

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

HOSPITAL REGIONAL DO LITORAL NORTE
(janeiro à março de 2025)



Contrato de Gestão SPDOC nº 1872315/2019

SUMÁRIO

1.	HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL	3
2.	O PAPEL DO HRLN NO LITORAL NORTE	5
3.	MODELO DE GESTÃO ISG	6
4.	GESTÃO DE PESSOAS	7
5.	NÚCLEO INTERNO DE REGULAÇÃO DE VAGAS	8
6.	GESTÃO DA QUALIDADE	8
7.	AÇÕES DE HUMANIZAÇÃO	9
8.	SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	133
9.	SUPRIMENTOS	133
10.	ENGENHARIA	144
11.	TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC)	166
12.	COMUNICAÇÃO	177
13.	INDICADORES DE DESEMPENHO ASSISTENCIAL	17
14.	RATEIO CORPORATIVO	20
15.	GESTÃO FINANCEIRA	222
16.	CONCLUSÃO	233

1. HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL

O Instituto Sócrates Guanaes – ISG, qualificado como Organização Social de Saúde no Estado de São Paulo, assumiu a gestão do Hospital Regional do Litoral Norte (HRLN), em parceria com a Secretaria de Estado da Saúde - SES/SP em 29/12/2019, por meio do **Contrato de Gestão - Processo SPDOC nº 1872315/2019**.

Em março de 2020 a unidade abriu para atendimento exclusivo a pacientes da Covid-19 com leitos de UTI e Enfermaria e iniciamos as ofertas de SADT externo.

Em setembro de 2021 iniciamos o serviço de oncologia ambulatorial com consultas médicas e de equipe multiprofissional, quimioterapia e, em dezembro, radioterapia. Nessa época os leitos hospitalares do HRLN permaneciam exclusivos para o atendimento COVID 19.

No ano de 2023 para garantia do objetivo idealizado à estruturação do serviço, o ISG, com sua expertise, em parceria com o Governo do Estado de São Paulo, iniciamos a abertura faseada de atendimento em alta complexidade (Prótese ortopédicas de joelho, quadril e ombro, cirurgias oncológicas, neurocirurgias e cirurgias cardíacas), Cirurgias de Hospital Dia (otorrinolaringologista, dermatologista, cirurgia pediátrica e pequenos procedimentos ortopédicos como infiltrações), ampliamos nosso SADT Externo, incluindo cateterismo cardíaco, ressonância magnética, CPRE e outros. Durante o faseamento, fomos apoio para média e alta complexidade para toda região atendida pela DRS XVII.

Em fevereiro de 2023, a cidade de São Sebastião vivenciou uma catástrofe que exigiu uma resposta imediata do setor de saúde local. Diante deste cenário, o hospital ofereceu auxílio crucial às vítimas do desastre. Demonstrando uma capacidade notável de resposta e uma infraestrutura preparada para enfrentar tais adversidades, a instituição não apenas atendeu aos afetados pela tragédia, mas também continuou a fornecer serviços médicos especializados de alta complexidade.

A atuação do hospital se destacou especialmente nas áreas de ortopedia, onde realizou procedimentos para a instalação de próteses de joelho, quadril e ombro. Esses serviços, essenciais para a manutenção da qualidade de vida dos pacientes, foram oferecidos com excepcional competência, consolidando a importância do hospital para a comunidade da região do DRS XVII.

A capacidade de fornecer tais serviços de alta complexidade, juntamente com o atendimento eficaz e humano prestado às vítimas da catástrofe de São Sebastião, ratifica o papel vital do hospital na promoção da saúde e do bem-estar de toda a região, atestando seu compromisso inabalável com a excelência em cuidados de saúde.

Em 2024 ampliamos os atendimentos em oncologia, atendendo além das especialidades oncológicas clínicas, as especialidades em oncologia cirúrgicas: mastologia, urologia, torácica, cabeça e pescoço, dermatoplástica, aparelho digestivo e ginecologia.

Um dos marcos significativos alcançados no decorrer desses 12 meses foi a realização de 1.000 procedimentos de cateterismo. Este número não apenas reflete a excelência e a dedicação do corpo clínico e de toda a equipe de suporte, mas também sublinha a importância dessa instituição como um centro médico de referência, capaz de atender a uma ampla gama de necessidades de saúde com eficácia.

Em 2025, enfrentaremos o desafio de apresentar nosso projeto com foco na **renovação contratual**. Por meio de um trabalho contínuo, fundamentado no comprometimento das equipes e no histórico consistente de cumprimento dos indicadores e resultados assistenciais, buscamos alcançar a renovação, assegurando a manutenção e o avanço dos objetivos pactuados.

1.1 Missão, visão e valores do HRLN

Missão: Cuidar e salvar vidas.

Visão: Ser referência em atendimento de qualidade e eficiência, proporcionando o desenvolvimento dos profissionais.

Valores: Transparência, ética, excelência, humanização e sustentabilidade.

1.2 Características

O Hospital Regional do Litoral Norte foi construído pela Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo em parceria com o Banco Interamericano de Desenvolvimento para ser **referência em média e alta complexidade** na saúde pública para a população da região do litoral norte paulista. Dá cobertura primordial a quatro municípios: Caraguatatuba, Ilhabela, São Sebastião e Ubatuba. Trata-se de uma unidade de **porta referenciada regulada** pela Central de Regulação de Ofertas de Serviços de Saúde (SIRESP), com atendimento **100% gratuito aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS)**.

2. O PAPEL DO HRLN NO LITORAL NORTE

O HRLN atende a demanda de média e alta complexidade e exames especializados dos municípios referenciados e faz parte da hierarquização do Sistema Único de Saúde (SUS). As especialidades atendidas e os municípios referenciados são definidos pela Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo.

2.1 Abrangência

Localizado no bairro Pontal de Santa Marina em Caraguatatuba, o Hospital destaca-se por oferecer para todos os municípios do Litoral Norte (Ubatuba, Caraguatatuba, São Sebastião e Ilhabela) atendimento de alta e médica complexidade para uma população estimada de 350 mil pessoas, chegando a 1.000.000 de pessoas na alta temporada (dezembro, janeiro, fevereiro e julho).

Construído na cidade de Caraguatatuba, por ser considerada por muitos o centro de todo Litoral Norte, saída da rodovia dos Tamoios e próximo da Rodovia Rio/Santos, permite oferecer à população caixara estrutura e assistência de qualidade, e com logística favorável de mobilidade.

2.2 Fluxograma de encaminhamento da rede e altas

Os atendimentos no Hospital Regional do Litoral Norte são realizados via Central de Regulação de Ofertas de Serviços de Saúde (SIRESP), por se tratar de uma unidade de porta referenciada – tanto para internações quanto para realização de exames. Ou seja, para qualquer atendimento no HRLN é necessário ser encaminhado por outra unidade de saúde da região.

2.3 Capacidade instalada

O Instituto Sócrates Guanaes (ISG) é gestor das atividades técnicas assistenciais e administrativas do hospital, que conta com:

- Prédio principal com seis pavimentos, 13 consultórios e 186 leitos de internação (30 leitos UTI Adulto, 10 leitos de UTI Pediátrica, 146 leitos de enfermaria, 42 leitos de apoio, 6 salas de centro cirúrgico, 3 salas cirúrgicas de hospital dia e 15 salas para SADT.
- Prédio anexo de referência da oncologia com 3 consultórios médicos, 7 consultórios da equipe multiprofissional, 10 salas de infusão quimioterápica, 1 sala para capela de fluxo laminar, 1 sala para farmácia satélite, 1 sala para radioterapia, 1 sala para tomógrafo exclusivo para planejamento de radioterapia, 1 sala para centro de reabilitação de fisioterapia.

3. MODELO DE GESTÃO ISG

Com o objetivo de fazer da unidade uma referência em gestão de saúde e atendimento no Estado de São Paulo, trabalhamos com modelo de gestão participativo e inovador, através do desenvolvimento de técnicas modernas e adequadas, trazendo para a esfera do Sistema Único de Saúde - SUS o mesmo cuidado dispensado à clientela de sistemas de saúde complementares. Para tal, analisamos a população da região, em acordo ao projeto assistencial encaminhado pela SES. Após esta constatação traçamos plano de gestão que valoriza e atende os preceitos filosóficos do SUS, como universalidade, equidade, integralidade, hierarquização, humanização e economicidade, a partir do compromisso, da missão e da “expertise” em gestão do ISG adquirido nestes **21**

anos dedicados a formar gente para cuidar de gente, **Salvar Vidas e gerir a saúde com espírito público e eficiência do privado.**

Com a implantação de um **Modelo Integral de Gestão dos Serviços Assistenciais** o Instituto Sócrates Guanaes divide suas atividades nos seguintes **Macroprocessos:**

ACOLHIMENTO: trabalhamos aspectos subjetivos e humanos inerentes à atividade assistencial. A abordagem se dá por meio de um processo permanente de educação em serviço, treinamento de posturas e valorização das relações humanas no ambiente hospitalar.

ABASTECIMENTO: dimensão onde são implementadas práticas consagradas em Gestão de Suprimentos a fim de otimizar a utilização e garantir o melhor custo-benefício em insumos para o desenvolvimento das práticas profissionais.

ADMINISTRAÇÃO: definimos as premissas administrativas, regimentais e documentais da gestão dos serviços assistenciais, abrangendo todos os setores, sistemas de documentação e arquivos, trâmites burocráticos e boas práticas administrativas, além dos referenciais orçamentários e financeiros que garantam a transparência e o senso otimizado de performance em todas as atividades realizadas.

ASSISTÊNCIA: garantir a segurança tanto para os pacientes como para os profissionais. A excelência assistencial é a finalidade, o objetivo principal da existência da estrutura do Hospital.

O modelo de Gestão dos serviços assistenciais do ISG fomenta o estabelecimento de um processo permanente de análise crítica, que reflete na melhoria e agilidade do atendimento e maior segurança ao paciente em todo o sistema de saúde, bem como em todos os demais procedimentos descritos nesta proposta técnica.

4. GESTÃO DE PESSOAS

Recursos Humanos (RH) é sabidamente o maior custo das unidades de saúde. Representa em torno de 55% a 70% do orçamento a depender da complexidade da unidade. O ISG entende que a Gestão de Pessoas é o fator primordial para atingir os resultados esperados. Além de pessoas, todos os processos de gerenciamento que envolvem os colaboradores são tratados de forma cuidadosa. Assim, dispomos de equipe

local, na unidade, com diversos indicadores implantados e gerenciados, normas, políticas e treinamentos do setor Gestão de Pessoas.

4.1 Contratação de pessoas

Os processos seletivos do ISG são conduzidos por uma equipe própria e formada por profissionais das unidades que administra, envolvendo os setores de Gestão de Pessoas e a Comunicação, garantindo eficiência e transparência na condução dos resultados e divulgação (no site e nas Redes Sociais do Instituto).

4.2 Contratação do corpo clínico

O corpo clínico médico representa, em quase sua totalidade, na contratação de empresas Médicas especializadas. A contratação segue a Política de Compras e Contratações de Serviços do ISG e passa por uma rigorosa avaliação de documentos comprobatórios que certificam a capacidade técnica dos profissionais que irão prestar serviços na especialidade contratada.

5. NÚCLEO INTERNO DE REGULAÇÃO DE VAGAS

O NIR é formado por 5 auxiliares administrativos, 4 enfermeiros, 1 Coordenador de Enfermagem e 1 Gestor Médico para melhor qualificação técnica nas respostas das solicitações de vagas e encaminhamentos. O setor funciona 24 horas por dia, sete dias por semana de maneira ininterrupta, em regime de plantão e tem acesso às vagas do sistema SIRESP.

6. GESTÃO DA QUALIDADE

Gestão da Qualidade é a gerência focada na melhoria contínua em busca de excelência nos processos e na eficiência, eficácia e qualidade da assistência. Nosso compromisso é demonstrado em Planejamento Estratégico elaborado, no qual uma das metas planejadas é o alcance de certificações de qualidade.

Em 2024 o HRLN foi Acreditado com Excelência (ONA nível III), pela certificadora IGQ.

A estrutura da gestão dos processos é pautada no conceito de Governança Clínica definido, segundo o NHS – National Health System, como “melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados e a garantia de elevados padrões de atendimento, criando um ambiente de excelência de cuidados clínicos”. As ações são direcionadas a partir das seguintes premissas:

- Educação e treinamento: executados para os colaboradores da instituição, baseados em LNTs – Levantamentos de necessidades de treinamentos, indicadores assistenciais e na estratégia institucional;
- Auditoria clínica: busca ativa realizada em prontuários de pacientes com foco nos processos e protocolos institucionais;
- Efetividade Clínica: melhor custo, alta qualidade e alta resolubilidade por meio de medicina baseada em evidências e do uso de protocolos clínicos;
- Pesquisa e desenvolvimento: estímulo ao desenvolvimento de trabalhos científicos;
- Gerenciamento de risco: Desenvolvimento de cultura da segurança do paciente, tendo como base as boas práticas de segurança em conformidade com as legislações vigentes.

7. AÇÕES DE HUMANIZAÇÃO

O ISG dispõe de compromisso com a humanização no relacionamento com os pacientes, familiares, colaboradores e gestores. Buscamos desenvolvimento de assistência digna e baseada no respeito às pessoas.

Conforme diretrizes postas pela SES, iniciamos as discussões para a reestruturação do “PIH” – Plano Institucional de Humanização com indicadores do SAU/Ouvidoria, meta qualitativa e coordenação do CIH – Centro Integrado de Humanização. Para isso contamos com o apoio da articuladora de Humanização da SES.

As ações acompanhadas pelo PIH consistem em **projetos e ações**:

- Projeto diversidade e inclusão – acolhimento no acesso aos pacientes externo (projeto Nome Social);
- Indicadores da Ouvidoria;
- Campanhas de saúde e bem-estar do colaborador (Outubro Rosa, Novembro Azul, Setembro Amarelo, etc.);
- Defesa dos direitos dos usuários - S.A.U – Serviço de Atendimento ao Usuário;
- Café com a Direção – ação para oferecer escuta e sentimento de pertencimento ao colaborador, por meio de uma roda de conversa entre a Diretoria e colaboradores sorteados pelo Gestão de Pessoas;
- Linha de cuidado Oncologia – Mastologia e Urologia;
- Matriciamento em cuidados paliativos;
- Projeto A-Mar é do cuidado.

7.1 Principais ações voltadas à comunidade

- Arrecadação e distribuição de lenços e perucas para pacientes atendidos na oncologia.
- Aniversariantes hospitalizados
- Grupo de apoio para familiares de crianças internadas na UTI

7.2 PROJETO A-MAR É DO CUIDADO

O Hospital Regional do Litoral Norte (HRLN) tem como compromisso garantir aos usuários e seus familiares um atendimento de qualidade, pautado na dignidade, respeito, empatia, equidade e igualdade. Com o objetivo de promover um ambiente ético, transparente e acolhedor, essa postura se estende a pacientes, familiares, colaboradores e profissionais da instituição,

que devem ser tratados com respeito e valorização das diversidades humanas.

Alinhado às diretrizes da Política Estadual de Humanização e inspirado em modelos internacionais de cuidado centrado na pessoa, como o Programa Planetree, o HRLN desenvolveu o projeto “**A-MAR É DO CUIDADO**”, que fundamenta sua Política de Atendimento ao Paciente com Dignidade. O programa propõe uma prática assistencial que reconhece a singularidade de cada indivíduo e valoriza as relações humanas no processo de cuidado, promovendo acolhimento, empatia e valorização da vida.

A iniciativa integra dimensões emocionais, culturais, espirituais e afetivas ao cuidado em saúde, fortalecendo o vínculo entre equipe, pacientes, familiares e comunidade. Em 2025, o hospital realizou aproximadamente 3.000 ações dentro desse programa, demonstrando na prática que humanizar é cuidar com atenção, sensibilidade e responsabilidade.

Entre as principais ações desenvolvidas, destacam-se:

Patas que Acolhem – Projeto realizado em parceria com a Universidade de Taubaté, que promove visitas de cães terapeutas aos pacientes internados. A interação com os animais contribui para a redução da ansiedade, melhora do humor e bem-estar emocional, com resultados positivos no processo de recuperação.

Onda Musical – Apresentações de música ao vivo realizadas por colaboradores, permitindo que o paciente escolha o estilo musical desejado. A iniciativa promove conforto emocional, tornando o ambiente hospitalar mais leve e acolhedor.

Quem Eu Sou? – Criação de um prontuário afetivo com informações sobre preferências, história de vida e particularidades do paciente, permitindo um cuidado individualizado e mais humanizado, valorizando sua identidade e trajetória.

Capelania e Assistência Espiritual – Visitas semanais de representantes de diferentes crenças religiosas, oferecendo apoio espiritual e emocional aos pacientes, sempre respeitando a diversidade e a liberdade de fé.

Orquestra e apresentações musicais – Realização de apresentações instrumentais e corais que proporcionam momentos de tranquilidade, emoção e humanização dentro do ambiente hospitalar.

Super-Heróis – Visitas lúdicas de voluntários caracterizados, especialmente voltadas para crianças e adolescentes internados, levando alegria, esperança e conforto durante o tratamento.

Tradutor e Intérprete – Serviço que garante acessibilidade a pacientes com barreiras linguísticas, oferecendo atendimento em diferentes idiomas e assegurando compreensão adequada das informações de saúde.

Nome Social – Ação que assegura o respeito à identidade de gênero, garantindo que o paciente seja reconhecido pelo nome social em todos os setores, com acompanhamento multiprofissional quando necessário.

O que Importa para Você? – Projeto baseado na escuta ativa, no qual pacientes de longa permanência são convidados a expressar desejos e prioridades, permitindo que a equipe personalize o cuidado e proporcione experiências significativas.

Comfort Food – Oferta de refeições adaptadas que valorizam memórias afetivas e preferências alimentares, contribuindo para o conforto emocional e reforçando o cuidado humanizado.

Grande Dia – Projeto voltado a crianças em procedimento cirúrgico, com preparação lúdica, ambientação acolhedora e presença do responsável, reduzindo o medo e tornando o momento mais seguro e humanizado.

Carta 100 Dias – Pacientes em tratamento prolongado recebem mensagens escritas pela equipe, fortalecendo o vínculo, reconhecendo sua trajetória e transmitindo apoio emocional.

Cuidados Paliativos – Atendimento multiprofissional focado no conforto, na dignidade e na qualidade de vida de pacientes em fase avançada de doença, garantindo cuidado integral e respeito até os últimos momentos.

Terapias Integrativas – Práticas como Reiki e atividades de relaxamento são oferecidas como complemento ao tratamento convencional, promovendo equilíbrio emocional e bem-estar.

Cineterapia – Exibição de filmes nos quartos dos pacientes, proporcionando momentos de lazer, distração e acolhimento durante o período de internação.

Todas essas iniciativas integram o projeto **“A-MAR É DO CUIDADO”**, reforçando o compromisso do Hospital Regional do Litoral Norte com a

humanização, a empatia e o respeito à dignidade. Por meio dessas ações, o hospital busca transformar todos os seus espaços em ambientes mais acolhedores, garantindo que cada paciente, familiar e colaborador se sinta valorizado, respeitado e cuidado em todos os momentos.

8. SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

O Serviço de Atendimento ao Usuário exerce papel fundamental na reorganização dos processos da unidade e tem sido um instrumento para acompanhar e mensurar a qualidade dos serviços da instituição nos diversos segmentos profissionais, buscando mensalmente avaliar a opinião do usuário através de pesquisa de satisfação.

Ao analisarmos os resultados em termos de aceitabilidade dos serviços ambulatoriais, verificamos que o ambulatório, mesmo com suas características de elevado volume de atendimentos, mantém níveis de aceitabilidade que expressam a qualidade dos serviços prestados e, sobretudo, melhorias contínuas.

Além disso, o ISG controla a Satisfação do Cliente estrategicamente delimitando metas para avaliação dos serviços ($\geq 90\%$) e para retorno frente às queixas aos usuários (10 dias), com acompanhamento da Alta Gestão.

Entre os meses de janeiro a dezembro de 2025, acompanhamos a satisfação dos usuários referente aos serviços prestados respondendo todas as solicitações, queixas e elogios no prazo estipulado pela SES-SP.

9. SUPRIMENTOS

Visando promover a segurança e melhoria dos processos gerenciais, assistenciais e a qualidade dos produtos e serviços adquiridos, o ISG define diretrizes e mecanismos que norteiam e viabilizam os processos da cadeia de suprimentos.

Nesse contexto, conta com processos padronizados de aquisição, recebimentos e dispensação dos insumos hospitalares. Contando com a qualificação de fornecedores, com o intuito de garantir a qualificação e avaliação dos fornecedores, bem como a qualidade dos produtos adquiridos, como: materiais médico-hospitalares, medicamentos, produtos para laboratório, higiene, nutrição e equipamentos hospitalares.

O escopo de atuação compreende:

- Validação Técnica de Documentos: tem a finalidade de analisar a documentação legal da empresa, bem como dos produtos comercializados. Essa análise compreende os documentos fiscais e sanitários, referências de outros clientes etc.
- Avaliação e validação de produtos para inclusão no rol de itens padronizados.
- Captação de novos fornecedores com a finalidade de colaborar com o processo de compras.
- Notificação compulsória para a ANVISA sempre que o produto apresentar um desvio de qualidade, e nos casos de reações adversas.
- Avaliação de fornecedores: realizada continuamente, subsidiada com informações fornecidas pelos usuários dos produtos pelo Almoxarifado.

Todas as atividades desenvolvidas pelo setor Suprimentos são formalizadas, com garantia de guarda e recuperação das informações, demonstrando a idoneidade, lisura e transparência para o processo.

Este controle repercute diretamente na gestão de custos dos insumos.

10. ENGENHARIA

A engenharia atua no planejamento, organização e supervisão dos processos envolvidos na execução e manutenção de serviços de conservação dos equipamentos e instalações, contribuindo para a segurança dos pacientes, qualidade dos atendimentos, e para manter as metas e certificados da instituição.

As principais atividades são:

- Inspeção periódica das instalações prediais e mobiliários da instituição, o funcionamento de equipamentos médico-hospitalares, preservação do patrimônio;

- Elaboração dos cronogramas de calibrações, validações e qualificações, manutenções preventivas para os equipamentos médicos e instalações prediais, e realizar o acompanhamento;
- Cadastro, rastreabilidade e gerenciamento do Patrimônio;
- Gestão dos contratos de manutenção;
- Elaboração e acompanhamento da escala de trabalho e plantões dos colaboradores e distribuição de tarefas a serem executadas;
- Atendimento de manutenções corretivas e de rotina sob demanda (atendimento de ordens de serviço) referentes à engenharia clínica, predial e patrimônio;
- Planejamento e aplicação de rotinas para a educação continuada (treinamento) relacionados às boas práticas no uso de equipamentos;
- Controle do estoque de equipamentos, peças, ferramentas e acessórios referentes à manutenção predial e engenharia clínica;
- Gerenciamento de gases medicinais;
- Gerenciamento dos abastecimentos e consumos de água potável e energia elétrica;
- Gerenciamento de saída e retorno dos equipamentos, acessórios, peças e ferramentas em manutenção externa;
- Verificação da qualidade dos serviços efetuados pelos técnicos de manutenção;
- Realização de processos de compras e serviços, efetuando orçamentos e justificativas técnicas;
- Acompanhamento de não conformidades e eventos adversos;
- Acompanhamento dos indicadores de qualidade/produção;

- Gerenciamento e preenchimento de indicadores e custos pertinentes do setor.

O Hospital Regional do Litoral Norte Francine Maia França (HRLN) desenvolveu o Projeto Amigo do Meio Ambiente 2024, focado na redução de impacto ambiental e otimização operacional por meio da implementação de equipamentos ecoeficientes na Farmácia Central. A iniciativa busca eliminar o uso de papel na dispensação medicamentosa, melhorando a sustentabilidade da unidade e a eficiência do processo.

A Farmácia Central operava com a dispensação de medicamentos em três turnos diários, minimizando devoluções por alta médica, óbitos e perdas secundárias. Até maio de 2024, foram realizadas 32.529 prescrições, resultando no consumo de 96.777 folhas de papel, equivalente ao corte de aproximadamente 13 árvores e a um custo de R\$ 9.281,45 nos primeiros cinco meses do ano. Para enfrentar esse problema, o hospital optou pela locação de 15 equipamentos mobile ecoeficientes, integrados ao sistema ERP assistencial, eliminando a necessidade de papel.

A implementação desses dispositivos reduziu o tempo médio de dispensação de medicamentos de 3 minutos e 13 segundos para 1 minuto e 46 segundos, representando uma melhoria operacional de mais de 50%. Além disso, a taxa de erros e quase erros na dispensação caiu de 0,053% para 0,033% entre maio e junho de 2024.

11. TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC)

O setor de Tecnologia da Informação tem transformado a forma em que atua no planejamento, organização e supervisão dos processos envolvidos, bem como na manutenção permanente da rede de dados da unidade, em especial na implantação de um novo sistema de gestão hospitalar, garantindo seu funcionamento na administração e na assistência, proporcionando integração entre todos os setores da unidade. O TIC tem

contribuído para melhorar a capacidade de diagnóstico, organizar o atendimento, ampliar os serviços de saúde e fortalecer a relação médico-paciente.

12. COMUNICAÇÃO

A Comunicação atua de forma estratégica junto aos seus principais públicos, identificando oportunidades, gerindo e se antecipando a pontos críticos a serem revertidos, de forma a construir e manter uma imagem positiva do ISG e do HRLN, disseminar missão, visão e valores, difundir conhecimento e informação e, especificamente junto ao seu público interno, contribuir para a manutenção do bom clima organizacional, acelerando mudanças de cultura, compartilhando e celebrando conquistas.

Atua com ações de endomarketing, divulgação das principais notícias e divulgação dos processos seletivos (convocação e resultados), dando total transparência às contratações realizadas pelo Instituto.

13. INDICADORES DE DESEMPENHO ASSISTENCIAL

Conforme planejamento previamente estabelecido e em alinhamento com o DRS XVII e os municípios da região, o Hospital Regional do Litoral Norte (HRLN) vem atuando de forma integrada e aderente ao escopo assistencial pactuado, assegurando o atendimento à sua área de referência.

A unidade mantém suas atividades em consonância com as diretrizes da Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo, contando com o suporte institucional necessário para a organização da rede assistencial, regulação do acesso e garantia da continuidade do cuidado.

Destaca-se que o HRLN tem buscado continuamente o aprimoramento de seus processos assistenciais e gerenciais, com foco na qualidade, segurança do paciente e eficiência operacional, contribuindo de forma efetiva para o fortalecimento da rede regional de saúde.

Dessa forma, reafirma-se o compromisso da unidade com a assistência resolutiva, o atendimento humanizado e o cumprimento das metas e responsabilidades

estabelecidas junto aos entes gestores, apresentando, para fins de monitoramento e transparência, os indicadores quantitativos referentes ao desempenho assistencial da unidade.

PRODUÇÃO - CONSULTAS MÉDICAS 1º SEMESTRE 2025

CONSULTAS MÉDICAS	Janeiro		Fevereiro		Março		CUSTO	Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.		Cont.	Real.	%
Primeiras Consultas Rede	840	751	840	807	840	852	239,73	2.520	2.410	-4,37
Interconsultas	337	299	337	292	337	303		1.011	894	-11,57
Consultas Subseqüentes	3.363	2.920	3.363	3.046	3.363	2.747		10.089	8.713	-13,64
TOTAL	4.540	3.970	4.540	4.145	4.540	3.902		13.620	12.017	-11,77

PRODUÇÃO - CONSULTAS NÃO MÉDICAS 1º SEMESTRE 2025

CONSULTAS NÃO MÉDICAS	Janeiro		Fevereiro		Março		CUSTO	Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.		Cont.	Real.	%
Interconsultas	1.000	731	1.000	644	1.000	535	37,03	3.000	1.910	-36,33
Consultas Subseqüentes	700	2.192	700	2.085	700	2.087		2.100	6.364	203,05
Procedimentos Terapêuticos (sessões)	600	490	600	471	600	449		1.800	1.410	-21,67
TOTAL	2.300	3.413	2.300	3.200	2.300	3.071		6.900	9.684	40,35

PRODUÇÃO - SADT 1º SEMESTRE 2025

SADT	Janeiro		Fevereiro		Março		CUSTO	Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.		Cont.	Real.	%
Radiografia	0	0	0	0	0	0	157,94	0	0	0
Mamografia	210	359	210	342	210	379	187,71	630	1.080	71,43
Radiologia	210	359	210	342	210	379		630	1.080	71,43
Ecocardiografia	100	95	100	99	100	86	202,71	300	280	-6,67
Ultrassonografia com Doppler	30	19	30	21	30	19	272,00	90	59	-34,44
Outras Ultrassonografias	185	146	185	139	185	211	94,77	555	496	-10,63
Ultra-Sonografia	315	260	315	259	315	316		945	835	-11,64
Tomografia Computadorizada	220	187	220	194	220	224	199,78	660	605	-8,33
Ressonância Magnética	180	156	180	136	180	162	541,82	540	454	-15,93
Ressonância Magnética com Sedação	50	15	50	15	50	12		150	42	-72
Ressonância Magnética	230	171	230	151	230	174		690	496	-28,12
Qntilografia	0	0	0	0	0	0		0	0	0
Medicina Nuclear in Vivo	0	0	0	0	0	0		0	0	0
Endoscopia Digestiva Alta	135	94	135	96	135	88	150,00	405	278	-31,36
Colonoscopia	80	69	80	63	80	59	509,07	240	191	-20,42
OPRE	25	6	25	6	25	5	3115,71	75	17	-77,33
Endoscopia	240	169	240	165	240	152		720	486	-32,5
Radiologia Intervencionista	0	0	0	0	0	0		0	0	0
Cateterismo Cardíaco	25	17	25	10	25	17		75	44	-41,33
Diagnóstico em Cardiologia	70	59	70	66	70	65	538,35	210	190	-9,52
Diagnóstico em Neurologia	40	57	40	60	40	51	426,29	120	168	40
Outros exames em Mét. Diagn.	0	0	0	0	0	0		0	0	0
Métodos Diagnósticos em	135	133	135	136	135	133		405	402	-0,74
TOTAL	1.350	1.279	1.350	1.247	1.350	1.378		4.050	3.904	-3,6

PRODUÇÃO – TRATAMENTOS CLÍNICOS EM ONCOLOGIA 1º SEMESTRE 2025

TRATAMENTOS CLÍNICOS - ONCOLOGIA	Janeiro		Fevereiro		Março		CUSTO	Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.		Cont.	Real.	%
Tratamento em Oncologia - Quimioterapia	450	364	450	293	450	292	2016,47	1.350	949	-29,7
Tratamento em Oncologia -	810	968	810	983	810	977	447,01	2.430	2.928	20,49
Tratamento em Oncologia - Radioterapia	1.200	1.126	1.200	1.128	1.200	936	386,88	3.600	3.190	-11,39

PRODUÇÃO – SAÍDAS CLÍNICAS 1º SEMESTRE 2025

INTERNAÇÕES	Janeiro		Fevereiro		Março		CUSTO	Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.		Cont.	Real.	%
Clínica Médica	236	290	236	278	236	268	1422,58	708	836	18,08
Pediatria	51	32	51	28	51	42	2708,54	153	102	-33,33
TOTAL	287	322	287	306	287	310		861	938	8,94

PRODUÇÃO – SAÍDAS CIRÚRGICAS 1º SEMESTRE 2025

INTERNAÇÕES	Janeiro		Fevereiro		Março		CUSTO	Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.		Cont.	Real.	%
Eletivas	348	287	348	319	348	284	1584,78	1.044	890	-14,75
Urgências	60	125	60	108	60	126		180	359	99,44
TOTAL	408	412	408	427	408	410		1.224	1.249	2,04

PRODUÇÃO – HOSPITAL DIA 1º SEMESTRE 2025

HOSPITAL DIA	Janeiro		Fevereiro		Março		CUSTO	Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.		Cont.	Real.	%
Clínica Hospital - Dia	200	215	200	209	200	232	1424,24	600	656	9,33
TOTAL	200	215	200	209	200	232		600	656	9,33

PRODUÇÃO – URGÊNCIA/EMERGÊNCIA 1º SEMESTRE 2025

CONSULTAS URG/EMERG.	Janeiro		Fevereiro		Março		CUSTO	Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.		Cont.	Real.	%
Consultas de Urgência	580	709	580	671	580	731	1017,95	1.740	2.111	21,32

14. RATEIO CORPORATIVO

A centralização dos serviços administrativos e de apoio corporativo permite a adoção de um modelo de gestão mais eficiente, reduzindo custos operacionais e assegurando maior previsibilidade na execução orçamentária dos contratos de gestão. Essa prática proporciona ganhos decorrentes da economia de escala, aprimoramento da gestão e otimização da aplicação dos recursos públicos.

CRITÉRIO ADOTADO

Foi definido pelo Instituto o critério de rateio pelo número de funcionários, abrangendo as unidades de São Paulo, outros estados e a Matriz. Esse parâmetro estabelece tanto a participação de cada estado no rateio quanto a parcela correspondente à Matriz.

Em um segundo momento, no âmbito do Estado de São Paulo, o critério para a distribuição entre as unidades é realizado com base no valor do repasse de custeio (receita), a fim de evitar distorções, por exemplo, de unidades no modelo “Bata Branca”.

Primeiro Momento:

EXERCÍCIO 2025		
jun/25	nº de Funcionários CLT	%
CEAP-SOL	117	3,57%
HDT	500	15,27%
AME PA	108	3,30%
AME SJC	137	4,18%
HRJR	691	21,10%
HRLN	1.001	30,56%
HRSJC	677	20,67%
MATRIZ	44	1,34%
TOTAL	3275	100,00%

Como demonstrado na memória de cálculo do quadro acima, utilizando como exemplo a composição do número de funcionários do mês de junho/2025, o percentual equivalente da Entidade Gerenciadora (Sede) é **1,34%**.

Segundo Momento (divisão entre as unidades de SP):

EXERCÍCIO DE 2025 (UNIDADES GERIDAS EM SP)		
	R\$ Repasse do Custeio	%
AME-PA	R\$ 1.471.450,27	3,69%
AME-SJC	R\$ 1.559.451,00	3,91%
HRJR	R\$ 10.563.325,00	26,50%
HRLN	R\$ 15.767.557,00	39,56%
HRSJC	R\$ 10.493.959,00	26,33%
TOTAL	R\$ 39.855.742,27	100,00%

JUSTIFICATIVA DA METODOLOGIA

O critério baseado no número de funcionários foi escolhido por se tratar de uma informação simples de se conferir, somado ao fator que a receita da matriz não é constante, o que poderia resultar, em determinados meses, na participação de 0% por parte da matriz.

Quanto ao critério adotado especificamente ao rateio das despesas institucionais nas unidades de São Paulo, segue de forma **objetiva e proporcional**, baseado nos **valores repassados** a título de gestão de cada contrato.

A metodologia utilizada consiste em ratear as despesas proporcionalmente às unidades de SP, **ao peso do valor de repasse de cada contrato de gestão**, ou seja, a proporcionalidade do rateio de cada unidade será aplicada sobre o total das despesas elegíveis, garantindo um critério de rateio equitativo e alinhado à realidade financeira de cada contrato.

15. GESTÃO FINANCEIRA

Demonstrativo Fluxo de Caixa - Janeiro a Março de 2025	Total
Saldo de dezembro de 2024	16.286.390,59
RECEITAS	
Repasse Contrato de Gestão/Convênio/ Termos de	45.619.317,36
Repasse Termo Aditamento - Custeio	-
Repasse Termo Aditamento - Investimento	-
Repasse - Complemento Piso Enfermagem	267.664,24
Receitas Financeiras	400.820,29
Outras Receitas Acessórias	5.102,50
Estornos / Reembolso de Despesas	1.039,37
Outras Receitas	-
Total de Receitas	46.293.943,76
DESPESAS	
Pessoal (CLT)	12.931.696,97
Ordenados	7.264.464,10
Benefícios	748.408,69
Horas Extras	-
Encargos Sociais	3.271.518,69
Rescisões com Encargos	340.849,93
13º	-
Férias	851.520,83
Outras Despesas com Pessoal	59.184,42
Ordenados - Complemento Piso Enfermagem	395.750,31
Ressarcimento - Complemento Piso Enfermagem	-
Serviços Terceirizados	23.098.702,27
Assistenciais	16.440.632,39
Pessoa Jurídica	16.440.632,39
Pessoa Física	-
Administrativos	6.658.069,88
Materiais	5.634.901,30
Materiais e Medicamentos	3.508.619,99
Órteses, Próteses e Materiais Especiais	1.714.986,82
Materiais de Consumo	411.294,49
Ações Judiciais	29.581,08
Trabalhistas	27.670,21
Cíveis	1.910,87
Utilidade Pública	1.520.343,83
Tributárias	1.333,25
Financeiras	5.412,96
Manutenção Predial	1.062.885,50
Investimentos	77.788,90
Ressarcimento por Rateio	1.896.770,00
Outras Despesas	15.059,05
Total de Despesas	46.274.475,11
Saldo do mês (Receitas - Despesas)	19.468,65
SALDO FINAL (Saldo Anterior + Receitas - Despesas)	16.305.859,24

Os recursos financeiros que sustentam as atividades do HRLN são repassados ao ISG pela SES/SP, conforme acordado no Contrato de Gestão. No período de janeiro a março de 2025, para manutenção das atividades, foram necessários R\$45.619.317,36.

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\$16.305.859,24. 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.

16. CONCLUSÃO

O Relatório Anual do HRLN se constitui em instrumento para avaliação da execução do projeto em 2025; proporcionando informações importantes para implementação dos planos para 2026.

Foram doze meses de muito trabalho e conquistas por todos os colaboradores que fazem parte do HRLN; consolidando-se como única referência estadual hospitalar no Litoral Norte. Os eventos e números aqui sumarizados refletem que, cada vez mais, os investimentos da gestão em avanços na reestruturação física, remodelamento orçamentário e ampliação de programas, contribuíram para todas as conquistas alcançadas em 2025.

Reafirmamos nossa crença no Sistema Único da Saúde, 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 proativa e produtiva, com a SES-SP, a fim de prestar assistência digna e eficiente à população que tanto precisa e merece.

**HOSPITAL REGIONAL
DO LITORAL NORTE**



**GOVERNO DO ESTADO
DE SÃO PAULO**



ISG

Instituto
Sócrates
Guaães