

CONTRATO DE GESTÃO Nº 382696/2020

HOSPITAL ESTADUAL DR. ALBANO DA FRANCA ROCHA SOBRINHO E
CENTRO DE ATENÇÃO INTEGRADA A SAÚDE METAL

Gestora: Centro de Estudo e Pesquisa Dr. João Amorim
Organização Social de Saúde



fofoefetus

Relatório Assistencial

ANO DE 2021

Franco da Rocha - SP

1. APRESENTAÇÃO

O Centro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim" qualificado como Organização Social de Saúde, iniciou suas atividades através do Contrato de Gestão nº 382696/2020 em 01/07/2020, tendo como objeto a operacionalização, apoio e execução das atividades e serviços de saúde do Hospital Estadual Dr. Albano da Franca Rocha Sobrinho/Centro de Atenção Integrada a Saúde Mental (CAISM) de Franco da Rocha.

AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS DE SAÚDE

O presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas na Unidade, no período de **01/01/2021 a 31/12/2021** e os indicadores pactuados.

2. IDENTIFICAÇÃO DO HOSPITAL

O Hospital Estadual de Franco da Rocha (HEFR)/Centro de Atenção Integrada à Saúde Mental (CAISM) é uma unidade hospitalar especializada, de média e alta complexidade. O objetivo da unidade é contribuir na consolidação do modelo de linha de cuidado em cirurgias eletivas e de urgência/emergências, atendimento ao trauma, pronto socorro, ambulatórios especializados, unidades de internação e unidade de Terapia Intensiva, com escopo nas ações de média alta complexidade.

O HEFR realiza vários tipos de cirurgia entre elas: colecistectomias abertas e videolaparoscópicas, hernioplastias, cirurgias proctológicas, cirurgia de varizes, cirurgias ortopédicas incluindo as videoatrocópias de joelho e ombro, neurocirurgias para clipagem de aneurismas cerebral, microcirurgia de tumor intracraniano, drenagem de hematomas intracerebrais, craniotomias, além de cirurgias de traumatismos ortopédicos, neurocirúrgicos, vasculares e de cirurgia geral.

O CAISM-FR contém modalidades de atendimentos para os pacientes com transtornos mentais nas diversas fases da doença e, de forma geral, possui os seguintes serviços de: pronto-socorro, unidade de internação masculina e feminina, ambulatório e programa ambulatorial intensivo e semi-intensivo:

Pronto Socorro (Atendimento à Urgências/Emergências) – são os atendimentos realizados pelo serviço de urgência/emergência do hospital (pronto socorro referenciado). Destina-se aos pacientes encaminhados por outra unidade de saúde, (em caráter de referência) regulados através do sistema da Central de Regulação de Ofertas de Serviços de Saúde – CROSS.

Assistência Hospitalar Integral (Unidades de Internação masculina e feminina) – é a assistência à saúde mental prestada em regime de hospitalização de curta duração a pacientes adultos em fase aguda da doença mental, desde a admissão até a alta hospitalar psiquiátrica, incluindo todos os atendimentos e procedimentos necessários para obtenção ou complementaridade do diagnóstico terapêutico necessário para o tratamento no âmbito hospitalar.

Atendimento Ambulatorial – compreende a primeira consulta (visita inicial do paciente encaminhado pela rede ao hospital via sistema CROSS) e consulta subsequente (consultas de seguimento ambulatorial), prestado ao público adulto e pediátrico. Além disso, há programas especiais ambulatoriais.

O Programa Ambulatorial Intensivo e Semi-Intensivo (PAISI) – serviço oferece à população o tratamento de pessoas que sofrem com transtornos mentais, cuja severidade e/ou persistência justifiquem sua permanência no âmbito de cuidado intensivo e semi-intensivo, personalizado e promotor de qualidade de vida. O funcionamento ocorre de segunda a sexta-feira das 8h às 16h, pode ter diversas funções, tais como: promover a estabilização do quadro

psíquico dos pacientes; melhorar a qualidade de vida dos pacientes e seus familiares; aprimorar a investigação diagnóstica em casos complexos; promover a reinserção social dos pacientes; alternativas à hospitalização psiquiátrica; opção de continuidade do tratamento intensivo após a internação fechada; extensão ao tratamento ambulatorial para casos que necessitem de maiores cuidados; e reabilitação psicossocial para os pacientes. Destaca-se que o PAISI visa evitar internações e, portanto, deve-se pensar na possibilidade desse serviço atender pacientes com risco de vir a ser internados ou reinternados.

3. ANÁLISE AMBIENTAL

No estado de São Paulo foram constituídas as Redes Regionais de Atenção à Saúde (RRAS), caracterizadas pela formação de relações horizontais organizadas, sistematizadas e reguladas entre a atenção básica e os demais pontos de atenção do sistema de saúde.

O município de Franco da Rocha está localizado no oeste da grande São Paulo, inserido na RRAS 03 com abrangência de cinco municípios, sendo Franco da Rocha, Francisco Morato, Cajamar, Caieiras e Mairiporã, com uma população por volta de 618.000 habitantes.

MUDANÇA DO PERFIL ASSISTENCIAL

Apesar de não termos pactuado a alteração de metas contratuais a partir de março/2021 o HEFR se transformou na única referência da RRAS 3 para atendimento ao Trauma e Urgências Cirúrgicas, bem como a única referência para cirurgias eletivas em Ortopedia e Traumatologia. Também este é o único equipamento na região e entorno com capacidade para atendimento em Neurocirurgia, para casos agudos como Traumatismo craniano, traumas de coluna, AVCH, clipagem de aneurismas e em situações especiais quando o diagnóstico anatomopatológico não é possível também realizamos cirurgias para tratamento de tumores do SNC.

Em princípio não seríamos referência para casos de Clínica Médica, mas a região apresenta carência de leitos de UTI e recursos técnicos para atendimento de quadros clínicos de urgência como AVCI, IAM, distúrbios graves do equilíbrio hidroeletrólítico e acidobásico, necessidade de hemodiálise, patologias pulmonares com insuficiência respiratória, entre outras.

Com esta situação instalada registramos aumento importante, em torno de 30% das solicitações de vaga via Regulação e de demanda espontânea, hoje representando 25% de todos os atendimentos de Pronto socorro. Os atendimentos de porta estão atualmente 40% acima do contratado.

As saídas clínicas e cirúrgicas de urgência também ultrapassaram as metas anuais em especial na especialidade de Ortopedia, levando a um aumento importante da Taxa de Ocupação dos leitos do Pronto Socorro, UTI e Enfermarias.

IMPACTO UTI COVID

Entre Abril e Agosto de 2021, por ser o hospital mais completo da região mantivemos em operação, vinte leitos de UTI COVID a um custo de manutenção superior aos repasses recebidos. Os pacientes vítimas desta patologia, quando desenvolvem a forma grave da doença, demandam grandes volumes de materiais e medicamentos e principalmente estes últimos, sedativos e relaxantes musculares, se tornaram escassos no mercado e com custo elevadíssimo, chegando uma ampola de propofol a custar 87,5% acima do valor usual. Não tínhamos como implantar protocolos que fossem efetivos com drogas de custo menor pois tínhamos que utilizar os medicamentos que conseguíamos adquirir no momento gerando um custo acima do financiado. E mantivemos taxas de ocupação em torno de 90% durante o 2º trimestre inteiro, chegando muitas vezes a manter pacientes no isolamento do Pronto Socorro em IOT por não termos mais leitos disponíveis na UTI COVID, gerando um gasto alto com medicamentos, sedativos e com EPI para proteção do colaborador.

4. IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

Missão:

Ser instrumento transformador da vida das pessoas por meio de ações de promoção, prevenção e assistência à saúde.

Visão:

Ser reconhecida como a melhor instituição nacional na gestão de saúde populacional.

Valores:

Valorizamos a Vida

Enquanto bem individual inestimável, por meio da promoção à saúde e do respeito aos ciclos naturais de cada ser humano, desde a gestação até a terceira idade.

5. IDENTIFICAÇÃO DAS CARACTERÍSTICAS DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

Descrição dos Serviços
Saídas Hospitalares em Clínica Médica e Psiquiátrica
Saídas Hospitalares em Clínica Cirúrgica
Cirurgias Ambulatoriais
Atendimento Ambulatorial – Consultas médicas e não médicas
Atendimentos de Urgência/Emergência
Programa Ambulatorial Intensivo e Semi-Intensivo (PAISI)

Conforme contrato de gestão, foram pré-estabelecidos pela Secretaria Estadual de Saúde, as seguintes especialidades **médicas**:

Especialidades Médicas	2021	Especialidades Médicas	2021
Anestesiologia	x	Neurologia Clínica	X
Cardiologia	x	Neurocirurgia	X
Cirurgia Geral	X	Oftalmologia	X
Clínica Médica	X	Ortopedia	X
Cirurgia Vasculare	X	Proctologia	X
Psiquiatria	X		

Conforme contrato de gestão, foram pré-estabelecidos pela Secretaria Estadual de Saúde, as seguintes especialidades **não médicas**:

Especialidades Não Médicas	2021	Especialidades Não Médicas	2021
Enfermeiro	X	Terapeuta Ocupacional	X
Fonoaudiologia	X	Fisioterapia	X
Nutricionista	X	Farmacêutico	X
Psicólogo	X		

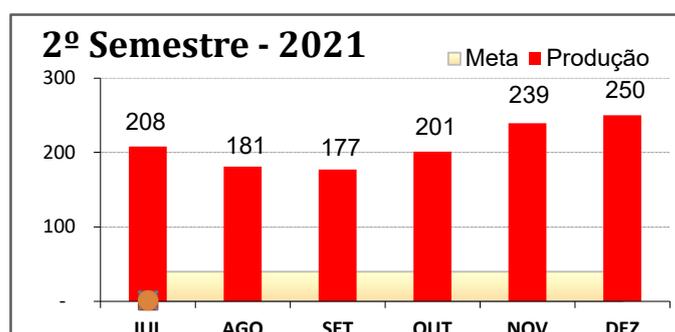
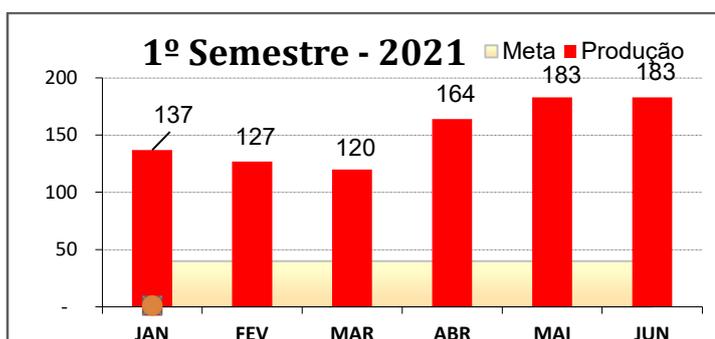
6. APOIO ASSISTENCIAL – HOSPITALAR

A unidade de internação do Hospital Estadual Dr. Albano da Franca Rocha Sobrinho e Centro de Atenção Integrada a Saúde Mental, para uma melhor gestão, os leitos foram divididos em Clínica Médica, Clínica Cirúrgica e Clínica Psiquiátrica. Os leitos da Clínica Médica da internação são destinados a pacientes transferidos da UTI, também oriundos do Pronto Atendimento / Emergência; os leitos da Clínica Cirúrgica recebem os pacientes em pós-operatório de cirurgias realizadas no próprio hospital, de caráter eletivo ou de urgência e os provenientes do Pronto

Atendimento/Emergência e transferidos da UTI; e os leitos psiquiátricos recebem os pacientes que são atendidos e admitidos no pronto-socorro do CAISM-FR.

DISTRIBUIÇÃO DOS LEITOS – INTERNAÇÃO			
Andar	Tipos de Leitos	Qtde de leitos	Especialidades
2º andar	Clínica Cirúrgica	58	Neurocirurgia e ortopedia
3º andar	Clínica Médica e clínica cirúrgica	65	Proctologia, cirurgia geral, cirurgia vascular e clínica médica.
Térreo/CAISM	Clínica Médica Psiquiátrica	40	Serviço Psiquiátrico

Contratado X Realizado – Internações em Clínica médica



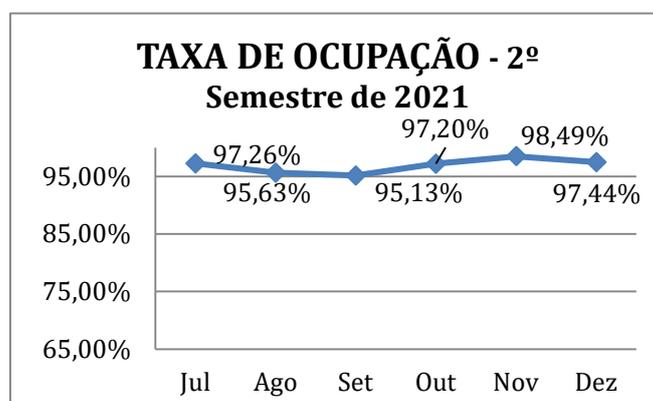
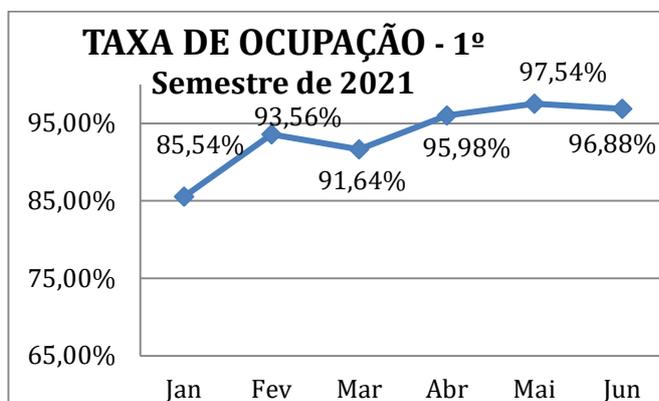
Nota: Meta mensal de 40 saídas de clínica médica

Justificativa: O HEFR é o único recurso da região que atende pacientes complexos e em estado crítico e mesmo em situação de superlotação recebe constantemente pacientes através de vagas zero ou pactuada definidas pela CROSS que é a reguladora das vagas do sistema. O hospital não tem controle sobre a demanda de pacientes trabalhando a maior parte do tempo acima de sua capacidade operacional.

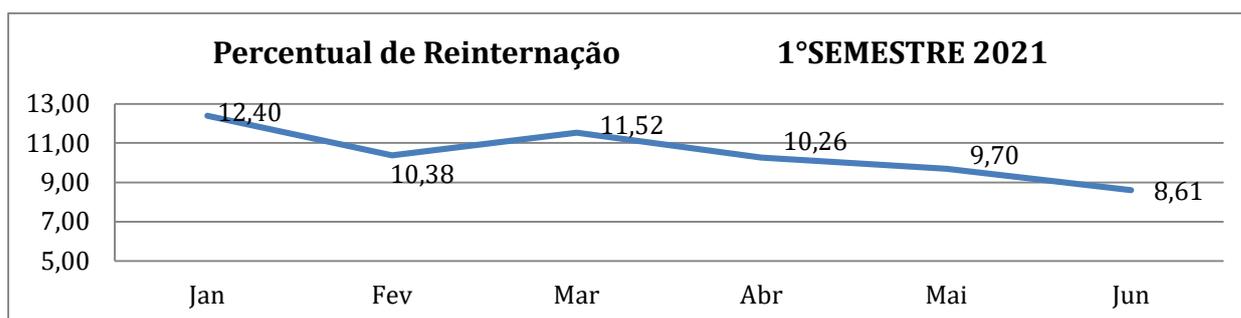
7. INDICADORES - HEFR

✓ Taxa de Ocupação - HEFR

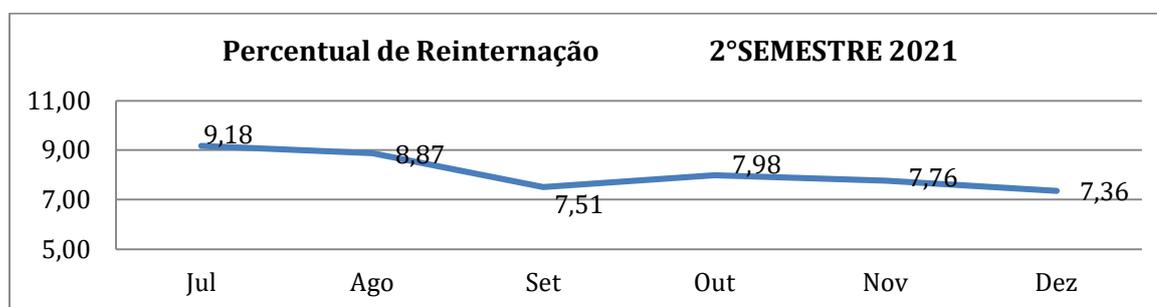
A Taxa de ocupação da Unidade de Internação do Hospital Estadual Dr. Albano da Franca Rocha Sobrinho, apresentou uma média de 95,19% o ano de 2021.



✓ **Média de Reinternação – HEFR**

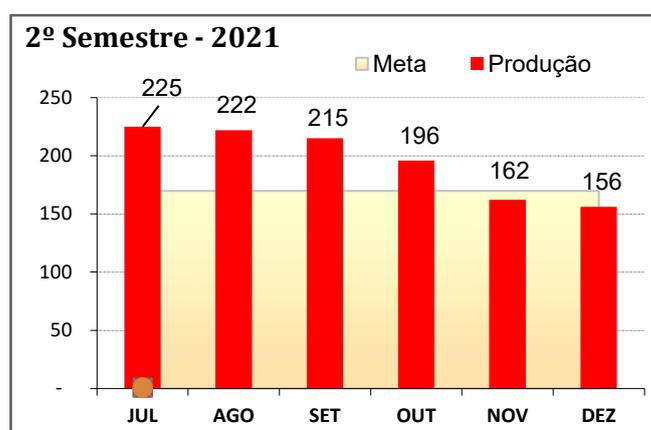
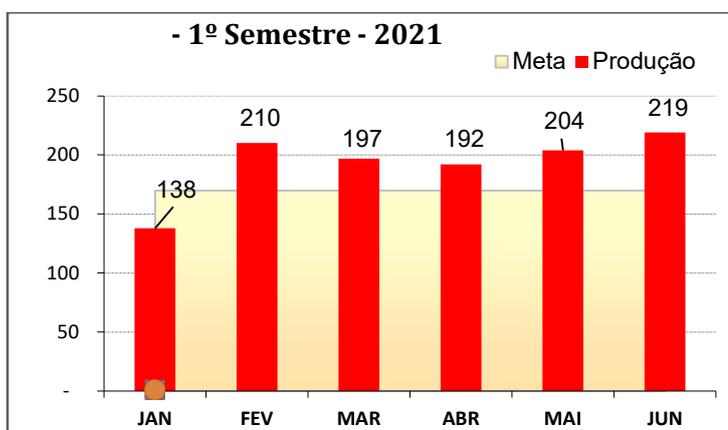


Para conseguir adequar a demanda à capacidade operacional do hospital fizemos um grande esforço na implantação de protocolos e a viabilização de Projeto Terapêutico Singular com objetivo de diminuir a Média de Permanência, aumentando assim a oferta de leitos. Mas mesmo com a queda significativa da Média de Permanência a taxa de Ocupação se manteve elevada, acima dos 90%, que seria o teto limite de segurança.



A eficiência e segurança dos protocolos e projetos adotadas que levaram a queda das médias de permanência fica comprovada com a diminuição das Taxas de Reinternação, ou seja, estamos trabalhando com altas seguras e oportunas.

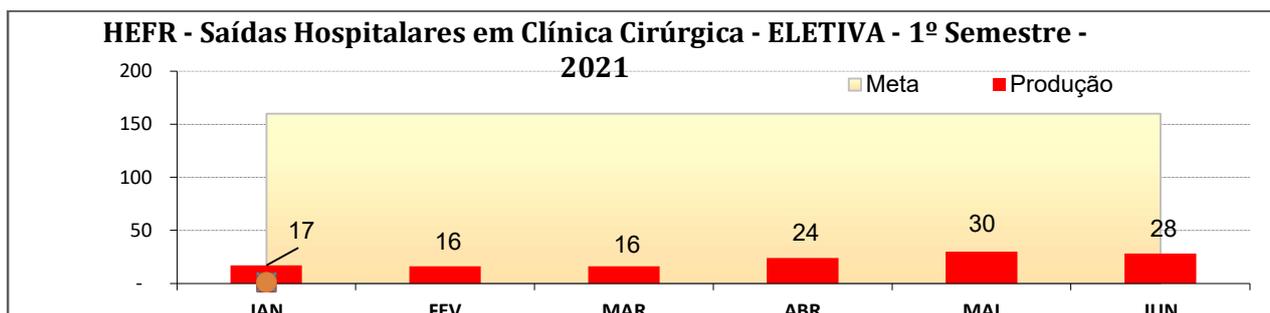
Contratado X Realizado – Saídas Hospitalares em Clínica Cirúrgica



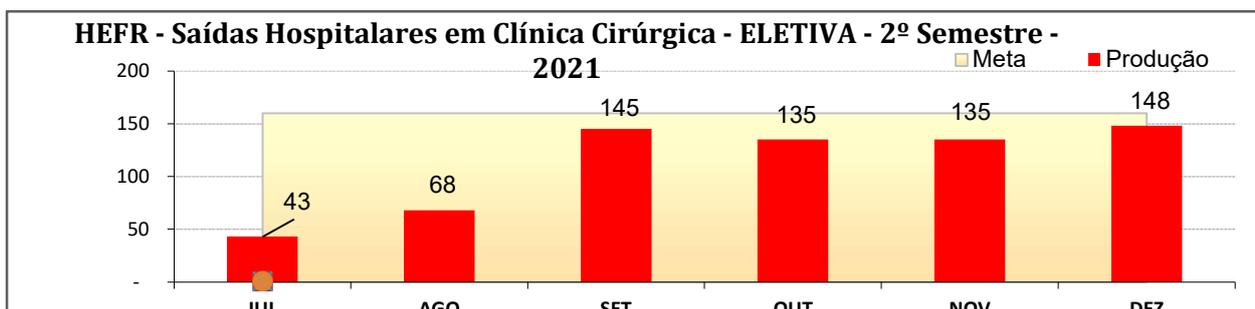
Nota: Meta de 170 saídas hospitalares em clínica cirúrgica de urgência

Justificativa: A realização de saídas cirúrgicas 15% acima da meta estipulada é o reflexo do perfil do hospital e sua inserção dentro do sistema regional. Não conseguimos limitar o acesso dos pacientes com quadros cirúrgicos de urgência pois, a semelhança do que acontece com as vagas clínicas, mesmo com capacidade operacional esgotada recebemos pacientes

encaminhados pela CROSS como vaga zero ou pactuada. Portanto, não temos como projetar ou controlar a demanda.



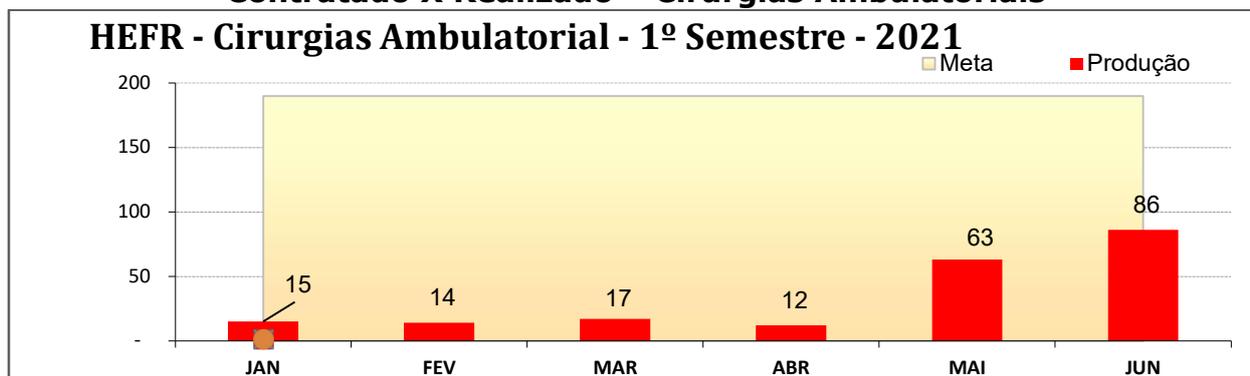
Nota: Meta de 160 saídas hospitalares em clínica cirúrgica eletivas



Nota: Meta de 160 saídas hospitalares em clínica cirúrgica eletivas

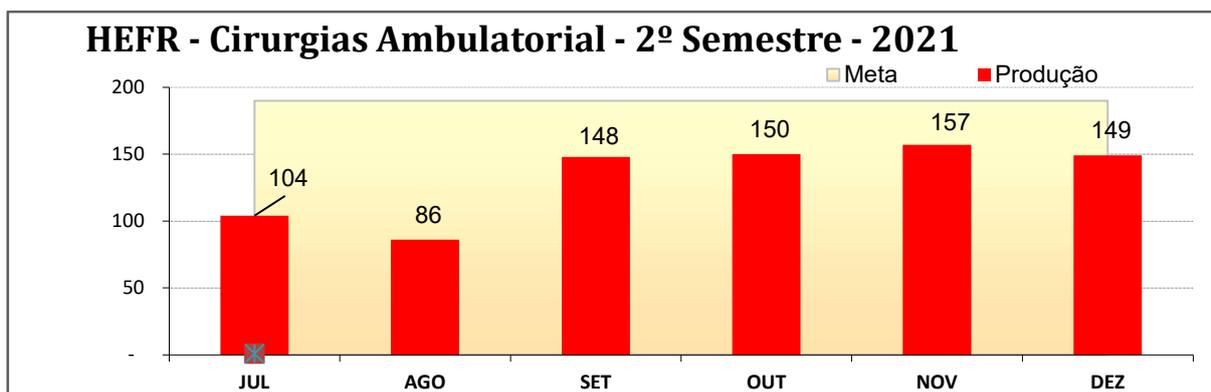
Justificativa: Para fazer frente à pandemia de COVID-19 e conseguir manter ativos 20 leitos de UTI COVID implantados em final de março foi necessário o bloqueio de leitos destinados para cirurgia eletiva e esta modalidade de atendimento foi suspensa, começando a retornar, porém aquém da meta a partir de setembro, quando foram reduzidos 10 leitos de UTI COVID. A falta de medicamentos sedativos e relaxantes musculares também foi fator determinante para a suspensão deste tipo de procedimento, reservando os insumos para atender aos pacientes em IOT, especialmente por COVID e realização das cirurgias de urgência.

Contratado X Realizado – Cirurgias Ambulatoriais



Nota: Meta de 190 cirurgias ambulatoriais

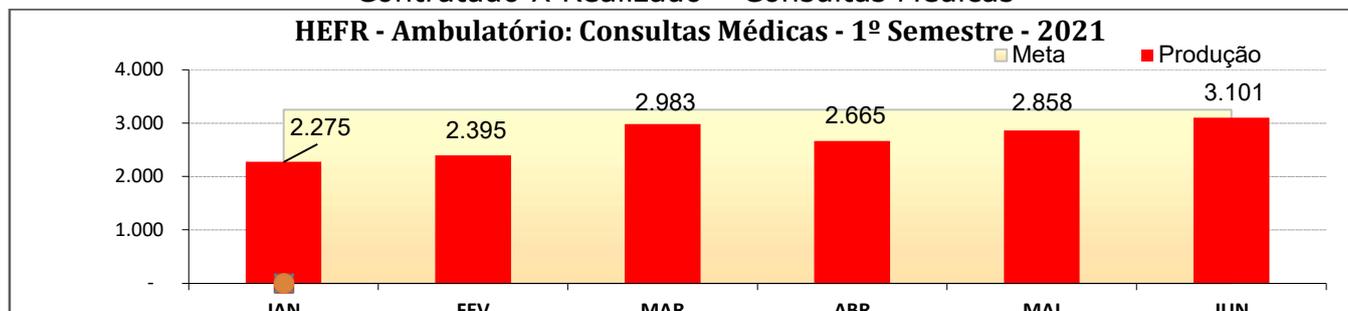
Justificativa: Com a implantação dos 20 leitos de UTI COVID foi necessário suspender a realização destes procedimentos para utilização de recursos e medicamentos no atendimento à pandemia.



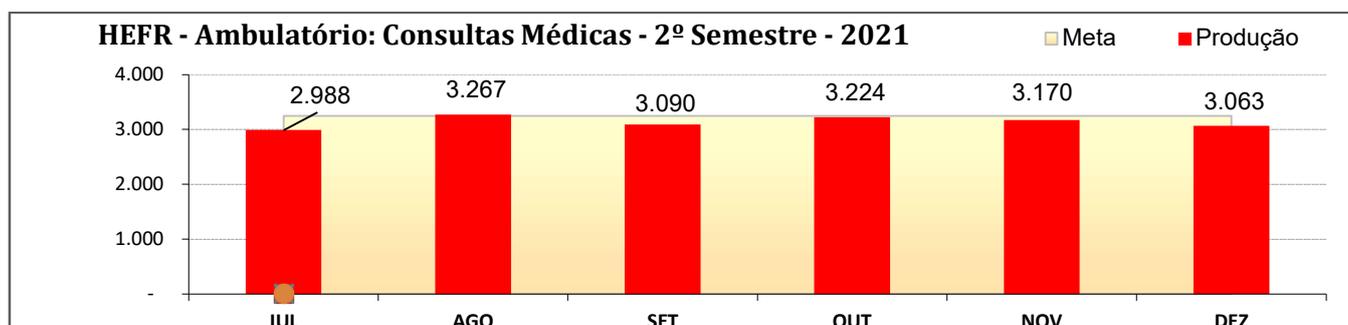
Nota: Meta de 190 cirurgias ambulatoriais

Justificativa: Com a implantação dos 20 leitos de UTI COVID foi necessário suspender a realização destes procedimentos para utilização de recursos e medicamentos no atendimento à pandemia. À semelhança das cirurgias eletivas, com a redução de 10 leitos de UTI COVID a partir de setembro houve o retorno gradativo na realização destas cirurgias.

Contratado X Realizado – Consultas Médicas



Nota: Meta de 3.250 consultas médicas



Nota: Meta de 3.250 consultas médicas

Contratado X Realizado – Consultas Não Médicas

HEFR - Ambulatório: Consultas Não Médicas - 1º Semestre - 2021

ANO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	TOTAL	% Realizado
Produção	1.665	1.196	1.779	1.433	1.496	1.745	9.314	-2,98%
Meta	1.600	1.600	1.600	1.600	1.600	1.600	9.600	

HEFR - Ambulatório: Consultas Não Médicas - 2º Semestre - 2021

ANO	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	% Realizado
Produção	1.789	1.887	1.629	1.897	1.740	1.703	10.645	10,89%
Meta	1.600	1.600	1.600	1.600	1.600	1.600	9.600	

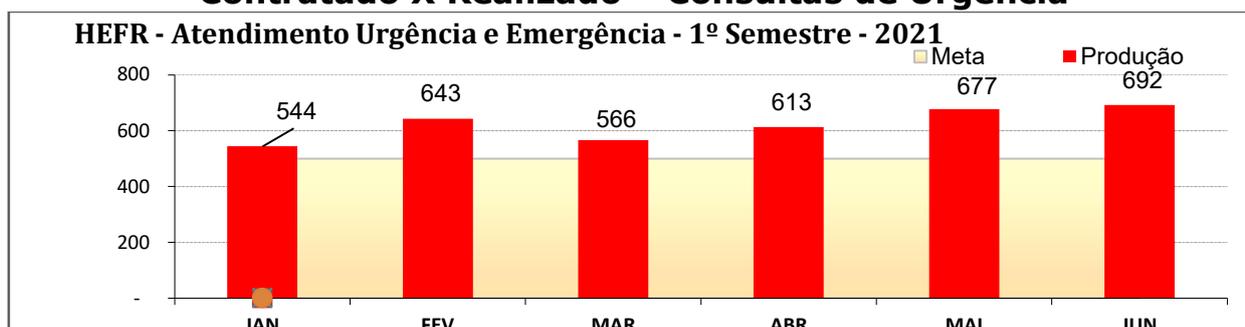
8. Unidade de Terapia Intensiva Adulto

A unidade de Terapia Intensiva Adulto (UTI Adulto) é um setor destinado a prestar assistência intensiva e integral a pacientes que necessitam de suportes clínicos e cirúrgicos. Sua estrutura possui 10 leitos e 1 leito de Isolamento, sendo que estes leitos estão atualmente ativos. A unidade possui equipe multiprofissional em atendimento integral aos pacientes, prestando serviços aos pacientes que necessitam de atendimento especializado.

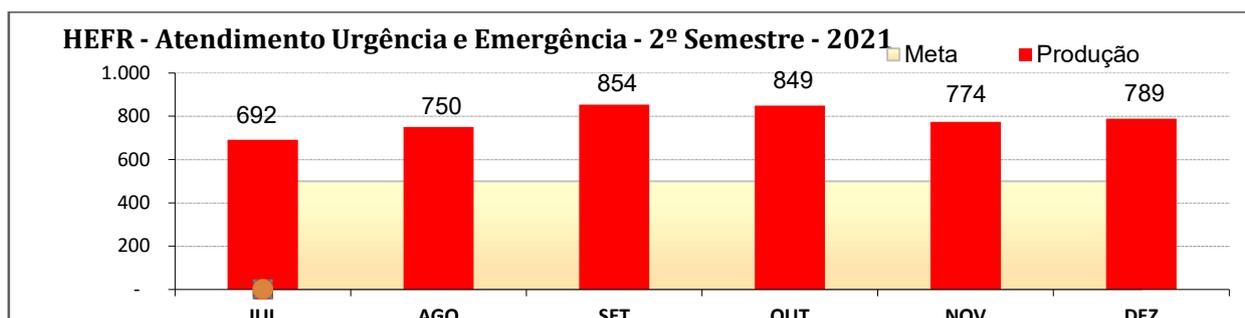
9. Pronto-Atendimento/ Emergência

O Hospital Estadual Dr. Albano da Franca Rocha Sobrinho possui um pronto-atendimento referenciado, nas especialidades de clínica médica, ortopedia, cirurgia geral e cirurgia vascular e neurocirurgia, voltado para atender às complicações de alta e média complexidade, e por esse motivo dispõe de um atendimento de urgências e emergências, atendendo a demanda que é encaminhada conforme pactuação da Secretaria da Saúde. Sendo o funcionamento deste serviço 24 horas do dia, todos os dias do ano. Conta com uma equipe de médicos e enfermeiros altamente qualificados e preocupam-se com o gerenciamento dos protocolos e rotinas, para que o atendimento ao paciente seja eficaz, humanizado e livre de danos. Abaixo segue tabela com o número dos atendimentos do ano de 2021.

Contratado X Realizado – Consultas de Urgência



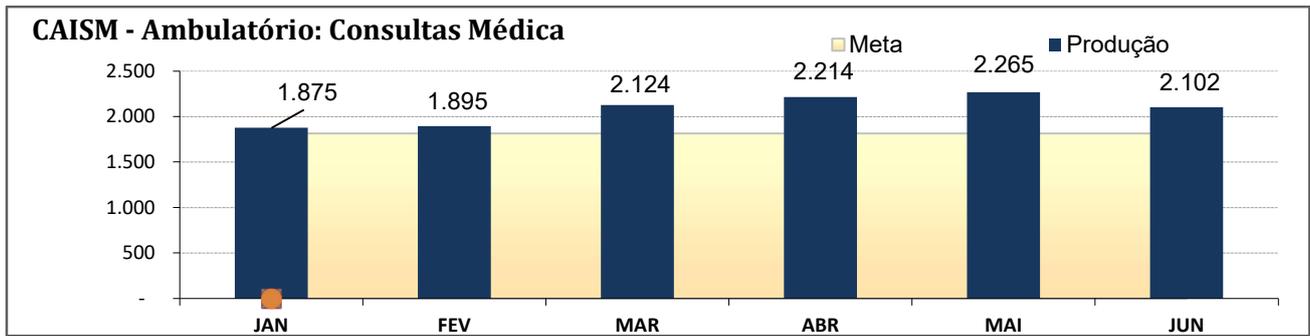
Nota: Meta de 500 consultas de urgência



Nota: Meta de 500 consultas de urgência

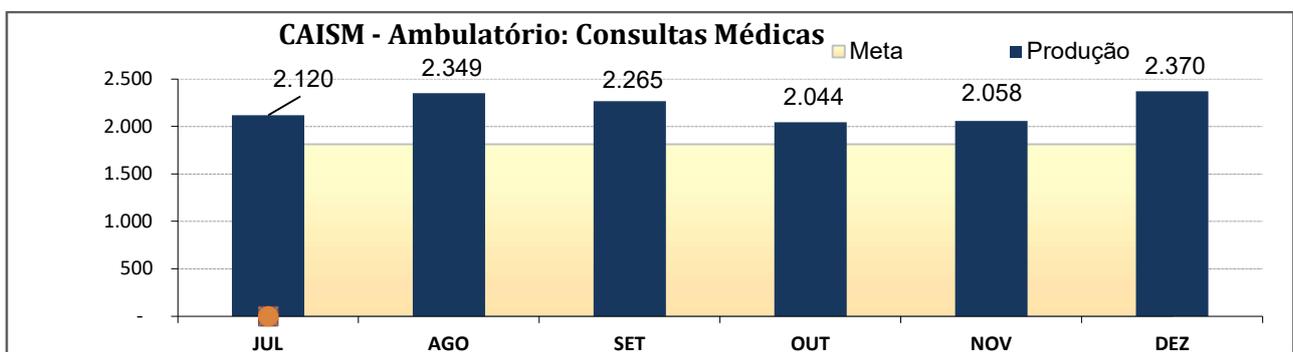
Justificativa: A realização de atendimentos de urgência/emergência 56,93% acima da meta estipulada é o reflexo do perfil do hospital e sua inserção dentro do sistema regional. Não conseguimos limitar o acesso dos pacientes com quadros de urgência/emergência pois, a semelhança do que acontece com as vagas clínicas e cirúrgicas, mesmo com capacidade operacional esgotada recebemos pacientes encaminhados pela CROSS como vaga zero ou pactuada. Portanto, não temos como projetar ou controlar a demanda.

10. PRODUÇÃO DO CAISM – Contratado X Realizado Ambulatório consultas médicas – 1º Semestre de 2021



Nota: Meta de 1.815 consultas médicas

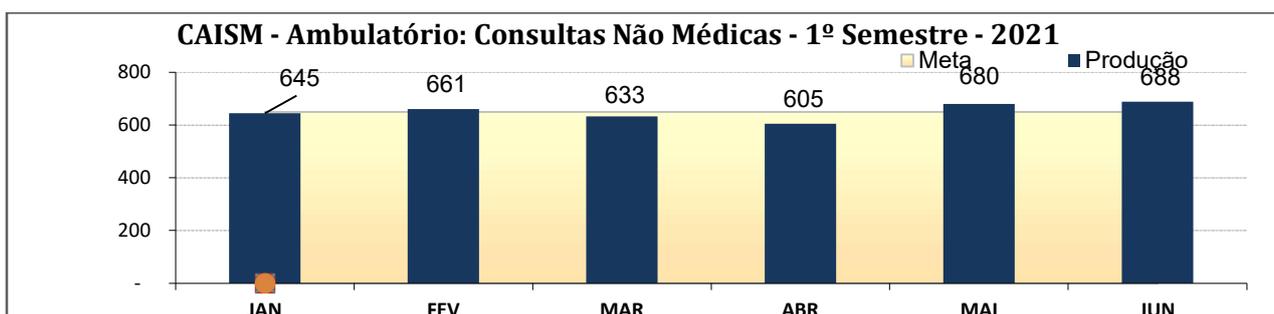
Justificativa: No 1º Semestre de 2021, com o objetivo de evitar desassistência e apesar da pandemia do COVID-19, a unidade manteve a atividade ambulatorial e cumpriu o pactuado no contrato de gestão referente as consultas médicas.



Nota: Meta de 1.815 consultas médicas

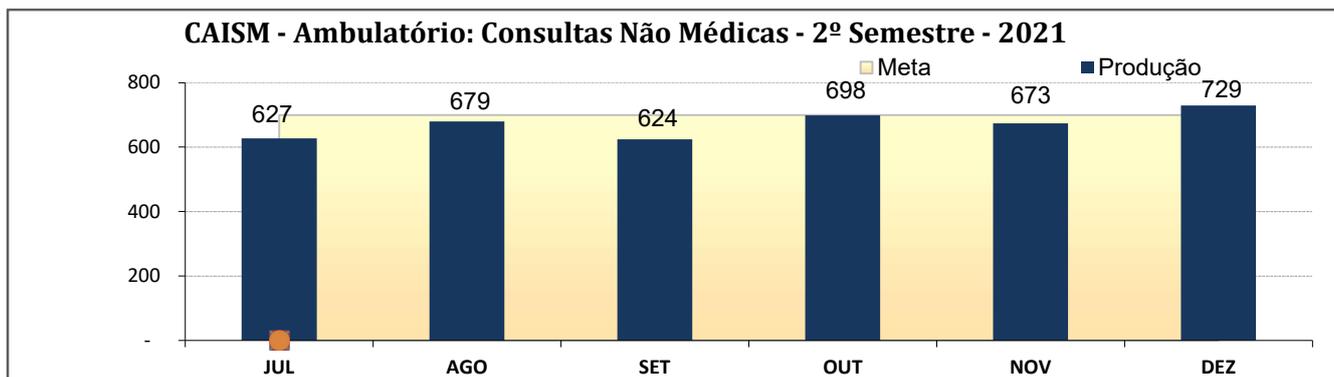
Justificativa: No 2º Semestre de 2021, com o objetivo de evitar desassistência e apesar da pandemia do COVID-19, a unidade manteve a atividade ambulatorial e cumpriu o pactuado no contrato de gestão referente as consultas médicas.

Contratado X Realizado Consultas Não médicas



Nota: Meta de 650 consultas não médicas

Justificativa: No 1º Semestre de 2021, com o objetivo de evitar desassistência e apesar da pandemia do COVID-19 (principalmente quanto às restrições a realizações de atividades em grupo), a unidade manteve a atividade ambulatorial e cumpriu o pactuado no contrato de gestão referente as consultas não médicas.



Nota: Meta de 700 consultas não médicas

Justificativa: No 2º Semestre de 2021, com o objetivo de evitar desassistência e apesar da pandemia do COVID-19, a unidade manteve a atividade ambulatorial e cumpriu o pactuado no contrato de gestão referente as consultas não médicas. A unidade ficou abaixo da meta em -4%, trata-se do reflexo da pandemia do COVID-19 (principalmente quanto às restrições a realizações de atividades em grupo).

Contratado X Realizado

PAISI (Programa Ambulatorial Intensivo e Semi-Intensivo)

ANO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	TOTAL	% Realizado
Produção	30	52	60	62	64	65	333	11,00%
Meta	40	40	40	60	60	60	300	

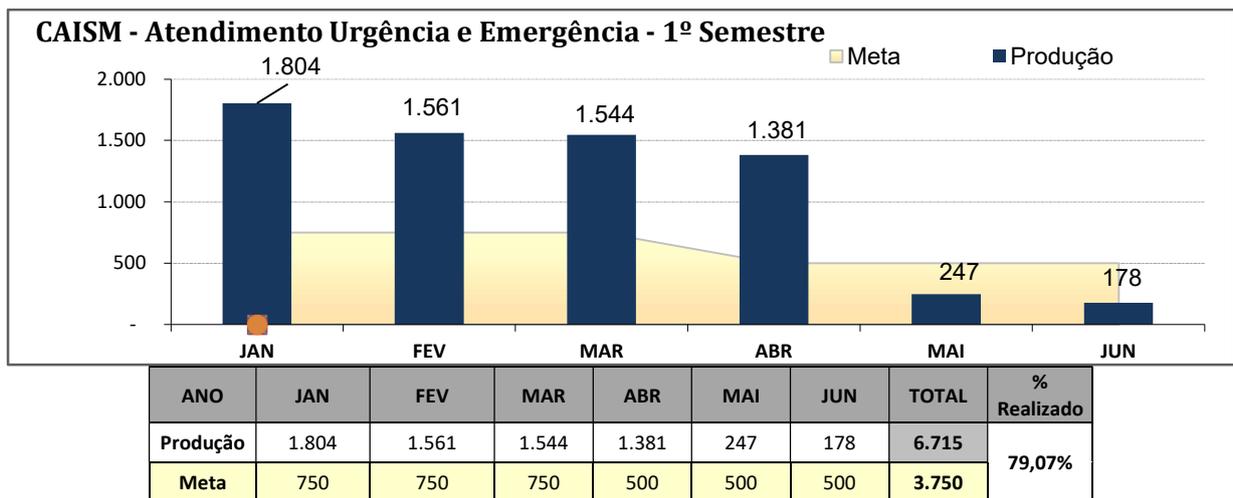
Justificativa: Para o ano de 2021, houve a ampliação do PAISI (Programa Ambulatorial Intensivo e Semi-Intensivo) tanto na quantidade do número de pacientes atendidos, quanto do perfil (além dos atendimentos de adultos realizados anteriormente, houve a ampliação dos atendimentos para o público da infância-adolescência e geriátrico). No 1º Semestre de 2021, com o objetivo de evitar desassistência e apesar da pandemia do COVID-19 (principalmente quanto às restrições a realizações de atividades em grupo), a unidade manteve a implantação e as atividades do PAISI e cumpriu o pactuado no contrato de gestão.

CAISM - PAISI - 2º Semestre - 2021

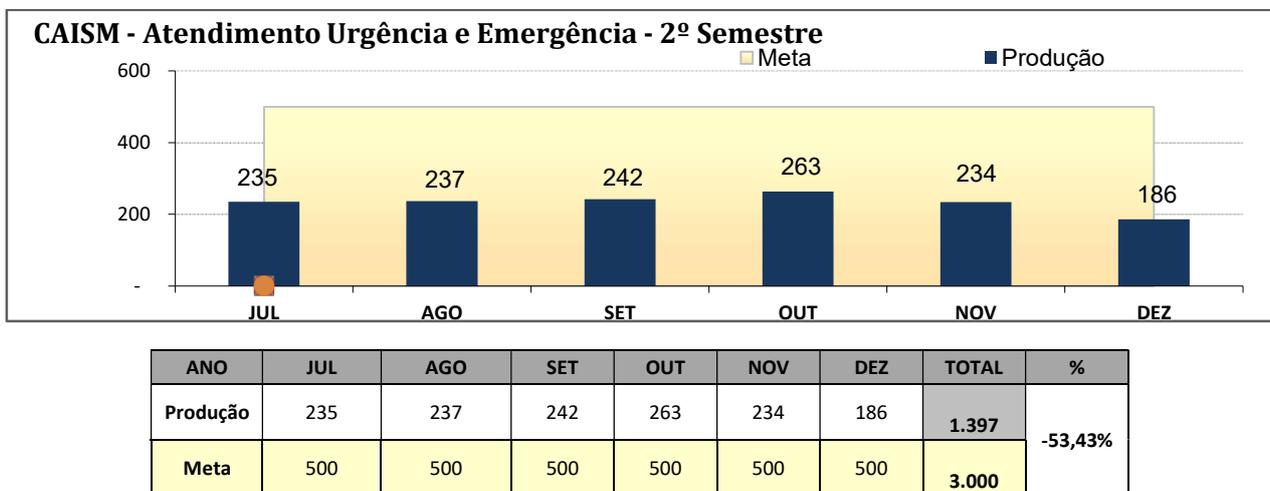
ANO	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	% Realizado
Produção	67	76	77	79	70	71	440	4,76%
Meta	70	70	70	70	70	70	420	

Justificativa: No 2º Semestre de 2021, com o objetivo de evitar desassistência e apesar da pandemia do COVID-19 (principalmente quanto às restrições a realizações de atividades em grupo), a unidade manteve a implantação e as atividades do PAISI e cumpriu o pactuado no contrato de gestão.

Pronto Socorro – No ano de 2021 - CAISM.

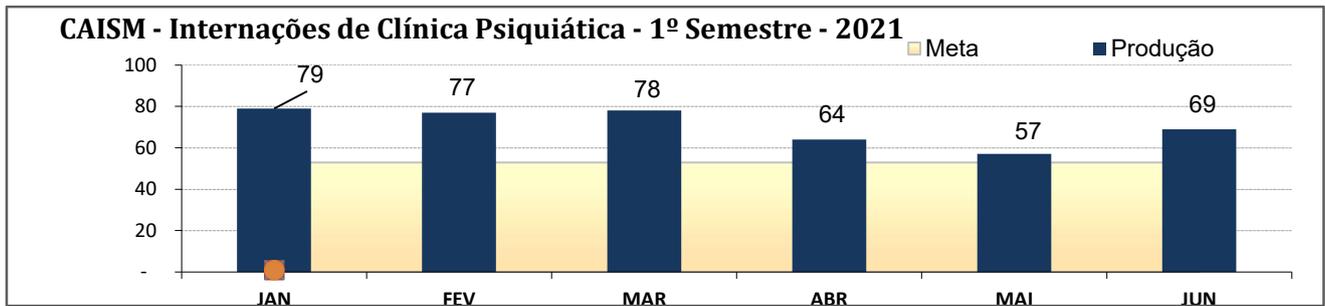


Justificativa: Após reuniões em diversas instancias, definiu-se que em 1º de fevereiro de 2021 iniciaria uma fase de orientações aos pacientes/acompanhantes que buscarem os serviços de saúde (em especial, o pronto socorro do CAISM-FR) e adaptação dos serviços de saúde regional, para que o **referenciamento do Pronto Socorro Psiquiátrico do CAISM-FR** ocorresse em 1º de maio de 2021. E estabelecido em conjunto os encaminhamentos e orientações a serem realizados aos pacientes/acompanhantes, em especial, aos que procuram atendimento no PS do CAISM-FR. No 1º Semestre de 2021 a unidade realizou as medidas necessárias quanto ao referido referenciamento do Pronto Socorro Psiquiátrico, havendo redução do número de atendimentos por este motivo a partir de maio de 2021, mas no conjunto do semestre cumpriu o pactuado no contrato de gestão.



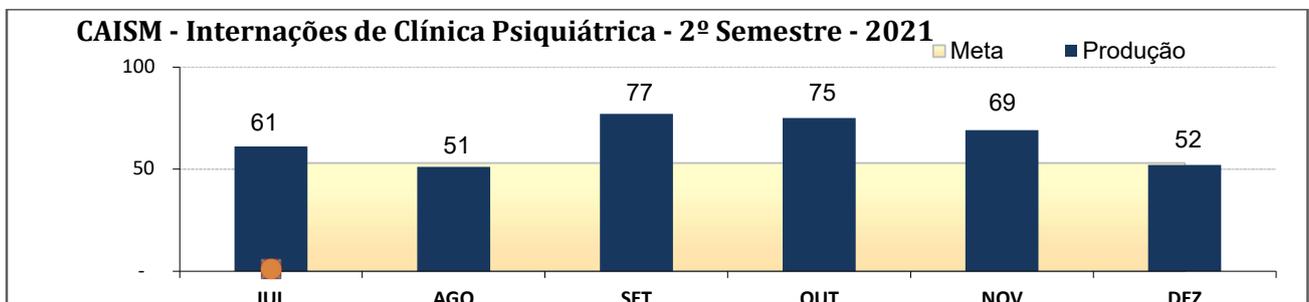
Justificativa: Conforme exposto na justificativa do semestre anterior, em maio de 2021 o Pronto Socorro Psiquiátrico do CAISM-FR tornou-se referenciado, ocorrendo a esperada diminuição dos números de atendimentos. No 2º Semestre de 2021 a unidade não atingiu a meta esperada, porém realizou a comunicação aos órgãos gestores referentes ao processo/evolução do referenciamento do PS.

INTERNAÇÃO



ANO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	TOTAL	% Realizado
Produção	79	77	78	64	57	69	424	33,33%
Meta	53	53	53	53	53	53	318	

Justificativa: No 1º Semestre de 2021, com o objetivo de evitar desassistência e apesar da pandemia do COVID-19, a unidade manteve as atividades relacionadas às enfermarias e cumpriu o pactuado no contrato de gestão referente às saídas hospitalares.



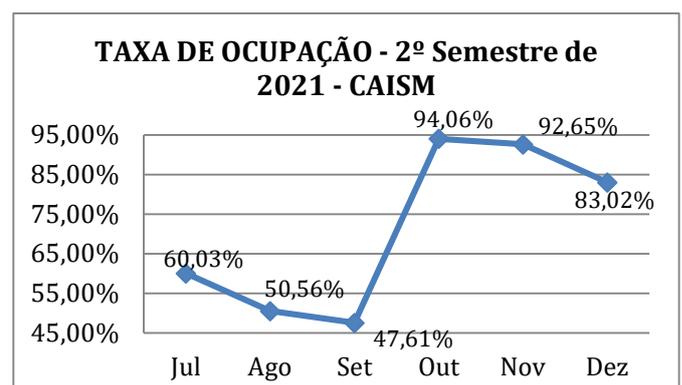
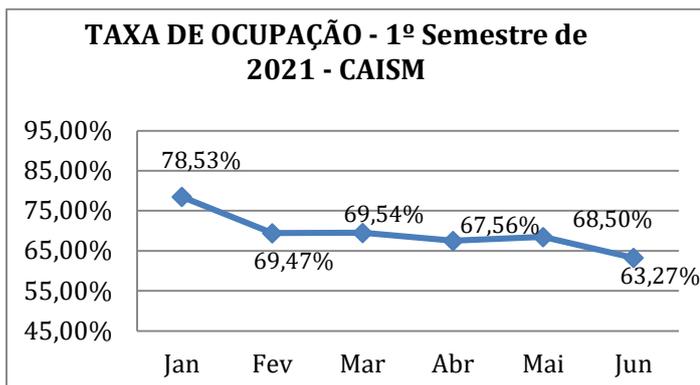
ANO	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
Produção	61	51	77	75	69	52	385	21,07%
Meta	53	53	53	53	53	53	318	

Justificativa: No 2º Semestre de 2021, com o objetivo de evitar desassistência e apesar da pandemia do COVID-19, a unidade manteve as atividades relacionadas às enfermarias e cumpriu o pactuado no contrato de gestão referente às saídas hospitalares.

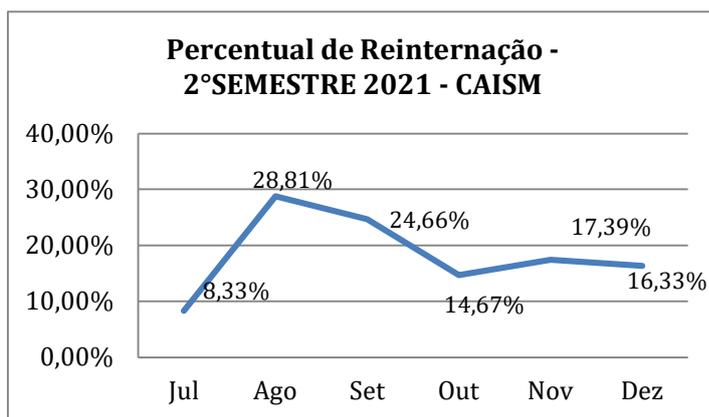
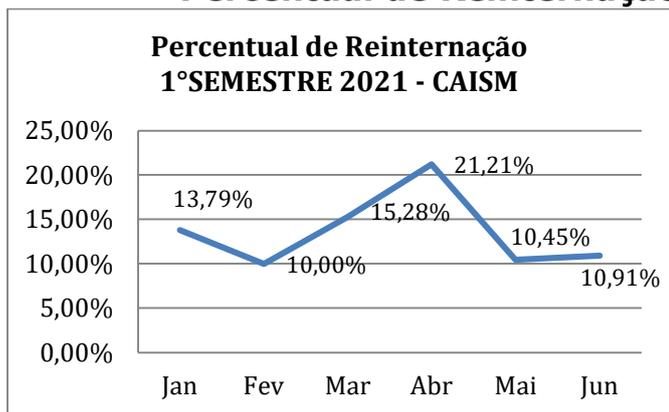
11. INDICADORES - CAISM

- Taxa de Ocupação

A Taxa de ocupação da Unidade de Internação do CAISM-FR apresentou uma média de 70,40%. Isto se justifica, analisando a Taxa de permanência do Hospital, que se enquadra no perfil de hospitais psiquiátricos, sendo referência para a região.



Percentual de Reinternação

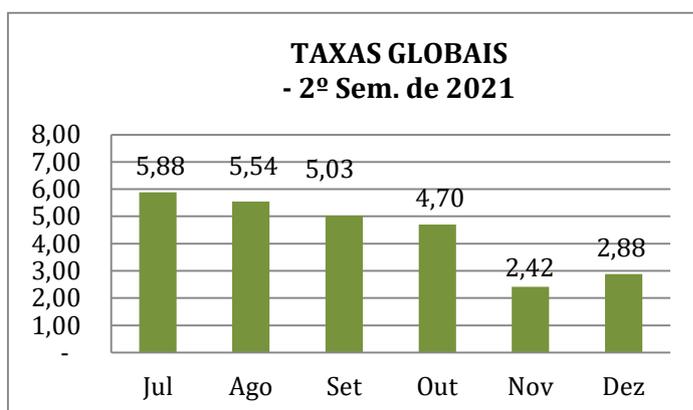
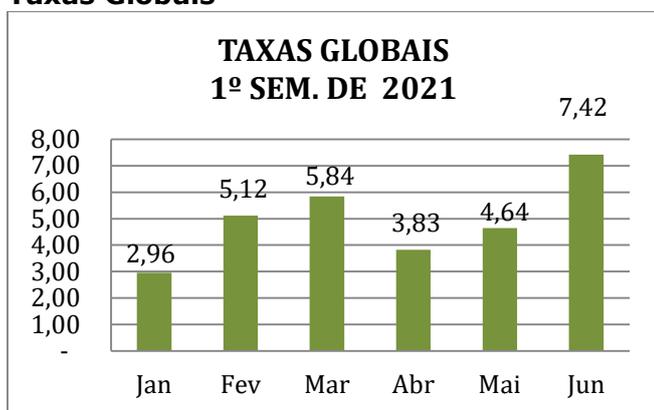


12. SCIH (Serviço de Controle de infecção Hospitalar)

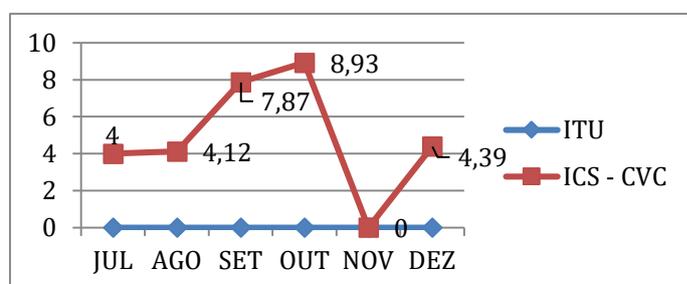
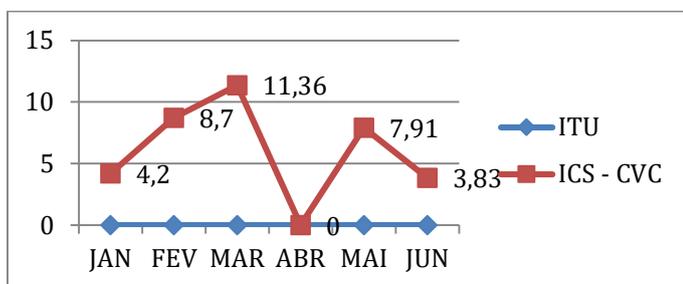
A Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH), tem como finalidade desenvolver um conjunto de ações, deliberada e sistematicamente, visando reduzir a incidência e gravidade das infecções associadas a serviços de saúde (IRAS), como instituído no Programa de Controle de Infecções Hospitalares (PCIH) anual.

Seguem abaixo tabelas com as taxas globais e a densidade de incidência das IRAS na UTI no período de janeiro de 2021 a dezembro de 2021.

Taxas Globais



Densidade de Incidência de Infecções na UTI



13. Farmácia Hospitalar

Os Serviços Farmacêuticos hospitalares são departamentos com autonomia técnica e científica, sujeitos à orientação geral dos órgãos de administração dos hospitais, perante os quais respondem pelos resultados do seu exercício.

É o serviço que, nos hospitais, assegura a terapêutica medicamentosa aos pacientes, a qualidade, a eficácia e segurança dos medicamentos, integra as equipes de cuidados com a saúde.

- A gestão (seleção, aquisição, armazenamento e distribuição) dos medicamentos e materiais médicos;
- Acompanhamento da Farmácia Satélite do Centro Cirúrgico;
- São os principais responsáveis pela implementação e monitorização da política medicamentosa;
- A triagem e análise crítica de prescrições médicas;
- Sugestões de Intervenções farmacêuticas em prescrições médicas;
- A participação em Comissões Técnicas (Farmácia e Terapêutica, Infecção Hospitalar, Gerenciamento de Riscos, Núcleo de Segurança do Paciente entre outras);
- A Farmacovigilância e prestação de cuidados farmacêuticos;
- Protocolos de Sepsis, Vancocinemia e Tromboembolismo Venoso;
- Colaboração na elaboração de protocolos farmacêuticos.

14. SAU (Serviço de Atendimento ao Usuário)

O SAU é um serviço de atendimento ao usuário onde os usuários e seus acompanhantes podem manifestar suas queixas, elogios e sugestões, contribuindo e participando para a melhora na qualidade e eficácia do atendimento.

Tem como objetivos: Avaliar junto com os representantes de diversos setores do hospital, a viabilidade e a aplicabilidade das sugestões dadas pelos usuários como forma de melhorar o atendimento prestado, analisar quais as queixas mais frequentes e qual a abordagem que os setores realizam para melhorar esta realidade, mensurar as queixas, elogios e sugestões dos usuários atendidos pelo hospital em relação ao atendimento prestado. O SAU recebe as manifestações de demanda espontânea de 2 formas: podendo ser presencial ou por meio das caixas de sugestões disponibilizadas no Hospital Estadual de Franco da Rocha e do Centro de Atenção Integrada a Saúde Mental ou por e-mail.

RESUMO	Total de 2021 HEFR	Total de 2021 CAISM
Queixas recebidas	112	30
Queixas resolvidas	112	30

✓ Pesquisa de Satisfação

A Pesquisa de Satisfação do usuário do Hospital Estadual Dr. Albano da Franca Rocha Sobrinho é elaborada pela Secretaria do Estado da Saúde é aplicada pela responsável do SAU. Tem como objetivo fortalecer e integrar mecanismos de utilização da voz do usuário e utilizá-lo como ferramenta de gestão. Através destas pesquisas é criado um relatório administrativo para a coordenação e direção do hospital para discussão dos dados consolidados e o trabalho em planos de ações. As pesquisas são aplicadas diariamente aos usuários e/ou acompanhantes de forma aleatória, sendo divididas conforme tabela abaixo:

NOTAS - PESQUISAS REALIZADAS	CAISM		HEFR	
	Índice (O/P) 1º SEM 2021	Índice (O/P) 2º SEM 2021	Índice (O/P) 1º SEM 2021	Índice (O/P) 2º SEM 2021
Espaço Físico - Nota	78,7%	74,4%	94,70%	95,75%
Nota Recepção (equipe)	95,2%	96,9%	94,05%	96,05%
Nota Atendimento Médico	96,3%	96,6%	93,30%	96,35%

Nota Geral Atendimento Enfermagem	93,3%	95,5%	93,70%	97,20%
Nota Outros Profissionais	79,8%	98,0%	94,20%	97,05%
Nota Geral Consulta	98,9%	97,9%	49%	97,55%
Nota Geral Cirurgia	-	-	95,35%	96,20%
Nota Exame	-	-	95,95%	97,55%
Nota PS	93,0%	95,8%	94,90%	98,40%
Nota Geral Internação	93,8%	86,0%	91,20%	95,15%
Nota Unidade de saúde	78,7%	74,4%	94,10%	96,90%
Índice Geral (Média dos índices)	89,7%	90,6%	94,10%	96,90%

A pesquisa tem os dados armazenados no site do PSAT (Sistema de Pesquisa de Satisfação), e no final de cada mês, é emitido um relatório a partir destes dados. O Hospital Estadual de Franco da Rocha e o Centro de Atenção Integrado a Saúde Mental possui elevado índice de satisfação de usuários, abaixo é possível observar as notas do ano de 2021.

15. FLUXO DE CAIXA – 2021

FLUXO DE CAIXA	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor
Saldo do Mês Anterior	370.194,98	318.173,57	1.157.015,64	1.560.256,47	600.494,08	1.349.308,44	2.715.702,67	2.072.670,66	2.010.778,13	1.707.822,19	1.754.966,35	(481.972,73)	-
RECEITAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Repasso Contrato	8.493.945,00	8.308.624,00	8.308.624,00	8.308.624,00	9.533.624,00	10.758.624,00	9.308.624,00	9.308.624,00	8.808.624,00	8.820.984,00	8.314.804,00	10.714.804,00	108.988.529,00
Receitas Financeiras	683,67	1.390,94	3.109,67	1.678,35	2.201,33	5.070,80	5.487,06	6.367,03	6.235,04	8.128,83	5.140,53	3.740,31	49.233,56
Receitas Acessórias	5.590,00	8.560,00	3.302,14	8.143,86	7.373,00	3.858,20	10.548,80	8.502,00	7.800,00	6.500,00	9.100,51	12.339,49	91.618,00
Total de Receitas	8.500.218,67	8.318.574,94	8.315.035,81	8.318.446,21	9.543.198,33	10.767.553,00	9.324.659,86	9.323.493,03	8.822.659,04	8.835.612,83	8.329.045,04	10.730.883,80	109.129.380,56
DESPEAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Pessoal (CLT)	4.129.596,19	3.822.959,51	4.050.397,41	3.790.345,66	4.103.599,32	4.201.611,32	4.380.499,38	4.127.052,43	4.272.114,92	4.257.910,05	6.136.180,24	5.918.474,85	53.190.741,28
Ordenados	3.113.271,20	3.025.590,77	3.054.839,81	3.088.578,23	3.292.274,87	3.358.366,69	3.277.200,44	3.256.389,01	3.294.157,52	3.412.998,68	3.622.500,83	3.460.354,56	39.256.522,61
Benefícios	122.206,39	255.798,67	123.716,53	265.901,41	202.169,97	203.529,99	206.266,89	203.769,44	205.691,58	206.464,35	248.569,89	249.176,44	2.493.261,55
Horas Extras	8.730,83	465,06	10.487,64	7.652,62	11.508,27	3.475,04	7.216,39	4.949,00	7.185,74	1.472,97	955,09	100,58	64.199,23
Encargos Sociais	438.951,98	270.145,47	288.517,84	309.547,47	323.465,89	312.878,94	402.234,74	312.043,89	362.109,06	300.819,15	321.582,25	442.882,92	4.085.179,60
Rescisões com Encargos	59.302,19	29.443,79	63.833,62	67.950,68	62.110,36	100.089,85	143.980,93	109.185,58	130.192,31	62.636,31	101.475,63	26.674,10	956.875,35
13º	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1.664.387,24	1.556.773,18	3.221.160,42
Férias	385.883,60	234.503,15	505.809,61	8.429,22	205.017,96	219.926,81	338.625,99	237.580,51	268.853,25	267.039,59	175.500,31	176.034,07	3.023.204,07
Outras Despesas com Pessoal	1.250,00	7.012,60	3.192,36	42.286,03	7.052,00	3.344,00	4.974,00	3.135,00	3.925,46	6.479,00	1.209,00	6.479,00	90.338,45
Serviços Terceirizados	2.416.909,72	2.450.971,83	2.322.602,81	2.779.175,16	2.815.217,78	2.944.334,38	2.977.491,31	2.545.258,01	3.062.926,87	2.876.971,83	2.681.454,55	2.549.405,38	32.422.719,63
Pessoa Jurídica	2.073.680,15	2.038.550,25	1.896.448,21	2.390.673,51	2.368.450,69	2.544.280,72	2.534.114,03	2.129.096,42	2.572.529,11	2.412.220,43	2.258.376,01	2.074.166,79	27.292.586,32
Pessoa Física	17.247,86	24.146,49	17.247,86	17.197,14	17.281,68	17.247,86	17.214,04	17.247,86	16.740,57	16.740,57	16.740,55	16.639,13	211.691,61
Administrativos	325.981,71	388.275,09	408.906,74	371.304,51	429.485,41	382.805,80	426.163,24	398.913,73	473.657,19	448.010,83	406.337,99	458.599,46	4.918.441,70
Materiais e Medicamentos	1.315.690,72	572.059,02	765.138,09	1.831.515,41	1.122.037,48	1.352.971,00	1.585.708,17	1.883.337,90	936.154,05	710.030,36	895.559,17	1.071.533,30	14.041.734,67
Órteses, Próteses	98.309,17	97.191,50	136.272,77	218.666,12	145.735,34	186.920,25	255.243,86	187.019,39	236.298,20	269.227,88	177.430,06	259.112,51	2.267.427,05
Materiais de Consumo	290.224,61	238.637,69	263.379,31	369.904,93	342.758,98	325.732,09	465.766,60	309.537,88	297.608,46	357.759,14	325.730,74	466.183,84	4.053.224,27
Trabalhistas	-	-	2.000,00	-	-	26.541,49	-	63.112,83	-	-	-	-	91.654,32

Utilidade Pública	182.281,57	154.921,57	196.137,04	176.881,27	183.787,92	168.577,58	171.904,60	135.690,33	179.496,75	148.102,85	182.105,98	189.791,17	2.069.678,63
Financeiras	62,89	139,60	139,60	118,70	733,30	56,00	56,00	56,00	74,50	61,20	122,40	69,90	1.690,09
Manutenção Predial	120,00	9.183,28	37.544,27	562,51	14.739,78	18.085,35	31.790,65	27.501,85	28.420,15	68.489,36	21.344,44	8.380,30	266.161,94
Investimentos	516,75	15.333,70	68.912,00	40.712,38	2.173,58	76.428,00	9.024,00	-	28.950,00	28.910,00	38.841,00	11.895,00	321.696,41
Ressarcimento por Rateio	118.000,00	118.000,00	68.671,68	68.531,25	62.691,79	96.143,01	90.207,30	99.084,20	80.004,94	69.318,06	104.953,09	59.432,41	1.035.037,73
Outras Despesas	528,46	335,17	600,00	1.795,21	908,70	3.758,30	-	7.734,74	3.566,14	1.687,94	2.262,45	1.548,20	24.725,31
Total de Despesas	8.552.240,08	7.479.732,87	7.911.794,98	9.278.208,60	8.794.383,97	9.401.158,77	9.967.691,87	9.385.385,56	9.125.614,98	8.788.468,67	10.565.984,12	10.535.826,86	109.786.491,33
Saldo do mês	(52.021,41)	838.842,07	403.240,83	(959.762,39)	748.814,36	1.366.394,23	(643.032,01)	(61.892,53)	(302.955,94)	47.144,16	(2.236.939,08)	195.056,94	(657.110,77)
SALDO FINAL	318.173,57	1.157.015,64	1.560.256,47	600.494,08	1.349.308,44	2.715.702,67	2.072.670,66	2.010.778,13	1.707.822,19	1.754.966,35	(481.972,73)	(286.915,79)	-

16 – BALANCETE – 2021

BALANCETE	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total
	Valor												
Receitas Operacionais	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Repasso - Contrato	8.493.945,00	8.308.624,00	8.308.624,00	8.308.624,00	8.308.624,00	8.308.624,00	8.308.624,00	8.308.624,00	8.308.624,00	8.308.624,00	8.308.624,00	8.308.624,00	99.888.809,00
Repasso Termo Aditamento	-	-	-	1.225.000,00	1.225.000,00	1.225.000,00	1.000.000,00	1.000.000,00	506.180,00	506.180,00	1.206.180,00	1.206.180,00	9.099.720,00
Total - Repasses	8.493.945,00	8.308.624,00	8.308.624,00	9.533.624,00	9.533.624,00	9.533.624,00	9.308.624,00	9.308.624,00	8.814.804,00	8.814.804,00	9.514.804,00	9.514.804,00	108.988.529,00
Receitas Financeiras	683,67	1.390,94	3.109,67	1.678,35	2.201,33	5.070,80	5.487,06	6.367,03	6.235,04	8.128,83	5.140,53	3.740,31	49.233,56
Reciclagem	90,00	50,00	-	90,00	1.814,00	100,00	-	90,00	200,00	-	-	1.292,00	3.726,00
Outras Receitas Acessórias	5.500,00	8.510,00	3.292,00	5.769,00	5.559,00	13.361,01	10.050,91	8.412,00	7.600,00	6.500,00	11.862,00	9.286,00	95.701,92
Outras Receitas	84,00	2.300,00	14.512,38	3.366,95	44.366,80	23.674,25	31.873,32	11.887,32	1.150,00	150,64	3.450,00	3.525,32	140.340,98
Total - Financeiras, Acessórias	6.357,67	12.250,94	20.914,05	10.904,30	53.941,13	42.206,06	47.411,29	26.756,35	15.185,04	14.779,47	20.452,53	17.843,63	289.002,46
TOTAL DAS RECEITAS	8.500.302,67	8.320.874,94	8.329.538,05	9.544.528,30	9.587.565,13	9.575.830,06	9.356.035,29	9.335.380,35	8.829.989,04	8.829.583,47	9.535.256,53	9.532.647,63	109.277.531,46
Despesas Operacionais	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Pessoal	4.211.253,20	4.209.895,60	3.967.797,48	4.579.643,12	4.538.751,00	4.530.714,09	4.573.000,19	4.512.728,40	4.792.432,48	5.063.790,67	4.786.804,51	5.019.609,94	54.786.420,68
Ordenados	2.955.398,45	2.923.515,56	3.014.025,21	3.272.970,40	3.316.421,52	3.245.960,00	3.201.062,87	3.248.936,03	3.317.187,85	3.571.604,18	3.367.635,44	3.564.685,16	38.999.402,67
Benefícios	199.283,47	213.878,34	212.147,05	219.494,38	216.608,27	211.696,14	223.474,98	225.820,30	262.139,30	334.311,64	243.325,32	236.098,13	2.798.277,32
Horas Extras	465,06	10.487,64	7.652,62	11.508,27	3.475,04	7.216,39	4.949,00	7.185,74	1.472,97	955,09	100,58	4.584,83	60.053,23
Encargos Sociais	328.092,73	305.748,09	299.693,01	342.898,77	348.674,75	341.015,89	420.656,93	339.285,67	381.171,75	354.000,30	348.978,89	363.399,25	4.173.616,03
Rescisões com Encargos	-	-	-	10.773,03	16.385,86	49.284,97	63.118,46	81.797,15	112.499,92	72.980,01	50.553,34	44.267,00	501.659,74

Outras Despesas com Pessoal	4.004,95	4.257,65	45.212,36	4.183,03	3.553,00	4.326,00	3.574,00	3.135,00	4.169,00	7.479,00	3.553,00	3.135,00	90.581,99
Provisões com Pessoal	724.008,54	752.008,32	389.067,23	717.815,24	633.632,56	671.214,70	656.163,95	606.568,51	713.791,69	722.460,45	772.657,94	803.440,57	8.162.829,70
13º com Encargos	257.443,89	252.507,24	284.163,54	284.379,12	279.694,57	279.212,08	261.727,79	271.354,27	308.859,71	304.799,69	356.838,28	317.492,67	3.458.472,85
Férias com Encargos	466.564,65	499.501,08	104.903,69	433.436,12	353.937,99	392.002,62	394.436,16	335.214,24	404.931,98	417.660,76	415.819,66	485.947,90	4.704.356,85
Serviços Terceirizados	2.416.128,42	2.314.776,21	2.546.067,62	3.116.013,12	2.951.583,63	2.973.029,91	2.552.200,83	3.067.331,38	2.868.861,03	2.711.964,65	2.546.367,81	2.750.154,63	32.814.479,24
Pessoa Jurídica	2.043.860,40	1.892.653,22	2.098.269,01	2.663.554,99	2.547.677,91	2.527.930,50	2.127.261,58	2.574.686,78	2.412.956,62	2.295.211,51	2.078.464,45	2.173.662,85	27.436.189,82
Pessoa Física	17.247,86	17.247,86	34.445,00	17.281,68	17.247,86	17.214,04	17.247,86	16.740,57	16.740,57	16.740,57	16.639,11	16.740,57	221.533,55
Administrativos	355.020,16	404.875,13	413.353,61	435.176,45	386.657,86	427.885,37	407.691,39	475.904,03	439.163,84	400.012,57	451.264,25	559.751,21	5.156.755,87
Materiais	1.363.389,89	1.385.084,99	1.651.155,16	1.747.775,48	2.018.701,57	2.024.925,49	2.134.505,05	1.924.749,95	1.713.461,74	1.670.630,49	1.449.997,37	1.603.189,36	20.687.566,54
Materiais e Medicamentos	950.599,12	911.016,72	1.126.819,38	1.237.340,79	1.479.300,38	1.507.851,57	1.597.959,33	1.357.245,92	1.116.741,52	1.087.243,58	911.656,40	860.995,95	14.144.770,66
Órteses, Próteses e Materiais Especiais	128.668,62	203.774,59	177.040,97	195.688,82	231.075,62	187.246,49	200.134,10	262.066,14	251.984,19	227.141,12	235.949,62	304.547,48	2.605.317,76
Materiais de Consumo	284.122,15	270.293,68	347.294,81	314.745,87	308.325,57	329.827,43	336.411,62	305.437,89	344.736,03	356.245,79	302.391,35	437.645,93	3.937.478,12
Utilidade Pública	159.392,36	185.881,20	174.598,22	178.746,93	168.474,34	183.793,96	132.807,68	180.413,50	146.387,11	182.615,93	173.134,76	208.220,34	2.074.466,33
Financeiras	62,89	139,60	139,60	118,70	733,30	56,00	59,33	56,00	16.191,94	61,20	122,40	69,90	17.810,86
Manutenção Predial	4.243,15	17.449,51	23.709,19	7.036,61	12.126,51	4.699,29	14.627,86	16.152,56	65.590,41	16.858,44	21.544,64	44.975,26	249.013,43
Ressarcimento por Rateio	118.000,00	118.000,00	68.671,68	68.531,25	62.691,79	96.143,01	90.207,30	99.084,20	80.004,94	69.318,06	104.953,09	59.432,41	1.035.037,73
Outras Despesas	7.121,28	3.999,30	5.439,84	6.069,80	16.752,42	3.556,92	12.357,98	11.703,73	7.858,11	13.864,69	6.963,28	5.337,52	101.024,87
Total das Despesas Operacionais	8.279.591,19	8.235.226,41	8.437.578,79	9.703.935,01	9.769.814,56	9.816.918,67	9.509.766,22	9.812.219,72	9.690.787,76	9.729.104,13	9.089.887,86	9.690.989,36	111.765.819,68
Investimento	-												
Equipamentos	-	-	-	3.057,00	-	-	-	-	27.860,00	-	-	6.495,00	37.412,00
Mobiliário	15.333,70	9.512,00	12.100,00	-	-	6.252,00	-	-	-	10.470,00	-	5.400,00	59.067,70
Obras e Instalações	-	59.400,00	-	27.728,96	-	79.200,00	-	-	30.000,00	29.400,00	-	-	225.728,96
Total de Despesas	15.333,70	68.912,00	12.100,00	30.785,96	-	85.452,00	-	-	57.860,00	39.870,00	-	11.895,00	322.208,66
TOTAL DAS DESPESAS	8.294.924,89	8.304.138,41	8.449.678,79	9.734.720,97	9.769.814,56	9.902.370,67	9.509.766,22	9.812.219,72	9.748.647,76	9.768.974,13	9.089.887,86	9.702.884,36	112.088.028,34
RESULTADO	205.377,78	16.736,53	(120.140,74)	(190.192,67)	(182.249,43)	(326.540,61)	(153.730,93)	(476.839,37)	(918.658,72)	(939.390,66)	445.368,67	(170.236,73)	(2.810.496,88)

17 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim, tem como objetivo continuar desenvolvendo um trabalho de excelência na prestação de serviços de saúde, priorizando sempre a transparência, resolutividade, atuando com compromisso nas ações de responsabilidade social e de eficiência na gestão hospitalar. Em especial neste semestre, em que houve impacto assistencial provocado pela pandemia da COVID-19.

Tendo como um dos preceitos proporcionar ganhos na saúde para a população atendida, o empenho da equipe está direcionado a continuar expandindo as melhorias instituídas, consolidar a proposta do projeto do hospital, de rápida resolução e direcionamento adequado para os tratamentos e diagnósticos. Sendo assim, contribuindo para a satisfação do usuário em relação aos serviços de média e alta complexidade.

Franco da Rocha, 28 de fevereiro de 2022.

Sidinei Oliveira Soares