



Relatório de Gestão 2019

Hospital Metropolitano Dr. Célio de Castro

2020 | Hospital Metropolitano Dr. Célio de Castro

Diretora Executiva

Maria do Carmo

Diretora Assistencial, Ensino e Pesquisa

Yara Cristina Neves Marques Barbosa

Diretora de Apoio Assistencial

Andréia Augusta Diniz Torres

Diretor Administrativo Financeiro

Mauro Heleno Ladeira de Oliveira

Produção:

Diretoria

Assessoria de Planejamento e Gestão

Assessoria de Comunicação

Equipe de elaboração:

Diretoria, Gerentes, Coordenadores, Assessores, Referências Técnicas

Elaboração, distribuição e informações:

Hospital Metropolitano Dr. Célio de Castro

Rua Dona Luiza, 311, Bairro Milionários

CEP: 30.620-090 - Belo Horizonte - Minas Gerais

Telefone: (31) 3472-4000 - Site: www.hmdcc.com.br

Sumário

1 – Mensagem da diretoria	01
2 – HMDCC em Rede e relação com a sociedade	03
3 – Gestão colegiada, compliance, accountability	11
4 – Gestão da Clínica e Inovações Tecnoassistenciais	20
5 – Gestão em Diagnose, Terapias Complementares e Logística	43

6 – Qualidade e Segurança do Paciente	60
7 – HMDCC em números	72
8 – Contrato de gestão com a SMSA	77
9 – Ensino e Pesquisa	80
10 – Gestão Administrativo-Financeira para o apoio e sustentabilidade da assistência	89

11 – Gestão da Tecnologia da Informação	125
12 – Gestão do Contrato de Concessão Administrativa: PPP	127
13 – Ouvidoria	137
14 – A Comunicação no HMDCC	143
15 – Considerações finais e desafios para 2020	162

1

Mensagem da Diretoria

Esse Relatório de Gestão apresenta à sociedade o que foram as entregas do Hospital Metropolitano Dr. Célio de Castro em 2019. Entregas na forma do que há de mais importante para a população usuária dos serviços de saúde do SUS que é a boa assistência em seus aspectos quantitativos, qualitativos e de forma humanizada, em consonância com nossos valores.



Fizemos grande investimento na cultura e práticas para a qualidade e segurança assistencial. Entregamos inovações tecnológicas na gestão do cuidado e gestão administrativo-financeira, inovações essas que têm como objetivo cuidar bem dos usuários e cuidar bem dos recursos que ao hospital são destinados. Cuidamos também de nossa equipe ao promover e praticar uma gestão participativa, e concluir o curso de especialização em gestão hospitalar para nossas lideranças e outros colaboradores, cerca de 40 pessoas.

Cumprimos o papel que nos é delegado na gestão do contrato de concessão administrativa/PPP HMDCC.

Fomos controlados e avaliados por controles internos e externos.

O resultado tem sido o reconhecimento dos usuários, gestores e outros formadores de opinião, além do crescente sentimento de pertencimento da equipe ao hospital.

Assim, submetemos essa prestação de contas à sociedade, e esperamos ter cumprido de forma razoável, o preceito da lei que cria o Serviço Social Autônomo (SSA) HMDCC de sermos 100% SUS e nossa missão definida de forma coletiva:

“Ofertar cuidado com qualidade, segurança e eficiência, aos usuários do SUS, de forma referenciada e ordenada nas linhas de cuidado ao adulto cirúrgico, clínico e crítico.



Maria do Carmo | diretora executiva, Yara Barbosa | diretora assistencial, ensino e pesquisa, Andréia Torres | diretora de apoio assistencial e Mauro Heleno | diretor administrativo-financeiro (Fotos: Olavo Maneira)

Como navegar na versão digital: ao final de cada página deste Relatório, os leitores podem clicar no ícone de sumário ☰ para a mudança de capítulos. A versão digital também possibilita que o leitor conheça as produções multimídia do HMDCC através de links representados pelos seguintes ícones: 📷, 📺 e 🌐. Clique nos ícones com o botão direito e escolha a opção [abrir em nova guia](#).

2

HMDCC em Rede e relação com a sociedade

Um dos conceitos de Redes de Atenção à Saúde (RAS) diz que para que elas existam são necessárias a interconexão e a integração entre as unidades de saúde, de um determinado território, com a consequente articulação entre suas ofertas tecnológicas com vistas à integralidade do cuidado e ações de promoção da saúde (Silva e Magalhães, 2013).

“Hoje celebramos a vida do meu irmão, que voltou para casa. Este hospital e equipe deram um show de atendimento, conhecimento e humanização!”



Clelio Maimone



Assim, o hospital deve se constituir como ponto de atenção da RAS articulando-se com outras políticas que promovam a resolutividade, integralidade e continuidade do cuidado.



(...) Para que um hospital atue em rede é necessário que a direção e seu corpo de trabalhadores conheçam a rede na qual está inserido e qual é o seu papel naquele território local ou regional como um dos pontos de atenção, e suas formas de articulação com os demais pontos de atenção dessa rede; que disponibilize sua oferta à regulação do acesso que é feita pelo gestor reduzindo as formas de entrada definidas por interesses outros que não a necessidade do usuário com base em critérios de priorização de risco clínico e vulnerabilidades; que a contratualização gestor-prestador seja o dispositivo real e vivo da celebração de compromissos bilaterais que sejam monitorados e avaliados em seu cumprimento e resultados; que seja campo de ensino e aprendizagem para profissionais de saúde com requisitos técnicos e éticos direcionados à qualidade da atenção e da gestão na defesa da vida, requisitos esses comuns à sua atuação no sistema público e privado" (Carmo, 2016).

Nesse sentido, o HMDCC em seu cotidiano e em ações pontuais está inserido e integra-se ao SUS em rede, conforme descrito a seguir.

O HMDCC em diálogo com a RAS municipal

No campo da atenção à saúde estivemos e estamos integrados por meio:

- **Centrais de Regulação do município** (marcação de consultas e exames, internação, regulação da alta complexidade).
Atendendo à premissa legal da criação do SSA HMDCC, temos 100% das internações clínicas e de UTI, além do ambulatório de cirurgias eletivas regulados pela Central de Internação, sem necessidade de consulta prévia Central-Hospital. Para os casos de AVC, internações de urgência cirúrgica há contato Central-Hospital para melhor definição do diagnóstico e tipo de cuidado a ser ofertado, sendo mínimo o percentual de recusas.
- **Fóruns temáticos como o Fórum Municipal da Urgência e Emergência.**
Nesse fórum, o HMDCC é instado a participar, quando a pauta demanda reorganização ou redefinição da grade de urgência e emergência, e em situações de necessidade de oferta rápida de leitos para demandas específicas, como por exemplo na atenção aos pacientes com Dengue.
- **Equipes de Atenção Domiciliar**
O HMDCC conta com duas equipes de EMAD/Equipe Multidisciplinar de Atenção Domiciliar da SMSA, lotadas no hospital. Essas equipes, juntamente com os profissionais do HMDCC, identificam situações elegíveis e fazem a integração com as demais equipes do município, além de acompanharem pacientes egressos e residentes no Barreiro.

Da Grade de Urgência e Emergência, no seguinte formato:

HMDCC na Grade de Urgência e Emergência de Belo Horizonte

SITUAÇÕES CLÍNICAS	HMDCC É REFERÊNCIA PARA
Acidente vascular cerebral	UPA Barreiro, UPA Oeste, UPA Barreiro, SAMU e CINT
Choque de qualquer etiologia (adulto)	CINT
Distúrbios hidroeletrolíticos e metabólicos graves (adulto)	CINT
Abdômen agudo com indicação cirúrgica (adulto)	CINT
Urgência Vascular (Oclusão arterial aguda)	UPA Oeste, UPA Barreiro, UPA Centro-sul, SAMU e CINT
Osteomielite e artrite	UPA Leste, UPA Oeste, UPA Barreiro, SAMU (artrite) e CINT
Intercorrências clínicas pós cirurgias	Usuários vinculados ao serviço

Referência e contra-referência dos usuários de nossos leitos de saúde mental com os CERSAM e CAPS do município

O HMDCC compõe a Rede de Atenção Psicossocial (RAPS) do município com leitos de saúde mental em hospital geral. Realizamos mais de 120 admissões de pacientes com condições clínicas ou cirúrgicas que exigiam equipe e tecnologias do hospital.

Relação estreita com as Unidades Básicas de Saúde e Unidades de Referência Secundária da regional Barreiro

Realizamos todos os exames de Raio x demandados para todas as Unidades Basicas de Saúde e Unidades de Referência Secundária, além de parte da demanda de outros exames de imagens. Disponibilizamos instalações do hospital para eventos das unidades de saúde da regional.

Referências para as UPAS - consultas W e apoio diagnóstico

A Central de Internação referencia para o HMDCC casos de urgência relativa para avaliação no ambulatório do HMDCC, em ortopedia, urologia e cirurgia vascular. Após feita avaliação clínica e propredêutica necessária é tomada a decisão sobre a internação imediata do paciente, ou contra-referência para consulta eletiva.

Em 2019 foram atendidas



Da promoção da saúde

Cuidadores ativos

Através do **Cuidadores Ativos** os familiares e/ou responsáveis são preparados para cuidar do paciente com algum grau de dependência, possibilitando qualificar a transição do cuidado hospitalar-ambulatorial.

Programa Falando sobre o AVC

No Dia Mundial do Combate ao AVC foi realizada atividade comunitária na Escola Estadual Celso Machado. No evento, onze profissionais do hospital de diversas categorias profissionais realizaram ação de conscientização sobre a prevenção do acidente vascular cerebral (AVC) com cerca de 300 jovens do ensino médio no auditório da escola. Com esse foco, a equipe multiprofissional da Unidade de AVC do Hospital Célio de Castro conduziu o bate-papo com os adolescentes da Escola Estadual Celso Machado apresentando um caso fictício aos participantes. Assim, a partir de um exemplo, foram abordados os fatores de risco modificáveis e não modificáveis, as formas de prevenção da doença e o impacto da espera por atendimento no prognóstico de pacientes. Ao final, cada estudante recebeu um ímã de geladeira com informações sobre como identificar os sinais do AVC.

Através do **Programa Falando sobre o AVC** ações educativas são realizadas para a prevenção e para o reconhecimento dos sinais e sintomas do agravo, junto a familiares e acompanhantes.



Tayná Jenifer, 17 anos, e Felipe Alves Tavares, 18 | Foto: Álvaro Miranda



2ª Caminhada do HMDCC

No dia 14 de dezembro, aconteceu a 2ª Caminhada do HMDCC que reuniu funcionários, familiares do hospital e moradores do Barreiro, que se exercitaram e fizeram um divertido percurso de 3,4 km pela Av. Waldir Soeiro Emrich/Via do Minério.

Cerca de 250 pessoas foram recebidas em frente ao Hospital onde puderam aferir a pressão arterial e medidas antropométricas e participar de uma aula de alongamento e Lian Gong. Ao final da caminhada, diante de um grande bolo, os participantes cantaram parabéns pelo aniversário de quatro anos do Hospital.

Parcerias para o aprimoramento da gestão

Diálogos sobre Gestão Hospitalar

O HMDCC recebeu grandes nomes da saúde pública nacional e mineira no Seminário 'Diálogos Sobre o Hospital Contemporâneo', realizado pelo Observatório de Políticas e Cuidado em Saúde e pelo Departamento de Medicina Preventiva e Social da Faculdade de Medicina da Universidade Federal de Minas Gerais.

Dentre os presentes estavam a secretária municipal adjunta de saúde, Taciana Malheiros Lima Carvalho, diretores e equipes do Hospital Risoleta Tolentino Neves, Hospital Metropolitano Odilon Behrens, Hospital das Clínicas da UFMG e do HMDCC. Estiveram presentes também o professor do Laboratório de Saúde Coletiva do Departamento de Medicina Preventiva da Universidade Federal de São Paulo (Unifesp) e ex-ministro da saúde, Arthur Chioro, o pesquisador da Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz), ex-secretário estadual de saúde de Minas Gerais e ex-secretário da Secretaria de Atenção à Saúde do Ministério da Saúde, Fausto Pereira dos Santos, o ex-secretário municipal de saúde de Belo Horizonte e ex-Secretário de Atenção à Saúde do Ministério da Saúde, Helvécio Miranda Magalhães Junior, o professor do Departamento de Saúde Coletiva da Universidade Federal do Paraná e ex-secretário municipal de saúde de Curitiba, Adriano Massuda, e o secretário municipal de saúde de Pedro Leopoldo, Fabrício Henrique Santos Simões.

Em cerca de oito horas de evento, foram feitas análises de conjuntura do SUS, discussões sobre modelos alternativos de gestão de hospitais (PPP, Organizações Sociais e outros), além de apresentação de experiências e debates sobre dispositivos da gestão do cuidado e da gestão de equipes.

Fotos: Álvaro Miranda e Olavo Maneira



Arthur Chioro



Maria do Carmo, Alzira Jorge e Taciana Malheiros



Reunião mensal do Cosems-MG no HMDCC



Reunião mensal do Cosems-MG no HMDCC



Secretários fazem visita guiada ao HMDCC



Secretária do Acre visita HMDCC

Rede de apoio para construção coletiva de soluções

Apesar das histórias únicas, das especificidades de cada um e de modelos diferentes de acesso ao atendimento, os hospitais Metropolitano Dr. Célio de Castro, Risoleta Tolentino Neves, Odilon Behrens e Hospital das Clínicas da UFMG têm muito em comum: são 100% SUS, compartilham o valor de serem usuário centrados, atuam com foco na eficiência da gestão e no alto nível de qualidade da assistência prestada aos pacientes. Com tantas semelhanças e desejos compartilhados, iniciaram em 2019 uma rede de apoio para construção coletiva de soluções para desafios comuns da assistência hospitalar. Configurou-se uma rede de apoio que tem como objetivo abordar diferentes temáticas promovendo o compartilhamento de experiências e boas práticas para ganhar em assertividade, agilidade na solução dos problemas, eficiência na gestão e melhoria no cuidado.

Em agosto, o HMDCC sediou a discussão do primeiro tema: “Gestão de Pessoas”. O encontro, que reuniu representantes da gestão superior e intermediária, foi preparado ao longo de dois meses em que foram realizados diagnósticos dos quatro hospitais para levantar os pontos fundamentais para a discussão. Como resultado do encontro, além do fortalecimento do vínculo para a promoção do diálogo permanente entre as equipes de recursos humanos dos quatro hospitais, alguns encaminhamentos foram definidos como, por exemplo, as estratégias para a garantia de provimento de pessoal nas escalas de plantão que englobam desde o processo seletivo até alternativas de contratação, respeitando os regulamentos de cada hospital

O modelo de PPP em pauta

Em fevereiro o HMDCC recebeu cerca de 40 secretários municipais de saúde de Minas Gerais para a reunião mensal do Cosems-MG (Conselho de Secretárias Municipais de Saúde). Na ocasião, a diretora executiva, Maria do Carmo, e a assessora jurídica, Marcela Prado, fizeram uma apresentação sobre a Parceria Público-Privada do Hospital, com debate subsequente sobre o modelo. Em seguida os secretários fizeram visita guiada ao Hospital. Ainda em 2019, o Cosems Regional de Barbacena e São João Del Rei fizeram visita ao HMDCC com os mesmos objetivos e temática. Recebemos também equipe do Cosems de Santa Catarina e a Secretária de Estado da Saúde do Acre.

Visitas Técnicas ao HMDCC

Foram solicitadas 33 visitas com objetivo de conhecer processos de trabalho, tecnologias de cuidado, informatização, instalações, protocolos, etc, conforme demonstrado no quadro a seguir.

INSTITUIÇÃO	ÁREA DE INTERESSE
Hospital Regional Imaculada Conceição	CCIH e Núcleo do Segurança do Paciente
Hospital Risoleta Tolentino Neves	Área física do CTI
Hospital Vila da Serra	Sistema de Gestão Hospitalar e Qualidade
Hospital Santa Rosália	SCIH e Higiene e Limpeza
Hospital Risoleta Tolentino Neves	Escala News
Grupo Santa Casa BH	NIR e Unidade de Decisão Clínica
Hospital Madre Teresa	Gestão de OPME
Grupo Santa Casa BH	Prontuário Eletrônico e Faturamento
Hospital Universitário Ciências Médicas	Núcleo de Segurança do Paciente
Prefeitura de Belo Horizonte	SESMT
Hospital Madre Tereza	Projeto Cuidadores Ativos
Hospital Risoleta Tolentino Neves	Fluxos e processos do CDI
Secretaria de Saúde de Itabira	Pronto Atendimento, Laboratório, Exames de urgência
Grupo Santa Casa BH	SESMT

INSTITUIÇÃO	ÁREA DE INTERESSE
Hospital e Maternidade Santa Rita S/A	Planos Terapêuticos-modelo assistencial
Hospital e Maternidade Santa Rita	Higienização e Rouparia / TI específica
FHEMIG	Sistema de Gestão Hospitalar
Fundação Hospitalar São Francisco de Assis	Hemoterapia
Santa Casa de Ouro Preto	Higienização e Rouparia
FHEMIG	Higienização e Rouparia
Hospital Metropolitano Odilon Behrens	NSP/Qualidade
FHEMIG	Custos/Faturamento
Hospital Risoleta Tolentino Neves	Compras e Suprimentos
Grau Técnico	Enfermagem - prontuário eletrônico
Grau Técnico	Radiologia
Hospital Sofia Feldman	Núcleo de Segurança do Paciente
Grau Técnico - Unidade Barreiro	Unidade de Internação Clínica e Ambulatórios
FHEMIG	Segurança do Trabalho
Paulo de Tarso - Hospital de Transição	Prontuário eletrônico, assinatura digital, Auditoria de Contas.
Santa Casa de Misericórdia de Sabará	CME
Irmandade Nossa Senhora das Mercês – Santa Casa de Montes Claros	AVC / Farmácia e Faturamento

3

Gestão Colegiada, Compliance e Accountability

A gestão participativa é uma estratégia de democratização nos processos de decisão e está prevista na Política Nacional de Humanização da Atenção e da Gestão no SUS. Para tanto, dispositivos e arranjos estão sendo implementados nos múltiplos espaços de gestão do SUS.

“Saio, mas levo todos em meu coração.

Sentirei saudades!

E mais uma vez agradeço pelo carinho

e atenção prestados.”



Pedro Anicio de Carvalho



Gestão participativa em ação: fortalecendo os colegiados

No HMDCCC, a gestão participativa é apresentada como diretriz organizativa e valor institucional. Dentre seus componentes estão os colegiados gestores, conselhos gestores e contratos internos de gestão no âmbito das unidades assistenciais e de gestão.

Os espaços de colegiados tem sido uma experiência inovadora e alternativa ao “modelo gerencial hegemônico”. Nota-se que os colegiados são reconhecidos pelos trabalhadores como espaço efetivo de participação e decisão dentro de sua governabilidade. Destaca-se transversalidade da democratização no arranjo organizacional e operacionalização de modelos de gestão inovadores.

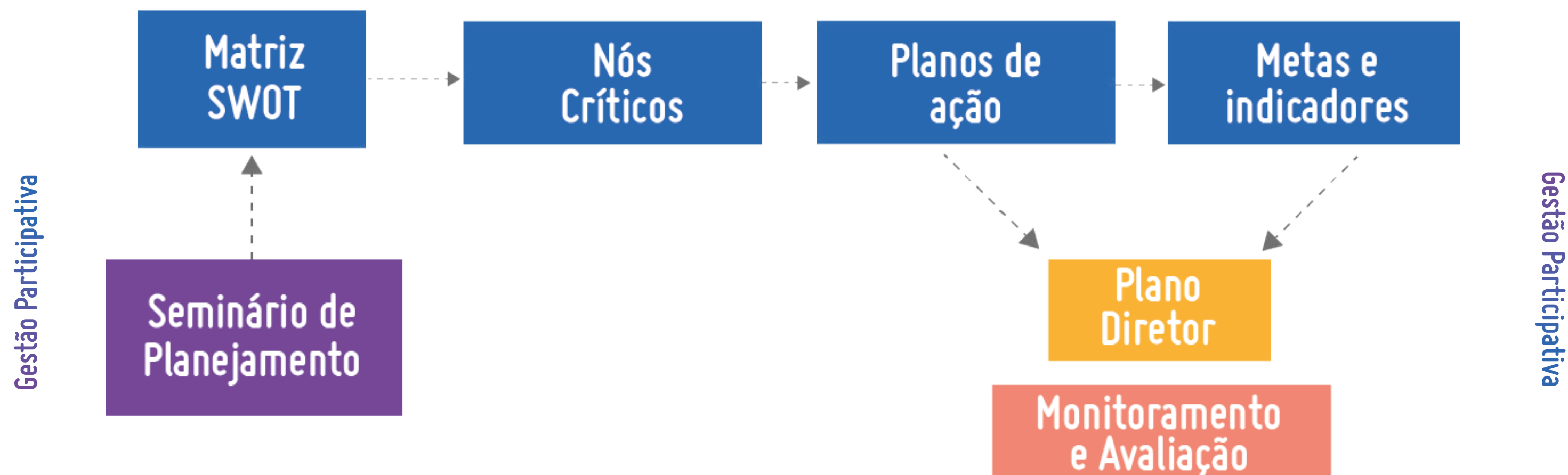


Os colegiados de gestão têm como objetivo discutir e deliberar sobre as questões e problemas relativos à unidade, para exercer o gerenciamento participativo e democrático, por meio de pactuações e corresponsabilização pelas decisões tomadas. No último ano houve a apropriação dos trabalhadores nos processos de Planejamento, Monitoramento e Avaliação, potencializando o pertencimento o hospital.

Planejamento estratégico 2019: construção, monitoramento e avaliação

Entre os meses de fevereiro e março de 2019 ocorreram 66 encontros envolvendo aproximadamente 300 pessoas, que construíram 33 planos de ação, sendo 22 planos de setores e 11 de unidades gestoras.

As metodologias utilizadas para a conformação do Planejamento Estratégico foram: a construção da Matriz SWOT, identificando as potencialidades, fraquezas, ameaças e oportunidades de melhoria, o levantamento dos nós críticos gerais e de cada Unidade Gestora (UG) com a construção e implementação de planos de ação.



Fonte: Matriz de elaboração do Planejamento Estratégico 2019, HMDCC

Planejamento Estratégico 2019

11

Planos de ações das UGs

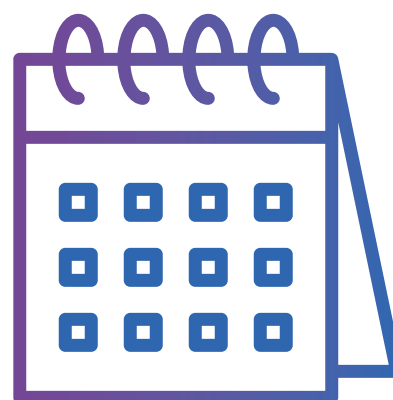


59

metas

Monitoramento e avaliação em colegiados das UGs, setores e diretoria

{ Julho/19
Outubro/19
Janeiro/20



Seminário de Gestão: construindo o Plano Diretor do HMDCC

No dia 3 de maio de 2019 foi realizada a 2ª edição do Seminário de Gestão do Hospital Metropolitano Dr. Célio de Castro. O objetivo do evento era pautar o processo de elaboração e os resultados esperados do planejamento dos setores e unidades gestoras para o ano 2019.

Com o tema 'Planejamento Estratégico', o evento contou com a exposição dialogada do Diretor de Projetos Estratégicos da Secretaria de Planejamento da Prefeitura de Belo Horizonte – Luís Otávio Milagres de Assis, que abordou o tema Plano Diretor da Prefeitura de BH: Estratégias e prioridades. Na sequência, a diretora executiva do HMDCC, Maria do Carmo, apresentou o resultado do processo de planejamento do Hospital e representantes das 11 Unidades Gestoras abordaram a síntese de resultados do processo de planejamento de seus setores.

No Seminário, também foram apresentados os nós críticos identificados como prioritários pela diretoria e o consolidado de nós críticos elencados pelos setores e unidades gestoras por meio da utilização da Matriz SWOT.

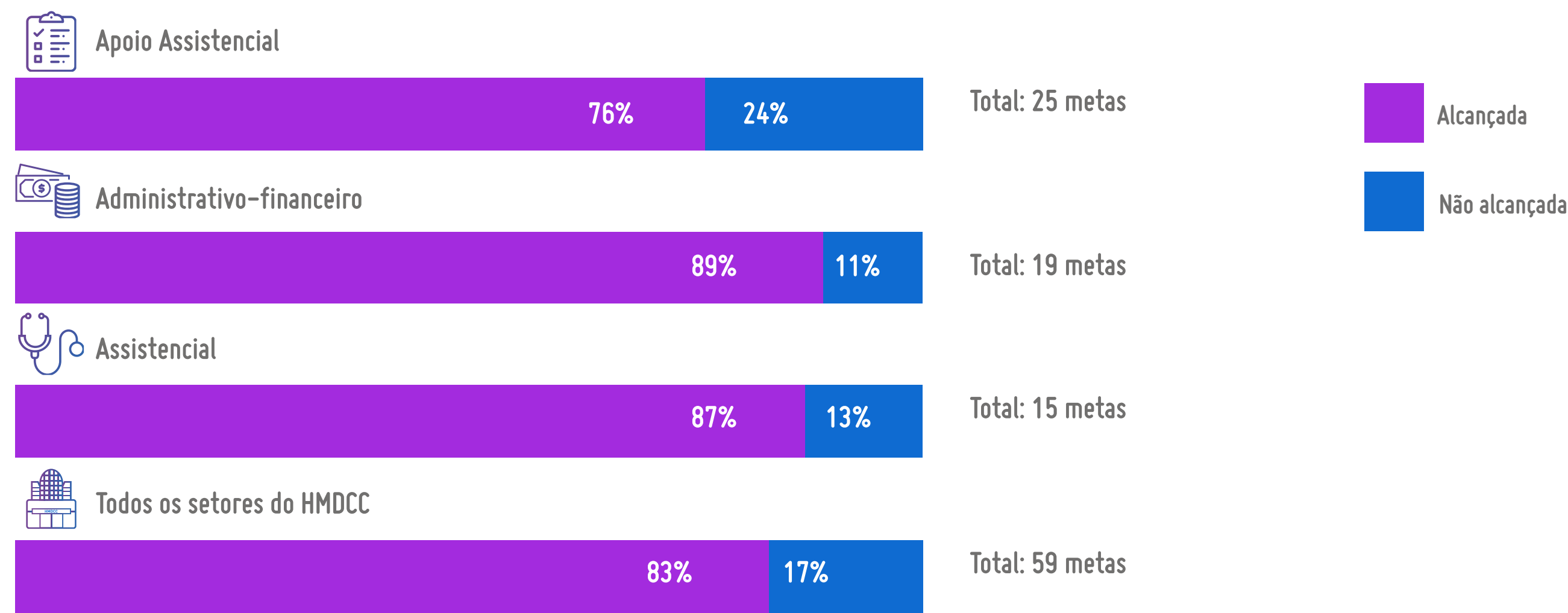
O evento reuniu aproximadamente 90 participantes.

Avaliação do ano de 2019 e elaboração do Mapa Estratégico do HMDCC

Em dezembro de 2019, foi realizada a reunião de avaliação do ano de 2019. A reunião contou com a presença de 60 participantes e objetivou apresentar às lideranças e outros trabalhadores do HMDCC uma síntese das ações desenvolvidas no HMDCC ao longo do ano, além do acompanhamento do planejamento estratégico e a elaboração do Mapa Estratégico do HMDCC.

A figura a seguir demonstra o consolidado percentual de metas pactuadas para 2019 que foram atingidas, por diretoria, a despeito dos planos de ação terem sido elaborados e monitorados por UGs e setores. Avalia-se que os resultados são bastante positivos.

Monitoramento do Planejamento Estratégico HMDCC 2019: Status final das metas pactuadas



Para apresentar a concepção teórica e prática do Mapa Estratégico e conduzir a moderação dos trabalhos em grupo, foi convidada a prof.^a Dra. Luciana Gouveia, professora adjunta do Departamento de Propedêutica Complementar da Faculdade de Medicina da UFMG e ex diretora do Hospital das Clínicas da Universidade Federal de Minas Gerais. Em sua apresentação, Luciana abordou de modo didático a concepção do planejamento estratégico e o papel do Mapa Estratégico para a organização.

A proposta de construção do Mapa Estratégico surge após quatro anos de amadurecimento dos processos de planejamento estratégico no hospital. Acredita-se que a construção do Mapa Estratégico, após quatro anos de alinhamento estratégico e identitário entre as equipes do HMDCC, torna mais consistente toda a concepção que norteia sua elaboração.

O Mapa Estratégico é ancorado na *Teoria do Balanced Scorecard* e contribuirá para direcionar os esforços e orientar a estratégia da organização, traduzindo a missão, a visão e os valores do HMDCC em objetivos, medidas (ou indicadores), metas, e iniciativas sob a ótica de quatro perspectivas distintas: *Sociedade, Processos, Gestão e Sustentabilidade*. O instrumento, por meio de uma representação gráfica das conexões entre os eixos e os objetivos estratégicos, pretende ser integrador de todos os envolvidos ao foco da organização e aos esforços a serem enfatizados.

A proposta metodológica utilizada, considerou como diretriz a construção coletiva com discussão em grupos, assim desenvolvida:

- Cada participante, ao chegar na oficina, recebeu um material indicando na capa, em qual grupo ele faria parte. A escolha dos participantes por grupo seguiu a ordem aleatória, mantendo a representação homogênea de participantes vinculados ao: administrativo, assistência, apoio e gestão.

- Os participantes foram divididos em quatro grupos para discussão de cada perspectiva. Foram discutidos os objetivos estratégicos que compreendiam os eixos de cada perspectiva.
- Cada perspectiva teve um moderador e um relator fixo para conduzir e consolidar as discussões.
- Os grupos de participantes se deslocaram até a outra sala ao final de cada momento (1º momento: 30 minutos; 2º momento: 20 minutos; 3º momento: 20 minutos; 4º momento: 20 minutos). Todas as pessoas passaram por todas as dimensões.
- Ao final, foi compartilhada a sistematização do Mapa Estratégico em plenária para validação e demais contribuições.

Ao final, o Mapa Estratégico foi organizado em quatro perspectivas, 17 eixos e 28 objetivos estratégicos, que reforçam a missão de ofertar cuidado com qualidade, segurança e eficiência ao usuário do SUS de forma referenciada e ordenada nas linhas de cuidado do adulto cirúrgico, clínico e crítico, e a visão de ser reconhecido pela excelência no cuidado, na gestão e no ensino.

MAPA ESTRATÉGICO – HOSPITAL METROPOLITANO DR. CÉLIO DE CASTRO

VISÃO: Ser reconhecido pela excelência no cuidado, na gestão e no ensino.

SOCIEDADE	HOSPITAL 100% SUS E USUÁRIO CENTRADO	ENSINO E PESQUISA		CONTROLE SOCIAL	PARCERIA PÚBLICO PRIVADA NO APOIO À ATENÇÃO HOSPITALAR
	- Ofertar à sociedade um hospital destinado 100% aos usuários do SUS com acesso regulado e integrado à rede de atenção à saúde. - Prover o cuidado humanizado e centrado nas necessidades do usuário.	- Implementar ações de formação de profissionais capazes de ensinar, aprender e transformar para o Sistema de Saúde. - Fomentar ações de pesquisa que promovam resultados para o HMDCC e para o Sistema de Saúde.		Fortalecer os espaços de controle social no âmbito do hospital e fomentar a interação com a comunidade.	Demonstrar à sociedade o desempenho dos serviços prestados pelo hospital no modelo de Parceria Público Privada com transparência e de forma permanente.
PROCESSOS	MODELO ASSISTENCIAL	QUALIDADE E SEGURANÇA	TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO		CONTRATO DE GESTÃO COM A SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
	- Aperfeiçoar o modelo de linhas de cuidado integrado para dentro do hospital e para a rede. - Ampliar o modelo de decisão compartilhada. - Potencializar atitude acolhedora.	- Fomentar a integração da gestão da qualidade em todos processos do hospital. - Fortalecer a cultura de segurança.	- Aperfeiçoar e integrar os sistemas de informação hospitalar. - Fortalecer a interface entre as áreas de tecnologia da informação (HMDCC e parceiro privado) para facilitar a resolução dos problemas. - Definir e implementar a Política de Segurança da Informação.		Divulgar e mobilizar os profissionais para o cumprimento das metas do Contrato de Gestão com a SMSA/Plano Operativo Anual (POA).
GESTÃO	PLANEJAMENTO E GESTÃO PARTICIPATIVA	GESTÃO DE PESSOAS	CONTRATO DE CONCESSÃO ADMINISTRATIVA/PPP	CADEIA DE SUPRIMENTOS	INOVAÇÃO E GESTÃO DA INFORMAÇÃO
	- Fortalecer os colegiados como espaço de gestão participativa. - Fortalecer o planejamento estratégico das Unidades Gestoras.	- Estabelecer Política Institucional de desenvolvimento de lideranças e demais colaboradores. - Instituir Política de Educação Permanente.	Realizar as atividades que cabem à equipe do hospital na fiscalização do contrato no sentido de melhorar o desempenho do parceiro privado.	Aprimorar os processos da cadeia de suprimentos para gerar eficiência, qualidade e a segurança do paciente.	- Implementar ações que aperfeiçoem a coleta, o processamento e análise das informações. - Avançar nos estudos de incorporação de novas tecnologias, de forma racional, atendendo às necessidades do hospital e usuários.
SUSTENTABILIDADE	GESTÃO DE CUSTOS	EQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO		FATURAMENTO	RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
	Aperfeiçoar o Sistema Gestão de Custos para subsidiar a tomada de decisões tanto na área assistencial quanto na administrativo-financeira.	- Fomentar a captação de recursos financeiros. - Fazer a gestão do orçamento/custos buscando o uso racional dos recursos existentes visando maior efetividade dos gastos.		Otimizar os processos de faturamento para o aumento da receita e realizar análise da produção.	Implementar formas de utilização de materiais e tecnologias que gerem menor resíduo ambiental e promover o uso racional de recursos hídricos, energéticos e materiais.

Fortalecendo a relação com os Conselhos

Conselho local de Saúde

Foram realizadas nove reuniões que trataram de pautas diversas detalhadas abaixo. A Diretora Executiva do HMDCC, como Conselheira Municipal de Saúde participou da reunião preparatória da Conferência Municipal de Saúde no Plenário do Conselho Municipal de Saúde fazendo palestra sobre os Desafios da Política de Saúde para os Hospitais do SUS. Além disso, participou como palestrante da Conferência de Saúde do Hospital Risoleta Neves com o tema Saúde como Direito. O Conselho Local de Saúde do HMDCC teve representações na 15ª Conferência Municipal de Saúde com 04 delegados e 02 observadores. Estivemos também na Câmara Técnica de Municipalização, Controle e Avaliação e Câmara Técnica de Gestão do Trabalho do CMS fazendo a prestação de contas do HMDCC.

As **pautas prevalentes** nas reuniões do CLS foram relacionadas às Conferências de Saúde, modelos de regulação do acesso ao HMDCC, algumas demandas dos trabalhadores, acessibilidade/trânsito de pedestres na lateral do hospital/rua Dona Luiza, movimento contra a instalação das antenas de telefonia celular no entorno do hospital, orçamento 2020 e prestação de contas 2019. Foram discutidas estratégias para garantir maior participação dos conselheiros dos segmentos usuários e trabalhadores nas reuniões.

Conselho Fiscal do HMDCC

No intuito de renovar e inovar na apreciação de contas, outros profissionais foram designados para compor o Conselho Fiscal. Uma mescla de novatos e veteranos fez com que o Conselho continuasse com a experiência e liderança do Presidente anterior e também um novo olhar dos novos conselheiros.

O conselho fiscal reuniu-se quatro vezes no ano de 2019. Sempre com um olhar crítico e participativo, apreciou e aprovou as contas do exercício.

Auditoria Independente

Contratada através de procedimento licitatório, e por força de exigência legal, a Auditoria Independente vem auditando as contas do SSA-HMDCC. As análises entregues até o 3º trimestre de 2019 apontaram a correção da escrituração contábil analisada.

Conselho de Administração

Em quatro reuniões realizadas no ano de 2019, os principais pontos de pauta e deliberações foram:

- Prestação de contas assistencial de 2018;
- Prestação de contas contábil/financeira pendências 2017 e 2018, além de 2019 até o terceiro trimestre;

- Alterações do Estatuto do HMDCC;
- Contratação de Pessoas com Deficiência/PCD para atender ao disposto no Art. 93 da Lei Federal n.º 8.213/91 e a singularidade da PPP-HMDCC – alternativas de solução;
- Proposta orçamentária HMDCC 2020;
- Informe e deliberação sobre negociações sindicais 2018/2020;
- Apreciação e deliberação sobre mudança da modalidade de contratação das Referências Técnicas Assistenciais e de Ensino das especialidades médicas para Livre Contratação.

Atuação da Assessoria Jurídica

A Assessoria Jurídica desempenha seu trabalho no HMDCC desde agosto de 2015, antes mesmo da sua abertura, atuando em todos os âmbitos e esferas, desde a elaboração e revisão dos atos constitutivos e regulamentares até a sua representação em juízo, seja quando é acionado ou quando se faz necessária a proposição de ação judicial.

Mas, para além de representar o HMDCC em juízo, junto aos órgãos de controle e demais esferas em que ele é acionado, de emitir pareceres sobre os mais diversos temas, de analisar as questões afetas à Parceria Público-Privada e auxiliar na elaboração dos documentos que são enviados à Concessionária, a Assessoria Jurídica busca, de forma incessante, realizar trabalho preventivo, atuando como parceira das demais Gerências, Coordenações e Assessorias.

Na atuação preventiva, a Assessoria Jurídica coloca-se ao lado dos profissionais, auxiliando na tomada de decisão e na condução de problemas e dificuldades verificados na rotina do trabalho, de forma que as ações e eventuais procedimentos a serem adotados observem a legalidade, evitando futuros e potenciais danos ao Hospital, aos seus empregados e ao paciente.

No ano de 2019, além do acompanhamento, direta ou indiretamente, de mais de 100 (cem) reclamações trabalhistas, de apresentação de defesas junto ao Ministério do Trabalho e Emprego e ao Ministério Público do Trabalho em temas sensíveis, de resposta à questionamento do Ministério Público Estadual, do acompanhamento das diversas demandas da Parceria Público Privada, merecem ser destacadas outras frentes de trabalho importantes.

A primeira delas diz respeito aos Termos de Consentimento Livre e Esclarecido que demandaram mais de 04 (quatro) meses de trabalho e a elaboração de inúmeros documentos, além da conscientização e pacificação da necessidade da adoção dos mesmos nos diversos setores e procedimentos realizados no HMDCC, por ser direito do paciente, dever do médico, por resguardar os interesses de ambos mas, principalmente, por garantir que o paciente tem ciência do que está sendo realizado e, portanto, tem maiores condições de decidir sobre o seu tratamento.

Também a negociação sindical, com a participação da Assessoria Jurídica nas reuniões com os Sindicatos, nos estudos de cenários financeiros, na elaboração das Minutas dos Instrumentos coletivos, já com a análise da legalidade de cada cláusula, de forma a evitar posterior questionamento judicial, mostrou-se exitosa.

O HMDCC tem empregados cuja representação envolve 07 (sete) sindicatos. Foram objeto de negociações as pautas específicas das diversas categorias profissionais, tendo resultado na celebração de Acordos Coletivos de Trabalho entre o hospital e 05 (cinco) sindicatos envolvendo 97% da força de trabalho do hospital.

Por fim, merecem destaque as atuações pontuais e constantes junto aos Coordenadores e Gerentes nas demandas de pacientes e nas questões afetas aos trabalhadores, em especial quando constatada infração aos deveres por eles assumidos, o auxílio na elaboração dos convênios do Núcleo de Ensino e Pesquisa, garantindo que todas as exigências legais fossem observadas nas parcerias firmadas, assessorou as áreas técnicas na elaboração de termos de referência, qualificando os processos de compras.

4

Gestão da Clínica e Inovações Tecnoassistenciais

“Quando os valores são fortes, as regras são desnecessárias.
Quando os valores não são fortes, as regras são insuficientes.”
(Ian Donaldson)

“Estou me sentindo em casa.”
Vicente de Paulo Silvério



Garantir um cuidado humanizado centrado no paciente, com qualidade assistencial e bons resultados, de uma forma sustentável é a meta da maioria das organizações de saúde no Brasil e no mundo, como por exemplo traudizado pela busca da Tripla Meta do Institute of Health Improvement (Instituto de Melhoria na Saúde dos EUA), ou IHI:

- Garantir melhor saúde para a população (desfechos em saúde)
- Diminuir os custos (sustentabilidade)
- Melhorar a experiência dos pacientes (cuidado humanizado)

A Gestão Clínica ou Governança Clínica, para os britânicos, é considerada



Garantir a integralidade do cuidado, procurando atingir a segurança, a qualidade e a humanização da atenção a partir da condução integrada e articulada da equipe hospitalar com a rede de atenção municipal.

O ano de 2019 mostrou um amadurecimento progressivo, avançando em uma implementação mais sistemática desse modelo assistencial, com seus desafios inerentes, que serão explorados nesse relatório.



uma aproximação organizacional que busca melhoria contínua da qualidade do cuidado em saúde por todos os indivíduos que estão envolvidos no cuidado

O HMDCC organiza seu modelo assistencial de maneira alinhada com esses conceitos de excelência global, pautado nos princípios de gestão clínica para organizar sua assistência, motivo da escolha da estruturação do serviço no formato de Linhas de Cuidado, para a partir daí disseminar os componentes chaves de um cuidado mais seguro e de qualidade, como transparece no relatório de gestão de 2018:

A escolha do modelo assistencial em Linhas de Cuidado é a decisão do HMDCC de estruturar seu cuidado de forma integral, humanizado, segura e com foco em bons resultados para o paciente.

A sistematização desse modelo, em construção permanente e embasada em experiências de percepção e diagnóstico de avanços e desafios, está estruturada nos seguintes eixos, que organizarão esse relatório, na mesma medida que organizam o planejamento assistencial do Hospital.



Cuidado centrado no paciente: humanização e a experiência

Mais do que garantir bons resultados técnico assistenciais, a preocupação de como os pacientes, seus familiares e a sociedade percebem e experimentam o cuidado que recebem são imprescindíveis para que uma instituição seja excelente. O HMDCC busca aprimorar esse aspecto de forma sistematizada e continua, como algumas das ações abaixo demonstram:

- Sistematização dos grupos terapêuticos (Cuidadores ativos, Falando sobre AVC, Acompanhando quem acompanha) com a elaboração de relatórios e desenvolvimento de lideranças;
- No ano de 2019, os grupos terapêuticos expandiram-se tendo como objetivo a preparação dos familiares/cuidadores para que a alta segura ocorra de maneira eficaz e precoce. Além de trabalhar com familiares os Protocolos de Segurança do Paciente e o empoderamento dos usuários por meio de conhecimento e informação.
- Para que os projetos se tornassem efetivos, refletimos e focamos sobre a capacidade de treinarmos multiplicadores do conhecimento.
- Organização do fluxo e orientações de acompanhantes e visitantes nos CTIs, com objetivo de acolhimento das famílias e melhoria da comunicação.

- Nossos Protocolos Assistenciais deixam explícito, que os valores dos pacientes devem interferir nas escolhas de intervenções e tratamentos, numa linguagem clara e transparente e multidisciplinar.
- Esse modelo está alinhado com a preocupação mundial refletida na incorporação de desfechos relatados pelos pacientes ("patient related outcomes - PRO) como um importante métrica para avaliar a qualidade dos serviços oferecidos
- A complexidade e necessidades do usuário guiam as decisões na organização do cuidado multidisciplinar, como demonstrado na criação da Unidade de Cuidados de Alta Dependência, UCAD e a corrida de leitos multi estruturada do CTI.

Corrida de leito da UCAD | Foto: Álvaro Miranda



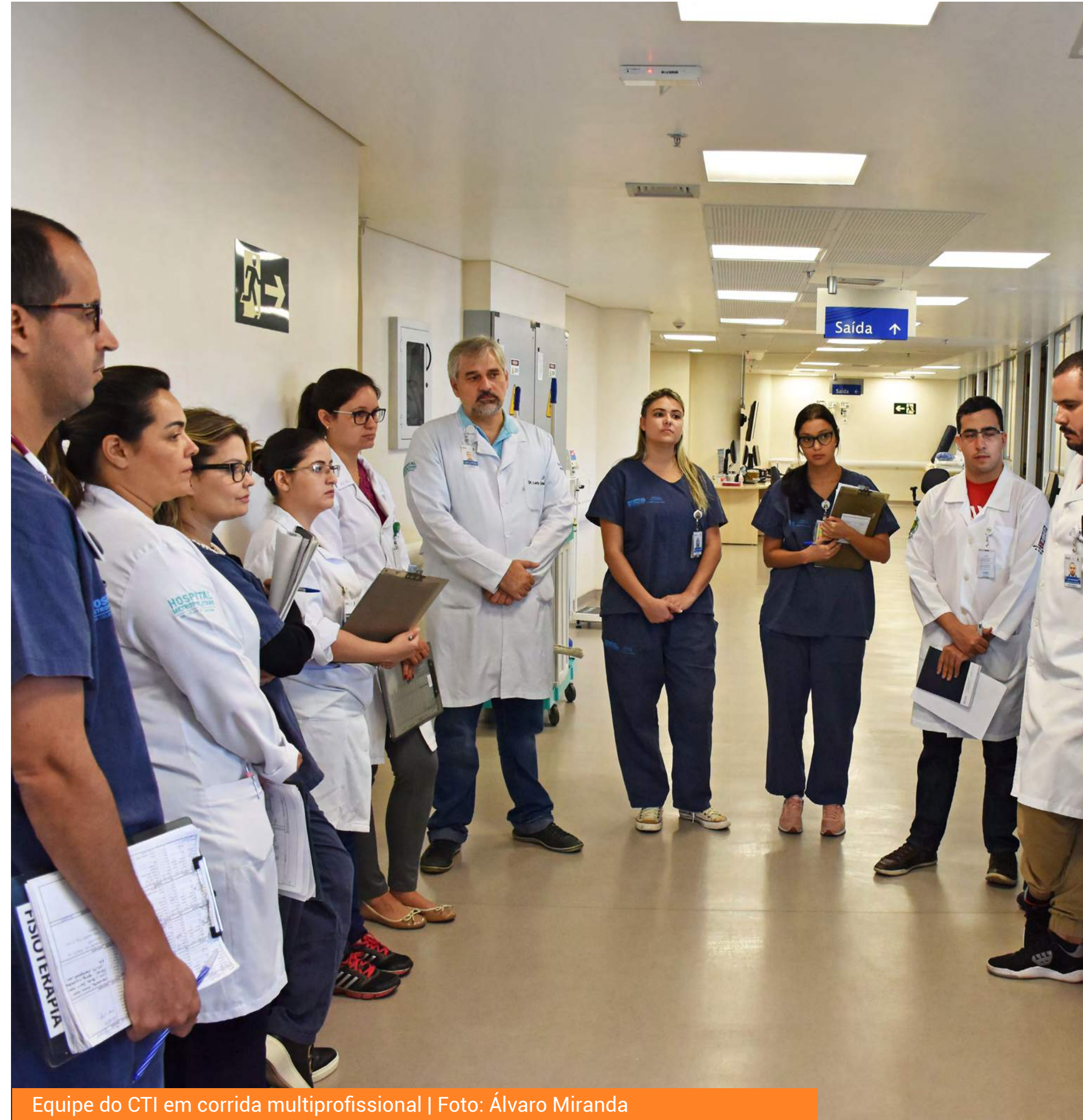
Informação para Ação

Mensurar resultados e processos são indispensáveis para que uma instituição avance. Um crescente desafio é lidar com o número de dados que são medidos, cada vez mais volumosos, misturando medidas que podem fazer muita diferença para um bom cuidado com aquelas que podem apenas tomar tempo e energia. O conceito de informação para ação deve estar presente sempre que pensamos em medir um novo processo, sendo um grande desafio para os hospitais modernos, incluindo o HMDCC.

Com esse desafio em mente, o HMDCC busca que suas comissões estejam integradas com a atividade fim do hospital, usando indicadores estratégicos para monitorar a Qualidade e a Segurança do cuidado. As comissões de DRG, CCIH, a comissão de morbimortalidade e a CIHDOTT, entre outras comissões, procuram trabalhar alinhadas com esse paradigma, como os avanços relatados abaixo apontam:

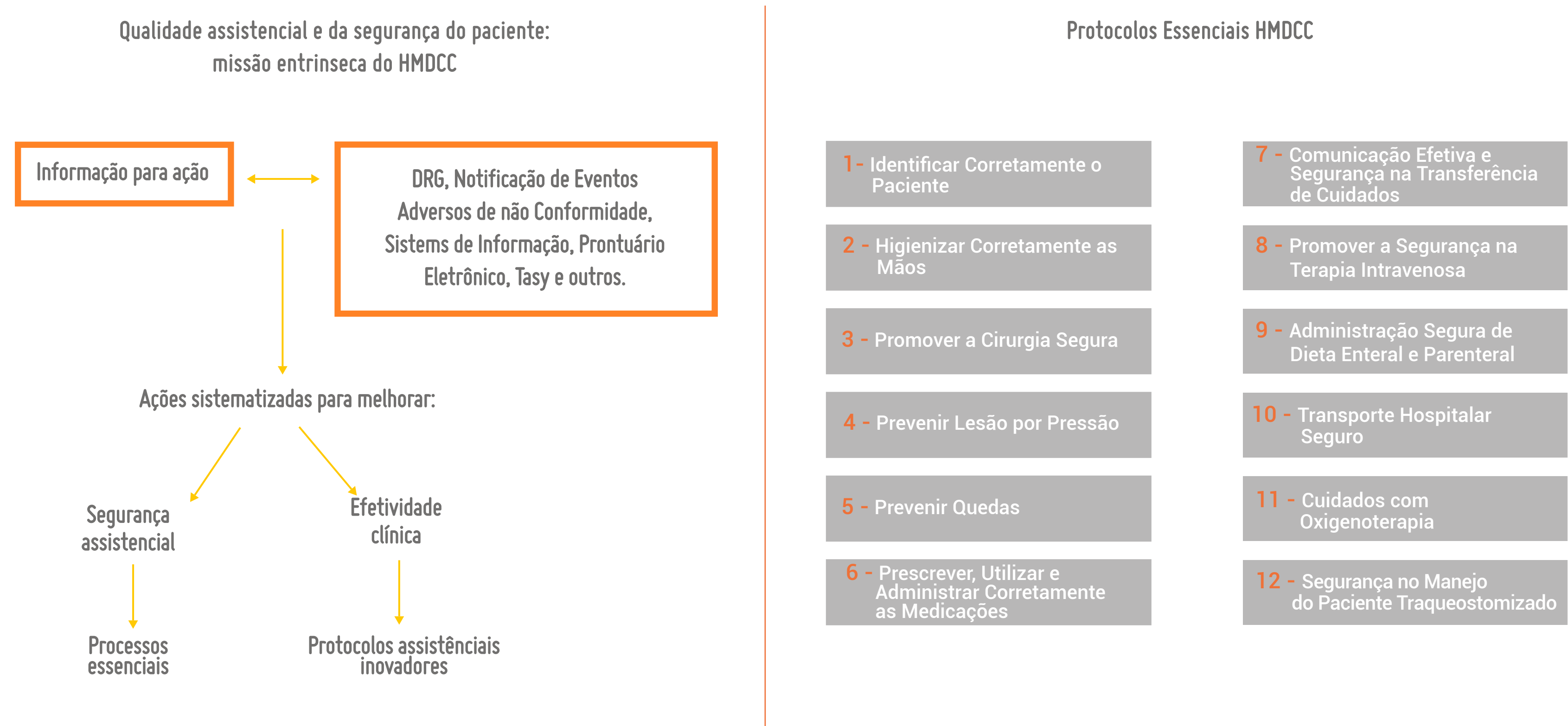
Melhorar sem medir é difícil!

**Mas medir e não melhorar é frequente,
e um tremendo desperdício...**



Equipe do CTI em corrida multiprofissional | Foto: Álvaro Miranda

Um dos maiores exemplos dessa ação são os Processos Essenciais e os Protocolos Assistenciais, que foram definidos pela análise de diversas informações extraídas, processadas, discutidas e refinadas por essas comissões:



Comissão de Revisão de Óbito

Em 2019 a análise do panorama de mortalidade institucional continuou avançando, com análise estratificada da taxa de mortalidade por setor e grau de dependência, com maior potencial para que as informações levantadas se traduzissem em melhorias. O SAPS III, score que prediz mortalidade em pacientes de terapia intensiva, e sua utilidade na análise da mortalidade do CTI, foram amplamente discutidos. O conceito de óbito garbage foi sedimentado e estratégias para reduzir sua incidência na instituição foram propostas. Com intuito de tornar mais formal a comunicação entre CRO e gerências o formato dos instrumentos e devolutivas foram modificados.

Para 2020, temos o grande desafio de garantir que 100% dos óbitos institucionais sejam analisados em tempo hábil.

A utilização dos dados do SAPS III para efetivamente reduzir a mortalidade na terapia intensiva é uma das metas, incluindo a análise estratificada da mortalidade institucional para criação de estratégias de distribuição espacial de pacientes por grau de dependência, bem alocação dos recursos necessários para garantir a melhor assistência a esse público.

Pretendemos ampliar as ações educativas da CRO junto ao corpo clínico, tornando de conhecimento de todos os protocolos criados a partir de ações pactuadas nas devolutivas. Outra estratégia de melhoria é a criação do projeto Declare Certo, que pretende reduzir em 30% o número de declarações de óbito com códigos garbage no HMDCC.



Declare Certo

Óbito bem definido é informação de qualidade



Projeto do HMDCC quer sensibilizar médicos para o preenchimento correto da declaração de óbito.



Por que?

A Comissão de Revisão de Óbitos do HMDCC detectou uma incidência alta de declarações de óbito preenchidas com código garbage.



Mas o que é código garbage?

A causa de morte denominada código garbage significa que a causa básica do óbito está mal definida ou pouco específica.



Um exemplo

Causa da morte: AVC

AVC é código garbage

O médico precisa detalhar na declaração de óbito se o AVC é hemorrágico ou isquêmico.



-30%

A nossa meta para 2020 é reduzir em 30% os códigos garbage das declarações de óbito do HMDCC.

Divulgação da Campanha Descarte Certo nos Quadros de Avisos do HMDCC

Comissão Intra-Hospitalar de Doação de Órgãos e Tecidos para Transplante

A CIHDOTT (Comissão Intra-hospitalar de Doação de Órgãos e Tecidos para Transplante) do HMDCC apresenta uma melhora dos resultados, quando se compara as estatísticas de 2018 e 2019. Isso se deve em parte ao aumento de profissionais de referência para a comissão, e um maior envolvimento da equipe no processo.

Outro ponto a ressaltar foi uma melhoria nos processos, e treinamentos realizados pela CIHDOTT-HMDCC no decorrer do ano e a campanha realizada pela setembro, no Dia Mundial da Doação de Órgãos, firmando a importância da comunicação familiar, e ressaltando a **importância da educação da população sobre o tema da doação.**

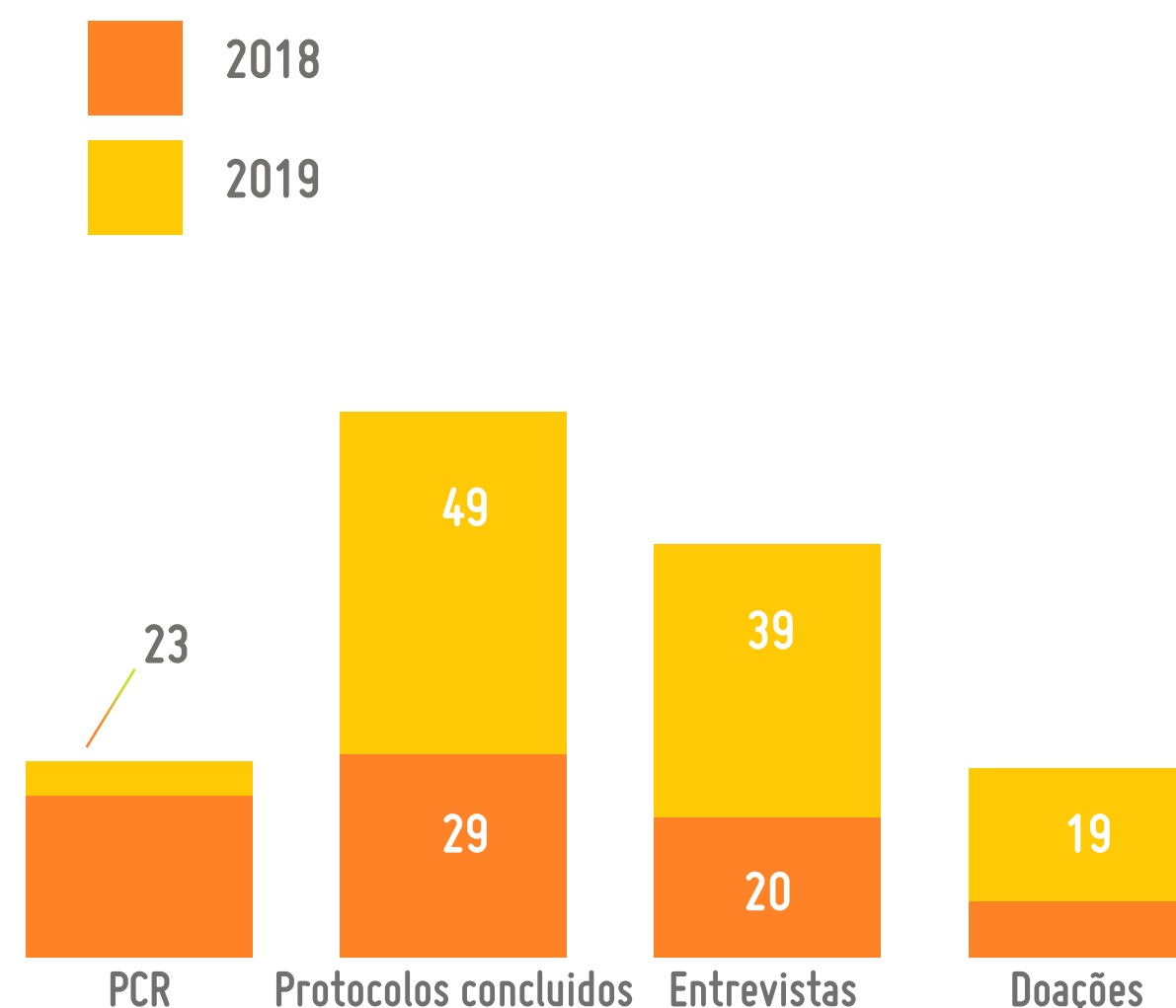
CIHDOTT EM NÚMEROS:

EM 2019 foram

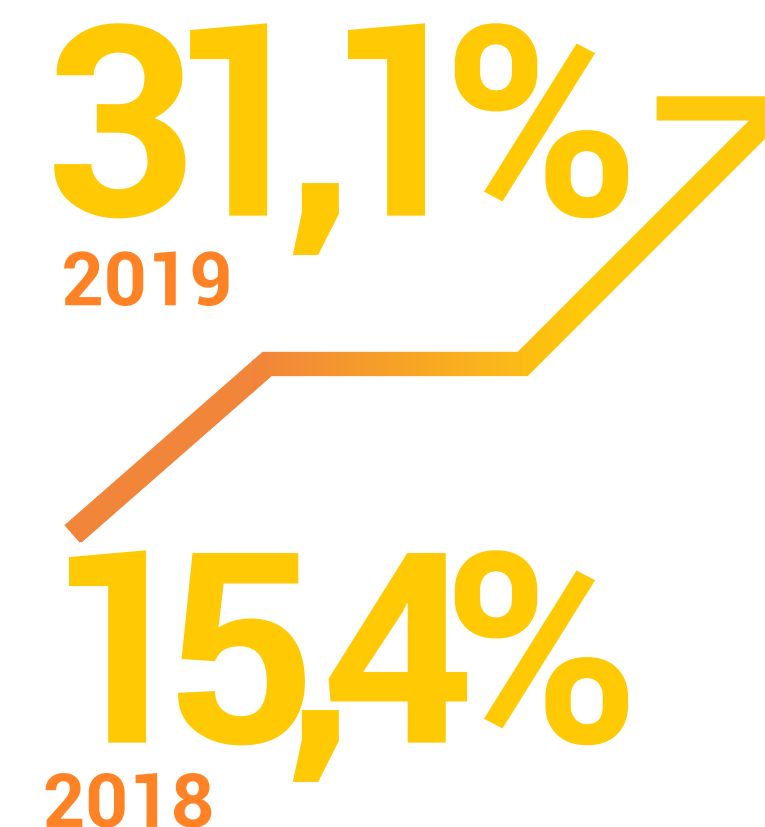
61
notificações

59
protocolos abertos

Fonte: Tasy



Taxa de conversão



Diagnosis Related Groups (DRG)

O DRG – Diagnosis Related Groups – metodologia de categorização de pacientes conforme complexidade assistencial, implantada no HMDCC em agosto de 2017 através de Projeto estratégico da SMSA para melhoria da eficiência hospitalar e qualidade assistencial em hospitais 100% SUS, aponta para a consolidação de uma cultura de análise de resultados assistenciais e construção de estratégias para qualificar o cuidado. A ferramenta de monitoramento de desempenho assistencial tem como objetivos aumentar a produtividade do leito, aumentar a segurança assistencial e reduzir as readmissões. Através da análise e acompanhamento dos indicadores do DRG conseguimos, a partir das informações de permanência, gerenciar os leitos do hospital e auxiliar no planejamento interdisciplinar da alta estruturada, estimular a construção de protocolos clínicos e mensurar os resultados, identificar os desperdícios e as admissões perdidas. No ano de 2019 obtivemos grandes transformações na performance do DRG na instituição:

- Codificação de 100% das altas ocorridas em 2019, com redução significativa do intervalo entre a alta e a codificação chegando a 30 dias e contabilizando 16.486 saídas.
- Implantação do DRG automático - estratégia de codificação simplificada de pacientes que não ultrapassaram 48 horas de internação, sem passagem pelo CTI e com permanência dentro do tempo previsto pelo DRG – através de interface entre o sistema operacional do HMDCC e a plataforma DRG, agregando agilidade ao processo de codificação e atualização do banco de dados.
- Foi introduzido no Contrato de Gestão do hospital com a SMSA o indicador de avaliação de desempenho institucional dos DRGs cirúrgicos mais prevalentes (352, 410, 482 e 494) com meta de

redução do tempo de permanência de 3% por semestre.

- Consolidação da integração das informações do DRG nas comissões estratégicas: NSP, SCIH, Prontuário e Óbito.
- O Programa de Desenvolvimento Hospitalar - Qualidade e Segurança do Paciente Projeto Milhão do HMDCC trouxe maior visibilidade ao DRG e possibilitou maior intersectorialidade e conhecimento da ferramenta pelas equipes das Linhas de Cuidado e Unidades Gestoras do hospital. A análise crítica pelas equipes e gestores das informações geradas pelo sistema DRG tem se tornado uma rotina rica para tomada de decisões e está consolidando uma cultura de processamento dos dados para revisão de processos de trabalho com vistas a melhoria da performance hospitalar e dos resultados assistenciais. O acompanhamento de indicadores (mortalidade, permanência, causas de excesso de permanência, readmissões e óbitos em DRG de baixo risco) é feito de forma sistematizada e gera plano de ação para melhoria dos resultados do cuidado ao paciente.
- Apresentação do trabalho do DRG para outras instituições do Estado de MG e para municípios do Estado de Santa Catarina através da recepção de visitas técnicas no HMDCC.
- Instrumentalização permanente da equipe do DRG com participação em Fóruns e encontros; cursos de atualização do DRG BRASIL (100% de aproveitamento). Em outubro de 2019, três das quatro enfermeiras codificadoras do DRG iniciaram o curso de Especialização em DRG, financiado pelo hospital.

DADOS DRG HMDCC
EM 2019 foram:

16.488

internações codificadas
Sendo:

6.403

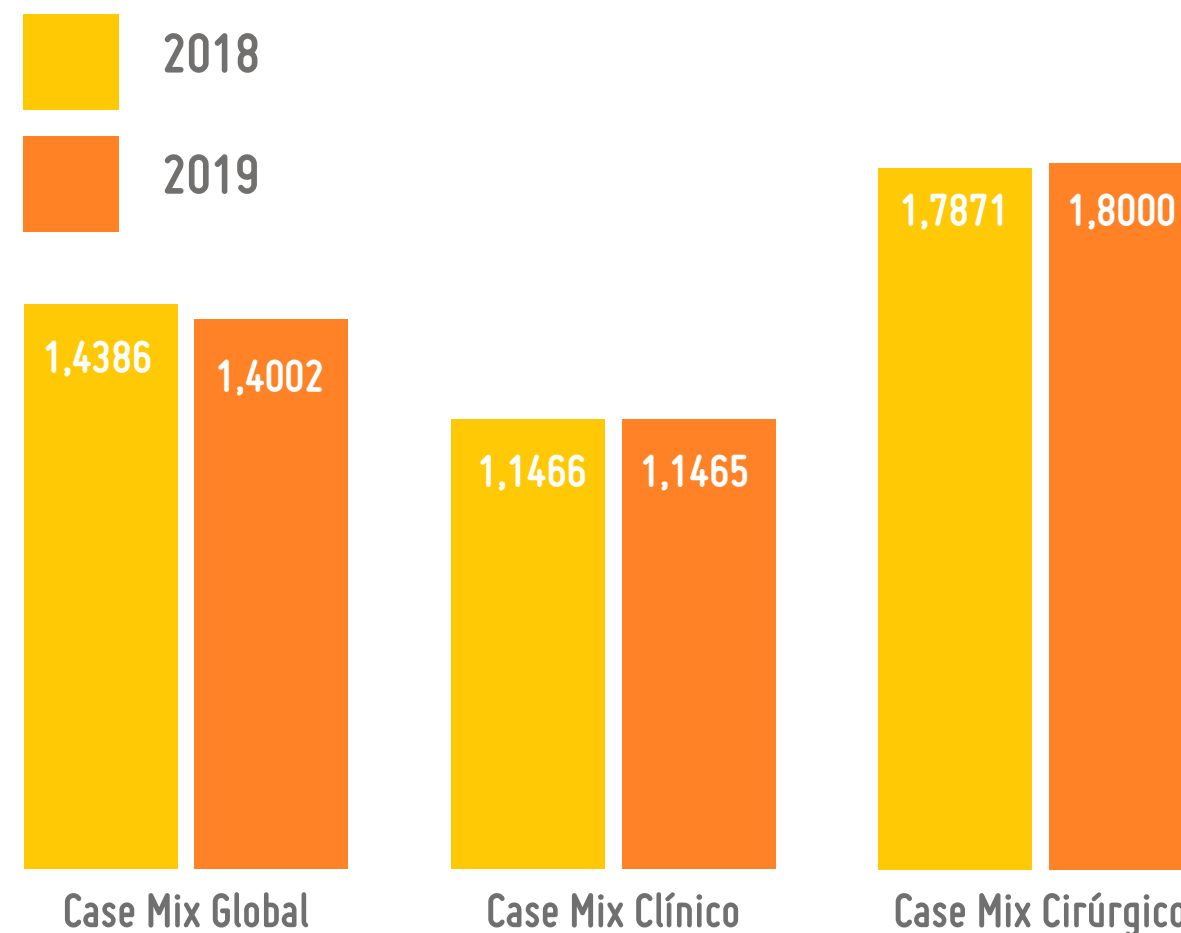
internações cirúrgicas

10.085

internações clínicas

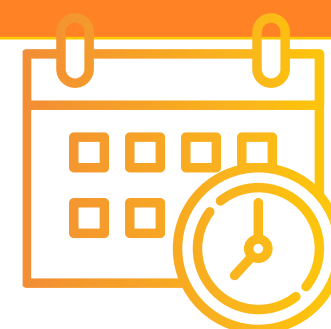
Taxa de readmissão/reinternação
em 30 dias

172 (1,04%)



Mortalidade em DRG de baixo risco

ZERO em 2018 e 2019



7,05 dia(s)

Tempo entre a internação e a ocorrência da
condição adquirida (média 2019)

Taxa de Condições
Adquiridas 2.057 (12,48%)

EM 2019 foram:

160,8 %

Ineficiência operacional
casos clínicos

236,8 %

Ineficiência operacional
casos cirúrgicos

MÉDIA DE PERMANÊNCIA EM 2019:

8,3

Média Total realizada

4,5

Média Total prevista

8,5

Permanência Clínica
Realizada

5,3

Permanência Clínica
Prevista

7,9

Permanência Cirúrgica
Realizada

3,4

Permanência Cirúrgica
Prevista



Fonte: DRG, HMDCC 2019
Obs: em 2018, os dados de maio a novembro, não foram codificados.

GRUPOS DE DRGS MAIS PREVALENTES PERFIL NOSOLÓGICO		2019		2018	
DRG	DESCRIÇÃO	Qtd.	%	Qtd.	%
866	DOENÇA VIRAL SEM MCC	868	5,26%	-	-
419	COLECISTECTOMIA LAPAROSCÓPICA SEM EXPLORAÇÃO DO DUCTO COMUM SEM CC/MCC	702	4,26%	522	6,91%
690	INFECÇÕES DO RIM E TRATO URINÁRIO SEM MCC	591	3,58 %	227	3,02%
65	HEMORRAGIA INTRACRANIANA OU INFARTO CEREBRAL COM CC	475	2,88 %	167	2,21%
661	CIRURGIAS DO RIM E URETER NÃO ONCOLÓGICAS SEM CC/MCC	405	2,46%	-	-
66	HEMORRAGIA INTRACRANIANA OU INFARTO CEREBRAL SEM CC/MCC	317	1,92 %	-	-
494	CIRURGIAS DE MEMBRO INFERIOR E ÚMERO EXCETO QUADRIL, PÉ E FÊMUR SEM CC/MCC	268	1,63%	174	2,32%
512	CIRURGIAS DO OMBRO, COTOVELO OU ANTEBRAÇO EXCETO ARTICULAÇÃO MAIOR SEM CC/MCC	249	1,51%	150	1,99%
194	PNEUMONIA SIMPLES E PLEURISIA COM CC	248	1,50%	-	-
64	HEMORRAGIA INTRACRANIANA OU INFARTO CEREBRAL COM MCC	242	1,47%	-	-
505	CIRURGIAS DO PÉ SEM CC/MCC	-	-	161	2,16%
355	CIRURGIAS DE HÉRNIA EXCETO INGUINAL E FEMORAL SEM CC/MCC	-	-	154	2,05%
352	CIRURGIAS DE HÉRNIA INGUINAL E FEMORAL SEM CC/MCC	-	-	147	1,95%
497	EXCISÃO LOCAL E REMOÇÃO DE DISPOSITIVOS DE FIXAÇÃO INTERNA EXCETO QUADRIL E FÊMUR SEM CC/MCC	-	-	142	1,88%
561	PÓS-ATENDIMENTO SISTEMA MUSCULOESQUELÉTICO E TECIDO CONJUNTIVO SEM CC/MCC	-	-	134	1,78%

Fonte: DRG, HMDCC, 2019

Segurança do Paciente

Para além das iniciativas descritas no Capítulo 6: Qualidade e Segurança do Paciente, algumas ações amparadas na beira do leito e fruto de amadurecimento dessa cultura de segurança merecem destaque:

Implementação do Protocolo de Cirurgia Segura

A falta de adesão a medidas que podem parecer simples é uma barreira para avançar no gerenciamento do risco do paciente no bloco cirúrgico. Em 2019 diversos processos e metodologias foram pensados, revisados e implantados para aumentar a adesão ao Protocolo de Cirurgia Segura. Parte substancial dos avanços pode ser atribuída ao crescente protagonismo do papel da enfermagem no processo.

Merece destaque também o enfrentamento ao Cancelamento de Cirurgias, tendo como principal estratégia o estudo detalhado e analítico dessas causas. Entre diversos avanços, a mudança de cultura levando ao tratamento desses cancelamentos como eventos adversos foi um marco, inovador e corajoso.

Cultura da segurança na Linha de Pacientes Críticos

Eventos adversos comprometem a evolução de pacientes em qualquer cenário assistencial. Na terapia intensiva, as repercussões podem ser especialmente graves. Em 2019, a Linha de Cuidado ao Paciente Crítico avançou em diversas frentes para entender e minimizar diversos desses riscos, muitos deles historicamente considerados “inevitáveis”.

Investindo em treinamento e implementação de “Pacotes de Cuidados” (*Bundles*), observou-se acentuada diminuição de infecções relacionadas a assistência em saúde (IRAS), com destaque para queda significativa de taxa de infecção de corrente sanguínea.

**O acróstico PDCA (C de checar) mudou
para PDSA (S de estudar em inglês)
por uma razão: nós devemos estudar
diferenças significativas através
de reflexão e aprendizado, não de
ranqueamento e julgamento.**

Inovação na segurança nas Linhas de Cuidado ao Paciente Clínico e Cirúrgico

As Linhas de Cuidado ao Paciente Clínico e Cirúrgico promoveram grandes avanços das estratégias de gerenciamento de riscos e na evolução gradual da cultura de segurança do paciente, com redução significativa dos eventos adversos de dano grave e moderado, sem redução do número de notificações.

Merece destaque a consolidação da ferramenta NEWS, um sistema de alerta precoce, com o objetivo de antecipar complicações através da obtenção e comunicação precoce de anormalidades dos sinais vitais. Esse movimento conta com grande apoio e engajamento da enfermagem e do corpo clínico, incorporando o score no prontuário eletrônico do paciente (PEP) e na rotina do cuidado, incluindo sua obrigatoriedade de preenchimento nas transferências de cuidado, intra e interhospitalar.

A análise do perfil epidemiológico dos eventos adversos do HMDCC, proporcionou a definição dos 12 processos essenciais. Avançar na atuação do NSP para além das 6 metas do Ministério da Saúde, traduz um grande avanço no entendimento da Cultura de Segurança do Paciente.

Para 2020, o NSP do HMDCC pretende continuar progredindo no fortalecimento da Cultura de Segurança do Paciente e consolidar, além dos 6 protocolos do MS, os Processos essenciais estratégicos para o HMDCC (terapia infusional, transporte hospitalar seguro, administração segura da dieta enteral e parenteral, cuidados com oxigenoterapia, manejo do paciente traqueostomizado e redução de IRAS).

Efetividade clínica

Como definir o que é um bom resultado assistencial? Esse é o escopo da efetividade clínica, que são os resultados esperados para a população de pacientes com uma condição de saúde levando em conta as peculiaridades de cada indivíduo. Esses parâmetros são extraídos do conjunto de evidências científicas mundiais, ajustados a realidade local. A ferramenta chave para essa tarefa é o uso apropriado da Saúde Baseada em Evidências.

Essa adaptação prática ocorrerá tradicionalmente por protocolos clínicos, no HMDCC denominados Protocolos Assistenciais.

As seguintes premissas foram utilizadas para criação e implementação dos Protocolos Assistenciais:

- Foram desenvolvidos a partir da Informação Para Ação, definindo prioridades institucionais. Aspectos como a prevalência local (como no Protocolo Assistencial de Colelitíase/Colecistite), Maior risco e comprometimento para os pacientes (Protocolo de Sepsis), e maior potencial de melhoria local frente a outros *benchmarks* (Protocolo de ITU) foram exemplos de como se definiu a prioridade do desenvolvimento e implementação dos protocolos.
- São modelos de protocolos inovadores, que além de se basear em evidências, considera valores das pessoas (usuários, profissionais e gestores).
- Possuem linguagem acessível e inovadora.

- Houve divisão do trabalho do desenvolvimento dos protocolos em unidades de tempo/tarefa que cabem no cotidiano, como "Projetos Ágeis" ("Lean-Agile-Scrum")
- Treinamento da equipe e implantação da auditoria clínica para validação dos resultados
- Devem ser acessíveis, de formas variadas e modernos, incluindo mas não se limitando ao prontuário eletrônico (Tasy), WhatsApp e o hotsite.
- Revisão e ciclos de PDSA para melhoria dos protocolos e em especial da implementação das recomendações que eles propõem.

Desafios para 2020

Experiência dos Profissionais

Profissionais motivados são essenciais para que as metas de cuidado mais seguro, de melhor qualidade e centrado no paciente sejam atingidas. Tamanha essa importância, muitos autores defendem que a Experiência dos Profissionais deva ser considerada como a **Quarta Meta** de um modelo que pretenda atingir a excelência do cuidado em saúde.

Entendendo essa **“Meta Faltante”** (*The Missing Aim* para o IHI), o HMDCC busca constantemente aumentar o engajamento, o pertencimento e escuta de seus profissionais nos processos de trabalho da instituição, esforço esse refletido nos valores de Gestão Participativa, Trabalho Multidisciplinar e Formação Profissional Contínua.

A Equipe Multiprofissional

No relatório de 2018, reconhecemos a importância do trabalho horizontal, colaborativo e interdisciplinar como resposta ao aumento progressivo da complexidade da assistência, entendendo que o usuário é componente chave dessa equipe.

Em 2019, diversos avanços promoveram o empoderamento dessa equipe multidisciplinar ampliada, como descrito em diversas ações:

- Envolvimento de várias categorias para resolução das desospitalizações mais difíceis e complexas;
- Corrida multiprofissional consolidada em vários setores como o CTI e Unidade de Cuidado de Alta Dependência (UCAD);
- Empoderamento da enfermagem como norteadora e definidora do cuidado na Clínica Médica com a criação da UCAD, utilizando o instrumento de classificação Fugulin;

- Implementação da modelo de Enfermeira Horizontal na Terapia Intensiva e Clínica Médica.
- Modelo de liderança clínica, descentralizada, presente na estruturação do modelo de medicina hospitalar na Linha de Cuidado ao Paciente Clínico.

Mais do que o reconhecimento da importância do trabalho multidisciplinar, o HMDCC enxerga nesse modelo, um catalizador para promoção de maior sentimento de realização, alegria e prazer no cotidiano dos profissionais, um pré-requisito para aumentar o envolvimento de todos e fator indispensável para um cuidado seguro e de qualidade. Um exemplo objetivo dos avanços multi:

O Plano Terapêutico Multiprofissional

O plano terapêutico multiprofissional materializa o comprometimento da cultura de cuidado centrado no paciente, construído com um olhar dos diversos integrantes da equipe multidisciplinar do HMDCC. Fruto de inúmeros encontros e testes das equipes e colegiados, alinhando com a estrutura das linhas de cuidado, ele incorpora diversos conceitos:

- Cuidado centrado no usuário, começando por aproximá-lo da equipe e respeitando seus valores e preferências (“Como quer ser chamado?”)
- Uso eficiente dos leitos hospitalares, estimulando e convidando a participação do usuário através dos conceitos de Data Provável de Alta (PDA), Critério Clínico de Alta (CCA)

- Hierarquia Plana, com o tópico plano de cuidados/informações importantes, onde toda a equipe é chamada a compartilhar com seu olhar sobre as prioridades do cuidado
- Segurança do paciente, com incorporação de rotinas que promovem o gerenciamento de riscos explícito, como a escala analógica de dor e a mudança de decúbito com sinalização de lesões cutâneas.

Aprendizado que transforma

A integração do **ensino x aprendizagem x cuidado** no HMDCC, tem como objetivo principal melhorar a qualidade da assistência, incluindo a segurança, a efetividade, o foco no paciente, a equidade e sustentabilidade.

Consideramos que o aprendizado no trabalho e os processos a serem melhorados devem possuir relevância para a melhoria da assistência, significado para os profissionais, para a instituição, além da inserção das melhores evidências e práticas no dia a dia.

A proposta do aprendizado no trabalho, é apontada na literatura internacional como uma das principais estratégias na formação de profissionais em saúde e fomentada pela Diretoria do HMDCC.

Ações que potencializaram o aprendizado no HMDCC:

- Envolvimento e apoio das lideranças nas atividades propostas pelo Ensino e Pesquisa.
- Integração entre saberes fomentando a construção da assistência multiprofissional.
- Um ambiente projetado para permitir e incentivar o aprendizado na prática, com a atuação e colaboração das instituições de ensino, nos problemas do dia a dia do hospital, proporcionado a troca de saberes e de experiências.
- Alinhamento entre todos os componentes (gestão, área técnica e RH) para o desenvolvimento de habilidades comportamentais e interpessoais.
- Alinhamento da missão e dos valores praticados no HMDCC com as instituições de ensino, objetivando que o ambiente da prática profissional, reflita o comportamento social e técnico das equipes.
- Os esforços empreendidos no HMDCC para que as experiências educacionais fossem relevantes no dia a dia, e que resultaram na melhoria contínua da assistência e no fortalecimento do Sistema Único de Saúde.

Linha de cuidado ao paciente cirúrgico

A Linha do Cuidado ao Paciente Cirúrgico responsabiliza-se pelo cuidado integral dos pacientes que necessitam de intervenção cirúrgica. Do atendimento de Dconsultas ambulatoriais, passando pelo Centro Cirurgico, Hospital Dia e enfermaria cirúrgica, essa complexa linha integra diversas especialidades, incluindo a Cirurgia Geral, Cirurgia Torácica, Cirurgia Vascular, Neurocirurgia, Ortopedia, Urologia), além da interface com o setor de Endoscopia e Hemodinâmica.

EM 2019 foram:

8.522

Cirurgias Realizadas¹

3.765

Número de Cirurgias eletivas realizadas⁴



26.514

Número de consultas ambulatoriais³



6.925

Número de Internações²

6.761

Número de Saídas²

Fontes: ¹ Planilha de controle interno do centro cirúrgico
² Tasy (com HD)
³ Planilha de controle interno do Ambulatório
⁴ Tasy

LINHA DE CUIDADO AO PACIENTE CIRÚRGICO		
PROCEDIMENTO CIRÚRGICO	CIRURGIAS	%
COLECISTECTOMIA VIDEOLAPAROSCOPICA (407030034)	981	11,54%
DEBRIDAMENTO DE ULCERA / DE TECIDOS DESVITALIZADOS (415040035)	584	6,87%
AMPUTACAO / DESARTICULACAO DE MEMBROS INFERIORES (408050012)	384	4,52%
URETEROLITOTOMIA (409010561)	353	4,15%
LAPAROTOMIA EXPLORADORA (407040161)	283	3,33%
IMPLANTE DE CATETER DUPLO LUMEN P/HEMODIALISE (418010064)	264	3,11%
HERNIOPLASTIA INGUINAL / CRURAL (UNILATERAL) (407040102)	221	2,60%
CISTOLITOTOMIA E/OU RETIRADA DE CORPO ESTRANHO DA BEXIGA (409010065)	219	2,58%
NEFROLITOTOMIA PERCUTANEA (409010235)	187	2,20%
COLANGIOPANCREATOGRAFIA RETROGRADA (VIA ENDOSCÓPICA) (209010010)	166	1,95%
RESSECCAO ENDOSCOPICA DE PROSTATA (409030040)	166	1,95%
RETIRADA DE PLACA E/OU PARAFUSOS (408060379)	163	1,92%
APENDICECTOMIA VIDEOLAPAROSCOPICA (407020047)	149	1,75%
HERNIOPLASTIA UMBILICAL (407040129)	132	1,55%
AMPUTAÇÃO / DESARTICULAÇÃO DE DEDO (408060042)	123	1,45%
ARTROPLASTIA TOTAL PRIMARIA DO QUADRIL NÃO CIMENTADA / HÍBRIDA (408040092)	119	1,40%
RETIRADA DE FIO OU PINO INTRA-ÓSSEO (408060352)	118	1,39%
ARTROPLASTIA TOTAL PRIMARIA DO JOELHO (408050063)	108	1,27%
REPARO DE ROTURA DO MANGUITO ROTADOR (INCLUI PROCEDIMENTOS DESCOMPRESSIVOS) (408010142)	102	1,20%

Fonte: Tasy, HMDCC 2019
Amostra de 56,72% dos procedimentos totais de 2019

Avanços de 2019

Comanejo Clínico-cirúrgico

Um grande desafio da linha cirúrgica é garantir o cuidado horizontal de pacientes complexos, com múltiplas comorbidades e maior risco de descompensações de doenças crônicas.

O HMDCC demonstra seu comprometimento com as estratégias mais modernas de gestão, ao apostar no Comanejo Clínico-Cirúrgico, associado à redução da taxa de complicações médicas, mortalidade, permanência hospitalar, taxas de readmissão e custo do cuidado.

Há um Acordo de Comanejo assinado e formalizado entre seus membros, aspecto considerado essencial para um bom funcionamento do modelo.

Desafios para 2020

Um desafio para 2020 é a formação continuada dessa equipe comanejadora em habilidades de comunicação, liderança e cooperação, para além da indispensável habilidade clínica que essa complexa população exige.

Linhas de Cuidado ao Paciente Cirúrgico

Eficiência e sustentabilidade

Houve aumento da produção de cirurgias, com melhoria da utilização da capacidade instalada do centro cirúrgico. Ações, ajustes e discussões foram necessários para esse avanço. Dentre eles merece destaque a Gestão de OPME, resultando em maior controle e rastreabilidade, além da melhoria no faturamento hospitalar das contas cirúrgicas.

Impacto na Rede

Destaca-se o impacto na redução das filas e tempos de espera especialmente nas especialidades ortopedia, urologia e cirurgia vascular.

A retaguarda do HMDCC para consultas W significam atendimento em menor tempo de urgências reativa atendida nas UPAs e reduzem complicações por tempos de espera maiores.

Entre os desafios para melhoria contínua da Linha de Cuidado ao Paciente Cirúrgico, mencionamos:

- Aumentar da eficiência contínua dos processos no bloco cirúrgico e gestão de leitos atingindo a produtividade esperada, consolidando a importância crescente do HMDCC na rede;
- Avançar em práticas integradoras que garantam a qualidade, segurança e continuidade do cuidado entre os diversos pontos de atenção, especialidades médicas e demais membros da equipe multidisciplinar.

Linha de Cuidado ao Paciente Crítico

A Linha de Cuidado ao Paciente Crítico assiste pacientes que requerem cuidados intensivos, centralizados em leitos de CTI, mas se estendendo também para além deles. Recebe pacientes regulados pela CINT BH e transferências internas.

EM 2019 foram:

4.275
Número de Internações

4.337
Número de Saídas

Taxa de Ocupação

91,70%



PERFIL NOSOLÓGICO SOMENTE CASOS COM PASSAGEM NO CTI - 2019			
	DESCRIÇÃO	CASOS	%
65	HEMORRAGIA INTRACRANIANA OU INFARTO CEREBRAL COM CC	194	4,87
870	SEPTICEMIA OU SEPSE GRAVE COM VENTILAÇÃO MECÂNICA 96+ HORAS	184	4,62
871	SEPTICEMIA OU SEPSE GRAVE COM VENTILAÇÃO MECÂNICA 96+ HORAS COM MCC	179	4,49
64	HEMORRAGIA INTRACRANIANA OU INFARTO CEREBRAL COM MCC	174	4,37
207	DIAGNÓSTICO DO SISTEMA RESPIRATÓRIO COM USO DE VENTILAÇÃO MECÂNICA 96+ HORAS	164	4,11
66	HEMORRAGIA INTRACRANIANA OU INFARTO CEREBRAL SEM CC/MCC	147	3,69
208	DIAGNÓSTICO DO SISTEMA RESPIRATÓRIO COM USO DE VENTILAÇÃO MECÂNICA 96+ HORAS SEM MCC	116	2,91
872	SEPTICEMIA DO SISTEMA RESPIRATÓRIO COM USO DE VENTILAÇÃO MECÂNICA <96 HORAS	11	2,78
867	OUTRAS DOENÇAS INFECCIOSAS E PARASITÁRIAS COM MCC	98	2,46
951	OUTROS FATORES QUE INFLUENCIAM O ESTADO DE SAÚDE	81	2,03

Fonte: DRG / Representatividade do banco 36,33% (1.448), HMDCC 2019

Código Azul

Um exemplo exitoso da atuação da equipe de cuidado intensivo para além de seu ambiente é o a consolidação do Código Azul, acionado quando uma parada cardiorespiratória (PCR) acontece fora do CTI.

O Time de Resposta Rápida (TRR) que responde ao Código Azul é composto por uma equipe multiprofissional (médico, enfermeiro, fisioterapeuta e um técnico de enfermagem) de plantão físico em uma das Unidades de Terapia Intensiva. Assim que acionado, ele se desloca ao local da PCR, liderando os esforços de reanimação do paciente e matriciando as equipes locais nesse perfil de atendimento.

Em 2019 foram 106 acionamentos, com sucesso nos esforços imediatos de ressuscitação no local da ocorrência e encaminhamento para o CTI de 48% dos casos. O maior tempo médio mensal entre a PCR e o acionamento foi de 2,14 minutos, e o tempo máximo de início de atendimento pela equipe do código azul foi de 7 minutos. Nesse tempo as equipes locais já estavam prestando assistência ao paciente.

Segurança do paciente

Conforme já mencionado, houve investimento em treinamento e implementação de "Pacotes de Cuidados" ('Bundles'), com a acentuada diminuição de infecções relacionadas à assistência em saúde (IRAS), com destaque para queda da taxa de infecção de corrente sanguínea.

Equipe Multiprofissional Integrada

Destacaram-se a atuação da farmácia clínica no ambiente do CTI e o empoderamento e participação da equipe de enfermagem, com a consolidação da atuação dos enfermeiros horizontais.

Outro exemplo de avanço multidisciplinar pode ser notado pelo aumento de captação de órgãos, que aconteceu no CTI: em 2019 o número de captações dobrou em relação ao ano de 2018.

Experiência do Paciente e envolvimento da família

Em 2019, o CTI reorganizou o processo de visitas e boletins diários, com melhoria no acolhimento das famílias, comunicação mais eficiente e humanizada.

Desafios para 2020

Os desafios de 2020 para a linha de cuidado ao paciente crítico no HMDCC refletem os desafios gerais da terapia intensiva quais sejam o provimento e fixação de profissionais qualificados, as boas práticas e protocolos efetivos para a segurança e sustentabilidade do cuidado, e a discussão e tomada de decisão sobre a terminalidade da vida e cuidados paliativos.

Linha de Cuidado ao Paciente Clínico

Contando com 220 leitos de enfermarias, 10 leitos de Unidade de Decisão Clínica e a Unidade de Acidente Vascular Encefálico Integral com 35 leitos, a Linha ao Paciente Clínico espelha a missão de retaguarda do HMDCC na RAS Metropolitana, oferecendo internações geradas pela CINT (em especial provenientes das UPAs) e dos seu clientes internos, em especial a UDC e a Terapia Intensiva.

EM 2019 foram:

8.199

Número de internações nas enfermarias

1.302

Número de internações na Unidade de AVC



Taxa de ocupação

88,48%

Enfermarias

82,52%

Unidade de AVC

7.768

Número de saídas das enfermarias

1.066

Número de saídas da Unidade de AVC

Fonte: Tasy, HMDCC 2019

Avanços em 2019:

Horizontalidade do Cuidado, Liderança Clínica e Medicina Hospitalar

Por sua natureza complexa e heterogênea, é na linha de cuidado do paciente clínico que o cuidado horizontal ganha seu maior destaque.

Entretanto, a horizontalidade não garante por si só avanços no cuidado. É importante considerar que a liderança. Em 2019 a Linha de Cuidado avançou no seu modelo de liderança clínica, com a criação dos Líderes de Ala e horizontais de enfermagem, com a função de aproximar as estratégias de gestão da clínica. Ferramentas foram utilizadas como corridas de leitos multidisciplinares, rondas de quadro ("boardround"), ferramentas de gestão de leitos (KANBAN, Dias Vermelhos-para-Verdes). Desenvolveram ações de matriciamento e colaboração dentro de seus setores e entre os demais setores do hospital.

Com esse movimento, o HMDCC consolida o papel do médico especialista em Medicina Hospitalar, ou Hospitalista, estratégia que promete crescer nos próximos anos, ao exemplo do observado em outros países.

Resposta rápida à dengue

A capacidade de resposta rápida a demandas da RAS municipal de metropolitanda foi demonstrada, mais uma vez, com a ativação de uma unidade de atenção a pacientes com Dengue. Foram 40 leitos clínicos dedicados exclusivamente ao pacientes com formas moderadas e graves da doença.

Com atendimento de mais de 600 pacientes durante os meses de abril e maio, o papel do HMDCC na epidemia foi marcante, liberando as portas de entrada para atendimentos de novos casos, e reduzindo desfechos fatais.

Criação da UCAD

A criação da Unidade de Alta Dependência, com a alocação e protagonismo da equipe multidisciplinar na melhoria da qualidade assistencial ao paciente e suporte a família.

Retaguarda Saúde Mental

Conforme já mencionados, os leitos de saúde mental em hospital geral atenderam 120 pacientes com condições clínico-cirúrgicas necessitavam de atenção hospitalar. Foram diagnosticadas e tratadas patologias

diversas, que se não fossem devidamente investigadas, seriam atribuídas a sofrimento mental - . psicose lúpica, traumatismo cranioencefálico (TCE), encefalopatia de Wernicke, outras encefalopatias de diversas etiologias (infecciosas, inflamatórias, autoimune e metabólicas).

Desafios para 2020

Entre os vários desafios de 2020, merecem destaque o amadurecimento contínuo e sustentado de um modelo assistencial baseado em lideranças clínicas engajadas e motivadas; e o desenvolvimento de um modelo de cuidado flexível e integrado a rede de atenção à saúde, capaz de atender demandas não planejadas mas críticas, no papel de hospital de retaguarda eficiente e moderno.

5

Gestão em Diagnose, Terapias Complementares e Logística

A gestão participativa é uma estratégia de democratização nos processos de decisão e está prevista na Política Nacional de Humanização da Atenção e da Gestão no SUS. Para tanto, dispositivos e arranjos estão sendo implementados nos múltiplos espaços de gestão do SUS.

“Eu acho que já até perdi as contas de quantos vezes fui internado aqui no Hospital, acho que esta é a sexta vez e sempre torço para sair a vaga para cá. Vocês estão superqualificados para tratamento da doença falciforme.”



Willian Souza Dias Pinheiro





Equipe da Hemodinâmica | Foto: Álvaro Miranda

Nessas áreas a sistematização interna dos processos de trabalho, revisão de fluxos, consolidação de estrutura organizacional para promoção de serviços de qualidade e segurança ao paciente e fortalecimento dos colegiados das unidades, foram as ações de maior destaque no ano de 2019. Os movimentos internos com as equipes para construção de protocolos, rotinas e realização de capacitações foram intensos e reforçaram a necessidade de estabelecer requisitos tanto para a entrega de serviços e produtos para as linhas de cuidado, quanto regras para recebimento das demandas a serem atendidas para os pacientes.

A interface entre as áreas de apoio técnico, diagnóstico e terapêutico com as áreas da assistência direta ao paciente necessita de arranjos tecnológicos para o fortalecimento da integralidade do cuidado, pois essa ainda não se apresenta com uma formatação contínua e fluida. Assim, a programação de 2020 já pretende priorizar agenda para a construção de compromissos entre os diversos setores com o estabelecimento da cadeia “cliente/fornecedor” que melhor represente a atenção de qualidade aos pacientes e interação adequada entre as equipes.

Agência transfusional

A Agência Transfusional criada em 2017 foi plenamente consolidada em 2019 através da sistematização de todo processo de trabalho, interface com Hemominas e aprovação pela VISA municipal do Manual de Funcionamento e de todos os Protocolos operacionais do setor, 24 POP's e 6 Protocolos Sistêmicos.

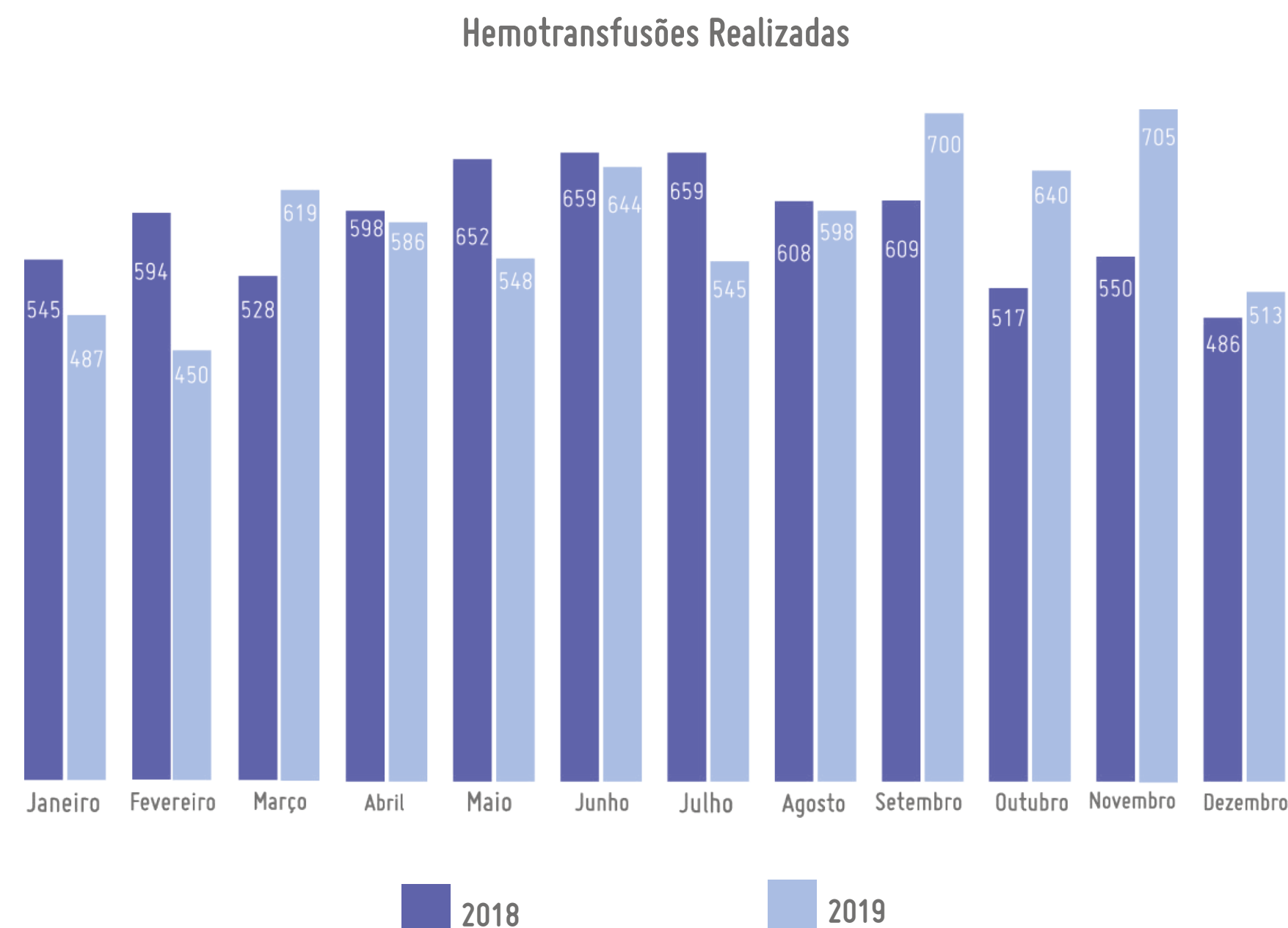
Foram 7.035 bolsas de hemocomponentes disponibilizadas para transfusão aos pacientes do HMDCC. Foi necessária a realização de 19828 exames: 4445 fenotipagens ABO, 4445 fenotipagens RhD, 4445 pesquisas de anticorpos irregulares, 6493 provas cruzadas.

Além do trabalho realizado internamente na agência transfusional, os médicos hematologistas realizam acompanhamento clínico de pacientes através de interconsultas solicitadas pelo médico assistente e foram realizados 215 atendimentos.

O HMDCC por meio do trabalho realizado pela Agência Transfusional, estabeleceu-se como referência no atendimento de pacientes portadores de anemia falciforme para a região metropolitana de Belo Horizonte. Os atendimentos realizados em 2019 foram triplicados em comparação à 2018: sendo 68 pacientes referenciados e atendidos no HMDCC, com a disponibilização de 47 bolsas de concentrado de hemácias fenotipadas.

Outro avanço alcançados pela Agência transfusional foi a contratação de transporte especializado para os hemocomponentes e também para amostras laboratoriais, otimizando a disponibilização das bolsas para o hospital e garantido maior segurança na conservação destas.

Para 2020 a Agência pretende implantar o projeto para captação de doadores em parceria como corpo clínico e equipe multidisciplinar, padronização das reservas de hemocomponentes para cirurgias eletivas e melhoria do módulo de hemoterapia no Sistema de Gestão Hospitalar-TASY.



Fonte: Relatório de Controle interno do Setor.

Laboratório

No ano de 2019 o laboratório de análises clínicas expandiu o serviço prestado trazendo agilidade e qualidade nos resultados laboratoriais. No total foram 813.176 exames realizados em 2019, atendendo quase 99% da necessidade de análises laboratoriais do HMDCC. O restante, pouco mais de 1% da necessidade de diagnose laboratorial é realizada em laboratórios contratados e conveniados como FUNED.

Com a inserção de coletadores (técnicos em análise clínica) no CTI, houve redução em 50% no número de recoletas, trazendo segurança para o paciente e qualidade na amostra obtida, além da redução de custo agregado à recoleta. Foi readequado o horário de exames de rotinas para as unidades de internação, com isto os resultados laboratoriais são disponibilizados pela manhã para avaliação da alta no mesmo dia, contribuindo para a redução da taxa de permanência hospitalar.

Estão também entre os avanços do laboratório a inserção do exame de dosagem sérica de Vancomicina, permitindo um adequado ajuste terapêutico para os pacientes.

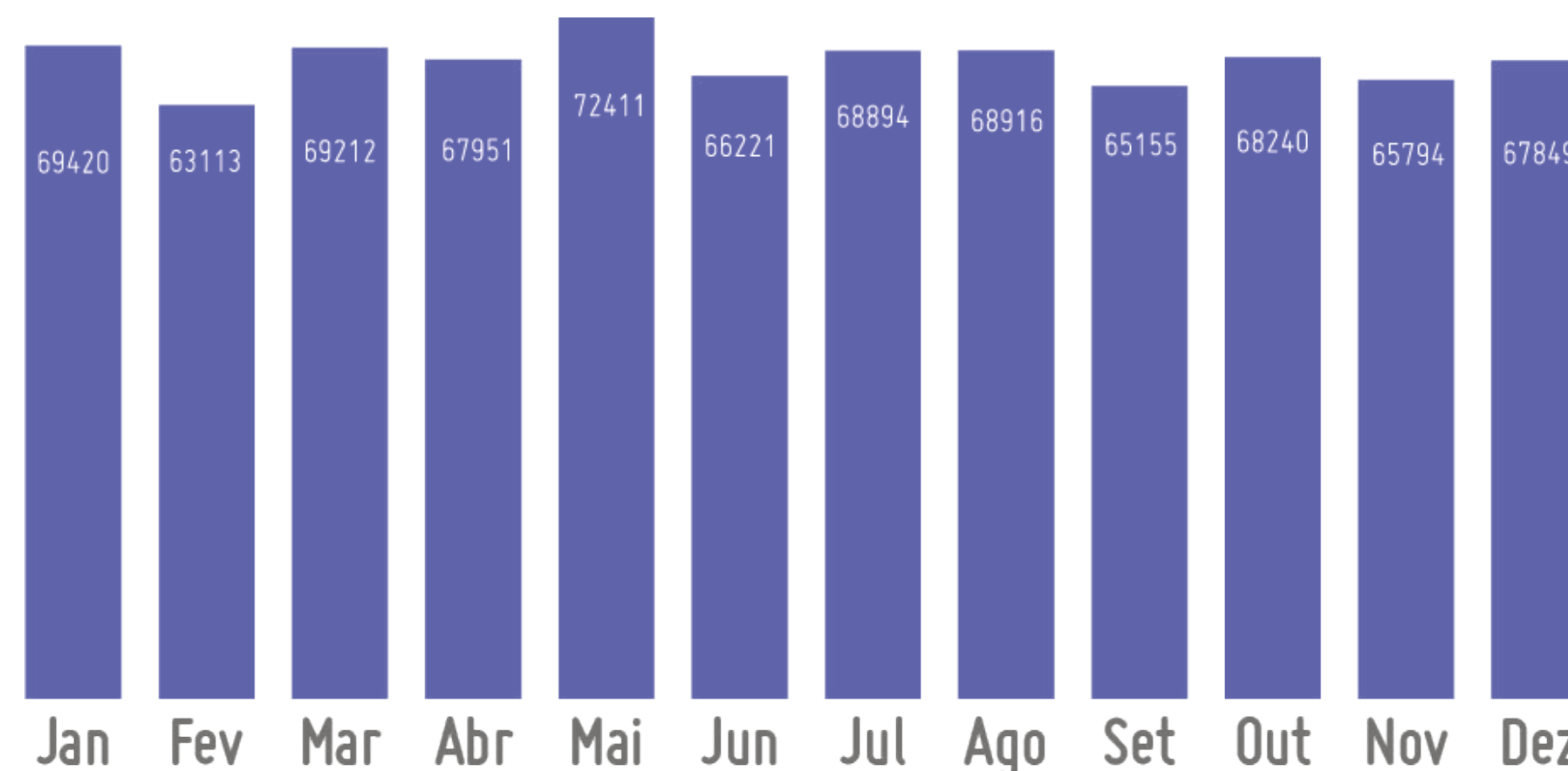
Rotinas, POPs e protocolos foram atualizados e concluídos dentro dos critérios de qualidade e segurança dos procedimentos de análises clínicas e das normas regulamentadoras vigentes.

Entre as metas para 2020 está a automação da microbiologia com a inserção de novas tecnologias, permitindo uma agilidade nas análises e na disponibilização dos resultados, assim como o aumento dos serviços prestados.

813.176
exames laboratoriais realizados
no ano de 2019



Exames Laboratoriais Hmdcc, 2019

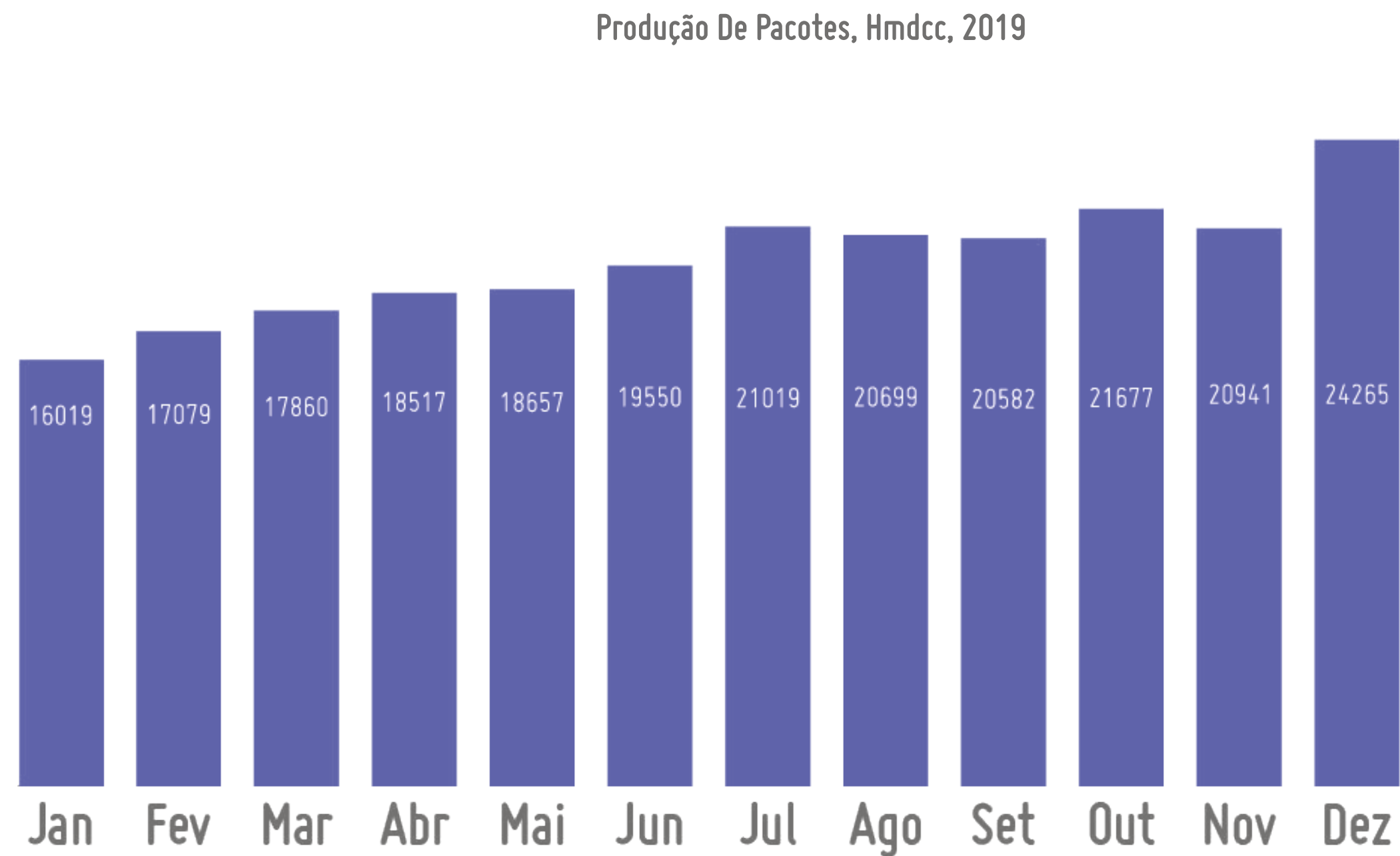


Fonte: Tasy e controle interno do Laboratório, HMDCC 2019

Central de Material e Esterilização

A Central de Material e Esterilização (CME) atende 100% da demanda de material esterilizado do hospital. No total foram realizados o reprocessamento de 236.865 pacotes em 2019. Com as mudanças realizadas em 2018 os processos de 2019 foram aprimorados tendo como marcador 100% de treinamento da sua equipe interna aprovado pela Vigilância Sanitária. Foi iniciada a apuração dos indicadores do setor, monitorizando tempos, eventos adversos e ciclos de processamento, objetivando a melhoria da qualidade e uso racional dos recursos financeiros.

Um grande avanço e meta alcançada pela CME em 2019 foi a implantação da rastreabilidade dos materiais, utilizando o Sistema de Gestão Hospitalar-TASY. O módulo de rastreabilidade foi desenvolvido e implantando internamente com parceria da Tecnologia de Informação do HMDCC. O resultado deste trabalho e também da inovação em processos e estrutura implantados, a nossa CME está se estabelecendo como referência no Estado de Minas Gerais, e pretende para 2020 fortalecer este reconhecimento.



Fonte: Planilhas Controle Interno CME, HMDCC 2019

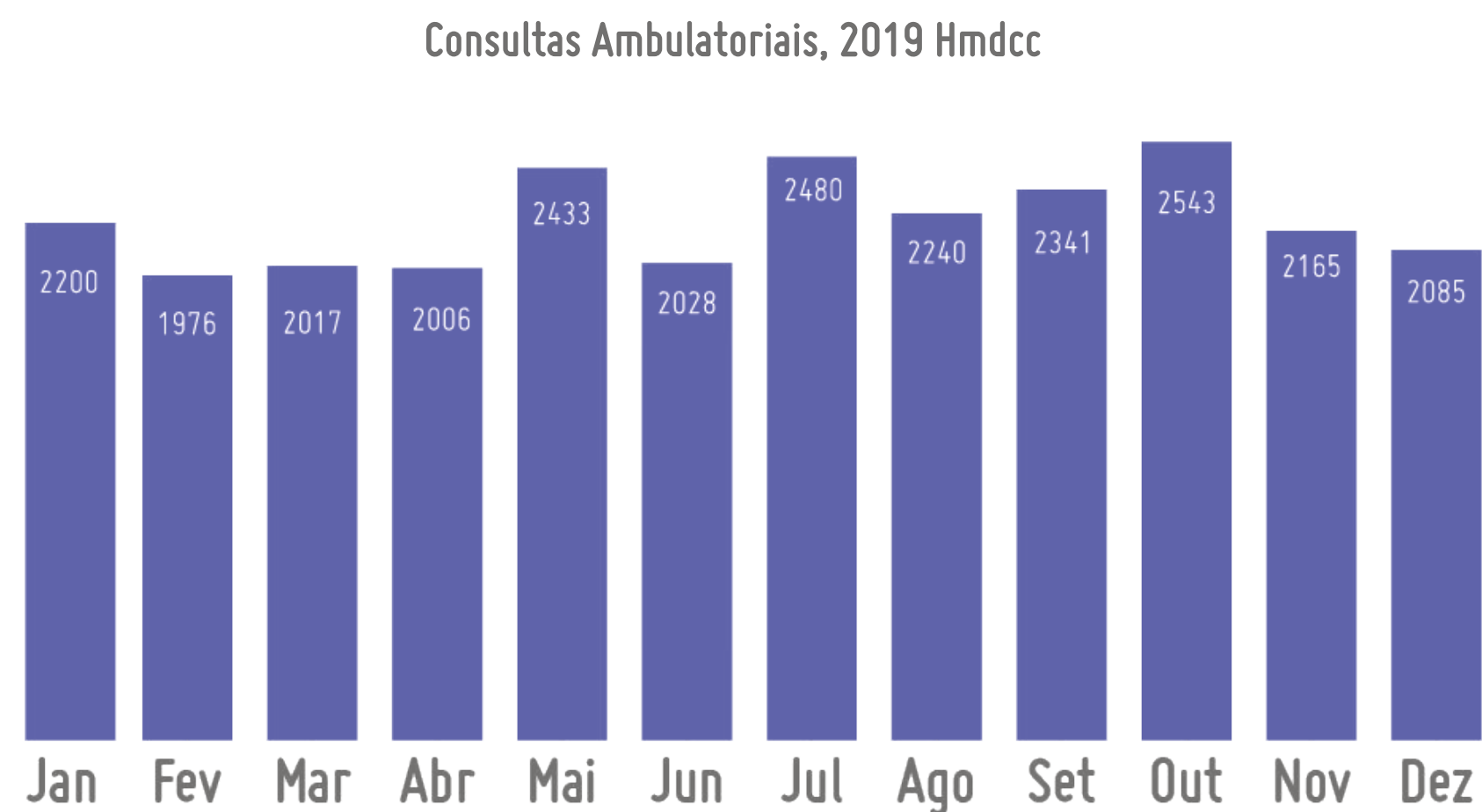


Ambulatório Cirúrgico

O ambulatório do HMDCC manteve-se em 2019, como referência para a SMSA no atendimento às demandas de cirurgia eletiva em ortopedia, urologia, cirurgia geral, Proctologia e cirurgia vascular. Os pacientes com demanda cirúrgica nessas áreas são atendidos no ambulatório e realizam preferencialmente no mesmo dia a avaliação clínica, pré-anestésica e os exames necessários para a realização da cirurgia, otimizando o tempo do usuário e agilizando o agendamento da cirurgia. Foram realizadas 26.514 consultas, incluindo avaliação para cirurgia eletiva e acompanhamento do pós-operatório do paciente cirúrgico.

Além da referência para cirurgias eletivas o ambulatório também recebe e avalia demandas prioritárias reguladas pelo município por ter certo grau de urgência, chamadas de “WU”, nas mesmas especialidades cirúrgicas da eletiva, que passou em 2019 por revisão do fluxo de acesso com objetivo de agilizar a resposta ao paciente. Melhorias no acesso também foram realizadas para pacientes com demanda de colonoscopia, CPRE e outros exames especializados.

Entre as conquistas realizadas pelo ambulatório em 2019 para melhoria do processo estão reuniões semanais com a Gerência da Linha do Cuidado Cirúrgico para avaliação permanente e agenda da anestesiologia por especialidade cirúrgica, com o objetivo de vincular o paciente com o mesmo profissional desde sua avaliação inicial até o acompanhamento do pós operatório.



Fonte: Relatório de controle interno do setor, HMDCC 2019

Nutrição Clínica – Terapia Nutricional Enteral e Parenteral

Atualmente a Equipe de Terapia Nutricional Enteral e Parenteral realiza a avaliação e acompanhamento nutricional de 100 % dos pacientes internados no HMDCC, identificando risco nutricional, adequação de dieta, administração e oferta correta da dieta oral, enteral e parenteral. Foram realizados 37.208 atendimentos pela equipe de nutricionistas, totalizando 7500 horas de trabalho beira leito do paciente.

Em 2019 processos foram aperfeiçoados e conquistas foram obtidas pela equipe:

- Ampliação da equipe de terapia nutricional;
- Melhoria na comunicação entre Serviço de Nutrição e Dietética-SND e nutrição clínica;
- Redução das falhas na distribuição de dieta;
- Criação de protocolos clínicos;
- Educação continuada;
- Treinamentos setoriais;
- Divisão com matriciamento das nutricionistas por linha de cuidado;
- Transferência de cuidado efetiva;

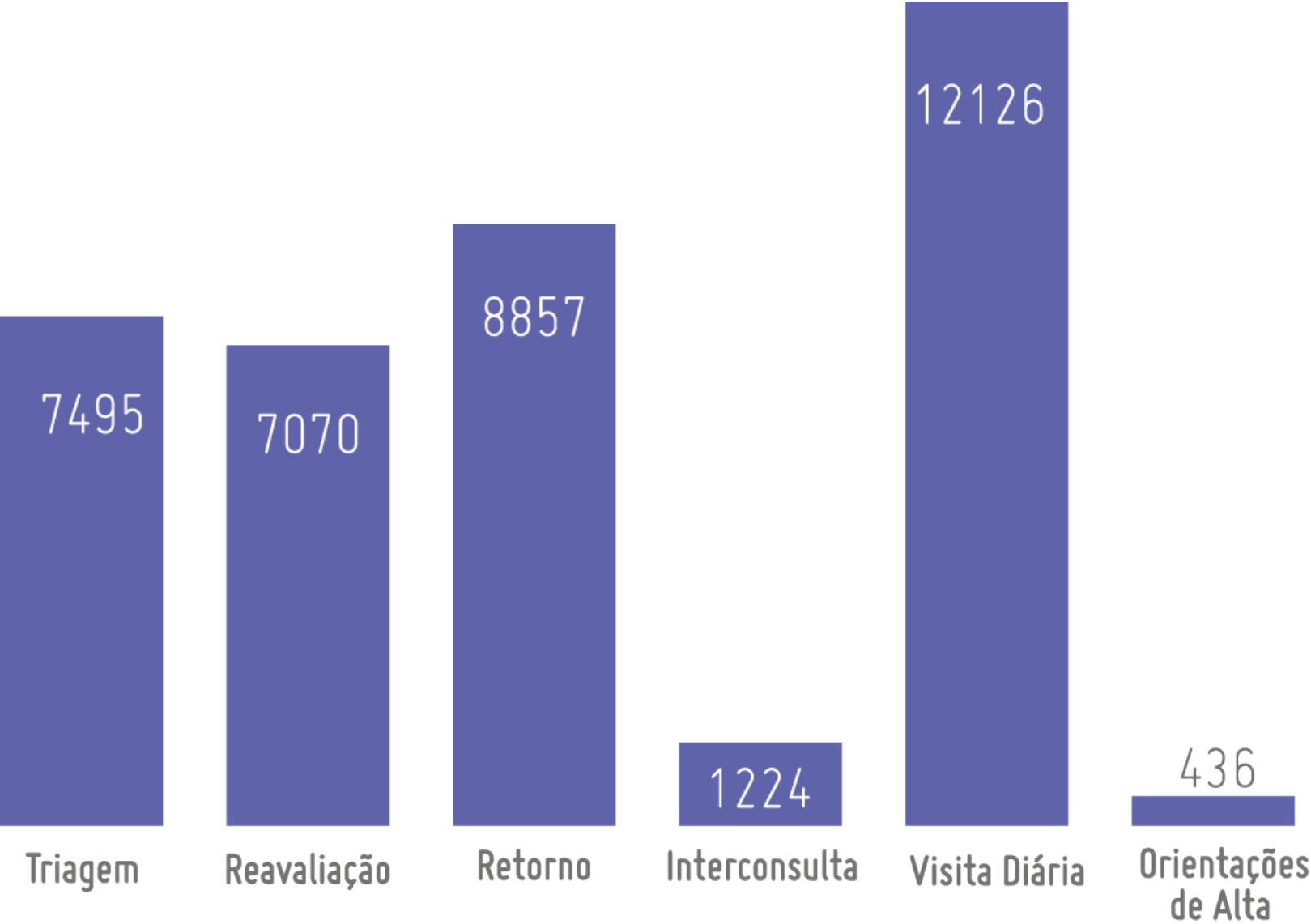
- Orientação sistematizada de alta;
- Maior inserção da médica nutróloga e enfermeira da EMTN na unidade de internação.

Foi realizado também pela equipe em parceria com o corpo clínico do HMDCC o Projeto Eu Saúde, onde trabalhadores do HMDCC e de empresas parceiras passaram por avaliação nutricional e laboratorial com objetivo de reeducação alimentar e redução do peso. O projeto foi composto por um cronograma de palestras, orientações individuais e coletivas, entre outras atividades.

Equipe do 'Eu Saúde' no lançamento do projeto | Foto: Olavo Maneira



Total de Atendimentos Nutricionais realizados
no HMDCC, abril – dezembro de 2019



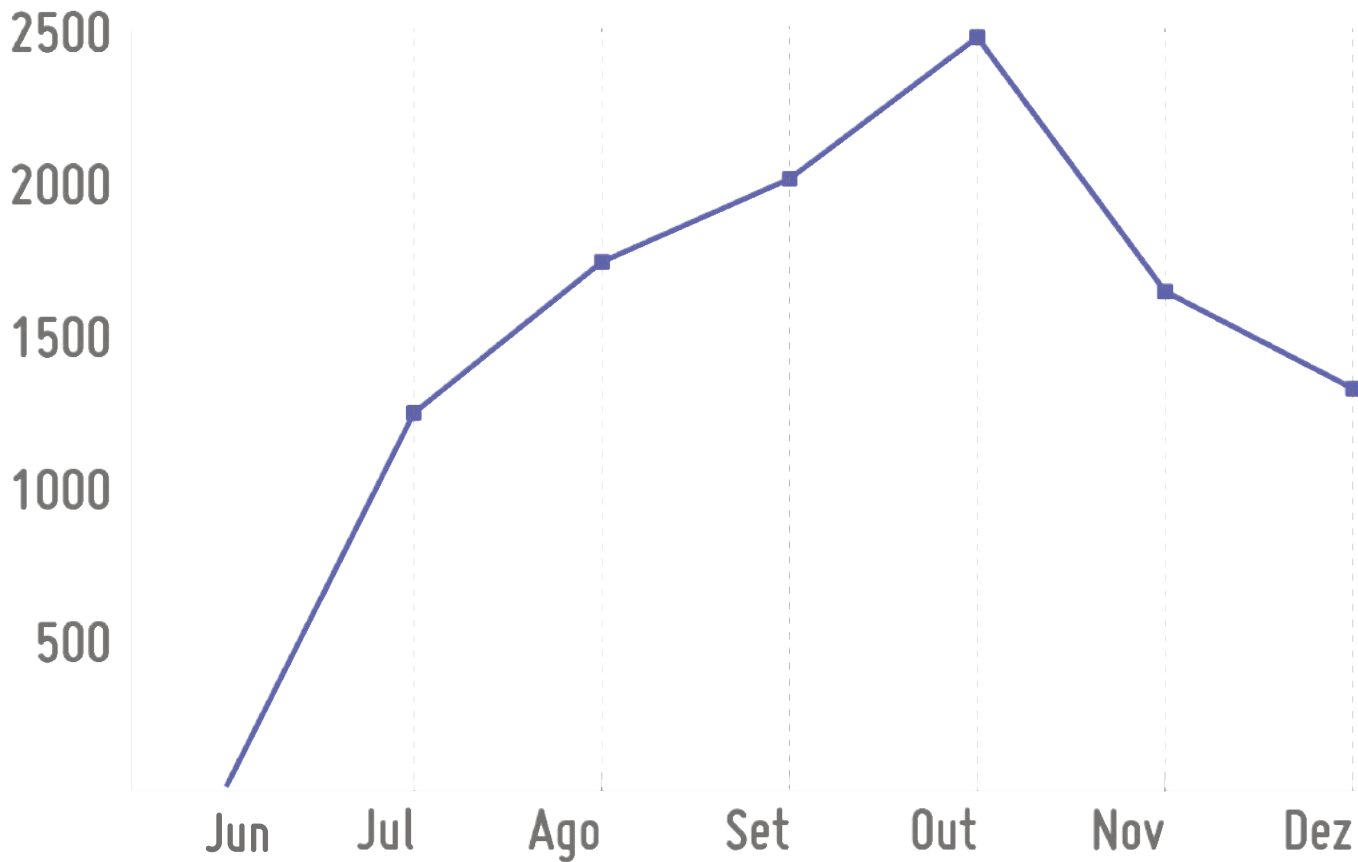
Fonte: Planilha de Controle Interno, HMDCC 2019

Assistência Farmacêutica

O ano de 2019 para assistência farmacêutica foi marcado por grandes desafios e conquistas para aprimorar a assistência prestada ao paciente e do processo de trabalho.

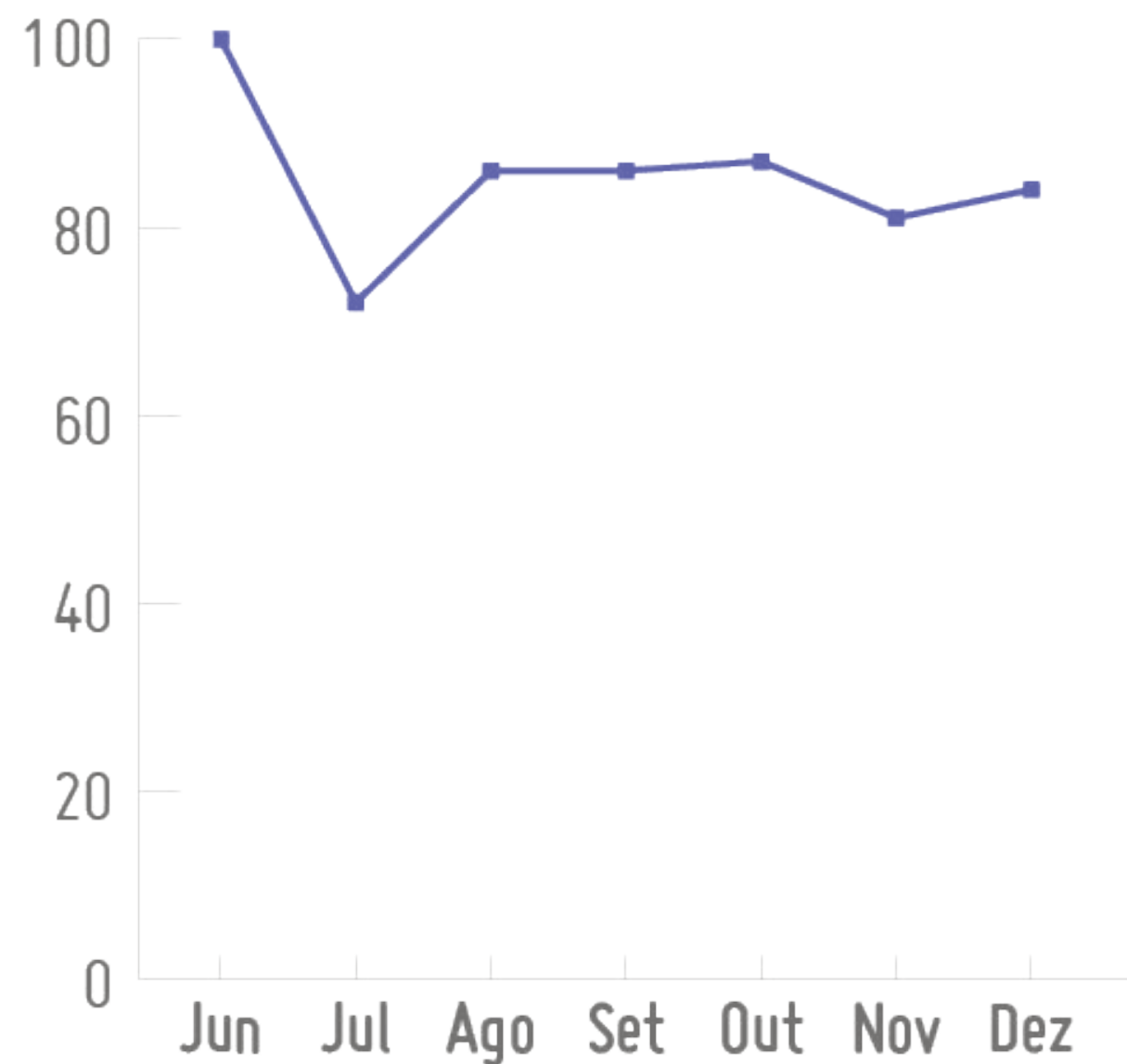
Iniciada em junho de 2019, a implantação da farmácia clínica no CTI, onde 75% em média, das prescrições do dia são analisadas por farmacêuticos e discutidas com a equipe quando necessário. As intervenções realizadas trazem maior segurança e qualidade para a prescrição e administração de medicamentos.

PRESCRIÇÕES ANALISADAS NO CTI, HMDCC 2019



Fonte: Planilha de Controle Interno, HMDCC 2019

% DE INTERVENÇÕES ACEITAS NO CTI, HMDCC 2019



Estão também entre os avanços de 2019:

- Elaboração e discussão do protocolo de segurança na prescrição, uso e administração de medicamentos;
- Criação de grupos de trabalho focais para melhoria de processos;
- Revisão e elaboração de POP's e PRS;
- Elaboração, discussão e aprovação do Projeto de Instalação de Dispensários Eletrônicos proposto pela Concessionária da PPP;E

Desafios para 2020

Para 2020 a Assistência Farmacêutica tem como proposta ampliar a Farmácia Clínica para outras unidades do HMDCC; ampliar as ações de ensino e pesquisa com inserção de acadêmicos de farmácia; validar e acompanhar a implantação dos Dispensários Eletrônicos garantindo segurança e efetividade na dispensação de materiais e medicamentos.

Engenharia Clínica

A assessoria de Engenharia Clínica do HMDCC mantém o acompanhamento e avaliação dos trabalhos de manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos hospitalares, realizados pela equipe de engenharia clínica do Parceiro Privado.

Em função do perfil assistencial do hospital, houve a necessidade de aquisição de novos equipamentos pela Serviço Social Autônomo HMDCC, para além dos equipamentos adquiridos na Parceria Público Privada – PPP, criando assim um novo parque que não estava previsto. O acompanhamento da gestão deste segundo parque ficou a cargo da assessoria de engenharia clínica. Para a execução das manutenções do parque adquirido pelo SSA-HMDCC foi necessária a contratação de empresas especializadas, dada a complexidade do parque tecnológico.

Ações para melhoria do processo de acompanhamento merecem destaque:

- Melhoria dos critérios técnicos de avaliação e acompanhamento dos serviços de manutenção do parceiro privado;
- Aprovação e validação do Plano de Manutenção do parceiro privado;
- Aperfeiçoamento dos Termos de Referência para aquisição de equipamentos e serviços para o HMDCC;
- Elaboração do Manual de Cuidados com Equipamentos, com finalização prevista para 2020;
- Definição de relatórios para facilitar o acompanhamento dos serviços de engenharia clínica do parceiro privado pelo gestor da unidade e assessoria da engenharia clínica do HMDCC.

Desafios para 2020

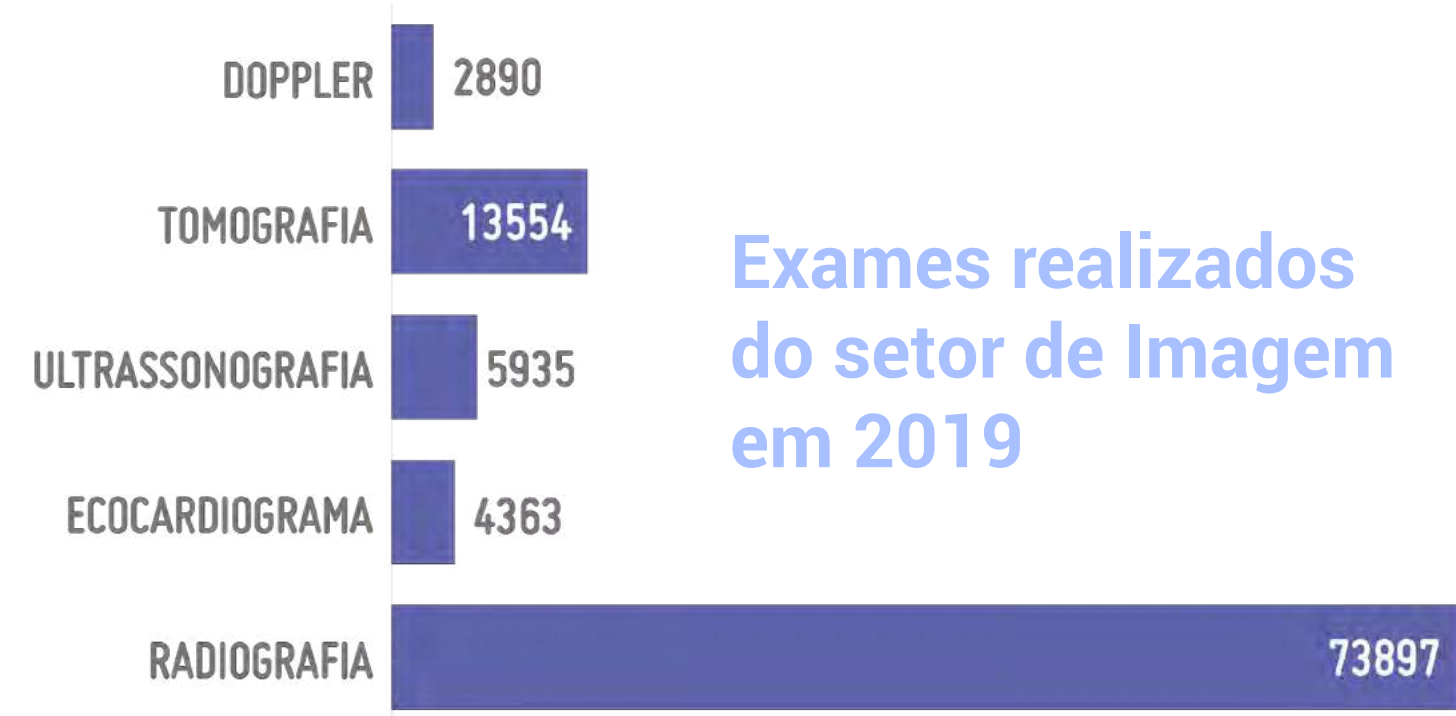
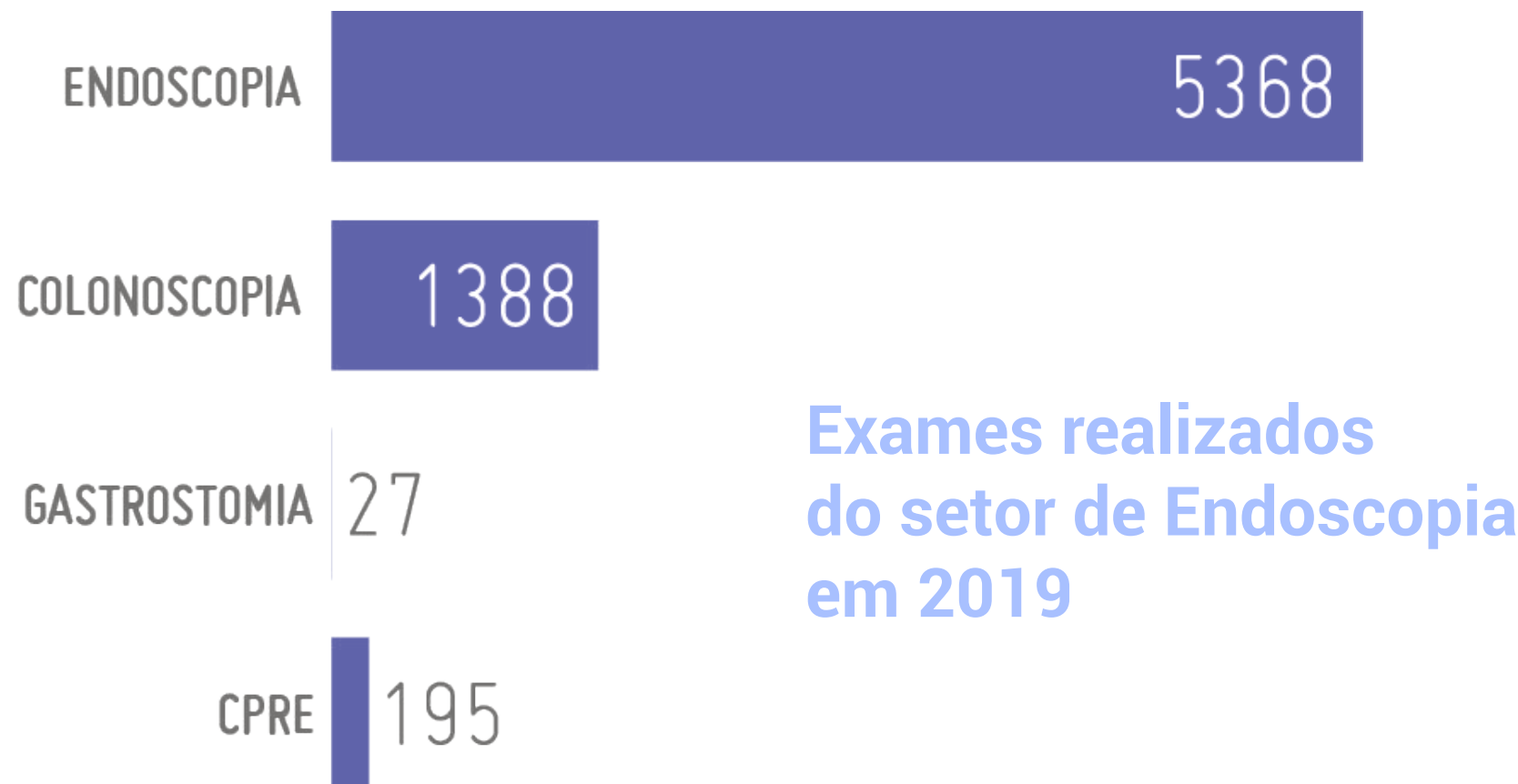
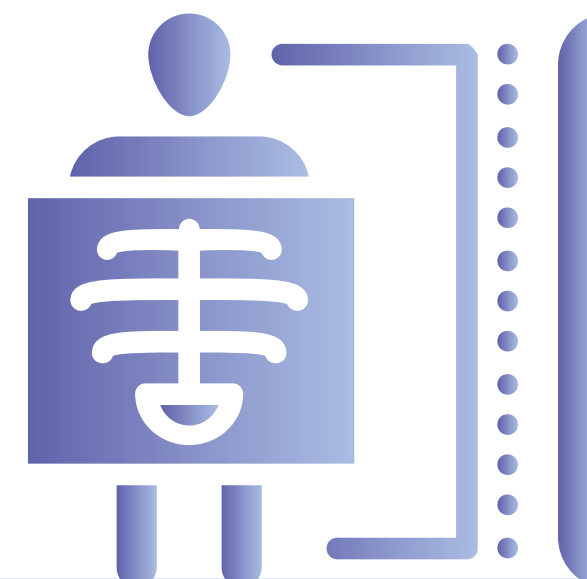
- Manter os contratos vigentes, minimizando o tempo de parada dos equipamentos médicos hospitalares para a assistência
- Melhorar o acompanhamento dos serviços de engenharia clínica do parceiro privado, após estabelecido os critérios de acompanhamento
- Divulgação do Manual de Cuidados com Equipamentos

Centro de Diagnóstico por Imagem (CDI)

O Centro de Diagnóstico por Imagem apresentou crescimento significativo do número de exames realizados no ano de 2019 conforme gráficos a seguir.

107.947

exames realizados pelos setores de Imagem,
Endoscopia e Hemodinâmica no ano de 2019



Fonte: Tasy e relatório de controle interno CDI, HMDCC, 2019



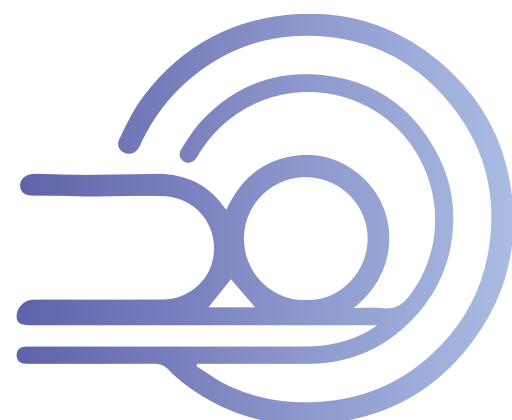
Os avanços alcançados pelo setor resultaram em melhoria de processos e segurança no serviço ofertado:

- Criação da Comissão para Análise do Sistema de PACS Instalado, suas interfaces e aderência às necessidades do Hospital com conclusão dos trabalhos apontando para a importância da substituição do Sistema Operacional e plano de ação de melhorias das interfaces
- Discussão dos Termos de Consentimento das áreas com cronograma de implantação aprovado
- Parametrização e rastreabilidade de instrumentais e materiais utilizados nos procedimentos de endoscopia e colonoscopia.
- Implantação de kits de materiais para o setor de Endoscopia e Colono. Consolidação do funcionamento do Colegiado interno

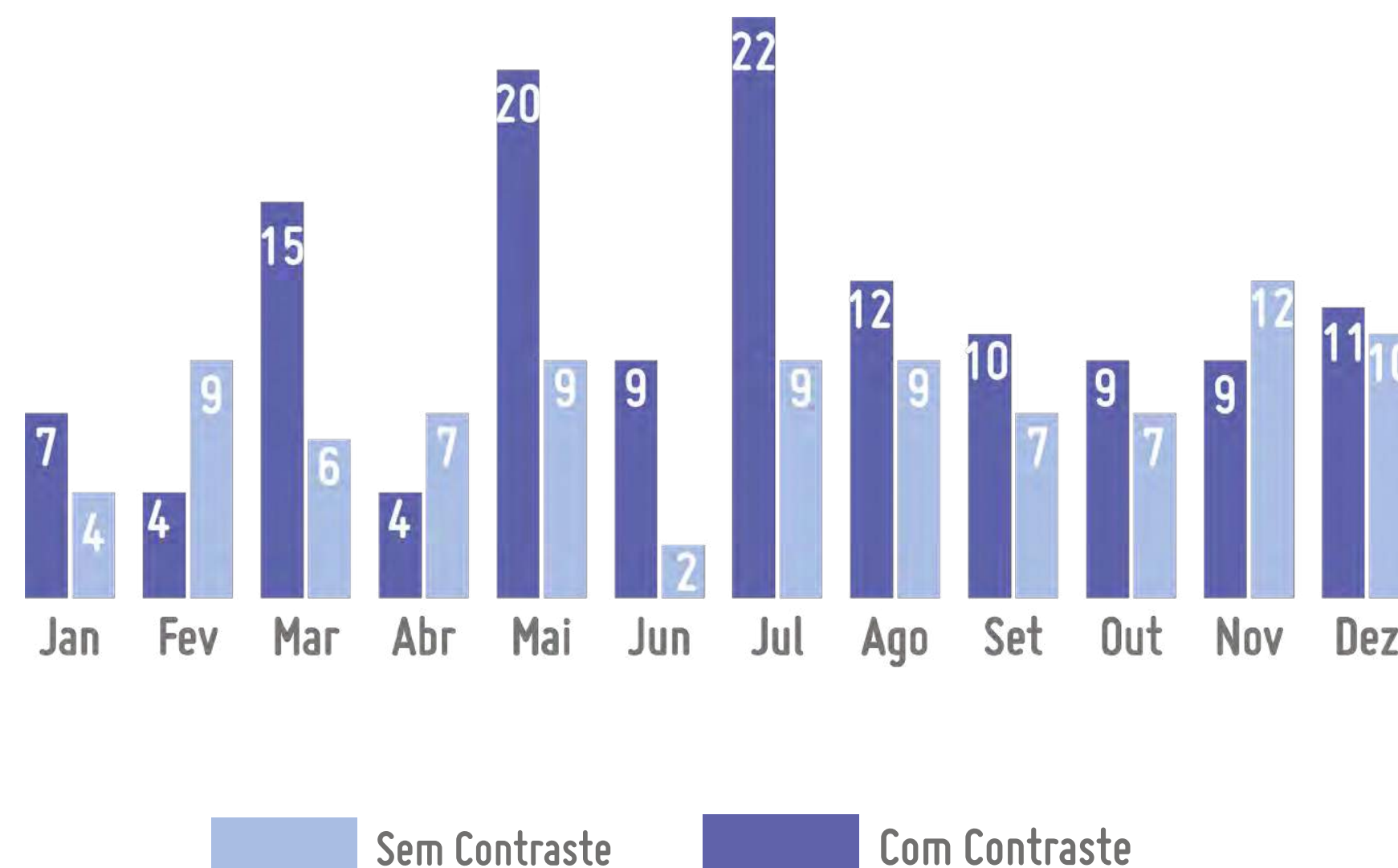
Ressonância Magnética

O hospital possui contrato com um prestador externo que realiza os exames de ressonância magnética, tornando acessível ao paciente o método diagnóstico necessário para a definição clínica e obtenção do melhor tratamento empregado.

80%
a mais de exames
realizados que 2018



Exames de Ressonância Magnética, HMDCC 2019

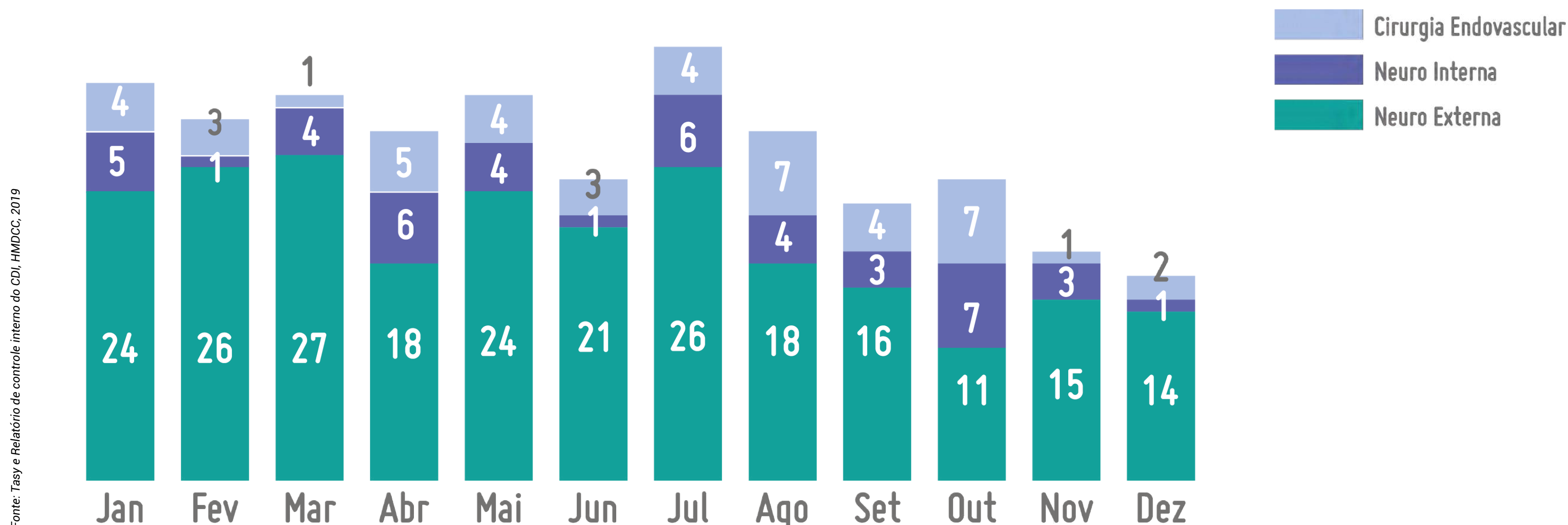


Fonte: Exames realizados pelo prestador, dados apurados junto ao CDI, HMDCC, 2019

Hemodinâmica

A hemodinâmica em 2019 estabeleceu seus processos, protocolos, padronização de materiais e expansão dos atendimentos. No total foram 330 arteriografias realizadas para pacientes internados e externos regulados pela Secretaria Municipal de Saúde. A expansão deste procedimento reduziu significativamente a fila de espera por este atendimento. Para 2020 serão iniciados os procedimentos terapêuticos em neurologia e endovascular, ampliando a assistência e referência do serviço para a SMSA.

EXAMES REALIZADOS SETOR DE HEMODINÂMICA, HMDCC, 2019



Radiointervenção

Em fevereiro de 2019 o CDI elaborou a proposta para realização de procedimentos de radiointervenção para pacientes internados executados por 2 médicos radiointervencionistas do setor, permitindo a realização de procedimentos mais seguros com menor risco de complicações, possibilitando a redução do tempo de internação do paciente, devido a possibilidade de melhor e mais rápida recuperação.

Os principais procedimentos implantados para pacientes internados foram:

- Nefrostomia percutânea guiada por Ultrassonografia – procedimento executado na Hemodinâmica
- Punção ou biópsia guiada por ultrassonografia- procedimento executado na Tomografia
- Drenagem percutânea de cistos ou coleções guiadas por ultrassonografia- procedimento executado na Tomografia

O serviço foi iniciado em março de 2019 com uma boa avaliação interna da resolutividade e agilidade nas intervenções. Foram executados, no total, 43 procedimentos de radiointervenção.

Desafios para 2020

Para 2020 o CDI pretende fortalecer e pactuar a Cadeia Cliente Fornecedor com o cumprimento de metas e prazos para assegurar maior qualidade e segurança para os pacientes além da remodelação do Sistema de Gestão de Imagem juntamente com o parceiro privado.

Serviço de Hemodiálise

O serviço de hemodiálise para pacientes com insuficiência renal aguda é organizado de forma híbrida, sendo a avaliação e prescrição realizadas por equipe de nefrologia própria e a execução das sessões de hemodiálise por equipe terceirizada através de contratação de empresa especializada.

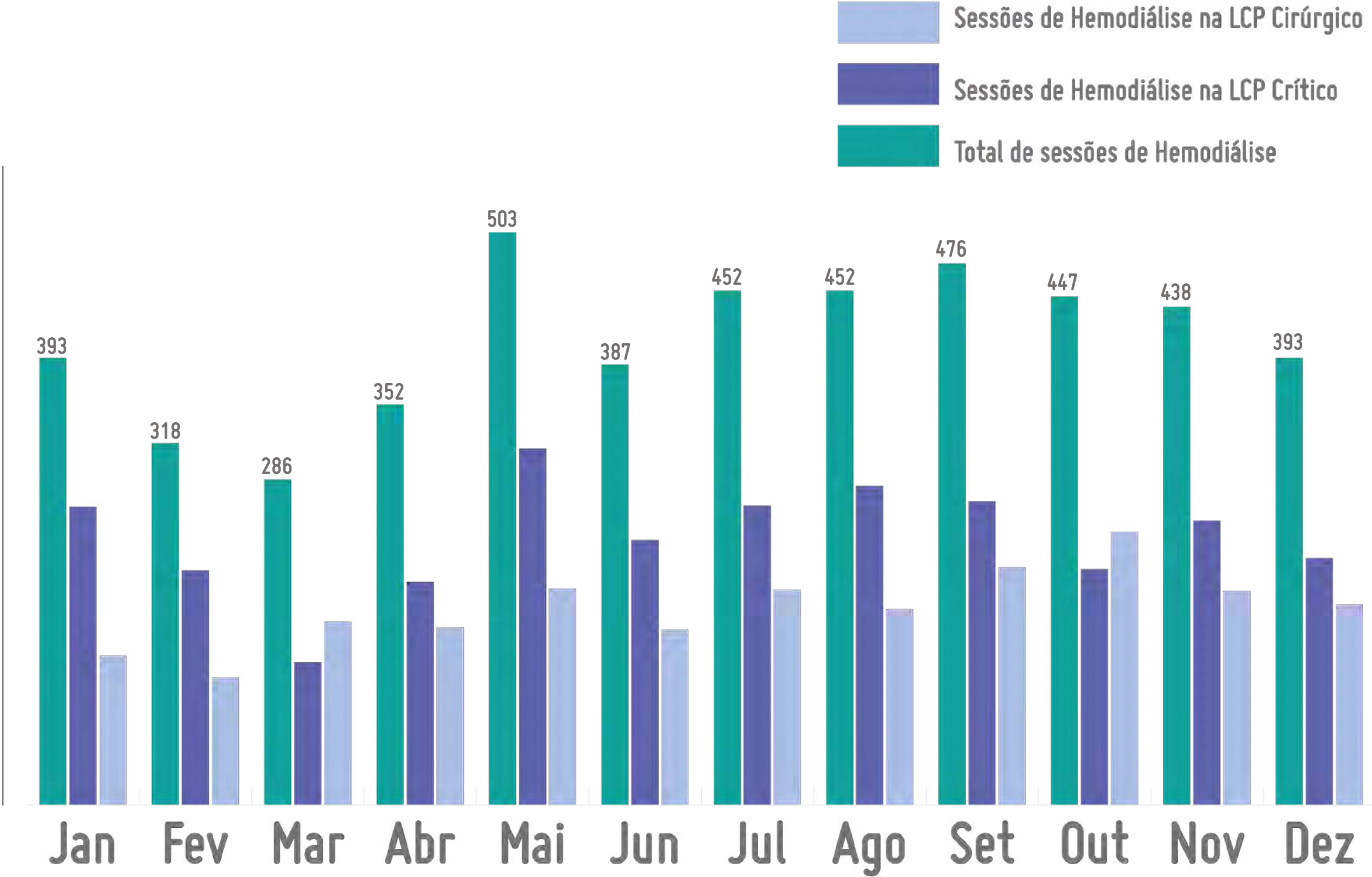
O ano de 2019 foi marcado pela organização de processos, pactuações e fiscalização do serviço executado pela empresa e um aumento expressivo no atendimento realizado. Foram 4.897 sessões de hemodiálise, sendo 60% executadas na Linha de Cuidado ao Paciente Crítico e 40% na Linha de Cuidado ao Paciente Clínico.

Os principais avanços alcançados ao longo do ano foram:

- Ampliação da equipe de nefrologistas: de 02 médicos para 04 médicos possibilitando o acompanhamento em 100% do hospital
- Reinserção do nefrologista no Centro de Terapia Intensiva
- Visita ao Hospital da USP/São Paulo para conhecimento do funcionamento de novas tecnologias empregadas na Terapia Renal Substitutiva
- Aumento de 14 quartos com pontos de hemodiálise nas Unidades de Internação, totalizando 36 quartos- 72 leitos habilitados para realização da sessão na unidade de internação
- Treinamento da equipe interna para realização de Diálise Peritoneal
- Elaboração de todos os protocolos para padronização e funcionamento do serviço interno

Entre as metas para 2020 está a inserção de novas tecnologias a fim de qualificar o serviço prestado.

Sessões de hemodiálise, hmdcc, 2019



Fonte: Tasy e Relatório de controle interno do CDI, HMDCC, 2019

Controle de Infecção Hospitalar — Consolidando o Modelo

Ao longo de 2019 foram desenvolvidas ações importantes para o controle de infecção hospitalar, podendo ser destacadas:

Participação no “Programa de Desenvolvimento Hospitalar – Qualidade e Segurança do Paciente”, - Projeto Milhão no HMDCC. O objetivo do programa é fortalecer e ampliar o engajamento dos prestadores e profissionais de saúde afins nos métodos de prevenção, controle e tratativas de eventos adversos infecciosos e não infecciosos. Os hospitais participantes serão avaliados em quatro dimensões: *Núcleo de Segurança do Paciente, Programa de Controle de Infecção Hospitalar, Gestão da Qualidade de Desempenho Assistencial e Gestão do Cuidado Continuado, em quatro etapas, de julho/2019 a junho/2020.*

Divulgação do perfil microbiológico das infecções identificadas no HMDCC, em abril de 2019, o que possibilitou a pactuação de esquemas antimicrobianos terapêuticos empíricos conforme o perfil e a linha de cuidado. Essa ação, juntamente com treinamentos e o trabalho intenso de auditoria de antimicrobianos (participação em corridas de leito e avaliação diária das prescrições pelo sistema Tasy) possibilitou redução de 60% no consumo de antimicrobianos carbapenêmicos, especialmente no CTI. O consumo global de meropenem passou de 3288 frascos em janeiro de 2019, com custo de R\$ 65.800,00, para 1919 frascos em dezembro de 2019, com custo de R\$ 34.400,00, uma diferença financeira de R\$ 31.400,00. Além disso, houve também redução nas infecções por Bactérias Gram Negativas (BGN) multirresistentes (MR), observada principalmente na Linha de Cuidado do Paciente Crítico, que passaram de uma identificação média mensal de 50 BGN-MR para 31 BGN-MR. Esses resultados foram corroborados por análise estatística e apresentados no Congresso Mineiro de Infectologia e Controle de Infecções ocorrido em novembro de 2019. Serão também apresentados no VI Decennial, Conferência Internacional de Controle de Infecções Relacionadas à Assistência, sediado em Atlanta/EUA, que acontecerá em março de 2020, e no 30th ECCMID, Congresso Europeu de Microbiologia e Doenças Infecciosas, sediado em Paris/França, que acontecerá em abril de 2020.

Mudança na rotina de realização de visitas técnicas nos setores, com implementação da matriz GUT, para priorização de riscos. Essa modificação aumentou a interação da equipe do SCIH com os setores, tendo sido observado aumento na adesão às recomendações do SCIH, bem como redução nas não conformidades encontradas.

Implantação da rotina de observação das oportunidades de higienização das mãos, troca dos dispensadores de preparação alcoólica e início das auditorias de limpeza ambiental utilizando os swabs de ATP para verificação do processo de limpeza

Implantação dos bundles de prevenção de infecção de corrente sanguínea relacionada a cateter venoso central e de pneumonia relacionada à ventilação mecânica no CTI, com redução de 55% na incidência de infecção de corrente sanguínea no CTI.

Desafios para 2020

Para 2020, o desafio do SCIH é manter, divulgar e discutir os indicadores de infecção periodicamente, além de manter a avaliação dos esquemas terapêuticos antimicrobianos conforme o perfil microbiológico do HMDCC, manter a boa pontuação nas etapas 3 e 4 do Projeto Milhão e intensificar a presença nos setores assistências, mantendo e ampliando as auditorias de processo.

Para 2020, o desafio do SCIH é manter, divulgar e discutir os indicadores de infecção periodicamente, além de manter a avaliação dos esquemas terapêuticos antimicrobianos conforme o perfil microbiológico do HMDCC, manter a boa pontuação nas etapas 3 e 4 do Projeto Milhão e intensificar a presença nos setores assistências, mantendo e ampliando as auditorias de processo.

6

Qualidade e Segurança do Paciente

“Hospital Dr. Célio de Castro, é bom, bom demais. Aqui a gente trata e se satisfaz.”



Isaac Lopes dos Santos



Em março de 2019 a Vigilância Sanitária, em parceria com o Grupo de Inovação em Saúde (GIS), da Secretaria Municipal de Saúde (SMSA) de Belo Horizonte tornou público o **“Programa de Desenvolvimento Hospitalar – Qualidade e Segurança do Paciente”**.

O programa é composto por três vertentes:

- › **Programa de Desenvolvimento Hospitalar**
- › **Diagnóstico da Rede Hospitalar – Score Rede SUS**
- › **Pesquisa de Satisfação – Experiência do Cliente**

Objetivos

- › Fortalecer e ampliar o engajamento dos prestadores e profissionais de saúde afins nos métodos de prevenção, controle e tratativas de eventos adversos infecciosos e não infecciosos e, em consequência, na barreira de proteção ao paciente;
- › Melhorar a qualidade da assistência hospitalar no SUS;
- › Promover a cultura da segurança do paciente nos hospitais próprios e filantrópicos 100% SUS de Belo Horizonte;
- › Monitoramento da qualidade assistencial na estrutura da SMSA;

Critérios

- › Arranjo institucional: próprios da Prefeitura de Belo Horizonte ou filantrópicos com sede em Belo Horizonte - MG;
- › Tipo de atendimento: 100% SUS;
- › Incorporação e operacionalização da metodologia DRG-Brasil em sua instituição com tempo de uso da ferramenta de pelo menos 1 ano para que permita o acompanhamento da evolução dos indicadores de desempenho;
- › Existência de contrato ou contrato de gestão vigente entre a instituição hospitalar e a SMSA referente à prestação dos serviços assistenciais à saúde, ou apresentação de certidões de regularização previstas na legislação.

O HMDCC atendia a todos os critérios e após aprovação do pré-projeto, estamos participando do Programa. Os outros participantes são: Hospital Risoleta Tolentino Neves, Hospital Municipal Odilon Behrens, Hospital Universitário Ciências Médicas, Hospital Sofia Feldman, Hospital Maternidade Sofia Feldman e Complexo Hospitalar São Francisco.

Premissas do programa

- > Não demanda investimento em infraestrutura; os resultados e melhorias são voltados diretamente ao paciente; prevê a aplicação e implementação de rotinas preconizadas pelas principais regulamentações de segurança assistencial em vigor; baseado nas principais fragilidades verificadas nos **diagnósticos realizados pela GIS** nos hospitais; incentivo às ações de rede de governança clínica; realiza tratativas de não conformidades levantadas pela vigilância.

Método de avaliação

Serão distribuídos 100 pontos em quatro dimensões:

Núcleo de Segurança do Paciente: **40 pontos**
Programa de Controle de Infecção: **30 pontos**
Gestão da Qualidade e Desempenho Assistencial: **20 pontos**
Gestão do Cuidado Continuado: **10 pontos**

Etapas do Projeto

O Programa Qualidade e Segurança da SMSA-BH tem a duração de um ano e é dividido em dez etapas:

Etapas já concluídas

1. Evento de Abertura
2. Publicação do Edital e Inscrições
3. Visita Diagnóstica Inicial
4. Pré-projeto
5. 1ª auditoria (já realizada)
6. 2ª auditoria (já realizada)

Próximas etapas:

7. 3ª auditoria
8. 4ª auditoria
9. Mensuração das avaliações
10. Final: premiação



Premiação

- > A cerimônia de premiação ocorrerá em 28 de junho de 2020 e serão distribuídos R\$ 3 milhões para os sete hospitais participantes. O primeiro lugar receberá R\$ 1 milhão, o segundo colocado R\$ 600 mil, o terceiro R\$ 400 mil e os demais, R\$ 250 mil cada. Os três primeiros colocados também receberão o certificado do I Programa de Desenvolvimento Hospitalar.
- > O valor obtido como premiação pelo desempenho no Programa deverá ser utilizado para adaptações/reforma de infraestrutura ou aquisição de equipamentos que estejam relacionadas com incremento na segurança do paciente ou que possa possibilitar melhoria nas condições de assistência ou maior conforto para a população atendida.

Estratégias internas para organização do Projeto

O HMDCC estruturou um núcleo executivo responsável por elaborar e monitorar o cronograma do Projeto, organizar as ações, mobilizar as equipes envolvidas, orientar sobre a construção dos documentos. Os profissionais que compõem esse núcleo são as diretoras Assistencial e Apoio Assistencial, Gerência Enfermagem, Assessora Planejamento Gestão – Qualidade, Coordenadora NSP e Coordenadora do SCIH. Foi instituída a reunião semanal para acompanhamento do cronograma e de acordo com a pauta outros profissionais são convocados sob demanda.

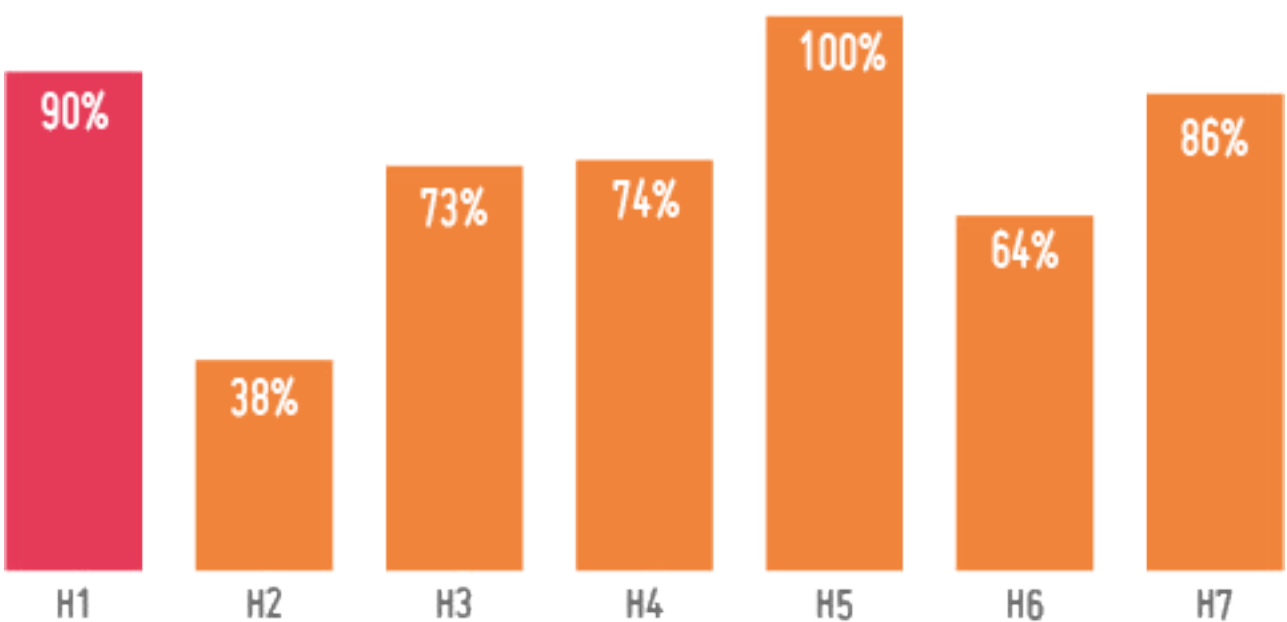
Resultados já alcançados

O HMDCC recebeu a equipe da GIS para realização da 1ª auditoria do Projeto realizada em 15/07/19.

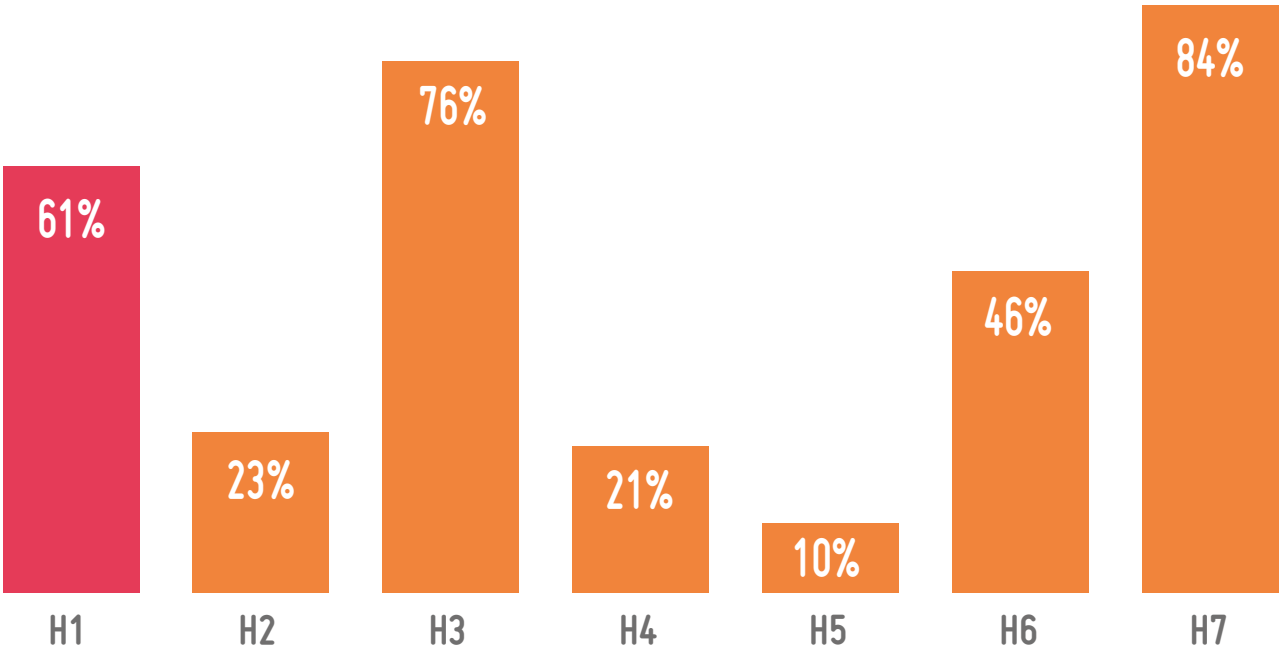
O resultado obtido nas 03 dimensões avaliadas está demonstrado nos gráficos abaixo que compõem o relatório enviado pela SMSA.

O HMDCC foi classificado em primeiro lugar em relação aos outros seis hospitais, de acordo com o ranking, sendo o H1.

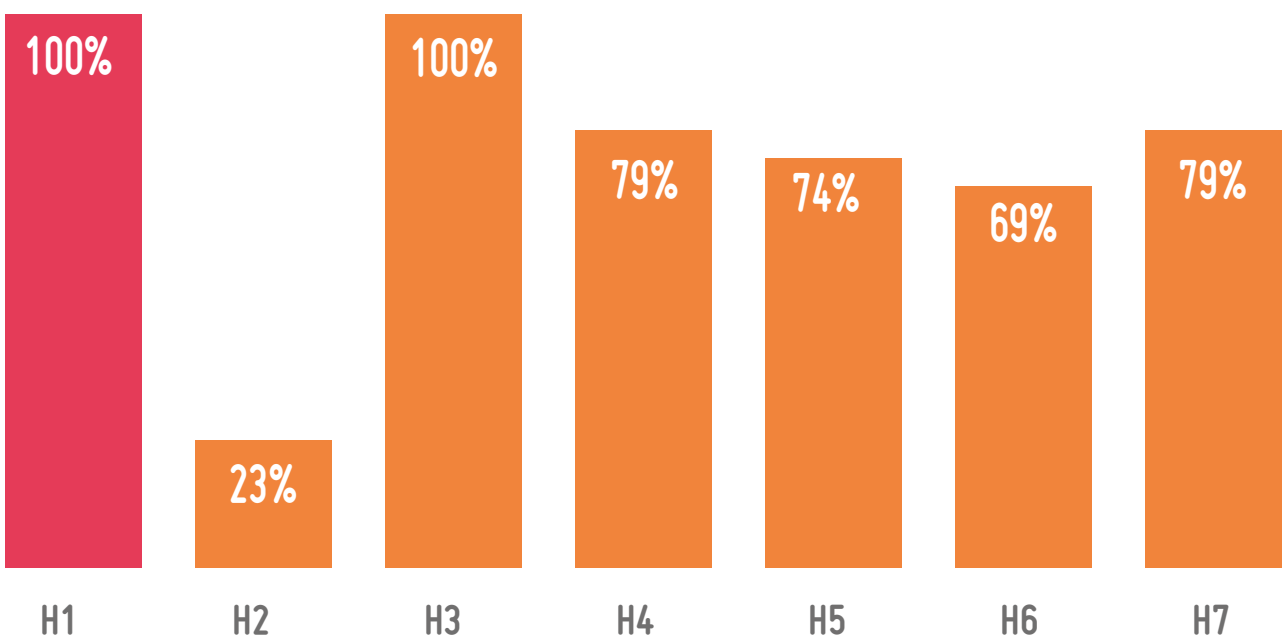
Controle de Infecção Hospitalar



Núcleo de Segurança do Paciente



Gestão da Qualidade e Desempenho Assistencial



Fonte: Divulgação SMSA

A média do valor global das dimensões apresentou 83,67% de conformidade aos requisitos que foram auditados na 1ª auditoria.

Após avaliação pelo núcleo executivo do Projeto do resultado do relatório da 1ª auditoria, o HMDCC elaborou um documento consistente e substanciado, com a contestação dos resultados da dimensão do Núcleo de Segurança do Paciente e Controle de Infecção Hospitalar. A GIS avaliou o documento e, após revisão dos apontamentos, a SMSA deferiu os pleitos, o que elevou as notas do HMDCC em relação ao percentual de adesão aos requisitos de 83,67 para 93%, sendo que a dimensão do Núcleo de Segurança passou de 61% para 83% e da dimensão de Controle e Infecção Hospitalar de 90% para 96%.

A 2ª auditoria aconteceu no dia 05 de novembro de 2019 e o resultado será divulgado em janeiro de 2020.

A adesão do HMDCC ao Programa deu celeridade à implementação das ações para a indução e consolidação da cultura da segurança do paciente no hospital, e conforme já mencionado, concluímos o ano de 2019 com um bom desempenho.

Multiplicadores do Projeto Milhão: missão de disseminar as metas de segurança | Foto: Olavo Maneira



Principais produtos/resultados por dimensão do projeto



DRG

> Gerenciamento e divulgação dos indicadores DRG com análise crítica e plano de ação (PDCA)

- > Maior permeabilidade e utilização da ferramenta DRG na gestão assistencial tendo como base um conjunto de indicadores e requisitos de segurança e qualidade de alta relevância.
- > Evidencia o perfil nosológico do hospital.
- > Estimulou a construção de protocolos clínicos.
- > Aumentou a produtividade do leito hospitalar e demais estruturas assistenciais pela modificação de processos e fluxos. Destaque ao indicador de permanência do DRG utilizado na análise, no desenho de ações e monitoramento da produtividade do leito, reduzindo os desperdícios de recursos com foco na segurança e qualidade assistencial.
- > Codificação das altas em uma data mais próxima da atual, mantendo assim os indicadores atualizados e relevantes na análise e na tomada de decisão.
- > Referência do serviço DRG do HMDCC na rede municipal como modelo de ações assertivas e projeto estratégico para a gestão assistencial.
- > Integração com o NSP e SCIH.
- > Parametrização dos indicadores e informações com o setor de Epidemiologia e informação.



NSP

> Revisão e divulgação do Plano de Segurança do Paciente para 98% da comunidade hospitalar;

- > Revisão coletiva dos Protocolos de Segurança com capacitação superior a 90% do público alvo;
- > Monitoramento diário da adesão aos Protocolos de Segurança pelas acadêmicas do NSP;
- > Gerenciamento dos indicadores do NSP com análise crítica (PDCA);
- > Aumento do número de notificações de incidentes (triplicou);
- > Fortalecimento da cultura de segurança



SCIH

> Divulgação do perfil microbiológico das IRAS e definição de esquemas antimicrobianos empíricos dirigidos para esse perfil, com

redução de 60% no consumo global de meropenem (diferença financeira de R\$ 31.400,00);

- > Redução de 40% nas infecções por Bactérias Gram Negativas (BGN) multirresistentes (MR), observada principalmente na Linha de Cuidado do Paciente Crítico;
- > Implantação do *bundle* de CVC, com redução de 18% na taxa de infecção de corrente sanguínea associada à CVC no CTI do 2º andar observada no 2º semestre de 2019;
- > Implantação do *bundle* de VM, com redução de 28% na taxa de pneumonia associada à VM no CTI do 4º andar observada no 2º semestre de 2019;
- > Implantação da rotina de observação das oportunidades de Higienização das Mãos;
- > Revisão da metodologia de visitas técnicas do SCIH, com implementação da matriz GUT como ferramenta para priorização de riscos, aumentando tanto a interação da equipe do SCIH com os setores, como a adesão às recomendações do SCIH.

Diagnóstico da Rede Hospitalar – Score Rede SUS

O Score Rede é uma metodologia de avaliação , qualificação e desenvolvimento da rede prestadora de serviços de saúde. Tem como objetivo aumentar a segurança do paciente e reduzir desperdício. São usados como critério de avaliação as dimensões : Segurança assistencial, conforto para o cliente e experiência do cliente durante sua jornada na instituição.

Metodologia Score Rede

SEGURANÇA

- Dimensionamento de pessoal da assistência;
- Requisitos legal;

CONFORTO

- Acabamento e conservação da infraestrutura físico funcional;
- Hotelaria e acolhimento ao beneficiário;

COMPLEXIDADE

- Como referência para a definição da complexidade, foi utilizada a Portaria N° 2224, de 5 de dezembro de 2002;

RESOLUTIVIDADE ASSISTENCIAL

- Avaliação do escopo dos serviços assistenciais ofertados (conforme perfil da organização)
- Dimensionamento de pessoal da assistência;
- Existência do serviço, indicador de produção, capacidade instalada;

Nos dias 31/05/19 e 03/06/2019 o HMDCC recebeu os alunos do Curso de Gestão de Serviços de Saúde – Escola de Enfermagem da UFMG , da disciplina: Auditoria de saúde, que fizeram as visitas de avaliação e coleta dos dados junto com equipe de consultores do IAG Saúde, detentora

da metodologia Score Rede e responsável por acompanhar e orientar os alunos na aplicação do Manual.

O HMDCC recebeu o relatório analítico da auditoria com uma boa avaliação conforme o certificado abaixo com o resultado por seção datado de 03/06/19 e com validade de 01 (um) ano.

SCORE Rede Programa de Avaliação, Qualificação e Desenvolvimento de Prestadores de Serviços de Saúde

Declaramos que a instituição

Hospital Metropolitano Dr. Célio de Castro

foi avaliada como parte integrante da rede de prestadores de serviços da

Secretaria Municipal de Saúde de Belo Horizonte

tendo recebido pontuação final de:

Dimensão	Nota	Escala de pontuação
Segurança	9	Menor 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Maior
Conforto	A	Menor C B A Maior
Experiência do cliente	A	Menor C B A Maior

Data da realização da auditoria: **03/06/2019** Data de validade da certificação: **03/06/2020** Versão do SCORE Rede: **2019**

Dr. Renato Camargos Couto
Diretor - IAG Saúde

Dra. Tania M. Grillo Pedrosa
Diretora - IAG Saúde

Instituto de Acreditação e Gestão em Saúde - IAG Saúde.
Entidade Gestora inscrita na ANS sob Termo de Reconhecimento homologado em 19 de julho de 2016.
Avenida da Condição, 9.100, 4º andar, Prado, Belo Horizonte, MG, CEP 30110-063

Certificado Score Rede recebido pelo HMDCC

Pesquisa de Satisfação – Experiência do Paciente

A pesquisa de satisfação com usuários dos hospitais 100% SUS é uma das vertentes do Programa de Qualidade e Segurança Hospitalar.

As entrevistas foram feitas por meio de uma parceria com a UFMG e foram realizadas por alunos do curso de Gestão em Serviços de Saúde da UFMG através da disciplina Estágio curricular obrigatório.

Em conjunto com eles, a Secretaria Municipal de Saúde elaborou um questionário para avaliação do perfil do entrevistado, da estrutura e hotelaria do hospital e do atendimento prestado por diversos profissionais.

O público alvo foram pacientes ou acompanhantes de pacientes internados e/ou que utilizaram serviços dos sete hospitais participantes do projeto. As pesquisas no HMDCC foram realizadas no período de 13 a 30/05/2019. Com base nos dados de produção mensal dos hospitais, foi calculada uma amostra com nível de confiança de 90% e margem de erro de 5% para unidade de internação e terapia intensiva.

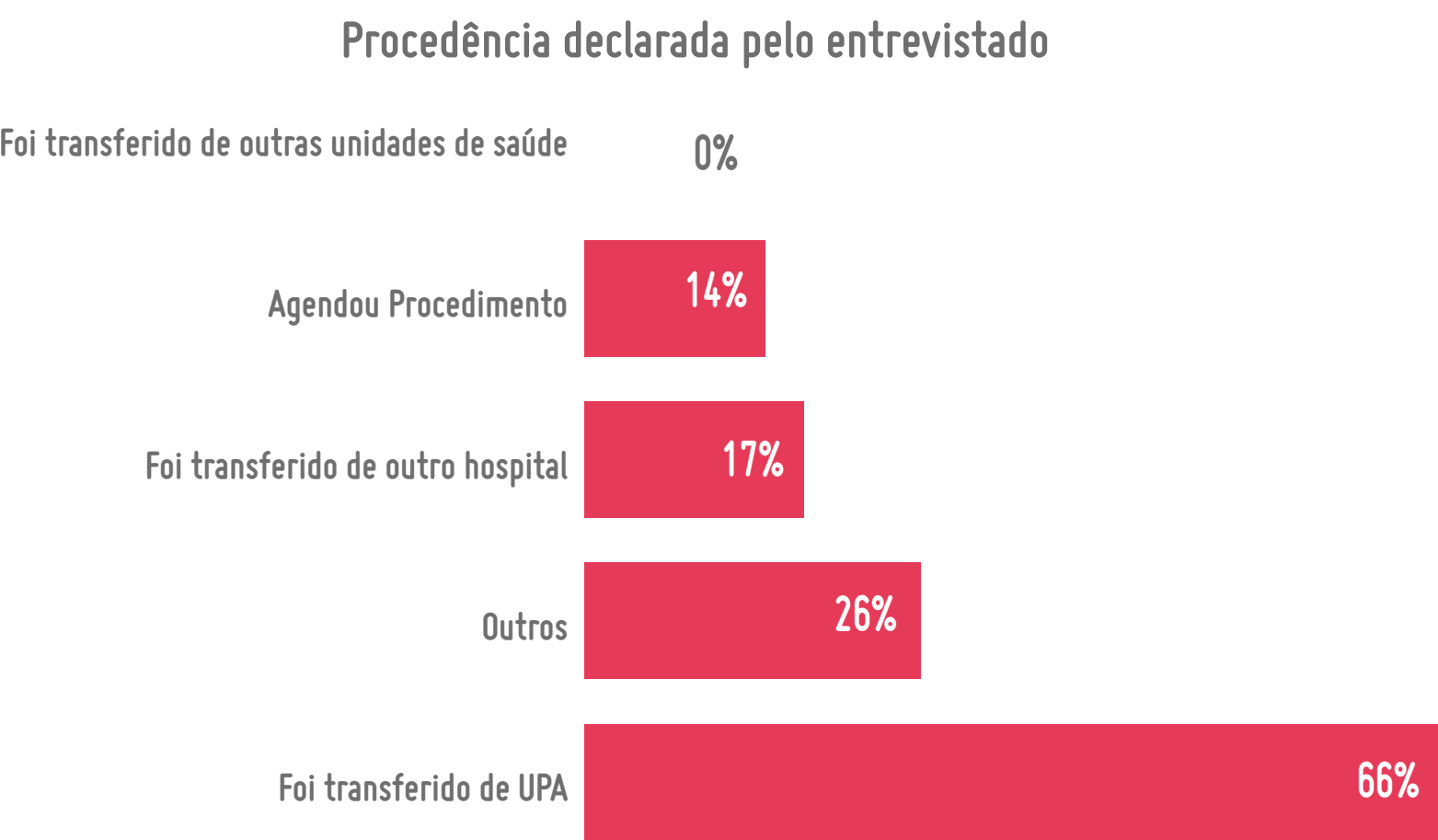
Para garantir que todos os setores do hospital estivessem representados, a amostra foi ponderada proporcionalmente pela produção de cada um deles.

Porém, como não foi realizado um cálculo amostral individual para cada setor, não é possível inferir os resultados para os setores separadamente, mas apenas para o hospital como um todo.

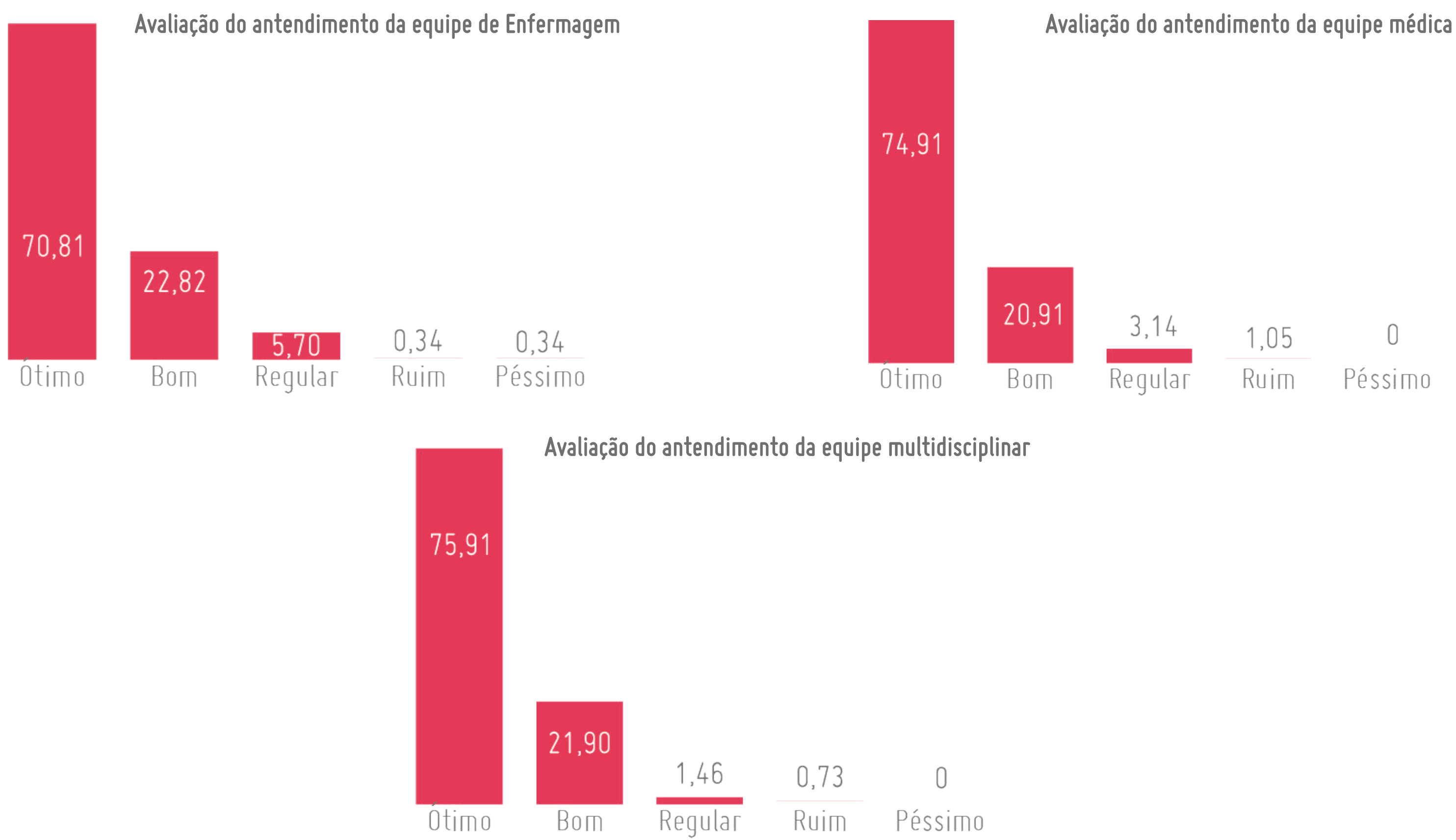
Resultado da pesquisa HMDCC

Foram entrevistadas no HMDCC 306 pessoas distribuídas em 171 pacientes e 135 acompanhantes. O tempo médio de permanência até a data da entrevista foi 8,13 dias. Do total dos entrevistados 98,69% indicariam o HMDCC e a avaliação média foi de 9,51 no total de 10 pontos.

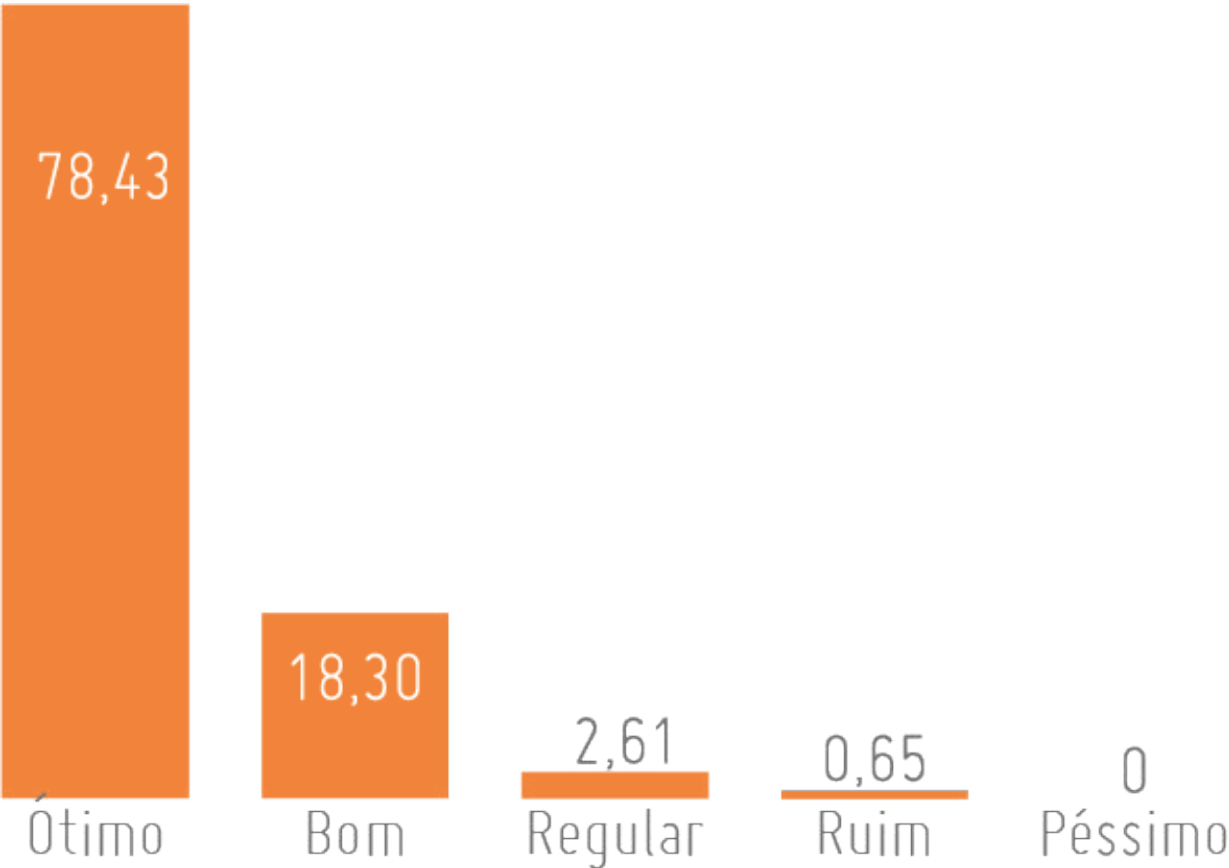
A procedência declarada pelo paciente foi conforme gráfico abaixo:



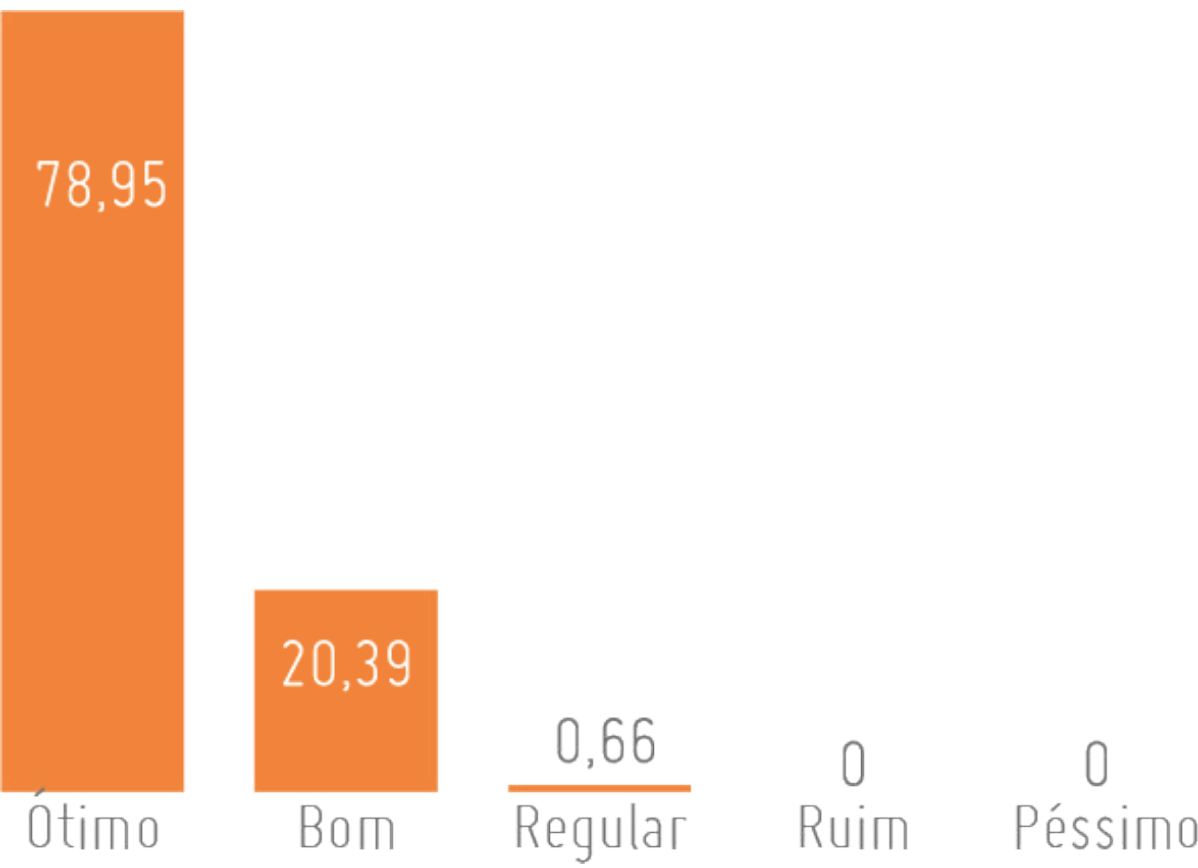
Com relação ao atendimento o resultado foi conforme o gráfico abaixo:



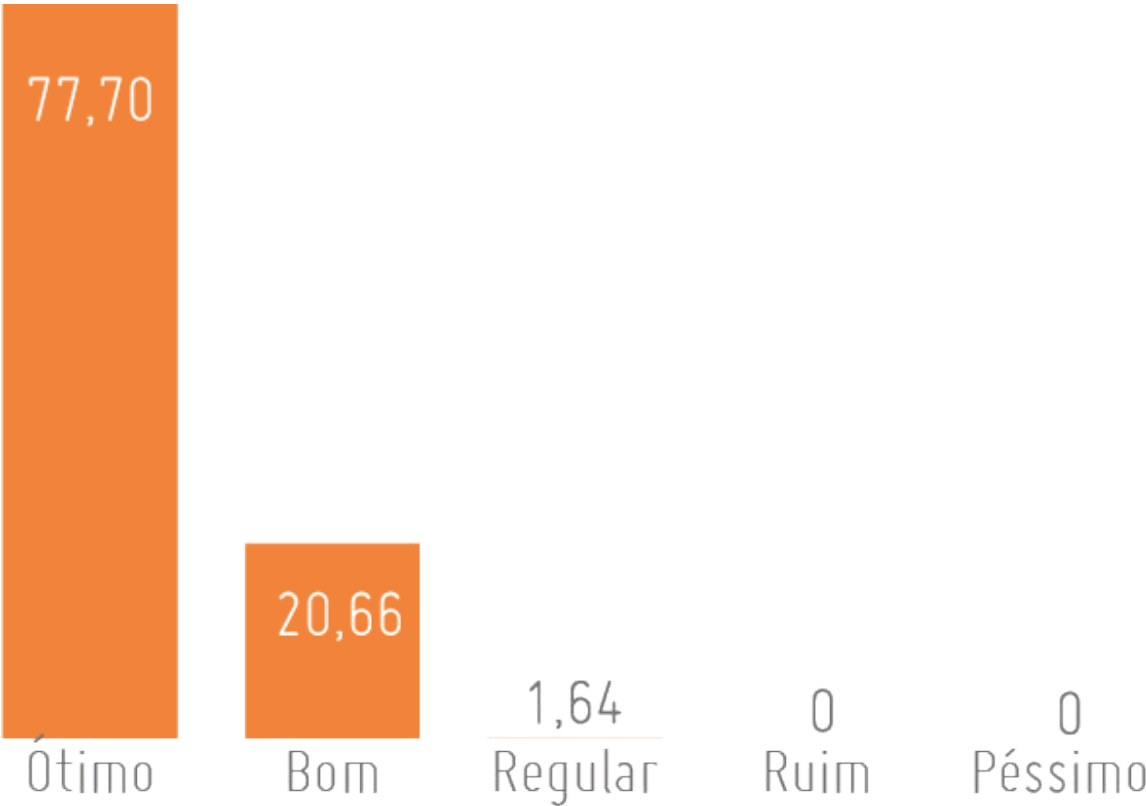
Com relação a avaliação da cordialidade:



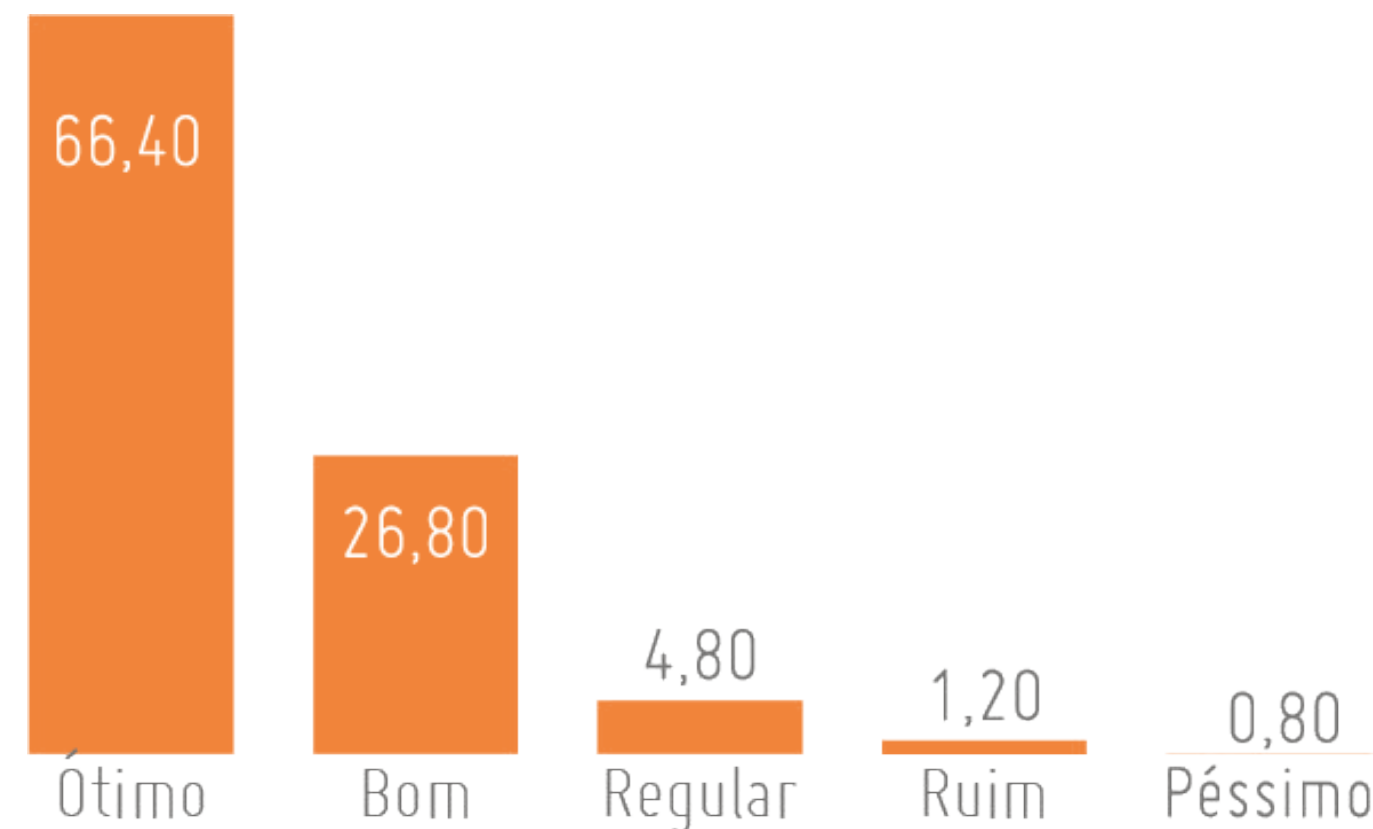
Com relação a avaliação do conforto das acomodações



Com relação a avaliação da higiene e limpeza:



Com relação a avaliação da alimentação oferecida



Vigilância Sanitária

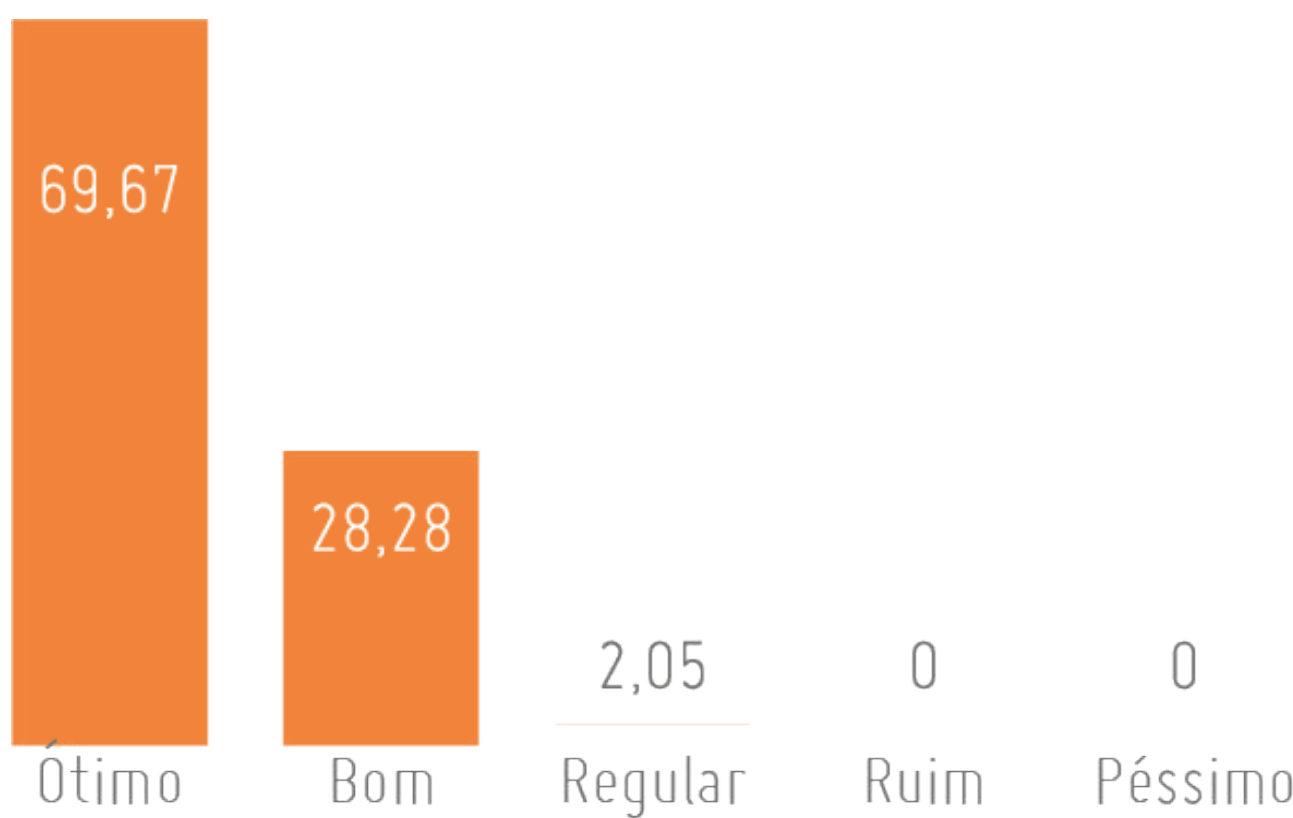
O Hospital Metropolitano Dr. Célio de Castro recebeu a renovação do alvará sanitário em 4 de setembro, concedido pela Gerência de Vigilância Sanitária da Prefeitura de Belo Horizonte que atesta que o Hospital cumpre as condições higiênico-sanitárias previstas na legislação sanitária e garante, dessa forma, a saúde e o bem-estar da população atendida.

Para a renovação e concessão do alvará, a Vigilância Sanitária repassa na íntegra todos os pré-requisitos que compõem a lista de verificação baseado na adesão à legislação de cada setor ou serviço.

Quando o HMDCC foi auditado para liberação do alvará de autorização sanitária, em julho de 2017 a instituição tinha apenas 100 leitos em funcionamento, sendo 20 de CTI. O HMDCC realizava uma quantidade menor de cirurgias com prevalência da cirurgia geral. As outras especialidades foram sendo incorporadas gradativamente. Não existia o Serviço de Hemodinâmica, a Unidade de AVC e o serviço de microbiologia no Laboratório. Assim, a inserção de novos serviços, que não haviam sido avaliados na primeira inspeção foi um novo desafio para o Hospital.

Em 2019 foram identificadas não conformidades pela Vigilância Sanitária, sendo 49% no laboratório, 27% na CME, 13% no CDI e 12% nas Unidades de Internação e Farmácia que foram solucionadas em dois meses , o que demonstra mais maturidade e agilidade da equipe na resolução das não conformidades em relação ao ano anterior.

Com relação a avaliação da sinalização



Núcleo de Segurança do Paciente

O ano de 2019 iniciou com o grande desafio de aprimorar a qualidade assistencial, visando o fortalecimento de práticas voltadas para a segurança do paciente. O grande impulsionador que marcou o movimento em prol da segurança do paciente, certamente, foi o Projeto Qualidade e Segurança promovido pela Secretaria Municipal de Saúde (SMSA) em parceria com a Vigilância Sanitária municipal. Para além do projeto, várias ações foram planejadas para disseminar o Plano de Segurança do Paciente como:

- Revisão e divulgação ampla do Plano de Segurança do Paciente.
- Revisão coletiva dos PRS de Segurança
- Multiplicadores nas áreas assistenciais – capilarização da cultura de segurança do paciente
- Criação de estratégias em parceria com a ASCOM – HOTSITE, vídeos lúdicos e treinamentos in loco
- Aumento expressivo no número de notificações de incidentes em saúde, principalmente de incidentes sem danos, o que traduz o reconhecimento de situações de risco pela equipe e preocupação com a vigilância em saúde.
- Parceria do NSP juntamente com os gestores na análise dos eventos e indicadores – atuação do NSP na ponta
- Monitoramento diário da adesão dos PRS de Segurança e outros temas fundamentais (acadêmicas do NSP)

- Manutenção das notificações no NOTIVISA dentro do prazo estabelecido (100% dos eventos notificados)
- Capacitação contínua e envolvimento dos trabalhadores nos ciclos de PDCA dos indicadores relacionados às metas de segurança do paciente (melhorias contínuas).
- Gerenciamento de indicadores que possibilitam o acompanhamento da adesão às boas práticas relacionadas à segurança do paciente e identificação de oportunidades de melhorias contínuas.

Desafios para 2020

Criar um ambiente onde a cultura da segurança floresça, de forma proativa e generativa é a meta difícil a ser buscada em 2020 (e para a década seguinte).

Aproximar as necessidades e o tempo assistencial às necessidades documentais e burocráticas, necessárias (!), é o maior desafio de uma cultura em amadurecimento, conceito alinhado ao de "Informação para Ação".

7

HMDCC em números

“Isso sim é um exemplo de algo que dá certo
nesse país, a boa vontade em fazer além do
necessário transforma a sociedade”



Fabiano Cardoso



EM 2019 foram:



16.574

Admissões hospitalares

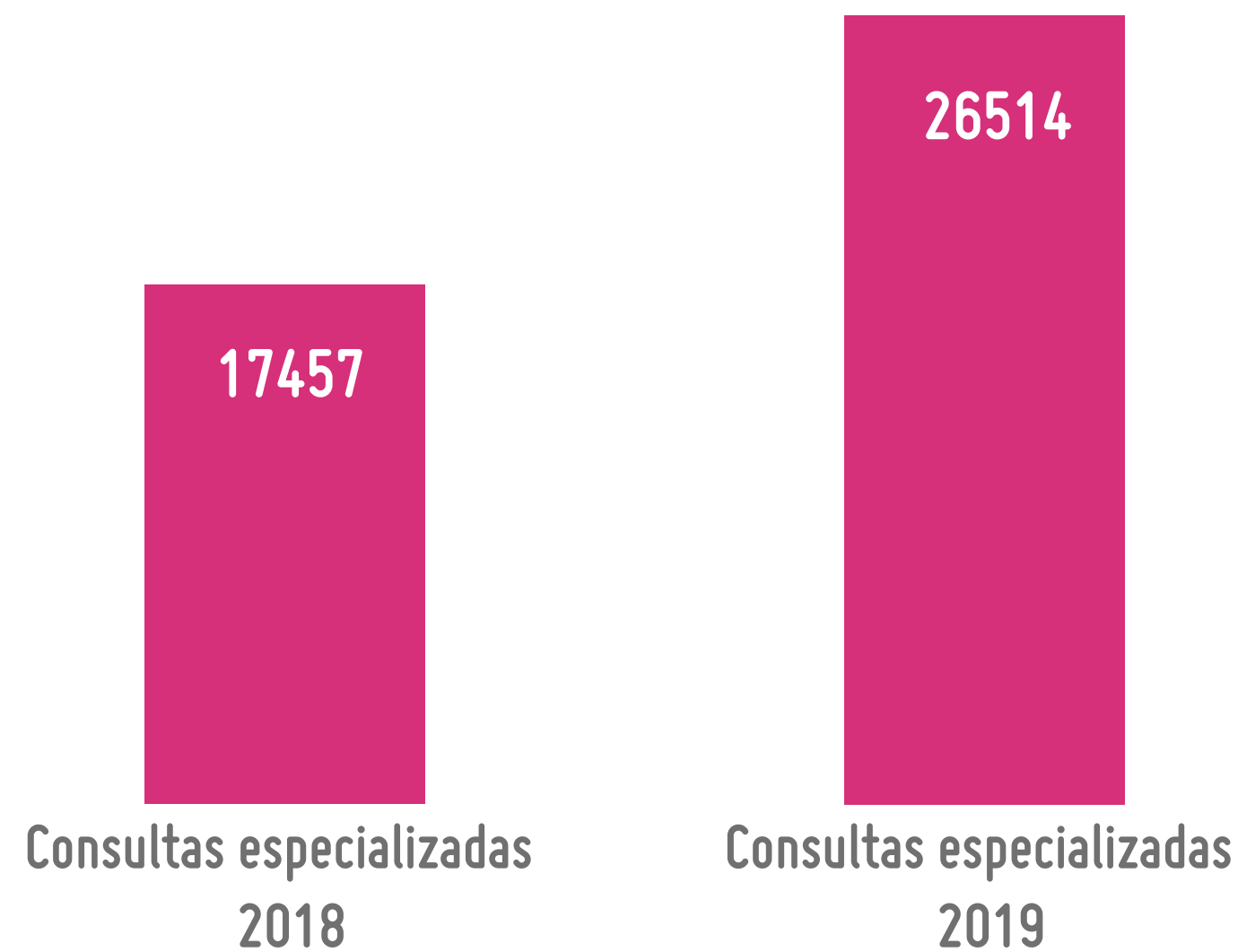
16.560

Saídas hospitalares



85,82%

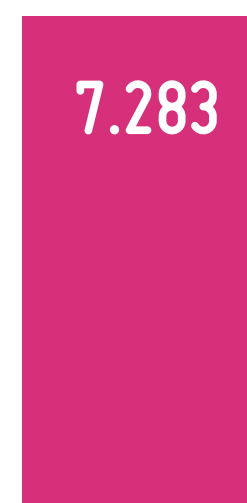
Taxa de Ocupação - Geral 2019



EM 2019 foram

8.522

Cirurgias



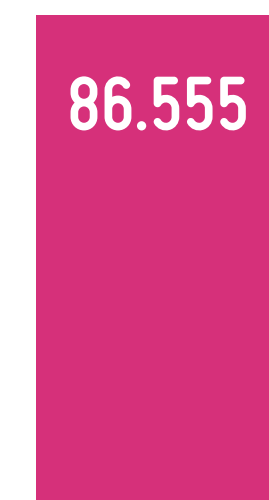
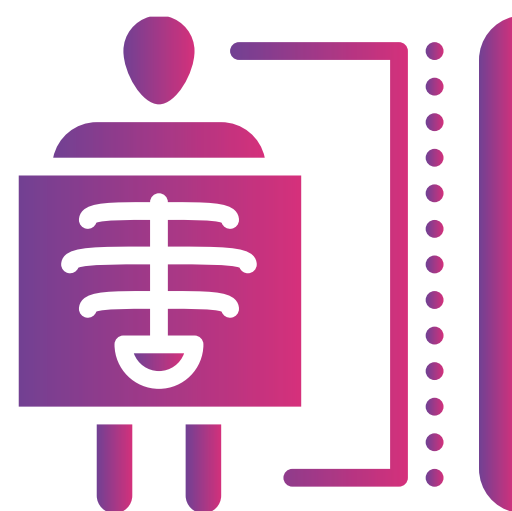
Cirurgias 2018



Cirurgias 2019

107.947

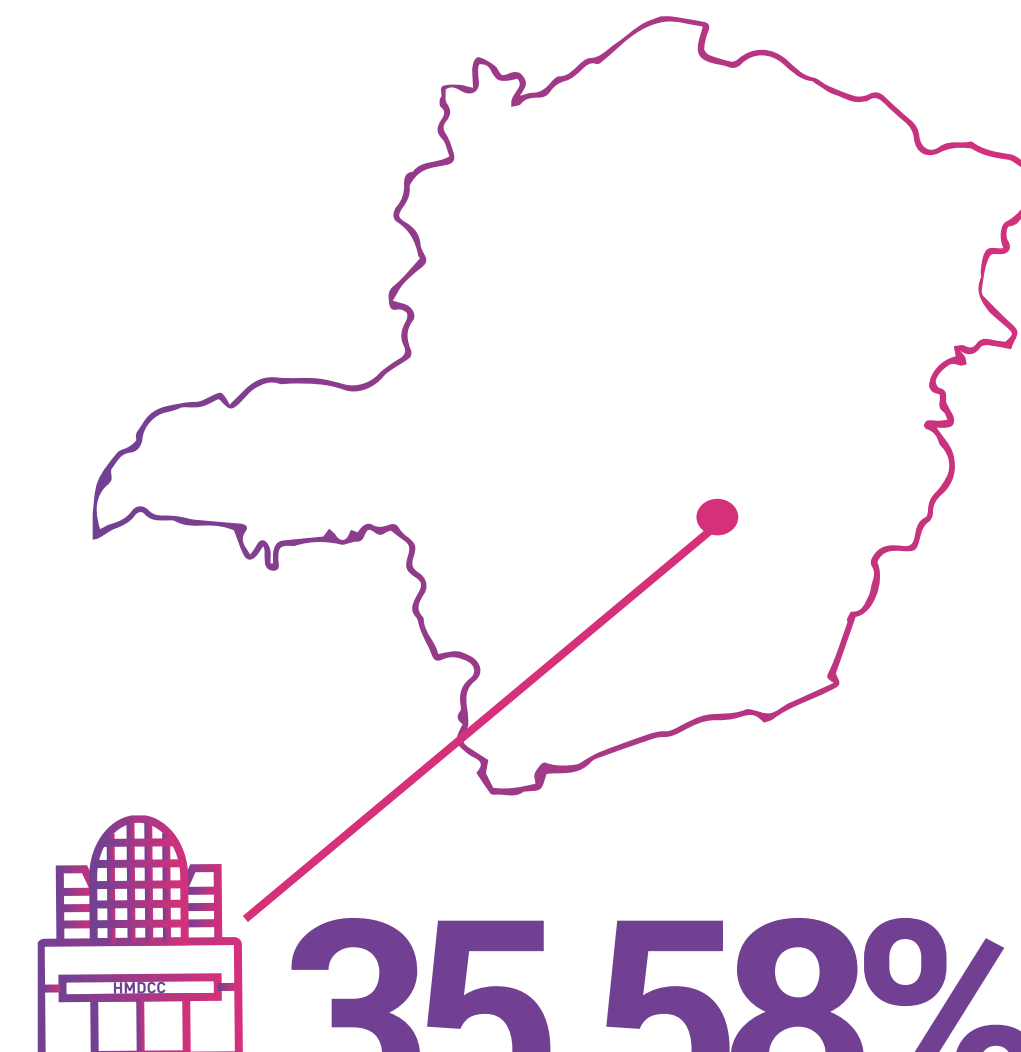
Exames de Imagem



Exames de Imagem
Total 2018



Exames de Imagem
Total 2019

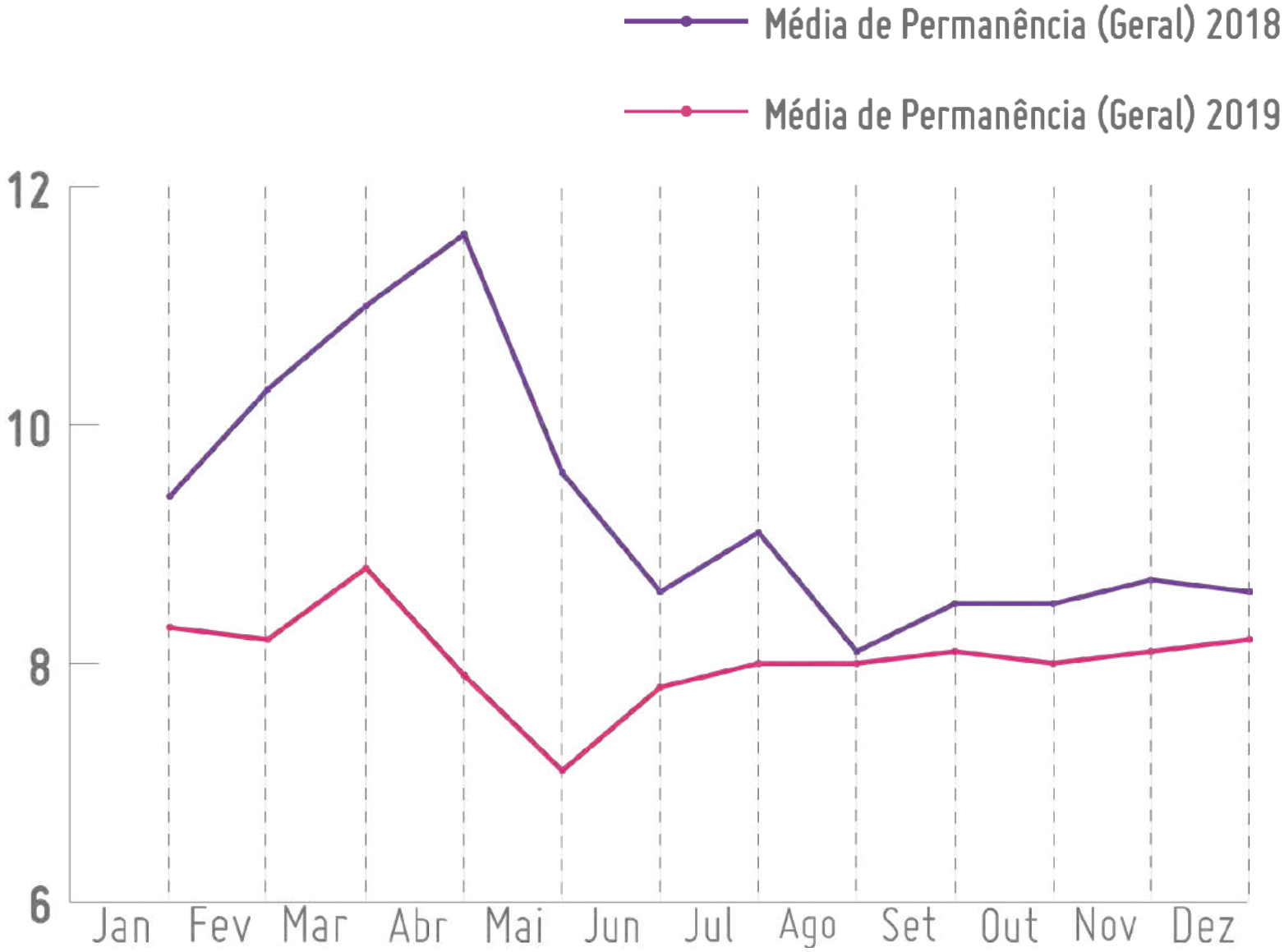


35,58%

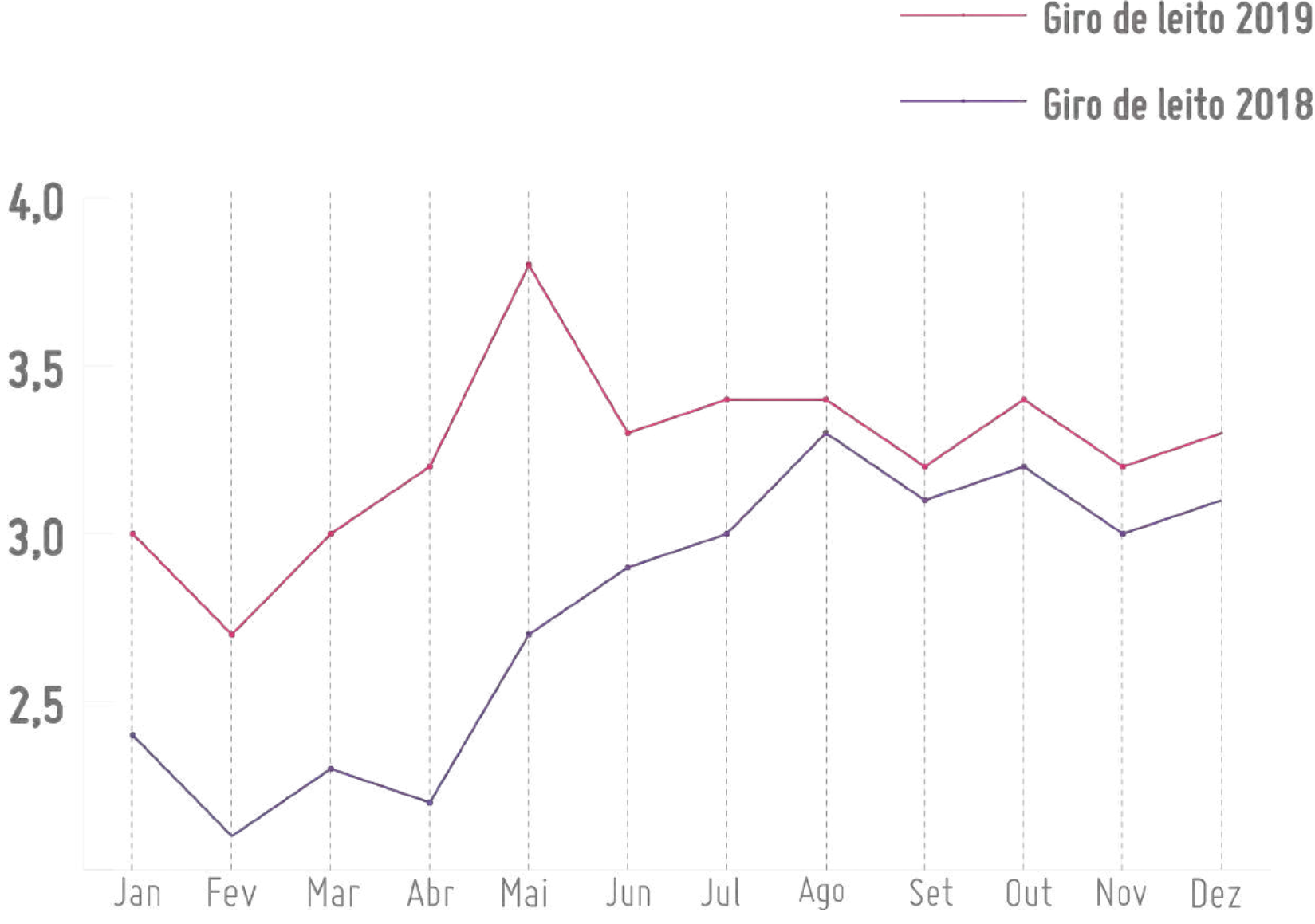
Taxa de Referência das
Internações de 2019
(% de pacientes residentes
fora de BH)

Fonte: SIH/DATASUS, 2019

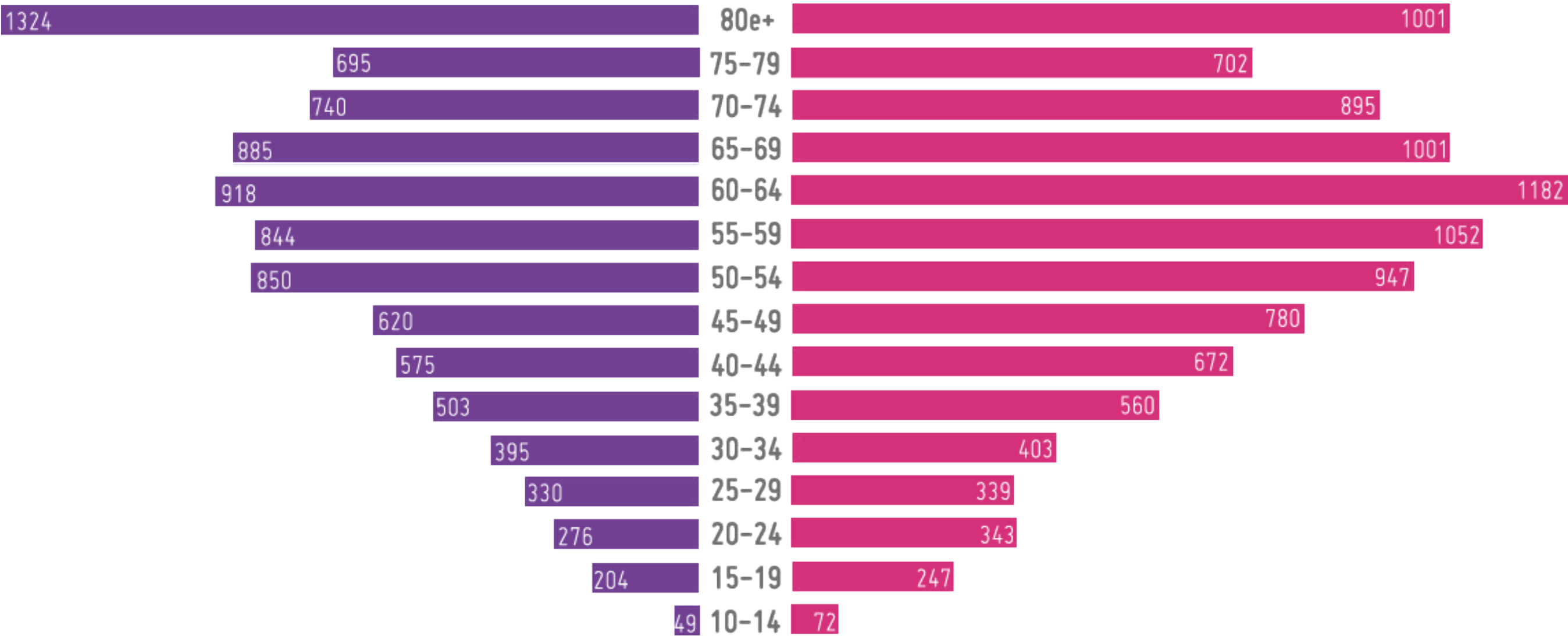
Média de Permanência Geral 2018 x 2019



Giro de Leito 2018 x 2019



Pirâmide Etária – internações HMDCC, 2019



O perfil etário dos pacientes atendidos no HMDCC em 2019, com base nas AIH's, se concentra prioritariamente dos 51 aos 80 anos (54,5%), seguido dos pacientes com faixa etária de 31 a 50 anos (24,39%).

8

Contrato de Gestão com a SMSA

O Contrato de Gestão com a Secretaria Municipal de Saúde de Belo Horizonte compõe o rol de obrigações do HMDCC por força da normativa legal de sua criação.

“Excelente atendimento! Funcionários bem preparados para prestar um bom atendimento aos pacientes e acompanhantes. Sem falar na estrutura hospitalar que é de primeira qualidade.”

 Lucymar Pinheiro



Além dos compromissos assistenciais e de gestão, neste contrato estão previstas as obrigações da diretoria do hospital em relação ao Contrato de Concessão Administrativa PPP/HMDCC. Dentre elas está a função de Fiscal do Contrato.

O quadro abaixo traz alguns resultados atingidos em 2019, demonstrando bom desempenho. Os dados da fonte DATASUS/Tabwin diferem da produção informada em outros tópicos desse Relatório devido ao gap entre a produção e o faturamento da produção.

Desempenho do Contrato de Gestão HMDCC-SMSA/SUS-BH Janeiro a dezembro de 2019

FONTE DATASUS/ TABWIN*	INDICADOR/COMPROMISSO	META	ATINGIDO	ALCANCE
SIA	CONSULTAS/ATENDIMENTOS /ACOMPANHAMENTOS (0301)	33.103	34.441	104,04%
	DIAGNÓSTICO POR RADIOLOGIA (0204)	38.741	29.171	75,30%**
	DIAGNÓSTICO EM LABORATÓRIO CLÍNICO (0202)	50.749	51.119	100,73%
	DIAGNÓSTICO POR ANATOMIA PATOLÓGICA E CITOPALOGIA (0203)	8.504	7.325	86,14%***
	DIAGNÓSTICO POR ULTRASSONOGRAFIA (0205)	3.408	3.954	116,02%
	DIAGNÓSTICO POR ENDOSCOPIA (0205)	5.556	5.566	100,18%

FONTE DATASUS/ TABWIN*	INDICADOR/COMPROMISSO	META	ATINGIDO	ALCANCE
SIH	NÚMERO DE AIH CLINICAS	10.533	11.688	110,97%
	NÚMERO DE AIH CIRÚRGICAS	8.307	7.654	92,14%
	MÉDIA DE PERMANÊNCIA NA UTI	7,5 DIAS	5,98	100%
	MÉDIA DE PERMANÊNCIA NA CLÍNICA MÉDICA	8 DIAS	7,31	100%
	TAXA DE OCUPAÇÃO ENFERMARIA (CLÍNICA E CIRÚRGICA)	85%	85,55%	100%
	TAXA DE OCUPAÇÃO UTI	90%	91,55%	100%
	PROPORÇÃO DE INTERNAÇÕES DE PACIENTES NÃO RESIDENTES EM BH	30%	35,58%	100%
	PROPORÇÃO DA REMESSA MENSAL DO SIH APROVADA COM AIHS – SOMA DAS AIHS DO MÊS DE COMPETÊNCIA ATUAL MAIS COMPETÊNCIA ANTERIOR	70%	85,84%	100%
SMSA	PROPORÇÃO DE ALTAS COMUNICADAS EM ATÉ 24 HORAS À CINT	70%	≥70%	100%
*Dados extraídos em fevereiro de 2020 – sujeitos a alterações de acordo com a consolidação dos processamentos do DATASUS. **Capacidade potencial do hospital prejudicada pela dificuldade de contratação de radiologistas, e adequação dos sistemas de informação para laudagem à distância *** Demanda atendida em sua totalidade				

9

Ensino e Pesquisa

O ano de 2019 foi decisivo para o aprimoramento do HMDCC como campo de pesquisa e extensão e também para o progresso das ações de reconhecimento do Hospital como instituição de excelência para a formação profissional.

“Experiência única, não só pelo conhecimento técnico-científico dos preceptores, mas também pelo cuidado na atenção aos pacientes”

 Marcel Medeiros



Parcerias de estágio de residentes, acadêmicos e de curso técnico

O modelo assistencial inovador e a infraestrutura diferenciada do HMDCC despertaram o interesse de diversas Instituições de Ensino para campo de estágio. Desta forma, o ano de 2019 foi marcado pela expansão de vagas para instituições conveniadas e pela celebração de novas parcerias com outras instituições de excelência no ensino. A maioria das instituições iniciará suas atividades em 2020, mas algumas passaram a fazer parte da história deste Hospital já no segundo semestre de 2019.

Estreitamento de laços com a Escola Estadual Celso Machado

O HMDCC mantém firme a parceria e o compromisso com a formação profissional dos alunos do curso Técnico em Enfermagem da Escola Estadual Celso Machado: escola pública pertencente à comunidade do barreiro. Em 2018, início da parceria, recebemos 110 estagiários e em 2019 recebemos 116. A previsão para 2020 é ser campo de conhecimento prático e de aprimoramento de habilidades e competências para 130 alunos ao longo dos dois semestres.

Acadêmicos de instituições conveniadas:

	2018	2019
Clínica Médica	-	106
Clínica Cirúrgica	01	129
Ortopedia	-	64
Urgência e Emergência	-	39
Fisioterapia	-	36
Nutrição	-	06
Enfermagem	-	13
Técnico Radiologia	-	51
Técnico Enfermagem	88	116
TOTAL	89	560

Parcerias celebradas

Instituições conveniadas em 2018: UFMG, Escola Estadual Celso Machado.

Instituições conveniadas em 2018 para início em 2019: Faculdade de Ciências Médicas de Minas Gerais.

Instituições conveniadas em 2019: PUC Minas, Grau Técnico.

Instituições conveniadas em 2019 para início em 2020: Escola Síntese, Unifenas, Newtom Paiva, Hospital Evangélico, FonoAprimorar, FASEH.

No aspecto qualitativo, o HMDCC também se destacou na avaliação dos estagiários sobre a Instituição. Numa escala de 0 a 10, a maioria dos alunos atribuiu notas maiores ou iguais a 9 nos itens contemplados no formulário de avaliação final do estágio. Na parte destinada a sugestões e observações, o Hospital recebeu diversos elogios nos aspectos relacionados à infraestrutura, profissionais da assistência, preceptores e sobre a contribuição das atividades realizadas para sua formação profissional. O NEPE recebeu também elogios de secretarias e coordenações das instituições conveniadas pela organização nos processos de admissão, pelo cuidado e pelo respeito com alunos.

PONTUAÇÃO GERAL (PERCENTUAL)				
NOTAS	9 A 10	7 A 8	MENOR QUE 7	TOTAL
INFRAESTRUTURA				
Espaço físico	93,5	6,1	0,4	100,0
Serviços em geral	87,2	10,1	2,7	100,0
Instalações e Materiais	85,9	10,9	3,2	100,0
Biblioteca**	44,4	20,3	35,3	100,0
Ensino e pesquisa	89,7	9,9	0,4	100,0
PROFESSOR				
Pontualidade	94,4	5,0	0,6	100,0
Ética	91,9	8,1	0,0	100,0
Relacionamento interpessoal	92,6	6,6	0,8	100,0
Habilidade Técnica	95,2	3,8	1,0	100,0
Didática	91,8	6,9	1,3	100,0
PLANO DE ATIVIDADES				
Escala de rodízio	86,8	7,7	5,5	100,0
Interação multidisciplinar	77,1	14,7	8,2	100,0
Conhecimento sobre a linha	88,3	8,8	2,8	100,0
Aulas e/ou grupo de discussão	84,4	13,4	2,1	100,0

**Biblioteca em fase de estruturação

Campos de estágio para residentes

O Hospital das Clínicas da Universidade Federal de Minas Gerais (HC-UFMG/EBSERH) e o Hospital Metropolitano Odilon Behrens (HMOB) expandiram o número de residentes enviados para estágio no HMDCC. A Fundação Hospitalar do Estado de Minas Gerais (FHEMIG), Hospital Risoleta Tolentino Neves (HRTN) e o Instituto de Previdência dos Servidores do Estado de Minas Gerais (IPSEMG) iniciaram suas atividades ao longo do ano.



Residentes de instituições conveniadas

Cirurgia Geral	34
Ortopedia	13
Urgência e Emergência	12
Psiquiatria	9
Anestesiologia	7
Infectologia	7
Neurologia	4
Urologia	3

Elogios dos alunos ao estágio no HMDCC



O hospital em geral é muito bem estruturado e organizado, trabalho feito com humanização. Achei muito interessante pois é diferente da maioria. Minha experiência foi incrível, aprendi muito e pude colocar em prática a teoria!



O estágio é bastante completo, nos permite liberdade e aprendizado apurado, ponto bastante positivo.



Queria parabenizar a equipe por tanto empenho, disposição e cuidado com a turma! Aprendemos muito!!!



O HMDCC nos surpreendeu muito positivamente pela qualidade do serviço, dos profissionais e da infraestrutura. É perceptível a priorização pela excelência. Agradeço pela oportunidade!

O estágio foi muito proveitoso e colaborou muito para o conhecimento profissional!

Estagiar aqui me fez crescer muito como pessoa, vou levar para a minha vida. Valeu muito a pena.

Foi um estágio de muito aprendizado. A gratidão dos pacientes foi algo que me marcou muito. Agradeço o carinho de alguns profissionais que fizeram a diferença para o meu estágio.

O cuidar com paciente, as informações corretas, a ética correta de alguns profissionais, é um legado a ser levado. O HMDCC é um complexo amplo de ensino, onde tem uma estrutura bacana para o aprendizado na área da saúde!



Hospital de primeiro mundo, muito competente no cuidar. Deus abençoe a todos desde o porteiro ao diretor. Gratidão!



"Estou me sentindo muito bem cuidado" - Renato Xavier, 71 anos, recebe atendimento da estudante do 6º ano de medicina da Faculdade Ciências Médicas de Minas Gerais, Marina Paixão de Madrid Whyte

Pesquisas no HMDCC

Com apenas um ano de funcionamento, o Núcleo de Ensino, Pesquisa e Extensão (NEPE-HMDCC) pôde comemorar o aumento expressivo do número de pareceres emitidos, com aprovação de dez projetos de pesquisas científicas.

Emissão de pareceres para projetos de pesquisas científicas



Por meio destas pesquisas, o HMDCC poderá contribuir para o avanço do conhecimento e para a melhoria dos processos de trabalho, tanto na própria Instituição quanto nas ações e políticas de saúde do SUS.

Os projetos de pesquisa de 2019 abordaram os seguintes temas:

- Frequência de uso de medicamento médico-hospitalar
- Custos de procedimentos cirúrgicos de CPRE para o SUS
- Modelos de planejamento estratégico

- Prática profissional das equipes e gestores nas redes de atenção ao SUS
- Implantação da parceria público privada hospitalar
- Análises sobre cancelamento cirúrgico
- Indicadores de implementação segura de tratamento em AVC
- Comparação entre desfechos de pacientes admitidos em UPA e Pronto socorro
- Epidemiologia de ocorrência de eventos adversos em pacientes críticos
- Avaliação da cultura de segurança hospitalar

Trabalho apresentado em evento científico

A psiquiatra Christiane Ribeiro, a terapeuta ocupacional Amanda Ferreira e o psicólogo Marcelo Dias Ladeira apresentaram na XXI Jornada Mineira de Psiquiatria o primeiro estudo feito no HMDCC e registrado no NEPE. O trabalho intitulado: "Relato de experiência de intervenção multiprofissional na abordagem da psiquiatria de ligação em Hospital do SUS em Belo Horizonte" evidenciou que a abordagem multidisciplinar de manejo clínico dentro da psiquiatria de ligação permite maior integralidade do atendimento ao paciente. A meta do NEPE para 2020 é estimular e propiciar a produção e divulgação de mais estudos e relatos de experiência no HMDCC, com o intuito de contribuir para a melhoria das ações de saúde no SUS.

Projetos de residência médica e residência multiprofissional

Em uma ação conjunta com a diretoria e assessoria jurídica, o NEPE e as Comissões de Residência Médica (COREME) e multiprofissional (COREMU) pleitearam residência própria em Clínica Médica, Cirurgia Geral, Medicina Intensiva, Cirurgia Vascular e multiprofissional em Saúde do Adulto e do Idoso. Como resultado, o Hospital obteve aprovação do Ministério da Educação para todas as especialidades candidatas. O próximo passo em 2020 será obter as bolsas de residência junto ao Ministério da Saúde e consolidar os acordos de cooperação técnica com todas as instituições que serão cenários de prática nossa residência.

RESIDÊNCIA MÉDICA	RESIDÊNCIA MULTIPROFISSIONAL
Clínica Médica	Enfermagem
Clínica Cirúrgica	Farmácia
Cirurgia Vascular	Nutrição
Medicina Intensiva	Fisioterapia
	Fonoaudiologia

Visitas técnicas

Em 2019, o NEPE recebeu 18 solicitações de visitas técnicas. Deste modo, tivemos a oportunidade de apresentar nossa infraestrutura, nossos valores e nosso modelo inovador de gestão para 309 estudantes e professores de diferentes instituições de ensino.



Seminário de Cirurgia Geral

Numa parceria entre a gerência de cirurgia geral, assessoria de comunicação, Referência Técnica de treinamento e desenvolvimento e o NEPE, aconteceu no HMDCC o 1º Seminário da Cirurgia Geral do Hospital Metropolitano Dr. Célio de Castro – Experiências da Rede SUS-BH na abordagem da doença calculosa biliar. O evento realizado em junho de 2019 foi gratuito e reuniu as principais referências do tema em Minas Gerais, além de cirurgiões, residentes e acadêmicos de medicina. O objetivo do seminário foi discutir o tratamento de transtornos de vias biliares a partir das experiências dos serviços que compõem a Rede SUS em Belo Horizonte. Teve também como propósito a criação de um protocolo para o tratamento da doença calculosa de vias biliares de forma a buscar uniformidade e excelência na assistência prestada aos pacientes.

1º Seminário de Cirurgia Geral | Foto: Olavo Maneira



10

Gestão Administrativa e Financeira

A rápida mudança de valores da sociedade contemporânea está gerando transformação no significado das profissões e do trabalho na vida das pessoas. E a Gerência de Recursos Humanos (GRH) vem sendo permanentemente provocada a acompanhar esta mudança, posicionando-se de uma forma diferente: mais estratégica, consultiva e de apoio às áreas assistenciais e administrativas do HMDCC.

“A proposta de ser um tratamento humanizado é maravilhosa! Fico com o coração quentinho em saber que aqui em terras mineiras temos um hospital público assim”

Gabriela Mendes, mensagem enviada pelo Instagram, no @susquedacerto.



Gestão de Pessoas

O ano de 2019 foi marcado por esta mudança no perfil da GRH. Buscamos a automatização dos processos administrativos para facilitar o dia a dia das áreas assistenciais, a aproximação com as lideranças para a construção de processos seletivos mais adequados à realidade do HMDCC e demos suporte na gestão de pessoas. Pessoas estas que adoecem, buscam um trabalho com significado, com uma remuneração justa e com um propósito que as torne pertencentes à organização. O ano de 2019, também foi expressivo nas negociações sindicais, nas quais 96% dos trabalhadores foram contemplados com reajustes salariais e melhorias nas cláusulas sociais. Realizamos aproximadamente 20 encontros para que assinássemos os acordos coletivos de trabalho com 04(quatro) dos 07 (sete) sindicatos que negociam com o HMDCC, sendo reuniões produtivas que aproximaram o HMDCC das entidades que representam a força de trabalho da instituição.

É missão da GRH atrair as pessoas certas, desenvolver políticas de retenção de empregados; criar planos de capacitação e desenvolvimento das pessoas com vistas aos objetivos, missão e valores do HMDCC, e operar um sistema e atrativo de remuneração e recompensa.

A utilização do benchmarking como estratégia de incorporar as melhores práticas do mercado esteve presente neste ano, por meio das reuniões do GEPRHAS (Grupo de Estudos de Políticas de Recursos Humanos da Área da Saúde) e de nossa participação nos encontros de quatro hospitais estratégicos da rede SUS BH (HMDCC, Hospital das Clínicas da UFMG, Hospital Metropolitano Odilon Behrens, e Hospital Risoleta Tolentino Neves). As reuniões mensais do GEPRHAS trouxeram temas significativos como absenteísmo e controle da sinistralidade; Parceria Público Privada, tema

este apresentado pelo HMDCC; administração de remuneração, conceitos e metodologias; gestão do orçamento e custos em ambiente hospitalar; e-social, uma visão gerencial; dentre outros. Trata-se de temas sobre os quais as 30 (trinta) Instituições participantes puderam refletir e buscar inovações dos processos de trabalho da gestão de pessoas cada vez mais desafiadora.

Outro ponto importante foi o planejamento da GRH para 2019, momento rico, construído numa metodologia participativa que permitiu que todos os empregados da Gerência levassem e priorizassem os nós críticos a serem trabalhados durante o ano.

Foi construído um plano com 08 nós críticos, para os quais foram construídas ações, indicadores e metas bem definidos. O RH atingiu 75% das metas pactuadas. Além disso o destaque na gerência foi desenvolver melhorias na comunicação e interação entre as equipes do HMDCC.

Seleção, Treinamento e Desenvolvimento

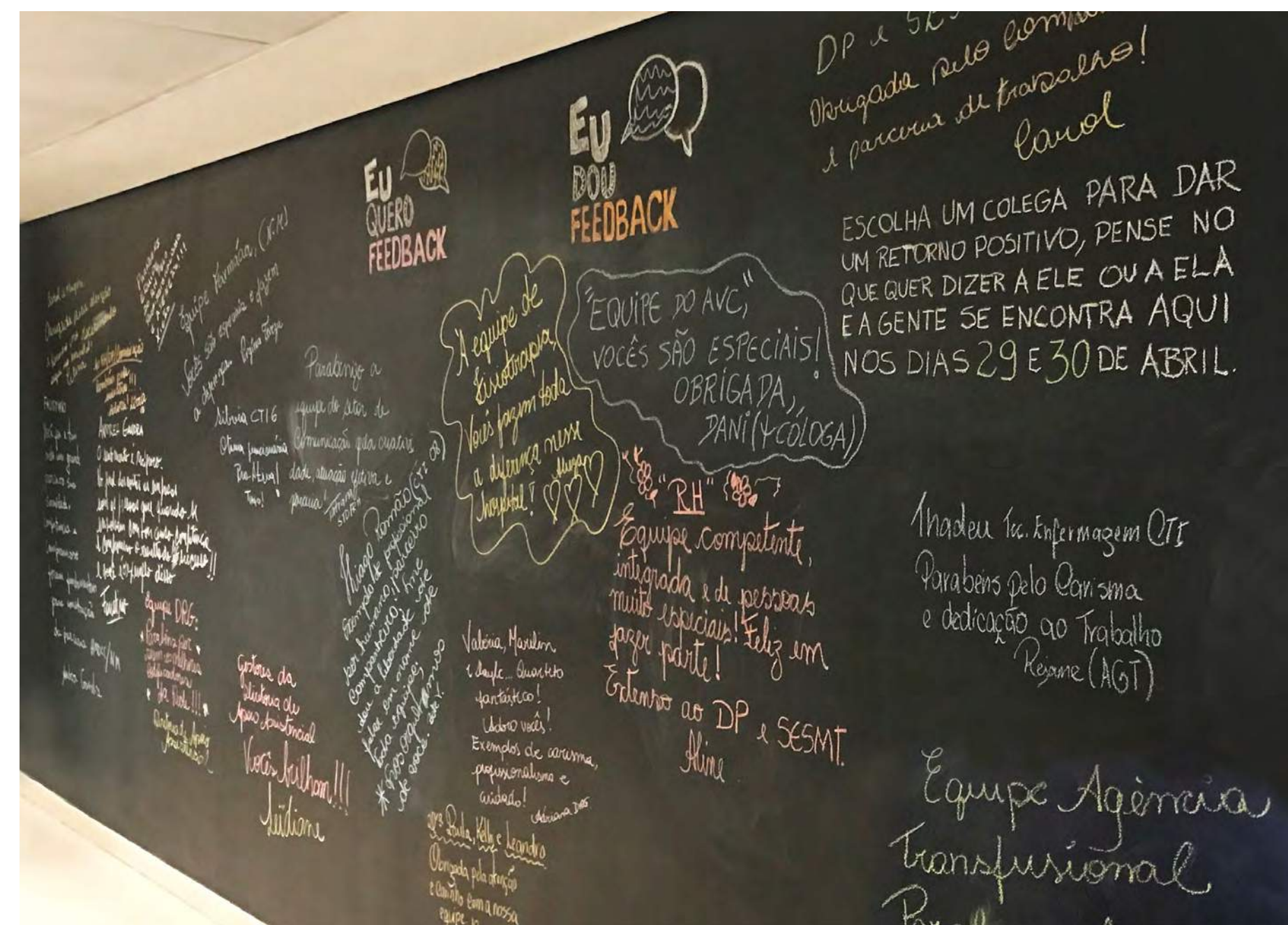
Projeto: “Eu quero feedback, eu dou feedback”

Como forma de divulgar, reforçar e estimular o uso correto da ferramenta de feedback, a Coordenação de Seleção, Treinamento e Desenvolvimento, em parceria com a Assessoria de Comunicação, realizou a ação “Eu quero Feedback, eu dou Feedback” nos dias 29 e 30 de abril de 2019, em comemoração ao Dia do Trabalhador. A ideia da ação foi estimular o feedback positivo entre os próprios colegas, entre lideranças, entre lideranças e equipe, e do profissional para a liderança. Foi uma campanha com grande adesão dos empregados. Muitos escreveram uns para os outros, agradeceram ao RH e sentiram-se satisfeitos com as mensagens recebidas como reconhecimento do trabalho.

Após a campanha, foi possível verificar o aumento do uso da ferramenta. Os comportamentos que precisam ser pontuados e as ações como proposta de desenvolvimento são colocadas e os elogios aos comportamentos diferenciados dos empregados começaram a aparecer em alguns registros de formulários. Mas acreditamos que ainda é necessário fortalecer o uso adequado da ferramenta para que o profissional receba a orientação mais assertiva.

A coordenação de Seleção, Treinamento e Desenvolvimento (STD) tem feito o trabalho de acompanhar as lideranças na identificação dos casos, na elaboração dos documentos e no acompanhamento do momento de feedback, sempre que solicitado, com o objetivo de fortalecer e adequar o uso dessa ferramenta.

Em 2020, continuaremos com o objetivo de estimular a utilização da ferramenta de forma mais assertiva, acompanhando os gestores nestas ações até que se torne um comportamento seguro e natural para a ação no cotidiano do trabalho.



Avaliação de Desempenho – Período de experiência

No ano de 2019, o setor de Seleção, Treinamento e Desenvolvimento, convocou para realização da avaliação 100% dos empregados que foram admitidos através de processo seletivo. A taxa de adesão, no período de janeiro a outubro foi de 85% (as avaliações de novembro e dezembro estão em andamento). De janeiro a dezembro de 2019 foram realizadas e/ou iniciadas 296 (duzentos e noventa e seis) avaliações de desempenho no período de experiência (considerando que algumas estavam em andamento em dezembro).

A avaliação de desempenho realizada no período de experiência é um processo determinante para permanência do empregado na instituição. É através da realização desta avaliação que a percepção inicial acerca do empregado se confirma ou não. Ao contrário do que a maior parte das pessoas pensam, a avaliação do empregado se inicia no primeiro dia de trabalho. Aspectos imprescindíveis à manutenção do vínculo devem ser observados pela Coordenação e/ou por outra figura de liderança apta.

A formalização desta observação ocorre por intermédio do setor de Seleção, Treinamento e Desenvolvimento em dois momentos: nas proximidades dos 45 (quarenta e cinco) e 90 (noventa) dias de vigência do contrato de trabalho.

A coordenação de Seleção, Treinamento e Desenvolvimento escuta todos os empregados no período de 45 (quarenta e cinco) dias, fazendo um relato sobre sua entrada no HMDCC, sobre como foi sua recepção, sua adaptação, treinamentos, relação com a liderança imediata, etc. Também é questionado se sente necessidade de algum apoio do RH para que ele se sinta melhor adaptado ao setor e processos de trabalho. Após esta escuta, o relato é transmitido ao gestor, que continuará o processo, realizando a avaliação e o feedback com o empregado.

O período de experiência também é crucial para o empregado que será avaliado, a medida em que neste período o profissional além de ser avaliado, afere se o vínculo corresponde às suas expectativas, podendo o próprio sinalizar seu desejo de se manter na instituição. A partir do processo de feedback, que ocorre durante o período de experiência, o empregado conhece a percepção da liderança sobre seu desempenho técnico e comportamental e recebe orientação de oportunidade de desenvolvimento através de um plano de ação.

Sendo assim, seguimos com o desafio de atingir uma meta de 100% de realização das avaliações dos empregados no período de experiência, com a devolução pelos gestores, dentro do prazo estipulado. Junto a esta meta, buscaremos a realização da avaliação de desempenho anual, proposta para todos os empregados do HMDCC (realizada através do sistema Sênior) baseada nas competências mapeadas para cada função.

Estudo de desligamentos

O estudo de desligamento é uma ferramenta de gestão utilizada pelo setor de Seleção, Treinamento e Desenvolvimento para analisar a partir de dados quantitativos e qualitativos, os motivos prevalentes de desligamento, a proporção de desligamentos e a média de permanência dos empregados no HMDCC, cruzando estes dados com outros indicadores, como: absenteísmo, rotatividade e escutas realizadas através de diagnósticos setoriais e do Núcleo de Acolhimento ao Empregado (NAE).

O setor realiza entrevista de desligamento com os empregados que optam por se desvincularem do HMDCC.

No ano de 2019 foram realizadas 155 (cento e cinquenta cinco) entrevistas, 96,88% dos profissionais que solicitaram desligamento em 2019. Esse processo apresenta um potencial de geração de dados significativos sobre a cultura, modelo de gestão e avaliação de processos institucionais. O objetivo é compreender o que motivou a solicitação de desligamento e, conseqüentemente, propiciar à instituição a oportunidade de receber um feedback que permita avaliar e aperfeiçoar processos e aspectos relevantes, ouvindo o que o empregado tem a dizer, e transformando essa escuta em ação, movimento, evolução e estratégia.

O objetivo para 2020 é elaborar um relatório mais consistente e com periodicidade constante, com o objetivo de promover um tratamento mais refinado dos dados levantados por meio das entrevistas.

Projeto: NAE – Núcleo de Acolhimento ao Empregado

O NAE, é um projeto voltado para atendimento aos empregados do HMDCC. O objetivo é prevenir, manter e recuperar a habilidade funcional dos empregados que apresentem questões de ordem profissional, emocional e/ou social interferindo de forma negativa na atuação laboral.

O projeto é administrado pelo setor e conta com apoio de equipe multiprofissional (para os casos necessários). Os Psicólogos da equipe da coordenação que compõe este projeto estão disponíveis para receber demandas espontâneas ou encaminhadas pelas lideranças, com a finalidade de estabelecer uma cultura de diálogo, ouvindo, acolhendo e buscando compreensão acerca das questões apresentadas, fornecendo orientações/direcionamentos, encaminhamentos e/ou tratativas de forma humanizada e singular, a fim de minimizar ou sanar a demanda. A metodologia de intervenção é construída observando o teor da demanda.

Sem cunho terapêutico, o projeto visa ampliar os canais de comunicação e estreitar laços entre os empregados do HMDCC e a GRH, na busca pela promoção de resultados satisfatórios para as partes envolvidas no que tange a clima, relações/processos de trabalho e tomada de decisão institucional. Os atendimentos são registrados em formulário padronizado, de uso e manuseio exclusivo do setor de Recursos Humanos. Após serem tratados os registros são arquivados, resguardando-se as questões de sigilo/confidencialidade dos dados.

O trabalho se consolidou em 2018, com um total de 14 (quatorze) atendimentos no ano. Em 2019 foram realizados 41 (quarenta e um) atendimentos. Todos os empregados que acionaram o serviço, após apuração e análise do relato, receberam retorno e/ou encaminhamento a respeito das questões apresentadas.

Em 2019 foram realizados

41

atendimentos NAE



Fonte: planilha de controle interno

É perceptível que os trabalhadores se sentem satisfeitos e acolhidos quando procuram o NAE. Muitos agradecem, reconhecem que é um local de conforto e busca de direcionamento e soluções, e devido a este reconhecimento, percebemos o envolvimento cada vez maior dos trabalhadores.

Processos Seletivos

No decorrer do ano de 2019, a Coordenação - STD realizou 08 (oito) processos seletivos, contemplando 38 (trinta e oito) diferentes funções e mais 02 (dois) em áreas de estágios. Destas 38 (trinta e oito) funções, muitas foram contempladas em mais de um processo seletivo, buscando o preenchimento das vagas ou o número maior de aprovados para o Quadro de Reserva Técnica, principalmente na área de atuação de especialidades médicas.

No total foram recebidos 7989 (sete mil, novecentos e oitenta e nove) candidatos em todos os processos seletivos realizados em 2019. Foram ofertadas 151 (cento e cinquenta e uma) vagas e mais 38 (trinta e oito) vagas destinadas a formação de Quadro de Reserva Técnica. Em 2019, foram convocados 530 (quinhentos e trinta) empregados habilitados em diversos processos seletivos vigentes, com o objetivo de preenchimento das vagas ofertadas. Muitos candidatos não compareceram ou desistiram da vaga ofertada, ajudando a elevar o número de convocações. O processo seletivo regido pelo edital 02/2019 foi realizado pela empresa terceirizada IBFC – Instituto Brasileiro de Formação e Capacitação, contemplando as funções de técnico de enfermagem e auxiliar de enfermagem.

O HMDCC optou pela contratação de empresa para a realização do processo seletivo devido à previsão do elevado nº de inscritos e por optar pela aplicação de prova técnica como etapa eliminatória do processo. Tivemos 6.223 candidatos inscritos neste processo e foi uma experiência bem-sucedida. A equipe de acompanhou todo o processo realizado pelo IBFC; desde a elaboração do edital junto às coordenações, até a aplicação das provas. O processo seletivo ocorreu de forma tranquila, organizada e sem nenhuma intercorrência. Atualmente

podemos perceber que foi uma seleção bem realizada, com empregados devidamente selecionados, com um bom nível técnico para atuação no HMDCC.

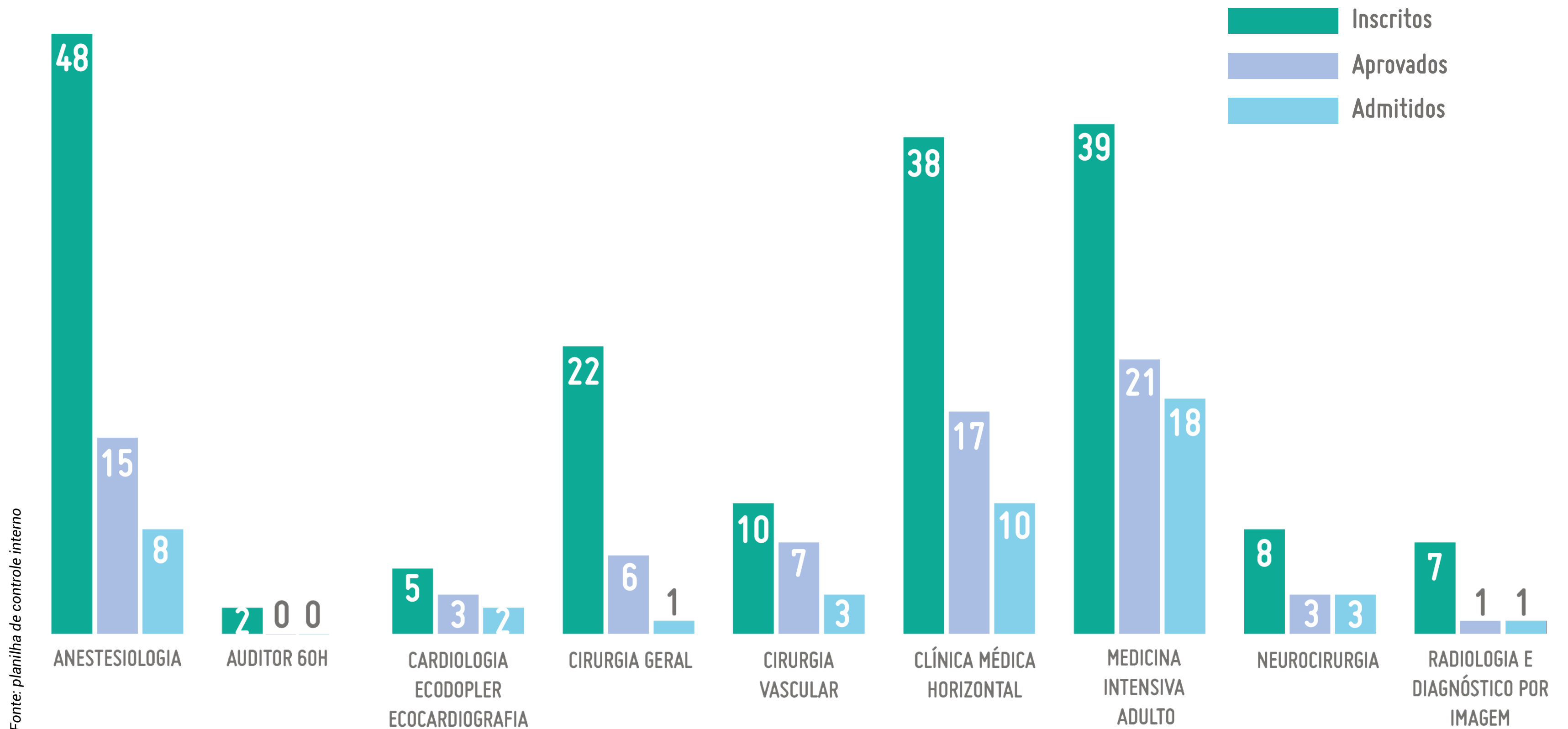
Em 2019 foi perceptível o aprimoramento dos processos seletivos, principalmente quanto a definição dos perfis descritos para cada vaga. Houve uma aproximação maior entre gestores e o setor STD, facilitando o entendimento do processo e maior assertividade no momento de definição da redação do perfil divulgado para cada função.

Ainda é um desafio o preenchimento das vagas em algumas especialidades médicas, pois a dificuldade de empregados no mercado de trabalho e a rotatividade de empregados no quadro do HMDCC por muitas vezes nos obrigam a realizar um número elevado de editais para a formação das equipes.

No decorrer do ano de 2020 o HMDCC iniciará um processo seletivo simplificado, com a possibilidade de preenchimento de currículo através do site do hospital, facilitando a candidatura do profissional e tornando o processo menos moroso e mais acessível.

No gráfico a seguir exemplifica a dificuldade de inserção dos profissionais médicos ao hospital. Em algumas funções há um número considerável de aprovados, mas que não ocupam as vagas como anestesiologia, cirurgia geral, cirurgia vascular, clínica médica e urologia. Observa-se também que nas funções de auditoria e radiologia há a dificuldade de aprovar candidatos.

Processo seletivo: médicos



Esse resultado nos instiga a pensar em novas formas de processos seletivos que sejam mais assertivos às funções e ao incremento de benefícios para que haja uma maior fixação e inserção do profissional médico ao HMDCC.

Diagnóstico Setorial

O Diagnóstico Setorial é realizado quando identificada a necessidade de intervenção na equipe de trabalho, principalmente nas relações interpessoais. A demanda para realização deste trabalho acontece via liderança ou mesmo dos empregados.

A equipe de psicólogas promove um momento de escuta individualizada com cada profissional do setor solicitante, acolhendo uma fala livre sobre sua experiência profissional no HMDCC. Após realizadas as escutas de todos os empregados, é feita a compilação dos dados e são identificadas e discutidas as questões mais relevantes.

Considerando todo o trabalho realizado com a equipe, são elaboradas algumas ações para melhorias de acordo com a demanda solicitada no início do trabalho. O objetivo é sempre propor ações assertivas para que possam iniciar um processo de mudança nas equipes, sanando (ou, pelo menos, minimizando) as dificuldades. A devolutiva é dada inicialmente para a liderança (e a diretoria responsável, quando julgamos pertinente) e, posteriormente para toda a equipe, compartilhando os principais pontos levantados nos relatos, e as ações propostas como possíveis passos para o processo de melhoria da equipe.

No decorrer do ano de 2019 foi realizado o trabalho de Diagnóstico Setorial com 3 (três) equipes. A coordenação de STD conseguiu a adesão de 100% das equipes e foi perceptível a satisfação dos empregados em participar deste processo. Este também é um trabalho feito junto aos gestores,

auxiliando nos processos de gestão de pessoas.

A equipe percebe que este trabalho possibilita fortalecer as relações, encurtando distâncias entre trabalhadores e lideranças e também do RH com os empregados e as lideranças.

Pós-Graduação em DRG

Além do curso de Especialização em Gestão Hospitalar, a parceria com a FELUMA também possibilitou em 2019, que 03 (três) enfermeiras codificadoras da equipe de DRG do HMDCC iniciassem o curso à distância de Pós-graduação Lato Sensu em DRG do Brasil – Gestão de Sistemas de Saúde. O curso que tem carga horária de 379 horas, distribuídas em 18 meses, tem por objetivo entender a metodologia DRG (Diagnosis Related Groups – Grupos de Diagnósticos Relacionados) e suas aplicabilidades no sistema de saúde brasileiro, capacitando o aluno a realizar a gestão de saúde com foco em resultados assistenciais e econômicos.

Treinamentos Internos

O ano de 2019 foi marcado por treinamentos voltados para à Segurança do Paciente no HMDCC. Ao todo 255 turmas foram treinadas nos temas envolvendo o Plano de Segurança do Paciente e suas seis metas, assim como nos protocolos assistenciais e Bundles do CTI. Além desses treinamentos, mais de 110 turmas realizaram treinamentos técnicos prioritariamente nas áreas assistenciais.

Desde março de 2019 houve ainda a retomada do treinamento introdutório para os novos admitidos no HMDCC e demais empregados que ingressaram na instituição e não haviam passado por este treinamento. O objetivo é o de integrar e acolher o empregado aos processos, fluxos e cultura do hospital envolvendo o máximo de pessoas possível.

Desde seu retorno, o treinamento introdutório ocorre nas três primeiras segundas-feiras do mês, até o dia 20, e em 2019 foram 29 turmas realizadas e 318 empregados treinados (86% dos empregados admitidos).

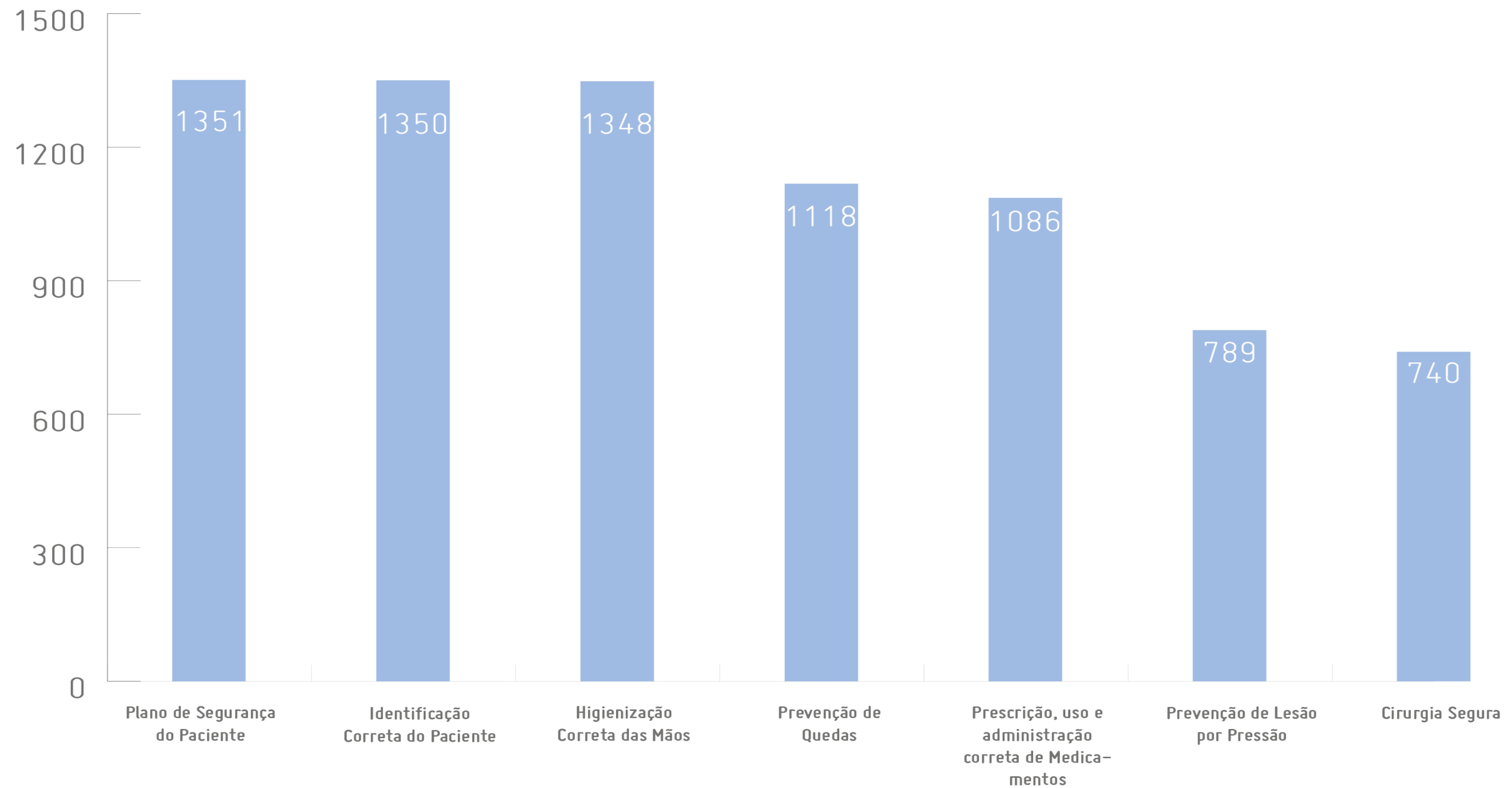
Ações de formação no HMDDC: Pós-Graduação em Gestão Hospitalar

O Curso In Company de Pós-graduação Lato Sensu em Gestão Hospitalar, que iniciou em novembro de 2018 no HMDCC em parceria com a Fundação Lucas Machado (FELUMA), teve seu andamento por todo ano de 2019. Durante o curso, os Assessores, Coordenadores, Diretores, Referências Técnica – RT, Referências Técnica Assistencial Especializada-RTAE e Referências Estratégicas do HMDCC que compuseram o público alvo, tiveram aulas em disciplinas como A trajetória histórica da atenção hospitalar; Ética nas Organizações; Gestão de Pessoas; Parceria Público Privada; Planejamento e programação em saúde; Gestão financeira; Gestão da Clínica; Gestão de cadeia de suprimentos; Gestão da informação / Epidemiologia; Gestão das tecnologias; Gestão da Qualidade e Gestão de projetos. Para os Trabalhos de Conclusão de Curso – TCCs os alunos foram divididos em grupos e tiveram que elaborar um projeto que tivesse aplicabilidade no hospital. Esses trabalhos serão apresentados em 2020 como etapa final para a obtenção do título de Especialista para 40 profissionais entre diretores, gerentes, coordenadores, referências técnicas e outros.

Ao final da pós-graduação, o foco para 2020 é trabalhar junto às lideranças o desenvolvimento de aspectos comportamentais como administração de conflitos, comunicação, feedback, entre outros que são essenciais no processo de gestão de pessoas e irão complementar o conhecimento adquirido no curso de Gestão Hospitalar.

Desafios para 2020

Número de profissionais treinados no
Plano de segurança do paciente e suas seis metas, HMDCC 2019



Fonte: Seleção, Treinamento e Desenvolvimento

Folha de Pagamento e Registro — FPR

Composição do quadro de trabalhadores

O quadro de trabalhadores do HMDCC que compõem a “bata branca” e que prestam assistência ao usuário SUS, em dezembro de 2019 era composto:

748

Técnicos

172

Enfermeiros

305

Médicos

88

Serviço Social, Terapia Ocupacional, Psicologia, Fisioterapia, Fonoaudiologia e Nutrição

34

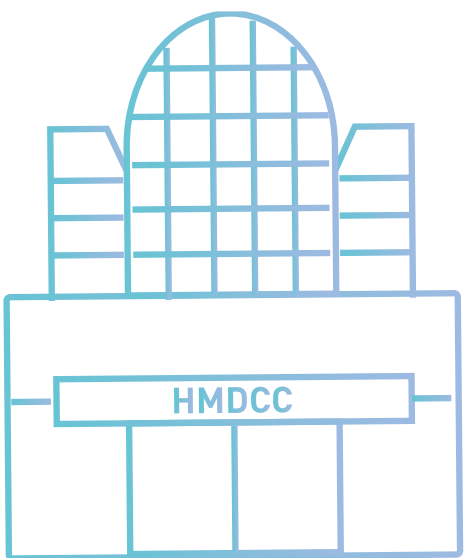
Lideranças assistenciais e administrativa

117

Demais categorias

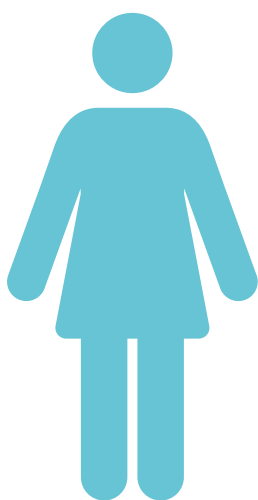
1464

Empregados



A média de idade dos empregados vem se mantendo em 39 anos e também a predominância do sexo feminino, acima de 70%.

Em 2019, tivemos:



73%
profissionais do sexo feminino



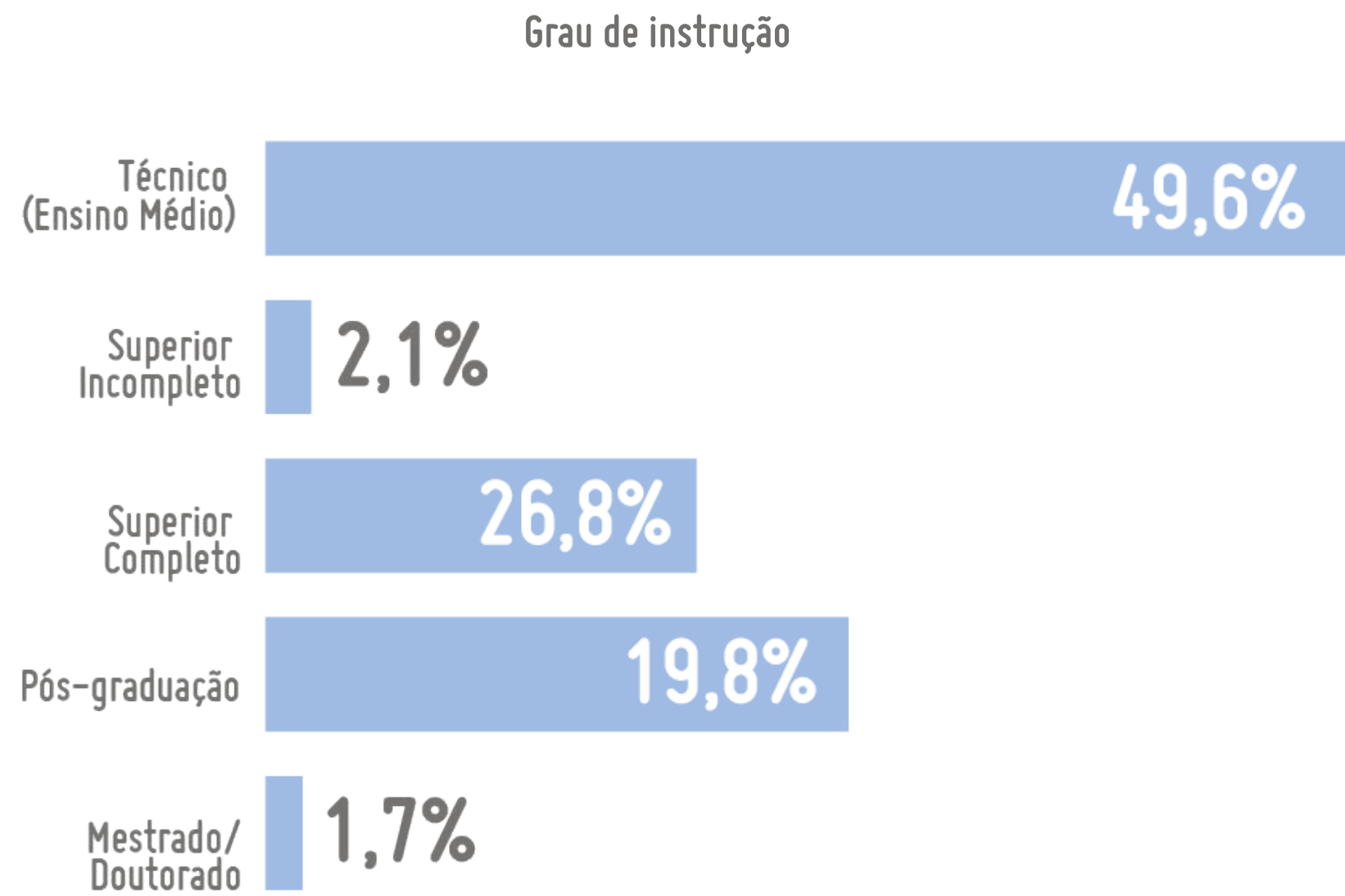
27%
profissionais do sexo masculino

Técnicos (1) = Administração, Contabilidade, Enfermagem, Farmácia, Patologia Clínica, Nutrição, Radiologia
Multiprofissionais (2) = Assistente Social, Fisioterapeuta, Fonoaudiólogo Nutricionista, Psicólogo Hospitalar, Terapeuta Ocupacional

DISTRIBUIÇÃO DOS EMPREGADOS DO HMDCC POR UNIDADE GESTORA E SETOR, E POR SEXO- DEZEMBRO DE 2019			
Unidade Gestora	Feminino	Masculino	Total
Assessorias e Comissões	14	8	22
Diretoria	3	1	4
Ensino e Pesquisa	1	—	1
Outras Unidades	13	2	15
SCIH 13	13	—	13
UG - RH	17	10	27
UG- Agencia Transfusional	8	4	12
UG- CDI	49	43	92
UG- CME	41	5	46
UG- Compras e Contratos	8	3	11
UG- Farmácias	42	13	55
UG- Financeiro	8	7	15
UG- Laboratório	46	13	59
UG- Linha de Cuidado Paciente Cirúrgico	192	104	296
UG- Linha de Cuidado Paciente Clínico	343	74	417
UG- Linha de Cuidado Paciente Crítico	276	103	379

Fonte: Sistema Sênior – Folha de Pagamento
No Quadro acima constam 6 aprendizes e 8 estagiários

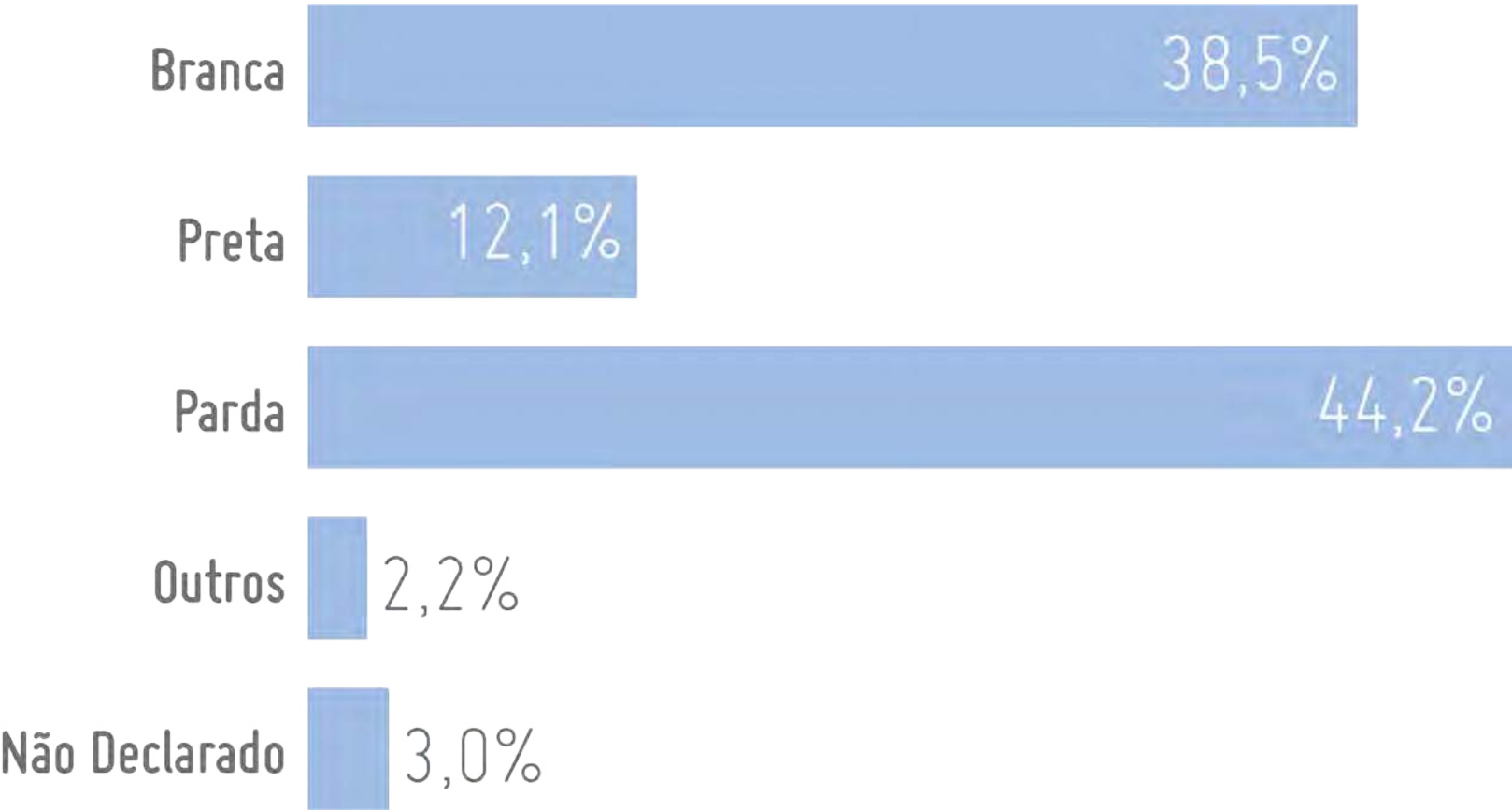
Observa-se que, o grau de instrução da equipe profissional espelha o quadro de composição de empregados, onde 49,6% do grupo possui formação Técnica, 26,8% são pós-graduados, 2,1% possuem formação superior incompleto, 19,8% superior completo e 1,7% são mestre ou doutores.



Fonte: Sistema Sênior – Folha de Pagamento

A composição do quadro de empregados por cor ou raça demonstrou o HMDCC encerrou o ano de 2019 com 12% de empregados declarando-se como negros, 38,5% como brancos, 44% como pardos (PNAD BRASIL 2018 – 9,3% negros, 43,6% brancos e 47,0% pardos).

Declaração raça/cor

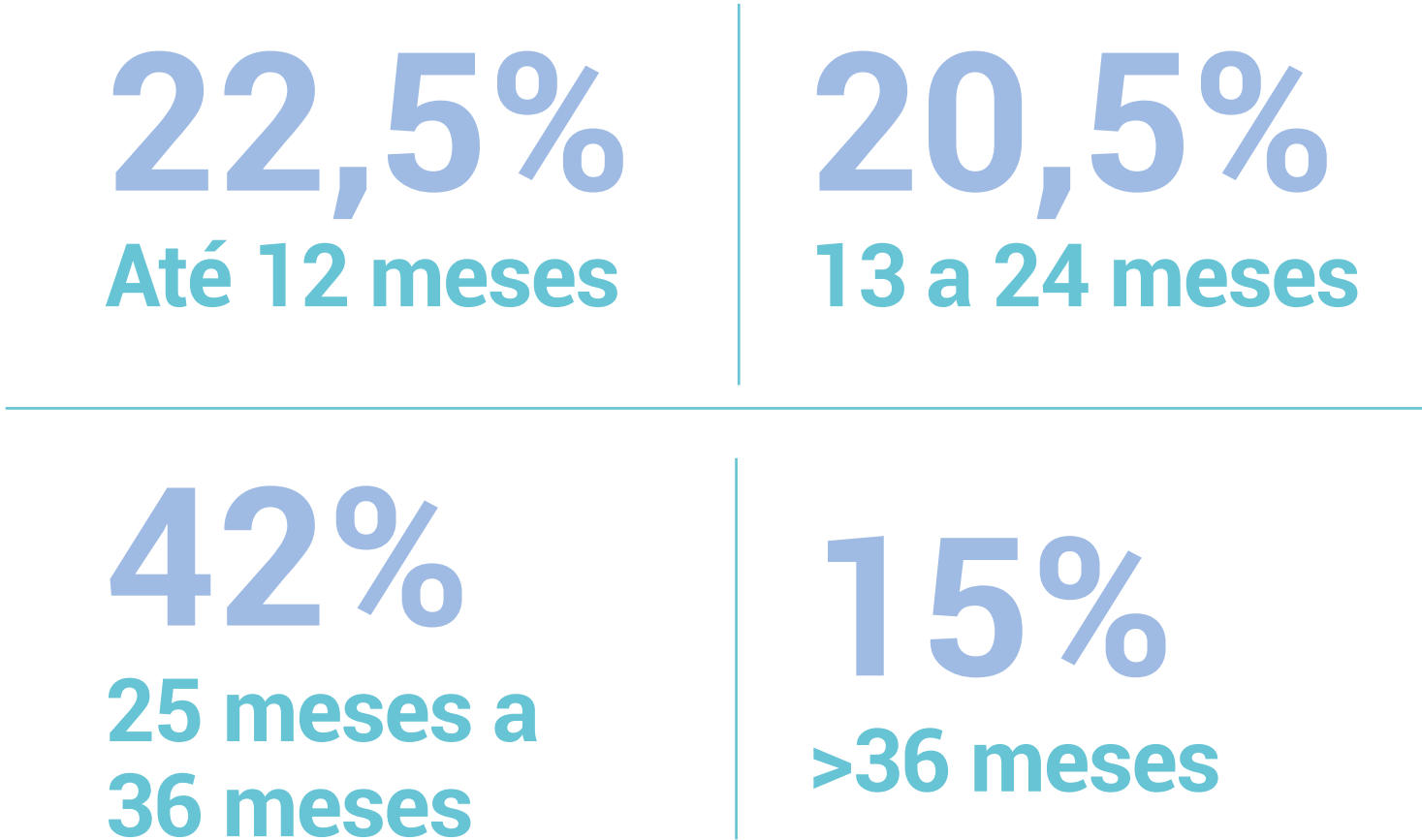


Fonte: Sistema Sênior – Folha de Pagamento

Tempo de prestação de serviço ao HMDCC

A maioria dos empregados possui de 02 (dois) a 03 (três) anos de vínculo com o HMDCC (42%), em seguida temos o grupo que possui entre 01 (um) a 02 (dois) anos de vínculos empregatício (20,5%). Os empregados que possuem até 06 (seis) meses de contrato de trabalho representavam 15% do total do quadro em 2019 (223 pessoas). Neste grupo, temos 32% de empregados com contrato temporário (1).

Com mais de 03 (três) anos de vínculo, encontramos aproximadamente 15% do quadro de empregados. Cerca de 7,5% estão entre 06 (seis) e 12 (doze) meses de serviços prestados ao HMDCC.



Contrato Temporário (1) = contratações para cobrir afastamentos acima de 30 dias, realocação de grávidas/lactantes em áreas salubres, vagas aguardando processo seletivo.

Rotatividade de Profissionais

O índice de rotatividade reduziu em 2019, enquanto em 2018 tivemos rotatividade de 2,77%, em 2019 esse índice foi de 2,54%. As categorias com maior índice são Auxiliares e Técnicos de Enfermagem, Enfermeiros e Médicos, respectivamente.

Em nove hospitais de Minas Gerais, públicos ou privados, o índice médio de rotatividade em 2019 variou de 1,25% a 3,3%. Os cargos de Técnico de Enfermagem e Enfermeiro são comuns aos demais hospitais, visto que é a função predominante do segmento. O HMDCC destaca-se pelo número de contratos CLT de médicos, eis uma forte razão para a categoria não aparecer nos demais hospitais.



Mês	1º dia do mês	Admitidos	Desligados	Último dia do mês	Turnover %
jan/19	1309	62	28	1343	3,44
fev/19	1343	67	24	1386	3,39
mar/19	1386	40	33	1393	2,63
abr/19	1393	32	28	1397	2,15
mai/19	1397	36	22	1411	2,08
jun/19	1411	34	34	1411	2,41
jul/19	1411	32	30	1413	2,20
ago/19	1413	26	27	1412	1,88
set/19	1412	40	30	1422	2,48
out/19	1422	35	32	1425	2,36
nov/19	1425	46	32	1439	2,74
dez/19	1439	47	30	1456	2,68

Fonte: Sistema Sênior – Folha de Pagamento

Principais Projetos desenvolvidos na Coordenação da Folha de Pagamento e Registro

Principais projetos do HMDCC que a Coordenação da Folha de Pagamento e Registro (FPR) apoiou ou conduziu, independente das rotinas diárias e obrigatórias inerentes ao departamento:

- Treinamento constante da equipe da FPR devido a rotatividade da equipe (80% do grupo foi composto durante o ano de 2019).
- Inclusão do HMDCC na fase II do e-Social.
- Transferência da folha de pagamento de um banco para outro: abertura da conta bancária de todos dos trabalhadores e preparação do sistema de folha de pagamento.
- Implantação do Benefício “Empréstimo Consignado”: preparação do sistema/equipe e apresentação aos trabalhadores.
- Treinamento Lideranças e RTs: Sistema de Gestão de Frequência (Sênior), acompanhamento banco de horas, movimentação de pessoal e outros.
- Treinamento de Integração Novos Profissionais: Apresentação das regras que regem o contrato de trabalho, benefícios, frequência e outros.
- Adequações do Sistema Sênior para a melhor gestão das cargas horárias contratuais x trabalhadas.
- Pré-assinalação da intrajornada: implantação em conformidade com a demanda dos profissionais e de acordo com legislação e ACTs.
- Indicadores e Pesquisas: Preparação de indicadores periódicos da área e indicadores do GEPRHAS.
- Integração de Sistemas: atualização de dados cadastrais dos trabalhadores no sistema Tasy.
- Melhoria na tecnologia de Registro de Frequência dos trabalhadores: Mudanças de 3 relógios de ponto e implantação de mais 4 relógios de ponto, proporcionando maior comodidade aos trabalhadores e melhor acompanhamento pelas Lideranças dos registros realizados.
- Recadastramento da biometria de todos os trabalhadores devido a troca de relógios e sistema de registro de ponto.
- Projeção de custos para compor o orçamento de 2020, acompanhamento do orçamento de 2019 e subsídios para tomada de decisão.
- Elaboração do programa de inclusão das pessoas com deficiência e atendimento à fiscalização do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE).

Desafios para 2020

Serviço especializado em segurança e medicina do trabalho

Em 2019 o Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT) continuou atuando de forma a fazer com que as Normas Regulamentadoras fossem cumpridas pela instituição. O ano que se encerrou foi marcado pelas mudanças de planos e direcionamentos múltiplos frente a chegada do e-social. O preparo da equipe para cumprir as novas exigências do portal foi realizado diversas vezes para cada nova conduta publicada pelo governo. A reestruturação da equipe otimizou e deu celeridade aos processos desenvolvidos pelo setor. Em contrapartida, o setor precisou de tempo para transpor o período de adaptação dos integrantes recém-chegados.

Apesar das atividades propostas para o ano terem sido realizadas, o ano de 2019 ainda não trouxe melhor cenário em relação ao anterior, quando analisados os indicadores.

O número de acidentes do trabalho e atestados recebidos pela instituição ainda não foram menores que os registrados em 2018. A redução dos acidentes de trabalho e do absenteísmo retorna ao plano de ação como desafio para o ano de 2020, visto que impacta diretamente na assistência e divisão das tarefas do setor.

O início do ano foi marcado pela ocorrência de casos de escabiose transmitidos de pacientes para profissionais da assistência e apoio. Para o tratamento de casos e prevenção da disseminação da transmissão adotamos critérios ampliados de definição de casos, o que comprometeu alguns dos indicadores do SESMT, elevando o número total de acidentes (doença do trabalho) e número de atestados médicos recebidos.

No mês de abril de 2019 o HMDCC realizou a campanha da vacinação de seus empregados contra a Influenza. Foram administradas 1420 doses da

vacina. O objetivo foi reduzir as complicações, as internações e a mortalidade decorrentes das infecções pelo vírus da influenza, na população alvo para a vacinação.

Em 2019, o SESMT cobrou, obrigatoriamente, a segunda dose da vacina tríplice viral para todos empregados expostos ao risco biológico e que atuam em áreas assistenciais, considerando a nova orientação da Sociedade Brasileira de Imunizações (SBIM, 2018) e também o crescente número de casos de Sarampo, que culminou em um surto no país.

Da mesma forma que pessoas com Sarampo vieram ao Brasil e espalharam a doença em uma população suscetível, o mesmo pode acontecer com a Rubéola e a Caxumba. Considerando esse risco, o esquema vacinal com duas doses desta vacina para trabalhador da saúde implica em maior garantia de imunidade adquirida por vacinação.

Contemplando as ações para garantia de duas doses da vacina Tríplice Viral para nossos trabalhadores de saúde, o SESMT do HMDCC realizou, em parceria com a Secretaria Municipal de Saúde, uma campanha de vacinação entre os dias 19/08/19 a 22/08/19. No total, 800 empregados foram vacinados contra Sarampo, Caxumba e Rubéola, nessa campanha. Realizou-se também busca ativa em prontuários, com convocação individual para realização da segunda dose.

Em 2019, a distância até a meta proposta foi encurtada, ficando assim o propósito do alcance para ano de 2020. O número de acidentes de trabalho esteve abaixo da média por 6 meses no ano de 2019.

Para combater as causas dos acidentes de trabalho o SESMT continuou realizando:

- O levantamento e análise das causas de acidentes
- Inspeções setoriais
- Análises de situações risco
- Entrevista com o usuário para opiniões sobre o EPI
- Distribuição de EPI
- Análises do tipo de material utilizado em procedimentos assistenciais

*Não há informação sobre empregados de ambos as empresas que possam ter se vacinado em outro local

1.420



doses de vacina contra a Influenza foram administradas em abril de 2019

A cobertura foi de 65,4%*.

Total de trabalhadores HMDCC: 1.464

Total de trabalhadores parceiro privado: 708

Total geral: 2.172



Campanha de vacinação da gripe | Fotos: Olavo Maneira



A Tabela abaixo apresenta dados do trabalho realizado pela equipe da Medicina e Segurança do Trabalho.

Ação	2018	2019
Inspeções de Segurança	99	1269
Treinamentos	219	84
Análises de Acidentes / Incidentes	2018	2019
Típicos	14	24
Biológicos	25	58
Trajetos	12	14
Incidentes	14	77
Total	65	173
Consultas Ocupacionais	2018	2019
Admissional	457	485
Periódico	870	872
Demissional	181	215
Mudança de Função	61	61
Retorno ao trabalho	82	166
Outros atendimentos	453	2019
Total	2.104	3.818

Em comparação, ocorreu aumento considerável (52%) de consultas realizadas pelo SESMT/Medicina do Trabalho. As demandas de atendimento acompanharam a expansão do HMDCC, com consequente aumento do número de empregados.

Em 2019
ocorreu aumento:

52%
de consultas realizadas pelo
SESMT



Trupe do Celinho

A Trupe do Celinho, composta por novos integrantes, realizou a segunda peça após sua formação.

A peça "Quanto vale a sua vida?" abordou, de forma lúdica, temas corriqueiros da instituição, como:

- Cuidados com automedicação
 - Fofoca e intrigas no ambiente de trabalho
 - Uso de EPI
 - Descarte correto de resíduos
 - Proibição quanto ao uso de adorno
 - Acionamento de dispositivos de segurança
 - Impacto dos acidentes com materiais biológico
 - Importância da prática de exercício físico
- Lian Gong**



Trupe do Celinho apresenta peça 'Quanto vale sua vida' na Sipat | Fotos: Olavo Maneira



Em um ano marcado por grandes catástrofes, o HMDCC que possui como requisito a realização dos simulados de abandono e recebimento de múltiplas vítimas, realizou o 3º simulado de abandono e atendimento a desastres.

A simulação se iniciou com o incêndio no andar de internação - 6º pavimento, parcialmente ocupado, o que trouxe ainda mais realidade ao simulado. Neste último simulado, o diferencial foi que haviam vítimas espalhadas por mais de um pavimento da instituição e os brigadistas precisavam localizá-las para o resgate.

Além do 6º pavimento, os brigadistas resgataram vítimas no CTI - 4º pavimento, Centro Cirúrgico e escada de incêndio. Durante o percurso até o ponto de encontro a equipe de combate ao incêndio ainda teve que extinguir o fogo na entrada de funcionários – portaria do S1. Todos os adicionais proporcionaram maior realidade ao simulado e consequentemente maior preparo da equipe presente.

Projetos de Promoção a Saúde

O Lian Gong e o projeto EU SAÚDE se concretizaram em 2019. O EU SAÚDE teve como foco a promoção de saúde, bem-estar, qualidade de vida e perda de peso, por meio de encontros quinzenais com temas diversos como alimentação adequada e orientações nutricionais, autocuidado, atividade física, saúde da mulher e saúde do homem, equilíbrio emocional através de alongamento e meditação, síndrome de Burnout, educação financeira, entre outros.

Por um determinado período foram os assuntos mais frequentes em rodas de conversas durante o café e almoço dos empregados. Porém, ao longo do tempo os projetos sofreram uma redução na participação,

momento em que a instituição estava com muitos treinamentos obrigatórios e dificuldade de liberação da equipe para comparecer aos projetos. Ainda assim, toda a programação do EU SAÚDE proposta para o ano foi cumprida e com temas pertinentes ao objetivo do projeto. Seu encerramento está previsto para fevereiro de 2020.

O Lian Gong precisou ser repensado e a reformulação do projeto foi adiada após o desligamento de uma das instrutoras.



Estreia do Lian Gong no HMDCC | Foto: Álvaro Miranda

Além dessas atividades, o SESMT promoveu junto à comunidade do Barreiro a **2ª CAMINHADA DO HMDCC**.

A Gerência de RH conquistou uma nova área física em 2019 com instalações mais adequadas ao cumprimento das suas atividades, além de aproximar-se do SESMT, otimizando fluxo de trabalho e favorecendo a integração das equipes que compõe a Gerência.

Foi um ano com muitos desafios, como a busca por um processo seletivo mais adequado a realidade do HMDC; a discussão constante de estratégias para redução do absenteísmo; o curso de Especialização em Gestão Hospitalar que trouxe a discussão viva da implantação da Educação Permanente no HMDC; estudos para implantação de um Plano de Saúde para os empregados; a negociação dos Acordos Coletivos de Trabalho com os 07(sete) Sindicatos dos Empregados; o programa de inclusão das pessoas com deficiência; e muitos outros já relatados anteriormente.

Percebemos uma maior aproximação da GRH com as Lideranças e demais membros das equipes, e um entendimento que fazer a gestão de pessoas será sempre um grande desafio para todos.

No planejamento de 2020, este continuará sendo o nosso foco. Desenvolver os nossos empregados e lideranças. Citando Ricardo Burg Ceccim:

constituímos equipes multiprofissionais, coletivos de trabalho, lógicas apoiadoras e de fortalecimento e consistência de práticas uns dos outros nessa equipe, orientadas pela sempre maior resolutividade dos problemas de saúde das populações locais ou referidas ou colocamos em risco a qualidade de nosso trabalho, porque sempre seremos poucos, sempre estaremos desatualizados, nunca dominaremos tudo o que se requer em situações complexas de necessidades em/direitos à saúde.

Desafios para 2020

Aquisição de insumos e material permanente

Por força do modelo de PPP, a gestão administrativo-financeira do HMDCC tem como atribuições a aquisição de insumos com foco em material médico-hospitalar e medicamentos, aquisição e material permanente não previsto na PPP, celebração de contratos de prestação de serviços relacionados à assistência, seleção, contratação, pagamento, e desenvolvimento de pessoas (equipe assistencial e de atividades relacionadas às atividades meio realizadas pelo HMDCC), e a gestão financeira das atividades relacionadas. Além disso participa da fiscalização de algumas funções relacionadas aos serviços prestados pelo parceiro privado.

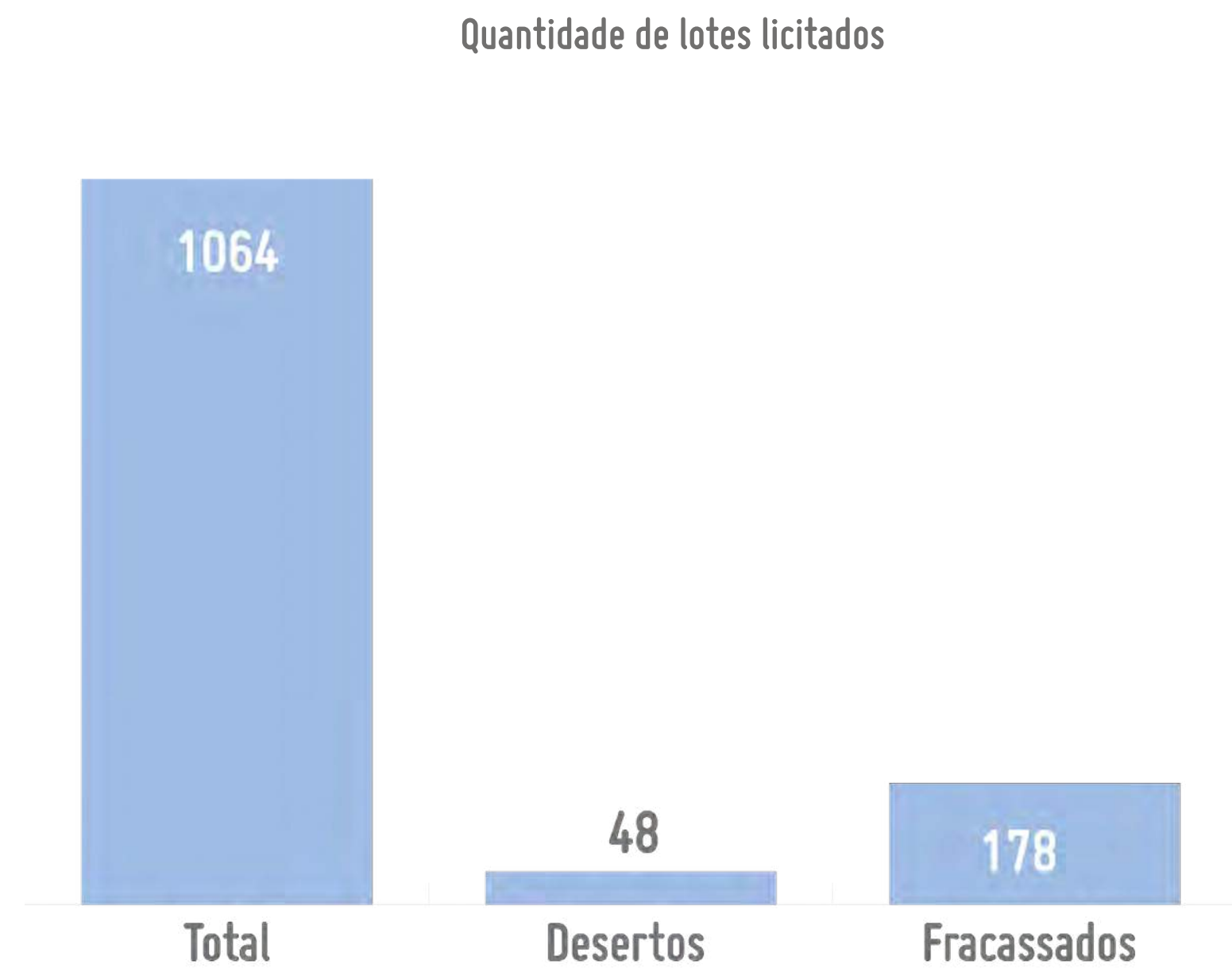
Com um Regulamento de Compras derivado da Lei de Federal de Licitações, o HMDCC tem o desafio de realizar procedimentos mais ágeis e que não firam os princípios basilares da legalidade, da impessoalidade, da moralidade, da igualdade, da publicidade, da probidade administrativa, da vinculação ao instrumento convocatório, do julgamento objetivo e dos que lhes são correlatos.

Visando manter um estoque que ao mesmo tempo traga segurança para a prestação dos serviços, mas que também não imobilize um volume desnecessário de capital, o processo de compras vem sendo adaptado e o pessoal das áreas fim e meio tem sido qualificado.

Este processo contínuo vem produzindo editais cada vez mais qualificados evitando omissões, duplas interpretações e erros que de alguma forma levem o procedimento a ser declarado deserto.

Assim, um dos indicadores da qualidade dos processos é a baixa taxa de retrabalho em virtude de processos serem declarados desertos.

Durante o exercício de 2019 as licitações realizadas alcançaram a marca de 1.064 lotes sendo que destes apenas 48 foram declarados desertos e 838 foram concluídos no curso normal do processo.



O baixo número de lotes desertos indica a boa precisão das definições dos itens licitados. Quanto aos fracassos, seus motivos vão desde empresas que não enviam as documentações necessárias à assinatura do contrato até preços acima da média encontrada

Visando reduzir o custo sem abrir mão da qualidade, após o encerramento da fase de lances do pregão, os pregoeiros do Hospital negociam com os vencedores do certame tentando obter um preço menor para o item.

Este trabalho tem sido exitoso e, apenas em 2019 conseguiu-se reduzir significativamente os valores das compras em quase R\$ 1.000.000,00.

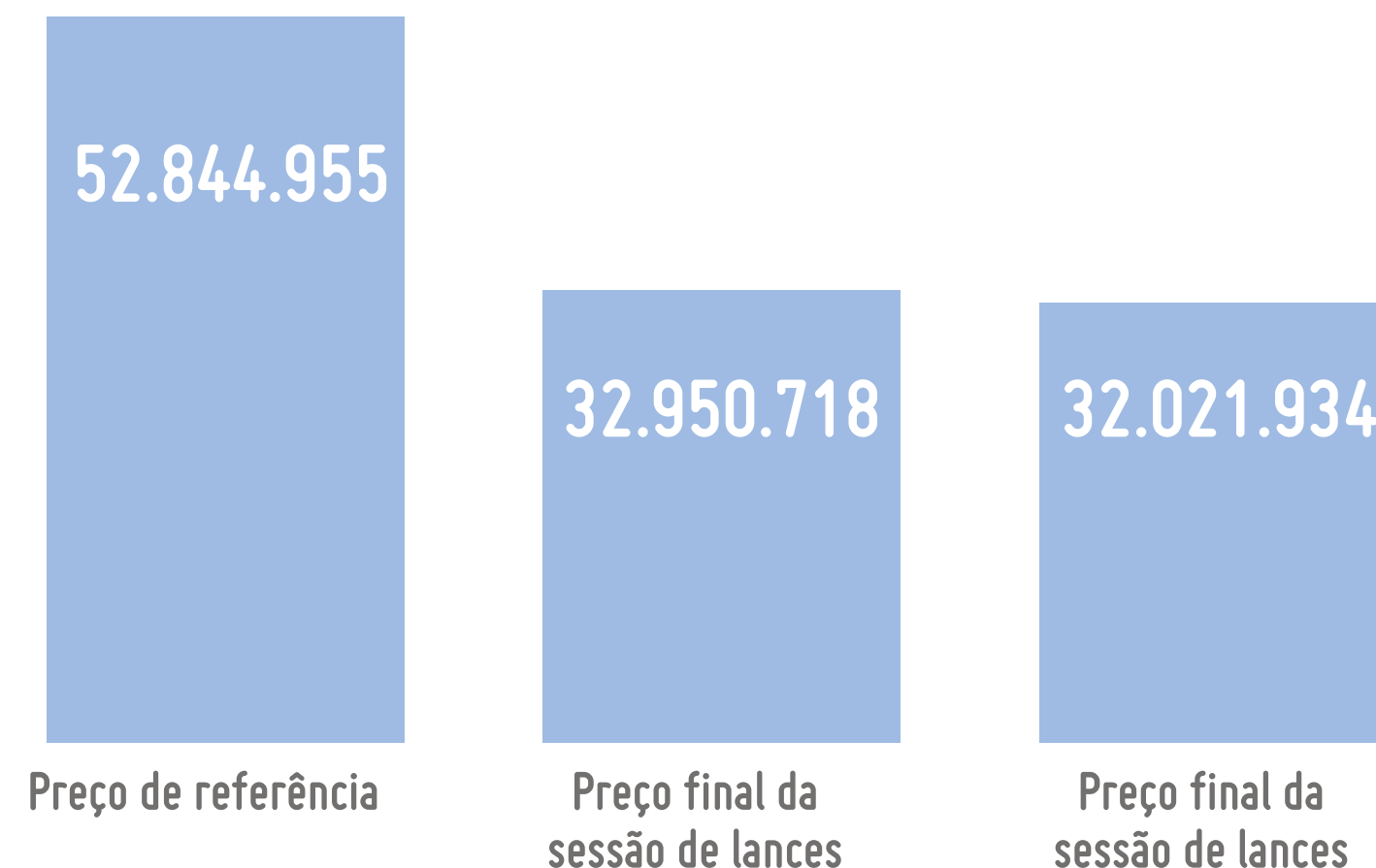
Em 2019 conseguiu-se reduzir em quase:

1 Milhão

os valores das compras



Diferença de preços
Referência x sessão de lances x valor negociado



Mantido por verbas públicas, o Hospital dedica especial atenção aos seus procedimentos licitatórios. A atenção aos princípios norteadores da boa gestão de verbas públicas é marca indelével dos procedimentos.

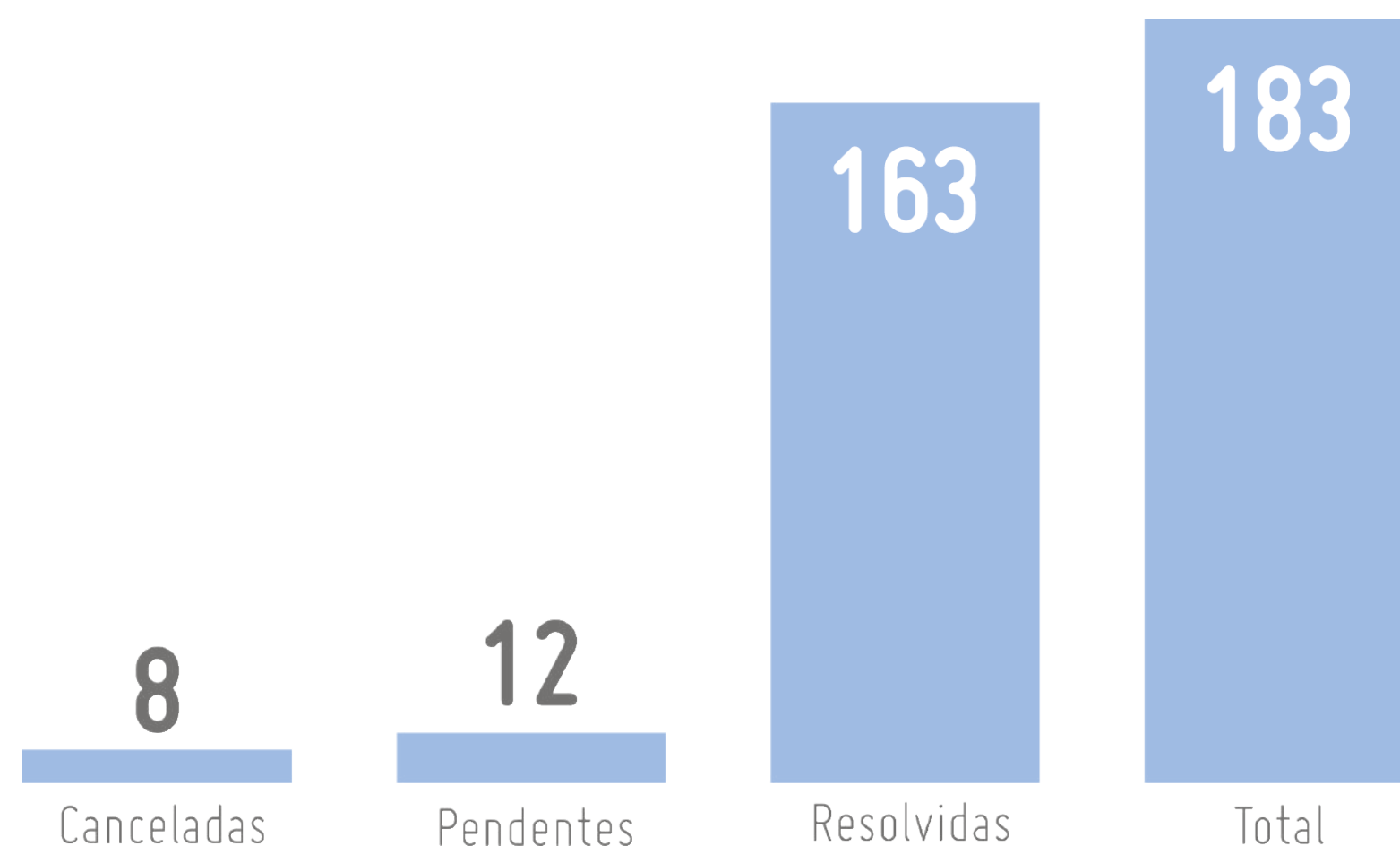
No intuito de cuidar da regularidade da despesa, todos os processos licitatórios passam pelo controle em dois momentos distintos, o primeiro ao final da fase interna, de forma que se consegue evitar ou minorar possíveis falhas de concepção e, posteriormente, o processo volta à coordenação para análise das formalidades relativas à fase externa, em especial, a ação dos pregoeiros e equipe de apoio.

Gestão de contratos

A boa gestão contratual e de fornecedores não elimina, mas minimiza problemas relacionados, entre outros, às entregas e qualidade dos produtos. Todos os contratos celebrados com o SSA-HMDCC são acompanhados pari passu a sua execução e, como parte deste trabalho, em 2019, foram realizadas 183 notificações aos fornecedores sendo que, destas, 163 foram resolvidas, ou seja, o fornecedor entregou o item ou corrigiu o problema e 8 foram canceladas, ou seja, após análise de recurso entendeu-se que não haveria motivos para advertir o fornecedor.

A efetividade deste trabalho proporciona que se trabalhe com estoques menores e com a segurança de que o item entregue estará de acordo com o esperado. É, sem dúvida, um dos processos que influenciam diretamente a segurança assistencial.

Resultado das Notificações

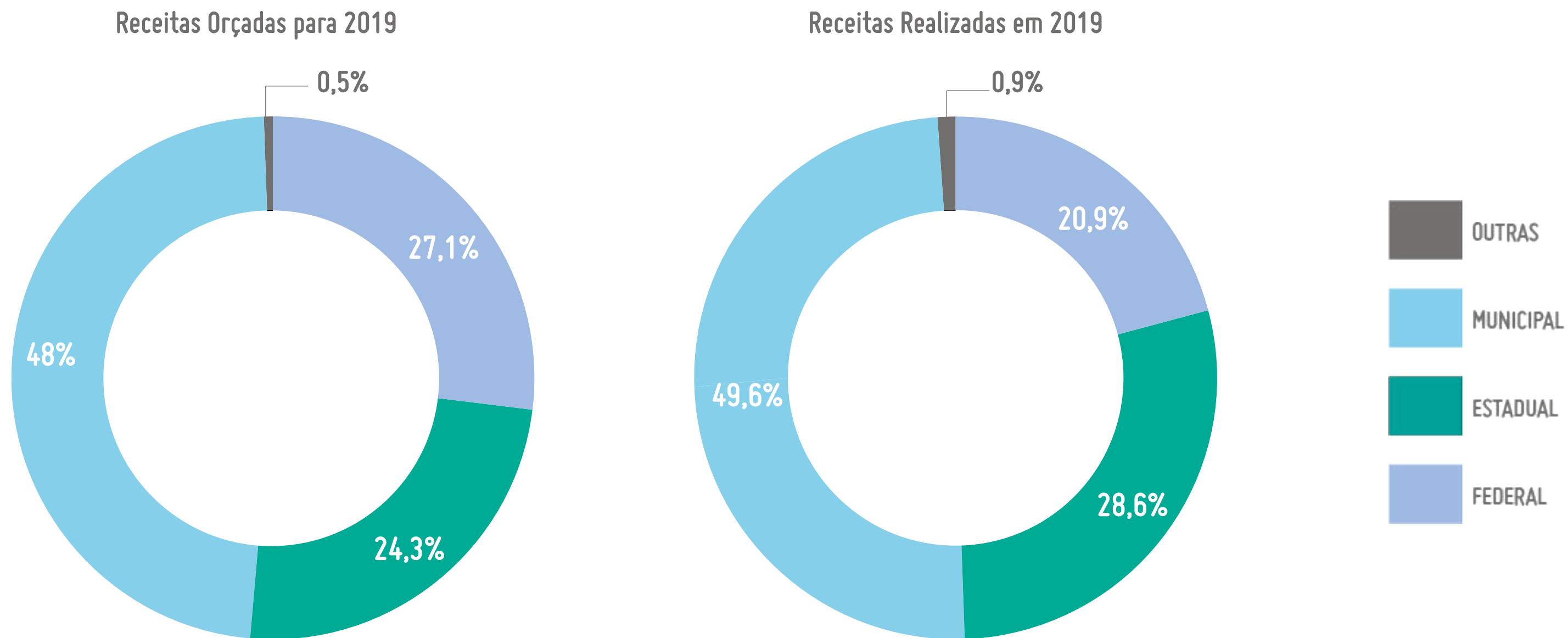


Receitas

No que se refere a área financeira, o ano de 2019 também foi marcado pelo subfinanciamento do SUS para fazer frente a todas as demandas da população. Mesmo neste cenário de dificuldades a Administração Pública Municipal continuou honrando seu compromisso e aportou regularmente recursos para a manutenção do Hospital.

VALORES ORÇADOS VERSUS VALORES REALIZADOS – HMDCC 2019

FONTE	ORÇADO		REALIZADO		DIFERENÇA	
	R\$	%	R\$	%	R\$	%
FEDERAL	71.067.950	27,1%	52.873.991	20,9%	- 18.193.959	74,4%
ESTADUAL	63.835.859	24,3%	72.430.073	28,6%	8.594.214	113,5%
MUNICIPAL	126.080.359	48,0%	125.461.351	49,6%	- 619.008	99,5%
OUTRAS	1.438.218	0,5%	2.270.253	0,9%	832.035	157,9%
TOTAL	262.422.387	100,0%	253.035.668	100,0%	- 9.386.719	96,4%



O encontro de contas realizado entre o Estado de Minas Gerais e a Prefeitura de Belo Horizonte fez com que parcelas estaduais (PROHOSP) atrasadas desde 2018 fossem repassadas ao Hospital. Isso fez com que o valor recebido do Estado fosse superior ao inicialmente orçado. Não obstante este repasse superior ao esperado, o Município de Belo Horizonte continua sendo o principal suporte financeiro do Hospital arcando com quase 50% de todas as despesas.

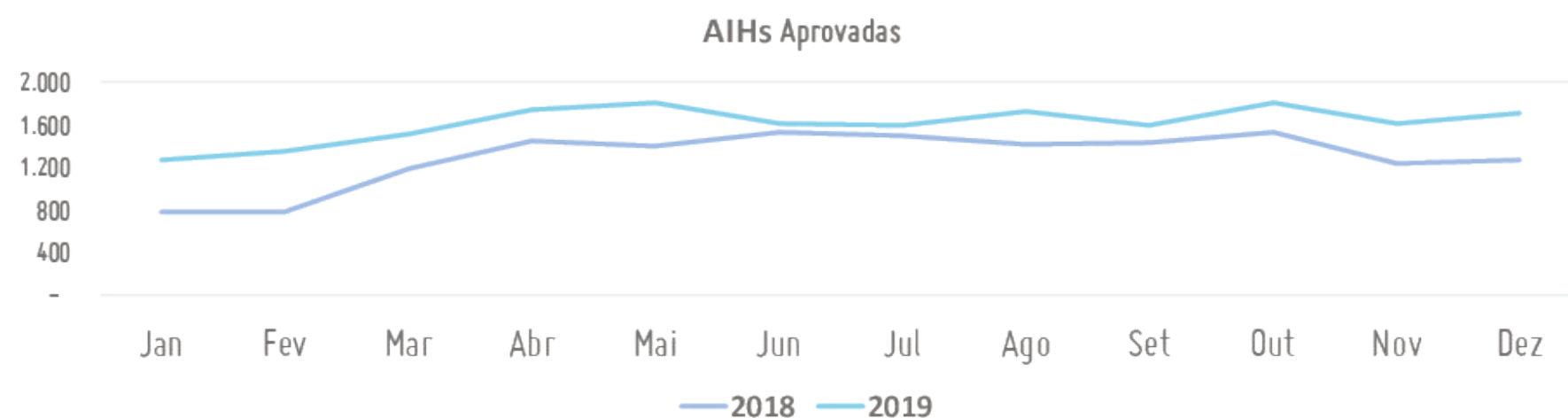
Quando se leva em conta o sub financiamento do SUS e que os valores que possibilitam o funcionamento do HMDCC vêm de entes públicos, cresce ainda mais a importância de uma utilização racional e responsável dos recursos, dentro do que foi previsto.

O orçamento do HMDCC é realizado com base no Plano Operativo Anual (POA) do Contrato de Gestão discutido e celebrado com a Secretaria Municipal de Saúde. Essa é a base de planejamento e execução do consumo de recursos no HMDCC.

Faturamento

Resultado da Produção Hospitalar

O número de AIHs aprovadas em 2019 aumentou em média 25% em relação ao ano anterior, devido à estabilidade da produção e sistema, que possibilitou a eliminação do volume de contas acumulado de meses anteriores (redução de 52%).



Fonte: SIHSUS/ DataSUS

Com forte predominância das AIHs de Média Complexidade, em 2019, identifica-se um aumento relevante nos resultados da produção aprovada das AIHs de Alta Complexidade, devido às habilitações publicadas pelo Ministério da Saúde. Em janeiro de 2019 as AIH de alta complexidade significavam 1,9% do valor faturado. Já em dezembro do mesmo ano esse valor foi de 5,5%. Ainda é uma baixa proporção, já que o HMDCC concentra sua oferta em procedimentos classificados no SIGTAP como de média complexidade, a despeito da real complexidade dos pacientes e consumo de recursos.

O ticket médio das AIHs apresenta variações ao longo do ano influenciado pelo aumento do número de AIHs em conformidade com as regras SIH/SMSA-SUS, bem como pela sazonalidade epidemiológica e internações de longa permanência com utilização de leitos de UTI.

O mês de abril 2019 destaca-se com o maior valor do ticket médio, atribuído ao maior faturamento de diárias de UTI bem como elevação das do número de AIHs cirúrgicas da ortopedia com utilização de OPME. Já o mês de maio é marcado pelo menor valor do ticket médio devido ao grande número de AIHs com diagnóstico de Dengue.

Em 2019 aumento de:

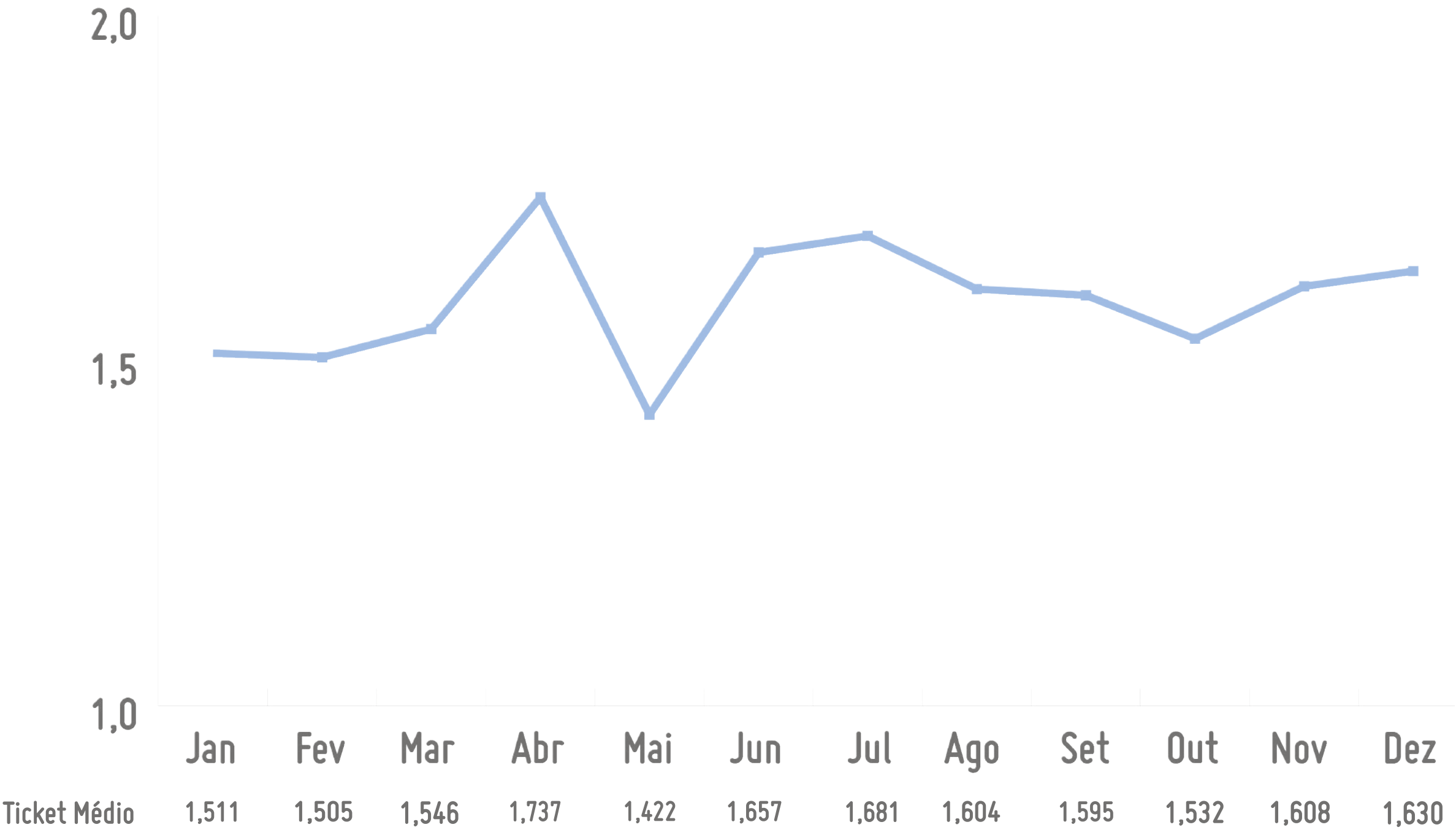
25%

em média de AIHs

aprovadas em relação a 2018



Valor do ticket médio (R\$)

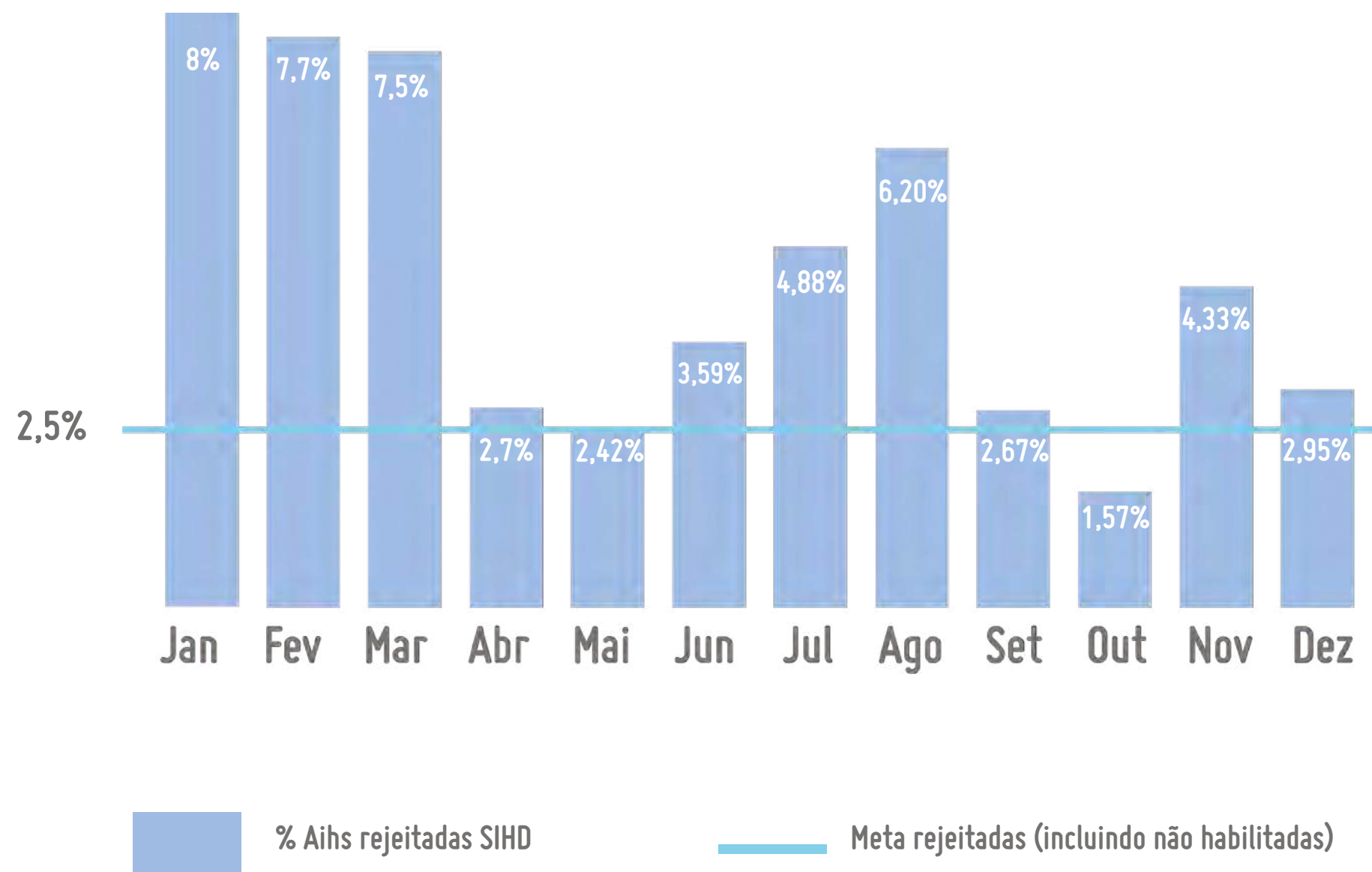


No decorrer de 2019, a habilitação de vários procedimentos possibilitou significativa redução no número de glosas (AIHs rejeitadas) em relação ao total de AIHs apresentadas (redução de 60% no número de AIHs rejeitadas por procedimentos antes inabilitados). A parametrizações do sistema de informação e revisão contínua dos processos de faturamento também contribuíram para a redução das glosas.

1.587
Valor geral do ticket médio (R\$)

Fonte: Tasy, HMDCC 2019

AIHs rejeitadas
(Incluindo falta de habilitação)

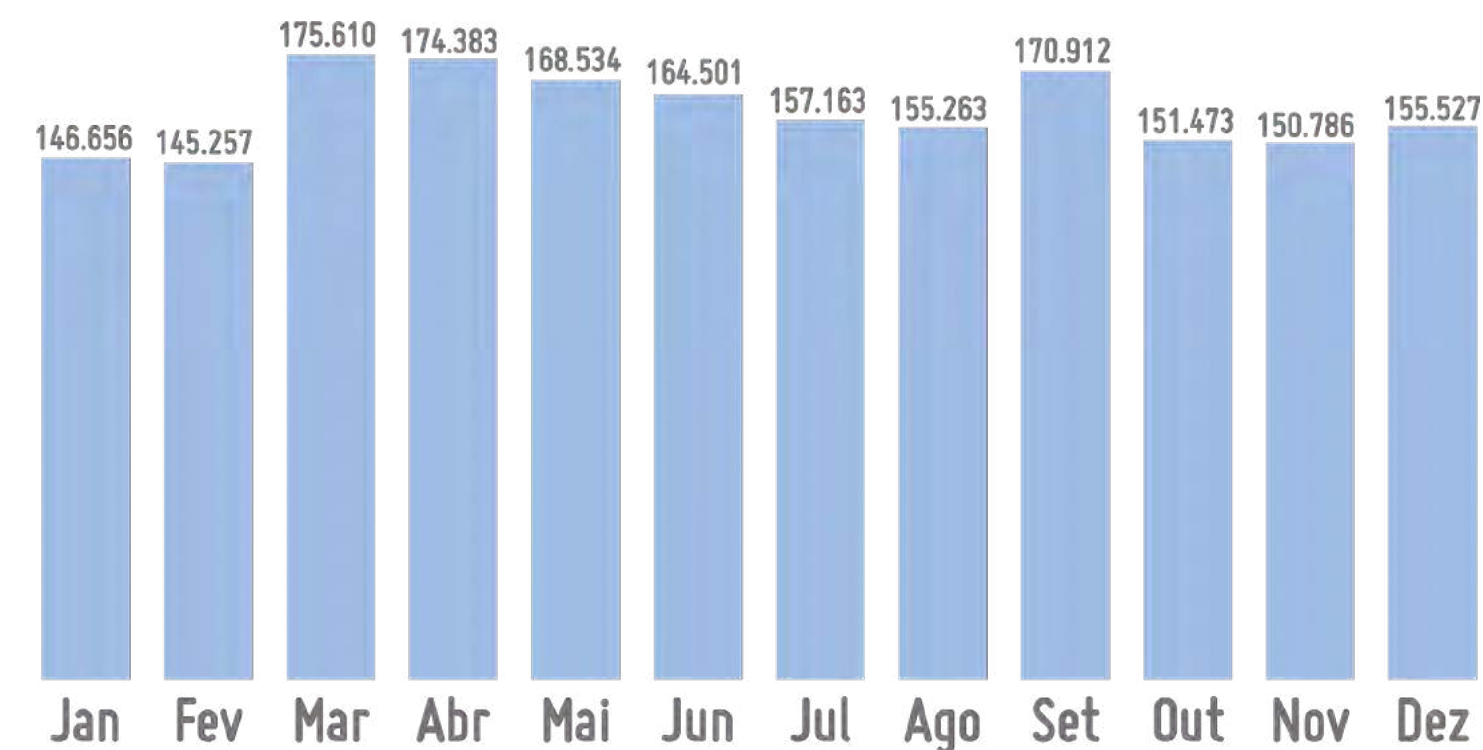


Fonte: SIHSUS/ DataSUS

Resultados da Produção Ambulatorial

Os resultados de produção ambulatorial mantiveram-se estáveis no primeiro semestre de 2019. Estes atendimentos caracterizam-se tanto por avaliação de pacientes para internações eletivas quanto atendimento aos egressos, bem como exames e procedimentos complementares ao diagnóstico que são influenciados pela sazonalidade e pelo perfil do usuário que pode alterar a modalidade de atendimento.

Produção Ambulatorial



Fonte: SIHSUS/ DataSUS

Considerando que o hospital possui apenas dois anos de pleno funcionamento e está em franca construção dos processos internos, com o desenvolvimento de controles e consolidação das ferramentas para melhoria da gestão, já é possível identificar que o aumento das receitas foi influenciado pela elevação dos níveis de controle e revisão e implantação de processos sistêmicos. Já atingimos o segundo lugar em número de AIHs aprovadas e o terceiro em valor aprovado para a Média e Alta Complexidades, considerando os hospitais referenciados da SMSA SUS-BH.

Em 2019 as receitas de produção hospitalar e ambulatorial representaram 13,55% do orçamento mensal (sem considerar incentivos e programas), porém a receita total do hospital é composta, além dos repasses financeiros de produção, também pelos incentivos e recursos de programas do Ministério da Saúde e Estado de MG.

Há ainda um longo percurso na busca por melhoria das receitas que perpassa pela evolução e consolidação dos processos assistenciais, o que resultaria em menor aporte orçamentário pelo município. No entanto não se pode esperar que o Hospital atinja a sustentabilidade plena apenas com o valor de produção.

O objetivo maior da instituição é atender às demandas da SMSA-BH para maior agilidade, qualidade e efetividade na assistência aos usuários SUS. Portanto, o perfil nosológico do HMDCC está pautado nas necessidades da população, e sua manutenção demanda recursos muito além do arrecadado via produção e incentivos das duas fontes.

Despesas

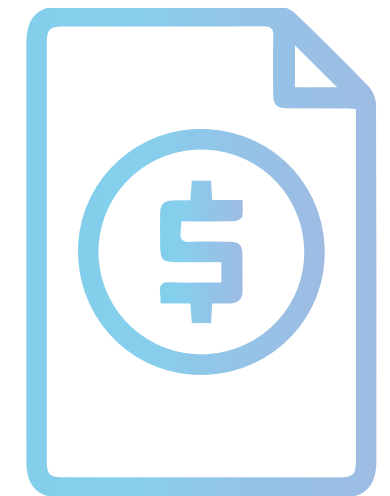
Um fator que contribuiu para que a execução da despesa ficasse dentro do planejado foi o acompanhamento mensal que possibilita uma correção de rumo caso haja algum desvio.

Os recursos dispendidos para o funcionamento do Hospital em 2019 montaram em R\$ 251.001.842, sendo que deste valor, 42,3%, ou seja R\$ 106.258.101 foram pagos à Concessionária Novo Metropolitano. Este valor recebido pela Concessionária é o devido como contraprestação em virtude dos serviços prestados (OPEX), do investimento e reinvestimento (CAPEX) previstos em contrato.

Em 2019 as receitas de produção hospitalar e ambulatorial representaram

13,55%

da arrecadação.

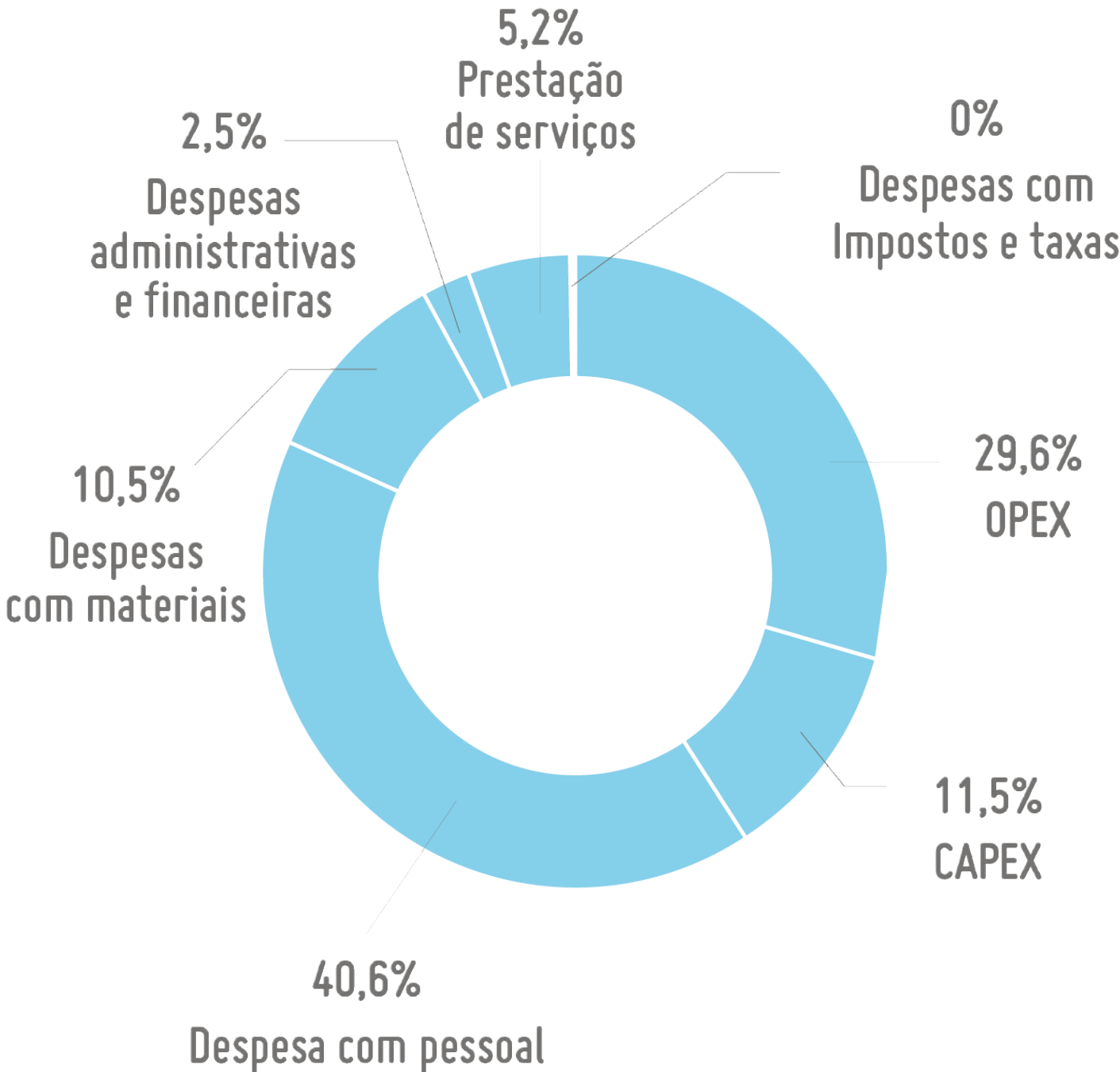


DEMONSTRATIVO DOS VALORES ORÇADOS VERSUS REALIZADOS POR DESTINAÇÃO – HMDCC 2019

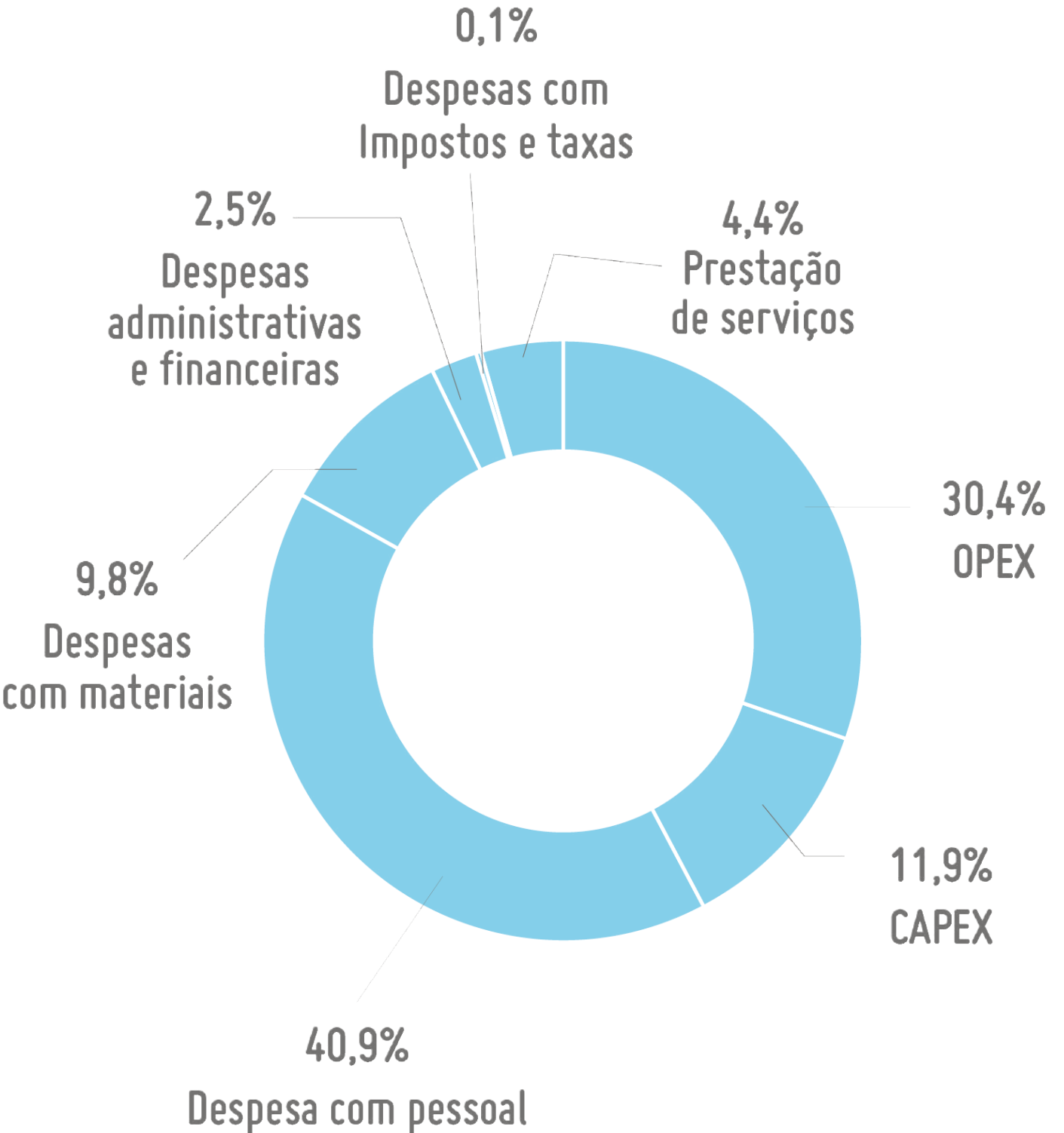
	ORÇADO		REALIZADO		ORÇADO - REALIZADO	%
= TOTAL DESPESAS	257.487.474	100,0%	251.001.842	100,0%	- 6.485.632	7,5%
DESPESA CONTRAPRESTAÇÃO	105.868.515	41,1%	106.258.101	42,3%	389.587	100,4%
OPEX	76.225.331	29,6%	76.418.703	30,4%	193.372	100,3%
CAPEX	29.643.184	11,5%	29.839.399	11,9%	196.214	100,7%
DESPESA SSA-HMDCC	151.618.959	58,9%	144.743.740	57,7%	- 6.875.219	95,5%
DESPESA COM PESSOAL	104.536.145	40,6%	102.626.487	40,9%	-1.909.657	98,2%
DESPESAS COM MATERIAL E MEDICAMENTO	26.929.887	10,5%	24.533.789	9,8%	-2.396.097	91,1%
DESPESAS ADMINISTRATIVAS E FINANCEIRAS	6.496.805	2,5%	6.254.234	2,5%	- 242.571	96,3%
DEPRECIAÇÃO	116.154	0,0%	222.082	0,1%	105.928	191,2%
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	13.383.031	5,2%	11.002.545	4,4%	-2.380.486	82,2%
DESPESAS COM IMPOSTOS E TAXAS	156.938	0,1%	104.602	0,0%	-52.335	66,7%

Se considerarmos o valor pago à concessionária por suas componentes (CAPEX e OPEX) temos que o primeiro item de despesas é a contraprestação (42,3%). Nesse valor estão incluídos todos os investimentos realizados para construir e equipar o hospital, os reinvestimentos ao longo dos 20 anos do contrato, a equipe, materiais, contratos com terceiros para a prestação de serviços, e demais obrigações previstas para o parceiro privado no Contrato de Concessão Administrativa. A seguir, em segundo lugar, veem as despesas com pessoal do SSA HMDCC (40,9%). Assim, fica patente a relevância do controle de despesas com pessoal. Em terceiro lugar vem as despesas realizadas pelo SSA HMDCC com materiais e medicamentos (10,5%)

Despesas Orçadas – 2019



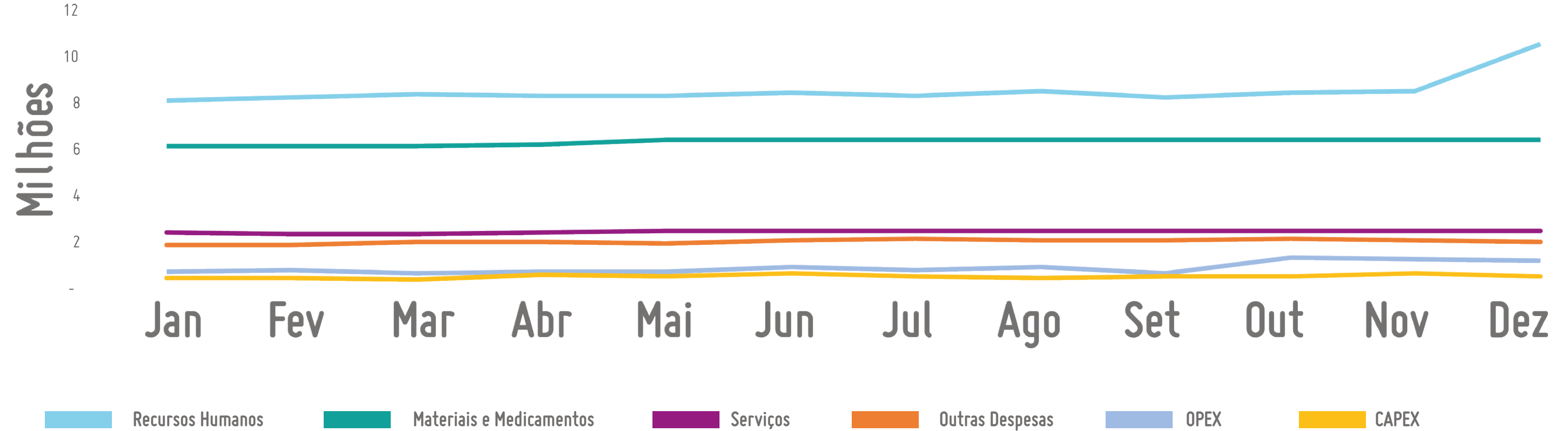
Despesas Realizadas – 2019



Fonte: Tasy, HMDCC 2019

A tabela abaixo demonstra a regularidade da despesa do Hospital. A singularidade no mês de dezembro se deve a pagamento de abonos e aplicação de reajustes devidos em função de acordos coletivos de trabalho.

Despesas 2019

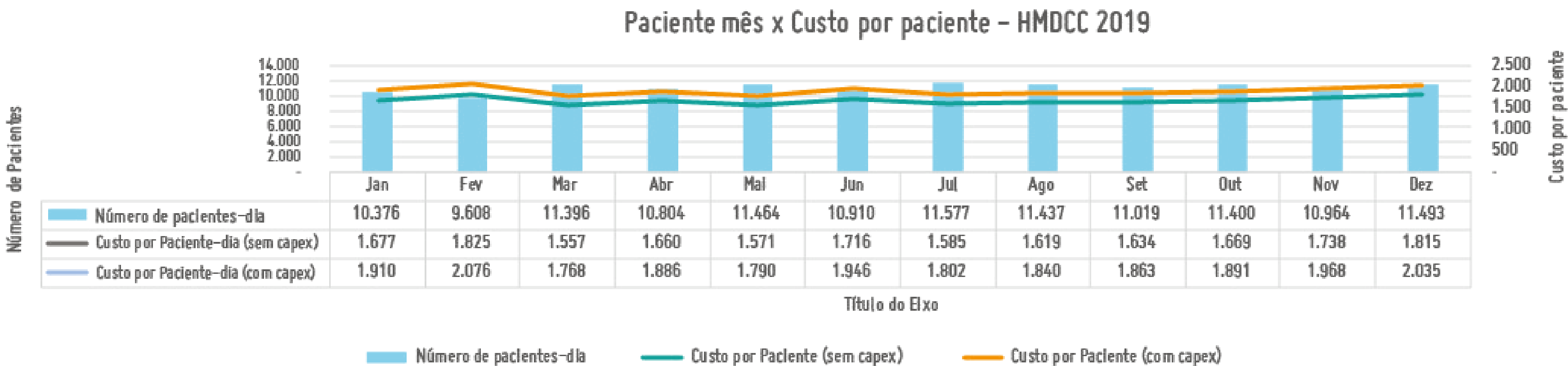


Fonte: Tasy, HMDCC 2019

Gestão de custos

Iniciada a gestão por centro de custos, todas as áreas foram chamadas à participação com vistas à descentralização da gestão de custos. Deste trabalho resultou uma melhor distribuição dos itens nas farmácias satélites, maior controle do almoxarifado, melhoria no processo de envio e devolução de medicamentos e redução do estoque.

A maior estruturação dos processos possibilitou reduzir o estoque em R\$ 1.260.611 ou 15,88%. de 2018 para 2019.



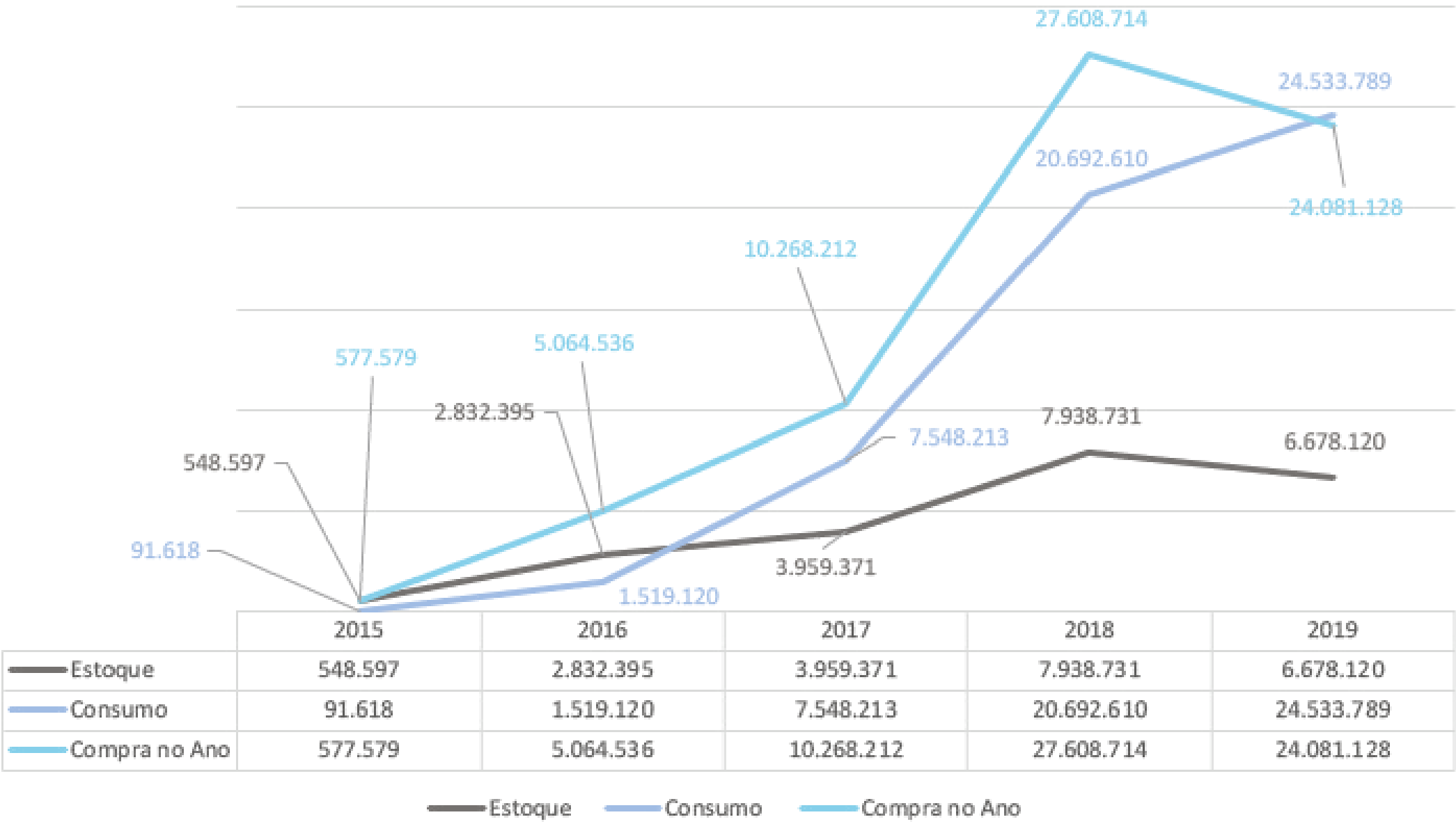
O menor número de atendimentos no mês de fevereiro aliado a um custo fixo relevante, fez com que o custo do paciente/dia em fevereiro atingisse o maior valor no ano. O atendimento de situações sazonais como a dengue também propiciou oscilações no valor do paciente/dia.

No segundo semestre houve um aumento de procedimentos cirúrgicos passando de 4.061 no primeiro semestre para 4.641 no segundo semestre. Este aumento de produção, somado aos abonos e reajustes salariais ocorridos em dezembro é que explicam a tendência crescente no segundo semestre. Este custo leva em consideração todas as despesas do Hospital e considera os pacientes em regime de internação.

Gestão Financeira HMDCC – 2015 a 2019

Com a abertura oficial em dezembro de 2015 com pouco mais de 40 leitos até a completa ativação em dezembro de 2017 o Hospital veio em uma linha crescente de estoque, consumo e compras.

O ano de 2018 foi um ano de estabilização de processos e o primeiro exercício com funcionamento completo e com a padronização de processos já foi possível visualizar uma melhoria na gestão financeira pois estocamos menos e compramos menos mesmo consumindo mais.



Fonte: Tasy, HMDCC 2019

11

Gestão de Tecnologia da Informação

O HMDCC foi concebido para ter seu funcionamento totalmente com base em processos informatizados – *Hospital Paper Less*. Em 2017 obteve a certificação HIMSS. Atua integralmente com prontuário eletrônico e *stage 6*. Assim, o componente Tecnologia da Informação exige significativo esforço gestor tanto da parte do parceiro privado quanto da parte do HMDCC.

“Posso garantir que dos hospitais públicos que já visitei, esse é o melhor e mais organizado.”



João Carlos Lima



A despeito da administração de hardware e software do HMDCC ser feita pelo parceiro privado, a equipe de TI do HMDCC é responsável pela definição de regras de negócio em ponte junto com os usuários dos diversos sistemas, com vistas às suas adequações. Nesse sentido, foram desenvolvidos e executados Planos de Ação para Enfermagem, Farmácia, Gestão de Leitos, Recepção, Endoscopia, Ambulatório e Secretarias, com foco na modernização, parametrização e customização do Tasy, em buscar sempre o melhor para os pacientes e os processos de trabalho. Da mesma forma, foram criadas regras de negócio para adequações dos sistemas de gestão de recursos humanos; sistema de gestão da frequência/ponto.

Foram realizadas integrações com a Secretaria Municipal de Saúde, através do SISREG. Tivemos também, a integração com o EPIMED e as atualizações de layouts do DRG.

A Assessoria de Inovação e Tecnologia teve um grande volume de demandas que foram atendidas no ano de 2019 em função do Projeto de Qualidade e Segurança Assistencial da SMSA/BH – Projeto Milhão.

Foram realizadas análises em conjunto com o Parceiro Privado, para apoiar e fiscalizar os serviços de infraestrutura do hospital em relação aos equipamentos tecnológicos.

Apoiou a adequação dos sistemas de informação para a geração de informações para a criação e gestão de indicadores.

Participou ativamente da identificação e análise de problemas relacionados ao componente TI do PACS.

Coordenou, juntamente com a Gerencia de Assistência e Ensino, a elaboração do Plano de Continuidade de Negócio para paralisações do sistema de gestão hospitalar/Tasy.

A equipe de TI avaliou e fez apontamentos para a correção de problemas na prestação de serviços relacionados aos softwares pelo Parceiro Privado. Também foi responsável por monitorar/fiscalizar a prestação dos demais itens previstos no Contrato de Concessão Administrativa relacionados ao componente Tecnologia.

Fotos: Álvaro Miranda



Administração de medicamentos à beira leito alia tecnologia e segurança do paciente

12

Gestão do Contrato de Concessão Administrativa: Parceria Público-Privada

O HMDCC foi construído e equipado, e tem a operação de serviços de apoio e logística através de uma Parceria Público Privada firmada entre a Prefeitura de BH, através da Secretaria Municipal de Saúde e a Sociedade de Propósito Específico (SPE) Novo Metropolitano S. A. O contrato tem vigência de 20 anos.

“Atendimento de primeiro mundo. Profissionais de primeira classe. Atendimento 1000 desde os serviços gerais à diretoria. Parabéns, nota 1000 em todos os requisitos.”

 Sônia Rocha

Os serviços de apoio não assistenciais contemplados são:

- Obra Civil
- Fornecimento, implantação e manutenção da Infraestrutura e instalações
- Fornecimento de equipamentos, mobiliários clínicos e administrativos
- Provisão de serviços administrativos, prediais, de tecnologia e de hotelaria

A remuneração do Parceiro Privado se dá por meio do pagamento da Contraprestação Pública, aporte e receitas extraordinárias.

**A Contraprestação é composta por um percentual fixo (40%) e de um percentual variável (60%) de acordo com o volume e qualidade do serviço prestado pelo Parceiro Privado (índice de desempenho).
Desses 60% variáveis, 12% referem-se à Taxa de Ocupação (apurada pelo HMDCC) e 48% referem-se à qualidade, conformidade e disponibilidade dos serviços prestados.**

Prêmio PPP do ano 2019

No dia 10 de dezembro de 2019, foram anunciados os vencedores do prêmio 'PPP Awards & Conference Brazil 2019', e a experiência do Hospital Metropolitano Doutor Célio de Castro (HMDCC) foi consagrada vencedora na categoria Projeto do Ano.

Foram considerados, dentre os aspectos avaliados, os benefícios que o Projeto do HMDCC trouxe para a sociedade, tais como o número de internações, a redução significativa de filas para cirurgias eletivas e dos tempos de espera para internações clínicas e em leitos de UTI, assim como a geração de aproximadamente 2 mil empregos diretos.

OPPP Awards & Conference Brazil teve sua terceira edição em 2019 e os organizadores informam que o seu objetivo é estreitar relacionamentos entre agentes dos setores públicos e privados, reconhecendo boas práticas. A missão da iniciativa é valorizar, enaltecer e contribuir para comunicar bons trabalhos e ideias de Parcerias Público-Privadas desenvolvidas no Brasil.

Manutenção das Certificações ISO 9001 e 14001

Em nova auditoria de processos realizada pela Bureau Veritas - Organização Internacional de Certificação em Normas, o Parceiro Privado obteve êxito na manutenção dos Certificados ISO 9001 (Gestão da Qualidade) e ISO 14001 (Gestão Ambiental).

Esta Organização realiza as auditorias de manutenção anualmente, mesmo os certificados tendo validade até o ano 2021.

Gestão/Fiscalização do Contrato

A diretora executiva do HMDCC tem delegação do Secretário Municipal de Saúde, através de portaria específica, para exercer a função de fiscal do contrato de concessão Administrativa. Para isso, conta com o apoio da equipe do SSA HMDCC.

A despeito de avaliarmos que o Contrato de Concessão Administrativa – PPP/HMDCC tem sido cumprido de forma a garantir bons resultados assistenciais, há melhorias necessárias a serem atingidas em sua execução.

Com a reestruturação do Planejamento Estratégico Geral do HMDCC em 2019, as lideranças do hospital apontaram como um dos nós críticos que impactaram os serviços assistenciais, deficiências na relação com o Parceiro Privado, tanto no que se refere ao cumprimento das obrigações contratuais de forma a garantir a execução dos serviços, quanto à insuficiência da difusão de informações sobre o Contrato de Concessão Administrativa para a equipe HMDCC.

Para o cumprimento das obrigações contratuais pelo Parceiro Privado, o HMDCC manteve e aperfeiçoou as ações de fiscalização do Contrato, em especial da prestação dos serviços e, quando constatada qualquer irregularidade, o tema era discutido na reunião bilateral de alinhamento, com periodicidade semanal. Persistindo o problema, sem o devido ajuste pelo Parceiro Privado, o Gestor do Contrato vem sendo devidamente acionado para adoção das providências cabíveis.

Os serviços que apresentaram mais inadequações na execução das obrigações contratuais, tendo sido necessária a solicitação de tomada de providências ao gestor do contrato (aplicação de advertências e multas), foram os de Higiene e Limpeza, Segurança, Tecnologia da Informação,

Gestão da Energia Elétrica e o Serviço de Nutrição e Dietética.

Com relação à difusão das principais informações da PPP, em 2019 foram retomadas as reuniões mensais com a lideranças e outros membros das equipes das Unidades Gestoras e setores, para apresentação dos principais aspectos do Contrato de Concessão Administrativa, incluindo o seu Anexo 05, que prevê as especificações mínimas para execução dos serviços.

Tais reuniões tem como objetivo difundir e alinhar conhecimentos, garantindo que os trabalhadores tenham maior clareza acerca de quais os serviços de apoio não assistenciais prestados pela Concessionária, assim como da forma como eles devem ser realizados. Trata-se de trabalho contínuo, que será ampliado em 2020, já estando programada a divulgação dos dados da PPP na intranet, incluindo os relatórios mensais do Verificador Independente (VI), para que cada área possa conhecer os resultados dos serviços relacionados ao seu campo de atuação e propor melhorias.

Também visando difundir conhecimento acerca da PPP do HMDCC, o curso de Gestão Hospitalar realizado para as lideranças do hospital, abordou o tema Parceria Público Privada em módulo específico.

Resultados de avaliação da PPP

Dentro das ações adotadas para a fiscalização do Contrato, a diretoria e a assessoria de Planejamento e Gestão continuam atuando junto à Concessionária e ao Verificador Independente, na busca de melhoria dos serviços e soluções, sendo tal trabalho permanente e contínuo, considerando a dinâmica hospitalar.

O ano de 2019 foi importante para a gestão do HMDCC, por ser o segundo ano de execução e o acompanhamento dos serviços com o hospital funcionando 100%. E, considerando o histórico do desempenho do parceiro privado, foi possível realizar análise qualitativa e quantitativa dos resultados obtidos a partir das apurações apresentadas pelo Verificador Independente.

O cálculo do Índice de Desempenho, resultado da apuração do desempenho gerencial e operacional da Concessionária, é realizado a partir da apuração e da ponderação de três grandes subíndices e seus indicadores componentes, quais sejam:

- 1.Índice de Qualidade (IQ)** – Avalia a qualidade do serviço prestado pela Concessionária: Composto por **116 Indicadores**
- 2.Índice de Disponibilidade (IDP)** – Avalia o grau de disponibilidade da infraestrutura e serviços do Hospital: Composto por **21 Indicadores**
- 3.Índice de Conformidade (IC)** – Avalia a conformidade às normas, leis, requerimentos técnicos, contratuais e regulatórios exigidos: Composto por **14 Indicadores**

Na apuração do desempenho do parceiro privado, houve uma queda da média do ID do ano 2019 de 1,4% se comparado com 2018.

Este resultado foi impactado principalmente por algumas inconformidades em relação às obrigações contratuais. Houve fiscalização com maior rigor do cumprimento dos requerimentos mínimos e conformidades com a execução dos serviços previstos no anexo 5.

Indicador	Média Mensal		Variação em %
	2018	2019	
Indicador Qualidade – IQ (116 Indicadores)	3,65	3,76	2,96
Indicador Disponibilidade – IDP (21 Indicadores)	3,76	3,83	1,83
Indicador Conformidade – IC (14 Indicadores)	3,63	3,36	-8,04
ID-Índice Desempenho (composto da apuração e da pondera-ção de três grandes subíndices e seus indicadores componen-tes: IQ;IDP;IC)	3,72	3,67	-1,4

Fonte: Relatório Mensal de Desempenho do Parceiro Privado elaborado pelo Verificador Independente

Para que o Contrato aperfeiçoe o Sistema de Mensuração de Desempenho - SMD tornando-o mais sensível e apto a retratar a real execução dos serviços prestados, o HMDCC juntamente com a SMSA e com o apoio do Verificador Independente realizaram uma revisão geral dos 151 (cento e cinquenta e um) indicadores atuais, que o compõem, e propuseram a redução de 151 para 88, além de alterações nos pesos dos indicadores. Esta revisão foi encaminhada à Concessionária e tem como objetivo atender a determinação de revisão de indicadores prevista no contrato, e tornar os Indicadores mais sensíveis e aptos a refletir a forma como são prestados os serviços de apoio, considerando seu impacto direto nos serviços assistenciais.

Produção de alguns serviços do Parceiro Privado em 2019

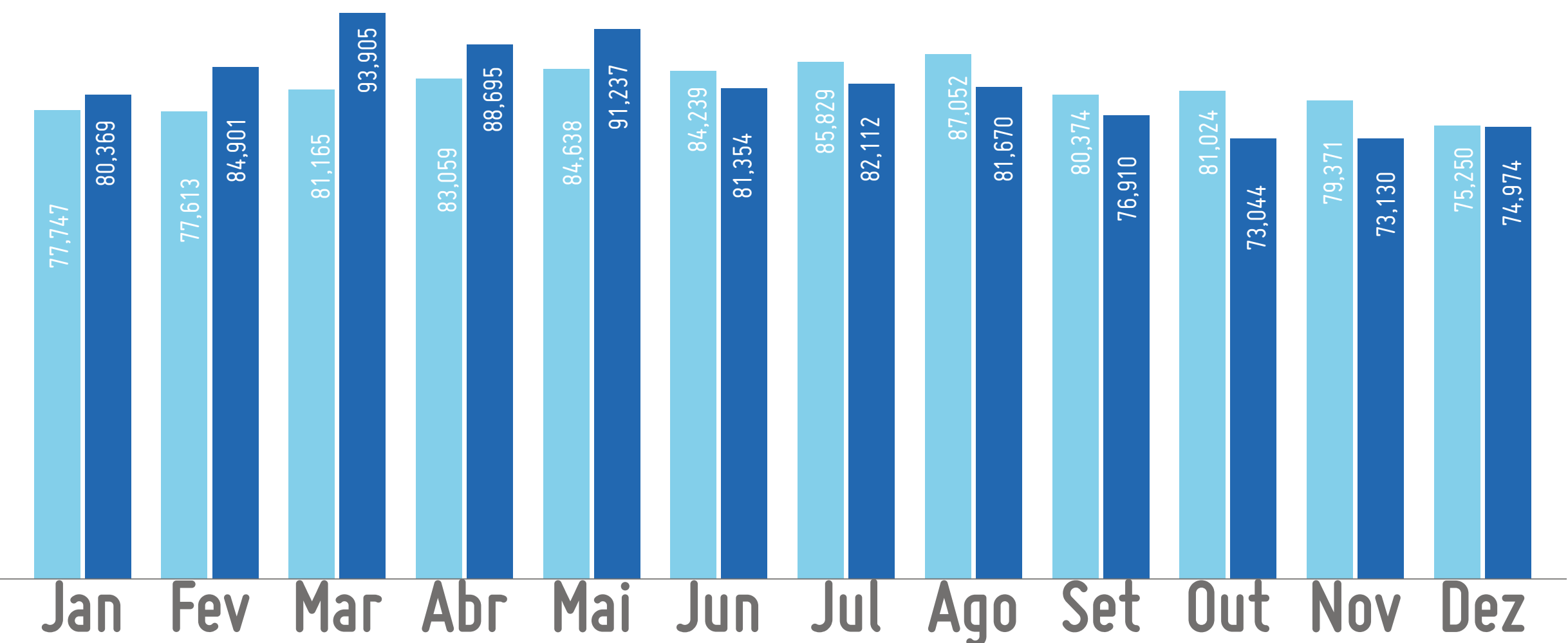
Enxoval: Foram processadas em 2019, como demonstrado no gráfico abaixo, uma média mensal de 81.858 kg de enxoval

Processamento de Enxoval (em Kg) Pacientes, Acompanhantes e Profissionais

Média Mensal 2019:

81.858 kg

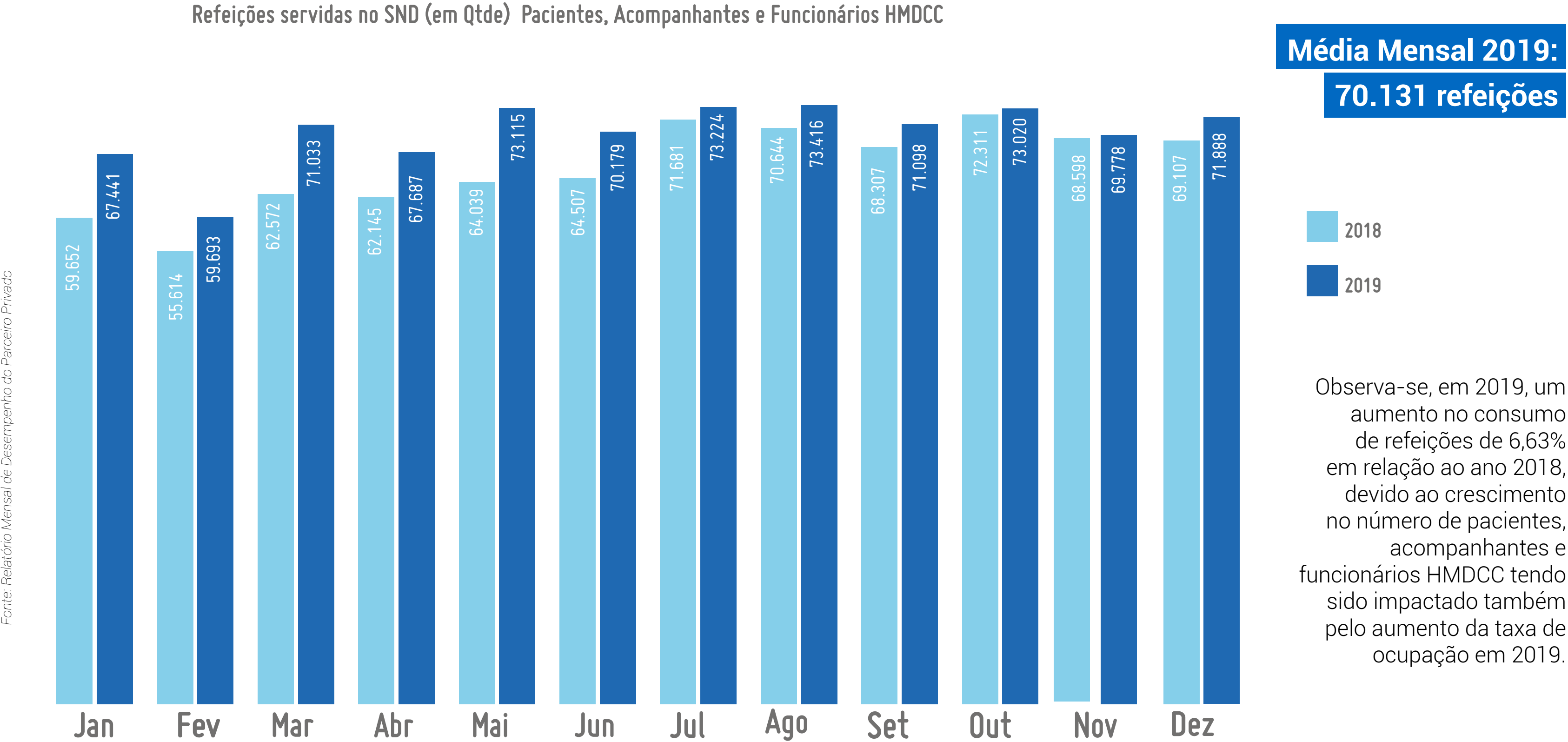
Fonte: Relatório Mensal de Desempenho do Parceiro Privado



2018
2019

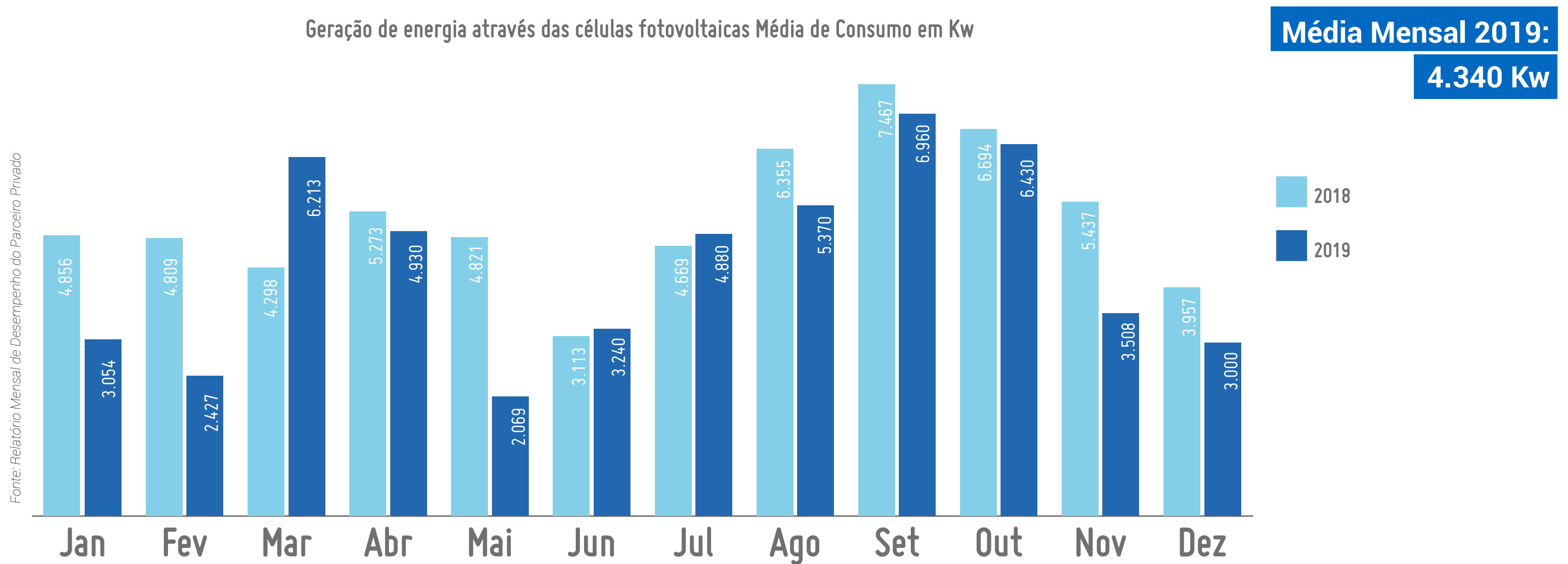
A média do processamento de enxoval (lavagem) em 2019 representou um leve aumento de 0,5% em relação ao ano 2018 (média 81.447kg/mês), em especial em virtude do alto consumo no início do ano 2019 devido às intercorrências assistenciais e do aumento da ocupação de leitos do HMDCC.

Refeições: O gráfico abaixo apresenta a média mensal de refeições servidas pelo Serviço de Nutrição e Dietética para pacientes, profissionais e acompanhantes, durante os anos 2018 e 2019, sendo possível observar uma média de 70.131 refeições produzidas mensalmente em 2019.



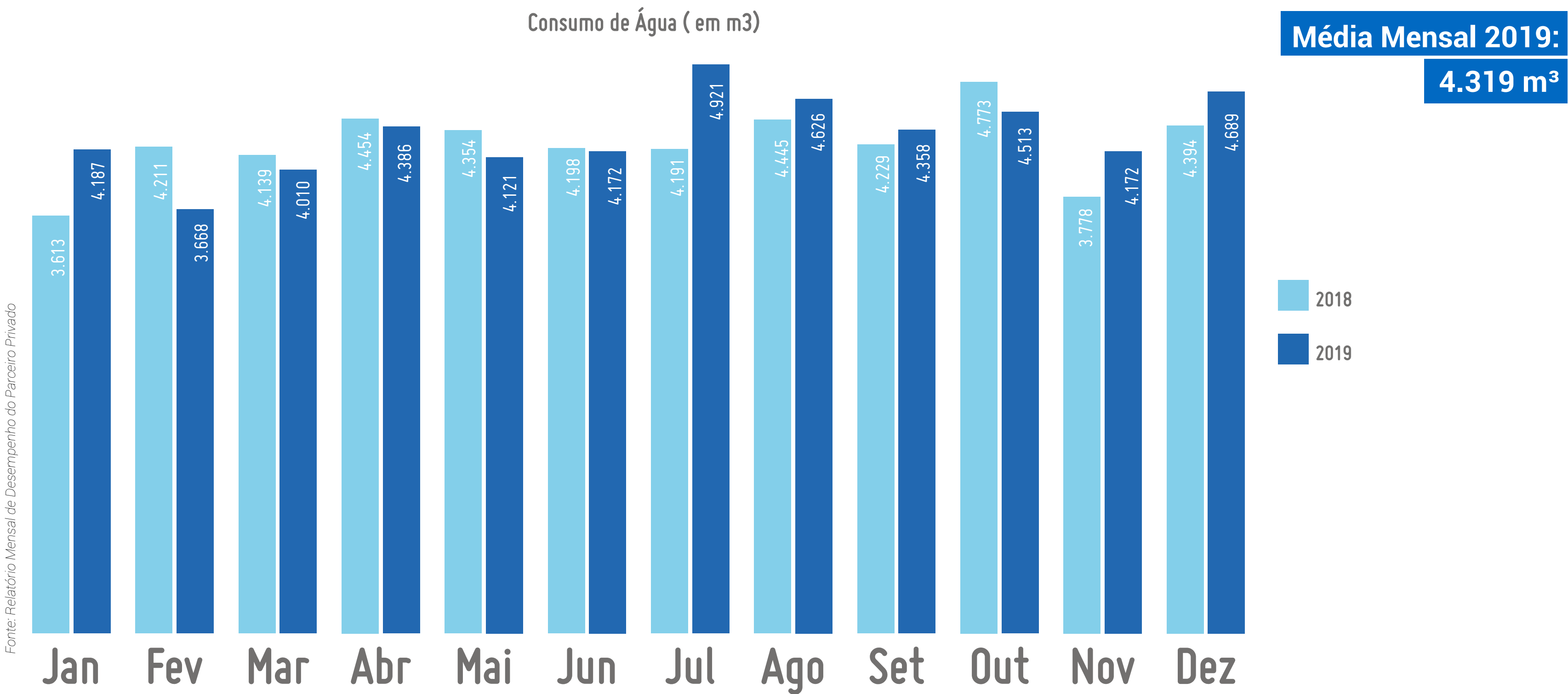
Geração de energia através das células fotovoltaicas – Consumo em Kw

O sistema de geração de energia das células fotovoltaicas apresentou uma produção média em 2019 de 4.340kw/mês, e contribuiu na redução das despesas com energia elétrica pagas pelo HMDCC. Houve queda de geração de energia, em relação ao ano de 2018, de aproximadamente 19%, provavelmente em função das variações das condições climáticas de cada ano.

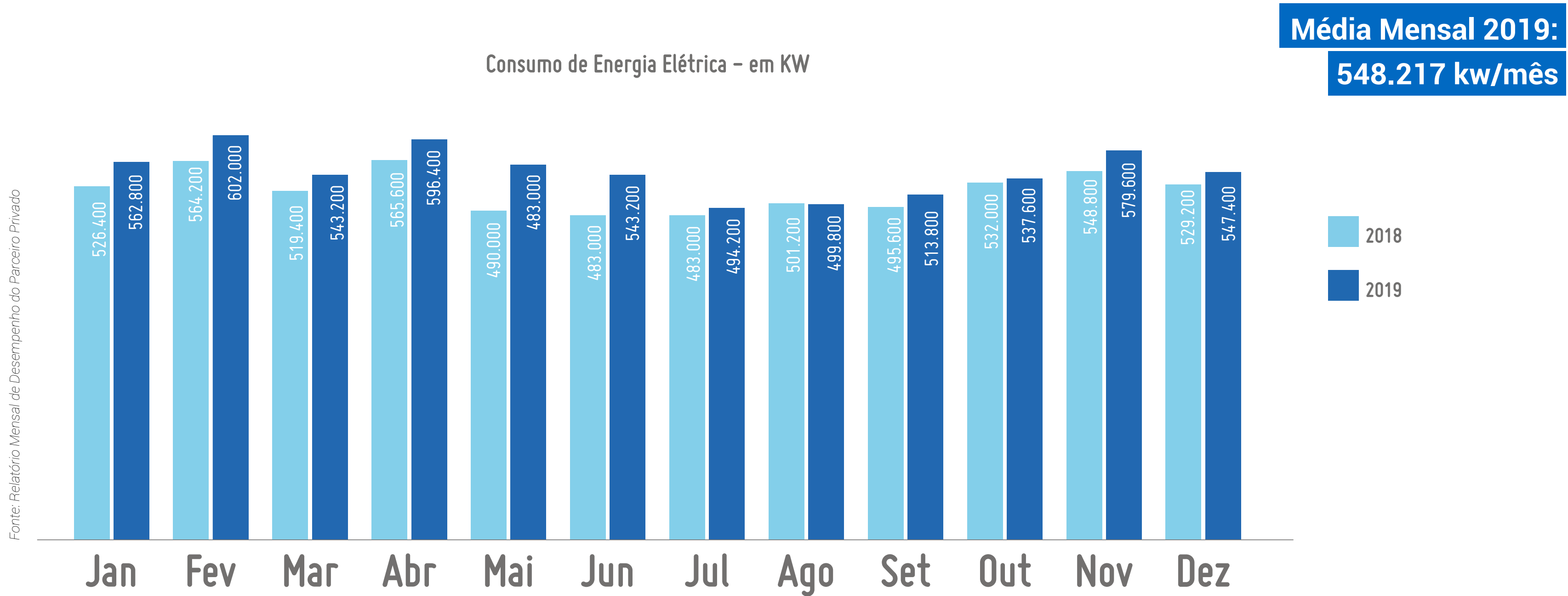


Consumo – água e energia elétrica

O sistema de geração de energia das células fotovoltaicas apresentou uma produção média em 2019 de 4.340kw/mês, e contribuiu na redução das despesas com energia elétrica pagas pelo HMDCC. Houve queda de geração de energia, em relação ao ano de 2018, de aproximadamente 19%, provavelmente em função das variações das condições climáticas de cada ano.



Em 2019, o consumo da energia cresceu 5% em relação ao ano anterior tendo em vista o aumento no número de exames de imagens, número de cirurgias, do número de pacientes/dia. Algumas ações foram adotadas para auxiliar na redução do consumo, como reconfiguração do sistema de automação para horários de ativação e desativação dos aparelhos do ar condicionado central (ligado/desligado).





predial é uma das responsabilidades do parceiro privado | Foto: Álvaro Miranda

Desafios para 2020

Os maiores desafios da gestão do contrato, naquilo que compete ao HMDCC, continuam sendo a gestão da tecnologia da informação, no que se refere à gestão de softwares e datacenter, melhoria na qualidade e a otimização do serviço de higienização e limpeza, incluindo o tempo-resposta para limpeza terminal dos leitos, e a gestão da logística de materiais e medicamentos e medicamentos, lembrando que esse processo é fragmentado entre responsabilidades do poder concedente e do parceiro privado. Isso reduz a governabilidade do hospital na gestão da cadeia de suprimentos.

Além disso, a longa cadeia decisória sobre aspectos do contrato e o tempo-resposta requerido são inversamente proporcionais aos tempos exigidos pelo processo assistencial.

13

Ouvidoria

A Ouvidoria é um canal de comunicação democrático entre o hospital e o público interno e externo de forma a induzir a participação social e fortalecimento das diretrizes do SUS na busca da melhoria na qualidade dos serviços prestados, por meio das suas denúncias, solicitações, reclamações, sugestões, informações e elogios.

“O meu desejo era vir aqui para mostrar a todos que tiveram participação na minha recuperação que eu estou bem. Sinto-me recompensado, esse Hospital é fantástico. Só tenho a agradecer a todos que colaboraram com a minha recuperação e a Deus pela minha vida”
Valério Santos D´avila veio pessoalmente ao Hospital visitar as equipes do CTI e Unidade de Internação e agradecer pelo cuidado recebido.



A Ouvidoria do HMDCC tem como diferencial as manifestações oriundas dos trabalhadores. Cada vez mais esses têm a Ouvidoria como canal de escuta e real processamento das manifestações trazidas por eles, incluindo os trabalhadores do parceiro privado.

Nesse caso, em se tratando de demandas relacionadas às relações de trabalho, essas são remetidas ao Parceiro.

Os principais motivos das manifestações positivas e negativas são encaminhados mensalmente aos gestores, a partir dos registros recebidos na Ouvidoria.

A análise dessas manifestações nos permite conhecer o que são os pontos críticos que demandam melhorias, na visão do usuário, acompanhantes e dos trabalhadores.



73,29%

das manifestações
são respondidas em até 7 dias

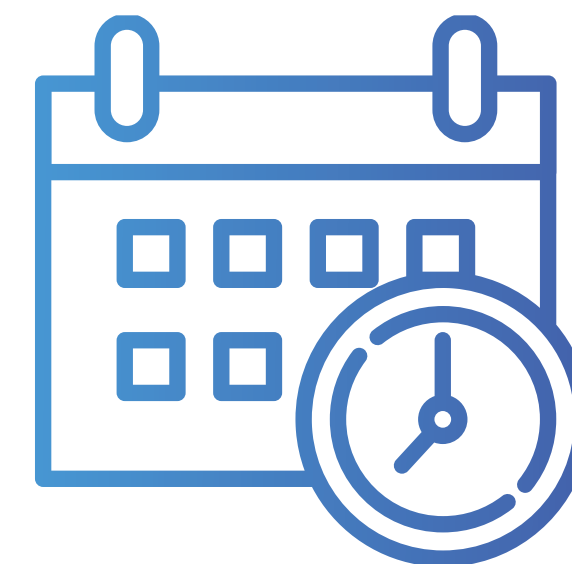
78,35%

das manifestações são encerradas
com respostas ao usuário

21,65%

são anônimas e usuários não deixaram
contato para receber resposta, porém a
manifestação é tratada internamente
como as demais

Fonte: Tasy/ EISBO



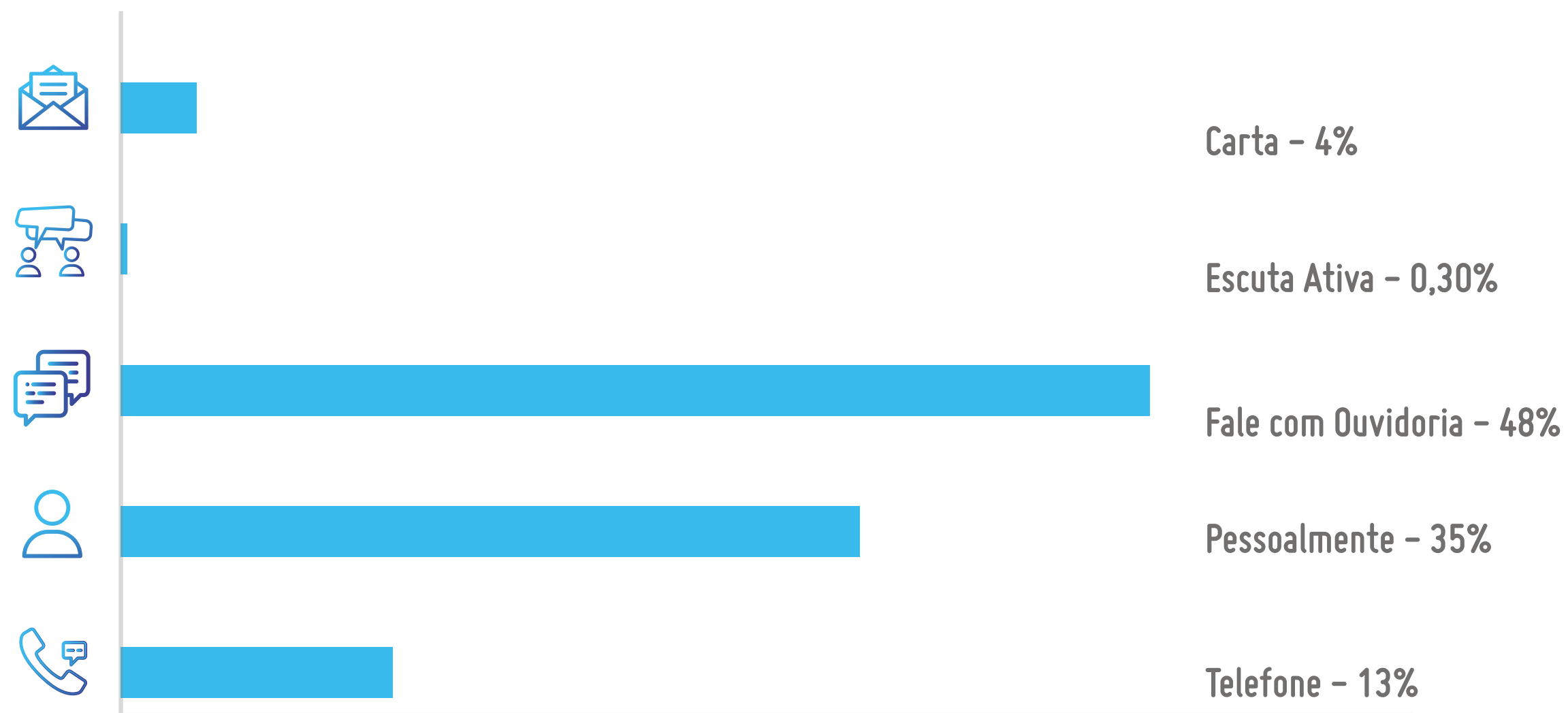
Canal de entrada

A Ouvidoria do HMDCC é de fácil acesso devido à sua localização física no hospital, além dos demais canais que são disponibilizados, sendo eles: telefone, e-mail, carta, intranet, Instagram, hotsite, presencial, site, OUVIM e a pesquisa de satisfação telefônica (ainda em testes).

A Ouvidoria acompanha e monitora a satisfação dos clientes através do registro de suas manifestações (denúncias/ reclamações/solicitações/sugestões/ críticas e elogios) dos pacientes, acompanhantes e trabalhadores.

A manifestação recebida é classificada, independentemente do meio de comunicação, de acordo com a criticidade. A maioria das manifestações recebidas na Ouvidoria em 2019 foi registrada pelo Fale com a Ouvidoria (e-mail site/OUVIM/hotsite/Instagram/internet) representando 48%, seguida de 35% manifestações presenciais.

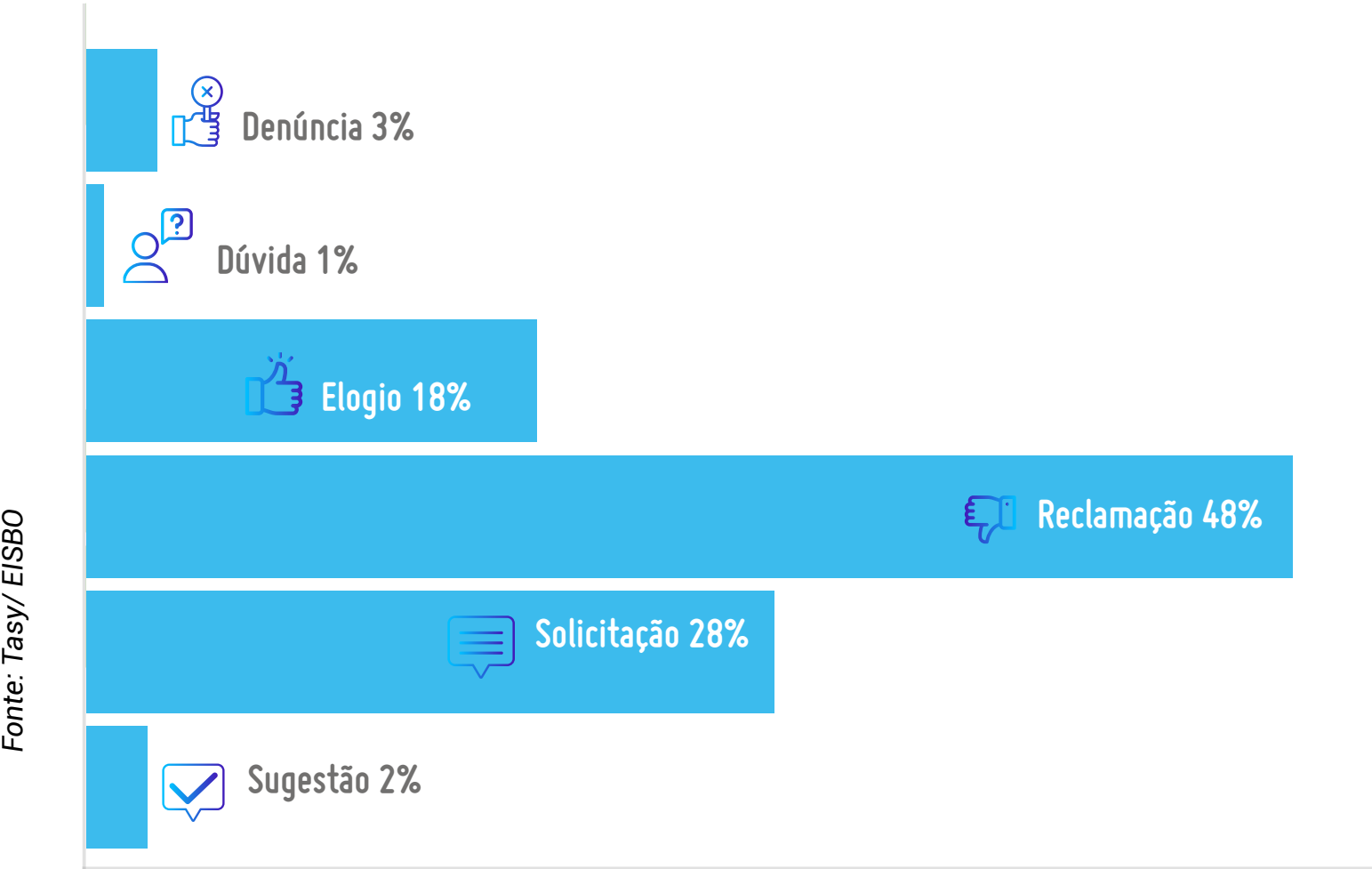
Fonte: Tasy/ EISBO



Em 2019 foram registradas 1.312 manifestações. O gráfico abaixo demonstra a ocorrência de manifestações, de acordo com a tipologia.

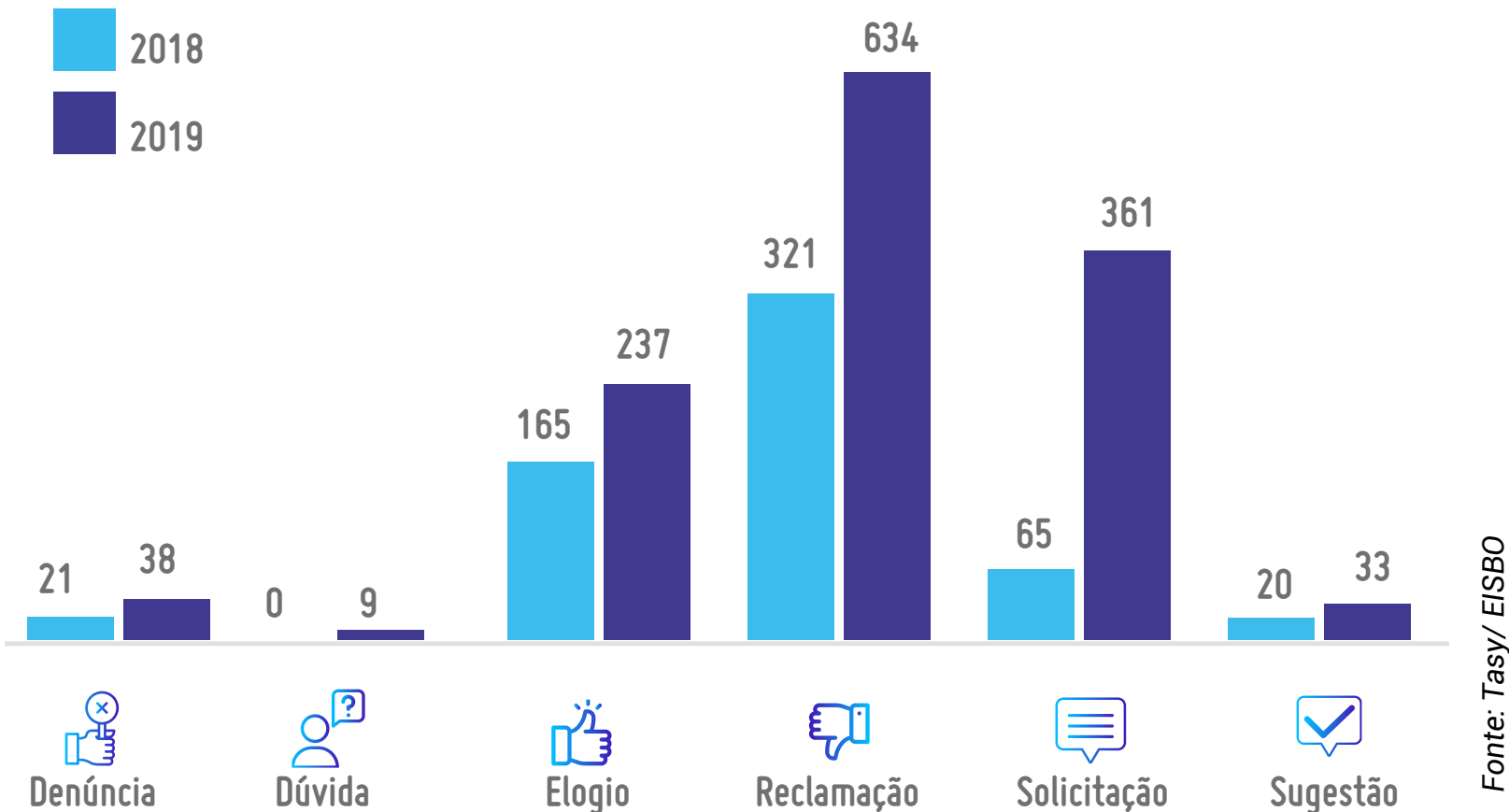
Verifica-se que a principal tipologia é de reclamações, com 48%, e a de menor ocorrência é a solicitação de esclarecimentos de dúvidas com 01%.

Ocorrência de manifestações por tipologia, HMDCC 2019



Se compararmos os resultados dos anos de 2018 e 2019 percebe-se um aumento de 121% de manifestações, aumento esse que pode ter sido influenciado pela ampliação dos canais de entrada.

Comparativo das Manifestações, HMDCC 2018 e 2019



1.312

manifestações registradas em 2019

121%

crescimento de 2019 em relação a 2018

592

em 2018

Gostaria de expressar a minha imensa
gratidão pelo atendimento que meu filho teve nesse
hospital.
Em momentos de desespero e agonia é fundamental
que tenhamos em nosso caminho profissionais que tenham
capacidades na profissão e um "Amor".
"Capacitados na de tudo".

Em 2019 nos meses de março, abril e maio tivemos um aumento das solicitações em razão de as mensagens de solicitação de informações que eram enviadas a Assessoria de Comunicação passarem a integrar as demandas da Ouvidoria. No entanto, após a reavaliação das áreas envolvidas, as solicitações voltaram a ser de responsabilidade da Assessoria de Comunicação.

Os relatórios de manifestações são processados por origem, tipologia e motivos, e são repassados à diretoria do hospital para fins gerenciais.

A pesquisa de satisfação realizada pelo Verificador Independente (VI) com pacientes e acompanhantes apresentou, em média, cerca de 97% de satisfação com os serviços assistenciais prestados no HMDCC. A pesquisa contém as seguintes perguntas:

1) Quanto ao atendimento prestado pelos médicos (atenção, educação, organização e segurança):

2) Quanto ao atendimento prestado pela equipe de enfermagem (prontidão, clareza nas orientações, atenção e educação):

3) Quanto ao trabalho da equipe multidisciplinar (fisioterapeutas, psicólogos, nutricionistas, assist. sociais, fonoaudiólogos, entre outros):

4) Quanto à comunicação sobre procedimentos e exames referentes ao seu tratamento:

5) Em geral, como foi seu atendimento no HMDCC?

6) *Você recomendaria o HMDCC à outra pessoa?*

Desafios para 2020

Implementação da pesquisa de satisfação por via telefônica aos pacientes pós alta hospitalar.

Descentralização dos relatórios de manifestações por Unidade Gestora/ setor, para fins de intervenções locais.

Investir na experiência do paciente como ponto de partida para melhorias, já que a tendência da escuta passiva é registrar mais aspectos negativos.

14

A Comunicação no HMDCC

A Assessoria de Comunicação do Hospital Metropolitano Dr. Célio de Castro (Ascom-HMDCC) tem como funções estabelecer e manter relações de confiança com os vários públicos e a sociedade em geral, ser uma das pontes que estabelece a coerência entre o que os trabalhadores vivenciam e o discurso da instituição e um elo entre o que o usuário experiencia e a missão, visão e valores do Hospital.

“Estou muito feliz hoje de estar aqui com vocês. Estou me sentindo muito bem, com muita vontade de viver”

 Josefa Quadrado Lopes





Acreditamos que a imagem do HMDCC é resultado das relações que a organização estabelece com seus vários públicos.

Política de Comunicação do HMDCC

O ano de 2019 foi importante para a consolidação da Política de Comunicação do Hospital Metropolitano Dr. Célio de Castro que já vinha sendo desenvolvida desde 2017, quando o setor passou a existir oficialmente na instituição, e também em 2018. No entanto, foi em 2019 que o documento foi publicado e disseminado no HMDCC.

Os preceitos da Assessoria de Comunicação do HMDCC dialogam com os princípios doutrinários do Sistema Único de Saúde (universalidade, integralidade e equidade) e os valores do Hospital (hospital centrado no usuário, ética, humanização, transparência, efetividade dos serviços, trabalho em equipe multidisciplinar, gestão participativa, responsabilidade social e ambiental, formação profissional e inovação na gestão e no cuidado).

Equidade **Alegria**
Interatividade
Valores
Representatividade
Promoção da saúde

Objetivos

Fortalecer a imagem institucional do HMDCC na sociedade.

Assessorar a diretoria executiva do HMDCC nas estratégias e prioridades da gestão.

Criar agenda positiva e sugestões de pauta para a mídia.

Apoiar a assistência no cuidado ao usuário do SUS com ações de comunicação que garantam acesso à informação, direitos e promoção da saúde.

Desenvolver ações e projetos de comunicação interna.

Fortalecer a relação com o território e a comunidade do entorno.

Destques do ano

Projeto Milhão

O ano de 2019 foi marcado pelo fortalecimento da cultura de segurança do paciente em razão da participação do Hospital Metropolitano Dr. Célio de Castro Programa de Qualidade da Assistência e Segurança do Paciente da Secretaria Municipal de Saúde de Belo Horizonte (SMSA-BH).

A Assessoria de Comunicação do HMDCC teve importante papel nas ações estratégicas, de sensibilização e disseminação do Programa para a comunidade hospitalar e assume, a partir de então, função de suporte para a instituição na temática da qualidade e segurança, um dos objetivos estratégicos do Hospital.

No HMDCC

Como estratégia de divulgação, o HMDCC rebatizou o projeto da Secretaria Municipal de Saúde de BH como Projeto Milhão. A estratégia de usar a rádio peão a favor da disseminação da informação, já que internamente o projeto já havia sido apelidado pelos profissionais como esse nome, foi uma forma de reconhecer a produção de sentido de quem está na ponta, lidando diretamente com o paciente, para construir as estratégias a partir daí. Essa forma de pensar e agir está baseada na Política de Comunicação do HMDCC e seus valores.

A campanha de comunicação do Projeto Milhão foi organizada em oito ondas de comunicação.

O Plano de Segurança do Paciente do HMDCC

+

As 6 metas básicas de segurança do paciente

+

Comunicação efetiva na transferência do cuidado

Para cada onda de comunicação foram produzidos conteúdos que foram divulgados em diferentes formatos e em todos canais de comunicação interna utilizados no Hospital:

- Quadro de avisos
- WhatsApp
- Intranet
- Painel interativo de giz (na entrada do refeitório)
- Display de relógio de ponto
- Youtube
- Instagram
- Papel de parede
- Blitz e premiação
- Hotsite
- Infográfico
- Vídeos
- Quiz
- Multiplicadores (identificados com coletes)

Uma dose de alegria e a repercussão no HMDCC

A linguagem adotada pela Assessoria de Comunicação do HMDCC desde 2017, além de já estar consolidada na instituição, tem excelente aceitação dos trabalhadores que demonstram interesse espontâneo em participar das campanhas e ações realizadas pela ASCOM.

Nessa perspectiva, os roteiros dos vídeos de divulgação do Projeto Milhão foram concebidos e construídos com bom-humor e com críticas aos maus hábitos e argumentos da equipe assistencial em relação à adesão às metas de segurança do paciente. Os próprios profissionais do HMDCC protagonizaram as histórias que foram contadas ao longo do segundo semestre de 2019.

Hotsite

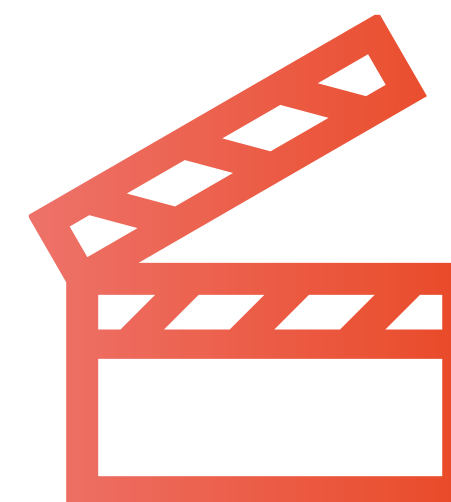
Em outubro, a Assessoria de Comunicação do HMDCC colocou no ar **hotsite do Projeto Milhão**  que reúne todo o conteúdo relacionado à segurança do paciente: protocolos das seis metas de segurança do paciente, os protocolos assistenciais do SCIH, os protocolos clínicos, capacitações, fluxogramas, quizzes, vídeos, infográficos, pontos-chaves e notícias.

21.861
páginas visitadas no período de 15
de outubro a 31 de dezembro de 2019.



Produção audiovisual

Com foco em manter a equipe do Hospital engajada, motivada e informada, a Assessoria de Comunicação investiu, em 2019, na produção de vídeos. A decisão reflete a preferência do público interno, seguindo tendência mundial de comportamento, que demonstra mais interesse em conteúdos dinâmicos.



65
vídeos foram
produzidos em 2019

Os conteúdos abordados têm caráter informativo, educativo, motivacional e de reconhecimento.

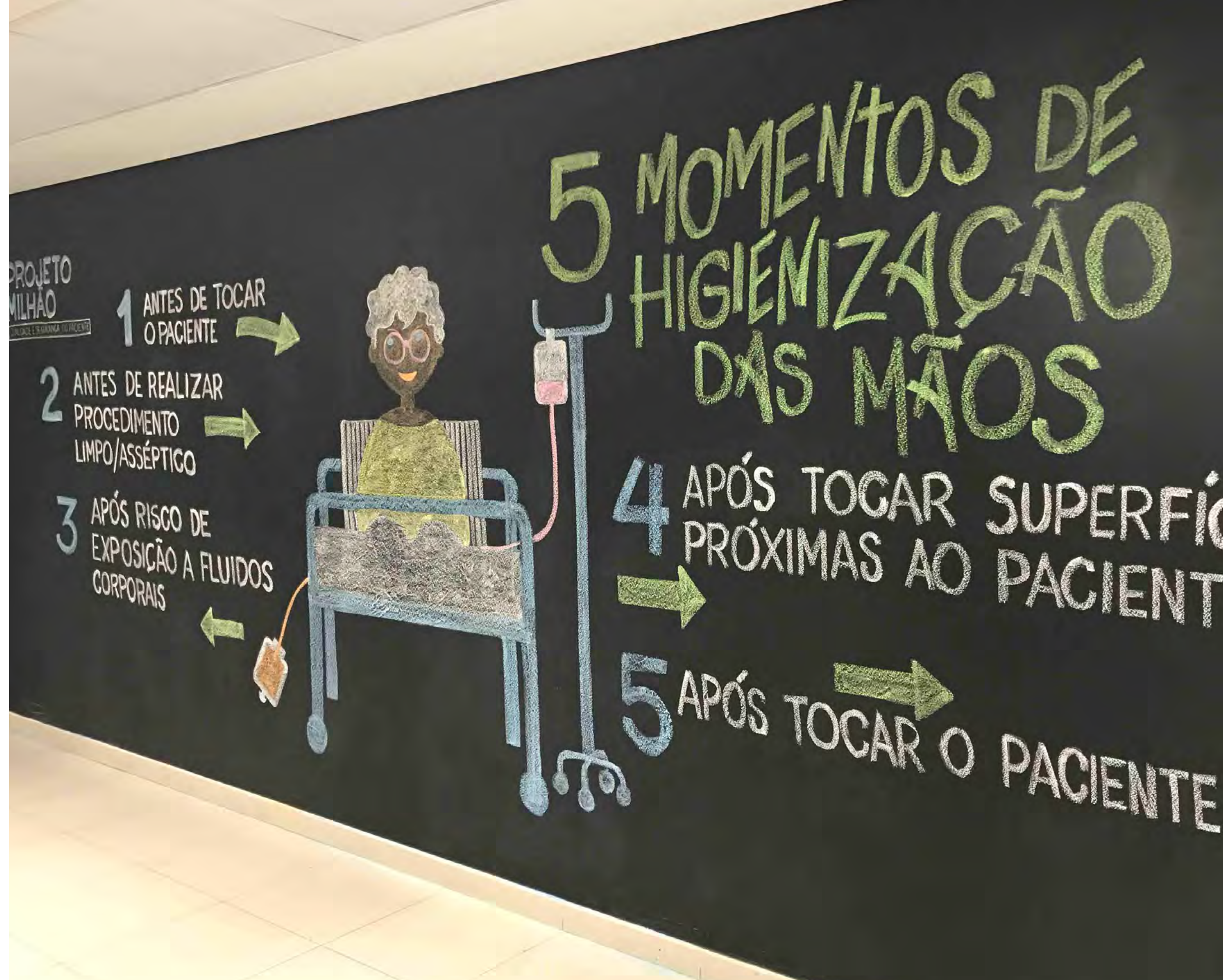
A homenagem aos profissionais do HMDCC, por exemplo, seguindo o calendário de profissões da instituição, foi feita através de vídeos. São elas: Dia do Farmacêutico (janeiro), Dia do Assistente Social (maio), Dia do Recepcionista (julho), Dia do Psicólogo, (agosto), Dia do Nutricionista (agosto), Dia da Secretária (setembro), Dia do Fisioterapeuta e Dia do Terapeuta Ocupacional (outubro), Dia do Médico (outubro), Dia do Biomédico (novembro), Dia do Fonoaudiólogo.

Painel interativo de giz

Em razão do Dia do Trabalhador, celebrado em 1º de maio, a Assessoria de Comunicação concebeu a campanha “Eu quero feedback - Eu dou feedback” em que os trabalhadores do HMDCC foram convidados a escrever um feedback positivo para um colega de equipe, para a liderança ou para um colega ou coordenação de outro setor.

Para viabilizar essa ideia, uma parede na entrada do refeitório do Hospital, área de grande circulação, foi pintada com tinta lousa que possibilitou a escrita com giz. Como resultado da ação, os textos (feedbacks) foram reunidos e espalhados pelos Quadro de Avisos do Hospital e publicados na Intranet.

Após a ação, o grande painel se tornou mais que um veículo de comunicação de fundamental relevância com o público interno, mas um painel interativo que é utilizado para inúmeras finalidades.



Painel interativo da ASCOM é utilizado para divulgação e ações de interatividade com os trabalhadores | Foto: Álvaro Miranda

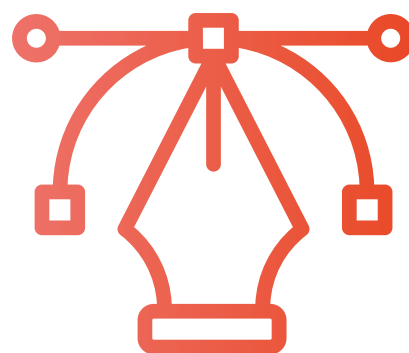
Infografia

Com o objetivo de produzir conteúdo cada mais atraente para o público interno, a Assessoria de Comunicação do HMDCC investiu em infografias no ano de 2019.

Veículos de comunicação já consolidados no HMDCC, a Intranet e o WhatsApp, como ambientes digitais, favorecem a utilização dessa ferramenta de comunicação. O infográfico une informações verbais e visuais e transmite conceitos de forma mais rápida e fácil, garantindo maior entendimento ao leitor.

23

infográficos foram produzidos em 2019



Dia Internacional da Mulher

Para homenagear as 1.015 mulheres que, em 2019, correspondiam a 72% da força de trabalho no cuidado ao paciente do SUS, a Assessoria de Comunicação do HMDCC preparou a instalação **Gosto do Que Vejo**, um dia para reconhecer o que somos todos dos dias.

Um painel com mais de 30 espelhos adesivados com frases, expressões e adjetivos foi instalado na Recepção do Hospital para que não apenas as profissionais do HMDCC, mas também as mulheres pacientes, visitantes, acompanhantes e familiares também pudessem interagir com a obra para celebrar a vida das mulheres mães, trabalhadoras, líderes, religiosas e valorizar a diversidade de histórias, de jeitos, de formas e crenças.

Com o mote “um dia para reconhecer o que somos todos os dias”, a proposta da ação foi a de que as mulheres tirassem selfies com a palavra ou frase com as quais se identificavam e publicassem nas redes sociais com a hashtag #gostodoquevejo.



Campanha #gostodoquevejo - um dia para celebrar o que somos todos os dias | Foto: Álvaro Miranda



Paciente do AVC, Dona Josefa participa da campanha do Dia Internacional da Mulher



"Gostei muito da iniciativa do hospital", Lydia Linos em visita a avó no HMDCC



Campanha incluiu trabalhadoras, pacientes e visitantes



Sus que Dá Certo

Com mais de 1500 seguidores, o Hospital Metropolitano Dr. Célio de Castro mantém presença no Instagram através do perfil [@susquedacerto](#) . Esse canal tem por objetivo valorizar o trabalho feito pelos profissionais que atuam no Sistema Único de Saúde através de histórias, experiência e vivências de pacientes atendidos no HMDCC.

Foram publicados

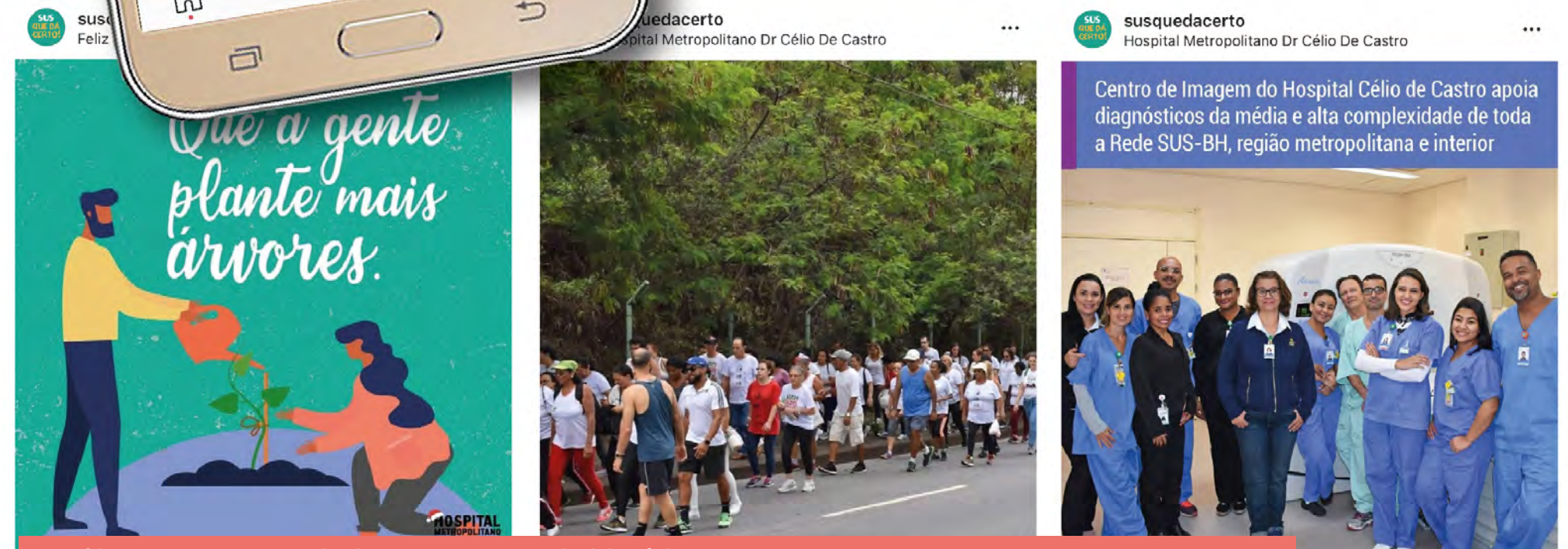
69 
posts no feed e 2019



Curtido por alvaromirandabhz e outras pessoas

susquedacerto E hoje encerramos a nossa campanha do Dia Internacional da Mulher.

O nosso #8M foi marcado por solidariedade, alegria e reflexão.



Perfil no Instagram valoriza a contação de histórias que acontece no HMDCC

Dia do Meio Ambiente

Para celebrar o Dia Mundial do Meio Ambiente (5 de junho) a comissão do Programa de Educação Ambiental (PEA) do HMDCC realizou o Concurso

Cultural 'Descarte Certo', que envolveu trabalhadores de todos os setores do hospital. O objetivo era alcançar o maior número de conformidades possível no descarte de resíduos em duas categorias de atuação: assistencial e administrativa.

Foram

30 dias

4.449

inspeções em lixeiras de todos os setores do HMDCC.

Resultado:

1º lugar do Setor Assistencial

6º norte



1º lugar do Setor Administrativo

Estoque e logística



Parabenizo todos os setores que se empenharam no concurso. Ao descartar corretamente os resíduos contribuímos para a conservação dos recursos naturais, para redução dos acidentes de trabalho com risco biológico e para a minimização dos impactos ambientais dos centros de tratamento de resíduos de serviço de saúde - Fernanda Santos, engenheira ambiental e presidente do PEA.

**IMAGINE
GARANTIR A
SEGURANÇA
DE MILHARES
DE PACIENTES
DE UM HOSPITAL.**

Você é capaz: imagine.



Vera Lúcia da Silva é da equipe de higienização e limpeza que atua no Hospital Metropolitano Dr. Célio de Castro.

**IMAGINE
INTEGRAR A
MAIOR FORÇA
DE TRABALHO
DA ÁREA
DA SAÚDE.**

Você é capaz: imagine.



Mário Aparecido Sales, enfermeiro do Hospital Metropolitano Dr. Célio de Castro.

**IMAGINE
SER A CARA DE
UM HOSPITAL
QUE RECEBE MAIS
DE 23 MIL PESSOAS
AO MÊS.**

Você é capaz: imagine.



Elaine Cristina da Conceição Oliveira, recepcionista do Hospital Metropolitano Dr. Célio de Castro.

**IMAGINE
SER REFERÊNCIA
TÉCNICA DE UM
NÚCLEO DE
ENSINO.**

Você é capaz: imagine.



Saionara Cristina Francisco é nutricionista e RT do Núcleo de Ensino, Pesquisa e Extensão do Hospital Metropolitano Dr. Célio de Castro.

Profissionais do HMDCC estrelaram campanha do HMDCC do Dia Nacional da Consciência Negra

Dia Nacional da Consciência Negra

A Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (Pnad) Contínua do IBGE mostra que 56,10% da população brasileira se declara negra ou parda. No HMDCC, não é diferente: a taxa é de 56,3%. Em 2019, o Dia Nacional da Consciência Negra entrou para o calendário de datas comemorativas do Hospital.

A campanha intitulada 'Você é capaz: imagine' contou a história de personalidades negras do passado e do presente que fizeram (e fazem) a diferença em diversas áreas de atuação: saúde, esporte, ciência, arte, literatura e política. Essas histórias foram mescladas às trajetórias de profissionais do Hospital e foram destaque nos murais espalhados pelos 13 andares do HMDCC.

Relação com o território e promoção da saúde

Pelo segundo ano consecutivo, o Hospital Metropolitano Dr. Célio de Castro realiza eventos de promoção de saúde para a população do Barreiro, território onde está localizado. Em parceria com outros equipamentos de saúde e de educação da regional Barreiro, como a Academia da Cidade do Bairro Milionários e a Escola Estadual Celso Machado, as ações integram o calendário anual de Datas Comemorativas do HMDCC.

Falando sobre o AVC

O projeto Falando Sobre o AVC, que acontece semanalmente no Hospital com pacientes e familiares, sai às ruas pela segunda vez para se aproximar da comunidade do Barreiro. Em 28 de outubro de 2019, o Hospital Metropolitano Dr. Célio de Castro realizou ação de conscientização sobre a prevenção do acidente vascular cerebral (AVC) com estudantes da Escola Estadual Celso Machado.

O evento reuniu cerca de 300 jovens do ensino médio no auditório da escola em um encontro com profissionais da Unidade de AVC do Hospital e integra a programação da Semana Mundial de Combate ao AVC que, em 2019, teve como foco a prevenção da doença. Com o slogan, "não deixe que seja você", a campanha teve como objetivos aumentar a conscientização sobre o

risco individual de AVC e fornecer às pessoas o máximo de informações e ferramentas de prevenção que podem salvar vidas.

Onze profissionais da equipe da Unidade de AVC do Hospital Metropolitano Dr. Célio de Castro estiveram presentes no evento e responderam as dúvidas dos estudantes: três médicas neurologistas, uma fonoaudióloga, uma terapeuta ocupacional, uma nutricionista, uma enfermeira, duas psicólogas, uma acadêmica e a referência técnica do Núcleo de Ensino, Pesquisa e Extensão.

A equipe do HMDCC abordou os fatores de risco modificáveis e não modificáveis do AVC, os sinais e sintomas da doença e o impacto da espera por atendimento no prognóstico de pacientes.

Em 2018, o evento ocorreu no Centro Esportivo Milionários e reuniu centenas de moradores da região.

Cerca de

300

jovens do ensino médio
participaram do encontro



Projeto "Falando sobre AVC" acontece em escola vizinha ao hospital | Foto: Álvaro Miranda



2ª Caminhada do HMDCC

A 2ª Caminhada do HMDCC contra o sedentarismo foi realizada na dia 15 de dezembro de 2019 e reuniu funcionários, familiares do hospital e moradores do Barreiro, que se exercitaram e fizeram um divertido percurso de 3,4 km pela Av. Waldir Soeiro Emrich.

Cerca de 250 pessoas foram recebidas em frente ao Hospital onde puderam aferir a pressão, tirar medidas antropométricas e participar de uma aula de alongamento. Ao final da caminhada, diante de um grande bolo, os participantes cantaram parabéns pelo aniversário de 4 anos do Hospital.



2ª Caminhada do HMDCC fortaleceu relação com comunidade e equipamentos de saúde do Barreiro | Foto: Álvaro Miranda



Fevereiro – Carnaval



Abril – 2º Seminário de Gestão

Junho – Dia do Meio Ambiente, Dia do Jeca

Janeiro – Dia do Farmacêutico

Março – Dia Internacional da Mulher

Maio - Dia do Trabalhador, Semana na Enfermagem, Dia Mundial de Higienização das Mãos, Dia da Mãe, Dia da Luta Antimanicomial

Julho – Dia do Recepcionista

Agosto – Dia dos Pais, Dia do Psicólogo, Dia do Nutricionista, Sipat

Setembro – Dia Nacional da Doação de Órgãos

Outubro – Dia do Fisioterapeuta, Dia do Terapeuta Ocupacional, Dia do Médico, Outubro Rosa, Dia Mundial de Combate ao AVC

Novembro – Dia do Biomédico, Novembro Azul, Dia Nacional da Consciência Negra

Dezembro – Dia do Fonoaudiólogo, Caminhada HMDCC, Aniversário HMDCC



Relacionamento com a Imprensa

A Assessoria de Imprensa do HMDCC tem sido mediada pela Assessoria de Comunicação da Secretaria Municipal de Saúde (SMSA-BH). A ASCOM-HMDCC é responsável pela apuração de demandas dos veículos de comunicação enviadas à SMSA-BH e pela definição da agenda positiva com produção de notícias para o BH em Pauta, BH Notícias e Acontece Saúde.

EM 2019 foram

29
pautas publicadas.

Na INTRANET

222
notícias publicadas



Intranet

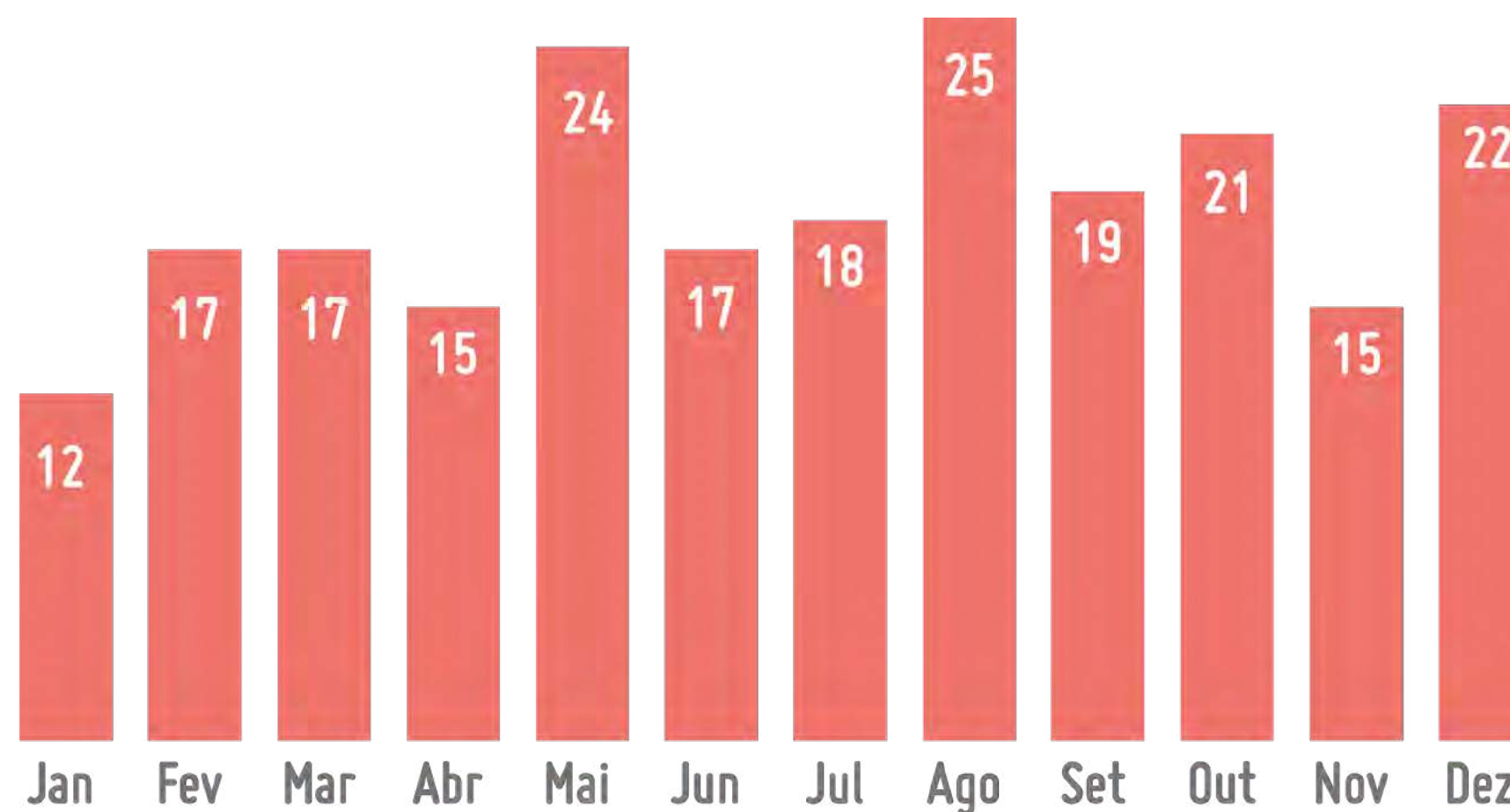
366.944

páginas visitadas

WWW



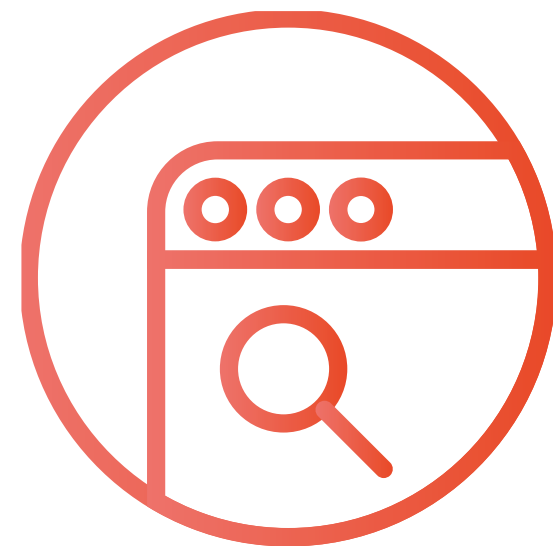
Notícias publicadas da intranet em 2019



Fonte: Slimstat

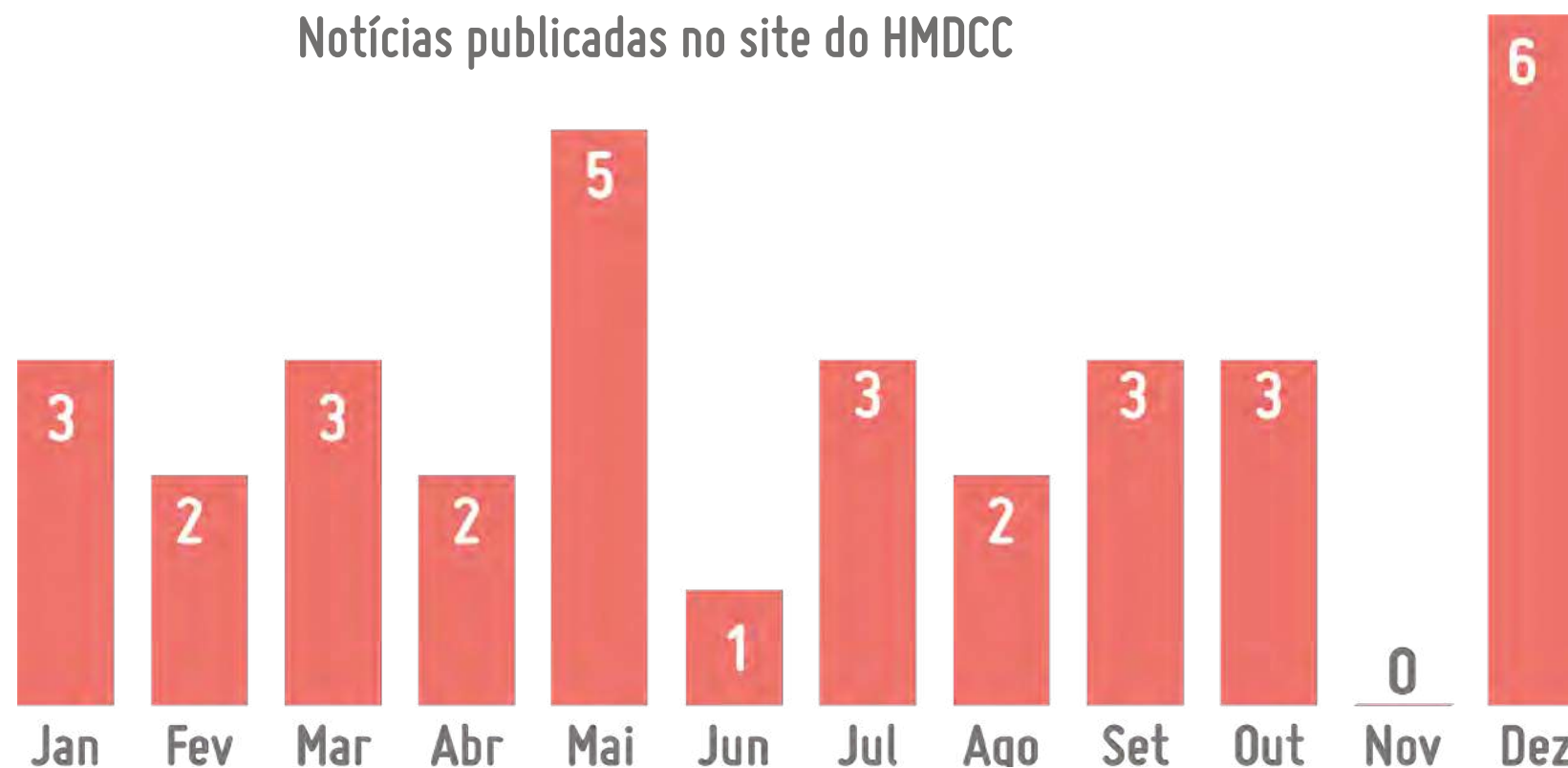
Site

33
notícias publicadas



1.349.081
páginas visitadas

Notícias publicadas no site do HMDCC



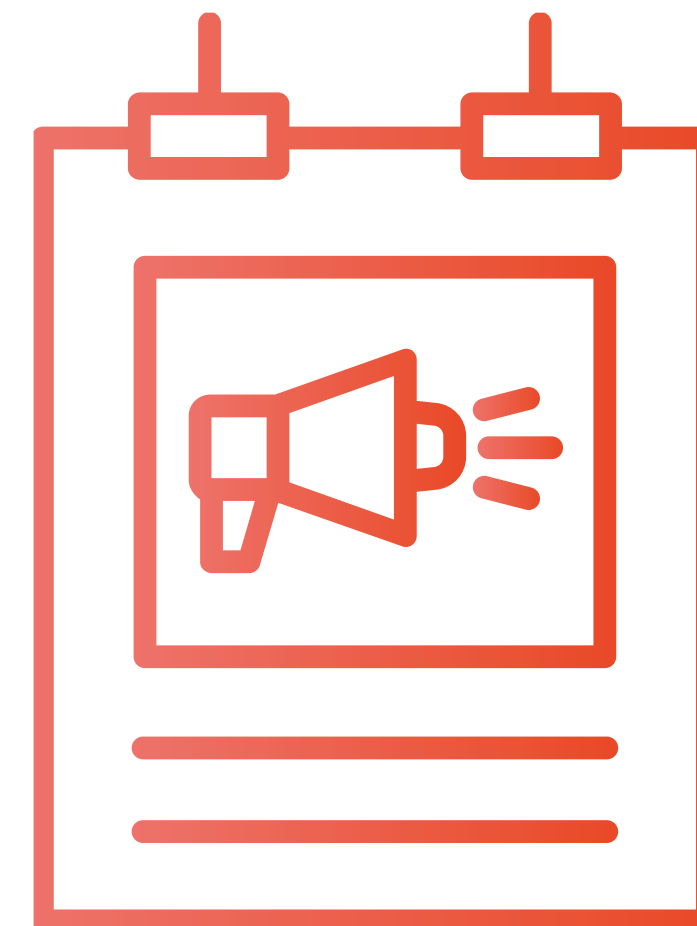
Fonte: Google Analytics

Quadros de Avisos

40
trocas realizadas

62
notícias publicadas

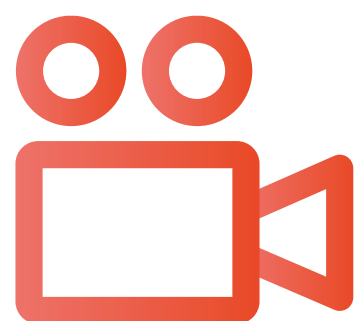
39
campanhas veiculadas



E+

65

vídeos produzidos

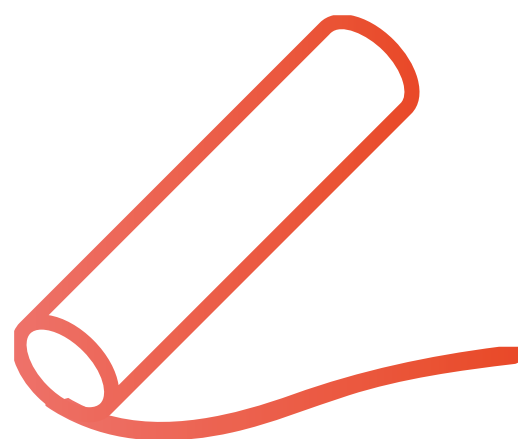


23

infográficos

19

artes produzidas para o painel interativo de giz

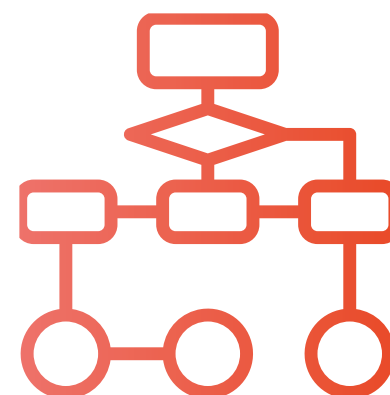


24

papeis de parede

9

fluxogramas



19

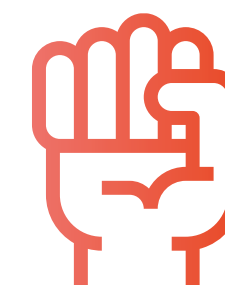
eventos e campanhas

6

sessão de fotos



1



exposição (Dia da Luta Antimanicomial)

56

peças para WhatsApp



23

notícias publicadas no display nos relógios de ponto

49

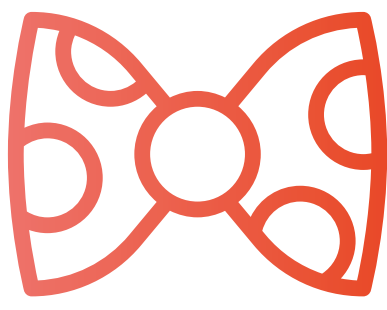
comunicados

8

projetos editoriais:

- Código de Conduta e Ética do HMDCC
- Relatório de Gestão 2018
- Política de Comunicação
- Folder de Orientação para alta do paciente traqueostomizado (cânula metálica e cânula shiley)
- Plano de Segurança do Paciente do HMDCC
- Folheto escabiose
- Folheto CIHDOTT

12



visitas da ONG Amigos do Amor

Desafios para 2020

Em 2020, a ASCOM quer implementar novos canais de comunicação com os trabalhadores e fortalecer a imagem da instituição para o público externo. Entre os novos projetos que serão desenvolvidos ao longo do ano, estão:

- Criar um podcast no HMDCC para ser veiculado nos elevadores e Spotify
- Reformular o site do HMDCC
- Fazer um vídeo institucional

15

Considerações finais e desafios para 2020

Nossa expectativa é de que esse Relatório tenha conseguido atingir seu objetivo maior de prestar contas à sociedade e demonstrar o desafio de prestar uma assistência segura e humanizada em cenário de adversidades para o Sistema Único de Saúde.



Acreditamos que a responsabilidade social e a importância na rede de atenção à saúde reforçam o compromisso do hospital. E refletem, por meio do modelo de governança, a forma de produzir cuidado e o modelo assistencial defendidos, sendo essa sua principal contribuição para o SUS. A dedicação da diretoria e de toda a equipe do HMDCC ao longo do ano foi nesse sentido.

Em 2019, conseguimos avanços significativos que contribuíram para o desenvolvimento do SUS e da melhoria das práticas assistenciais. Destacam-se os esforços coletivos empregados pela nossa equipe no fortalecimento da cultura de segurança, na consolidação do modelo de linhas de cuidado integrado para dentro e para a rede, a formação de profissionais e acadêmicos, o aperfeiçoamento e incorporação de novas tecnologias e processos de gestão, e a interação com a comunidade, e o controle social.

Desafios continuam apresentando-se e serão enfrentados no ano de 2020. Dentre eles, mencionamos o de mantermos a qualidade e quantidade das ações assistenciais, de ensino e de gestão de forma sustentável, a despeito do subfinanciamento; e a gestão de pessoas de forma a promover o provimento e fixação, e o desenvolvimento dos profissionais para a assistência segura no HMDCC que seja considerado projeto de cada um e de todos. Consideramos, que os demais desafios serão enfrentados com menor esforço se esses forem vencidos.

Destques do Ano

Acesso dos usuários:

19.404 internações

* SIH/SUS – AIH processadas e aprovadas

**144.173 procedimentos
ambulatoriais**

* SIA/SUS



Prêmio PPP do ano



Cumprimento do
Contrato de
Gestão com a SMSA

Planejamento Estratégico e Gestão Participativa



Obtenção do Alvará
Sanitário

Formação de lideranças



HOSPITAL METROPOLITANO

DR. CÉLIO DE CASTRO

Rua Dona Luíza, 311 - Milionários
30.620-090 - Belo Horizonte - Minas Gerais
Telefone: 31 3472-4000
www.hmdcc.com.br