

RELATÓRIO ANUAL 2015





4 Apresentação

5 Perfil

8 Mensagem da Diretora-Geral

10 Mensagem do Capelão

11 Gestão da qualidade

14 Governança corporativa

16 Gestão operacional

21 Gestão de colaboradores

24 Gestão econômico-financeira e resultados

26 Gestão institucional e social

30 Agradecimentos

30 Créditos

APRESENTAÇÃO

Como associação beneficente, alinhada ao compromisso com a transparência, o Hospital Dom Antonio de Alvarenga (HDAA) apresenta ao público seus resultados, suas conquistas e ações estratégicas desenvolvidas ao longo de 2015. Com esta publicação, elaborada anualmente, a Instituição visa ainda demonstrar seu compromisso com o aprimoramento contínuo dos serviços e das instalações para fortalecer e firmar parcerias comerciais, além de divulgar e engajar sociedade e organizações empresariais e não governamentais nos programas e nas ações que desenvolve com foco social.

Para a elaboração deste documento, foram entrevistados representantes de diversas áreas do Hospital. Em cumprimento à Lei nº 12.101, de 27/11/2009, as Demonstrações Contábeis de 31/12/2015 foram auditadas e aprovadas na íntegra pela Exacto Auditoria S/S, após análise e concordância do Conselho Fiscal e do Corpo Diretivo da Instituição em Assembleia Ordinária.

Mais informações sobre este Relatório e os serviços prestados pelo HDAA podem ser solicitadas pelo endereço eletrônico hdaa@hdaa.org.br.

Boa leitura!





A história do Hospital Dom Antonio de Alvarenga (HDAA) iniciou em janeiro de 1932, quando ainda era muito restrito o acesso a tratamentos de saúde no Brasil, especialmente pela população de baixa renda. Os níveis de mortalidade infantil eram elevados, e o atendimento público era realizado principalmente pelas Santas Casas de Misericórdia e por poucas maternidades e instituições criadas por idealistas – caso da Clínica Infantil do Ipiranga, atual HDAA.

O Hospital foi fundado a partir do sonho de duas mulheres que buscavam uma sociedade mais justa e igualitária: Maria Carmelita Vicente de Azevedo Barboza de Oliveira e Dulce Barbosa de Almeida, que se aliaram ao jovem médico pediatra Augusto Gomes de Mattos. Nascia assim, em uma pequena garagem alugada da capital paulista, a Clínica Infantil do Ipiranga, nome pelo qual o Hospital ainda é conhecido. A determina-

ção dos fundadores, porém, não era condizente com o reduzido espaço. Assim, os pais de Maria Carmelita, os beneméritos Conde José Vicente de Azevedo e Condessa Maria Cândida Bueno Lopes de Oliveira Azevedo, resolveram contribuir com a doação de dois terrenos na Avenida Nazaré (em 1936 e 1938), que somaram 50 mil metros quadrados. O novo complexo foi inaugurado em 1944 e batizado de Hospital Dom Antonio de Alvarenga, em homenagem ao bispo de mesmo nome, conhecido como “Bispo Caridosíssimo” em virtude de suas diversas ações sociais.

Já na segunda metade do século XX, a Instituição era referência em pediatria, contribuindo para a capacitação e formação acadêmica qualificada de grande número de médicos que nela realizaram residência. O antigo Centro de Estudos Pediátricos também era destaque, visitado por médicos e cientistas de todo o mundo, entre eles Albert Sabin.

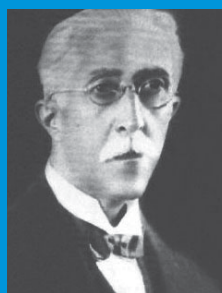
A partir de 2003, a Instituição mudou sua razão social para Associação Beneficente Nossa Senhora de Nazaré – Abensena, que atende à denominação Hospital Dom Antonio de Alvarenga.

Em virtude da rica arquitetura de sua sede, tombada pelo Conselho Municipal de Preservação do Patrimônio Histórico, Cultural e Ambiental da Cidade de São Paulo (Conpresp), a Instituição é reconhecida como um dos monumentos do bairro do Ipiranga.

Com o passar dos anos e aprimoramentos

constantes, pacientes particulares, de convênios de saúde e do Sistema Único de Saúde (SUS) usufruem excelente nível de atendimento, com segurança e conforto. O resultado dessa demanda garante a maior parte das atividades filantrópicas idealizadas pelos fundadores: o atendimento gratuito a grande número de pessoas e a manutenção do Programa Saúde e Alegria, que envolve as crianças do entorno e que, em 2015, ganhou sede própria para ofertar atendimentos ainda mais qualificados a um número maior de pessoas.

Doadores



Conde
José Vicente de Azevedo

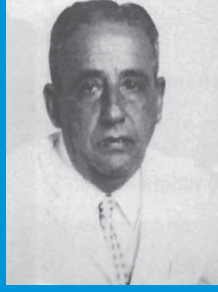


Condessa
Maria Candida Bueno
Lopes de Oliveira Azevedo

Fundadores



Maria Carmelita Vicente
e Azevedo **Barbosa**
de Oliveira



Dr. Augusto Gomes
de Mattos



Dulce Barbosa
de Almeida

MISSÃO, VISÃO E VALORES

Missão

Promover a saúde de forma humanizada com profissionais qualificados e tecnologia atualizada, praticando filantropia e buscando excelência no atendimento.

Visão

Ser reconhecido pela qualidade de seus serviços e pelo tratamento humanizado que oferece.

Valores

- Qualidade
- Ética
- Sustentabilidade
- Investimento na qualidade profissional dos colaboradores e na tecnologia utilizada
- Compromisso com a filantropia



MENSAGEM DA DIRETORA-GERAL

“ENQUANTO HOVER A VONTADE DE LUTAR, HAVERÁ ESPERANÇA DE VENCER”

Esse axioma de Sócrates bem se aplica à nossa Instituição que, há 84 anos, batalha não apenas com a esperança, mas com a certeza de vencer. Desde o tempo de seus idealizadores até os nossos dias, o trabalho desenvolvido em prol da saúde tem como crença o alcance de sucesso por meio de esforço. Além da sobrevivência, nossa preocupação tem como focos a atualização dos procedimentos, a melhoria dos equipamentos, a modernização do imóvel e, sobretudo, a competência, em todos os níveis.

Os corpos médico e paramédico, os serviços complementares de fisiologia, o Laboratório de Análises Clínicas, a radiologia com todos os seus derivados (como a ultrassonografia), a nutrição, o Banco de Sangue e tantos outros, sempre atualizados, proporcionam eficientes meios de diagnóstico, com a consequente melhoria da saúde de todos os que nos procuram. Já a parceria com os convênios de saúde permite meios para atingirmos o objetivo da manutenção e melhoria da saúde

da população, o que nos empenha sempre a nos mantermos atualizados e em busca da satisfação de nossos clientes.

Em 2015, obtivemos ótimos resultados. Contribuíram para isso a nomeação de um novo Diretor Técnico, Dr. Cássio Jerônimo Machado de Barros, e do Dr. Eduardo Halfen Grill para o cargo de Superintendente. Grill ocupava a cadeira de Diretor Administrativo, preenchida pelo engenheiro Nilson Gonçalves, nosso colaborador desde 2000. Além disso, continuamos investindo no Programa Educa HDAA, com vistas à valorização, ao aperfeiçoamento e ao desenvolvimento dos nossos profissionais. Em 2015, foram 12 contemplados com bolsas parciais de estudo na área de atuação e em cursos de graduação e pós-graduação. Em contrapartida, oferecemos às escolas e universidades parceiras vagas para estágios de seus alunos.

Outro marco do ano foi o início do processo de Acreditação de nosso Hospital na Rede de



Gestão da Qualidade (IQG – Health Service ou Instituto Qualisa de Gestão), com o Programa Brasileiro de Segurança do Paciente. Contratamos uma enfermeira especialista em gestão da qualidade e adotamos o software DocNix para nos auxiliar na gestão da qualidade, desde o gerenciamento de documentos internos, indicadores, treinamentos e notificações até auditorias.

Em alinhamento ao nosso compromisso com a promoção da saúde, abordamos ao longo do ano, com nossos diversos públicos, vários assuntos atuais e de interesse geral. Exemplos foram as ações da Semana da Enfermagem, as apresentações sobre “Sarcopenia no idoso” (que significa processo natural de envelhecimento no ser humano) e “Saúde e atividade física – mexa-se contra o sedentarismo”. Paralelamente, investimos em obras de manutenção dos prédios e em reformas para melhor aproveitamento dos espaços, como aconteceu no hall lateral de entrada do HDAA, com a aquisição de confortáveis cadeiras para essa grande ‘sala de espera’.

O exercício foi marcado também pela inauguração de espaço destinado exclusivamente ao Programa Saúde e Alegria que, em 2015, completou doze anos. Por isso, no dia 15 de outubro, na presença de grande número de amigos, nosso capelão, Pe. Sidinei Lang abençoou a nova sede do Programa que, até então, funcionava dentro do HDAA.

Por fim, encerrando as atividades do ano, celebramos em nosso auditório uma Santa Missa em Ação de Graças pelos trabalhos realizados e o sucesso alcançado. E, ‘como ninguém faz nada sozinho’, para tudo o quanto se conseguiu em prol do progresso de nossa Instituição e do bem da saúde de quantos nos procuraram, reconhecemos e agradecemos aos que conosco trabalham: Diretoria, médicos, colaboradores



Maria Gabriela Franceschini Vaz de Almeida
Diretora-Geral

de todos os níveis, voluntários e amigos. Todos, sempre com as graças dos Céus e a proteção da Padroeira N. Sra. de Nazaré, aliadas à competência, ao esforço e ao empenho, contribuíram para que fosse possível chegarmos a bom termo nessa importante tarefa que nos foi confiada – especialmente em época tão conturbada. De coração, desejo continuar a contar com o costumeiro apoio de todos.

Necrológico

Com saudades, lembramo-nos da colaboradora Sueli Aparecida Guedes, analista contábil, que faleceu em 6 de novembro, aos 55 anos de idade, dos quais 20 anos atuando conosco e prestando-nos valiosa colaboração. Paz à sua alma é o que desejamos e pedimos aos Céus.

MENSAGEM DO CAPELÃO

“APOIO ESPIRITUAL NA EXPERIÊNCIA DA ENFERMIDADE”

A doença é uma das experiências da nossa fragilidade humana, que vivemos desde a infância e, sobretudo, na velhice, conforme nos diz o Papa Francisco em uma das suas catequeses. No âmbito de nossos vínculos, a enfermidade das pessoas que amamos é padecida com um “suplemento” de dor e de angústia. É o amor que nos faz sentir esse suplemento. Muitas vezes para um pai e uma mãe é mais difícil suportar o mal de um filho ou de uma filha do que uma dor pessoal. Podemos dizer que a família foi desde sempre o “hospital” mais próximo. Porém, é no hospital propriamente dito que, por vocação e missão, encontramos homens e mulheres preparados para os necessários cuidados com a saúde. É quase impossível encontrar alguém que não tenha passado uma ou mais vezes pelo ambiente hospitalar, e são os cuidados dessa nobre missão que geralmente nos põem de pé outra vez.

Para acompanhar os cuidados hospitalares, a Pastoral da Saúde se coloca à disposição de ser um, entre outros, apoio aos enfermos, familiares, cuidadores e trabalhadores da área da saúde.

Essa presença deve ser marcada pela discrição, simplicidade e humildade, como sinais reveladores do amor de Nosso Senhor na vida das pessoas. É parte da missão da Pastoral da Saúde rezar, também, por todos aqueles que no mundo do hospital respondem ao chamado vocacional de Jesus. Pelo pastoreio da oração, recomendamos a Deus os trabalhos incansáveis que são realizados em favor da vida em todos os recantos de uma Casa de Saúde. A Igreja convida à oração incessante pelos nossos entes queridos, atingidos pela enfermidade. A prece pelos doentes nunca deve faltar. Aliás, temos que rezar ainda mais, tanto pessoalmente como em comunidade e no trabalho.

Que o bom Deus abençoe todas essas formas de presença, apoio e oração em favor dos nossos irmãos e nossas irmãs enfermos, e oriente a medicina da terra a colher frutos de saúde em benefícios da vida humana. Assim seja, hoje e sempre... Louvado seja Nosso Senhor Jesus Cristo!

Capelão Padre Sidinei Lang e Equipe da Pastoral da Saúde



GESTÃO DA QUALIDADE



O HDAA registrou importantes avanços em 2015 rumo à busca por certificação da qualidade de serviços de saúde pela Organização Nacional de Acreditação (ONA). O processo, segundo a própria acreditadora, é de caráter eminentemente educativo, direcionado à melhoria contínua e sem finalidade de fiscalização ou controle oficial/governamental, o que demonstra o compromisso da Instituição com o aperfeiçoamento das atividades e dos serviços ofertados em prol da saúde.

Após a contratação, em 2014, do Instituto Qualisa de Gestão (IQG) para a realização de diagnóstico organizacional, o Hospital reforçou seu quadro em 2015 com uma enfermeira especialista em gestão da qualidade. A profissional, a partir do estudo do IQG e de novos levantamentos, indicou a aquisição do DocNix, um **software** de gestão da qualidade. Com a ferramenta, os principais processos foram formalizados em documentos gerenciados eletronicamente, com maior uniformidade, notificações da necessidade de atualizações e controle dos planos de ação necessários. Para a completa efetividade, foram contratados os módulos do DocNix de Auditoria, Planejamento Estratégico e Treinamentos. Foi realizado **kick off** para todos os gestores com a apresentação de cada módulo, sua parametrização e como seriam as capacitações para o melhor aproveitamento das diversas funcionalidades do

software. Até o fim de 2015, cerca de 75% dos colaboradores já haviam sido treinados no uso da ferramenta. Todo o corpo funcional tem acesso ao sistema e a seus documentos e pode inserir notificações para melhorias de processos, proposição de ações corretivas e/ou preventivas.

Planejamento estratégico

Para o alcance dos resultados almejados para a acreditação ONA e para embasar as decisões e os planos de ação no médio e longo prazos, o HDAA elaborou em 2015, com a contribuição da Diretoria, um mapa estratégico com quatro perspectivas: financeira, clientes, processos internos, aprendizado e crescimento. Para cada uma, foi delimitado o foco de acordo com a Missão, Visão e os Valores da Instituição. Também foram considerados os resultados de análise **swot**, que revelou os pontos fortes e fracos da Instituição. Foram traçados indicadores institucionais e metas para os diversos objetivos estratégicos – todos cadastrados no DocNix para o correto acompanhamento e mensuração do desempenho.

O ano foi marcado ainda pela formulação de políticas institucionais, a exemplo das de Qualidade, Segurança do Paciente e Avaliação do fornecedor, entre outras fundamentais para a sustentabilidade da Instituição e manutenção das atividades de filantropia.

Mapa estratégico HDAA



Comissões

Os aprimoramentos do exercício incluíram a criação e reestruturação de todas as comissões internas, com a elaboração de regimentos e definição de calendário de reuniões. Além das obrigatórias, a Instituição mantém órgãos voluntários com vistas a garantir a excelência dos serviços desenvolvidos:

Comissões obrigatórias:

Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH); Comissão de Revisão de Prontuários; Comissão de Revisão de Óbitos; Comissão de

Hemoterapia; Comissão Intra-hospitalar de Doação de Órgãos e Tecidos; Núcleo de Segurança do Paciente; Comissão de Ética Médica; Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa); e Comissão de Ética de Enfermagem.

Comissões voluntárias:

Comissão da Equipe Multidisciplinar de Terapia Nutricional; Comissão de Farmácia e Terapêutica; Comissão de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde; Comissão de Obras; e Grupo de Trabalho de Humanização.



Certificados e certificações mantidos pelo HDAA

- Alvará de Funcionamento da Prefeitura de São Paulo, com validade indeterminada;
- Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros (AVCB), com validade até 2019;
- Certificado de Entidade Beneficente de Assistência Social na área da Saúde (Cebas), com validade até 31/12/2016;
- Certificado de Regularidade Cadastral de Entidades do Estado de São Paulo (CRCE), com validade indeterminada;
- Atestado de filiação à Federação dos Hospitais Filantrópicos do Estado de São Paulo (Fehosp), com validade indeterminada;
- Auto de Regularização do Imóvel, emitido pela Prefeitura de São Paulo;
- Certificados de Utilidade Pública municipal, estadual e federal;
- Certificado de Entidades Beneficentes de Assistência Social (CNES), com validade até 31/03/2017;
- Certificado de Inscrição no Conselho Regional de Medicina do Estado de São Paulo (Cremesp), com validade até 30/11/2016;
- Licença de Operação da Companhia de Tecnologia de Saneamento Ambiental (Cetesb), com validade até 09/04/2019;
- Licença de Instalação da Cetesb, com validade indeterminada; e
- Certificado da Comissão de Ética Médica, com validade até 18/10/2016.



GOVERNANÇA CORPORATIVA

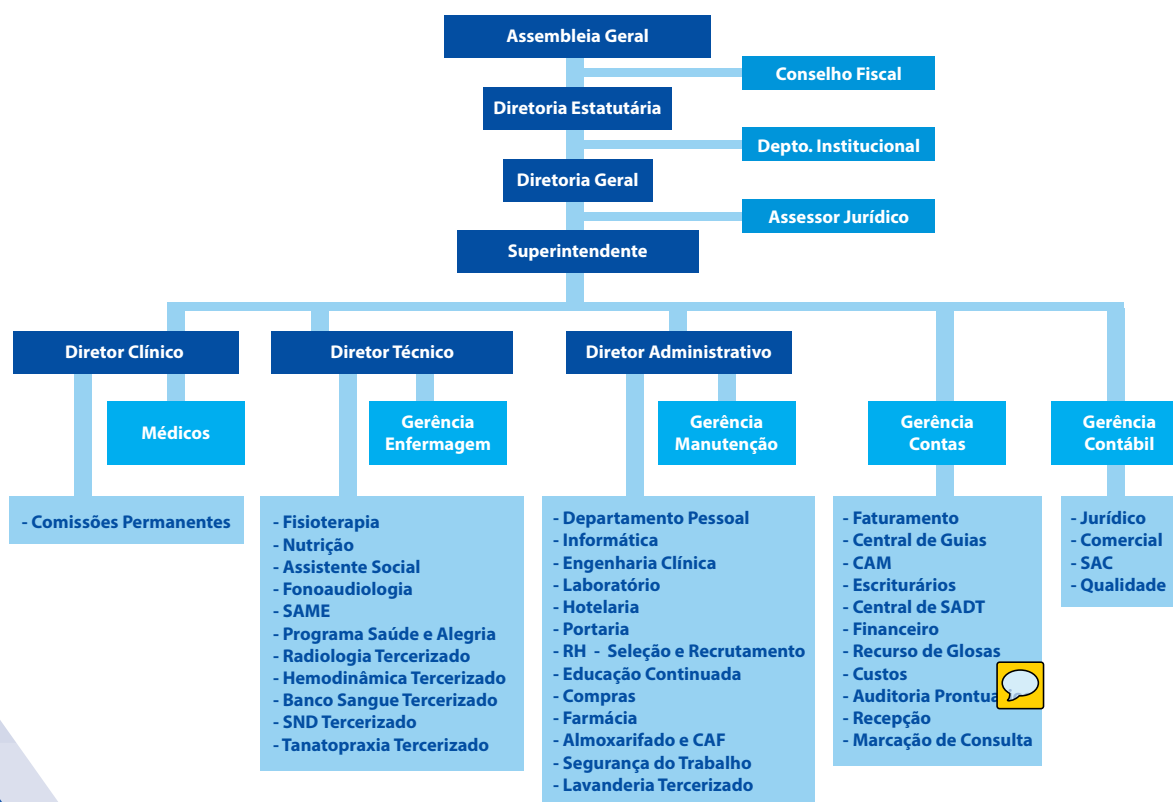
Para a garantia perene da oferta de saúde humanizada e de excelência idealizada por seus fundadores, o Hospital Dom Antonio de Alvarenga é gerido de acordo com seu Estatuto Social, atualizado em 2013. O documento define como finalidades da Instituição:

- Atuação na área da saúde direcionada à assistência médica e hospitalar;
- Realização de ações preventivas na área da saúde;
- Obras beneficentes de promoção humana dedicadas à saúde, em especial à infância carente;
- Promoção de atividades dirigidas à humanização do atendimento médico-hospitalar;
- Operação de planos privados de assistência à saúde suplementar;
- Promoção e execução de eventos desportivos relacionados à saúde; e
- Promoção e execução de programas culturais relacionados à saúde.

A atuação com base nesses pilares é assegurada com o compromisso e o profissionalismo dos membros do órgão de governança corporativa do HDAA, que engloba Assembleia Geral, Diretoria Estatutária, Conselho Fiscal e Conselho Consultivo, além de Conselho Honorífico.

Órgão soberano, a Assembleia Geral é constituída por quadro associativo com a participação de no máximo 25 pessoas. Novos Associados, o Presidente da AG e os membros da Diretoria Estatutária são indicados e escolhidos em Assembleia Geral (AG), sempre com a consideração, entre outros diferenciais, de um reconhecido nível de instrução. Os Diretores possuem mandato de três anos, permitidas reeleições consecutivas para o mesmo cargo, e não são remunerados pelo exercício das funções. Para a completa transparência na condução dos processos, os membros da Diretoria não podem votar nas reuniões da AG e tampouco integrar o Conselho Fiscal.

Organograma



Membros Associados

Ana Luisa de Oliveira Ribeiro
Ana Silvia Bloise
Angelina Claudina M. Bueno de Azevedo Wright
Fernando Freire Vicente de Azevedo
Guilherme Yazbeck
Irene de Azevedo Mangini
Jayme Murahyji
José Gaspar Gonzaga Franceschini
José Maria de Mello Freire
Laerte Losacco Toporcov
Luiz Fernando de Moraes Bourroul
Marcelo Baptista Conti
Maria Alice Mangini do Rego Freitas
Maria Angelina Franceschini Brandão
Maria de Lourdes Vicente de Azevedo Tarnoczky
Maria Gabriela Franceschini Vaz de Almeida
Maria Helena Vecchio Fornari
Mariana Franceschini Brandão
Marina Aguirre Bueno de Azevedo
Marta Sampaio Lima Elia
Mônica Morato de Mattos Pimenta
Odila Maria Azevedo de Oliveira
Roberto Franchini

Diretoria Estatutária

Diretora-Geral – Maria Gabriela Franceschini Vaz de Almeida
Vice-Diretora – Odila Maria Azevedo de Oliveira
Diretor Tesoureiro – Roberto Franchini
Diretora-Secretária – Ana Silvia Bloise
Diretora Segunda Secretária – Maria de Lourdes Vicente de Azevedo Tarnoczky
Diretora Institucional – Maria Helena Vecchio Fornari

Conselho Fiscal

João Batista Soares
Marcos de Mattos Pimenta
Salvador Francisco A.C. Santoro Conti

Assessor Jurídico

Carlos Eduardo Franceschini Vecchio

Diretoria-Executiva

Superintendente – Eduardo Halfen Grill
Diretor Administrativo – Nilson Gonçalves
Diretor Técnico – Cássio Jerônimo Machado de Barros
Diretor Clínico – Sérgio Antônio Pulzi Junior

GESTÃO OPERACIONAL

Para a realização mais ágil e com melhor qualidade de exames, maior produtividade e diminuição de custos, o HDAA inaugurou laboratório de exames clínicos próprio em 2015. Com investimentos de cerca de R\$ 270 mil, houve a readequação da área física e o aluguel de equipamentos de ponta, priorizando a aquisição de reagentes modernos. Além disso, foi contratado um bioquímico para gerir o espaço e 15 pessoas, entre técnicos e bioquímicos, para as atividades diárias. Sob a administração do Hospital, o laboratório passou a atuar totalmente integrado ao software de gestão hospitalar Tasy, o que permite que os resultados estejam instantaneamente disponíveis para a equipe médica. Já para garantir a assertividade dos resultados dos exames, são realizados testes trimestrais com empresa terceira.

Investimentos também foram direcionados ao

aperfeiçoamento e à modernização das instalações. O destaque foi o início da reforma da Unidade 3, que visou ao conforto e ao bem-estar dos pacientes e de seus familiares, com um novo conceito de hotelaria que compete com alguns hospitais de primeira linha. As obras de mais de R\$ 1 milhão incluíram, entre outros, novas instalações elétricas e hidráulicas – já preparadas para uso de aquecimento central e/ou solar –, aparelhos de ar-condicionado e frigobar em todos os quartos. Repaginada, a Unidade será entregue no início de 2016, ano em que serão promovidas reformas também no Centro Cirúrgico e na Unidade de Terapia Intensiva 1.

Ainda em 2015 houve a manutenção da estrutura física da Unidade de Terapia Intensiva 3, com a troca do piso, pintura, instalação de ar-condicionado e televisores para cada leito e novo posto de enfermagem.



Modernização de sala cirúrgica

A fim de elevar a capacidade de atendimento aos pacientes encaminhados pelo SUS e garantir maior segurança nos procedimentos, o HDAA promoveu em 2015 o projeto Modernização de Sala Cirúrgica. Com aporte de R\$ 164.800,00 da Fundação Itaú Social, por meio do programa Comunidade, Presente!, foram adquiridos bisturi eletrônico, aparelho de anestesia, mesa cirúrgica, ventilador de transporte e monitor multiparamétrico.



Especialidades

O atendimento humanizado e a variedade de especialidades médicas mantidas – e acrescidas de acordo com a demanda – são vantagens competitivas do HDAA. Assim, o corpo clínico é formado por profissionais das mais diversas áreas

de atuação, cirúrgica e não cirúrgica, o que permite a discussão multidisciplinar dos casos dos pacientes, com assistência médica completa. Em 2015, o rol de especialidades foi aprimorado com a oferta de Reumatologia e Neurologia.

Especialidades clínicas e cirúrgicas

- Cardiologia
- Cirurgia Bariátrica
- Cirurgia Buco-Maxilo-Facial
- Cirurgia Cabeça e Pescoço
- Cirurgia Cardiovascular
- Cirurgia Geral
- Cirurgia Plástica Estética e Reparadora
- Cirurgia Torácica
- Cirurgia Vascular Periférica
- Clínica Médica
- Dermatologia
- Gastroenterologia
- Geriatria
- Ginecologia
- Infectologia
- Nefrologia
- Nutrologia
- Neurocirurgia
- Neurologia
- Oncologia
- Otorrinolaringologia
- Proctologia
- Reumatologia
- Traumatologia/Ortopedia
- Urologia
- Videocirurgia

Serviços diagnósticos

- Anatomia Patológica e Citopatologia
- Angiotomografia
- Biópsia Dirigida por Ultrassom
- Broncoscopia
- Colangiopancreatografia
- Colonoscopia
- Ecodopplercardiograma
- Ecodopplercardiograma Transesofágico
- Ecoendoscopia
- Endoscopia
- Holter 24 horas
- Hemodinâmica
- Monitorização Ambulatorial de Pressão Arterial (MAPA)
- Nasofibrosocopia
- Patologia Clínica
- Radiologia
- Tomografia Computadorizada
- Ultrassonografia



Alinhado ao propósito que rege suas atividades desde a fundação – proteger e zelar por vidas –, o HDAA adota o Sistema MEWS (Modified Early Warning Score ou Alerta Precoce de Escala Modificada), ferramenta internacional que identifica precocemente a deterioração clínica de pacientes internados em ambiente de enfermaria. O objetivo é garantir avaliação imediata das pessoas com instabilidade clínica significativa por um médico intensivista e, assim, prestar os primeiros atendimentos necessários, permitindo uma recuperação melhor e mais ágil.

Para a oferta qualificada de saúde, o exercício também englobou a adoção do primeiro protocolo gerenciado do HDAA, de tromboembolismo venoso (TEV), por meio do qual 100% dos pacientes clínicos e cirúrgicos são avaliados em relação ao risco de desenvolver trombose venosa profunda ou tromboembolismo pulmonar. Todos os enfermeiros foram treinados no TEV e, em 2016, a Instituição implantará mais dois protocolos gerenciados: de sepse e dor torácica. Adicionalmente, serão desenvolvidos outros protocolos não gerenciados, como de queda, glicemia e cirurgia segura.

Atendimentos HDAA										
2014					2015					
	SUS	Gratuidade	Convênio/Particular	Total	SUS	Gratuidade	Convênio/Particular	Total	Varição 2014/2015	
Pacientes internados	2.100	241	7.719	10.060	722	3.037	8.771	12.530	24,5%	
Pacientes dia	3.328	1.008	30.484	34.820	1.182	3.062	25.818	30.062	-13,7%	
Média permanência em dias	1,6	4,2	3,9	3,5	1,6	1,0	2,9	2,4	-1,1 p.p.	
Cirurgias	2.027	157	3.456	5.640	697	742	2.607	4.046	-28,3%	
Laboratório - exames	4.165	7.156	219.102	230.423	3.863	24.439	292.735	321.037	39,3%	
Imagem - exames	4.290	1.303	31.292	36.885	1.753	3.979	28.740	34.472	- 6,5%	
Nutrição - refeições	19.442	5.877	178.059	203.378	5.910	15.310	129.090	150.310	- 26,1%	
Consultas	Ambulatório	7.759	9.507	9.421	26.687	3.031	3.905	8.735	15.671	- 41,3%
	Pronto-socorro	0	1.795	36.363	38.158	0	1.764	34.103	35.867	- 6,0%

Em 2015, o HDAA registrou aumentos no número de pacientes internados e exames laboratoriais realizados: 24,5% e 39,3%, respectivamente,

na comparação com 2014. O decréscimo nos demais indicadores decorre, entre outros, do fim da parceria com dois grandes convênios médicos.



Farmácia

Foram contabilizados ganhos no exercício de 2015 com a contratação de uma nova gestora para a Farmácia e aquisição de software específico para a gestão logística de compras e recebimento de medicamentos. Entre outras medidas, a nova profissional organizou e padronizou

as atividades e introduziu alertas de segurança. Já a utilização da ferramenta eletrônica trouxe melhorias na gestão do estoque, com mais controle das aquisições e diminuição de compras de urgência, assim como distribuição mais eficiente dos medicamentos para as farmácias-satélites.



Unidade de Terapia Intensiva

Com a consolidação do uso do software de gestão hospitalar Tasy, os serviços da UTI tiveram avanços, especialmente em relação ao prontuário eletrônico dos pacientes. Outros aperfeiçoamentos foram a substituição e modernização dos carros de atendimento de emergências e parada cardiorrespiratória e a aquisição de equipamento de marca-passo transvenoso.

Para embasar o planejamento e aperfeiçoar o atendimento da UTI, são adotados indicadores de qualidade e produção. É medido o Índice de Gravidade APACHE II – que foi de 12,94 em 2015. Trata-se de um score de índice prognóstico, que estima o risco de morte. O número de óbitos na UTI foi de 15,22% em 2015, resultado positivo, já que o risco estimado de morte pelo índice de gravidade foi de 20,30% no período. O Standard Mortality Rate (SMR), calculado a partir da divisão da mortalidade real pela mortalidade estimada foi de 0,75, sendo que o ideal nas UTIs é um resultado menor que um, ou seja, o HDAA apresentou novamente bom desempenho. O indicador está de acordo com a meta institucional desde o início da medição, em 2013, o que demonstra a constância de bons resultados clínicos relacionados à assistência do paciente. A taxa de ocupação da UTI em 2015 foi de 76,05%, sendo que a meta era de 85%.

Diferenciais

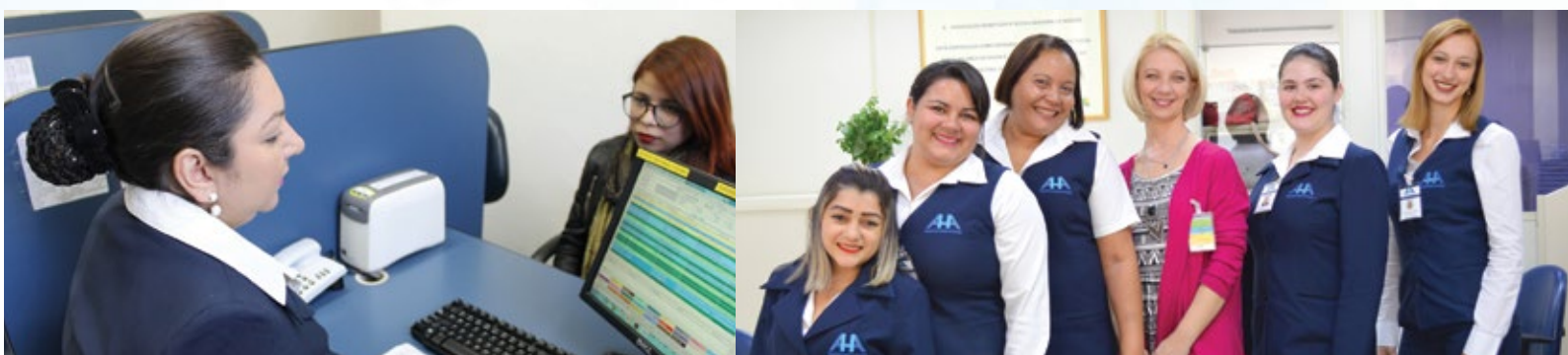
A UTI do HDAA tem vantagens tecnológicas e relacionadas ao corpo médico, assim como ao acolhimento dos pacientes. O grupo de profissionais é enxuto, o que possibilita melhor relação com os internados e maior conhecimento de suas necessidades individuais. Todos os médicos da UTI possuem pelo menos uma especialidade e comprovada experiência e prática no cuidado de pacientes graves. A filosofia de atendimento humanizado também está expressa na UTI, que mantém pontos de iluminação natural; televisores nos leitos; respeito à privacidade aos clientes; ambiente climatizado; e flexibilidade em relação a permanência de familiares e aos horários de visita.



Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC)

A atuação do SAC do HDAA visa estreitar relacionamentos, além de permitir aprimoramentos por meio das sugestões colhidas. Para tanto, atende pacientes e familiares esclarecendo dúvidas e buscando soluções. Realiza ainda pesquisas espontâneas e sigilosas, todas tabuladas e encaminhadas aos envolvidos para a adoção de ações necessárias, sendo as soluções comunicadas aos clientes por e-mail ou telefone. Os

resultados do ano apontaram média de satisfação de 88% dos pacientes na internação (7 pontos percentuais acima do resultado de 2014) e de 81% no Ambulatório e no Pronto Socorro (em 2016, a mediação será individual para cada tipo de atendimento). A pesquisa de pós-atendimento registrou percentual de 87% de satisfação com os serviços da Instituição, 6 pontos percentuais mais que no ano anterior.



Gestão comercial

Com custos competitivos, excelente localização – próximo do Metrô e servido por diversas linhas de ônibus –, oferta variada de especialidades e qualificado laboratório de exames clínicos, o HDAA tem potencial para firmar parcerias e receber pacientes de diferentes convênios e planos médicos de saúde, assim

como particulares. O Hospital tem investido no fortalecimento comercial e em parcerias como com a Clínica Dr. Consulta, SOS Consulta e Vale Saúde (os dois últimos somente para atendimento ambulatorial). Em 2015, mantinha 48 credenciados e reajustou os contratos com 32 convênios.



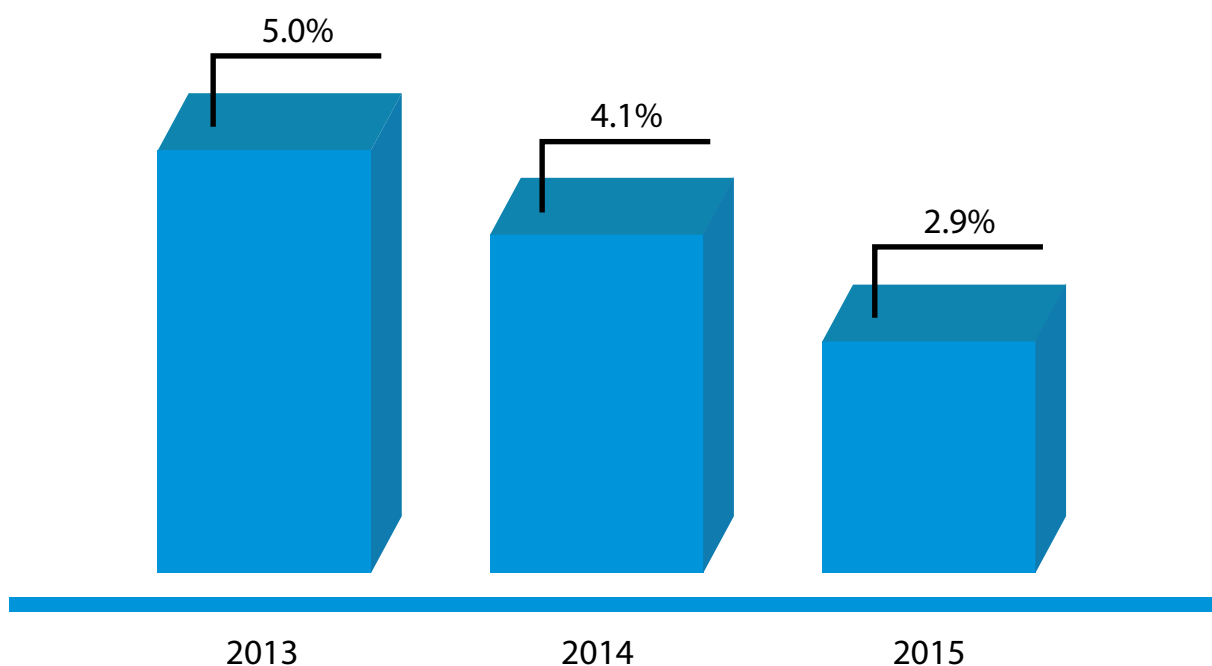
GESTÃO DE COLABORADORES

Ao fim de 2015, o HDAA mantinha 663 funcionários CLT, 48 enfermeiros, 172 técnicos de enfermagem, 35 auxiliares de enfermagem, um atendente de enfermagem, dois maqueiros e 1.029 estagiários. O destaque do ano em recursos humanos foi a estruturação de política formal de gestão, com a definição de indicadores de desempenho, a exemplo de tempo de contratação, treinamento e índice de participação na Campanha de Integração. Para o engajamento do corpo funcional, foram definidas metas para todos os indicadores, que começaram a ser medidos no início de 2016.

Outro ponto de atenção foi a diminuição do *turnover* (taxa média entre admissões e desligamentos em relação ao efetivo médio) por meio de investimentos em formação do quadro funcional, ações de melhoria do ambiente laboral e nas remunerações, assim como de sensibilização

dos gestores sobre a importância da seleção de profissionais alinhados aos valores da Instituição e do correto acolhimento das novas equipes. Também com esse objetivo são realizadas entrevistas de desligamento – oportunidade em que os ex-colaboradores podem fazer críticas e sugerir melhorias – e foi mantida a Campanha de Integração. A iniciativa engloba uma apresentação da história e um tour pela Instituição, além de informações sobre as diretrizes de recursos humanos. Por sua relevância para a queda do *turnover*, o programa foi reformulado em 2015 com vistas a uma efetividade ainda maior já em 2016. Adicionalmente, foram promovidas alterações nos quadros de gestores de áreas que apresentavam rotatividade mais expressiva de colaboradores. As iniciativas resultaram em queda da média anual do indicador, de 4,1% em 2014 para 2,9%, ou seja, diminuição de 1,2 pontos percentuais.

Turnover



A Instituição mantém a Campanha Motivacional Absenteísmo Zero para gerir e minimizar períodos de ausência não justificada dos funcionários. Assim, os que apresentam bom desempenho no critério recebem trimestralmente um bônus no cartão-alimentação. O pacote de benefícios do Hospital inclui ainda vale-alimentação, refeição

com cardápio elaborado por nutricionista, vale-transporte e atendimento hospitalar no próprio HDAA, extensivo a familiares. Os colaboradores têm à disposição uma academia em área de 90 m², cujos horários de funcionamento foram ampliados em 2015, e uma quadra poliesportiva para prática semanal de esportes.

Capacitação

Com vistas a manter um quadro de profissionais capacitados e propiciar oportunidades de desenvolvimento profissional, o Hospital Dom Antonio de Alvarenga investe em treinamentos, a exemplo do Programa Educa HDAA. São elegíveis os colaboradores com bom desempenho, que atuam na Instituição há mais de um ano e atendam ao critério pré-definido de número de faltas ou atrasos não justificados. Aos aprovados são concedidas bolsas de estudo que podem chegar a 80% do valor da mensalidade. Em 2015, foram investidos mais de R\$ 60 mil no programa, que contou com 12 contemplados, dos quais 11 em cursos de graduação e pós-graduação e, pela primeira vez, um colaborador com curso técnico de Enfermagem. Adicionalmente, a Instituição mantém parcerias para descontos ao seu quadro funcional em escolas de idiomas e universidades, ação que deve ser expandida em 2016.

O HDAA promoveu também em 2015 a reforma da sala de educação continuada e adquiriu computadores. Inicialmente aprimorado para as capacitações na ferramenta de qualidade DocNix (saiba mais no capítulo Gestão da Qualidade), o espaço está configurado para receber outros tipos de treinamentos, como na ferramenta Tasy.

O setor de Educação Continuada realiza levantamentos das necessidades das diversas áreas para a oferta mais assertiva das capacitações, divididas entre temas comportamentais e técnicos, cujos focos principais são a qualidade no atendimento e a segurança dos pacientes. Para a equipe de Enfermagem, por exemplo, houve o curso de Suporte Básico de Vida (BLS – *Basic Life Support*) para a atualização prática dos procedimentos para a manutenção dos sinais vitais até o atendimento de emergência médica.

Em 2015, foram 2.513 treinados, dos quais 2.479 participantes em 72 ações internas e 34 em 22 cursos externos. Somados, os treinamentos representam mais de 6 mil horas totais de capacitações. Para 2016, foi elaborado um projeto de preceptores para instruir os colaboradores que ministram os treinamentos internos.

A área do Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT) também promoveu os seguintes treinamentos: prevenção de acidentes na higiene hospitalar; acidentes com perfurocortantes; prevenção de acidentes para membros da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa); e limpeza e higienização hospitalar com segurança.

Treinamentos e capacitações

	Participantes	Total de horas
Internos	2.479	5.803,5
Externos	34	276,5
Total	2.513	6.080,0



Reconhecimento

Para a manutenção do clima laboral e em consideração ao comprometimento e à dedicação dos funcionários, o HDAA realiza celebrações em datas comemorativas, como Festa Junina e de Confraternização de fim de ano. Além disso, são promovidos eventos educativos e de reconhecimento da importância dos profissionais nos dias da Enfermagem, da Nutrição e da Psicologia. Em 2015, durante a Semana de Enfermagem, os profissionais da área foram contemplados com as palestras “A consciência da enfermagem no cuidar”, ministrada por Vagner Urias, conselheiro do Coren; “A influência da nutrição na cicatrização da úlcera por pressão no paciente hospitalizado”, pela nutricionista Tatiana Grubba; “Antitabagismo”, pela enfermeira Valdete Ramos, mestrande da Universidade de Coimbra (Portugal); e “A codependência nas relações interpessoais”, pelo teólogo Edgar Barata.

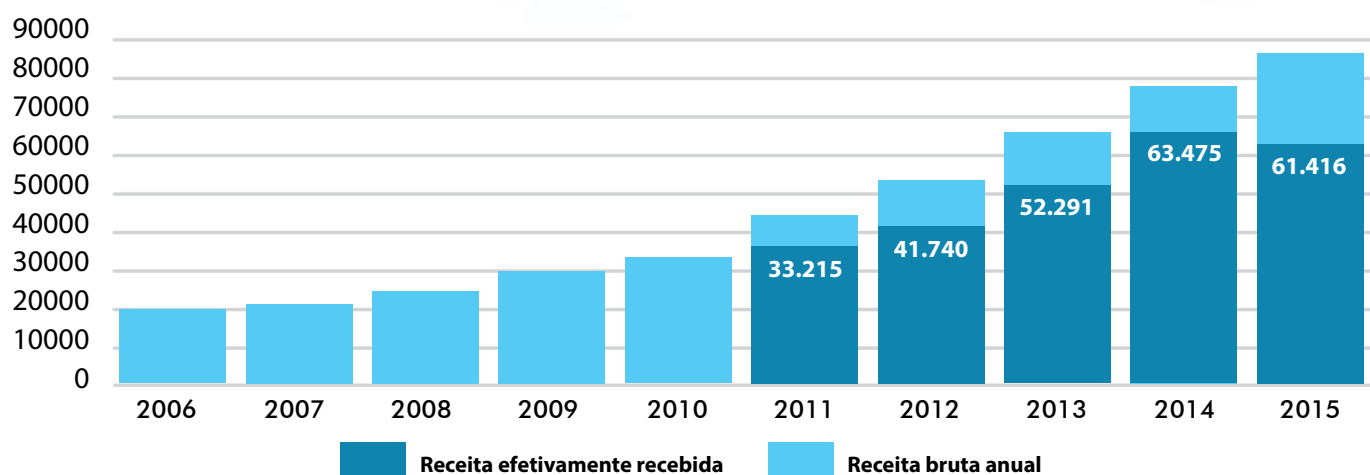


GESTÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA E RESULTADOS

O ano de 2015 foi de grandes desafios para o Brasil e, para o HDAA, não foi diferente. Houve uma diminuição de beneficiários de planos de saúde em todo o País, interrompendo a evolução da saúde suplementar dos últimos anos, com reflexo direto para os prestadores de serviços hospitalares. Importantes convênios parceiros do Hospital passaram por dificuldades, incluindo a liquidação extrajudicial de uma cooperativa, que causou imenso prejuízo ao HDAA. Apesar desse cenário, a Insti-

tuição manteve sua trajetória de crescimento, com receita bruta total de R\$ 87.187.261,41 e resultado contábil positivo de R\$ 4.329.946,51. Esse *superávit* só foi possível com a redução das despesas, o que incluiu, pela primeira vez em muitos anos, a diminuição do número total de funcionários. Paralelamente, parte expressiva do resultado contábil foi destinada a investimentos, massivamente em aquisições de equipamentos e tecnologia, com benefícios ao quadro funcional e aos clientes.

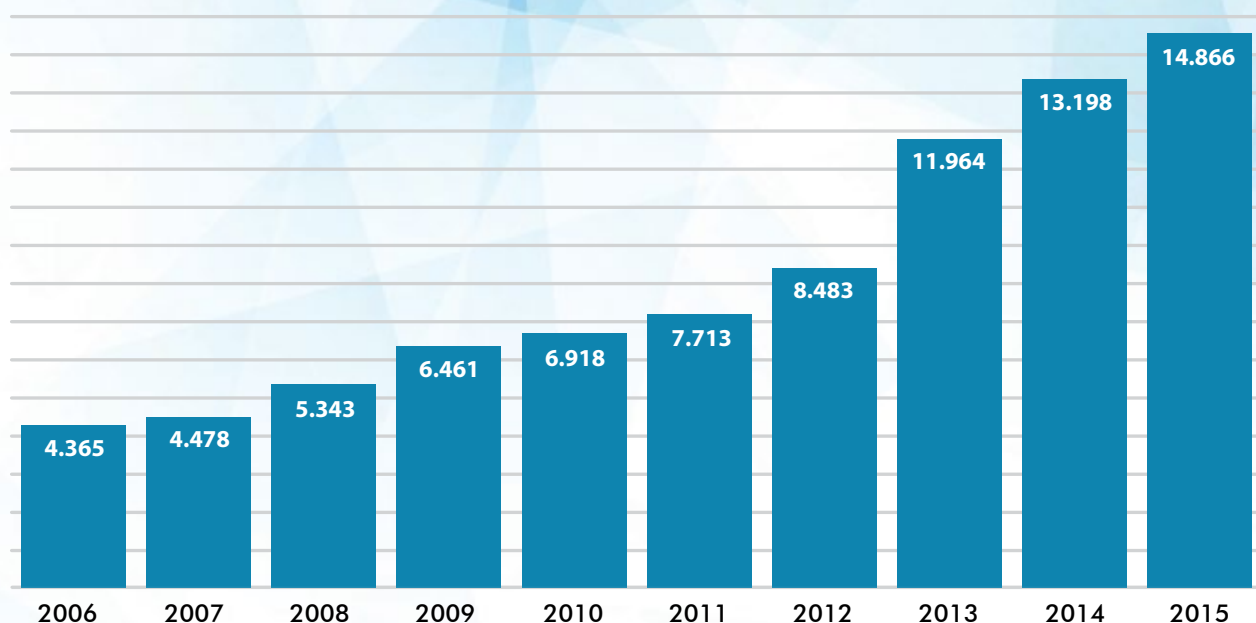
Receita bruta (Em R\$ milhões)



A maior parte, R\$ 61.416.433,13, corresponde à receita efetivamente recebida de serviços de saúde, a base de cálculo para a gratuidade desde 2011 (anteriormente o cálculo era feito sobre a receita bruta). Assim, com o crescimento dessa receita, o HDAA deu continuidade ao aumento da gratuidade, conforme dispõem as Leis nº 12.101, art. 5, inciso I, de 27/11/2009, e nº 12.453, art. 8, parágrafo 2º, de 21/07/2011. Nesse contexto, em 2015

a Instituição destinou R\$ 14.866.123,79 a atendimentos gratuitos, por meio da prestação de serviços de saúde, o que equivale a 24,21% da receita efetivamente recebida no ano. O montante supera em 5,35% a isenção usufruída no período, que foi de R\$14.111.762,44, conforme determina também a legislação. Dessa forma, 2015 foi mais um ano de aumento da gratuidade (12,6% mais que em 2014), em linha com os valores preconizados pelo Hospital.

Gratuidade praticada (Em R\$ milhões)



Em janeiro de 2015, o HDAA ofertou à Secretaria Municipal de Saúde da Prefeitura de São Paulo – SMS/SP a prestação de seus serviços ao SUS, no percentual mínimo legal de 60%, de acordo com as exigências do inciso II do Artigo 4º da Lei nº 12.101, de 27/11/2009.

Como entidade filantrópica habilitada pelo Ministério da Saúde e integrante do Programa de Reestruturação e Contratualização dos Hospitais Filantrópicos no Sistema Único de Saúde, por meio da Portaria GM/MS nº 172, de 26 de janeiro de 2006, o Hospital manteve o Convênio com o SUS nº 033/SMS.G/2013, com base em sua capacidade operacional e conforme as políticas prioritárias da SMS-SP. Em 29 de maio de 2015, foi assinado o Termo de Parceria **Nº 003/2015-SMS. G**, em substituição a esse convênio. Faz parte do termo o seguinte texto: “O presente Termo tem por objetivo o desenvolvimento de um serviço gratuito, para atender à demanda do Complexo Regulador Municipal e da Coordenação de Saúde Sudeste disponibilizando internações, UTI, atendimentos/

consultas e exames de apoio e diagnóstico por meio do sistema SIGA/SAÚDE, sem que haja qualquer ônus à Municipalidade.”

A manutenção de contrato com o SUS é condição *sine qua non* para a filantropia exercida pela Instituição. No período do convênio, foram renunciados os valores dos meses de janeiro a abril e recebido o valor correspondente aos atendimentos de maio do SUS. A partir de junho, passou a vigorar o Termo de Parceria, com todos os atendimentos gratuitos. Os atendimentos dos meses renunciados foram convertidos em gratuidade, ou seja, o Hospital atendeu às prioridades do SUS e ofereceu serviços de qualidade e gratuitos à população carente.

Todos os atendimentos de convênios, particulares e gratuidade, tanto ambulatoriais como os que exigem internação, são comunicados pela Instituição à SMS-SP, por meio de Programa Comunicação de Informação Hospitalar e Ambulatorial – CIHA, conforme determina a Portaria nº 1.171, de maio de 2011, do Ministério da Saúde.

GESTÃO INSTITUCIONAL E SOCIAL

Para firmar novas parcerias com foco social e divulgar os serviços e instalações do HDAA para angariar pacientes, a área institucional e social tem atuação relevante. Há participação de membros do Hospital nas trocas das bandeiras no Museu da Independência (trimestral), na Associação Comercial do Ipiranga (mensal) e na Subprefeitura do Ipiranga (mensal), assim como nas reuniões dos festejos dos bairros do Ipiranga e do Jardim da Saúde e do Rotary Clube Ipiranga.

Para promover a saúde, há o Circuito Saúde HDAA, com atendimento preventivo por meio da oferta gratuita de serviços como aferição de pressão arterial, dosagem de glicemia e orientação nutricional, com cálculo do Índice de Massa Corpórea (IMC). Os mesmos serviços foram oferecidos pelo Hospital em 2015 nos seguintes eventos de saúde:

- IV Mutirão da Saúde e Cidadania – Rotary Day, no Parque do Ibirapuera (com 574 atendimentos);

- Caminhada/Circuito Saúde e Campanha de Combate ao Tabagismo – GEAP, no Parque Trianon (63 atendimentos);

- 13ª Ação Saúde Cidadania e Bem-Estar, Instituto Ricardo Juncker, na Fundação Nossa Senhora Auxiliadora do Ipiranga – Funsai (120 atendimentos);

- 1º Ipiranga Day/ Rotary Saúde Day, parte dos Festejos do Bairro do Ipiranga, no Centro da Comunidade Castulio do Amaral (101 atendimentos); e

- Caminhada/Corrida e Circuito Saúde e Movimento GEAP 70 anos e Campanha de Prevenção ao Câncer de Mama, no Parque Trianon (108 atendimentos).

Mensalmente, também foi ministrada nas instalações do Hospital, pelo Dr. Bráulio Lessa e sua equipe multidisciplinar, a palestra “Obesidade e Cirurgia Bariátrica”. Gratuito, o evento visa informar e orientar pacientes interessados em realizar a cirurgia bariátrica e seus familiares.



Homenagem

Em 27 de maio de 2015, o Hospital Dom Antonio de Alvarenga e seus colaboradores receberam menção honrosa na Assembleia Legislativa do Estado de SP pela excelência da qualidade dos serviços prestados à população.



Programa Saúde e Alegria

Em consonância e respeito aos valores dos idealizadores do Hospital Dom Antonio de Alva-
renga, que nasceu como Clínica Infantil do Ipiranga,
e ciente do déficit na oferta às crianças de zero
a 12 anos de serviço multiprofissional, preventivo
e curativo que atenda nos âmbitos físico, mental e
social em um único local físico, o HDAA mantém
o Programa Saúde e Alegria (PSA).

Por meio da ação, é oferecido gratuita-
mente atendimento multidisciplinar a crianças em
situação de vulnerabilidade social do Ipiranga e
bairros do entorno. Elas passam por consultas com
pediatras e, caso necessário, nas mais diversas
especialidades, como neuropediatria, psicologia
infantil, psicopedagogia, fonoaudiologia, otor-
rinolaringologia e assistência social. Assim, as
crianças participam do programa por um perí-
odo extenso, no qual têm sua condição de saúde
avaliada completamente, contribuindo para um

crescimento saudável.

Os critérios para entrada no PSA são o limite
de renda de até dois salários mínimos e meio por
núcleo familiar e a ausência de convênio médico
para a criança. São também atendidas crianças
dos parceiros do Programa: Fundação Nossa Se-
nhora Auxiliadora do Ipiranga (Funsai); Centro de
Recursos em Deficiência Múltipla Surdocegueira
e Deficiência Visual (Adefav); Associação de Pais
e Amigos de Pessoas com Deficiência (Apade);
Comunidade Assistencial Rainha dos Apóstolos;
Centro de Referência em Educação – Irmã Ân-
gela (Creia); Instituto Baccarelli; Movimento de
Assistência aos Encarcerados do Estado de São
Paulo (MAESP); Obra Social Santa Julia Billiard;
Projeto CRE-SER; e Projeto Quixote – Unifesp.
Em contrapartida, algumas crianças do PSA são
atendidas em especialidades específicas ofertadas
por esses parceiros.



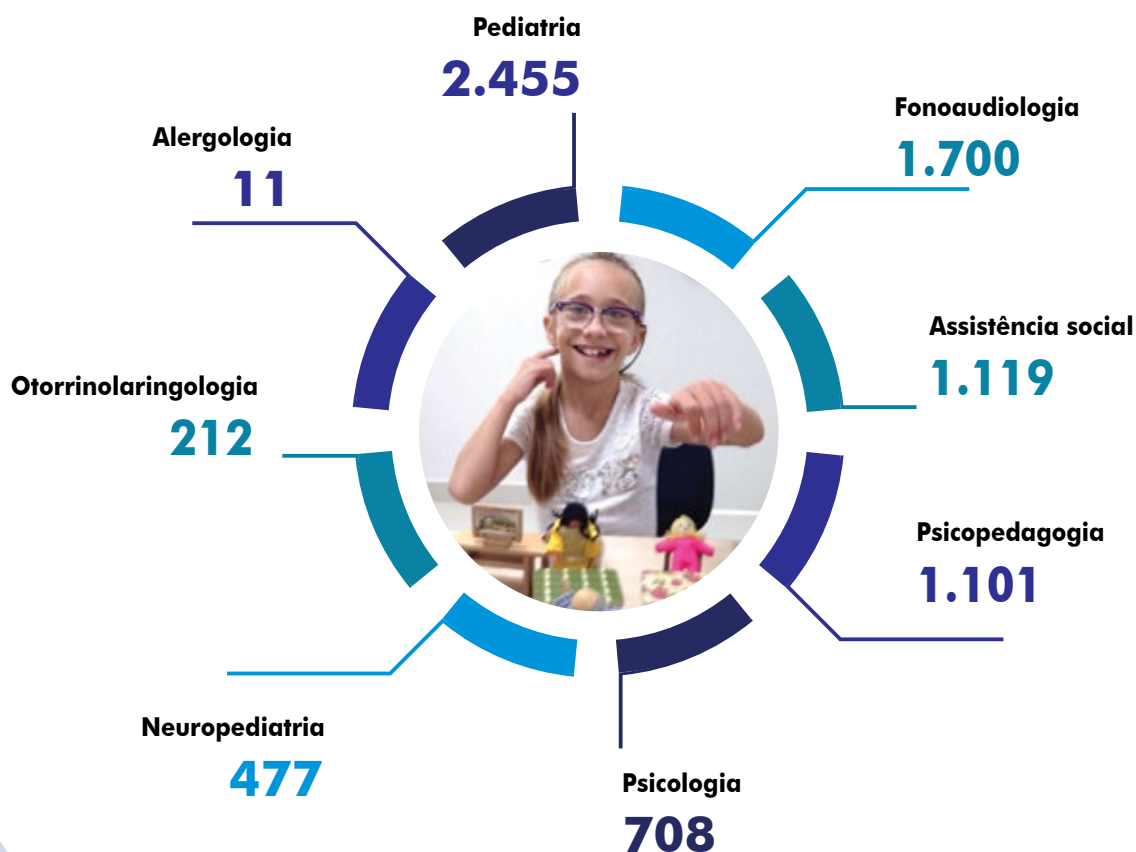
Em 2015, com o propósito de promover a saúde e o desenvolvimento social das crianças por meio da prática do futebol, foi firmada parceria com a escola Chute Inicial Corinthians Ipiranga. Inicialmente, foram 25 beneficiados do PSA que, por meio da campanha de *crowdfunding* Saúde e Alegria de Chuteiras, realizada no fim de 2014, receberam kits com dois uniformes, um par de chuteiras e caneleiras. Já em junho de 2015 foi realizada uma nova arrecadação, cujos recursos permitiram que mais 16 crianças do PSA, nove filhos de colaboradores do HDAA e cinco abrigados pela Casa Maria Thereza, da Funsai, iniciassem na Chute Inicial. As crianças atendidas no Programa Saúde e Alegria são contempladas ainda com ações nas principais datas comemorativas com atividades promovidas pela Associação Pureza.

Para angariar fundos em prol do PSA, tam-

bém é realizado anualmente o Happy Hour do Bem e há participação na Campanha de Arrecadação de Nota Fiscal Paulista – NFP. Em sua quarta edição, o Happy Hour incluiu coquetel, música ao vivo, apresentação de dança, rodadas de bingo e sorteios. No total, foram arrecadados cerca de R\$ 4,5 mil no evento. Já por meio da Campanha de Arrecadação da NFP, que contou com a parceria de 67 empresas e de diversas pessoas, foi obtido aumento de 39% no valor total doado em relação ao exercício de 2014, com a soma de R\$ 84.507,00.

Para mensurar a qualidade do programa e aprimorar continuamente as atividades, são monitorados os principais dados de atendimento. É desenvolvida ainda pesquisa de satisfação, que em 2015 revelou que 99% dos participantes consideravam o programa “ótimo”.

Atendimentos PSA 2015





Nova sede

Em 2015, o PSA deixou o espaço físico do HDAA e ganhou uma nova e exclusiva sede. A mudança ocorreu após amplas reformas, realizadas com aportes do Hospital e doadores, em dois sobrados cedidos pelo HDAA. A reforma do espaço contou com a doação de R\$ 150 mil, por parte da família de Maria Salette Freire Vicente de Azevedo, e com o valor de R\$ 380 mil, provenientes da venda de uma casa cedida pela Sra. Aracy da Costa Fernandez (*in memoriam*). A aquisição da mobília e equipamentos foi possível, graças à parceria com o Rotary Club Ipiranga que, por meio do Projeto de Subsídio Global do Rotary Internacional, que envolveu a Fundação Rotária e mais doze unidades do Rotary Club de Taiwan, permitiu o aporte de U\$ 139 mil (correspondente a aproximadamente R\$ 340 mil). A nova sede conta com oito consultórios, uma grande sala de espera (que sediará ações educativas em 2016) e uma brinquedoteca formulada especialmente ao público infantil atendido, decorada pela parceira Associação Pureza. Também foram adquiridos móveis e equipamentos modernos, com destaque para os de odontologia, audiometria e processamento auditivo, que possibilitaram a ampliação de especialidades oferecidas pelo Programa.

No novo espaço, o PSA poderá contemplar um número maior de crianças, com mais conforto, e, ao longo do tempo, agregar subespecialidades pediátricas que contribuam para o atendimento integral infantil.

Além da nova sede, o Programa Saúde e Alegria ganhou um relatório próprio de atividades. Saiba mais sobre os diferenciais e as conquistas do PSA no endereço eletrônico: www.hdaa.org.br.



Projeto Pureza e Alegria

Teve início em 2015 o Projeto Pureza e Alegria, mais uma ação em parceria com a Associação Pureza que, há anos, contribui com o Programa Saúde e Alegria. Com a ação, os voluntários da associação visitam a cada primeira terça-feira do mês os adultos e idosos internados

na Unidade 1 pelo Sistema Único de Saúde (SUS). Os visitantes visam levar felicidade e ânimo aos pacientes por meio de acolhimento, boas histórias, bate-papo informal e canções agradáveis de época, valorizando o compromisso do HDAA com um atendimento humanizado.

AGRADECIMENTOS

O Hospital Dom Antonio de Alvarenga agradece aos seus apoiadores, pessoas físicas e jurídicas, que, ao longo de 2015, colaboraram para a manutenção e qualificação dos serviços prestados, em especial aos amigos doadores que, há anos, mensalmente contribuem.

Amigos doadores 2015

**Angelina Pereira de Queiroz
Beatriz Pereira de Queiroz
Marcos Azevedo Ferreira França
Maria Angelina Franceschini Brandão
Maria Gabriela Franceschini Vaz de Almeida
Maria Isaura Pereira de Queiroz
Marta Maria Luiza Marchetti Zioni
Nereide Couto
Obra Ass. D. Cecilia Galvão de Azevedo
Ruy Pereira de Queiroz**

CRÉDITOS

Coordenação e redação: Marina Bueno (KMZ Conteúdo) – pro bono

Fotos: Eduardo Yamada e Júlio Gomes.

Projeto gráfico e diagramação: Agência Pégola





Hospital Dom Antonio de Alvarenga



Avenida Nazaré, 1361 - Ipiranga
São Paulo - SP - CEP 04263-200



(11) 2163-1700



www.hdaa.org.br