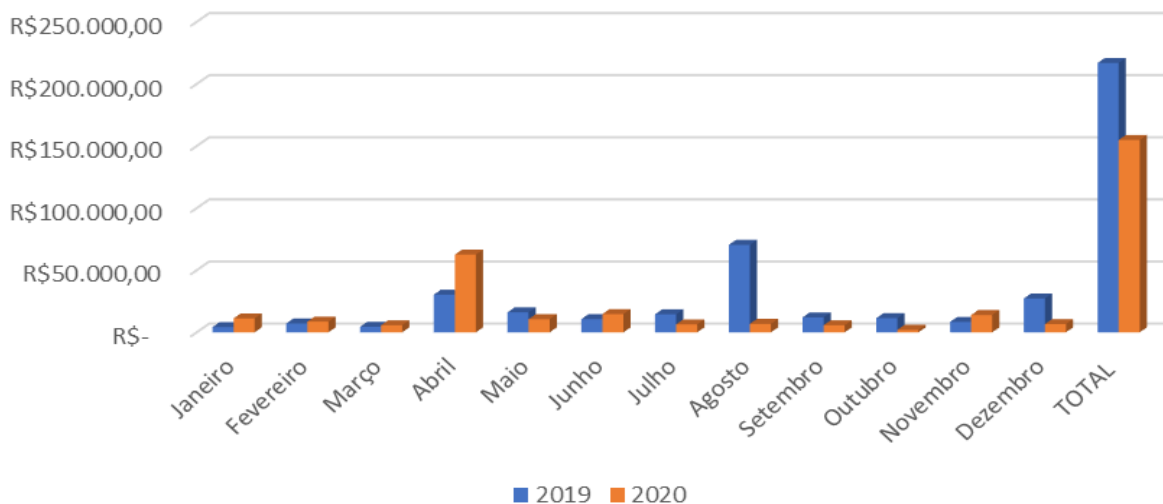
- ✓ As secretárias passaram a analisar os documentos via sistema e diminuindo significativamente a necessidade de documentações físicas, exceto os convênios externos que exigem o documento físico.



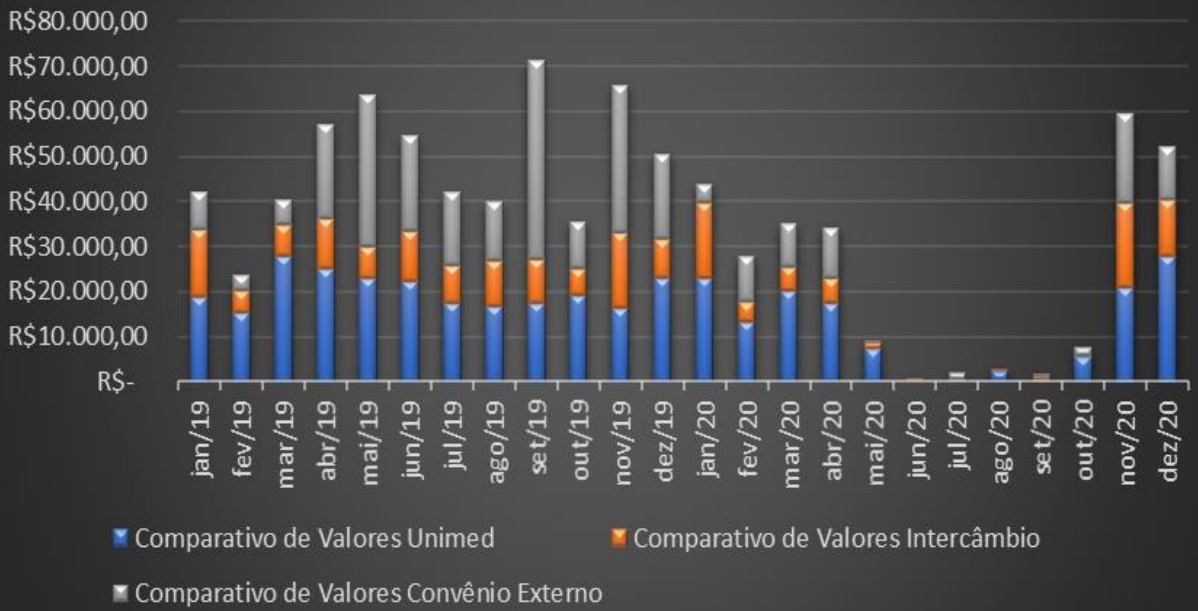
Glosas inseridas Manualmente



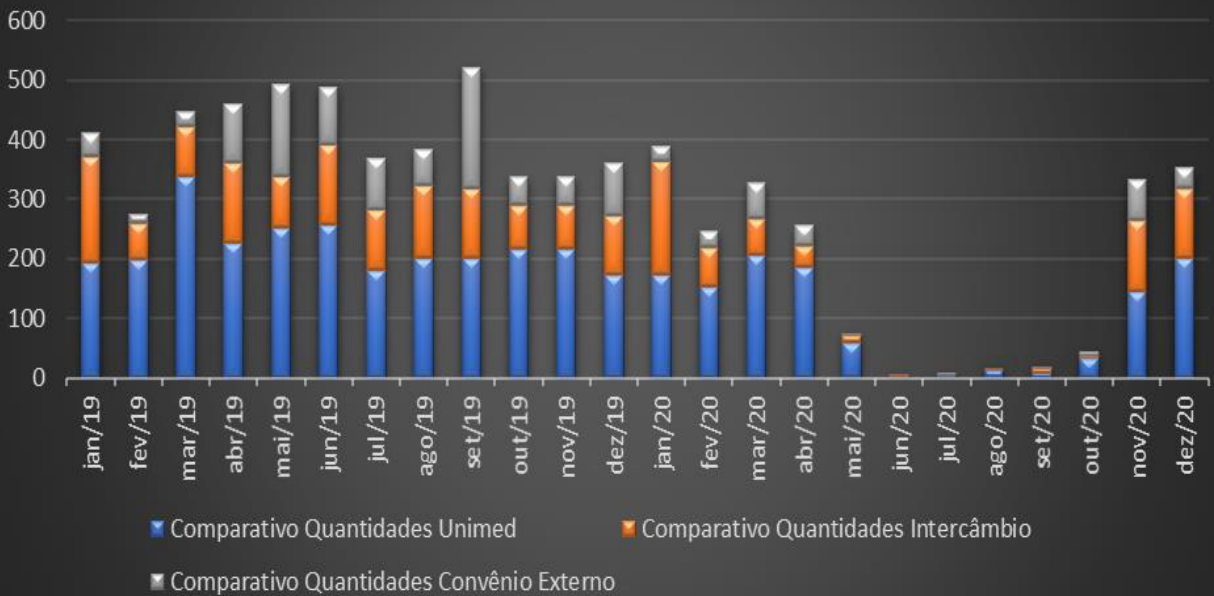
Total Geral de descontos



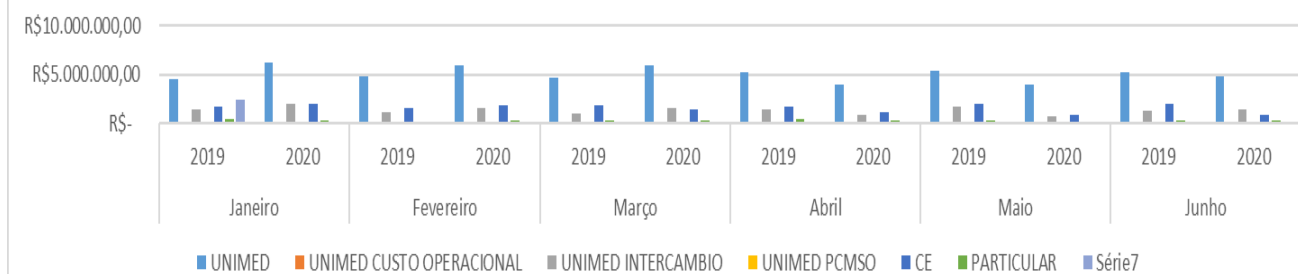
Comparativo de Valores UE



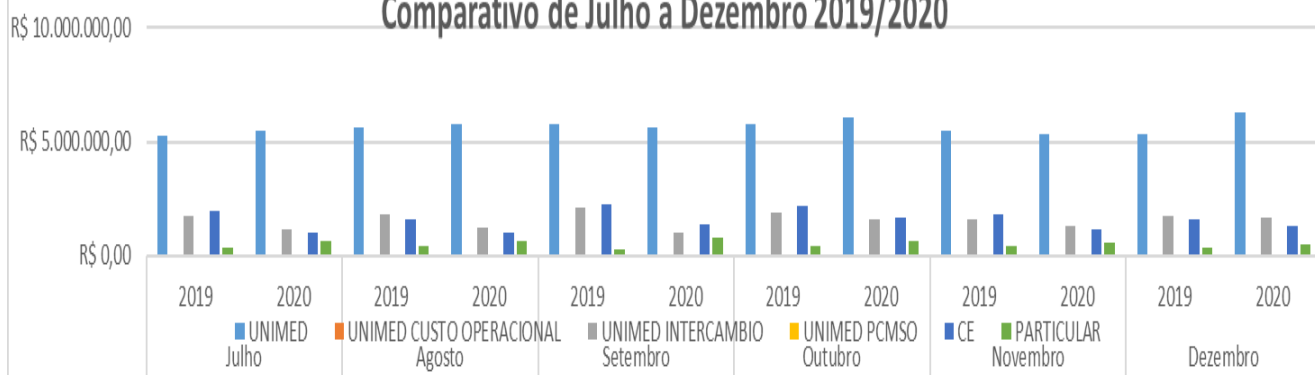
Comparativo Quantidades UE



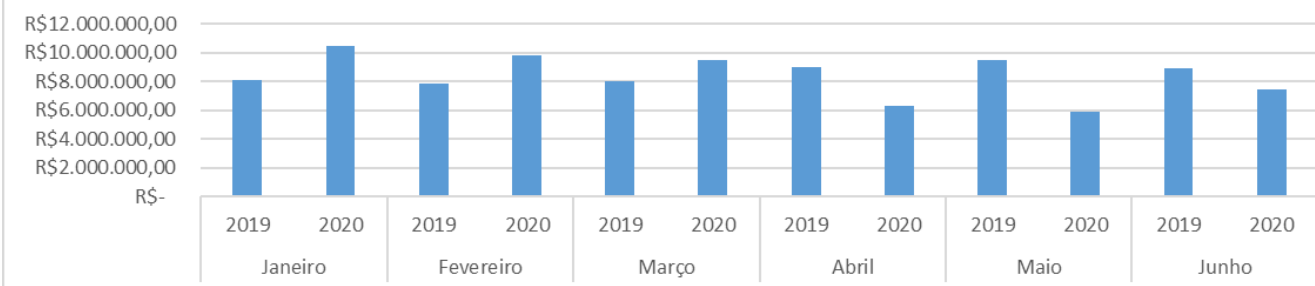
Comparativo de Janeiro a Junho 2019/2020



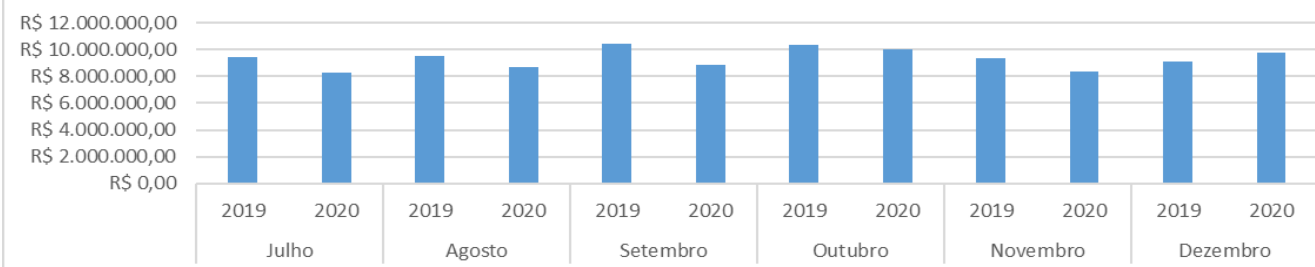
Comparativo de Julho a Dezembro 2019/2020



Total de Janeiro a Junho 2019/2020



Total de Julho a Dezembro 2019/2020



Proposta para 2021:

- ✓ Continuar e expandir aos outros setores os controles de atendimentos e envio ao faturamento evidenciando um fluxo de realização e entrega dentro da competência gerada, pelo Painel (BI);
- ✓ Intensificar e evoluir com o uso dos Painéis Gerencias com o objetivo de controle efetivo e mais assertivo;
- ✓ Permanecer e intensificar as dinâmicas operacionais entre os setores de Faturamento, Auditoria e Comercial para que possamos expandir conhecimentos e informações gerando o faturamento em tempo Hábil e evitando glosas;
- ✓ Usar cada vez mais a ferramenta do PEP para que possamos evoluir para o uso reduzido de documentos;
- ✓ Ajudar e apoiar as áreas de TI para informatizar e parametrizar os documentos, e codificações no sistema, para que seja mais automático as informações ao faturamento;
- ✓ Aumentar a porcentagem de faturamento dentro da competência criando mecanismo de controle de preenchimento e agilidade após alta, tanto em relação as autorizações como preenchimento médico;

- ✓ Intensificar e desenvolver junto com a TI uma ação de preenchimento e autorizações de atendimento informatizado de Convênio Externo nos consultórios médicos e clínicas de atendimentos, com isso diminui e agiliza a demanda operacional gerada pelos consultórios no faturamento;
- ✓ Intensificar o uso do sistema com as secretárias de alas para que possamos cada vez mais agilizar e auxiliar os processos de faturamento e auxílio aos médicos e equipe multiprofissional.

Hemodinâmica

Setor: Hemodinâmica

- ✓ Fortalecimento de equipe de enfermagem, nenhum desligamento neste ano;
- ✓ Envio dos laudos de procedimentos vasculares ao sistema Netpacs, diminuindo gravações em DVD, pois eram enviados apenas os procedimentos da cardiologia;
- ✓ Aquisição de novo enxoval, colocado em uso em janeiro de 2020, melhorando a qualidade no atendimento;
- ✓ Adesão ao Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP) para melhor interação e comunicação entre os setores;
- ✓ Implantação do Checklist da hemodinâmica no PEP, para garantir maior segurança no pré-atendimento.

Procedimentos realizados:

- ✓ Implante por Cateter de Bioprótese valvar aórtica (TAVI), para tratamento de estenose valvar aórtica grave em paciente inoperável.



- ✓ FFR (Medida da reserva de fluxo fracionada) procedimento invasivo que permite a quantificação fisiológica de uma obstrução coronariana, determinando com maior precisão a sua importância no comprometimento do fluxo da artéria coronária;



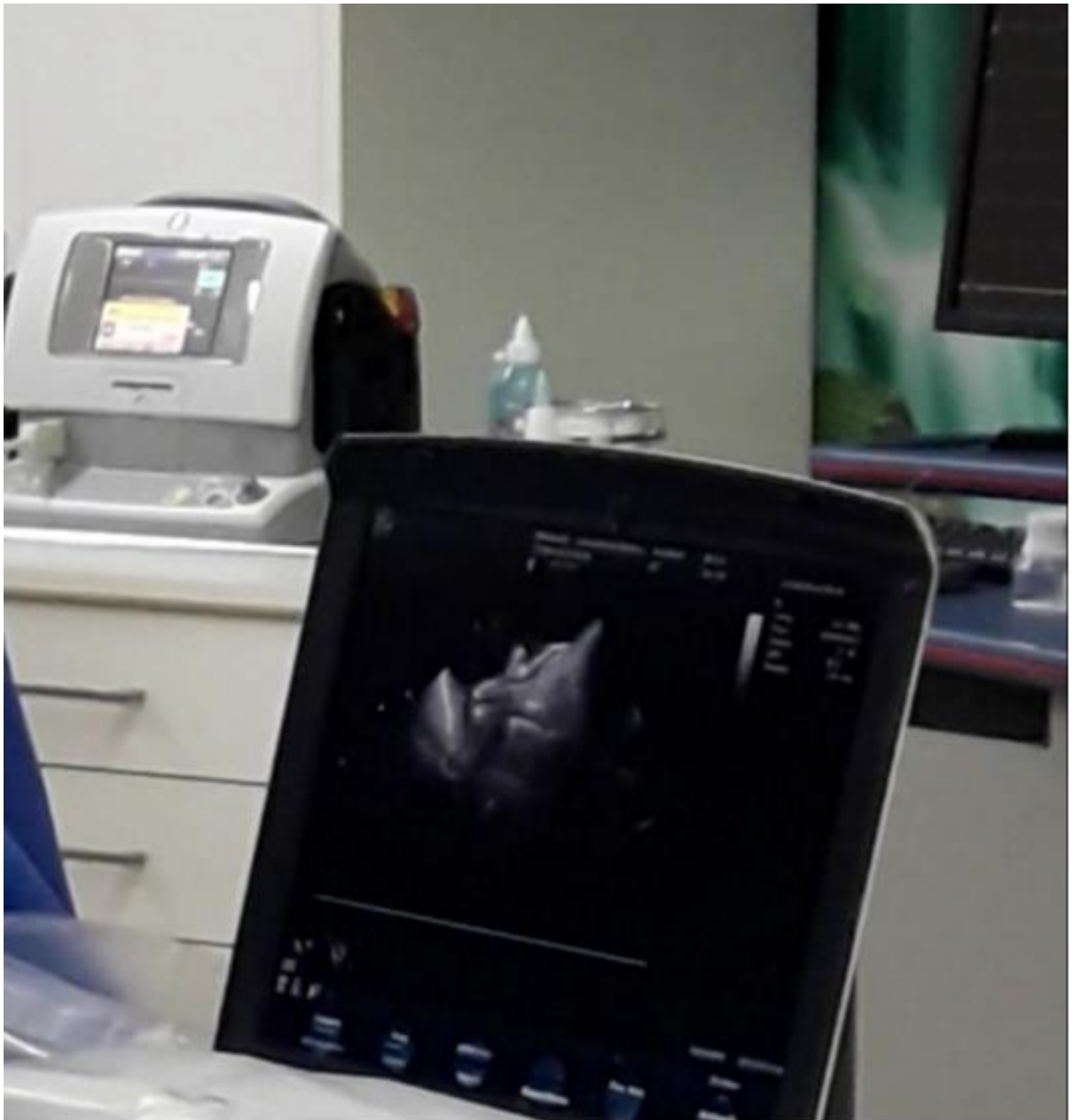
- ✓ Angioplastia com stent para tratamento de coarctação de aorta.



- ✓ Angioplastia com aterectomia rotacional, procedimento realizado em casos onde a obstrução coronária é muito endurecida devido a calcificação acentuada, que dificulta a dilatação da artéria apenas com o cateter balão.



- ✓ Fechamento de PCA percutâneo (Persistência de canal arterial) e CIA (Comunicação Interatrial) entre outros, procedimento minimamente invasivo, substituindo uma cirurgia cardíaca de grande porte e internações prolongadas.



Propostas para 2021:

- ✓ Criar equipe forte;
- ✓ Melhorar indicadores do Tempo Porta Balão;
- ✓ Investir em atualização da equipe multiprofissional;
- ✓ Implantar serviço de satisfação para os pacientes que forem submetidos a procedimentos na clínica;
- ✓ Iniciar programa de Ultrassom intracoronariano para melhor resultados de implante de stent em casos complexos (Tronco de Coronária esquerda, lesões calcificadas, bifurcações, oclusões crônicas);
- ✓ Proposta de tratamento em neurologia, ainda não foi aprovado pela Administração da Unimed.

Laboratório

A. Infraestrutura: Técnica e Funcional

- ✓ Adequação do Posto de coleta Hospital São Joaquim e Unidade de Emergência (Tenda) para atendimento de coleta de exames para Covid-19 seguindo orientações da Vigilância Sanitária;

- ✓ Aumento de Salas de coleta e adequação do Posto de coleta CMU para atendimentos ambulatoriais. Atendimento centralizado e exclusivo;
- ✓ Adequação do laboratório de Análises Clínicas HSJ para realização de exames para Covid-19 buscando melhor qualidade, agilidade e melhor custo. Aquisição através de contrato de comodato do equipamento SD Biosensor-ECO para realização do exame “Pesquisa de Antígenos – Covid-19” (Teste Rápido). Implantação dos exames “Pesquisa de Imunoglobulina Total – SARS-Cov2” e “Pesquisa de Anticorpos IgG – SARS-Cov2”;
- ✓ Estudo de viabilidade de implantação de Laboratório de Biologia Molecular, buscando realização do exame “RT-PCR” para Covid-19, com finalidade de agilizar o prazo de entrega de resultados e redução de custo;
- ✓ Aquisição através de contrato de comodato do equipamento “Finecare” para realização do exame de Procalcitonina, atendendo necessidades da Unidade Covid-19;

- ✓ Reforma para ampliação e adequação de equipamentos para realização de todos exames solicitados no laboratório de Urgência na EU, buscando melhoria no tempo de entrega dos resultados;
- ✓ Aquisição através de contrato de aluguel dos Equipamentos Bact/Alert 3D e Vitek2 Compact, automatizando o setor de Microbiologia com implantação de equipamentos “Padrão Ouro” que possibilitam identificação de bactérias em 6 horas e antibiograma com Concentração Mínima Inibitória (MIC) para os antibióticos, visando melhoria na qualidade e agilidade nos resultados;
- ✓ Aquisição através de contrato de aluguel dos Equipamentos Sysmex UF 5000, UC 3500 e UC 1000, utilizando metodologia de citometria de fluxo, “Padrão Ouro”, para realização de exames no setor de Uroanálise e Líquidos Orgânicos, buscando redução de custo, agilidade e melhoria da qualidade,
- ✓ Migração do Sistema MV 2000i para MV Soul.

B. Recursos Humanos

- ✓ Readequação do quadro funcional técnico através de movimentação de auxiliares para técnicos de laboratório com alteração na remuneração;
- ✓ Redimensionamento do quadro para atender clientes externos e internos após aumento da demanda devido Pandemia Covid 19;
- ✓ Criação de 03 novos Cargos:
 - Supervisora de Laboratório (01), movimentação de Biomédica para Supervisora;
 - Líder de Recepção (02), movimentação de Recepcionistas par Líderes.

C. Certificações

- ✓ Certificação Palc;
- ✓ Certificado de Proficiência Controllab (SBPC);
- ✓ Certificação ONA.

D. Garantia da Qualidade

- ✓ Engloba as atividades relacionadas com processos Pré-Analíticos, Analíticos e Pós- Analíticos, portanto o seu objetivo é assegurar que o produto final de suas atividades seja adequado às necessidades e satisfação dos clientes.

❖ **Processos Pré-Analíticos:**

- ✓ **Sugestões e reclamações dos clientes e demais partes interessadas, incluindo denúncias relativas ao não cumprimento do código de conduta e ética;**

Buscando constantemente a adequação as normas e principalmente, a excelência e busca pela qualidade, o laboratório realizou em julho de 2020, a pesquisa de satisfação nas quatro esferas, sendo elas, clientes externos, clientes internos (lideranças), clientes internos (colaboradores) e médicos cooperados a fim de avaliar processos instalados.

A pesquisa tem por objetivo analisar os serviços prestados pela instituição com o intuito de visualizar, sob a ótica do usuário, os pontos positivos e os que devem ser aprimorados. Nesse sentido, a pesquisa é um instrumento e uma oportunidade de atender as expectativas dos usuários que utilizaram os serviços do Laboratório do Hospital e Maternidade São Joaquim.

Para realização da pesquisa de satisfação entre médicos foi enviado através do marketing, mensagens de WhatsApp, solicitando que todos os médicos cooperados do convênio Unimed Franca respondessem a pesquisa de satisfação através do Link enviado. Foi realizada no mês de julho de 2020. O proposto foi que 80% dos clientes consultados respondessem a pesquisa durante esse tempo.

Para clientes internos, foi utilizado a mesma definição de clientes da interação sistêmica, descrita no MQ.020 do Manual da Qualidade, os mesmos foram notificados através de e-mail corporativo e a pesquisa foi respondida e tabulada através do google formulários.

A pesquisa de satisfação de clientes externos sempre é realizada em parceria com setor de ouvidoria em formulário próprios, sendo estes, abordados após a coleta. Os clientes externos são selecionados de forma aleatória. No Ano de 2020 esta pesquisa não foi realizada devido Pandemia Covid 19.

Clientes Externos GERTEC:

Na recepção dos dois postos de coleta é disponibilizada a ferramenta de pesquisa rápida da Gertec, na qual o cliente responde a 6 perguntas, com ótimo, bom, regular, ruim ou péssimo, o setor de ouvidoria tabula e faz uma média de ótimo + bom, na qual é obtida taxa de satisfação.

Taxa de Satisfação Laboratório (Ótimo + Bom)		
Itens	Hospital	CMU
Tempo de espera na recepção do laboratório	46,5 %	60,8 %
Informações recebidas para coleta dos exames quanto à clareza e sigilo	61,4 %	62,0 %
Atendimento da recepção quanto a cortesia	60,0 %	62,3 %
Atendimento no momento da coleta de sangue	55,1 %	63,0 %
Prazo de entrega dos resultados de exames	49,6 %	55,0 %
Condições, limpeza, higiene e estrutura física do local de atendimento (recepção e salas de coleta)	57,2 %	62,5 %

Apesar da pesquisa não atingir um número significativo de clientes, 179 no Hospital e 115 no CMU (Ano), observamos taxa acima de 60% na maioria dos itens em ambas as unidades. Os itens que obtiveram percentual abaixo do esperado foram:

1. Tempo de espera na recepção do laboratório no Hospital: Devido alta demanda decorrente da Pandemia (Covid-19);
2. Atendimento no momento da coleta de sangue no Hospital: Devido alta demanda decorrente da Pandemia (Covid-19);
3. Prazo de entrega dos resultados de exames no Hospital e CMU: Devido exames (RT-PCR) encaminhados para realização na Vigilância Epidemiológica (Covid-19) e atraso de entrega de exames realizados em Laboratórios de Apoio (Covid-19);
4. Condições, limpeza, higiene e estrutura física do local de atendimento (recepção e salas de coleta) no Hospital: Devido questionamentos de clientes quanto ao processo adequado de higienização frente a Pandemia (Covid-19) e separação do local de atendimento de pacientes relacionados ao Covid-19, ficando apenas o Posto de Coleta do CMU para atendimentos de rotina.

Clientes Internos:

Lideranças:

Quanto à realização da pesquisa de satisfação interna, foram contabilizadas 7 respostas de Lideranças, distribuídas em sete questões.

QUESTÕES	Ótimo ou Bom 2020	Regular ou Ruim 2020
Aceitação de sugestão de ideias	100 %	0 %
Colaboração na troca de informações	100 %	0 %
Cortesia e trato com o cliente interno	100 %	0 %
Disponibilidade e presteza da equipe.	100 %	0 %
Confiabilidade e segurança de informações	100 %	0 %
Organização dos processos de trabalho	100 %	0 %
Agilidade e pontualidade	85,7 %	14,3 %

Apenas 07 respostas de lideranças internas não administrativas, nas quais observamos uma necessidade de melhorias quanto a agilidade e pontualidade.

Cientes Internos:

Colaboradores:

Quanto à realização da pesquisa de satisfação interna, foram contabilizadas 50 respostas de Colaboradores, distribuídas em sete questões.

QUESTÕES	Ótimo ou Bom 2020	Regular ou Ruim 2020
Aceitação de sugestão de ideias	86 %	14 %
Colaboração na troca de informações	88 %	12 %
Cortesia e trato com o cliente interno	86 %	14 %
Disponibilidade e presteza da equipe.	90 %	10 %
Confiabilidade e segurança de informações	98 %	2 %
Organização dos processos de trabalho	90 %	10 %
Agilidade e pontualidade	86 %	14 %

Os resultados considerados “Ótimos ou Bons” ficaram acima de 86%, percentual considerado aceitável, podendo serem realizadas melhorias.

Há a pretensão de um projeto de interação entre equipes, por motivos diversos referentes a Pandemia (Covid-19) o projeto não foi desenvolvido, mas ele segue no planejamento para o ano de 2021.

Cientes Internos:

- Médico Cooperado UNIMED:

Quanto à realização da pesquisa de satisfação interna, foram contabilizadas 62 respostas de Médicos Cooperados Unimed, distribuídas em sete questões.

QUESTÕES	Ótimo ou Bom 2020	Regular ou Ruim 2020
Aceitação de sugestão de ideias	96,8 %	3,2 %
Colaboração na troca de informações	98,3 %	1,7 %
Cortesia e trato com o cliente interno	98,4 %	1,6 %
Disponibilidade e presteza da equipe.	100 %	0 %
Confiabilidade e segurança de informações	98,5 %	1,5 %
Organização dos processos de trabalho	100 %	0 %
Agilidade e pontualidade	95,2 %	4,8 %

Apesar de não atingirmos a meta do número de respostas, com os dados obtidos observamos claramente que a relação do laboratório com os cooperados evoluiu bastante com a implantação de novos canais de comunicação e obtivemos vários elogios demonstrando que as ações tomadas foram efetivas na resolução dos itens de insatisfação.

Reclamações:

Durante o ano de 2020, foram apresentadas 76 reclamações abertas no setor de ouvidoria do hospital, com taxa de 0,049 % quando se refere ao número de atendimentos realizados (154.243). Todas as reclamações são tratadas de forma pontual e gerenciadas efetivamente. Frente às reclamações, as mais frequentes e as causas raiz estão elencadas no quadro abaixo.

Quant.	Reclamação	Raiz
03	Resultados pela internet (web laudo)	Tecnologia da Informação
10	Demora no atendimento	Processos
4	Cortesia e trato com o cliente	Recursos Humanos
15	Demora na liberação de resultados de exames	Processos
11	Questionamentos sobre processos	Processos
5	Sugestão	Processos
3	Demora na solicitação de coleta	Processos
3	Questionamentos de resultados de exames	Processos
1	Questionamentos de preparo dos colaboradores responsáveis pelas coletas	Processos
1	Demora no agendamento de coleta domiciliar	Processos
18	Falha de informações	Processos
2	Questionamentos da concessão de descontos	Processos

Gerenciamento de reclamações

Apesar da obtenção de uma taxa de reclamações baixa, é importante evidenciarmos as insatisfações, com vistas a ampliar a qualidade do atendimento prestado, além de evitar que tais insatisfações se tornem frequentes. Para isso é necessário à programação e gerenciamento de plano de ação complementar para tais procedimentos inadequados vistos por clientes externos, internos e cooperados.

❖ Processos Analíticos:

- ✓ **Desempenho dos sistemas analíticos aferido por meio do Controle Interno da Qualidade (CIQ) e da Avaliação Externa da Qualidade (AEQ);**

Compreende-se que o laboratório, por determinação de legislação vigente, boas práticas de laboratório clínico e segurança do paciente, deve realizar controle de qualidade interno e externo de todos os analitos instalados.

O controle externo tem como função, avaliar amostras controles como se fossem amostras biológicas de pacientes. O acompanhamento de ambos os controles, contribui para uma gestão efetiva da qualidade demonstrando o compromisso com a qualidade e segurança do paciente.

- ✓ **Controle Externo da Qualidade:** Participação nos Ensaios de Proficiência da Controllab, com acertos em 84,34 % dos Analitos, sendo que o percentual exigido para certificação deve ser superior a 80 %;

ENSAIOS	2020
Total de ensaios avaliados	166
Total de ensaios adequados	140 (84,34%)
Total de ensaios inadequados	26 (15,66%)
Ensaios educativos	11

Ensaios 2020 de Controle Externo da Qualidade, realizado pela Controllab.

- ✓ **Controle Interno da Qualidade:** Constatada conformidade de 100 % em todos os analitos que são realizados no Laboratório São Joaquim, de acordo com a tabela de erro total permitido adotada como parâmetro de avaliação do controle de qualidade interno.

Processos Pós-Analíticos:

➤ Reporte de resultados críticos:

O reporte de resultados críticos ainda é inferior ao esperado conforme evidenciado através da meta proposta para o ano de 2020. A meta do indicador proposta é 100% de reporte de resultados críticos, porém a média anual ficou em 75 %. Foi criado um relatório de resultados críticos, disponibilizado a todos os biomédicos para acompanhamento e checagem de comunicação de todos os resultados críticos. Apesar da criação desse relatório, os resultados críticos de pacientes que fazem controle de exames, ou seja, que estão em tratamento por patologias já conhecidas pelo médico solicitante e apresentam resultados sabidamente alterados; não estavam sendo registrados na Planilha, sendo esse um dos motivos que acarretou no não cumprimento da meta.

➤ **Taxa de resultados atrasados:**

A taxa de resultados atrasados apresentou melhora em comparação com o ano anterior como observado em tabela abaixo, foi importante o acompanhamento da gestão juntamente com o interfaceamento de todos os laudos dos exames encaminhados para laboratório de apoio.

Taxa de resultados atrasados		
	2019	2020
Resultados atrasados	6,53 %	4,32 %

Comparativos entre 2019 e 2020 - resultados atrasados

➤ **Taxa de laudos retificados:**

A taxa de laudos retificados apresentou um aumento em comparação ao ano anterior devido ao grande número de exames relacionados ao Covid-19, que estavam sendo digitados por não serem interfaceados. A taxa é considerada mínima avaliando o elevado número de atendimentos (154.383) sendo que em apenas 37 atendimentos houve a necessidade de retificação de laudos.

Taxa de laudos retificados		
	2020	2020
Taxa de laudos retificados	0,01 %	0,02 %

E. Provisão de recursos materiais

Como provisão de recursos materiais é realizado planejamento estratégico a cada quatro anos e acompanhado anualmente. No plano estratégico, existem seis ações estratégicas a serem cumpridas, e o seu acompanhamento é realizado através de planilha de planejamento onde estão definidas as provisões de recursos materiais sendo elas: adequação da TI, Infraestrutura, Equipamentos, Recursos Humanos, Gestão da Qualidade, Marketing.



F. Indicadores da qualidade e da segurança do paciente, incluindo comparabilidade com indicadores de outros laboratórios semelhantes ao seu perfil, quando possível

São acompanhados durante o ano, alguns indicadores da qualidade e da segurança do paciente que de forma comparativa está expressa abaixo:

	2019	2020
Tempo de Atendimento ambulatorial	18 min.	26 min
Tempo de Atendimento UCI Adulto	42 min	60 min
Tempo de Atendimento UCI Pediátrica	41 min	93 min
Tempo de Atendimento Alas de Internação	105 min	109 min
Erro de Digitação	0,08 %	0,13 %
Taxa de coleta	0,80 %	1,00 %
Contaminação de hemocultura	0,21 %	0,05 %
Contaminação de urocultura	2,00 %	1,00 %

Comparativos entre 2019 e 2020 dos indicadores

- ✓ Tempo de atendimento ambulatorial medido da recepção a coleta, evidenciou média de 26 minutos, sendo a meta estipulada de 21 minutos, não conseguimos atingir a meta.

Atribuimos como causa da meta não atingida:

- A redução do nº de colaboradores devido Pandemia Coronavírus,
 - A maioria dos atendimentos que foram realizados apenas no Posto de Coleta CMU,
 - A migração do Sistema MV 2000 para MV Soul. Ação Corretiva:
 - As ações corretivas são: Adequação do sistema MV Soul.
-
- ✓ Tempo UTI Adulto e UCI pediátrica, que tiveram a média de 60 e 93 minutos respectivamente, sendo a meta estipulada de 60 minutos, não conseguimos atingir a meta no UCI pediátrica.
 - ✓ Causa: Exames que constam no relatório de avaliação do tempo de atendimento, como por exemplo o “Teste do Pezinho”, que não ficam prontos no mesmo dia. São encaminhados para Laboratório de Apoio.
 - ✓ Ação Corretiva: Identificação dos exames que estão atrasando. Solicitação de retirada destes exames do relatório na avaliação dos tempos.

- ✓ Tempo de Atendimento Alas de Internação, atingiu a meta estipulada de 180 minutos.
- ✓ Erro de digitação, o indicador se mantém abaixo da meta (0,20 %), porém ocorreu um aumento em relação ao ano anterior devido ao grande número de exames relacionados ao Covid-19, que estavam sendo digitados por não serem interfaceados.
- ✓ Taxa de coleta com meta < 5% foi atingida.
- ✓ A taxa de amostras de hemoculturas contaminadas (0,05%) atingiu a meta (1,00 %) além da redução significativa em relação ao ano anterior, isto se deve a interação CCIH e Laboratório que em constante atualização e controle desenvolvem plano de melhoria contínua na taxa de infecção hospitalar.
- ✓ A taxa de amostras de uroculturas contaminadas (1,00 %) atingiu a meta estipulada (2,00 %) e também houve uma redução em relação ao ano anterior, devido acompanhamento junto a equipe de enfermagem da Unidade de Emergência e Alas de Internação.

Indicadores Unidade de emergência

Indicadores Unidade de emergência		
Tempos Avaliados	2019	2020
Tempo Médio Realização do exame	36 min	50 min
Tempo Médio Coleta dos exames	31 min	31 min
Tempo de Atendimento Total	66 min	80 min
Taxa de atendimento em 120 min	94%	90 %

Comparativos entre 2019 e 2020 Unidade de Emergência

Os indicadores da Unidade de emergência atingiram as metas estipuladas, porém em relação ao ano anterior houve um aumento do tempo de atendimento total devido ao aumento do tempo médio de realização de exames.

Causa: Reforma da estrutura física do Setor de Urgência, realização de exames no Laboratório Central, migração do Sistema MV 2000 para MV Soul e instabilidade de Equipamentos devido novas instalações.

Ação Corretiva: Adequação da nova versão do sistema MV e estabilização dos Equipamentos.

Atendimento de Protocolos

Atendimento aos protocolos instalados (IAM SEPSE e AVE) não foram atingidos na sua totalidade, a meta estipulada é de 60 minutos.

	2019	2020
Protocolo de SEPSE	55	67
Protocolo de IAM	44	58
Protocolo AVE	46	67

Comparativos entre 2019 e 2020 de protocolos

Causa:

Os exames de Protocolos são realizados no Laboratório da Unidade de Emergência, reforma da estrutura física do Setor de Urgência, realização de exames no Laboratório Central, migração do Sistema MV 2000 para MV Soul e instabilidade de Equipamentos devido novas instalações.

A demora na coleta ainda é fator determinante para liberação em tempo hábil destes exames. O mesmo está sendo acompanhado por equipe de gerenciamento de protocolos que está trabalhando junto, em prol da liberação mais rápida destes exames, conforme definido em reuniões periódicas.

Indicadores comparativos com laboratórios próprios do Sistema Unimed Brasil – Ano de 2020

Domínio: Eficiência

Coleta Externa	Avalia o percentual de coletas externas em relação ao total de coletas do mês	Média anual de 97 %.
Coleta Hospitalar	- Avaliar o percentual de coletas hospitalares frente ao total de coletas do laboratório	Média anual de 3,34 %.
Índice de Exames Total	Avaliar o perfil de pedidos médicos do laboratório, acompanhando o número de exames realizados em relação número de atendimentos	Média anual de 4,49 exames
Produtividade da Área Técnica	Avaliar desempenho produtivo dos colaboradores da área técnica	Média anual de 2.850 exames

Domínio: Eficiência

Recoleta Geral	Avaliar o desempenho dos processos do laboratório	Média anual de 0,98 %.
Taxa de Atraso de Resultados	Avaliar o processo global do laboratório, verificando a efetividade no cumprimento do prazo de entrega acordado com o cliente	Média anual de 5 %.
Taxa de Resultados Retificados	Avaliar o processo pós-analítico de conferência dos dados que geram um laudo de exame	Média anual de 0 %.
Aprovação no Controle Externo da Qualidade	Avaliar o desempenho analítico do laboratório	Média anual de 84,34 %.

Domínio: Efetividade

Recoleta Geral	Avaliar o desempenho dos processos do laboratório	Média anual de 0,98 %.
Taxa de Atraso de Resultados	Avaliar o processo global do laboratório, verificando a efetividade no cumprimento do prazo de entrega acordado com o cliente	Média anual de 5 %.
Taxa de Resultados Retificados	Avaliar o processo pós-analítico de conferência dos dados que geram um laudo de exame	Média anual de 0 %.
Aprovação no Controle Externo da Qualidade	Avaliar o desempenho analítico do laboratório	Média anual de 84,34 %.

Domínio: Acesso

Tempo Médio de Atendimento para Exames de Urgência	Avaliar o tempo decorrido entre o cadastro da solicitação médica até o momento da liberação clínica do exame, em pronto atendimento	Média anual de 27 min
---	---	-----------------------

Identificação de oportunidades de melhoria

- Implantação do Laboratório de Biologia Molecular.
- Automação em Microbiologia com implantação do Stewardship.
- Automação no Setor de Triagem de Amostras.
- Automação no Setor de Estoque.
- Efetividade da sistemática de comunicação com os clientes sobre exames laboratoriais através da implantação de aplicativos.
- Marketing.
- Sistema SOUL MV.
- Check-up Day.



Produção

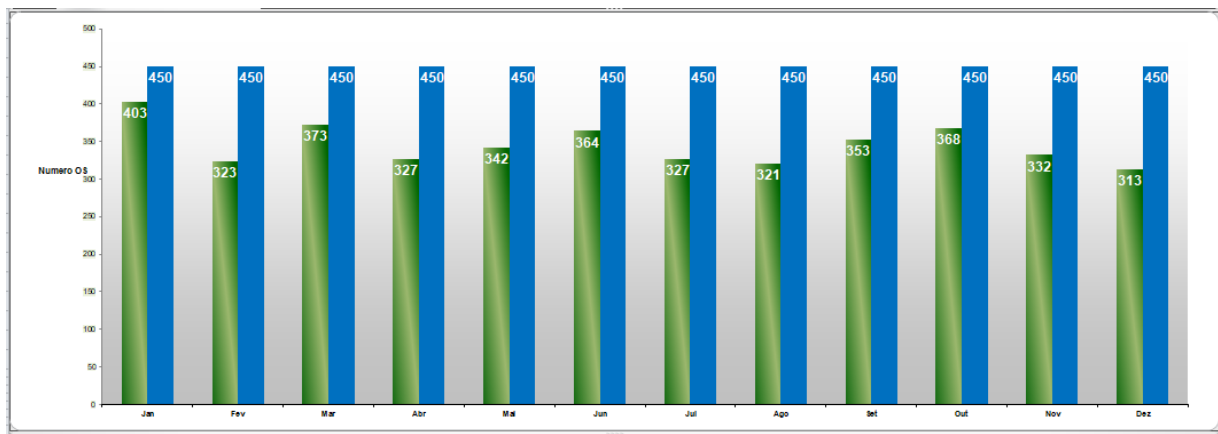
NÚMERO DE EXAMES LABORATÓRIO - ANO 2020														
	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL
	65.217	62.093	51.287	25.127	38.670	54.099	66.825	66.825	63.895	69.354	69.719	66.677	60.355	693.823
NÚMERO DE EXAMES POR CONVÊNIO - ANO 2020														
UNIMED 26	49.864	47.175	39.058	18.312	29.152	42.629	51.726	51.726	47.656	51.544	53.837	51.411	46.095	528.489
CONV.EXTERNO	4.125	3.673	3.180	1.692	2.178	2.658	3.469	3.469	3.511	4.580	3.267	3.073	3.034	38.925
INTERCAMBIO	8.314	7.846	6.471	3.446	5.052	6.837	8.178	8.178	7.014	8.137	8.055	8.514	7.523	85.396
PARTICULAR	1.035	1.126	1.120	666	755	1.068	2.146	2.146	4.026	3.299	2.272	1.802	2.050	21.348
PCMSO	1.879	2.273	1.454	1.010	1.509	899	1.297	1.297	1.664	1.773	2.213	1.823	1.553	19.345
CUSTO OPERACIONAL	0	0	4	1	24	8	9	9	24	21	75	54	100	320
TOTAL	65.217	62.093	51.287	25.127	38.670	54.099	66.825	66.825	63.895	69.354	69.719	66.677	60.355	693.823
NÚMERO DE EXAMES POR TIPO DE ATENDIMENTO - ANO 2020														
EXTERNO	50.881	49.384	39.018	16.587	28.825	43.233	52.236	52.236	48.958	53.109	54.666	52.988	46.746	536.631
INTERNO	4.115	3.498	4.279	2.553	4.449	4.205	6.996	6.996	6.740	7.029	5.359	4.788	4.598	58.609
URGÊNCIA	10.221	9.211	7.990	5.987	5.396	6.661	7.593	7.593	8.197	9.216	9.694	8.901	9.011	98.078
	65.217	62.093	51.287	25.127	38.670	54.099	66.825	66.825	63.895	69.354	69.719	66.677	60.355	693.823
NÚMERO DE ATENDIMENTOS LABORATÓRIO - ANO 2020														
	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL
	13.714	13.626	11.622	5.871	8.022	10.684	13.752	13.752	14.920	16.576	15.631	14.698	15.127	154.281

Conclusão

Para as não conformidades encontradas durante o ano de 2020, relatadas na análise crítica do sistema de gestão da qualidade, deverá ser realizado monitoramento do respectivo plano de ação, assim como a identificação das saídas e efetividade de ações corretivas imediatas ou em longo prazo tomadas, visando a melhoria contínua.

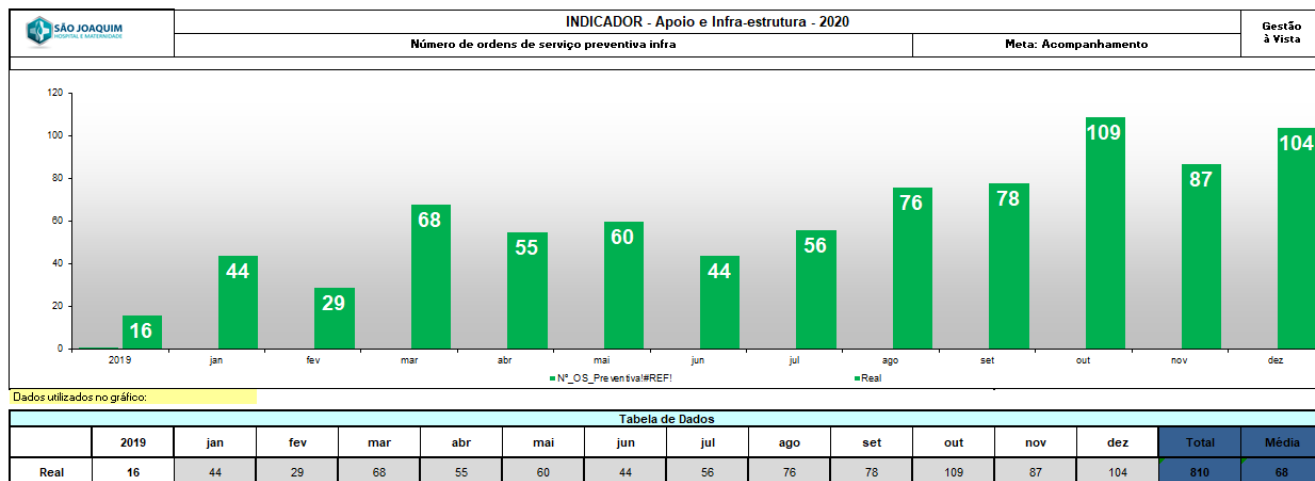
Manutenção

Nº de ordens de serviço de Manutenção Corretiva – 2020



Nesse ano atípico as demandas de serviço aumentaram de forma exponencial, temos o gráfico que demonstra a quantidade de ordem de serviços realizadas nesse ano mas este não espessa a realide dele na totalidade, tivemos várias ordens de serviço que levaram dias para serem concluidas devidos as mudanças a adequações, algumas perduraram até a semana seguinte;

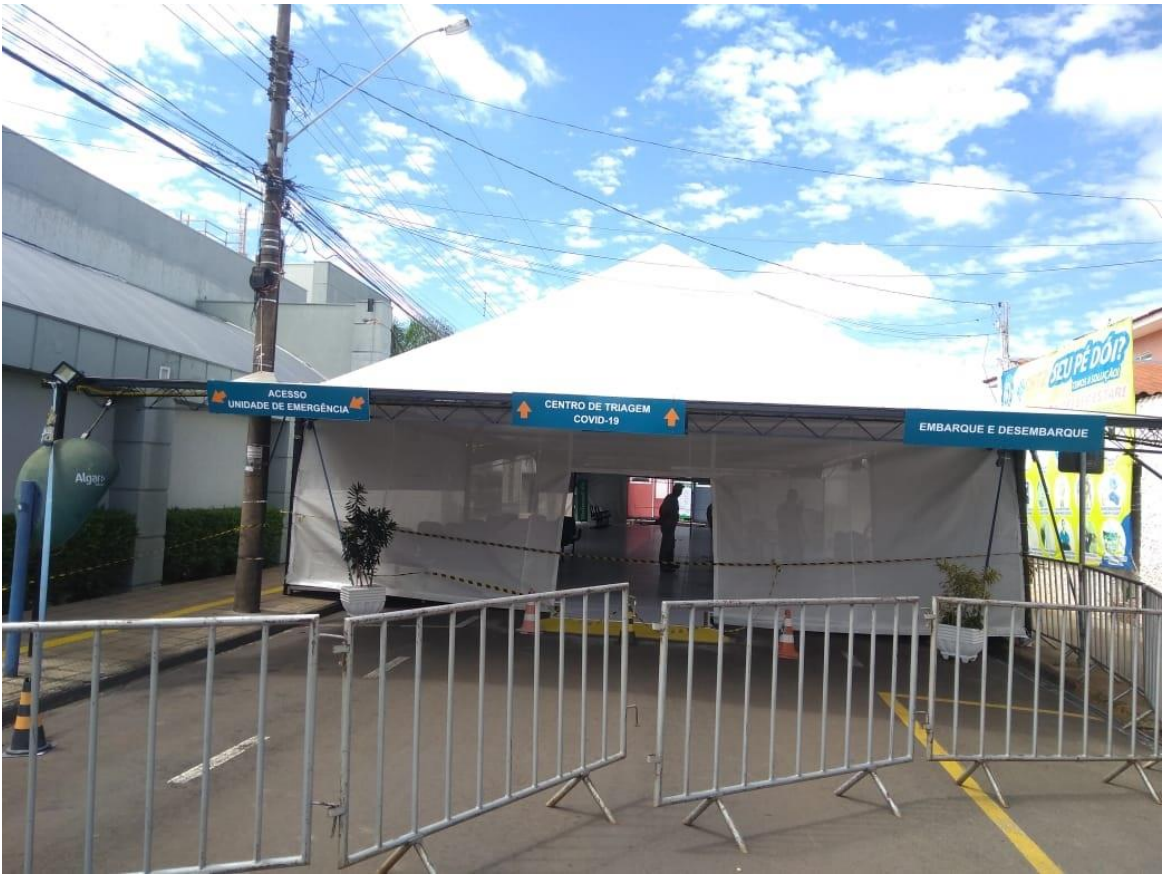
Nº de ordens de serviço Preventivas Gerais – 2020



Avalia-se como de grande sucesso o progresso da quantidade de ordens preventivas realizadas.

Em 2020

Com o início da pandemia no Brasil de forma preventiva foi dado start pela diretoria para instalação do Hospital de campanha em frente a unidade de emergência, o setor de manutenção teve colaboração na instalação da tenda, montagem de infra interna sendo essa parte elétrica e de dados para o funcionamento da mesma, ajustes com o fornecedor dos banheiros container quanto a data de entrega, posicionamento, e auxílio na instalação dos mesmos;



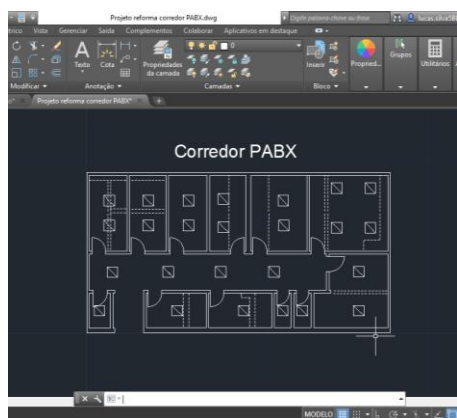
Foi iniciado e finalizado o setor Centro cirúrgico ambulatorial, em meio a grande demanda foi possível a viabilização do suporte a construção do setor, apoiamos as necessidades junto a parte elétrica dimensionada e direcionada para o novo setor, fizemos a instalação da fibra óptica que alimentou o novo Hack de dados e telefonia do mesmo, instalamos e sistema de chamada de enfermagem e acompanhamos a obra, foi um sucesso;



Em paralelo a construção do CCA foi feito a ampliação do laboratório da Unidade de emergência, novo SADT, que também colaboramos com os mesmos atendimentos e acompanhamentos do CCA;

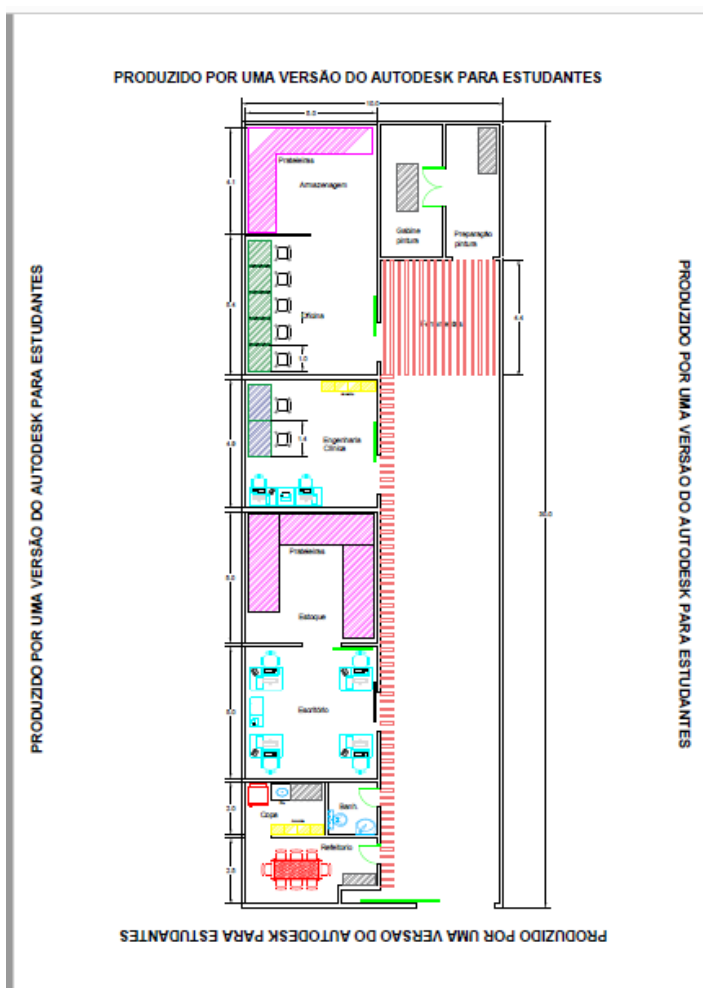
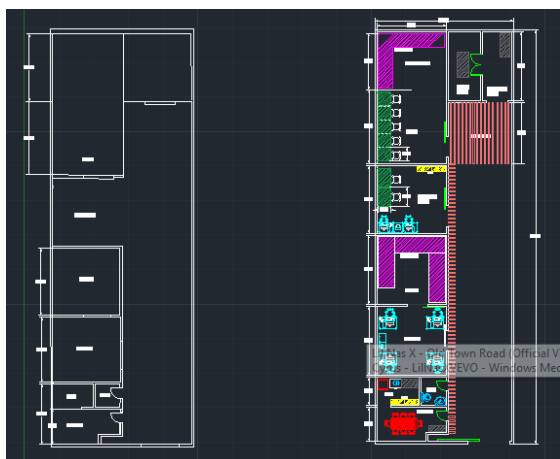


Após curso realizado em matéria que eu “Lucas” estou cursando na faculdade foi possível instalação de software gratuito, o que possibilita de forma mais simplificada desenhar projetos no computador, o que agregou bastante na parte de dimensionamento de setores e auxílio no levantamento de materiais necessários para compra em reformas e ampliações;



Planejamento 2021:

Em 2021 vamos iniciar o projeto de readequação dos espaços físicos do setor de manutenção, essa adequação irá trazer benefícios na organização do setor, bem como um aumento do espaço físico coberto a ser utilizado, esse aumento será primordial para que consigamos melhorar as disposições de trabalho e armazenamento geral do setor.



Estamos iniciando os estudos para viabilização do “Projeto Água Limpa CME” esse projeto irá permitir uma melhoria quanto a qualidade da água utilizada pelo setor, o intuito é abranger toda a ará da CME principalmente na água utilizada diretamente aos instrumentais bem como as autoclaves que necessitam de uma água muito limpa, segue imagem meramente ilustrativa:



Maternidade e berçário



Janeiro:

- ✓ Ampliação sala de ordenha, equipada com poltronas, armários e divisões para maior conforto e segurança da cliente.

Fevereiro:

- ✓ Montagem dos armários posto de enfermagem, sala de prescrição e expurgo;
- ✓ Participação das enfermeiras do curso de gestante.

Março:

- ✓ Aquisição de armário para guarda de pertences dos acompanhantes do berçário interno e externo;
- ✓ Treinamento atendimento pacientes portadora de COVID19 (atendimento do binômio).

Abril:

- ✓ Contratação duas técnicas de enfermagem. Aumento de quadro autorizado em dezembro 2019 devido aumento de leitos berçário interno e externo.

Maio

- ✓ Treinamento de toda a equipe para uso do bilirrubinometro (triagem bilirrubina).

Junho

- ✓ Armários no posto de enfermagem, sala de prescrição e expurgo.

Julho

- ✓ Reescrita do fluxo de atendimento de gestante portadora Covid-19.

Agosto

- ✓ Instalação Baby Puff no quarto 3 (parto humanizado).

Outubro

- ✓ Readequação centro de custo materiais e equipe da maternidade e berçário;
- ✓ Participação da campanha contra câncer de mama.

Novembro

- ✓ Implantação e treinamento da equipe de enfermagem e pediatras do preenchimento da ficha do recém-nascido no PEP.

Melhorias:

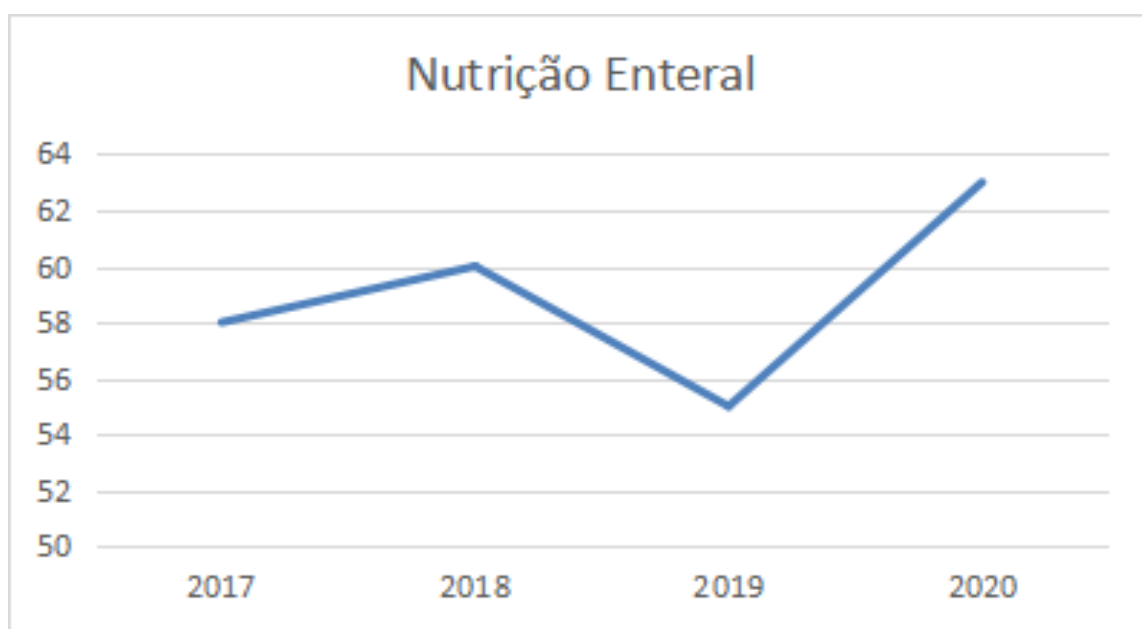
- ✓ Ampliação sala de ordenha;
- ✓ Reforma e ampliação berçário interno e externo;
- ✓ Aumento de quadro equipe Técnica;
- ✓ Readequação do fluxo de atendimento gestante com Covid-19.

Nutrição

Missão da EMTN: Promover manutenção e/ou melhora no estado clínico do cliente, prevenindo a desnutrição, através da orientação e acompanhamento nutricional.

Número de Clientes em Terapia Nutricional Enteral:

Nutrição Enteral	2017	2018	2019	2020
Média	58	60	55	63

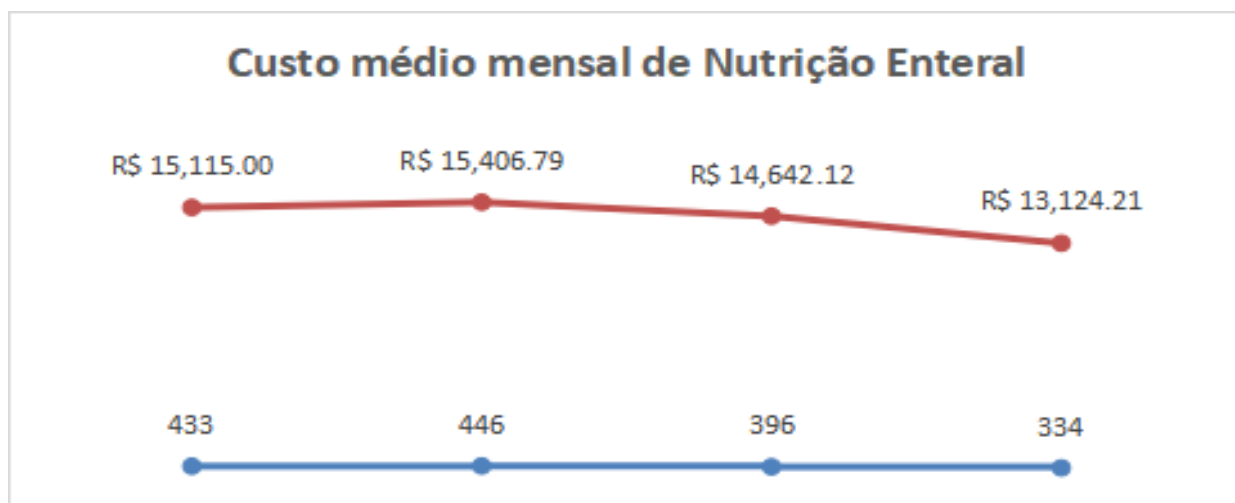


Aumento de 14%, quando comparado com 2019.

Custo por diária da Nutrição Enteral:

Meta = R\$ 35,00 nos 04 anos

Nutrição Enteral	2017	2018	2019	2020
Diária	433	446	396	334
Custo Médio da diária	R\$ 34,85	R\$ 34,71	R\$ 37,28	R\$ 39,71
Custo Médio Mensal	R\$ 15.115,00	R\$ 15.406,79	R\$ 14.642,12	R\$ 13.124,21

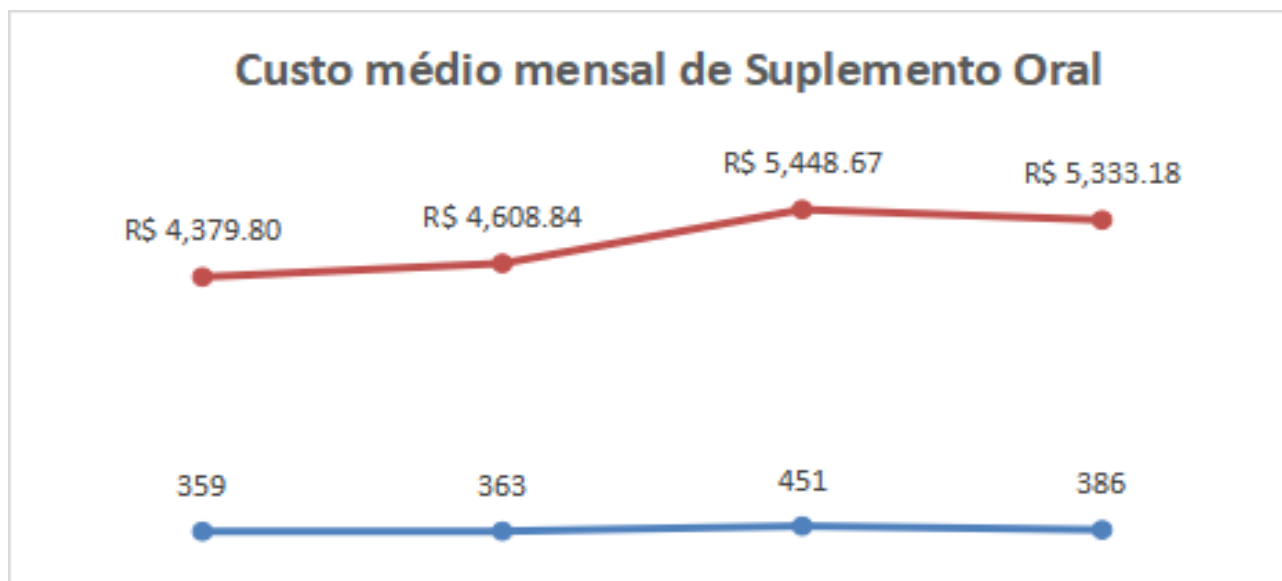


- ✓ Diminuição da diária em 16%, quando comparado com 2019.
- ✓ Custo médio da diária aumentado em R\$ 2,43 o que corresponde a 6%
- ✓ * utilizamos várias dietas especializadas: Hepatopata, Semi-Elementar adulto e infantil, Diarreia.
- ✓ Custo médio Mensal diminuído em R\$ 1.517,91 o que corresponde á 10%.

Custo por diária da Terapia Nutricional Oral –Suplemento Alimentar:

Meta = R\$ 14,00 nos últimos 04 anos

Suplemento Oral	2017	2018	2019	2020
Diária	359	363	451	386
Custo Médio da diária	R\$ 12,20	R\$ 12,89	R\$ 11,86	R\$ 13,98
Custo Médio Mensal	R\$ 4.379,80	R\$ 4.608,84	R\$ 5.448,67	R\$ 5.333,18



Comparado ao ano de 2019:

Diária: Aumento de Diária dos clientes em terapia nutricional oral o que corresponde a 14,5%

Custo médio da diária: Aumento em R\$2,12 o que corresponde a 17,8%

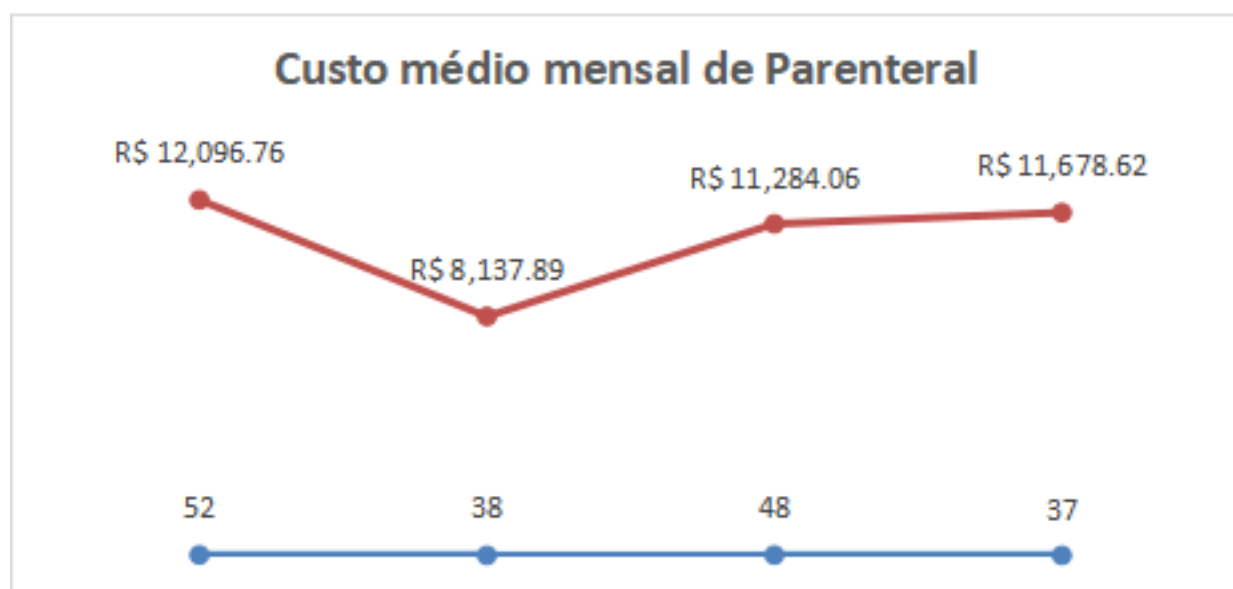
Custo médio Mensal: Diminuição em R\$115,49 o que corresponde a 2,2%

* utilizamos vários suplementos orais específicos: DM, Hepatopata, Oncologia, Renal, Cicatrização, Disfagia, Módulo de proteína Glutamina, Módulo de emulsão lipídica, Imunomodulador, Hipercalórico e Hiperproteico 2.0 Cal/ml dentre outros.

Custo por diária da Nutrição Parenteral

Meta de 2019/2020 = R\$ 240,00 * os anos de 2017 e 2018 foram só de acompanhamento.

Parenteral	2017	2018	2019	2020
Diária	52	38	48	37
Custo Médio da diária	R\$ 232,63	R\$ 237,42	R\$ 229,85	R\$ 310,55
Custo Médio Mensal	R\$ 12.096,76	R\$ 8.137,89	R\$ 11.284,06	R\$ 11.678,62



Comparado ao ano de 2019:

Diária: Diminuição de diária em 23%

Custo médio da diária: Aumentado em R\$ 80,70 o que corresponde a 35 %

Custo médio Mensal: Aumentado em R\$ 394,56 o que corresponde a 3,4%

* A nutrição parenteral teve aumento devido aos novos valores da empresa Farmoterápica

Os clientes são avaliados na admissão hospitalar e classificados em nível de assistência Primário (sem necessidade de dietoterapia e sem risco nutricional); Secundário (quando há a presença de risco nutricional **ou** a necessidade de dietoterapia) e terciário (quando há a presença de risco nutricional e a necessidade de dietoterapia). Clientes secundários e terciários são acompanhados diariamente, além disso o cliente avaliado é identificado o risco nutricional podendo ser Leve, Moderado ou Alto.

Quando há a necessidade de terapia nutricional parenteral, é realizado a solicitação da bolsa individualizada, conforme as necessidades nutricionais específicas do cliente.

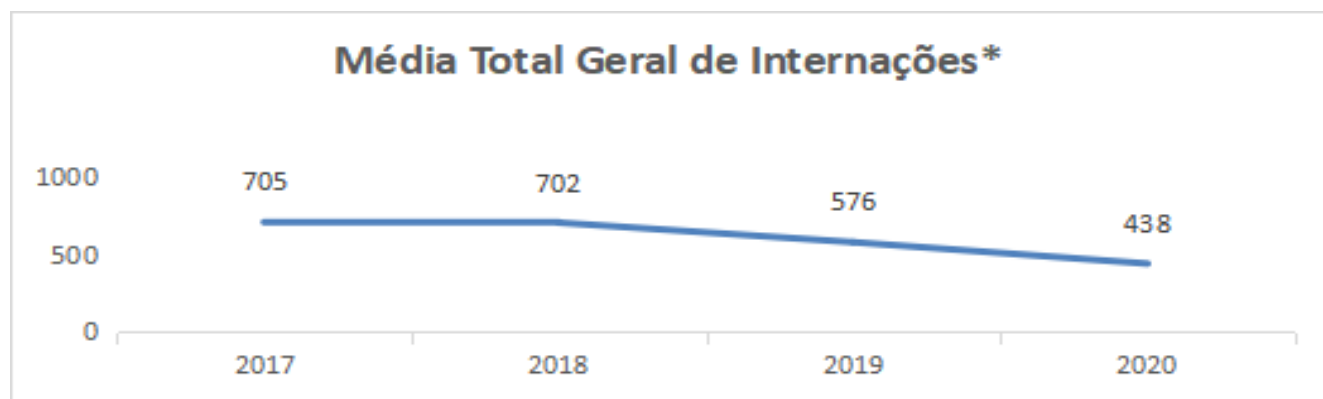
Média de avaliações nutricionais realizadas:

Avaliação Nutricional	2017	2018	2019	2020
	296	335	332	250



Diminuição de 24,6%

Média do total geral de Internações:



* Desconsiderados unidades como Berçário e Hospital Dia

Diminuição de 23,9 %

Jejum prolongado (Prescrição de dieta zero > 24 horas):

- ✓ 2017: 34 clientes, resultando em média 03 clientes/mês
- ✓ 2018: 53 clientes, resultando em média 4,4 clientes/mês
- ✓ 2019: 45 clientes, resultando em média 4 clientes/mês
- ✓ 2020: 42 clientes, resultando em média 3,5 clientes/mês

Diminuição de 6,6 % (comparado a 2019), demonstrando a atuação da Nutrição junto ao prescritor.

Baixa aceitação da dieta via oral:

- ✓ 2017: 277 Clientes, média de 23 clientes/mês
- ✓ 2018: 283 clientes, média de aproximadamente 24 clientes/mês
- ✓ 2019: 279 clientes, média de 23 clientes/mês
- ✓ 2020: 161 clientes, média de 13,4 clientes/mês

Diminuição de 42,3 % (comparado a 2019)

Nível de Assistência X Risco nutricional (média):

Nível de Assistência				
	2017	2018	2019	2020
Primário	34	30	18	9
Secundário	144	177	160	99
Terciário	119	128	154	142
Total	297	335	332	250

Risco Nutricional				
	2017	2018	2019	2020
Leve	56	67	59	32
Moderado	114	134	128	94
Alto	127	134	145	124
Total	297	335	332	250

Comparado ao ano de 2019:

- ✓ Diminuição de 50 % dos clientes primários, com diminuição de 46% do risco nutricional leve.
- ✓ Diminuição de 38% dos clientes secundários, com diminuição de 26,6% do risco nutricional Moderado.
- ✓ Diminuição de 8% dos clientes terciários, com diminuição de 14,5% do risco nutricional Alto.

Reavaliações Nutricionais

Resultado das Reavaliações:

- ✓ A partir de 2020, as reavaliações ocorrem a cada 07 dias para os clientes em terapia nutricional oral, enteral e/ou parenteral.

Reavaliações Nutricionais				
	2017	2018	2019	2020*
Piora	12	15	21	19
Manteve	28	36	37	27
Melhora	2	4	2	3
Total/média	42	55	60	49

- ✓ Aumento da eficácia na melhora do estado nutricional em 50% e diminuição na piora do estado nutricional em 9,5 %.

Relação do risco nutricional com os óbitos:

Clientes em risco nutricional que evoluíram a óbito (risco moderado/alto)

	2017	2018	2019	2020
Risco Nutricional	241	267	275	217
Óbitos	20	19	20	22,7

Check-up day

	2017	2018	2019	2020
Check-up	80	100	96	22*

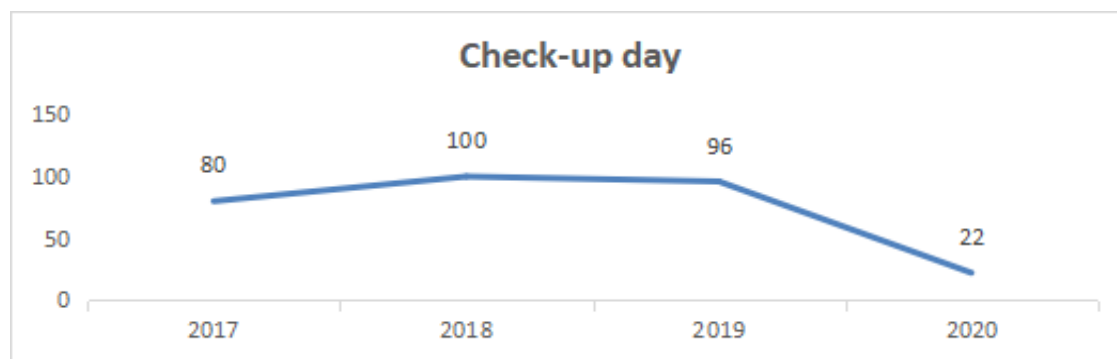
2017 = Média de 6,6 atendimentos/mês

2018 = Média de 8,3 atendimentos/mês

2019 = Média de 8 atendimentos/mês

2020 = Média de 7,3 atendimentos/mês* (Considerado apenas 3 meses: janeiro/fevereiro e março)

Houve Check-up Day apenas nos 3 primeiros meses, sendo suspensos devido à Covid-19.



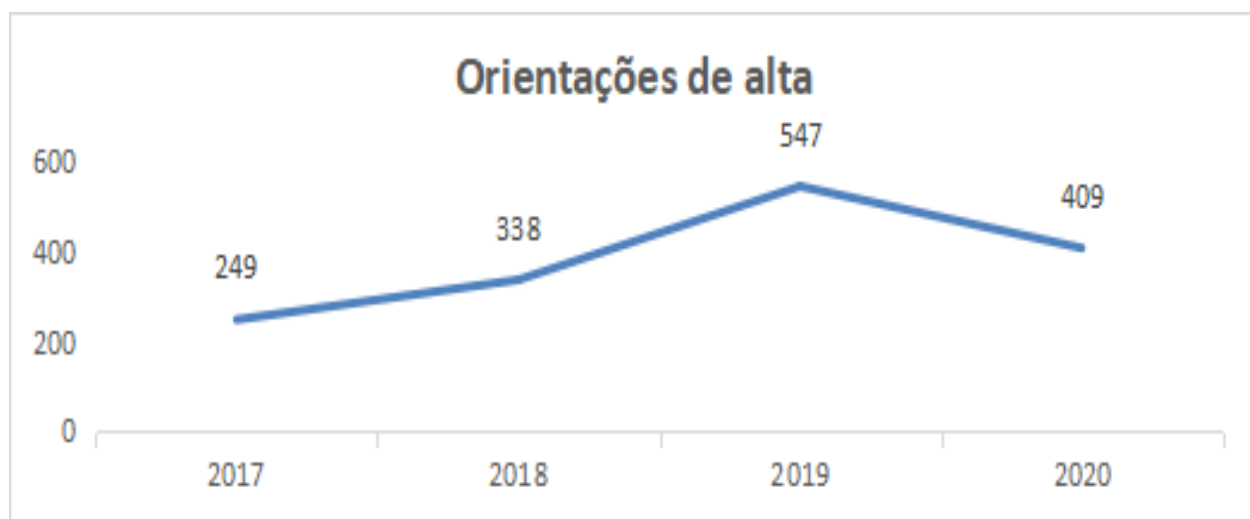
Quimioterapia:

QUIMIOTERAPIA				
	2017	2018	2019	2020
Total de Acompanhamento	104	118	110	170

Aumento dos acompanhamentos em 54% dos clientes.

Orientações de alta nutricional:

	2017	2018	2019	2020
Orientações de alta	249	338	547	409



- ✓ Diminuição de 25,2%, sendo:
- ✓ 116 orientações de nutrição enteral.
- ✓ 293 orientações de nutrição oral (suplementos, dietoterapias, receitas, cardápios, entre outros).

Taxa de Avaliação da Nutrição por Unidade de Internação (Cirúrgica, Clínica, Pediatria, Unidade II e III, UTI Adulto)

Taxa Geral de Avaliações	2017	2018	2019	2020
%	42	49	58	52



Diminuição de 10,3 %.

Outras Atividades:

- Realizações de 167 laudos nutricionais;
- Acompanhamento da empresa terceirizada Sodexo (Processos e procedimentos da empresa, qualidade das refeições, treinamentos, reuniões com gestora e também gerencia da unidade);
- Suporte direto da Nutrição no setor lactário = terapia nutricional enteral (diets e suplementos alimentares) e produções de mamadeiras (fórmula e leite materno).

Conclusões gerais:

Foi considerado o histórico dos últimos quatro anos, porém a análise comparativa somente foi realizada de 2019 a 2020. Considerando que houve uma redução na taxa geral de internações, as avaliações nutricionais de 2019 e 2020 praticamente se manteve (ressalto que este ano ficamos sem estagiários), demonstrando que a assistência nutricional (verificado nas reavaliações nutricionais e orientações de alta nutricional), reforçam a necessidade do atendimento nutricional individualizado, devido a característica do cliente internado (risco nutricional). As orientações de alta nutricional diminuíram devido à demanda das nutricionistas.

Em relação ao aumento do custo da diária dos suplementos orais (14%), é importante salientar um maior consumo na Ala COVID para auxiliar na recuperação dos clientes, sendo necessário as vezes, cardápio individualizado e com uso de temperos naturais para realçar sabor e melhorar adesão/aceitação alimentar.

Projetos para 2021:

- ✓ Realizar orientações na instituição de acordo com os protocolos objetivando melhorias no trabalho em equipe;
- ✓ Atualizações em Congressos;
- ✓ Acompanhamento de custos;
- ✓ Acompanhamento dos atendimentos nutricionais em todo o hospital;
- ✓ Acompanhamento da empresa terceira Sodexo;
- ✓ Negociações com fornecedores objetivando manter/diminuir custos em dieta enteral e parenteral;
- ✓ Confecção da cartilha de orientações nutricionais;
- ✓ Confecção de vídeo explicativo sobre cuidados com nutrição enteral;
- ✓ Revisão do Manual do cuidador;
- ✓ Descritivo/especificação de Dietas/dietoterapias.



Oncologia

O serviço de Oncologia do São Joaquim Hospital e Maternidade hoje conta com a presença de 2 médicos oncologistas clínico no serviço, equipe multidisciplinar capacitada proporcionando atendimento aos nossos clientes com excelência, humanização e ética, além de tecnologia moderna, visando melhoria da qualidade de vida.

Junho

- ✓ Oncologista clínico Dr. Saulo novo no serviço;
- ✓ Atendimento convênio externo.

Julho

- ✓ Café da manhã típico das festas juninas para nossos clientes.

Setembro

- ✓ Suporte Cuidados Integrados aos nossos clientes.

Outubro

- ✓ Decoração do setor específico para Outubro Rosa;
- ✓ Semana do Outubro Rosa para nossos clientes, café da manhã especial, com a presença Dra. Andresa Barcelos orientando sobre Cuidados com a pele e autocuidado, e também a nutricionista Katielle orientando sobre alimentação saudável;
- ✓ Implantação PEP.

Novembro

- ✓ Realizado no setor de quimioterapia café da manhã especial com a presença nutricionista Katielle orientando sobre alimentação saudável.

Dezembro

- ✓ Café da manhã especial de Natal no setor quimioterapia em que celebramos o encerramento de 2020.

Participação em eventos

Curso cuidados paliativos para não paliativistas Sírio Libanês - Enf. Aline Aguilar Campoi.

Melhorias

Implantação PEP;

- ✓ Readequação processos e fluxos serviço quimioterapia;
- ✓ 2 oncologistas clínicos no serviço quimioterapia;
- ✓ Atendimento odontológico Dra. Dulce.

Aquisição de equipamentos

Equipamento	Quantidade	Investimento
Laser	01	R\$ 5.000

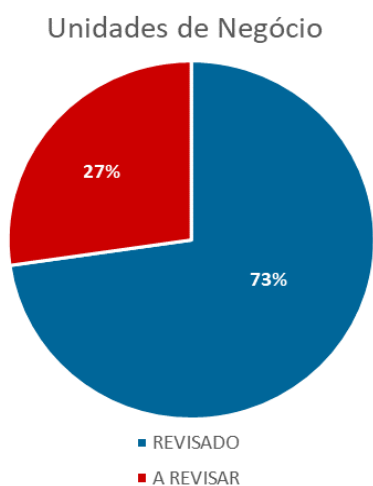
Qualidade

Fevereiro

- ✓ Reunião com MV para apresentação do Módulo da Qualidade

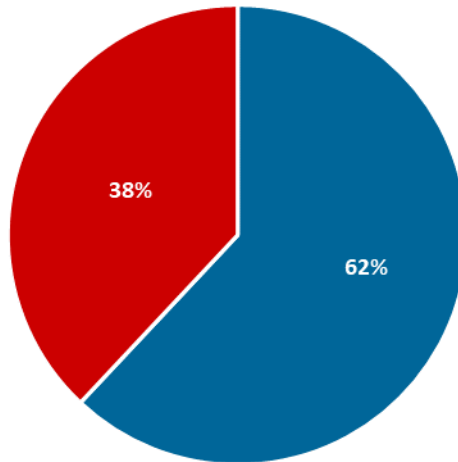
The screenshot displays the 'soulmv' portal dashboard. The top navigation bar includes the 'soulmv' logo, a search bar, and a 'Versões...' dropdown menu. The main content area is a grid of eight release notes cards, each featuring a 'RELEASE NOTES' header and a video thumbnail. The cards are organized into two rows of four. The first row includes updates for 'Central - GD', 'Dashboard Documento - GD', 'Filtros Auxiliares Gerenciamento de Ocorrências', and 'Nova funcionalidade de visualizar as ocorrências finalizadas em meus registros'. The second row includes updates for 'Central - GD', 'Dashboard Documento - GD', 'Filtros Auxiliares Gerenciamento de Ocorrências', and 'Nova funcionalidade de visualizar as ocorrências finalizadas em meus registros'. Each card specifies the version (14.0) and the date of the update.

- ✓ Início das Revisões das Unidades de Negócio



✓ Início das Revisões das Normas de Procedimento

Normas de Procedimento



- Revisadas
- Aguardando revisão

✓ 17 a 21 de fevereiro: 1ª Semana de Acessibilidade

1ª Semana de ACESSIBILIDADE
Cuidando sempre de todos.

DE 17 A 21 DE FEVEREIRO DE 2020
ANFITEATRO SÃO JOAQUIM

Faça sua inscrição através do link:
bitly.com/acesibilidadeunimed

PROGRAMAÇÃO

17/02 14h	Conversando sobre Opióides Equipe Multidisciplinar
18/02 9h	Palestra: Acessibilidade na Terceira Idade Equipe Idoso Bem Cuidado
19/02 14h30	Vivência e Roda de Conversa Tema: Más Notícias
20/02 14h30	Palestra: Vamos falar sobre o Autismo? Equipe ADA – (Ambulatório de Desenvolvimento de Aprendizagem) – CMU
21/02 14h30	Vivência Sociodramática Tema: Diversidade de Sexo e Gênero

INFORMAÇÕES
Setor de Qualidade SJHM - Ramal 7781

SÃO JOAQUIM HOSPITAL & MATERNAIDADE Unimed Franca

Setor Técnico Dr. Paulo Sérgio Pinheiro (CRM 24023)



Fevereiro a outubro:

- ✓ Contribuição com a TI no material para Política de Segurança da Informação e participação de reuniões com a Intrafederativa para escolha da empresa de consultoria para implementação da LGPD.

Março:

- ✓ Treinamento Farmácia: Avaliação Farmacêutica PEP

Abril a julho:

- ✓ Participação no Processo de Certificação do Selo Hospital Unimed de Sustentabilidade;
- ✓ Reconhecimento das ações desenvolvidas voltadas para as práticas de Sustentabilidade em sua gestão;
- ✓ Apresentação do Plano de Ação para Selo Diamante



Julho:

- ✓ Criação do Unidesk para solicitações de demandas para Qualidade;
- ✓ Auditoria Remota PALC;
- ✓ Manutenção da Certificação PALC realizada no laboratório de Análises Clínicas São Joaquim – Unimed Franca, remota, com metodologia auditoria interna assistida, com foco nas dificuldades e não conformidades identificadas por meio de auditoria interna realizada pelo próprio setor, contribuindo para a melhoria na realização das mesmas, bem como auxílio de forma educativa dos profissionais que atuam no setor como auditores internos.



Agosto:

- ✓ Auditoria remota ONA;
 - Manutenção da acreditação pela certificadora IQG;



✓ Implementação dos Pilotos:

- Modulo da Qualidade Comissão de Prontoário
- Modulo da Qualidade Comissão óbito
- Modulo da Qualidade Gerenciamento de Protocolo

Setembro a novembro:

Reuniões de preparação e realização da 15ª Semana da Qualidade e SIPAT 2020, que aconteceu de 09 a 13 de novembro de 2020, com o Tema Reinvente-se.

15ª SEMANA DA QUALIDADE & SIPAT 2020
EVENTO ONLINE

Você pode mais do que imagina.
REINVENTE-SE

09 a 13 de Novembro

Inscrições das equipes de 03/11 a 06/11 no setor de Qualidade Ramal 7781
e-mail: qualidade@sjh.com.br

Data de Entrega das regras da gincana: no ato da inscrição.

Data	Local	Programação
09/11	Hospital / Operadora Online	- Café especial para os colaboradores - Abertura Oficial do Evento Online - Palestra Sensibilização - Direitos - Carta Inovação
10/11	Setores Hospital / Operadora / CMU / Unilar / DSO / Espaço Viver Bem Qualidade / SESMT Online	- Palestra Segurança do Trabalho Daniane - 1ª Etapa da GINCANA: Recrutamento Fraldas Geriatricas - 2ª Etapa da GINCANA: Inspira o Mundo - Jornal Semanal
11/11	Online	- Palestra Segurança da Informação: Amarel - 2ª Etapa da GINCANA Semana da Qualidade SIPAT: Aplicação do Questionário - Jornal Semanal
12/11	Online	- Palestra Saúde Mental: Tosta - 2ª Etapa da GINCANA: Apresentando a Solução Inspira o Mundo - 3ª Etapa da Gincana: Apresentação da ideia
13/11	Online	- Jornal Semanal - Jornal Semanal: DST - Premiação da Equipe Vencedora

E durante a semana, fique atento às outras programações:

Ligação premiada Ginástica Laboral

E para conferir as palestras e tudo que vai rolar na semana da qualidade e Sipat, fique ligado e acesse a plataforma EAD: <http://bit.ly/UnimedEAD>
O sorteio de brindes acontecerá mediante os acessos nas palestras e cursos.

Unimed Franca SÃO JOAQUIM Unimed

Acompanhe abaixo os sortudos que foram contemplados na **Ligação Premiada e que assistiram as palestras:**

Confira a equipe vencedora:

E tem mais, se quer dar sugestões para os próximos eventos, envie email para marketing@unimedfranca.com.br

Outubro:

- ✓ Reuniões de alinhamento com Comitês;
- ✓ Sustentabilidade;
- ✓ Gerenciamento de Risco;
- ✓ Revisão de Óbitos;
- ✓ Acessibilidade;
- ✓ Transfusional;
- ✓ Gerenciamento de Protocolos;
- ✓ Controle de Infecção Hospitalar;
- ✓ Padronização de Medicamentos;
- ✓ Radiologia Infantil.



- ✓ Visita Técnica EVASOLA – Projeto de Reciclagem de bolsas de soro.



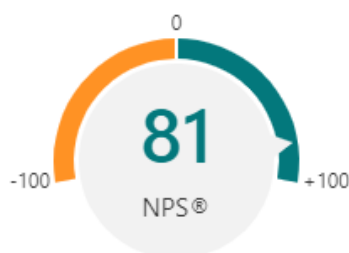
Novembro:

- ✓ Definição da nova Política da Qualidade;
- ✓ Realização das Auditorias Internas.

1. De 0 a 10, o quanto o processo de auditoria interna contribuiu para melhoria dos processos internos?

[Mais Detalhes](#)

Promotores	35
Passivos	6
Detratores	1

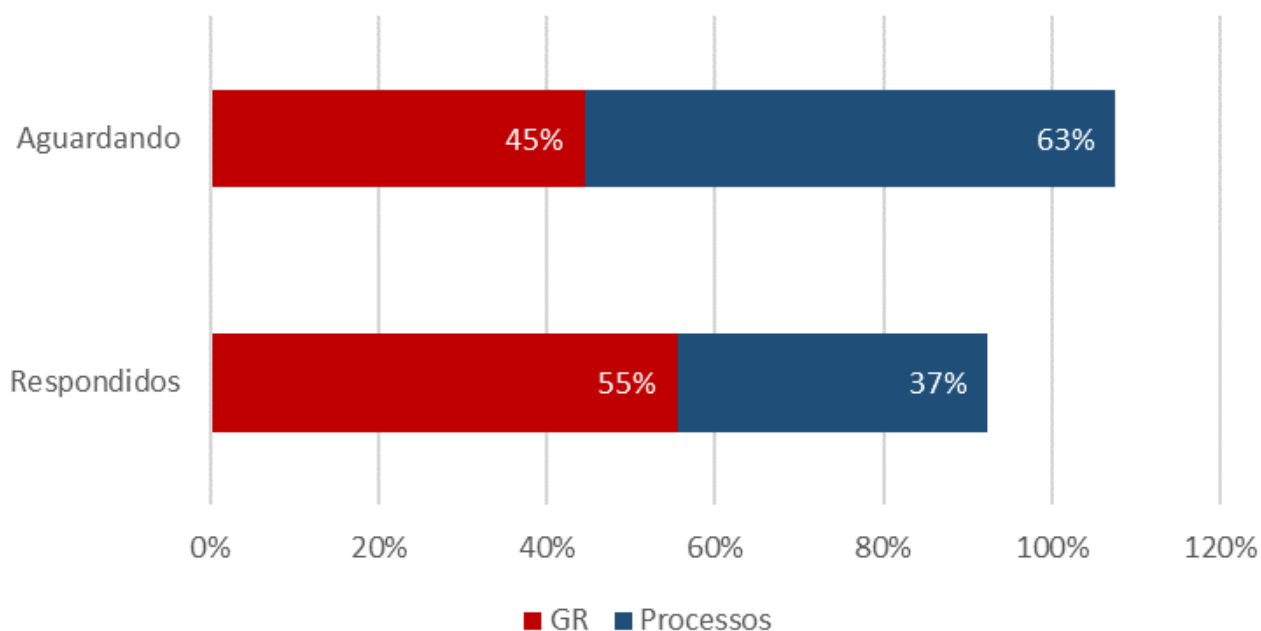


Resultados Qualidade

Tecnovigilâncias: 319 notificações recebidas.

ROM's: 285 notificações.

ROM's



- ✓ Atualizar lista MAT MED.
- ✓ Item de prescrição Procedimento Médico Componentes.
- ✓ Item de prescrição Procedimento Médico BCA.
- ✓ Item de prescrição Procedimento Enfermagem Componentes.
- ✓ Item de prescrição Procedimento Enfermagem BCA.

- ✓ Item de prescrição Procedimento Enfermagem BCA.
- ✓ Relatório da Visita Horizontal UTIA.
- ✓ BI COVID-19.
- ✓ BI Comissão de Prontuário.
- ✓ BI Comissão óbito.
- ✓ BI Gerenciamento de Protocolo.
- ✓ BI Indicadores Unimed Brasil.
- ✓ Criação dos itens de prescrição padrão do protocolo TEV.

Relacionamento com o mercado

Ações:

- ✓ Reajustado no ano de 2020, 22 convênios externos, mesmo com a pandemia dificultando em mantermos a vigência dos aditivos, melhoramos em relação a 2019, com 19 convênios reajustados.
- ✓ Acompanhamento mensal de faturamento por convênio, glosas, recursos e aceite de glosas, nos norteando nas negociações.

- ✓ Tabelas praticadas na região e empresas parceiras, todas reajustadas em 2020, captando cliente novo a EPTEC MED, SYASE seguradora.
- ✓ Foi realizado um levantamento de índice de incidência de glosas dos convênios, com auxílio dos setores envolvidos (Auditoria, Faturamento, Financeiro e Jurídico), para melhorarmos e sermos efetivos nas cobranças, parametrizando sistema de acordo com cada tabela por convênio, tal ação nos levou a acoplar ao setor a parametrização do sistema como um todo, tendo início em 2021, toda validação das tabelas de referência de cobranças e revistas, será de responsabilidade do Setor Comercial.
- ✓ Conferência das regras por convênio, verificando que muitos colaboradores tinham acesso, realizado bloqueio e ficando sob responsabilidade apenas do Setor Comercial as alterações e as configurações por convênio, tendo melhoria no processo e informações mais concretas na forma de cobrança.

- ✓ Realizado a parametrização de valores na regra Unimed de Franca, pois os valores estavam divergentes da regra de pagamento de honorários nos procedimentos, permitindo a conciliação dos valores equivalentes.
- ✓ Cancelamento do Convênio Cassi, devido as glosas indevidas e reincidentes.
- ✓ Negociação de Pacotes de Procedimentos em diversas especialidades com os convênios: Bradesco, Sul América, Cabesp, Medservice, tabela própria de Opme, resultando na redução significativa de glosas, continuamos evoluindo na negociação de Pacotes com os outros convênios, facilitando faturamento e redução de glosas.
- ✓ Negociação e apoio da gestão e diretoria em nova parceira Unimed Alta Mogiana (Orlândia), e retorno no envio de pacientes da Unimed de Ituverava como convênios externos.
- ✓ Melhor relacionamento com Unimed de Ituverava, retornando.

- ✓ Tivemos parceria com a empresa GSH (hemocomponentes) que gradativamente foi sendo oferecido tabela de pacotes (GSH negociado pacotes das bolsas de sangue). Por se tratar um terceiro, alguns convênios aderiram, outros ainda estamos em processo de negociação. A maioria dos convênios, a empresa GSH tem acordo direto, onde o faturamento é direto pela própria GSH.
- ✓ Extensão e credenciamento de Pacotes aos convênios externos, mesmo modelo do convênio Bradesco, facilitando autorização, faturamento e auditoria de contas, conseqüentemente recebimento.
- ✓ Notificações aos convênios: AMIL; GEAP; BRADESCO, reincidência de glosas e atrasos nos pagamentos.
- ✓ Treinamento das diversas áreas envolvendo os representantes dos convênios com ações de orientações diretas as equipes envolvidas no processo de autorização; faturamento; auditoria e financeiro, melhorando os processos internos e reduzindo falhas e glosas.

- ✓ Criado Comitê de glosas, onde entendemos o processo de cada setor, auxiliando nas dificuldades, sendo criado B.I exclusivos com informações pertinentes aos resultados, equipe envolvida: Comercial, Autorizações, Faturamento, Financeiro, Jurídico e Auditoria.

Particulares:

Realizado acompanhamento mensal dos orçamentos particulares.

ORÇAMENTOS - ANALÍTICO 2020						
MÊS	ORÇADOS	REALIZADOS	NÃO REALIZADOS	INDEFINIDOS	A SEREM REALIZADOS MESES A FRENTE	MÉDIA % MÊS
JANEIRO	133	78	13	30	12	59%
FEVEREIRO	125	66	23	21	14	53%
MARÇO	99	51	7	24	17	52%
ABRIL	37	13	1	5	18	35%
MAIO	71	32	9	17	13	45%
JUNHO	133	65	39	13	16	49%
JULHO	96	39	15	30	12	41%
AGOSTO	110	65	16	8	21	59%
SETEMBRO	116	78	28	0	10	67%
OUTUBRO	125	88	25	2	10	70%
NOVEMBRO	151	86	21	11	33	57%
DEZEMBRO	145	84	15	0	46	58%

- ✓ Criado no mês 11/2020 Tabela Particular Especial, destinada a classe C e D, que gradativamente vem demonstrado aumento de receita para o hospital, tendo impactos positivos e mais rápidos no fechamento das contas hospitalares com valores mais atrativos.
- ✓ Quantidade de Procedimentos Internados e Ambulatoriais de 16/11/2020 à 30/12/2020: 35 procedimentos ao total, houve um aumento de atendimentos particulares com essa nova tabela praticada.
- ✓ Foi feito um estudo para atualizações dos valores aos procedimentos de oftalmologia e identifica que estavam sem reajuste desde de 2012, apresentado a nova tabela a ser praticada e oferecido pacotes aos Oftalmologistas a tabela Particular Especial, com perspectiva de aumento de receita, melhorando registro nas contas, melhoria no processo e receita para o hospital.
- ✓ Checkup day, realizados até março de 2020, por conta da pandemia foram cancelados os agendamentos. Porém realizado estudo e novos produtos a serem lançados em 2021: Checkup Day Esportista; Nutricional, Checkup Homem. Checkup da Mulher e Checkup Gif.

Sugestão para 2021

Convênios:

- ✓ Melhoria no acompanhamento dos contratos, vigências; prazo de pagamento; multas por atraso; alinhar processo com financeiro, jurídico e verificar modulo da qualidade para inserção de contratos via sistema.
- ✓ Continuação da ação de oferecer pacotes aos convênios, e serviços do hospital.
- ✓ Melhoria no indicador a ser preenchido, para acompanhamento dos resultados

Particulares

- ✓ Contratação de um vendedor externo no início de fevereiro de 2021, para atender região, captando receita para o hospital oferecendo nossos serviços na tabela do Particular Especial.
- ✓ Levantamento das inadimplências e estudo para liquidar os débitos.
- ✓ Checkup: ação em conjunto com o marketing de melhor divulgação, e venda externa as empresas Franca e Região.

SAME

✓ **Parceria com a Cooperfran para fragmentação do papel:**

Iniciada uma parceria com a Cooperativa dos Catadores de Material Reciclado de Franca para eliminação segura dos documentos das empresas. O material antes era fragmentado no próprio setor, mas demandava muito tempo devido a grande quantidade e o volume suportado pela fragmentadora, com essa parceria conseguimos eliminar por dia 10 vezes mais do que antes. Todo o processo é acompanhado por um colaborador do setor até o final.

✓ **Implantação do Sistema Neutrôn:**

Implantado em novembro o Sistema Neutrôn para armazenamento seguro dos documentos digitais da empresa. O sistema permite o acesso seguro mediante ao uso de usuário e senha a toda documentação digital de acordo com os critérios e autorizações definidos pela empresa, garantido o sigilo das informações de clientes, colaboradores e prestadores.

✓ **Soul MV e Hospital sem papel.**

Implantado a versão Soul MV e com ela damos início ao processo de adequação ao hospital sem papel. Com a certificação digital o projeto é que os prontuários deixem de ser impressos ficando somente no sistema. O processo de mudança é bem criterioso e está sendo realizado com muito cuidado para que os registros do paciente sejam mantidos com segurança no suporte papel e digital até a eliminação total dos processos impressos.

✓ **Mudança no sistema de avaliação de erros no cadastro de clientes.**

Em agosto/2020 mudamos a forma de mensurar as não conformidades encontradas nos cadastros de clientes que anteriormente era realizada de acordo com o número de erros encontrados e corrigidos no período. Porém, esta medida era extremamente reativa e não surtia tanto efeito pois os erros na grande maioria são gerados por inconsistências e falta de informações nos cadastros existentes.

A nova metodologia consiste em avaliar a qualidade das informações geradas, corrigir eventuais não conformidades que possam levar a novos erros e trabalhar junto as áreas os processos de melhoria no processo.

✓ **Unidesk.**

Implantação do sistema de chamados via Unidesk tornando mais ágil e seguro o envio de documentos.

✓ **Adequações a NR 452.**

Iniciado em novembro/2020 as adequações a NR 452 para que os registros contendo a documentação cadastral da rede prestadora de serviço e as informações cadastrais e clínicas dos beneficiários sejam armazenados de forma a garantir a sua disponibilidade, integridade e confidencialidade. Os documentos físicos foram transferidos para o SAME e serão disponibilizados no sistema Neutrôn.

✓ **Adequações a LGPD.**

Com a implantação do Sistema Neutrôn, o SAME já começa a se adequar as regras da LGPD (lei geral de proteção de dados), definindo o acesso restrito as informações bem como rastreabilidade dos acessos.

✓ **Cursos e Treinamentos.**

Utilização da ferramenta Neutrôn para armazenamento dos documentos digitais.

Devido a pandemia do nova coronavírus não foram realizados treinamentos presenciais fora do setor.

✓ **Aquisições:**

Adquiridas 6 estantes para armazenamento de prontuários.
Substituído computador obsoleto do setor para implantação do Sistema Neutrôn.

Números do setor em 2020.

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
SOLICITAÇÕES ATENDIDAS	396	901	691	274	828	537	285	507	548	250	253	278	5748
PRONTUARIOS ARQUIVADOS	1903	1961	1974	1852	2099	1541	2091	1200	1517	1318	1650	1908	21014
F.A. ARQUIVADAS	14076	13371	13174	7092	5942	4139	9306	7748	8204	8083	8625	15426	115186
CDI ARQUIVADOS	1688	2469	1911	674	891	1266	2501	1618	1747	1793	2296	2938	21792

Projetos para 2021

- ✓ Reestruturação os documentos do cadastro dentro do Sistema Neutrôn,
- ✓ Adequação do SAME ao hospital sem papel,
- ✓ Definir estrutura para armazenamento digital dos prontuários no SAME,
- ✓ Adequação dos arquivos físicos antigos a estrutura digital de guarda de documentos,
- ✓ Definir interação sistêmica entre operadora e SAME,
- ✓ Melhorar a segurança do prédio do SAME.
- ✓ Rever a tabela de temporalidade de documentos do hospital e operadora,

Suprimentos

1. Implementação BI;
2. Descrição unidade negócio;
3. Espaço oficial e rastreabilidade informações clientes internos;
4. Estruturação modelo negociação OLs (Compliance/ validação Direx/ avaliação e benchmarking fornecedores);
5. Resultados adicionais e complementares aos obtidos via portal compras (rastreadáveis e entrada via bonificação, vide opme);
6. Identidade organizacional sistêmica e integrada;
7. Capacitação e cultura educacional: cultura resultado e inclusão estratégica e tática aos RTs estoques e áreas;
8. Revisão normativa Comissão Padronização;
9. Conformidade entregas a clientes internos x externos;
10. Ampliação estratégica Cadeia Suprimentos a Singulares: Projeto Suprimentos Intercooperativo;

11. Resultados: via dashboard apoio e inpart (relatório resultados), quantificar entrada doações, quantificar negociações de balcão (endoscopia, óticas, estruturais, brindes, CCA, aventais, medicamentos);

Projetos para 2021:

1. Implementar BI e gestão a vista aos estoques (cultura gestão profissionalizada);
2. Alinhamento junto a clientes (Diretoria Hospitalar, Financeiro, Suprimento): ações alinhadas a planejamento orçamentário, investimentos, Performance SJHM, Sinistralidade;
3. Fomentar ações estratégicas Suprimentos Interinstitucional;
4. Capacitação e Educação Continuada Rts;
5. Buscar junto a Direx Formação Diretoria;

Valores negociados em rebeat no ano de 2020:

Mês	ENTRADAS
01/2020	9.753,19
02/2020	9.595,64
03/2020	29.104,60
04/2020	78.813,51
05/2020	50.575,77
06/2020	6.925,80
07/2020	10.166,38
08/2020	14.478,82
09/2020	38.128,09
10/2020	39.674,58
11/2020	35.485,47
12/2020	24.818,43

Unidade clínica, cirúrgica e pediatria

O ano de 2020 foi representado por parceria e empatia. Ao longo do ano, devido a Pandemia, colaboradores das Unidades clínica e cirúrgica mantiveram-se em constante rodízio para cobertura da unidade Covid-19.

Unidade Cirúrgica:

Reforma dos quartos unidade cirúrgica: 100% reformados.

Unidade Clínica:

Reforma dos quartos unidade clínica: 60% concluído.

Pediatria

Adequação do quadro de funcionários: técnicos e enfermeiros.

Início de reunião semanal com psicóloga, médico e enfermeira com os pais das crianças internadas.

PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS

Curso ACLS – enfermeira Thaís Araújo Acipreste Mendonça.



UTI Adulto



Janeiro:

- ✓ Implantação da rotina de despertar diário da sedação para desmame de Ventilação mecânica;
- ✓ Aquisição de suporte em acrílico para avental para leitos em isolamentos.

Fevereiro:

- ✓ Instituição do uso de drogas vasoativas (DVA) exclusivo em cateter venoso central (CVC);
- ✓ Extensão de horários de visita para pacientes especiais e em terminalidade;
- ✓ Treinamento higienização das mãos em conjunto com CCIH.

Março:

- ✓ Treinamento teórico-prático para colaboradores técnicos em enfermagem e equipe médica sobre paramentação para atendimento ao paciente em insuficiência respiratória (Covid-19);
- ✓ Treinamento para intubação no atendimento ao paciente em insuficiência respiratória (Covid-19);
- ✓ Treinamento e acréscimo ao carrinho de urgência de medicações sedativas específicas para atendimento em insuficiência respiratória (Covid-19).

Abril:

- ✓ Treinamento para intubação no atendimento ao paciente em insuficiência respiratória (Covid-19).

Maio

- ✓ Treinamento e acréscimo ao carrinho de urgência de medicações sedativas específicas para atendimento em insuficiência respiratória (Covid-19).

Junho

- ✓ Remanejamento interno dos colaboradores para a Unidade Covid-19.

Julho

- ✓ Implantação da avaliação da escala de dor para pacientes internados em Unidade de Terapia Intensiva (escala de dor numérica, escala de dor em demência avançada, escala de dor para pacientes sedados e intubados).

Agosto

- ✓ Troca de nichos para armazenamento de materiais nos leitos.

Outubro

- ✓ Aquisição de equipamento para medição de densidade urinária;
- ✓ Testes de camas automatizadas e solicitação de compra para 12 leitos;
- ✓ Teste de carrinho de medicação com notebook para utilização nos leitos;
- ✓ Instalação de suportes para luvas de procedimento nos leitos.

Novembro

- ✓ Instalação de suportes de monitores nos leitos;
- ✓ Treinamento da equipe de enfermagem em parceria com CCIH sobre prevenção de infecção de corrente sanguínea (ICS), prevenção de pneumonia associada a ventilação mecânica (PAV), paramentação da equipe nos vários tipos de isolamento;

- ✓ Realizada reforma de sala para realização de acolhimento de familiares, visita horizontal e acompanhamento psicológico;
- ✓ Aquisição notebook para sala de acolhimento.

Dezembro

- ✓ Interação da equipe de enfermagem com familiares no dia 24/12/2020 para proporcionar um atendimento mais próximo e humanizado visto as festividades de final de ano, com entrega de lembranças pela equipe à família;
- ✓ Troca de ar condicionado para Semi-Intensiva.

PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS

- ✓ Participação do curso “Gestão em saúde”, organizado pela Superintendência de Ensino do A.C. Camargo Cancer Center da Fundação Antônio Prudente, no período de 14/09 à 18/09/2020, com carga horaria de 05(cinco) horas;

- ✓ Curso Ventilação mecânica básica. (Carga horária: 15h). Instituto Israelita de Ensino e Pesquisa Albert Einstein, IIEPAE, Brasil;
- ✓ Curso de Higiene bucal com Dentista Dra. Dulce, carga horária 4h, julho e agosto/2020.

MELHORIAS

- ✓
- ✓ Realizada reforma de sala para realização de acolhimento de familiares, visita horizontal e acompanhamento psicológico;
- ✓ Aquisição de equipamento para medição de densidade urinária;
- ✓ Teste de carrinho de medicação com notebook para utilização nos leitos;
- ✓ Instalação de suportes de monitores nos leitos;
- ✓ Implantação do uso de tablet com sistema PEP para passagem de visita horizontal com equipe multidisciplinar;

- ✓ Troca de ar condicionado para Semi-Intensiva;
- ✓ Renovação da pintura nos leitos;
- ✓ Troca de nichos para armazenamento de materiais nos leitos;
- ✓ Aquisição notebook para sala de acolhimento.

Aquisição de equipamentos

Equipamento	Quantidade
Aquisição de reratômetro	01
Suportes de monitores nos leitos	12
Troca de ar condicionado para Semi-Intensiva	01
Nichos para armazenamento de materiais nos leitos	10
Notebook para sala de acolhimento	01
Tablet para enfermeiros	01

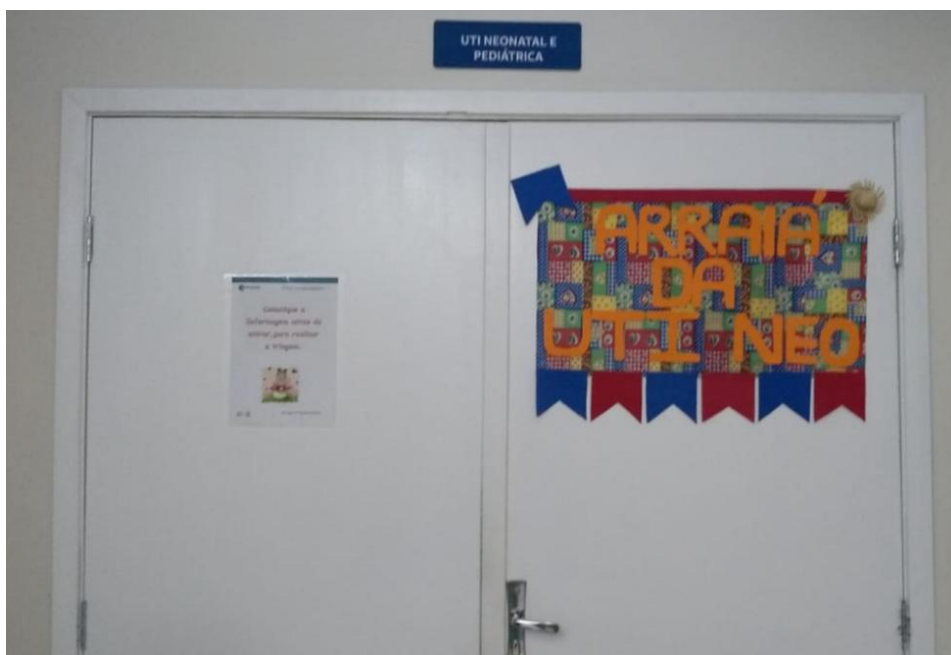
Resultados (indicadores / premiações)

- ✓ Avaliação de acreditação hospitalar ONA realizado via online (nível 3 de Acreditação);
- ✓ Indicadores;
- ✓ Em 2020 tivemos um aumento em relação ao ano de 2019 dos pacientes que desenvolveram PAV e LPP;

- ✓ Em conjunto com CCIH realizamos treinamento com equipe sobre prevenção e cuidados;
- ✓ Realização de reunião mensal com CCIH para discussão e conduta em relação às infecções hospitalares.

UTI Neonatal e pediátrica

Realizada roda de conversa e orientação a mães dos prematuros internados no mês de novembro, em comemoração ao Novembro Roxo, com limitação de pessoas. Houve entrega de lembranças, café especial, fantasias de super heróis para os prematuros e confecção de camisetas para os familiares o colaboradores.





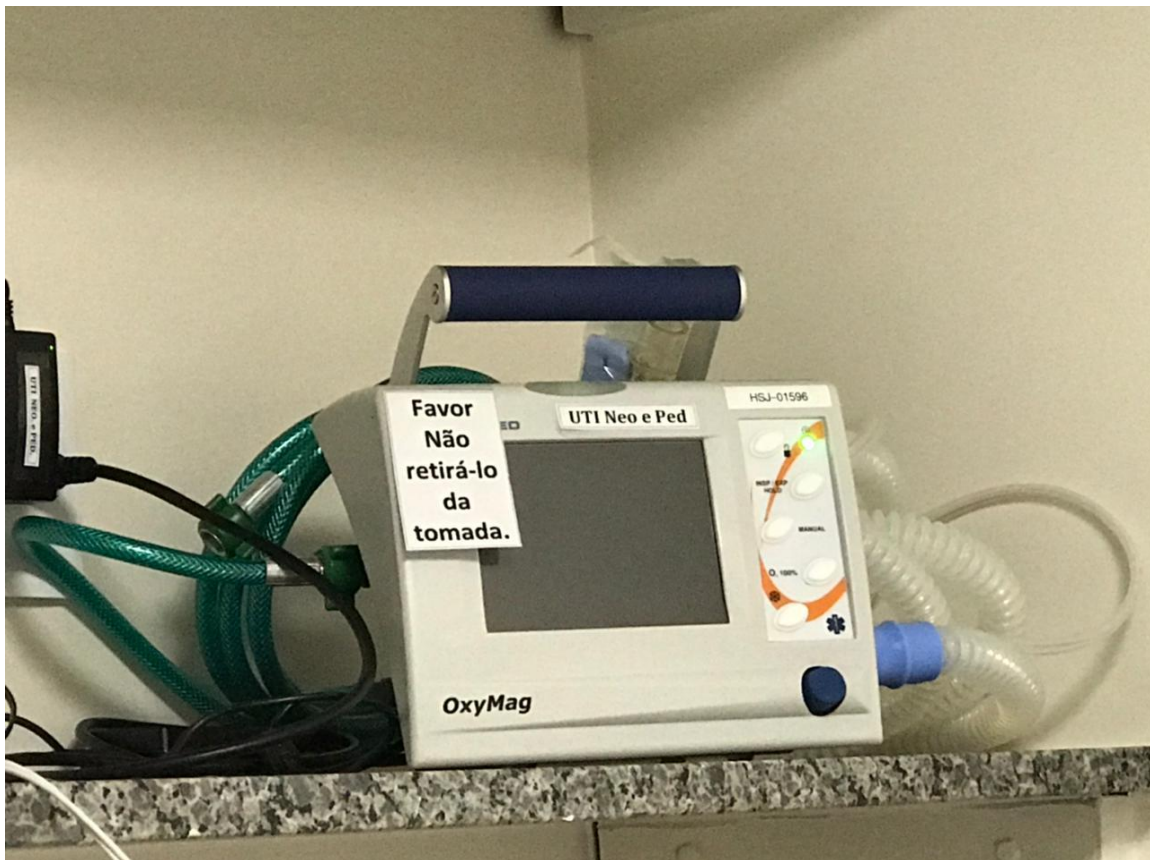






No ano de 2020, a UTI Neonatal e Pediátrica ganha destaque em relação a investimento de tecnologias e equipamentos de última geração para melhorar a qualidade de assistência, aos nossos clientes







Participação em eventos

Curso ACLS – Enf. Camila Freitas



Aquisição de equipamentos:

- ✓ Implantação do monitoramento central
- ✓ Instalação de câmeras
- ✓ Instalação de televisores nos leitos pediátricos

- ✓ Instalação de ar condicionados
- ✓ Adesão de 1 incubadora de transporte
- ✓ Adesão de 2 berços pediátricos
- ✓ Adesão de um ventilador mecânico (Drager)
- ✓ Adesão de 1 ventilador de transporte
- ✓ Adesão de 4 bombas de seringa
- ✓ Implantação de protocolo de hipotermia terapêutica

