

# RELATÓRIO DE ATIVIDADES



GOVERNO DO ESTADO  
DE SÃO PAULO

**HOSPITAL REGIONAL  
JORGE ROSSMANN**

OSS GESTORA

 [www.isgsaude.org](http://www.isgsaude.org)

 [/isgsaude](https://www.facebook.com/isgsaude)



**ISG**  
Instituto  
Sócrates  
Guanaes

# SUMÁRIO

<b>1. HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL HRJR</b>	<b>3</b>
1.1 ATIVIDADES ASSISTENCIAIS E ESTRUTURA FÍSICA	3
<b>2. AMPLIAÇÃO</b>	<b>5</b>
<b>3. DESEMPENHO ASSISTENCIAL</b>	<b>7</b>
3.1 INDICADORES QUANTITATIVOS	7
3.2 INDICADORES DA PARTE VARIÁVEL	10
3.3 JUSTIFICATIVAS DE METAS QUALITATIVAS	13
<b>4. INICIATIVA HOSPITAL AMIGO DA CRIANÇA</b>	<b>19</b>
<b>5. AÇÕES DE HUMANIZAÇÃO</b>	<b>19</b>
<b>6. SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS</b>	<b>21</b>
<b>7. GESTÃO FINANCEIRA</b>	<b>22</b>
<b>8. CONCLUSÃO</b>	<b>183</b>

# 1. HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL HRJR

O Hospital Regional Jorge Rossmann (HRJR) fica localizado na cidade de Itanhaém, dando cobertura a cinco municípios das regiões da Baixada Santista e Vale do Ribeira (Mongaguá, Itanhaém, Peruíbe, Itariri e Pedro de Toledo), atendendo uma população de aproximadamente 251.708 habitantes, com serviços 100% gratuitos. Na alta temporada, existe um acréscimo da população flutuante de cinco vezes mais, o que contribui no aumento da necessidade de assistência. É uma unidade de **urgência e emergência referenciada**, integrado às ações do Departamento Regional de Saúde (DRS-IV) na região da Baixada Santista.

Em junho de 2017, após participar de Convocação Pública, o ISG celebrou Contrato de Gestão (nº 001.0500.000011/2017) com a SES-SP para gerenciar o hospital, por cinco anos. Em 7 de junho, assumiu a gestão plena, já com a missão de realizar uma dupla transição – **um processo inédito no Estado de São Paulo – passando a gestão de um consórcio municipal para uma OSS**, e a transferência e implantação dos serviços do prédio antigo para a nova estrutura, com a manutenção do atendimento aos pacientes.

O ano de 2019 foi marcado pela consolidação do modelo de gestão proposto pelo Instituto para o Hospital, onde, através dos resultados alcançados, pôde-se reavaliar práticas adotadas, metas estabelecidas, disseminação da Cultura ISG, ampliação e implantação de novos projetos e serviços, bem como proposições de melhorias visando oferecer uma assistência de qualidade para a população.

## 1.1 ATIVIDADES ASSISTENCIAIS E ESTRUTURA FÍSICA

Atendendo solicitações de todo o estado, em especial dos municípios situados na região de saúde DRS-IV, o HRJR está integrado aos sistemas de regulação de serviços eletivos e de urgências da CROSS; onde os gestores municipais, regionais e estaduais podem agendar e acompanhar, de modo *online*, a utilização desses serviços, com perfil de **alta e média complexidade**.

## Serviços Oferecidos:

- Clínica Geral;
- Pediatria;
- Obstetrícia;
- Traumatologia;
- Cirurgia Otorrinolaringológica, Proctológica, Urologia, Dermatológica, Ginecológica e Geral;
- Cirurgia de Hospital Dia;
- Anestesiologia;
- Medicina Intensiva;
- Medicina Intensiva Neonatal;
- Ambulatório Pré e Pós-cirúrgico regulado via CROSS;
- Urgência regulada via CROSS;
- Porta aberta para urgência obstétrica;
- Serviços de Apoio Diagnóstico e Terapêutico (Tomografia, Radiologia, Ultrassonografia, Ecocardiograma, Laboratório, Endoscopia / Colonoscopia).

## Capacidade Instalada:

- 11 leitos de Retaguarda - Térreo
- 30 leitos de Clínica Médica;
- 47 leitos de Clínica Cirúrgica;
- 05 leitos de Pediatria;
- 05 leitos de Retaguarda de Internação de RN - Maternidade
- 06 leitos Central de Parto Humanizado
- 29 leitos de Alojamento Conjunto;
- 11 leitos de Patologia Obstétrica;
- 20 leitos de UTI Adulto;
- 07 leitos de UTI Neonatal;
- 07 leitos de UCI Neonatal Convencional;
- 03 leitos de UCI Neonatal Canguru.

**TOTAL: 181 leitos operacionais.**

## Recursos do Centro Cirúrgico

- 05 Salas Cirúrgicas;
- 01 Sala de RPA com 06 leitos;
- 01 Sala de RPA Obstétrica com 02 leitos.

## Terceirizações

Diante da necessidade de gerir de forma eficaz, transparente e segura o orçamento destinado no contrato de gestão, com o objetivo de trazer mais agilidade, qualidade e especialização para os processos das áreas de apoio do Hospital, foram terceirizados os serviços de Manutenção Predial e Engenharia Clínica na busca de expertise na otimização e execução dos processos, redução de custos operacionais e construção de parcerias produtivas.

Também iniciamos a implantação do sistema de gestão Soul MV com o objetivo de integrar todos os processos hospitalares, gerando confiabilidade e dinamismo na assistência ofertada ao paciente, bem como, trazer segurança dos dados para apoio na tomada de decisões operacionais e estratégicas.

## Capacitações

Como meta interna para o ano de 2019, foram intensificados os treinamentos referentes à iniciativa Hospital Amigo da Criança, visando à manutenção da certificação alcançada pelo hospital. Além destes, treinamentos operacionais, administrativos e assistenciais foram realizados durante o ano seguindo a diretriz estratégica e missão do ISG.

## Residência Médica e Comissão de Ética de Enfermagem

No ano de 2019, a Comissão Nacional de Residência Médica (CNRM) aprovou a abertura de programas de residência médica no HRJR, nas especialidades Cirurgia Geral, Anestesiologia, UTI Adulto e Neonatologia.

No mês de abril, foi realizada a aula inaugural dos primeiros programas de residência médica do hospital, com a integração de sete residentes às equipes de Cirurgia Geral e Anestesiologia.

Também foi instituída a Comissão de Ética de Enfermagem no HRJR.

## 2. AMPLIAÇÃO

**TR 02/19:** Participamos do projeto corujão da saúde, onde foram oferecidos 100 exames de endoscopia e 60 exames de ultrassonografia, além da produtividade pactuada no contrato de gestão, no período de abril a setembro.

**Regulação da Microrregião:** Iniciada em 10 de junho, a Regulação da Microrregião tem como o objetivo de assegurar a gestão de políticas de saúde do Estado, na promoção da assistência à saúde individual e coletiva, por meio da articulação entre as diversas instâncias no sistema, visando a melhoria da qualidade de vida e de saúde da população, qualificando a interlocução entre unidades solicitantes e unidades executantes de referência.

Como resultados alcançados no ano passado, destacamos:

- Qualificação no processo de regulação da microrregião – discussão de casos e fichas com a origem para melhoria do processo;
- Resolutividade e celeridade na condução dos casos;
- Aumento da credibilidade e interação com as unidades solicitantes;
- Aumento do número de vagas cedidas;
- Aumento do número de saídas hospitalares de clínica médica;
- Aumento do número de admissões de pacientes na clínica médica e UTI adulto;
- Fila de urgência no sistema CROSS sem pacientes.

A ampliação e as adequações possibilitaram o aumento dos serviços, com qualidade, à população, reduzindo a demanda reprimida da região e otimizando os serviços oferecidos pelo Hospital.

## 3. DESEMPENHO ASSISTENCIAL

### 3.1 INDICADORES QUANTITATIVOS

Quadro 1 – Desempenho Assistencial – Indicadores Quantitativos – saídas hospitalares

	1º Semestre de 2019			2º Semestre de 2019			Total		
	Contratado	Realizado	(%)	Contratado	Realizado	(%)	Contratado	Realizado	(%)
<b>Clínica Médica</b>	1.140	629	<b>-44,82</b>	1.140	818	<b>-28,25</b>	2.280	1.447	<b>-36,54</b>
<b>Obstetrícia</b>	1.620	2.003	<b>23,64</b>	1.620	1.815	<b>12,04</b>	3.240	3.818	<b>17,84</b>
<b>Pediatria</b>	240	524	<b>118,33</b>	240	430	<b>79,17</b>	480	954	<b>98,75</b>
<b>Total</b>	3.000	3.156	<b>5,20</b>	3.000	3.063	<b>2,10</b>	6.000	6.219	<b>3,65</b>

A avaliação deste indicador é realizada por bloco, que inclui Clínica Médica, Pediatria e Obstetrícia. Como demonstrado na tabela acima, as saídas de Obstetrícia e Pediatria complementam o bloco e compensam o déficit apresentado pela Clínica Médica.

O indicador Saídas de Clínica Médica tem sua demanda regulada pelo sistema CROSS, isto é, dependente de regulação de serviços de saúde externos. Junta-se a este fato, o perfil dos pacientes advindos para esta clínica que, por necessidades de exames externos são regulados para outros serviços. Porém, pode-se destacar a considerável evolução deste indicador do primeiro para o segundo semestre de 2019, onde seus resultados foram alavancados de 629 para 818 saídas, um aumento de 30% na produtividade deste setor, o que demonstra todo empenho e disposição desta instituição para melhoria dos processos visando o alcance integral da meta.

A maternidade do HRJR possui atendimento de urgência e emergência no regime de porta aberta. Ao analisarmos os indicadores de Saídas Pediátricas e Saídas Obstétricas, observamos que estamos produzindo (saídas) superiores ao pactuado em contrato, sendo justificado este desequilíbrio pela alta demanda de pacientes na porta e pelo fato das maternidades de Mongaguá e Peruíbe permanecerem de portas fechadas, assim, seus pacientes buscam atendimento nesta unidade.

Os pacientes que utilizam a pediatria do HRJR são os recém-nascidos advindos da Maternidade.

No cenário apresentado acima, obtivemos um superávit no indicador de 3,65% no período.

*Quadro 2 – Desempenho Assistencial – Indicadores Quantitativos – saídas cirúrgicas*

	1º Semestre de 2019			2º Semestre de 2019			Total		
	Contratado	Realizado	(%)	Contratado	Realizado	(%)	Contratado	Realizado	(%)
<b>Eletivas</b>	1.440	1.426	<b>-0,97</b>	1.440	1.495	<b>3,82</b>	2.880	2.921	<b>1,42</b>
<b>Urgências</b>	240	239	<b>-0,42</b>	240	273	<b>13,75</b>	480	512	<b>6,66</b>
<b>Total</b>	1.680	1.665	<b>-0,89</b>	1.680	1.768	<b>5,23</b>	3.360	3.433	<b>2,17</b>

A avaliação do indicador é realizada por bloco, que contempla Saídas Cirúrgicas Eletivas e de Urgências. Os dois indicadores apresentaram resultados positivos, gerando um superávit de 2,17% no ano. Destaca-se o segundo semestre do indicador de saídas cirúrgicas de urgência que foi superado em 13,75%. Esses resultados são atribuídos ao projeto proposto pela SES, Regulação da Microrregião (iniciada em junho/2019), que otimizou a comunicação com as unidades solicitantes de vagas, dando celeridade ao processo de regulação e ampliando o acesso à população.

*Quadro 3 – Desempenho Assistencial – Indicadores Quantitativos – cirurgias de hospital dia*

	1º Semestre de 2019			2º Semestre de 2019			Total		
	Contratado	Realizado	(%)	Contratado	Realizado	(%)	Contratado	Realizado	(%)
<b>Cirurgia Hospital - Dia</b>	240	228	<b>-5,00</b>	240	303	<b>26,25</b>	480	531	<b>10,63</b>

O indicador apresentou resultados positivos no ano de 2019, com superávit de 10,63%. No segundo semestre, os resultados foram consequência da demanda que se apresentou nos meses de julho à outubro. Na programação destas cirurgias, foi considerada a possibilidade do aumento de absenteísmo nos meses de novembro e principalmente, dezembro, baseando-se nos históricos dos anos anteriores, e como estratégia buscamos compensar com maior volume de produção nos meses anteriores. Importante ressaltar que, o superávit deste indicador não impactou na qualidade da assistência dos pacientes, bem como dos outros atendimentos na unidade hospitalar.

*Quadro 4 – Desempenho Assistencial – Indicadores Quantitativos – consultas de*

*urgência*

	1º Semestre de 2019			2º Semestre de 2019			Total		
	Contratado	Realizado	(%)	Contratado	Realizado	(%)	Contratado	Realizado	(%)
<b>Consultas de Urgência</b>	7.200	7.268	<b>0,94</b>	7.200	6.332	<b>-12,06</b>	14.400	13.600	<b>-5,56</b>

O indicador apresentou déficit de 5,56% no ano de 2019. No segundo semestre de 2019, houve um déficit de 12,06%. Este indicador refere-se aos atendimentos de demanda espontânea, principalmente na porta aberta da maternidade. Não temos gerenciamento neste processo de entrada dos pacientes, porém, todos os que buscaram esta unidade hospitalar foram atendidos com qualidade e segurança.

*Quadro 5 – Desempenho Assistencial – Indicadores Quantitativos – Atividade Ambulatorial*

	1º Semestre de 2019			2º Semestre de 2019			Total		
	Contratado	Realizado	(%)	Contratado	Realizado	(%)	Contratado	Realizado	(%)
<b>Primeiras Consultas Rede</b>	1.812	1.450	<b>-19,98</b>	1.812	1.715	<b>-5,35</b>	3.624	3.165	<b>-12,67</b>
<b>Interconsultas</b>	1.512	1.282	<b>-15,21</b>	1.512	1.382	<b>-8,60</b>	3.024	2.664	<b>-11,90</b>
<b>Consultas Subsequentes</b>	2.724	5.443	<b>99,82</b>	2.724	5.817	<b>113,55</b>	5.448	11.260	<b>106,68</b>
<b>Total</b>	6.048	8.175	<b>35,17</b>	6.048	8.914	<b>47,39</b>	12.096	17.089	<b>41,28</b>

Neste indicador, as consultas subsequentes elevam os resultados e complementam o déficit que as Primeiras Consultas e Interconsultas apresentam. Vale destacar que os indicadores evoluíram seus resultados entre o primeiro e o segundo semestre de 2019.

A produção de Primeiras Consultas está atrelada à disponibilização de vagas para a CROSS. Temos demandado um número maior que a meta pactuada, devido às taxas de perda primária e absenteísmo, que também impactam nas Interconsultas, porém não somos responsáveis pelo agendamento e confirmação destes pacientes, o que nos impossibilita o gerenciamento deste processo.

O superávit apresentado por este indicador está atrelado às consultas subsequentes da Ortopedia, especialidade esta que não é disponibilizada como primeira consulta na CROSS, atendendo às demandas de urgência e gerando consultas provenientes do pós-cirúrgico da especialidade, que apresentou 113,55% de produção acima do pactuado. Ressaltamos que, mesmo produzindo acima da meta, a qualidade na

assistência dos pacientes desta e de outras especialidades foi garantida, sem nenhum prejuízo a estes.

Quadro 6 – Desempenho Assistencial – Indicadores Quantitativos – SADT Externo

Diagnóstico por:	1º Semestre de 2019			2º Semestre de 2019			Total		
	Contratado	Realizado	(%)	Contratado	Realizado	(%)	Contratado	Realizado	(%)
Ultrassonografia	360	308	<b>86</b>	360	291	<b>81</b>	720	599	<b>83</b>
Tomografia	240	423	<b>76,25</b>	240	774	<b>222,50</b>	480	1.197	<b>149,38</b>
Endoscopia	600	577	<b>96</b>	600	557	<b>93</b>	1.200	1.134	<b>95</b>
<b>Total</b>	<b>1.200</b>	<b>1.308</b>	<b>109</b>	<b>1.200</b>	<b>1.622</b>	<b>135</b>	<b>2.400</b>	<b>2.930</b>	<b>122</b>

Corujão da Saúde	Período de Abril a Setembro de 2019		
	Contratado	Realizado	(%)
Ultrassonografia	360	273	<b>75,83</b>
Endoscopia	600	386	<b>64,33</b>
<b>Total</b>	<b>960</b>	<b>659</b>	<b>68,64</b>

O indicador de SADT Externo apresentou resultados acima do pactuado no contrato de gestão para o ano de 2019, sendo alavancado pelos exames de tomografia, que é realizada via urgência, sendo esta unidade hospitalar, a única na microrregião que possui o equipamento de tomografia.

Para o corujão da saúde, ofertamos as vagas para atendimento da demanda proposta porém, ofertamos as vagas na CROSS, porém ocorreu perda primária de (4%) e absenteísmo (29%), portanto, os indicadores ficaram abaixo do pactuado.

### 3.2 INDICADORES DA PARTE VARIÁVEL

Quadro 7 – Desempenho Assistencial – Indicadores Qualitativos – Pré-requisitos para avaliação da parte variável

RELATÓRIO DE ATIVIDADES – HOSPITAL REGIONAL JORGE ROSSMANN – 2019

ITEM	INDICADOR	META	1º TRI	2º TRI	3º TRI	4º TRI
APRESENTAÇÃO DE AIH	% de AIH referente às saídas	100%	100,44%	101,08%	101%	102%
DIAG. PRINCIPAL DE CESARIANA		>=80%	93,85%	98,97%	100%	98,22%
CEPS VÁLIDOS		>=98%	99,80%	99,92%	100%	99,88%
DIAGNÓSTICO SECUNDÁRIO	C. Médica	>=30%	92,17%	86,28%	80,19%	82,19%
	C. Cirúrgica	>=28%	98,14%	96,96%	97,05%	99,11%
	C. Pediátrica	>=18%	77,24%	78,85%	91,78%	84,77%
	C. Obstétrica	>=15%	92,58%	85,49%	83,83%	89,71%
TAXA DE MORTALIDADE OPERATÓRIA	Planilha	web + envio de relatório	SIM	SIM	SIM	SIM
TAXA DE MORTALIDADE POR IAM	Planilha	web + envio de relatório	SIM	SIM	SIM	SIM
CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR	<b>UTI Geral</b>					
	Densidade de incidência de IH	Relatório mensal	SIM	SIM	SIM	SIM
	Densidade de incidência de IH de CS relacionada a CVC					
	Taxa de utilização de cateter venoso central					
	<b>UTI Neonatal</b>					
	Densidade de incidência de IH	Relatório mensal	SIM	SIM	SIM	SIM
	Densidade de incidência de IH de CS relacionada a CVC					
	Taxa de utilização de cateter venoso central/umbilical					
	<b>UTI Geral</b>					
	Taxa de utilização de ventilação mecânica	Relatório mensal	SIM	SIM	SIM	SIM
Densidade de incidência de pneumonia associada a VM						
<b>UTI Neonatal</b>						
Taxa de utilização de ventilação mecânica	Relatório mensal	SIM	SIM	SIM	SIM	
Taxa de incidência de pneumonia associada a VM						

RELATÓRIO DE ATIVIDADES – HOSPITAL REGIONAL JORGE ROSSMANN – 2019

Quadro 8 – Desempenho Assistencial – Indicadores Qualitativos – Metas e Indicadores

META	INDICADORES VALORADOS	PARÂMETRO	1º TRI	2º TRI	3º TRI	4º TRI
QUALIDADE DE INFORMAÇÃO	Inserção de dados de produção, indicadores de qualidade, dados econômico-financeiro e custos	Relatório mensal	20%	20%	20%	20%
REPRESENTATIVIDADE VARIÁVEL			20%			
PROGRAMA DE HUMANIZAÇÃO	Aplicação do questionário de satisfação	Consolidado e informe mensal	10%	10%	10%	10%
	Pesquisa de satisfação Resolução de queixas dos usuários – SAL					
REPRESENTATIVIDADE VARIÁVEL			10%			
NÚCLEO HOSPITALAR DE EPIDEMIOLOGIA	Meningite Bacteriana – Casos encerrados	Notificação de óbito materno em até 48h, envio mensal e relatório trimestral	5%	5%	5%	5%
	Óbito Materno					
REPRESENTATIVIDADE VARIÁVEL			5%			
MELHORIA CONTÍNUA EM OBSTETRÍCIA	Plano de ação para melhoria contínua da Obstetrícia	Relatório trimestral	15%	15%	15%	15%
REPRESENTATIVIDADE VARIÁVEL			15%			
ATIVIDADE CIRÚRGICA	Relatório de Atividade Cirúrgica	Relatório trimestral	15%	15%	15%	15%
REPRESENTATIVIDADE VARIÁVEL			15%			
MÓDULO DE REGULAÇÃO CROSS	Manutenção do módulo de leitos	Avaliação do sistema CROSS pela SES	10%	10%	10%	10%
	Disponibilização de 1ª consultas					
REPRESENTATIVIDADE VARIÁVEL			10%			
MONITORAMENTO DA EXECUÇÃO DE PROCEDIMENTOS SELECIONADOS	Envio de seleção de procedimentos cirúrgicos	Relatório trimestral	25%	25%	25%	20,8%
REPRESENTATIVIDADE VARIÁVEL			25%			

## 3.3 JUSTIFICATIVAS DE METAS QUALITATIVAS

### 1º TRIMESTRE

#### **PROCEDIMENTOS SELECIONADOS**

Hospital não cumpriu um procedimento. Encaminhou justificativa validada pelo DRS IV.

### 2º TRIMESTRE

#### **Não cumprimento da meta da gestão de leitos na CROSS**

Tendo em vista o mapa de leitos não ser atualizado em tempo real por ausência de equipe médica autorizadora do DRSIV nos finais de semana e feriados e desta forma, dependermos da liberação das AIH's pelo médico auditor do DRSIV,, o que ocorre apenas nos dias úteis subsequentes.

#### **PROCEDIMENTOS SELECIONADOS**

Hospital não cumpriu um procedimento. Encaminhou justificativa validada pelo DRS IV. Cirurgias estão em discussão para repactuação.

### 3º TRIMESTRE

#### **PROCEDIMENTOS SELECIONADOS**

Hospital não cumpriu os procedimentos das cirurgias ortopédicas. Encaminhou justificativa com a proposta de mudanças nas linhas de procedimentos. Em discussão com o DRS IV.

### 4º TRIMESTRE

#### **PROCEDIMENTOS SELECIONADOS**

Hospital não cumpriu dois dos procedimentos do indicador de qualidade “Monitoramento de Atividades Seleccionadas”, proposto pela CGCSS, perfazendo 91,66% no período. Aceita a justificativa para descumprimento das cirurgias monitoradas em ortopedia já que são procedimentos dependentes de urgência. Realizado desconto por descumprimento de monitoramento em cirurgias de Otorrino.

## 4. INICIATIVA HOSPITAL AMIGO DA CRIANÇA

O HRJR tem se empenhado na busca pelo título de **Hospital Amigo da Criança**, uma iniciativa idealizada pela Organização Mundial da Saúde (OMS) e pelo UNICEF para promover, **proteger e apoiar o aleitamento materno**.

No ano de 2019, a Política de Aleitamento Materno do HRJR foi criada e disponibilizada para todos os colaboradores do hospital. Também estão sendo realizadas capacitações constantes visando a consolidação das melhores práticas na assistência à gestante e ao bebê.

Em dezembro, foi realizado o monitoramento anual da Iniciativa Hospital Amigo da Criança, parte determinante para a avaliação presencial que será realizada em 2020.

## 5. AÇÕES DE HUMANIZAÇÃO

Em 2019, o HRJR elaborou o Plano Institucional de Humanização – PIH com foco em reforçar algumas ações do ano de 2018 e adicionar novos projetos, sempre em alinhamento e com orientação da DRS IV e da SES/SP. As ações veem descritas abaixo:

### **ARTICULAÇÃO COM A REDE EXTERNA – ALTA RESPONSÁVEL NA MATERNIDADE**

Com esta ação, o hospital objetiva:

- Qualificar toda equipe multiprofissional para fornecer orientações específicas sobre a alta responsável;
- Fortalecer, incentivar e garantir a referência e a articulação com as redes de produção de saúde;
- Criar estratégias para mobilizar e unir os profissionais envolvidos com a saúde materna e perinatal, possibilitando uma assistência integral.

### **ATENDIMENTO AO PACIENTE INDÍGENA**

Com esta ação, o hospital objetiva:

- Qualificar a assistência de média e alta complexidade ao atendimento indígena priorizando o respeito as suas tradições culturais através da corresponsabilidade e participação ativa no processo de cuidar, de acordo com as 13 medidas fundamentais estabelecidas pelo Ministério da Saúde.

### **OFICINA DE HUMANIZAÇÃO**

Com esta ação, o hospital objetiva:

- Estimular a troca de experiências e atualização quanto à assistência integral e humanizada através de oficina teórico-prática;
- Capacitar as equipes como agentes multiplicadores, para implementar as políticas de humanização em todos os setores do hospital;
- Entender e propor soluções às demandas espontâneas dos usuários e colaboradores referente à humanização, a partir dos registros da Ouvidoria, Pesquisa de Satisfação do Usuário e Núcleo de Segurança do Paciente.

### **OUTRAS AÇÕES DE HUMANIZAÇÃO**

- Dia das Mães;
- Dia dos Pais;
- Setembro Amarelo;
- Outubro Rosa;
- Novembro Azul;
- Semana da Prematuridade;
- Confraternização de final de ano com apresentação do Coral dos colaboradores.

## **6. SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS**

Avaliar a satisfação dos usuários nos serviços de saúde constitui uma importante ferramenta para subsidiar as decisões de gestão e futuras ações. Determina se os processos, serviços, estrutura, clima organizacional e efetividade da gestão estão de acordo com o planejamento.

A metodologia de trabalho adotada é a Pesquisa de Satisfação do Usuário – PSU, feita no leito de internação e no pronto atendimento obstétrico, e as manifestações espontâneas no Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU, com o objetivo de avaliação da qualidade da assistência.

Como resultado da gestão do HRJR no ano de 2019, alcançamos nível de satisfação de 96% dos usuários atendidos no Hospital.

## 7. GESTÃO FINANCEIRA

Relatório Demonstrativo do Fluxo de Caixa	
Saldo anterior (2018)	7.403.617,99
<b>RECEITAS</b>	-
Contrato de Gestão / Convênio	99.223.144,65
Receitas Financeiras	301.922,75
Outras Receitas	1.459.151,43
<b>Total</b>	<b>100.984.218,83</b>
<b>DESPESAS</b>	-
<b>Pessoal (CLT)</b>	<b>36.709.813,80</b>
Salários	30.340.740,08
13º	2.722.963,70
Férias	567.949,80
Outros	3.078.160,22
<b>Terceiros (Serviços/Locação Equipamentos)</b>	<b>47.340.475,61</b>
<b>Materiais</b>	<b>8.917.920,59</b>
<b>Manutenção Predial</b>	<b>1.496.234,51</b>
<b>Investimentos</b>	<b>0</b>
<b>Utilidade Pública (água, energia, telefone, gás)</b>	<b>4.294.728,39</b>
<b>Financeiras</b>	<b>21.950,03</b>
<b>Outras despesas</b>	<b>166.151,71</b>
<b>Total</b>	<b>98.947.274,64</b>
<b>Saldo do mês (Receitas-despesas)</b>	<b>2.036.944,19</b>
<b>SALDO FINAL (SD Anterior + Receitas - Despesas)</b>	<b>9.440.562,18</b>

Os recursos financeiros que sustentam as atividades do HRJR são **repassados ao ISG pela SES/SP**, conforme acordado no Contrato de Gestão. No período de janeiro a dezembro de 2019, para manutenção das atividades, foram necessários R\$ 98.947.274,64.

No aspecto Financeiro, **o fluxo do dinheiro no caixa** do Projeto, ou seja, o montante de caixa recebido, **foi compatível com o gasto realizado** durante o período.

O **resultado do Fluxo Operacional do Projeto para o período foi de R\$ 9.440.562,18, que será aplicado nos próximos exercícios.** Um dos principais fatores para este *superávit* foi a gestão do ISG, buscando incansavelmente **fazer mais com menos**, para alcançar, e se possível superar objetivos nos prazos determinados pela SES/SP, sem desvincular-se de sua missão de cuidar e salvar vidas.

## 8. CONCLUSÃO

Este Relatório de Atividades teve por objetivo detalhar o perfil, as ações e resultados alcançados pelo ISG na gestão do HRJR em 2019.

No ano considerado como de afirmação de um modelo de excelência, a transparência e os resultados positivos atrelados a uma política financeira estruturada e planejada reforçam que a gestão do HRJR está no caminho certo, com possibilidades de crescimento e busca por projetos e processos de referência no Brasil, através de investimentos em mão de obra qualificada, equipamentos e sistemas que potencializam a capacidade intelectual dos nossos colaboradores.

Reafirmamos nossa crença no Sistema Único da Saúde (SUS), nos preceitos filosóficos da universalidade, integralidade, equidade e no papel do Estado em determinar as políticas de saúde e da fiscalização. Reafirmamos nosso compromisso de parceria pró-ativa e produtiva com a SES-SP, a fim de prestar assistência digna e eficiente à população que tanto precisa e merece.



**ISG**

Instituto  
Sócrates  
Guanaes

[/isgsaude](#)



[www.isgsaude.org](http://www.isgsaude.org)

