



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES



**2023**

---



## 1. Histórico da Unidade

---

Em 12 de julho de 2017, o Decreto do Governador do Estado de São Paulo de número 62.696, criou, na Coordenadoria de Serviços de Saúde da Secretaria da Saúde, o **Hospital Regional de Sorocaba**, com a finalidade de ampliação da rede hospitalar estadual, garantindo o acesso e os cuidados em saúde, dentro da média e alta complexidade em traumatologia, ortopedia, neurocirurgia e especialidades relacionadas para casos de urgência e emergência, servindo de referência aos 48 (quarenta e oito) municípios da Rede Regional de Atenção à Saúde - RRAS-08 (Sorocaba) e outras regiões do Estado de São Paulo.

Em 16 de agosto de 2017, o senhor Secretário de Saúde realizou a publicação do Edital de Chamamento Público, havendo sido selecionada a SPDM – Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina, qualificada como Organização Social de Saúde (OSS), para o gerenciamento do Hospital Regional de Sorocaba (Operação do Complexo- Bata Branca).

A SPDM é uma associação civil sem fins lucrativos, de natureza filantrópica, reconhecida de utilidade pública federal, estadual e municipal.

Desde 1994 a SPDM realiza parcerias com entes governamentais para realizar a gestão de Instituições Públicas de Saúde. Em 1998 foi uma das pioneiras a qualificar-se como Organização Social de Saúde para gerenciar hospitais públicos estaduais, mediante contrato de gestão.

Os objetivos da SPDM vão além de cumprir com qualidade e eficiência seu papel de gestora administrativa. A Instituição contribui de forma decisiva para o desenvolvimento de um modelo de gestão que propicie a cultura da qualidade, o respeito ao bem público, o desenvolvimento das pessoas e a valorização dos usuários.

O contrato de gestão foi assinado em 11 de dezembro de 2017 e publicado no Diário Oficial do Estado em 13 de dezembro de 2017. A partir de então, iniciaram-se todos os procedimentos administrativos e legais para a formalização da nova unidade, exigidos pelo Contrato de Gestão e legislação correlata.

### O modelo de gestão em Parceria Público-Privada

No Brasil, a lei nº 11.079, de 30 de dezembro de 2004, instituiu normas gerais para a licitação e contratação da parceria público-privada, sendo os entes públicos os poderes da união, estados, Distrito Federal e municípios, na modalidade administrativa ou patrocinada. A modalidade patrocinada é quando na concessão dos serviços, ocorre a cobrança de tarifa aos usuários, enquanto na administrativa não há recolhimento posterior.

Neste modelo de concessão administrativa através da PPP, é de responsabilidade da concessionária a elaboração dos projetos, a construção, implantação e operação de serviços de apoio, denominados serviços não assistenciais. Ficará sob responsabilidade do Poder Concedente os serviços assistenciais, contemplando todas as atividades relacionadas diretamente ao paciente. A SPDM – Bata Branca, que atua como Poder Concedente no HRS, é responsável pelos serviços abaixo:

- Atendimento Médico Assistencial, Aquisição de Medicamentos e Materiais Especiais, Farmácia Clínica, Nutrição Clínica (Enteral, Parenteral e Lactário), Serviço Social, Terapia Ocupacional, Regulação, Gestão de Leitos, Admissão do Paciente, Parametrização Clínica de PEP, HIS e RIS, Alimentação da Equipe Assistencial,



Transporte de Pacientes, Necrotério, CCIH, Farmacovigilância, Tecnovigilância, PGRSS, Consignação e Aquisição de Órtese e Prótese.

A unidade foi inaugurada dia 31 de março de 2018 e em 11 de abril de 2018 com o Decreto do Governador do Estado de São Paulo de número 63.354, dá *denominação de “Dr. Adib Domingos Jatene”* ao Hospital Regional de Sorocaba.

As atividades iniciaram-se conforme cronograma de implantação abaixo:

- Abril de 2018: Ambulatório, Centro de Reabilitação e SADT;
- Maio de 2018: Hospital Dia;
- Junho de 2018: Unidades de Internação Adultos; UTIs adulto; Urgência e Emergência referenciada, com as especialidades de Cirurgia Geral e Trauma; Ortopedia e Traumatologia; Neurocirurgia; Cirurgia Cardiovascular e clínica médica;
- Dezembro de 2018: Unidades Pediátricas (100% Cirúrgicas);
- Janeiro de 2019: Cirurgia Pediátrica, Cirurgia Cardiovascular Pediátrica e Eletrofisiologia Cardíaca;
- Setembro de 2019: Angiotomo Coronárias;
- Outubro de 2019: Hemodinâmica Pediátrica e Ultrassonografia Cardiopediatria Pré-Natal.

#### **Missão**

Prestar assistência segura, garantindo o acesso e os cuidados em saúde, sendo referência de atendimento SUS, com busca contínua da excelência na gestão e no desenvolvimento dos colaboradores, lastreados na cidadania e compromisso social.

#### **Visão**

Ser reconhecido como o hospital de alta tecnologia e de excelência regional em atendimento de média e alta complexidade em traumatologia, ortopedia, cardiologia, neurocirurgia e especialidades relacionadas nos próximos quatro anos.

#### **Valores**

Respeito às pessoas, ao bem público e ao meio ambiente;  
Humanização;  
Aprendizado e conhecimento;  
Integridade social.

## **2) Características da Unidade**

---

**SPDM - Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina.**

**Hospital Regional de Sorocaba “Dr. Adib domingos Jatene” - Bata Branca.**

**Endereço:** Rodovia Raposo Tavares, SP-270, KM 106 – Pq. Reserva Fazenda Imperial Sorocaba– SP.  
CEP 18052-775. CNPJ n.º 61.699.567/0078-71.

**Responsável Técnico:** Dr. Carlos Alberto Garcia Oliva – CRM: 51479.

**b) Nº da Licença de Funcionamento (Vigilância Sanitária):**

Nº CEVS 355220501-861-000307-1-6 Validade: 17/01/2025



c) Estrutura

Leitos / Especialidades	Nº Leitos Planejados (Projeto Assistencial) *	Nº Leitos Instalados **	Nº Leitos Operacionais
CLÍNICA MÉDICA	36	36	36
CLÍNICA CIRÚRGICA	72	72	72
CLÍNICA ORTOPÉDICA	36	36	36
HOSPITAL DIA	20	20	20
<b>SUBTOTAL (1)</b>	<b>164</b>	<b>164</b>	<b>164</b>
UTI ADULTO	76	30	30
UTI CORONARIANA	-	-	-
UTI PEDIÁTRICA	10	10	10
UTI NEONATAL (UTIN)	10	-	-
<b>SUBTOTAL (1)</b>	<b>96</b>	<b>40</b>	<b>40</b>
<b>TOTAL (1) + (2)</b>	<b>260</b>	<b>204</b>	<b>204</b>

Nº de leitos de observação:	
Descrição	Leitos Existentes
OBSERVAÇÃO FEMININO	08
OBSERVAÇÃO MASCULINO	08
OBSERVAÇÃO ISOLAMENTO	01
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>
Nº de consultórios:	
Instalação:	Qtde/Consultório:
URGÊNCIA/EMERGÊNCIA	12
AMBULATÓRIO	24
ODONTOLÓGICO	01
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>
Nº de salas cirúrgicas:	
Instalação:	Qtde/Sala:
CENTRO CIRÚRGICO	09
CENTRO CIRÚRGICO AMBULATORIAL	04
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>
Nº de salas de procedimentos:	
Instalação:	Qtde/Sala:
SALAS DE PROCEDIMENTOS	03
<b>TOTAL</b>	<b>03</b>
Nº de salas de exames de imagem:	
Instalação:	Qtde/Sala:
RADIOLOGIA DIGITAL	03
TOMOGRAFIA COMPUTADORIZADA	02
RESSONÂNCIA MAGNÉTICA 1,5T	01
ULTRASSONOGRÁFIA	04
ECOCARDIOGRAMA	02
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>



Nº de salas de outros exames:	
Instalação:	Qtde/Sala:
HEMODINÂMICA	01
ENDOSCOPIA DIGESTIVA	02
LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLÍNICAS	01
ANATOMIA PATOLÓGICA	01
ERGOMETRIA	01
AGÊNCIA TRANSFUSIONAL	01
<b>TOTAL</b>	<b>07</b>
Nº de salas de reabilitação:	
Instalação:	Qtde/Sala:
REABILITAÇÃO	06
<b>TOTAL</b>	<b>06</b>

\* Segundo o Projeto Assistencial original do hospital - Contrato de Concessão Administrativa Sob nº PPP 01/2014.

\*\* De acordo com o Plano Operacional da SPDM, conforme RESOLUÇÃO SS 104 DE 16.08.2022 - página 37 de 58.

### 3. Perfil de Atendimento

Referência em alta complexidade para traumatologia, Infarto Agudo do Miocárdio (IAM) e Acidente Vascular Cerebral (AVC, ou Acidente Vascular Encefálico, AVE). Atendimento em cardiologia-ambulatorial (cateterismo) e hospitalar alta e média complexidade, com atendimento em todos os subgrupos de AC (cirurgia cardíaca adulto e pediátrica, procedimentos intervencionistas, eletrofisiologia e cirurgia vascular).

Neurocirurgia ambulatorial e hospitalar de alta e média complexidade com atendimento no procedimento cirúrgico de coluna e nervos periféricos, neurocirurgias vasculares, trauma e anomalias do desenvolvimento. Atendimento em traumato-ortopedia ambulatorial e hospitalar Alta complexidade e média Complexidade dos casos de urgência e urgência relativa em especial em procedimentos cirúrgicos.

#### Especialidades Médicas 2023:

✓ Anestesiologia, Cardiologia, Cirurgia Cardiovascular, Cirurgia Cabeça e Pescoço, Cirurgia Geral, Cirurgia Pediátrica, Cirurgia Plástica, Cirurgia Torácica, Cirurgia Vascular, Endocrinologia, Endocrinologia infantil, Gastroenterologia, Ginecologia, Nefrologia, Neurologia, Neurologia Infantil, Neurocirurgia, Ortopedia, Otorrinolaringologia, Proctologia e Urologia.

#### Especialidades Não Médicas 2023:

✓ Enfermeiro, Fisioterapeuta, Fonoaudiólogo, Nutricionista, Psicólogo e Terapeuta Ocupacional.

#### 4. Área de Abrangência

O Hospital Regional de Sorocaba “Dr. Adib Domingos Jatene” atende a região do Departamento Regional de Saúde de Sorocaba – DRS XVI Sorocaba (48 municípios) e 15 municípios das Regiões de Saúde de Mananciais e Rota dos Bandeirantes.

Totalizando uma população de 5.412.200 habitantes (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, 2016), sendo 100% referenciado através da Central de Regulação de Serviços de Saúde do Estado de São Paulo (CROSS).

Comissão Intergestores Regionais	Nº municípios
Itapeva	15 municípios
Itapetininga	13 municípios
Sorocaba	20 municípios
	48 municípios



Itapeva	Itapetininga	Sorocaba
Apiáí	Alambari	Alumínio
Barra do Chapéu	Angatuba	Araçaguama
Bom sucesso do Itararé	Campina do Monte Alegre	Araçoiaba da Serra
Buri	Capão Bonito	Boituva
Guapiara	Cerquilha	Capela do Alto
Itaberá	Cesario Lange	Ibiúna
Itaóca	Guareí	Iperó
Itapeva	Itapetininga	Itu
Itapirapuã Paulista	Quadra	Jumirim
Itararé	Ribeirão Grande	Mairinque
Nova Campina	São Miguel Arcanjo	Piedade
Ribeira	Sarapuí	Pilar do Sul
Ribeirão Branco	Tatui	Porto Feliz
Riversul		Salto
Taquarivaí		Salto de Pirapora
		São Roque
		Sorocaba
		Tapiraí
		Tietê



5. Modelo de Gestão

Planejamento Estratégico



Hospital Regional de Sorocaba "Dr. Adib Domingos Jatene"



MAPA ESTRATÉGICO

<b>VALORES</b>	Respeito às pessoas, ao bem público e ao meio ambiente Humanização Aprendizado e conhecimento Integridade social									
<b>VISÃO</b>	Ser reconhecido como o hospital de alta tecnologia e de excelência regional em atendimento de média e alta complexidade em traumatologia, ortopedia, cardiologia, neurocirurgia e especialidades relacionadas nos próximos quatro anos.									
<b>MISSÃO</b>	Prestar assistência segura, garantindo o acesso e os cuidados em saúde, sendo referência de atendimento SUS, com busca contínua da excelência na gestão e no desenvolvimento dos colaboradores, lastreados na cidadania e compromisso social.									
	<b>MAPA ESTRATÉGICO</b>				<b>INDICADORES</b>	<b>META</b>				
<b>CLIENTES</b>	Satisfação do Cliente		Aceitação do Cliente		Índice de Net Promoter Score (NPS)	> 85%				
					Índice de Aceitabilidade	> 85%				
<b>FINANCEIRO</b>	Equilíbrio Financeiro		Promover Crescimento Institucional		Adequação de Produção às Metas	% Cumprimento de Metas Conforme Contrato Relação Gasto/Orçamento	< Custo Projetado / Ano de Contrato < 100%			
						Orçamento Internação / N° Saldas Ano	> Limite Inferior Contrato			
<b>RESPONSABILIDADE SOCIO-AMBIENTAL</b>	Assegurar Projetos de Responsabilidade Ambiental		Aprimorar Políticas de Humanização			Alcance de Metas do Plano Institucional de Humanização	> 90%			
						Variação de Geração de Resíduos Reciclado/Resíduo Comum	> 2%			
<b>INSERÇÃO NA REDE</b>	Aperfeiçoar a Referência e Contrarreferência		Aprimorar a Relação com o Sistema de Regulação			Taxa de Conformidade na Emissão de Poluentes pelo Gerador	> 90%			
						% Tempo de Resposta ao CROSS em até 1 hora	> 85%			
<b>EFICIÊNCIA OPERACIONAL</b>	Garantir Boas Práticas de Segurança Institucionais		Gerenciar a Qualidade das Práticas Assistenciais		Expandir as Potencialidades dos Sistemas de Informação	Desenvolver o Gerenciamento dos Processos	Fortalecer a Interação e Processos da PPP	Gerenciamento de Riscos	Adesão ao Programa de Cirurgia Segura	> 80%
									Ciclos Trimestral de Melhoria Gerado (PDCA) na Reunião de Interface	> 1
									Letalidade da Sepsis	< 21%
									Taxa de Força de Conversão de Ações de Segurança do Paciente	> 60%
									Índice de Melhora da Qualidade de Vida da Linha do Cuidado da Cirurgia de Revascularização do Miocárdio	> 50%
<b>PESSOAS E RECURSOS</b>	Capacitar os Profissionais do Hospital		Promover a Qualidade de Vida dos Colaboradores		Otimizar a Tecnologia e Infraestrutura	Criar a Cultura Organizacional de Segurança do Paciente			% Colaboradores Acompanhados pelo Programa de Qualidade de Vida	> 70%
									% Colaboradores Inseridos na Cultura de Segurança do Paciente	> 50%
									Índice de Cumprimento do Cronograma de manutenção Preventiva - Eng. Predial e Clínica	> 98%
									% de Disponibilidade de Rede Local	> 95%



## 6. Resultados

---

### a. Certificações

Em maio de 2019, o hospital foi avaliado pela Instituição Acreditadora Credenciada, de acordo com as diretrizes da Organização Nacional de Acreditação, sendo Acreditado Pleno com validade até maio de 2021. Em 2022, o hospital passou por nova avaliação em busca da melhoria contínua e do crescimento institucional de segurança e qualidade, sendo Acreditado com Excelência. O hospital, em junho de 2023, passou por visita de manutenção onde foi discutido com os representantes da instituição os principais desafios sistêmicos, pontos fortes e as evidências de conformidade referentes aos requisitos do Manual da ONA – Versão 2018 e manteve Acreditado com Excelência.

### b. Gestão da Qualidade

A Qualidade é um elemento diferenciador que vem contribuir e estimular de forma efetiva a melhoria dos processos e prestação da assistência à saúde. A política de gestão da qualidade do Hospital Regional de Sorocaba “Dr. Adib Domingos Jatene” tem objetivo de avaliar, medir e readequar sistematicamente os processos de forma a garantir a melhoria contínua e segurança na assistência prestada.

O hospital é gerenciado por meio de normas, procedimentos e protocolos padronizados que agregam segurança, agilidade e eficiência no atendimento. Os resultados são monitorados por meio de indicadores de qualidade específicos para cada serviço.

A obtenção da Certificação Hospitalar faz parte do Planejamento Estratégico da Instituição. Desde a sua inauguração, a busca da excelência na prestação de serviços de saúde sempre esteve presente na gestão do Hospital Regional de Sorocaba “Dr. Adib Domingos Jatene”.

Trabalhamos com um sistema de qualidade que visa à melhoria contínua do atendimento aos pacientes, agilidade nos serviços, segurança e eficiência. O hospital possui protocolos de assistência implantados, sempre em sintonia com as melhores práticas assistenciais existentes.

Para o reconhecimento e validação do sistema de Gestão da Qualidade e Segurança, a SPDM propõe a certificação da Qualidade – ONA (Organização Nacional de Acreditação). Acreditação de serviços de saúde é uma metodologia de avaliação externa, que utiliza padrões de desempenho voltados para os processos de cuidados aos pacientes e gestão dos serviços.

**i) Segurança Do Paciente:** A Segurança do Paciente é prioridade para assistência à saúde de qualidade, garantir ambiente e processos seguros é o que traz ao paciente maior assertividade em seu tratamento. E no Hospital Regional de Sorocaba “Dr. Adib Domingos Jatene” todos os processos foram desenhados pensando nas boas práticas frente a segurança do paciente.

Seguindo a RDC 36, em junho de 2018, foi formada uma comissão para acompanhamento e gerenciamento de risco, o Núcleo de Segurança do Paciente que em conjunto com o Escritório da Qualidade tem como foco estabelecer estratégias e ações de gestão de risco em um time multidisciplinar. O objetivo é identificar os riscos clínicos de cada processo através de registros e análises para melhoria contínua, além de investigar,



analisar e agir em ocorrências que porventura tenham atingido algum paciente. Além disso, para garantir a identificação precoce de falhas nos processos e protocolos estabelecidos é realizada auditoria clínica de todas as metas internacionais de Segurança do Paciente: identificação correta do paciente, comunicação efetiva, segurança medicamentosa, cirurgia segura, higienização das mãos, prevenção de queda e de lesão por pressão. Com isso, o Hospital Regional de Sorocaba “Dr. Adib Domingos Jatene” pretende manter seus processos de forma segura aos pacientes e evoluir nos níveis da Acreditação Hospitalar.

**Notificações de Ocorrência:** Sistemas de informação de segurança na área da saúde têm tirado sua inspiração em sistemas de outras indústrias, especialmente a aviação e na indústria nuclear. O Sistema de Notificação de Incidentes no Hospital Regional de Sorocaba “Dr. Adib Domingos Jatene” é voluntário e confidencial, a fim de garantir que as notificações sejam realizadas e avaliadas de modo sistêmico e imparcial. O sistema de notificação tem sido utilizado para criar processos de segurança e melhoria contínua.

**ii) Política Nacional de Humanização:** O Hospital Regional de Sorocaba “Dr. Adib Domingos Jatene” preocupa-se com o desenvolvimento de uma assistência digna e humanizada, tendo em seus valores o respeito às pessoas. Segue as diretrizes da Política Nacional de Humanização (PNH) - HumanizaSUS, implementada a partir de 2003 pelo Ministério da Saúde, que vem construindo com gestores, trabalhadores e usuários, alternativas nos modos de produzir a atenção e gestão em saúde, buscando superar algumas dificuldades existentes no processo de implantação e consolidação do Sistema Único de Saúde.

O Plano de Humanização no Hospital Regional de Sorocaba “Dr. Adib Domingos Jatene” foi implantado para contribuir e viabilizar a humanização no atendimento dos usuários, por meio de ações de acolhimento, orientação e apoio. A humanização e o alcance da qualidade em todos os processos da assistência à saúde são metas almejadas pelo Hospital Regional de Sorocaba “Dr. Adib Domingos Jatene”. O GTH - Grupo de Trabalho de Humanização, instituído para auxiliar no cumprimento destas metas, conta com o apoio da diretoria do hospital proporcionando um atendimento personalizado aos usuários, buscando amenizar o processo de evolução da doença, reforçando o vínculo entre paciente-família-instituição e garantindo os direitos dos envolvidos, enquanto cidadãos.

A humanização é um processo que envolve todos os membros da equipe, pressupõe considerar a essência do ser, o respeito da individualidade e dos valores, enfim, cuidar do paciente como um todo, englobando inclusive o contexto familiar e social. Segundo a definição, *“Humanizar é promover o bem comum, que não se resolve em práticas isoladas, mas, sim, em ações conjuntas que contemplem a técnica, a profissionalização, a capacitação, em intervenções estruturais, que façam a experiência da hospitalização ser mais confortável para o paciente”* e este tem sido o nosso objetivo, o de proporcionar uma assistência à saúde segura, resolutiva e eficaz, através de um ambiente acolhedor.

O Plano Institucional de Humanização tem como objetivo garantir um atendimento humanizado, seguro e qualificado aos usuários. As ações estão alinhadas no Planejamento Estratégico e na implantação dos princípios e diretrizes da PNH.

Os projetos e ações desenvolvidos são baseados nas seguintes diretrizes:



- Humanizar o atendimento ao paciente contribuindo para sua recuperação, de forma a minimizar o sofrimento provocado pela hospitalização, em níveis compatíveis com a sua dignidade humana e seus direitos sociais;
- Humanizar as condições de trabalho do profissional de saúde;
- Estabelecer prioridades no foco das ações de humanização do Hospital, levando em consideração as necessidades mais prementes;
- Criar e vitalizar as redes internas de comunicação;
- Maior participação da equipe assistencial.

No Hospital Regional de Sorocaba “Dr. Adib Domingos Jatene”, desde 2018 são desempenhadas ações baseadas na PNH. Tais como:

**Direito ao acompanhante/Visita estendida:** No Hospital Regional de Sorocaba “Dr. Adib Domingos Jatene” de todos os pacientes menores de 18 anos e para os maiores de 60 anos tem direito ao acompanhante; exceções são verificadas diretamente com a enfermagem e serviço social a liberação. Para acolhimento de todos e seguir protocolos de segurança necessários os boletins médicos realizados nas UTIS e as visitas das enfermarias são separadas por especialidades, dividindo os horários, e restrito a apenas um familiar por paciente internado. Todo esse processo é temporário para evitarmos aglomerações e mantermos a segurança dos pacientes, familiares e colaboradores. Espera-se retomar com brevidade a utilização integral dessa diretriz. O hospital identifica as necessidades dos usuários e seus acompanhantes com realização de pesquisas de satisfação e entrevistas e reporta todos os casos para avaliação da Diretoria.

**Classificação de risco:** Todos os pacientes referenciados como urgência e emergência são atendidos por meio do acolhimento com classificação de risco. Para classificação a enfermagem avalia queixas do paciente, histórico e sinais vitais. O sistema informatizado utilizado pela unidade possui cadastro vinculado aos dados da triagem do paciente onde auxilia na classificação correta do usuário e, além disso, a equipe passa por treinamentos e orientações para que todos trabalhem da mesma maneira. A classificação é apresentada no sistema onde todos os profissionais relacionados têm acesso.

**Projeto Viver Bem:** Está relacionado ao bem-estar dos colaboradores, focado no controle e prevenção de diabetes, hipertensão e dislipidemia. Para isso, através da medicina do trabalho, o hospital realiza acompanhamento dos exames ocupacionais (admissional, periódico, mudança de função, retorno ao trabalho e demissional), além de eventos e divulgações do assunto na SIPATMA e informativos na entrada de funcionários. Os colaboradores que são detectados com alguma alteração têm seus prontuários avaliados pelo médico do trabalho com a periodicidade que necessária.

**Acolhimento:** O Serviço Social e Serviço de Atendimento ao Usuário acompanham o perfil dos usuários que ficam mais tempo em espera no ambulatório devido ao transporte, sendo realizada pesquisa de: cidade, faixa etária, acompanhantes e dia da semana com maior volume de pessoas. Essa ação visa melhorar a qualidade de espera dos pacientes.

**Serviço de Atendimento ao Usuário (S.A.U.):** O Hospital Regional de Sorocaba “Dr. Adib Domingos Jatene” possui o Serviço de Atendimento ao Usuário (S.A.U.) que tem por objetivo acompanhar e mensurar a qualidade dos serviços da instituição nos diversos segmentos profissionais, buscando mensalmente avaliar o nível de satisfação



dos usuários através de pesquisas de opinião e de entrevistas com os pacientes. Através do atendimento personalizado aos usuários, o SAU permite o exercício da cidadania àqueles que realizaram reclamação com relação ao serviço prestado, o acompanhamento do processo e o retorno ao reclamante após o desfecho do caso. Com o objetivo de melhorar o relacionamento com todos os seus públicos, a instituição coloca à disposição dos usuários diferentes canais de comunicação, como: e-mail, telefone, atendimento presencial e pesquisa de satisfação.

**iii) Linhas de Cuidado:** Linha de Cuidado descreve os fluxos assistenciais que o usuário percorre para atender às suas necessidades de saúde, sendo comparado ao itinerário que o usuário faz em uma rede de saúde. Especificamente no atendimento hospitalar, o conceito da Linha de Cuidado é o acompanhamento do paciente da admissão à alta para resolução de sua necessidade de saúde, pautada no plano terapêutico descrito por uma equipe interdisciplinar. O plano terapêutico é organizado com a descrição das etapas do atendimento, com respostas aos objetivos do tratamento e cuidados assistenciais, os procedimentos necessários para atingi-los, os resultados esperados e seus riscos.

O Hospital Regional de Sorocaba "Dr. Adib Domingos Jatene" seguindo seu perfil cirúrgico e de alta complexidade escolheu gerenciar a Linha de Cuidado da Cardíaca, que garante aos pacientes submetidos a cirurgia de Revascularização do Miocárdio o acompanhamento e cumprimento de metas assistenciais claras desde sua avaliação ambulatorial até seu processo de internação, realização do procedimento cirúrgico, alta e acompanhamento de pós-operatório ambulatorial. Através da linha de cuidado é possível identificar oportunidades de melhoria e consolidar uma gestão integrada buscando assim elevar a qualidade da assistência prestada a esses pacientes. Por fim, descreve o desfecho do atendimento, seja alta, reabilitação ou atendimento ambulatorial na própria unidade ou na rede básica.

Os Protocolos Institucionais visam o alinhamento e padronização de condutas, a fim de facilitar a tomada de decisão e garantir a segurança do paciente. O gerenciamento desses protocolos permite que a gestão busque a melhoria contínua da assistência ao passo que todas as condutas do fluxo assistencial do protocolo são mensuradas e analisadas. Com a evolução do Hospital Regional de Sorocaba "Dr. Adib Domingos Jatene" em seu processo de crescimento na gestão da qualidade e da acreditação hospitalar, passamos a ter os seguintes Protocolos Institucionais implantados e gerenciados: *Protocolo de Sepsis*, *Protocolo de Tromboembolismo Venoso* e *Protocolo de Abreviação de Jejum*. A escolha por gerenciar esses Protocolos partiu da necessidade assistencial atendendo o perfil cirúrgico do nosso serviço, e tem garantido a melhoria da qualidade na assistência aos pacientes elegíveis a eles.

### **c. Gestão Ambiental**

Baseado nos princípios e valores da Instituição, desde 2010, a OSS/ SPDM Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina é membro da Agenda Global Hospitais Verdes e Saudáveis. Trata-se de uma campanha mundial baseada em 10 objetivos inter-relacionados (liderança, substâncias químicas, resíduos, energia, água, transporte, alimentos, produtos farmacêuticos, edifícios, compras) que fornecem ferramentas e materiais técnicos para apoiar e disseminar boas práticas ambientais desenvolvidas por Serviços de Saúde em



todo o mundo. Além disso, possui uma equipe de profissionais da área ambiental que fornecem suporte técnico à Instituição. Em 2019, a afiliada Hospital Regional de Sorocaba “Dr. Adib Domingos Jatene” fez adesão a esse projeto e desde então participa com a realização anual de inventário de gases do efeito estufa e dos resíduos gerados.

Desta forma, relacionamos abaixo as ações desenvolvidas no campo da Gestão Ambiental visando à redução dos impactos ambientais e melhoria do desempenho ambiental da Instituição.

**Resíduos gerais:** A unidade tem como consequência a geração de resíduos perigosos, como os químicos e infectantes. Diante desse cenário, estruturas e processos foram adaptados para que se tenham cestos adequados para seu acondicionamento e armazenamento, sem riscos de vazamento, exposição ao colaborador e paciente e acidentes de trabalho.

Pela periculosidade desses resíduos, a unidade investe em treinamentos aos colaboradores para sua correta segregação, utilização de equipamentos de proteção individual e conhecimento em como agir em caso de derramamentos de produtos químicos, bem como na consciência da diminuição da geração da fração perigosa e aumento da reciclável. Também investe na busca por opções menos agressivas de destino final de resíduos.

Além dos resíduos perigosos, o hospital realiza treinamentos constantes sobre a importância da reciclagem. As áreas físicas da unidade possuem indicações e sinalizações sobre descarte, sendo a destinação local a ser realizada pela equipe de higienização e coleta final por empresa externa.

**Resíduos infectantes:** Atualmente, os resíduos infectantes (exceto peças anatômicas) são destinados ao tratamento de pirólise, o qual promove a conversão do resíduo tratado em carvão, óleo e gás, substituindo o uso de combustíveis fósseis.

**Resíduos Químicos:** Para os resíduos químicos, a incineração ocorre em instalação devidamente licenciada, dotada de equipamentos de controle à poluição.

Resíduos químicos de manutenção passam pelo tratamento do coprocessamento, em que o produto final é um blend de combustível, substituto de combustível fóssil em processos de combustão.

**Coleta de pilhas e baterias usadas:** Pilhas e baterias contêm metais tóxicos que agredem o meio ambiente e trazem riscos à saúde pública, sendo sua incineração proibida. Quando depositados em aterros sanitários, esses resíduos levam muito tempo para se decompor, vazando e contaminando os lençóis freáticos, o solo e os rios, e causam danos às pessoas e aos animais. O Hospital Regional de Sorocaba “Dr. Adib Domingos Jatene” realiza a destinação correta de pilhas e baterias usadas, contribuindo com o meio ambiente e cumprindo a legislação, visto que o tratamento irá contribuir para a reutilização de determinados componentes no ciclo produtivo.

**Coleta de tampas plásticas:** Desde 2019 o HRS realiza uma campanha de doação de tampas plásticas e além da entrega voluntária dos funcionários, dois setores contribuem para essa ação: laboratório e lactário. Essas tampas são doadas a uma instituição que irá utilizar o recurso obtido para a castração de animais. Até 2023, o volume total de doação foi de, aproximadamente, 200 kg.

**Caixa coletoras de bitucas:** O Hospital Regional de Sorocaba “Dr. Adib Domingos Jatene” possui caixas coletoras de bitucas de cigarros localizadas na área externa. Uma empresa terceirizada recolhe os resíduos depositados nas caixas coletoras e o resíduo é então transformado numa massa, a qual é doada a instituições de caridade e presídios para a utilização em artesanato. Esse destino contribui para a diminuição de poluição no solo, água e



visual. Consumo racional de água e energia: Dentre outras ações, o Hospital Regional de Sorocaba “Dr. Adib Domingos Jatene” realiza periodicamente campanhas internas para conscientização dos colaboradores, trabalha com metas de redução de consumo de água e energia e busca ações para a redução por meio de rotinas de inspeção. O hospital possui torneiras por sistema temporizado, painéis solares para aquecimento da água e um reservatório (cisterna) para captação de água da chuva a ser utilizada na irrigação de áreas verdes.

**Dia Mundial da Água:** A data é comemorada em 22 de março e foi escolhida pela Organização das Nações Unidas (ONU) em 1990 para discutir em âmbito mundial a importância desse recurso natural.

**Dia Mundial do Meio Ambiente:** A data é comemorada em 05 de junho e no ano de 2023 foi celebrada no HRS entre os dias 05 a 07 de junho.

A programação contou com palestra sobre tratamento de resíduos perigosos gerados na unidade, poluentes orgânicos persistentes em artigos infantis e tratamento e distribuição de água no município, além da finalização com um cine pipoca sobre o consumismo consciente e geração de resíduos. Também houve uma exposição da empresa que recicla bitucas de cigarro. Com essas ações, os objetivos do desenvolvimento sustentável englobados no evento foram os de número: 03,12 e 14, saúde e bem-estar, consumo consciente e vida na água.

**Metas de sustentabilidade:** Em atendimento às metas de sustentabilidade definidas no Comitê de Gestão Sustentável, os gestores dedicaram horas mensais ao tema ao participar de eventos alusivos à datas ambientais, reuniões e cursos on-line, como “Práticas Educativas em Saneamento Básico” (60h) e “Água e Gênero” (20h).

#### **d. Responsabilidade Social**

Visita humanizada: Visando o bem-estar do paciente e seus familiares com acompanhamento mais próximo e constante, durante toda a internação.

#### **e. Gestão de Pessoas**

Dentro do hospital, o setor de Gestão de Pessoas é responsável por desenvolver ações a fim de propiciar um ambiente agradável aos colaboradores, onde se sintam seguros e confortáveis para desempenhar suas atividades.

#### **f. Atividades de Ensino**

O campo de estágio no Hospital Regional de Sorocaba “Dr. Adib Domingos Jatene” teve início em fevereiro de 2019, onde foram apresentados todos os objetivos e propósitos desta Comissão, a fim de ser benéfico ao Hospital e as instituições de ensino.

Instituições que possuem campo de estágio no Hospital Regional de Sorocaba “Dr. Adib Domingos Jatene”:

UNISO – UNIVERSIDADE DE SOROCABA: Enfermagem e Fisioterapia.

UNIP – UNIVERSIDADE PAULISTA: Enfermagem e Nutrição

PUC – PONTIFICA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO: Medicina: Residência Especialidades De Residência: Cirurgia Vasculuar, Cirurgia Geral, Radiologia, Cardiologia, Otorrino, Anestesiologia, Pediatria e Infectologia.

SENAC – Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial: Enfermagem.

FEMA – Fundação Educacional do Município de Assis: Medicina.



#### **g. Programas, Projetos e Campanhas**

Apresentaremos neste relatório as campanhas institucionais e as ações sociais desenvolvidas no ano de 2023 no Hospital Regional de Sorocaba “Dr. Adib Domingos Jatene”.

As campanhas institucionais têm como principal objetivo conscientizar os colaboradores sobre os principais temas voltados para a saúde, como a prevenção do câncer de mama, câncer de próstata, Saúde Mental, entre outros. Nas ações sociais trazemos o envolvimento de todos os colaboradores do hospital desenvolvendo os valores da instituição e os benefícios que estas ações podem trazer para a vida pessoal e profissional bem como a relação envolvida com a sociedade em torno.

**Programa Estamos Juntos:** Como forma de oferecer acolhimento e suporte aos colaboradores no desafiador período de pandemia do COVID-19, o programa Estamos Juntos foi criado com diversas ações, tais como: atendimento de colaboradores sintomáticos no hospital; assistência emocional e psicológica com profissionais de psicologia; apoio social com a equipe de assistência social.

**Acolhimento:** O Serviço Social e Serviço de Atendimento ao Usuário (S.A.U.) acompanham o perfil dos usuários que permanecem em espera no ambulatório devido à pouca oferta de transporte, com a realização de coleta de dados para pesquisa, como: cidade, faixa etária, acompanhantes e dia da semana com maior volume de pessoas. Essa ação visa melhorar a qualidade de espera dos pacientes.

**Cuidados Paliativos:** Definido pela Organização Mundial de Saúde em 1990, os Cuidados Paliativos consistem na assistência promovida por uma equipe multidisciplinar, que objetiva a melhoria da qualidade de vida do paciente e seus familiares diante de uma doença que ameace a vida, por meio da prevenção e alívio do sofrimento, da identificação precoce, avaliação impecável e tratamento da dor e demais sintomas físicos, sociais, psicológicos e espirituais. A Comissão de Cuidados Paliativos do Hospital Regional de Sorocaba “Dr. Adib Domingos Jatene” foi constituída 2019, mediante a identificação do corpo clínico e da equipe multiprofissional de pacientes terminais ou com doença ameaçadora à vida, em diferentes estágios da moléstia, que necessitam da estruturação dos cuidados, visando o alívio do sofrimento e agregando qualidade à vida ao processo de morrer. A equipe é composta por médicos, enfermeiros, psicólogos, assistente social, fonoaudiólogo, fisioterapeuta, nutricionista e farmacêutico. A Comissão de Cuidados Paliativos estrutura o cuidado ao paciente e a família, para que o processo de morte seja compreendido e encarado com qualidade e da melhor maneira possível por todos.

**Janeiro Branco Saúde Mental E Bem-Estar** – No mês de janeiro de 2023, o Hospital Regional de Sorocaba “Dr. Adib Domingos Jatene” iniciou a Campanha Janeiro Branco – Saúde Mental e Bem-estar.

**Maio Amarelo** – Em maio de 2023 o Hospital Regional de Sorocaba “Dr. Adib Domingos Jatene” realizou a conscientização sobre as responsabilidades no trânsito, direção defensiva, manutenção preventiva de veículos e acidentes de trajetos.

**11ª Edição Da Campanha Do Agasalho Nas Instituições Afiliadas SPDM:** A campanha do agasalho de 2023 foi realizada nas dependências do Hospital Regional de Sorocaba “Dr. Adib Domingos Jatene” com o apoio dos colaboradores e gestores. As doações foram depositadas em um container localizado na entrada de funcionários.



**Setembro Amarelo** - Em setembro de 2023 o Hospital Regional de Sorocaba “Dr. Adib Domingos Jatene” realizou a campanha setembro amarelo com o tema: “Pedir ajuda é um sinal de força”.

**Outubro - Dia das Crianças:** Em comemoração ao Dia das Crianças de 2023 o Hospital Regional de Sorocaba “Dr. Adib Domingos Jatene”, com o intuito de incentivar as crianças a expressarem suas emoções de forma criativa, trouxe a seguinte ação: desenvolver um desenho, pinturas ou a confecção de brinquedos recicláveis. Esta ação é uma oportunidade para contribuir para a comunidade e envolver-se em um projeto que tem um impacto positivo nas vidas das crianças, além de oferecer um meio saudável para que as elas explorem e compreendam suas próprias emoções.

**Outubro Rosa – Conscientização Sobre Câncer De Mama:** Em outubro de 2023 o Hospital Regional de Sorocaba “Dr. Adib Domingos Jatene iniciou a campanha Outubro Rosa que teve como objetivo alertar e conscientizar as mulheres, assim como toda a sociedade, sobre a importância dos cuidados contra o câncer de mama.

**Novembro Azul:** Em novembro de 2023 o Hospital Regional de Sorocaba “Dr. Adib Domingos Jatene, a campanha de conscientização Novembro Azul, tem como objetivo potencializar a conscientização sobre o Câncer de Próstata, bem como as medidas preventivas, diagnósticas e de tratamento da doença.

**Novembro - SIPATMA:** Em novembro de 2023, o Hospital Regional de Sorocaba “Dr. Adib Domingos Jatene iniciou a 6ª Semana Interna de Prevenção de Acidentes no Trabalho e Meio Ambiente - SIPATMA, com foco em prevenção de acidentes no trabalho e cuidados com o meio ambiente.

**Participações em eventos/ Premiações recebidas:** No ano de 2023, o HRS continuou com sua participação anual na elaboração de inventário de gases do efeito estufa e de resíduos, como parte da adesão ao Projeto Hospitais Saudáveis. Também participou do Prêmio Amigo do Meio Ambiente e do Seminário Hospitais Saudáveis, com os trabalhos: “5ª Semana do Meio Ambiente”, “Dia da Reciclagem” e “Projeto Lacre Solidário” (tampas de plástico). Inclusão de Gestão sustentável nas reuniões da CIPA (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes): O assunto gestão sustentável é discutido em toda reunião da CIPA e tem como objetivo transformar os cipeiros em agentes de promoção ambiental em seu ambiente de trabalho, identificando oportunidades de melhorias e contribuindo nas ações preventivas e corretivas. Em todos os anos, há abordagem dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável e as ações correlatas que são desenvolvidas pela unidade afiliada.

## 7. Recursos Financeiros Envolvidos em 2023

a) Repasses financeiros envolvidos no exercício: 2023

Origem dos Recursos	Natureza e Tipo de Verba	Valor Total dos Recursos
Contrato de Gestão nº SES-PRC-2022/54710	Custeio - Verba Estadual	R\$ 133.235.190,00
Termo de Aditamento ao Contrato de Gestão nº 01/2023	Custeio – Verba Federal	R\$ 250.000,00
<b>TOTAL</b>		<b>R\$ 133.485.190,00</b>



## 8. Execução Técnica e Orçamentária – Contrato de Gestão

a) Comparativo específicos das metas propostas com resultados alcançados, com justificativas para as metas não atingidas ou excessivamente superadas.

### (CONTRATO DE GESTÃO Nº SES-PRC-2022/54710) - 2023

#### INTERNAÇÕES HOSPITALARES

Saídas Hospitalares em Clínica Médica e Pediátrica	1º Semestre		2º Semestre		TOTAL	
	Contratado	Realizado	Contratado	Realizado	contratado	Realizado
Clínica Médica	1.200	1.270	1.200	1.295	2.400	2.565
<b>TOTAL</b>	<b>1.200</b>	<b>1.270</b>	<b>1.200</b>	<b>1.295</b>	<b>2.400</b>	<b>2.565</b>

#### SAÍDAS CIRURGICAS - ELETIVAS E URGÊNCIAS

	1º Semestre		2º Semestre		TOTAL	
	Contratado	Realizado	Contratado	Realizado	contratado	Realizado
<b>ELETIVAS</b>	<b>1.500</b>	<b>1.617</b>	<b>1.500</b>	<b>1.576</b>	<b>3.000</b>	<b>3.193</b>
Cardiovascular	300	180	300	162	600	342
Ortopedia	420	352	420	417	840	769
Neurocirurgia	60	21	60	32	120	53
Pediátrica	120	89	120	69	240	158
Outras Especialidades	600	975	600	896	1.200	1.871
<b>URGÊNCIAS</b>	<b>2.280</b>	<b>2.121</b>	<b>2.280</b>	<b>2.064</b>	<b>4.560</b>	<b>4.185</b>
Cardiovascular	450	531	450	545	900	1.076
Ortopedia	720	628	720	597	1.440	1.225
Neurocirurgia	210	196	210	194	420	390
Pediátrica	120	65	120	49	240	114
Outras Especialidades	780	701	780	679	1.560	1.380
<b>TOTAL</b>	<b>3.780</b>	<b>3.738</b>	<b>3.780</b>	<b>3.640</b>	<b>7.560</b>	<b>7.378</b>

#### HOSPITAL DIA CIRURGICO

Saídas Cirúrgicas em regime de HD	1º Semestre		2º Semestre		TOTAL	
	Contratado	Realizado	Contratado	Realizado	Contratado	Realizado
Cirurgia Hospital Dia	1500	580	1500	580	3.000	1.160

#### ATENDIMENTO A URGÊNCIAS (AMBITO HOSPITALAR) DE JANEIRO A NOVEMBRO DE 2022

Consulta de Urgência	1º Semestre		2º Semestre		TOTAL	
	Contratado	Realizado	Contratado	Realizado	Contratado	Realizado
<b>TOTAL</b>	<b>6.000</b>	<b>5.310</b>	<b>6.000</b>	<b>5.746</b>	<b>12.000</b>	<b>11.056</b>



Hospital Regional de Sorocaba "Dr. Adib Domingos Jatene"  
OSS/SPDM – Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina

ATENDIMENTO AMBULATORIAL

Atendimento em Especialidades Médicas Primeiras Consultas	1º Semestre		2º Semestre		TOTAL	
	Contratado	Realizado	Contratado	Realizado	Contratado	Realizado
Primeira Consulta Agendamento CROSS <b>TOTAL</b>	5.430	5.017	5.430	4.827	10.860	9.844

Atendimento em Especialidades Médicas Interconsultas e Subsequentes	1º Semestre		2º Semestre		TOTAL	
	Contratado	Realizado	Contratado	Realizado	Contratado	Realizado
Interconsulta	3.534	3.372	3.534	3.797	7.068	7.169
Consulta Subsequente	12.258	14.537	12.258	15.267	24.516	29.804
<b>Total</b>	<b>15.792</b>	<b>17.909</b>	<b>15.792</b>	<b>19.064</b>	<b>31.584</b>	<b>36.973</b>

Consulta Não Médicas	1º Semestre		2º Semestre		TOTAL	
	Contratado	Realizado	Contratado	Realizado	Contratado	Realizado
Interconsulta	3.252	3.451	3.252	3.787	6.504	7.238
Consulta Subsequente	4.248	4.007	4.248	4.002	8.496	8.009
Procedimentos Terapêuticos (sessões)	2.598	2.318	2.598	2.679	5.196	4.997
<b>TOTAL</b>	<b>10.098</b>	<b>9.776</b>	<b>10.098</b>	<b>10.468</b>	<b>20.196</b>	<b>20.244</b>

SERVIÇO DE APOIO DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICO - SADT EXTERNO

SADT EXTERNO	1º Semestre		2º Semestre		TOTAL	
	Contratado	Realizado	Contratado	Realizado	Contratado	Realizado
Ressonância Magnética	936	977	936	1.039	1.872	2.016
Ressonância Magnética com Sedação	0	10	0	25	0	35
<b>Ressonância Magnética</b>	<b>936</b>	<b>987</b>	<b>936</b>	<b>1.064</b>	<b>1.872</b>	<b>2.051</b>
Endoscopia Digestiva Alta	750	253	750	314	1.500	567
Colonoscopia	0	292	0	251	0	543
<b>Endoscopia</b>	<b>750</b>	<b>545</b>	<b>750</b>	<b>565</b>	<b>1.500</b>	<b>1.110</b>
Radiologia Intervencionista	480	0	480	0	960	0
Cateterismo Cardíaco	0	416	0	382	0	798
<b>Método Diagnóstico em Especialidade</b>	<b>480</b>	<b>416</b>	<b>480</b>	<b>382</b>	<b>960</b>	<b>798</b>



b) Exposição sobre a execução orçamentária e seus resultados, demonstrando inclusive o custo unitário de realização de cada meta.

RELATÓRIO DE EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA - EXERCÍCIO 2023		
RECEITAS	CUSTEIO	INVESTIMENTO
Repasses do Contrato / Convênio	R\$ 133.485.190,00	-
Receitas Financeiras	R\$ 446.547,56	-
Estornos/Reembolso de Despesas	R\$ 41.258,57	-
Outras Receitas	R\$ 45.428,98	-
<b>TOTAL DAS RECEITAS</b>	<b>R\$ 134.018.425,11</b>	-
DESPESAS	CUSTEIO	INVESTIMENTO
Despesas com Pessoal	R\$ 64.629.992,06	-
Serviços de Terceiros	R\$ 43.205.160,13	-
Materiais e Medicamentos	R\$ 25.275.031,75	-
Outras Despesas	R\$ 848.287,53	-
<b>TOTAL DAS DESPESAS</b>	<b>R\$ 133.958.471,47</b>	-

#### Análises sobre o cumprimento das metas assistenciais quantitativas e qualitativas do Contrato de Gestão.

Em 2023, o Hospital cumpriu todas as suas metas contratuais de atividade assistencial, no que se refere às Saídas Hospitalares em Clínica Médica (107%), Saídas Hospitalares em Cirurgias Eletivas em regime de internação Hospitalar (106%), em Consultas nas Especialidades Médicas (Interconsultas e Subsequentes - 117%), nos Atendimentos Médicos de Urgência e Emergência, SADT Externo e no Centro de Reabilitação.

Como já era esperado, o único item em que as metas quantitativas não foram totalmente atingidas, foi nas de cirurgias de Hospital Dia (Day-Care). De acordo com o detalhado e justificado nas reuniões trimestrais de avaliação realizadas entre o Hospital, a CGCSS e a DRS XVI (com concordância destas últimas), as metas propostas no Perfil Assistencial que foram incorporadas ao CG de 2023 para Hospital-Dia foram superdimensionadas e superiores à capacidade operacional, técnica e orçamentária do Hospital.

Vejamos: a receita mensal média para 2023, em valores nominais, foi 5,7% maior que no ano anterior (2022), e praticamente igual, se considerados em valores reais corrigidos pelo IPCA.

Paradoxalmente à elevação do financiamento, o incremento das metas assistenciais mensais foram de:

- Urgência e Emergência (+11%);
- Consultas médicas especializadas no Ambulatório (+13,8%);
- Atendimentos multiprofissionais no Centro de Reabilitação (+46,3%);
- SADT externo (+32,2%);
- Saídas Hospitalares em Clínica Médica (+5,3%)



Hospital Regional de Sorocaba "Dr. Adib Domingos Jatene"  
OSS/SPDM – Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina

- Saídas Hospitalares em Clínicas Cirúrgicas: (+4,1%)

Todas as elevações nos itens acima foram cumpridas pelo Hospital, apesar do não correspondente incremento de orçamento financeiro.

Já no que tange ao Hospital dia, a elevação proposta e que acabou sendo expressa no primeiro ano do Contrato de Gestão atual foi de **316,7%** (250 x 60 mensais). Tal dimensionamento excessivo foi reconhecido pela DRS e acatado pela CGCSS nas avaliações do primeiro e do segundo semestres de 2023, assim como se refletiu no Processo do SOSS-2024, levando à sua correção e adequação dessa meta ao Orçamento e na pactuação assistencial para o exercício de 2024.

Ainda assim, o Hospital realizou em 2023, **70,2%** mais saídas cirúrgicas mensais de Hospital Dia do que em 2022, demonstrando seu esforço no sentido de realizar o máximo possível, com responsabilidade fiscal e dentro das condições técnicas e orçamentárias disponíveis para o período e que se encontram disponíveis no sistema de Gestão em Saúde.

Em menor proporção e impacto, a capacidade de produção de saídas cirúrgicas, inclusive em regime de Hospital dia, também foi e é afetada pela não disponibilidade de diversos equipamentos médicos e instrumentais cirúrgicos em quantidade e especificidade suficientes para adequada elevação na operação e nas metas assistenciais contratadas, conforme já tratado na Comissão de Interface e em Ofícios anteriores e que, todavia, seguem em tratativas para seu equacionamento. Isso já havia sido informado pela SPDM em virtude das características próprias do hospital e de seu modelo de Parceria Público Privada, tanto no Plano Operacional apresentado ao Chamamento Público, como em reunião com o Comitê Gestor do Hospital em 2023.

Referente aos Indicadores de Qualidade, o hospital cumpriu as metas pactuadas dos indicadores avaliados, a saber:

Indicadores de Qualidade (Parte Variável)			
Meta	Indicador	Parâmetro	Resultado
Qualidade de Informação	Inserção de dados no Sistema Gestão em Saúde	Inserir os dados no Gestão, no prazo	Sim
	Entrega de relatórios de Qualidade/Informações	Envio dos relatórios no prazo	Sim
	Alteração de dados no Sistema Gestão em Saúde - "De/Para"	3 (três) De/Para por trimestre	Sim
	Entrega de documentos à CGCSS	Envio dos documentos no prazo	Sim
	Acompanhamento da "Comissão intra-hospitalar de doação de órgãos e tecidos para transplantes - CIHDOIT"	Relatório validado pela CRS - Central de transplantes	Sim
Humanização e Ouvidoria	Pesquisa de Satisfação e Plano Institucional de Humanização (PIH)	Relatório validado pelo grupo de Humanização da SES - (Queixas Resolvidas > 80%)	Sim
	Serviço de Atenção ao Usuário - SAU - Queixas Recebidas/Resolvidas	Comparativo contratado x ofertado	100,00%
	Cadastro Notivisa 2.0 e notificação de eventos adversos	Relatório validado pelo CVS/SES	Sim
Regulação de Acesso	Atualização do módulo de leitos no MRL - Portal SIRESP	Relat. CROSS - Preenchimento > 85% dos dias	68,00%
	Disponibilização de primeiras consultas e SADTs externos	Comparativo contratado x ofertado	Sim
	Tempo de resposta do NIR às solicitações	Relatório CROSS > 85% c/ resposta até 60 min	96,12%
Atividade Cirúrgica	Relatório trimestral padrão de Atividade Cirúrgica com suas respectivas pontuações.	≥ 90 pontos - 100%	100 pontos - 100%
		≤ 89 ≥ 80 pontos - 50%	
		≤ 79 pontos - 0%	
	Tempo de espera para cirurgia de fratura de fêmur em idosos	≥ 80% dos pacientes elegíveis - 100%	94,59% dos pacientes elegíveis - 100%
≤ 79% e ≥ 50% dos pacientes elegíveis - 50%			
≤ 49% dos pacientes elegíveis - 0			
Protocolos em Cardiologia	Enviar Protocolo/Padronização de atendimento aos pacientes internados ou encaminhados para realização de cateterismo/angioplastia em seu serviço.	Enviar protocolo para CGCSS no prazo	Sim

\* Fonte: Relatório de Avaliação 1º e 2º Semestre de 2023 - SES/CGCSS - Grupo de Gestão Hospitalar



Apenas no Módulo de leitos a unidade não atingiu a meta, pois a unidade não é autorizadora de AIH e as autorizações são realizadas pela DRSXVI que não realiza de finais de semana e feriados dificultando em atingir a meta, como reconhecido pela CGCSS e DRSXVI.

## Custos

---

O Hospital Regional de Sorocaba “Dr. Adib Domingos Jatene”, possui um setor de custos onde se identifica e gerencia exatamente onde ocorrem as despesas, utilizando códigos consolidadores, permitindo a identificação dos custos dos serviços, por centro de custo, seja nas requisições de materiais, nas solicitações de exames, no preenchimento da movimentação de pessoal (MP), na solicitação de pagamento para o profissional autônomo (RPA), no lançamento do pedido de compra, nas solicitações de transporte, na utilização de sala, dentre outras.

O contrato de Gestão Bata Branca, por suas características, tem suas despesas quase que exclusivamente ligadas aos recursos Humanos (colaboradores CLT e prestadores de serviços) e ao suprimento de materiais, medicamentos e órteses & próteses. Dessa forma, por ser muito pequena na composição dos custos aquela ligada a custos fixos, aumentos das atividades assistenciais impactam diretamente na necessidade de incremento proporcional de custos.

A metodologia utilizada hoje na entidade é o custeio por absorção (método mais utilizado nas organizações de saúde), que consiste em agrupar nos centros produtivos todos os custos e despesas ocorridas em uma unidade hospitalar (diretos, fixos e variáveis). Desse modo, em uma unidade hospitalar cujo objetivo é conhecer o custo unitário do serviço, os custos indiretos (atrelados aos centros de custos auxiliares e administrativos, que dão suporte a atividade fim), são alocados através de rateio aos centros produtivos (aqueles em que efetivamente ocorre a produção).

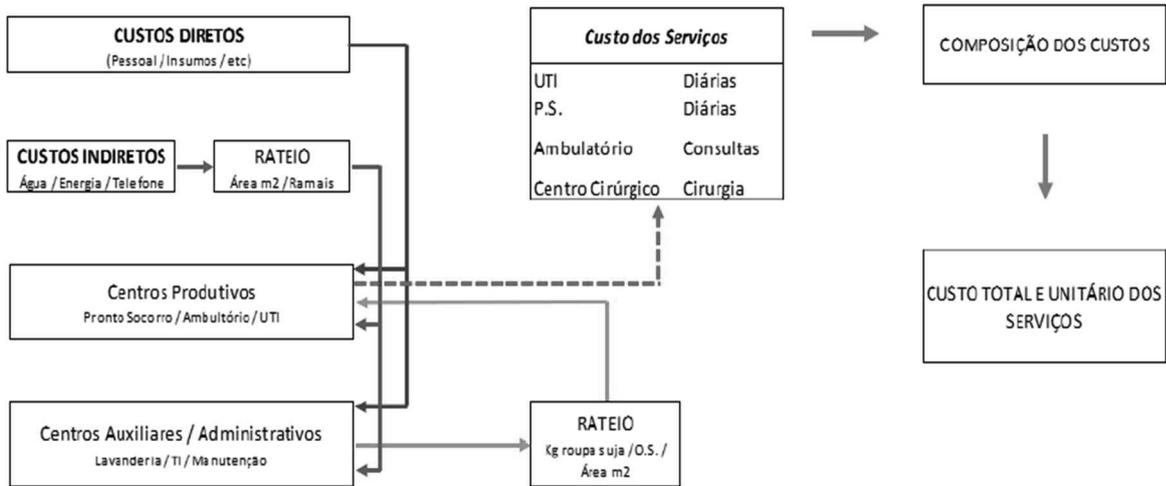
À medida que se completa o rateio dos centros de custos auxiliares e administrativos encerra-se, efetivamente, o ciclo dos registros de custos dos serviços.

No sistema de apuração de custos, cada setor interdepartamental passa a constituir um centro de custos, portanto trata-se de uma conta destinada a agrupar todas as parcelas dos elementos de custos que incorrem em cada período (pessoal, materiais, medicamentos, serviços e rateios recebidos).

O custo unitário por serviço (unidades coletoras) é o resultado do custo total dividido pela produção total.

- O custo total é composto por custo com pessoal, materiais e medicamentos, materiais de consumo geral, serviços e rateios recebidos das unidades auxiliares e administrativas.
- Produção contempla a quantidade produzida do serviço.

Abaixo, segue exemplificação do fluxo de apuração de custos pelo método de absorção:



Apresentamos no quadro abaixo o custo médio unitário por linha de contratação (meta estipulada no Contrato de Gestão), onde cada valor representa o quantitativo financeiro desse custo durante toda a internação do paciente.

O custo da saída hospitalar é calculado através da composição dos custos por especialidade de alguns serviços (unidades de internação, terapia intensiva e centro cirúrgico com SADT).



<b>CUSTO UNITÁRIO DOS SERVIÇOS 2023</b>	
<b>CUSTO UNITÁRIO DOS SERVIÇOS - SAÍDAS HOSPITALARES</b>	
<b>CUSTO UNITÁRIO (R\$)</b>	<b>MÉDIA</b>
<b>Clínica Médica</b>	213
Custo Total (R\$)	1.234.436
Custo Unit. (R\$)	5.806,84
<b>Clínica Cirúrgica</b>	616
Custo Total (R\$)	7.490.014
Custo Unit. (R\$)	12.159,11
<b>CUSTO UNITÁRIO DOS SERVIÇOS - PRONTO ATENDIMENTO</b>	
<b>CUSTO UNITÁRIO (R\$)</b>	<b>MÉDIA</b>
<b>PA Geral</b>	921
Custo Total (R\$)	1.361.811
Custo Unit. (R\$)	1.478,09
<b>CUSTO UNITÁRIO DOS SERVIÇOS - AMBULATÓRIO</b>	
<b>CUSTO UNITÁRIO (R\$)</b>	<b>MÉDIA</b>
<b>Ambulatório Médico</b>	3.902
Custo Total (R\$)	615.366
Custo Unit. (R\$)	157,71
<b>Ambulatório Não Médico</b>	1.687
Custo Total (R\$)	126.006
Custo Unit. (R\$)	74,70
<b>CUSTO UNITÁRIO DOS SERVIÇOS - HOSPITAL DIA</b>	
<b>Quantidade de Cirurgias</b>	<b>MÉDIA</b>
<b>HD - Cir. Ambulatorial</b>	97
Custo Total (R\$)	181.680
Custo Unit. (R\$)	1.879,45
<b>CUSTO UNITÁRIO DOS SERVIÇOS - SADT (EXAMES E TERAPIAS)</b>	
<b>CUSTO UNITÁRIO (R\$)</b>	<b>MÉDIA</b>
<b>SADT Externo</b>	327
Custo Total (R\$)	337.535
Custo Unit. (R\$)	1.033,54



## 09. Trabalho Voluntário

---

O Hospital Regional de Sorocaba “Dr. Adib Domingos Jatene” tem os voluntários das ONGs Super Palhaços e Cia Anjos da Alegria, onde eles realizam visitas mensais no hospital, auxiliando os pacientes, acompanhantes e os profissionais de saúde proporcionando a oportunidade de criar um significado diferente ao espaço hospitalar.

## 10. Considerações Finais

---

O Hospital manteve sua certificação de qualidade ONA 3 (Excelência) classificação como um dos melhores hospitais públicos do Brasil em prêmio concedido pelo Instituto Brasileiro de Organizações Sociais de Saúde, Organização Panamericana de Saúde e Fundação Getúlio Vargas. As metas assistenciais pactuadas foram atingidas com qualidade.

Os indicadores do SAU - Serviço de Atenção ao Usuário mostraram ótimos índices de aceitação por parte dos usuários: 96% de Aceitabilidade Geral e 86,3% de NSP - *Net Promoter Score*.

Sorocaba, 20, de fevereiro de 2024.

CARLOS  
ALBERTO  
GARCIA  
OLIVA:07430368832  
8832

Assinado de forma  
digital por CARLOS  
ALBERTO GARCIA  
OLIVA:07430368832  
Dados: 2024.06.10  
08:40:07 -03'00'

Dr. Carlos Alberto Garcia Oliva

Diretor Técnico

Hospital Regional de Sorocaba “Dr. Adib Domingos Jatene”

Rodovia Raposo Tavares, SP 270 - km 106 – Parque Reserva Fazenda Imperial - CEP: 18.052-775 – Sorocaba – SP.