



RELATÓRIO  
ANUAL  
**2016**



Hospital Dom Antonio de Alvarenga





# ÍNDICE

- 4** APRESENTAÇÃO
- 5** PERFIL
- 8** MENSAGENS DA DIRETORIA
- 11** MENSAGEM DO CAPELÃO
- 12** GESTÃO DA QUALIDADE
- 14** PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO
- 16** GOVERNANÇA CORPORATIVA
- 19** GESTÃO OPERACIONAL
- 26** GESTÃO DE COLABORADORES
- 30** GESTÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA  
E RESULTADOS
- 32** GESTÃO INSTITUCIONAL
- 33** RESPONSABILIDADE SOCIAL
- 35** AGRADECIMENTOS



# APRESENTAÇÃO

Este documento divulga o desempenho institucional, social e econômico-financeiro do Hospital Dom Antonio de Alvarenga (HDAA) ao longo de 2016 como forma de evidenciar seu compromisso com a prestação de um serviço de saúde humanizado e de qualidade.

Ainda, como instituição octogenária e beneficente, com expressiva contribuição à comunidade de seu entorno e à cidade de São Paulo, o HDAA busca com seu Relatório Anual fortalecer parcerias comerciais e engajar sociedade, organizações empresariais e não governamentais nas atividades que desenvolve com foco social e na

promoção da saúde. Para isso, busca a transparência na apresentação de seus resultados. As Demonstrações Contábeis de 31/12/2016, em cumprimento à Lei nº 12.101, de 27/11/2009, foram auditadas e aprovadas na íntegra pela JPPS Auditores Independentes S/S, após análise e concordância do Conselho Fiscal e do Corpo Diretivo da Instituição em Assembleia Ordinária.

Mais informações sobre este Relatório e sobre os serviços prestados pelo HDAA podem ser solicitadas por meio do endereço eletrônico [hdaa@hdaa.org.br](mailto:hdaa@hdaa.org.br).

Boa leitura!

## FUNDAÇÃO



## PERFIL

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 aliam ao jovem médico pediatra Augusto Gomes de Mattos. Nasce assim, em uma pequena garagem alugada da capital paulista, a Clínica Infantil do Ipiranga, nome pelo qual o Hospital ainda é conhecido. A determinação 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

**A história do Hospital Dom Antonio de Alvarenga (HDAA) iniciou em janeiro de 1932**

Antonio de Alvarenga, em homenagem ao bispo de mesmo nome, conhecido como “Bispo Caridíssimo” 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, tom-

bada 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, desde 2015, é promovido em sede própria.

## DOADORES E FUNDADORES



**Conde José Vicente  
de Azevedo**



**Condessa Maria Candida Bueno  
Lopes de Oliveira Azevedo**



**Maria Carmelita Vicente  
de Azevedo Barboza  
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 DO DIRETOR-GERAL

Compartilho com todos os colaboradores, equipes médicas e de enfermagem, pacientes e parceiros comerciais do Hospital Dom Antonio de Alvarenga (HDAA) um 2016 de muito trabalho e bons resultados.

Não tenho dúvidas de que os próximos anos serão também períodos de grande dedicação e investimentos para a oferta contínua de um atendimento humanizado e sempre acompanhado da busca contínua por melhorias.

Nesse sentido, listo algumas das nossas prioridades para os próximos anos:

- Melhoria da apresentação interna da Instituição, com a reforma das últimas unidades de internação que ainda não tinham passado por reformas recentemente;
- Melhor apresentação da área externa da Instituição, que será acompanhada por cuidadoso projeto de restauro, já que nosso prédio é tombado, o que muito nos orgulha;
- Ampliação de equipe médica de qualidade, com foco no atendimento humanizado;
- Aumento do número de especialidades e recursos técnicos ofertados; e
- Adequação de áreas para instalação de laboratório de análises clínicas, construção de um novo centro cirúrgico e instalação de novos elevadores.

Além disso, continuaremos investindo em processos e controles para alcançarmos nossa meta de obtenção da Certificação de Qualidade dos Serviços de Saúde, já no nível 2, oferecida pela Organização Nacional de Acreditação (ONA). De caráter voluntário, essa busca por acreditação é

mais uma demonstração de nosso compromisso com a qualidade na oferta de serviços de saúde.

Outra frente contínua de esforços é pelo aumento das parcerias com operadoras de saúde e no relacionamento com os convênios que já atendemos. Assim, poderemos oferecer nossos serviços a um número maior de pessoas, aumentando nossa receita e, conseqüentemente os recursos disponíveis para investimentos. É um círculo virtuoso, com ganhos para a Instituição e para os pacientes.

Reafirmamos também nosso compromisso com a manutenção da filantropia por meio de atendimento ao Termo de Parceria firmado com a Secretaria Municipal de Saúde, que inclui os serviços e projetos ofertados por meio do Programa Saúde e Alegria ao público infantil.

Os caminhos não são fáceis, mas nossa determinação, nossos valores e a história do HDAA são motivadores da crença de continuidade de uma trajetória que continuará nos orgulhando. Meu obrigado a todos que dela participam e participarão.

**Roberto Franchini**  
**Diretor-Geral do Hospital Dom Antonio de Alvarenga**





# MENSAGEM DA VICE-DIRETORA

Com a graça de Deus e as bênçãos de Nossa Senhora de Nazaré, o transcurso de 2016 atingiu pleno êxito, comprovado pelos números e gráficos apresentados neste Relatório e que, atentamente analisados, demonstram o que afirmo. Vejamos:

- Aumento significativo da gratuidade em atendimentos pelo SUS;
- Exames de laboratório próprio reconhecidos pela Controllab, com selo de garantia de qualidade;
- Implementação de recursos por meio do sistema informatizado de prontuário eletrônico Tasy;
- Revisão de regimentos, protocolos e normas institucionais em adequação à legislação vigente; e
- Inauguração da Unidade 3 com modernas instalações.

A Diretoria aumentou os investimentos no 2º semestre do ano, que totalizaram mais de R\$ 5 milhões. Foram realizadas reformas para melhor adequar os espaços e, principalmente, adquirir equipamentos.

Além desses aperfeiçoamentos, não apenas intensificamos a participação da equipe de colaboradores na segurança dos pacientes, mas aumentamos o número de atendimentos, tanto no ambulatório como no pronto-atendimento e nas cirurgias, por meio dos diversos convênios.

**Maria Gabriela Franceschini  
Vaz de Almeida  
Vice-Diretora-Geral do Hospital Dom  
Antonio de Alvarenga**

Também criamos uma Comissão de Humanização para desenvolver ações que visam ao melhor atendimento dos pacientes.

Para que tudo isso fosse conseguido, e instruídos pelas novas leis municipais, obtivemos recursos pela venda parcial de nosso Potencial Construtivo Transferível, para poder financiar um projeto audacioso de restauração da fachada e dos jardins, a ser iniciado no próximo exercício.

Lamentamos o desligamento, por motivo de saúde, da 2ª secretária da Diretoria Estatutária, Sra. Maria de Lourdes Vicente de Azevedo Tarnoczy, pessoa muito competente, assídua, sempre alegre e disposta a ajudar. Porém, reconhecemos o motivo de sua posição. Desejamos suas melhoras e aqui estaremos sempre de braços abertos para recebê-la, agradecendo mais uma vez sua disponibilidade durante os aproximados 19 anos que aqui trabalhou.

Por fim, agradecendo a Deus e a Nossa Senhora de Nazaré tudo o que foi conseguido e o que foi feito em 2016, nossa expectativa é continuar “com garra” o trabalho que não cessa, para aperfeiçoar o atendimento, tanto na parte médica como no que se refere à humanização no tratamento dos pacientes que nos procuram. “Deo gratias”!





## NECROLÓGICO

Sra. Maria Aparecida Pires do Rio Pinho - pessoa muito competente, sobretudo na área da administração e direção institucional. Exerceu no HDAA o cargo de Vice-Diretora-Geral, de agosto de 1998 até maio de 2001. Faleceu em 28/01/2016.

Sra. Miguy Azevedo de Mattos Pimenta - Personalidade ativa e interessada. Trabalhou em sua adolescência na Clínica Infantil do Ipiranga como Auxiliar e Secretária, exercendo depois diversos cargos na Diretoria-Executiva do HDAA. Foi durante muitos anos 1ª secretária do Conselho da Instituição. Era mãe do atual Presidente do Conselho Fiscal, Dr. Marcos de Mattos Pimenta. Faleceu em 17/03/2016.

A ambas, aqui fica nossa saudade e o nosso reconhecimento pelos trabalhos realizados com tanto amor e carinho. Estamos convictos de que estejam gozando do prêmio eterno, junto de Deus e da Padroeira da Instituição, Nossa Senhora de Nazaré.



# MENSAGEM DO CAPELÃO

O ser humano é: corpo, mente e espírito. Não dá para dissociar essa realidade universal, pois foi o Criador do universo que nos fez assim. Ele é o Oleiro, e nós somos o barro em sua olaria (conforme Jeremias 18).

Quando vamos a um médico, em geral o atendimento é de ordem física. Se vamos a um psicólogo, psiquiatra ou psicoterapeuta, os cuidados são dirigidos à mente. Quando procuramos uma orientação religiosa, é a dimensão espiritual que está sendo atendida. Sabemos, contudo, quando as três dimensões estão sendo cuidadas, o bem-estar é geral.

Sendo assim, o serviço de uma Capelania no

Hospital é precioso. A celebração da Eucaristia, a visita aos enfermos, o atendimento sacramental, a presença e o diálogo com os familiares, com os cuidadores e, quando possível, com os próprios enfermos, permite um benefício incalculável.

A presença da Pastoral da Saúde no Hospital pretende, assim, contribuir para com esse conjunto harmonioso. Somos gratos a todos aqueles que possibilitam essa dinâmica. E, sobretudo, somos gratos a Deus, que nos dá o dom da vida e o dever de cuidá-lo como o maior de todos os tesouros.

*Permanece conosco uma gratificante alegria: A vida é bela a maior parte do tempo...*

**Pe. Sidinei Lang e Pastoral da Saúde**





## GESTÃO DA QUALIDADE

O exercício de 2016 foi marcado pelo aprimoramento de processos com vistas ao alcance da certificação da qualidade de serviços de saúde pela Organização Nacional de Acreditação (ONA). Assim, foi realizada a primeira auditoria interna da Qualidade no HDAA no mês de agosto, com a identificação dos pontos a serem trabalhados para essa importante conquista – a expectativa é que ela seja alcançada em 2018.

A Instituição tem atuado desde 2014 para obter essa certificação, que possui caráter educativo e é direcionada à melhoria contínua. Os primeiros passos foram a realização de um diagnóstico organizacional do Hospital e a aquisição do DocNix, um *software* de gestão da qualidade, com os módulos de Auditoria, Planejamento Estratégico e Treinamentos. 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.

Já em 2016, os focos no DocNix foram os módulos DocAction, destinado ao registro de não conformidades, eventos com pacientes e sugestões de melhorias, e o MaxDoc, de gestão de documentos do Sistema de Gestão da Qualidade. No período, 142 colaboradores participaram de 284 horas de treinamento para a utilização desses módulos e, em 2017, terá ênfase a capacitação para uso do módulo de indicadores.

Foram ainda mapeados no período processos primários e de apoio à assistência; padronizados procedimentos, instruções de trabalho, manuais operacionais e protocolos assistenciais, em um total de 226 documentos e 769 horas de treinamento nas padronizações dos documentos aprovados. Adicionalmente, foram elaboradas formalmente as Políticas de Comunicação e de Direitos e Deveres do Paciente, que se somaram às já existentes Políticas de Qualificação e Homologação de Fornecedores e de Sustentabilidade.

## LABORATÓRIO DE EXAMES CLÍNICOS

Com apenas um ano de atividades em 2016, o laboratório de exames clínicos do HDAA foi reconhecido pela Controllab com um Selo e um Certificado de Proficiência em Ensaios Laboratoriais. Para garantir a assertividade dos resultados dos exames, são realizados testes trimestrais que atestam o controle nos exames realizados pelo Hospital.

## COMISSÕES

Para apoiar a segurança na assistência hospitalar, são mantidas as seguintes comissões no HDAA, todas com regimentos formalizados no Sistema de Gestão da Qualidade.

**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; Nú-

cleo de Segurança do Paciente; Comissão de Ética Médica; Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa); e Comissão de Ética de Enfermagem.

**Comissões não obrigatórias:** 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

Ao fim do período, o Hospital mantinha os seguintes certificados e certificações, que disciplinam e qualificam sua atuação:

- 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), em fase de renovação;
- 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;
- Certificado de Entidades Beneficentes de Assistência Social;
- Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES), com validade indeterminada;
- Certificado de Inscrição no Conselho Regional de Medicina do Estado de São Paulo (Cremesp), com validade até 30/11/2017;
- Certificados de Utilidade Pública municipal, estadual e federal;
- 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;
- Certificado da Comissão de Ética Médica, com validade até 18/10/2018;
- Certificado Regional de Farmácia, com validade até 28/02/2018\*; e
- Certificado do Conselho Regional de Enfermagem (Coren), com validade até 25/08/2017\*.

\* Obtidos no exercício de 2016.

# PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

Para direcionar assertivamente seus investimentos e atuar com base em sua visão de “ser reconhecido pela qualidade de seus serviços e pelo tratamento humanizado que oferece”, o HDAA mantém um mapa estratégico com quatro perspectivas: financeira; clientes; processos internos; e aprendizado e crescimento. Para cada uma há propósitos bem delimitados e indicadores institucionais e metas, todos cadastrados no DocNix para o correto acompanhamento e mensuração do desempenho.

Em 2015, no estabelecimento do planejamento estratégico foram identificadas 50 ações a serem desenvolvidas e adotadas com base nas perspectivas do planejamento estratégico para o ano, sendo: nove em financeira; 14 em clientes; 15 em processos internos; e 12 em aprendizado e crescimento. Em relação às metas definidas para o período, merece destaque a *performance* das seguintes áreas, pelos bons resultados em indicadores estratégicos:

- Laboratório de Análises Clínicas – tempo de liberação dos laudos dos exames;
- Serviço de Radiologia – tempos de liberação

de laudos de paciente do pronto-socorro e de laudos paciente internado, além de extravasamento de contraste;

- Farmácia – taxa de conformidade de medicamentos e custo com medicamento não padronizado;
- Equipe Multidisciplinar de Terapia Nutricional – adequação calórica, alteração no estado nutricional do paciente, intervenção nutricional e orientação nutricional;
- Serviço de Controle de Infecção Hospitalar – índice de infecção do sítio cirúrgico, taxa de infecção hospitalar;
- Pronto-Socorro (PS) – média de permanência do paciente no PS com pedido de internação;
- Serviço de Atendimento ao Cliente – satisfação do cliente ambulatorial com o serviço prestado;
- Comissão de Humanização – ações de humanização adotadas (saiba mais na página 33);
- Recrutamento e Seleção – tempo médio de fechamento de vaga;
- Tecnologia da Informação – tempo de atendimento aos chamados;
- Recepção de Internação – admissão de pacientes eletivos; e
- Centro Cirúrgico – taxa de óbitos.



# MAPA ESTRATÉGICO HDAA

## SER RECONHECIDO PELA QUALIDADE DE SEUS SERVIÇOS E PELO TRATAMENTO HUMANIZADO QUE OFERECE

### PERSPECTIVA FINANCEIRA

#### Garantir a autossustentabilidade

Otimizar custos

Diminuir perdas de receita

Otimizar a capacidade

#### Manter a filantropia

Gratuidade

Programa Saúde e Alegria

### PERSPECTIVA CLIENTES

#### Superar expectativa dos pacientes

Satisfação do paciente

Fortalecer imagem

Humanização

#### Proposição de valor

(Cliente interno e operadora)

Comunicação

Atrair e fidelizar médicos

Atrair Planos A/B

### PERSPECTIVA PROCESSOS INTERNOS

#### Excelência operacional

Gestão de Processos

Gestão de Estoque

#### Inovação

Acreditação

#### Excelência técnica

Segurança do paciente

Gestão de Riscos

### PERSPECTIVA APRENDIZADO E CRESCIMENTO

#### Tecnologia

TI

Parque tecnológico atualizado

#### Inovação

Compartilhar o conhecimento

#### Excelência técnica

Promover o aprimoramento científico

Atrair e reter talentos

# GOVERNANÇA CORPORATIVA

O Hospital Dom Antonio de Alvarenga é gerido de acordo com seu Estatuto Social, atualizado em 2013 e que prevê como instâncias de governança: Assembleia Geral, Diretoria Estatutária, Conselho Fiscal e Conselho Consultivo, além de um Conselho Honorífico. O documento também define as seguintes finalidades principais para a Instituição:

- Atuação na área da saúde voltada à assistência médica e hospitalar;
- Realização de ações preventivas na área da saúde;
- Obras beneficentes de promoção humana voltadas à saúde, em especial à infância carente;
- Promoção de atividades voltadas à humanização do atendimento médico-hospitalar.

**Assembleia Geral (AG):** Órgão soberano e principal instância deliberativa, a Assembleia Geral do HDAA é constituída por quadro associativo com a participação de no máximo 25 pessoas. Entre os membros da AG é eleito o Presidente da própria instância, com mandato igual ao da Diretoria Estatutária. Para tanto são considerados, entre outros atributos, um reconhecido nível de instrução. Os membros se reúnem ordinariamente três vezes ao ano e, extraordinariamente, sempre que necessário. Em agosto de 2016, em AG, foram eleitos o novo Presidente da Assembleia, o Conselho Fiscal e a Diretoria Estatutária.

**Diretoria Estatutária:** Eleitos pelos Associados em AG, os Diretores possuem mandato de três anos, permitidas reeleições consecutivas para o mesmo cargo. Não há remuneração pelo exercício das funções desempenhadas e, para transparência na condução dos processos, os membros da Diretoria não podem votar nas reuniões da AG e tampouco integrar o Conselho Fiscal.

**Conselho Fiscal:** Composto por três membros voluntários, Associados ao HDAA ou não, eleitos em AG. Para o livre exercício das funções, os conselheiros fiscais não podem compor a Diretoria Estatutária ou serem colaboradores do HDAA.

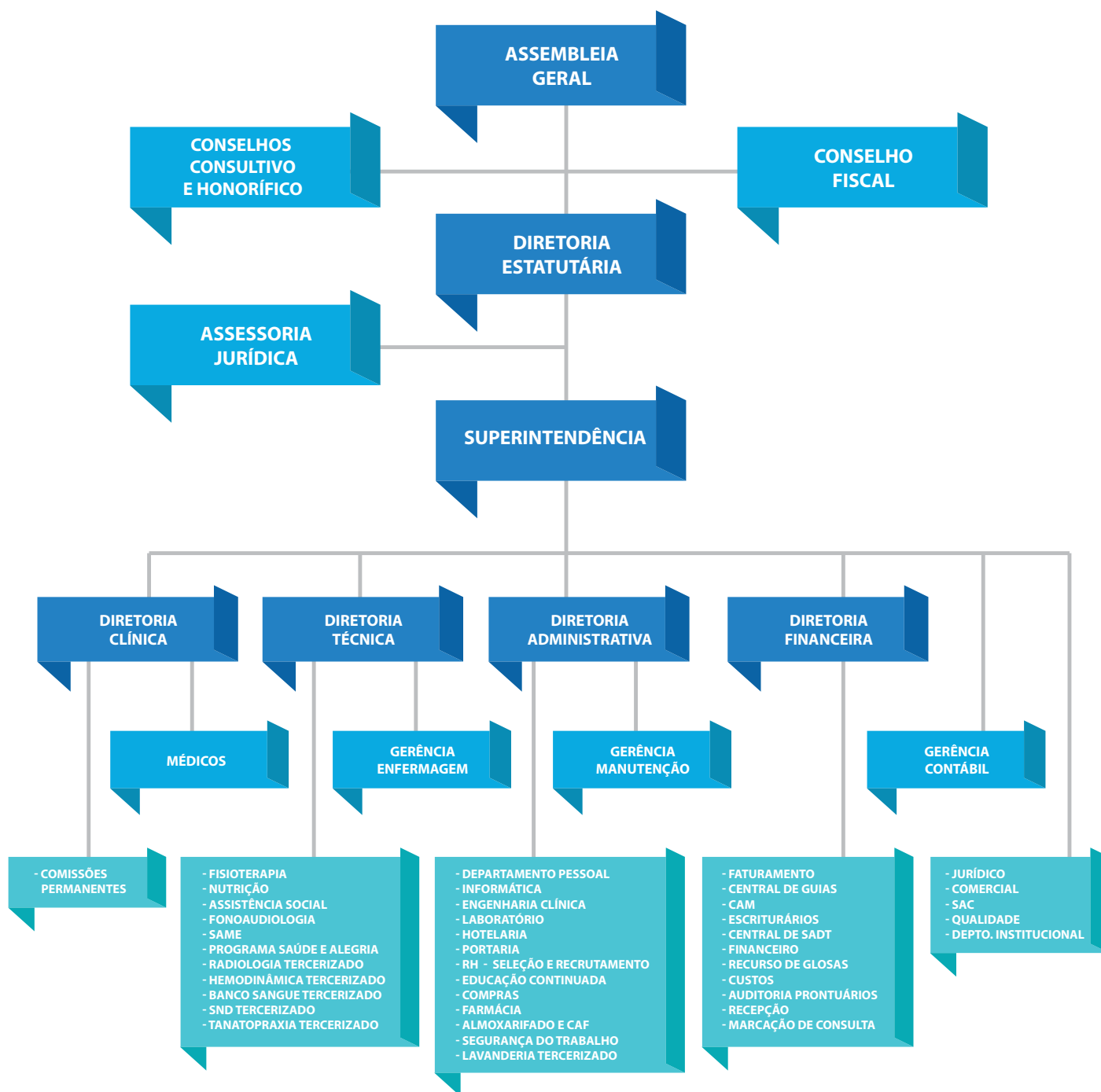
**Conselho Consultivo:** Integrado por até 20 pessoas, Associadas ou não, para contribuições nos assuntos de suas especialidades ou de alta indagação.

**Conselho Honorífico:** Em AG são designados conselheiros honoríficos os Associados que prestaram serviços à Instituição por mais de dez anos e/ou se destacam pela grande contribuição oferecida em um assunto ou momento específico.





# ORGANOGRAMA



## **PRESIDENTE DA ASSEMBLEIA**

José Gaspar Gonzaga Franceschini

## **MEMBROS ASSOCIADOS**

Ana Luisa de Oliveira Ribeiro  
Ana Silvia Bloise  
Fernando Freire Vicente de Azevedo  
Guilherme Yazbeck  
Irene Maria de Azevedo Mangini  
Jayme Murahovski  
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 Tarnoczy  
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**

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

## **CONSELHO CONSULTIVO**

Marta Maria Luiza Marchetti Zioni  
José Vicente Gonzaga Franceschini

## **CONSELHO HONORÍFICO**

Angelina Claudina M. Bueno de Azevedo Wright

## **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  
Diretor Financeiro – Suetônio Monteiro dos Santos

# GESTÃO OPERACIONAL



Em razão da instabilidade econômica vivenciada por diversos setores no Brasil e para preservar a estabilidade de seu caixa, o Hospital optou por postergar planos de investimentos no primeiro semestre de 2016. Já nos últimos seis meses do ano, ao observar uma melhora em seus indicadores operacionais e para manter/aprimorar a qualidade dos serviços ofertados, a Instituição não só direcionou recursos na continuidade e em novas reformas e compra de equipamentos como realizou o maior volume de investimentos dos últimos dez anos: mais de R\$ 5,7 milhões.

## Reformas e adaptações de espaços

- Reforma da Unidade 3: Iniciada em 2015 e entregue em fevereiro de 2016, englobou 22 leitos em 11 quartos mais posto de enfermagem em uma área total de 450 m<sup>2</sup>. Todos os leitos foram equipados com ar-condicionado e ganharam novos móveis e utensílios.
- Reforma da UTI 1: Entregue em abril de 2016, com total de dez leitos, posto de enfermagem, em uma área total de 171 m<sup>2</sup>. Foi instalado ar-condicionado central com filtro HEPA – cuja tecnologia empregada é de alta eficiência na separação de partículas, permitindo a renovação constante de ar no ambiente.

- Reforma da Endoscopia/Colonoscopia/Cardiologia: Finalizada em setembro de 2016, em área de 104 m<sup>2</sup> e total de três leitos e com três poltronas elétricas para recuperação. Englobou salas de exames, de esterilização de equipamentos e de guarda de equipamentos limpos, além de banheiro para troca de roupa.
- Reforma da Unidade 1: Realizada entre setembro e dezembro de 2016, envolveu 22 leitos em 11 quartos, posto de enfermagem e farmácia satélite exclusiva para a unidade. Todos os ambientes equipados com ar-condicionado, móveis e utensílios novos. A área reformada somou 450 m<sup>2</sup>.
- Reforma do Pronto-Atendimento (PA): Iniciada em novembro de 2016, tem previsão de finalização em maio de 2017. Engloba a ampliação do setor por meio de instalação de conforto para os médicos do PA, sala de pequenos procedimentos, sala técnica, apartamento de isolamento com pressão negativa e uma ala com seis leitos para emergência e observação de pacientes que aguardam transferência para outros setores.



## Aquisições

Além das reformas, a Instituição direcionou recursos na compra de equipamentos médicos,

computadores, móveis e utensílios, conforme listagem a seguir:

QUANTIDADE	DESCRIÇÃO
1	Equipamento de arco cirúrgico
4	Monitores multiparamétricos para Endoscopia/Colonoscopia e Cardiologia
2	Cardioversores para Endoscopia/Colonoscopia, Cardiologia e UTIs
6	Macas para Endoscopia/Colonoscopia, Cardiologia e PA
10	Ventiladores pulmonares para UTIs
1	Marca-Passo de uso externo para UTIs e Centro Cirúrgico (CC)
2	Conjunto de colchões antiescaras para UTIs
1	Sistema de ar-condicionado dutado com filtros para UTI 1
26	Camas hospitalares para as unidades U1 e U3
22	Sofanetes para as unidades U1 e U3
22	Criados-mudos de cabeceiras as unidades U1 e U3
30	Poltronas para as unidades U1 e U3
30	Mesas de refeições para as unidades U1 e U3
2	Sistemas de ares-condicionados VRF para as unidades U1 e U3
1	Sistema de ar-condicionado dutado com filtros para Endoscopia/Colonoscopia e Cardiologia
6	Carrinhos de parada cardiorrespiratória para padronização nos setores de internação
77	Computadores para ampliação e substituição
2	Servidores para atender Laboratório e Software Weknow
7	Switches para substituição dos mais antigos e ampliação da rede de computadores

## Eficiência no consumo de água e energia

O Hospital obteve em 2015 permissão para perfuração de um poço artesiano, obra realizada em 2016, com profundidade de 280 metros e vazão

de 1,5 mil litros de água por hora. Com esse segundo poço artesiano em funcionamento, há previsão de autonomia de 60% do consumo total de água na Instituição já em 2017, o que possi-

## FERRAMENTA ELETRÔNICA

Desde 2008, o HDAA utiliza o *software* ERP (de planejamento dos recursos) Tasy, que permite a integração dos vários processos correntes ao ambiente hospitalar, melhorando o fluxo de informações e permitindo uma administração mais sinérgica e uniformizada. Em 2016 as atividades da enfermagem da Unidade de Terapia Intensiva (UTI) passaram a ser registradas no Tasy. O ano foi marcado também pelo fim da implantação das funções do módulo financeiro na ferramenta, com maior segurança nos controles de pagamentos e recebimentos e a possibilidade de acompanhamento *on-line* por parte da Diretoria e dos profissionais da área de Contabilidade do HDAA.

Em alinhamento ao aperfeiçoamento contínuo, a Instituição planeja para os próximos anos iniciar a migração do Tasy para a nova versão da plataforma em Java, que permitirá a utilização por meio de *browser*, e após, nova migração para acesso em nuvem, o que trará ainda mais confiabilidade no armazenamento da base de dados.

bilitará economia de até 20% no custo mensal de produção e tratamento com o insumo. O HDAA realiza a gestão diária do consumo de água em suas instalações, o que permite ações rápidas para corrigir eventuais desvios e traz ganhos financeiro e ambiental. Adicionalmente, são priorizados em reformas e aquisições equipamentos comprovadamente economizadores de água.

O mesmo cuidado estende-se ao consumo de energia: em 2016 foram substituídas mais de 2 mil lâmpadas fluorescentes por lâmpadas de LED, mais eficientes. Restam apenas 600 lâmpadas fluorescentes na Instituição, que serão trocadas ao longo de 2017.

Outra ação com foco ambiental em planejamento é a instalação de uma prensa para papelão e plástico reciclável.

### 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 de mais de 1.700 médicos cadastrados 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.

ESPECIALIDADES CLÍNICAS E CIRÚRGICAS		
Anestesiologia	Ginecologia	
Cardiologia	Infectologia	
Cirurgia Bariátrica	Nefrologia	
Cirurgia Buco-Maxilo-Facial	Nutrologia	
Cirurgia Cabeça e Pescoço	Neurocirurgia	
Cirurgia Cardiovascular	Neurologia	
Cirurgia Geral	Oncologia	
Cirurgia Plástica Estética e Reparadora	Oncologia Cirúrgica	
Cirurgia Torácica	Ortopedia	
Cirurgia Vascular Periférica	Otorrinolaringologia	
Clínica Médica	Proctologia	
Dermatologia	Reumatologia	
Gastrocirurgia	Traumatologia	
Geriatria	Urologia	
SERVIÇOS DIAGNÓSTICOS		
CARDIOLOGIA	LABORATÓRIO	
Ecocardiograma sob estresse farmacológico	Anatomia patológica e citopatologia	
Ecocardiograma transtorácico e transesofágico	Patologia Clínica	
Eletrocardiograma	<b>HEMODINÂMICA</b>	
Holter 24 hrs		
Monitorização Ambulatorial de Pressão Arterial (MAPA)	<b>RADIOLOGIA</b>	
ENDOSCOPIA		
Broncoscopia		Angiotomografia
Colangiografia endoscópica retrógrada (CPRE)		Doppler arterial e venoso
Ecoendoscopia		Radiologia Intervencionista
Endoscopia Digestiva Alta		Raio X
Endoscopia Digestiva Baixa (colonoscopia)		Tomografia computadorizada
Nasofibrosopia	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 dos pacientes com instabilidade clínica significativa por um médico e, assim, prestar os primeiros atendimentos necessários, permitindo melhor e mais ágil recuperação.

Para a oferta qualificada de saúde, o HDAA adota também o protocolo de profilaxia de TEV, escolhido devido ao risco de tromboembolismo venoso, doença frequente em pacientes acamados e que pode levar à embolia pulmonar, à insuficiência respiratória e até a óbito. Outros protocolos de-

envolvidos na Instituição em 2016 foram:

- Protocolo de Prevenção da Pneumonia associada à Ventilação Mecânica (PAV);
- Protocolo de Gerenciamento de Antimicrobiano;
- Protocolo Antibioticoprofilaxia;
- Protocolo de Prevenção de Queda;
- Atendimento Nutricional;
- Protocolo de Alerta Precoce MEWS;
- Protocolo atendimento fonoaudiológico;
- Protocolo de prevenção de broncoaspiração;
- Protocolo de anticoagulação com heparina não fracionada em infusão endovenosa contínua;
- Protocolo de Suspensão Diária da Sedação; e
- Protocolo de controle glicêmico intensivo com insulina regular em infusão contínua.

Em 2017, terá início a vigência do protocolo de Sepsis e de Indicação Clínica de Exames Microbiológicos.

## ATENDIMENTOS



## AVANÇOS CONTÍNUOS NA ENFERMAGEM

Além do reconhecimento da Comissão de Ética de Enfermagem pelo órgão que rege as atividades de enfermagem (Coren/Cofen), houve em 2016 a intensificação da participação da equipe no Núcleo de Segurança do Paciente. Com vistas à capacitação contínua, a equipe de enfermagem do HDAA participou de diversos cursos e eventos voltados à melhoria da assistência de enfermagem ao paciente, sendo os mais relevantes: Cuidados

de Enfermagem com Cateter Venoso Central, Protocolo de TEV, Protocolo de Queda, Protocolo LPP e protocolo de identificação do paciente em atendimento à meta internacional de Segurança ao Paciente.

Outras capacitações foram desenvolvidas para aprimoramento dos registros de enfermagem no prontuário do paciente.

### Atendimentos

Os atendimentos ficaram mais ágeis e a triagem mais qualificada em 2016 com a implantação de um painel de senha nos setores de Endoscopia, Cardiologia e Radiologia, no Pronto-Socorro e na Internação, o que permitiu também o moni-

toramento do tempo gasto com cada paciente, desde a chegada até a saída do Hospital. Em 2016, o HDAA registrou aumentos no número de atendimentos de cerca de 21% no ambulatório; 8,3% no pronto-atendimento e 17,7% de cirurgias por convênio.

**Crescimento de 21% no ambulatório, 8,3% no pronto-atendimento e 17,7% de cirurgias por convênios**

## ATENDIMENTOS HDAA

	2015				2016			Variação Total 2015/2016
	SUS	Gratuidade	Convênio/Particular	Total	Gratuidade	Convênio/Particular	Total	
<b>Pacientes internados</b>	722	3.037	8.771	12.530	5.983	5.983	8.065	-35,60%
<b>Paciente dia</b>	1.182	3.062	25.818	30.062	25.635	25.635	32.568	8,30%
<b>Média permanência em dias</b>	1,6	1	2,9	2,4	4,3	4,3	4	68,30%
<b>Cirurgias</b>	697	742	2.607	4.046	2.629	2.629	4.483	10,80%
<b>Laboratório – exames</b>	3.863	24.439	292.735	321.037	235.219	235.219	282.191	-12,10%
<b>Imagem – exames</b>	1.753	3.979	28.740	34.472	25.013	25.013	33.059	-4,10%
<b>Nutrição – refeições</b>	5.910	15.310	129.090	150.310	128.175	128.175	162.840	8,30%
<b>Consultas Ambulatório</b>	3.031	3.905	8.735	15.671	24.108	49.315	73.423	42,50%
<b>Consultas Pronto-Socorro</b>	0	1.764	34.103	35.867				

## UNIDADE DE TERAPIA INTENSIVA

Em 2016 foi instalada nos 30 leitos da UTI uma Central de Monitores Cardíacos, que é integrada com o Tasy e alimenta o Prontuário Eletrônico do Paciente com os dados dos sinais vitais a cada 30 minutos automaticamente, aumentando a disponibilidade da enfermagem para cuidados com os pacientes. Além disso, a instalação dessa Central e a integração ao Tasy representa maior segurança nas condutas médicas.

O atendimento realizado na UTI do HDAA é qualificado, entre outros, por meio da adoção de indicadores de qualidade e produção. É medido o Índice de Gravidade APACHE II – que foi de 12,71 em 2016. Trata-se de um score de índice prognóstico, que estima o risco de morte.

A taxa de óbitos na UTI foi de 15% em 2016, um resultado positivo, já que o risco estimado de morte pelo índice de gravidade foi de 20,24% no período. O Standard Mortality Rate (SMR), calculado a partir da divisão da mortalidade real pela mortalidade estimada foi de 0,79, sendo que o ideal nas UTIs é um resultado menor que um, ou seja, o HDAA apresentou novamente bom desempenho – o indicador está dentro da meta institucional desde o início de sua medição, em 2013, demonstrando a constância de bons resultados clínicos relacionados à assistência do paciente.

A taxa de ocupação da UTI em 2016 foi de 77,1%, com 1.010 saídas e tempo médio de permanência de 8,76 dias.

### Diferenciais da UTI

A UTI do HDAA possui diferenciais tecnológicos e do corpo médico, assim como para o acolhimento dos pacientes. O grupo de profissionais que atua na unidade é horizontal, o que possibilita melhor relação com os pacientes e maior conhecimento das necessidades individuais dos internados. Além disso, todos os médicos da UTI possuem pelo menos uma especialidade médica e comprovada experiência e prática no cuidado de enfermidades graves.

A filosofia de atendimento humanizado também está expressa na UTI, que mantém pontos de iluminação natural; presença de televisores nos leitos; respeito à privacidade dos clientes; ambiente climatizado; e flexibilidade em relação a permanência de familiares e aos horários de visita.





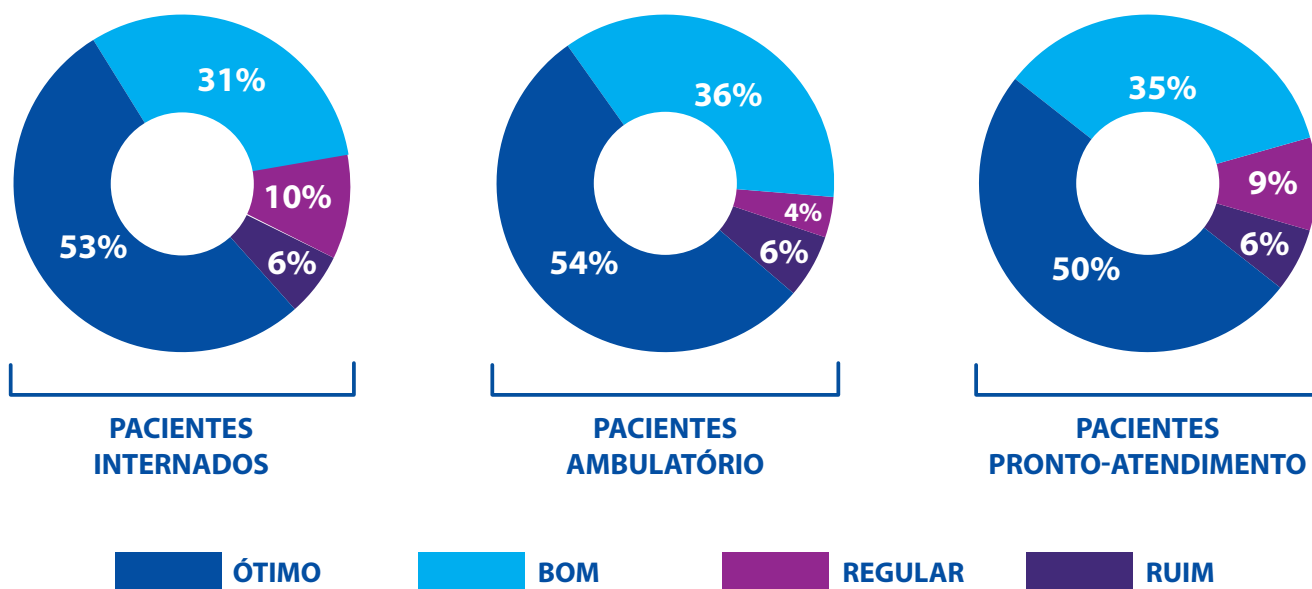
## Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC)

A atuação do SAC do HDAA visa estreitar relacionamentos e fornecer subsídios para ações de melhorias. Nesse sentido, o SAC atua de maneira efetiva com pacientes e familiares esclarecendo dúvidas e buscando soluções, além de promover pesquisas espontâneas e sigilosas, todas tabuladas e encaminhadas aos envolvidos para viabilização das ações necessárias, sendo as soluções comuni-

cadas aos clientes por e-mail ou telefone.

No ano, a média de satisfação dos pacientes apontadas pelo SAC foi de 88% na internação (com a manutenção do bom resultado obtido em 2015), de 89% no Ambulatório e de 82% no Pronto-Socorro (em 2015, a mediação era a mesma nos dois tipos de atendimento e o resultado havia sido de 81%).

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES



## GESTÃO COMERCIAL

Com custos competitivos, excelente localização – nas proximidades 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. Em 2016, a Instituição tinha 43 credenciados, e reajustou os contratos com 24 convênios.

# GESTÃO DE COLABORADORES

Ao fim do exercício de 2016, o quadro de pessoas do HDAA era de 718 funcionários CLT – sendo 282 da enfermagem, dentre eles, 49 enfermeiros. A principal conquista da área no exercício foi a adoção de indicadores nos subsistemas de Recrutamento e Seleção, Departamento Pessoal, SEMST e Educação Continuada, que trazem melhorias ao processo de gestão de pessoas e à busca pela acreditação da ONA. Para manutenção do clima organizacional e da qualidade dos serviços, o HDAA dedica especial atenção ao *turnover* (taxa média

entre admissões e desligamentos em relação ao efetivo médio), além de investir na formação do quadro funcional e na sensibilização dos gestores sobre a importância da seleção de profissionais alinhados aos valores da Instituição e do correto acolhimento das novas equipes. Em 2016 o *turnover* global foi de 2,92%, em linha com o dado do ano anterior, mas acima da meta. Contudo, desconsiderando os 72 profissionais contratados no ano, a rotatividade foi de 2,40%, abaixo da registrada em 2015 (2,63%).



## INDICADORES MEDIDOS NO RH

Mensalmente apresentados aos gestores para possíveis correções e melhorias, são medidos os seguintes indicadores pelo RH da Instituição:

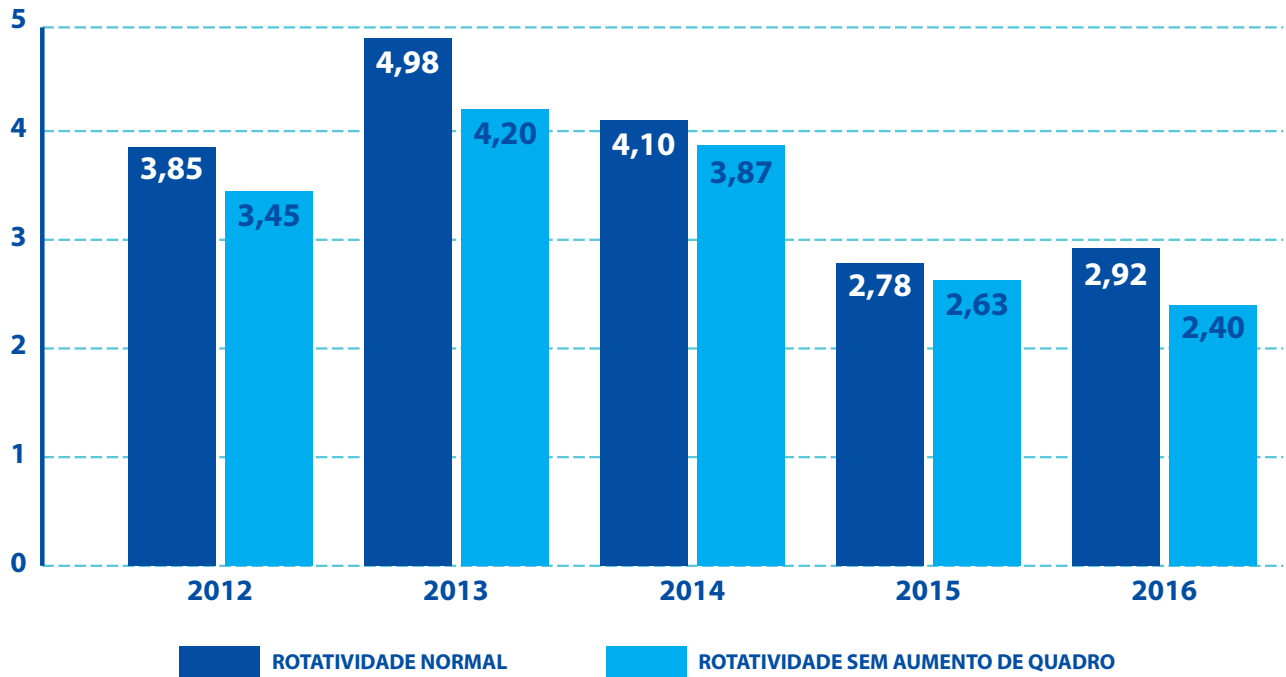
- Tempo médio de fechamento de vagas operacionais e administrativas ✓;
- Pedido de desligamento por iniciativa do colaborador ✓;
- *Turnover* global;
- Índice de absenteísmo global;
- Acidente típico ✓;
- Acidente com material biológico;
- Índice de colaboradores que participaram da Campanha de Integração ✓; e
- Índice de treinamento.

✓ - Metas alcançadas em 2016. Para as demais, estão sendo estudadas melhorias e planos de ação.

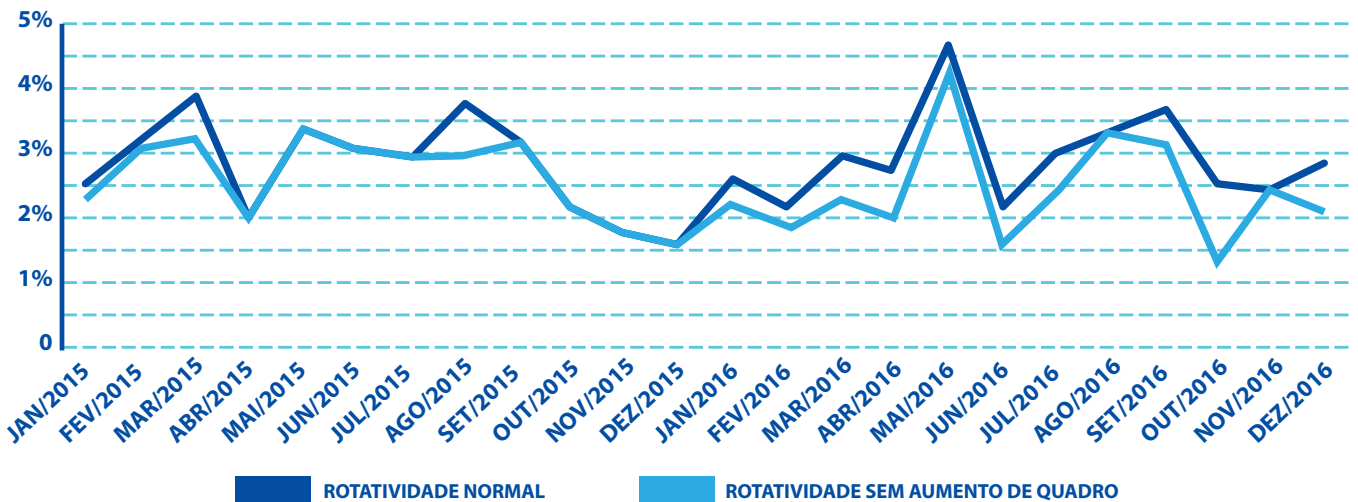
## HUMANIZAÇÃO

Com a criação da Comissão de Humanização, foram promovidas campanhas de arrecadação de agasalhos no inverno; de brinquedos, para doação a crianças carentes no Dia das Crianças; e de Lenços para a campanha do Outubro Rosa. Para a manutenção do clima laboral e em consideração ao comprometimento e à dedicação dos funcionários, o HDAA realizou uma celebração com os funcionários no fim do ano e no Halloween, além de ter promovido uma festa junina.

## MÉDIAS MENSIS DAS ROTATIVIDADES POR ANO



## ÍNDICE DE ROTATIVIDADE MENSAL DE 2015 E 2016



Ainda com foco na redução do *turnover*, são realizadas entrevistas de desligamento – oportunidade em que os ex-colaboradores podem, livremente, fazer críticas e sugerir melhorias – e Campanha de Integração de novos funcionários, incrementada em 2016 por meio da contribuição e participação de novas áreas no processo: Institucional, Portaria, Qualidade, Engenharia Clínica, Tecnologia da Informação e Manutenção.

O Programa Absenteísmo Zero também foi expandido e passou a englobar profissionais de todos os setores. A ação visa gerir e minimizar períodos de ausência não justificados dos funcionários. Assim, os que apresentam bom desempenho no critério recebem trimestralmente um bônus no cartão-alimentação.

Já o pacote de benefícios do Hospital inclui refeição com cardápio elaborado por nutricionista e vale-transporte. Os colaboradores têm ainda à dispo-

sição uma academia e uma quadra poliesportiva para prática 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 atendem ao critério pré-definido de número de faltas ou atrasos não justificados. Aos selecionados são concedidas bolsas de estudo que podem chegar a 80% do valor da mensalidade.

Em 2016, foram investidos mais de R\$ 40 mil no programa, que contou com seis contemplados, dos quais três em cursos de graduação e três em pós-graduação. Adicionalmente, a Instituição mantém parcerias para descontos ao seu quadro funcional com escolas de idiomas e universidades.

### PROGRAMA EDUCA HDAA

CURSO	VALOR	CUSTO	PERÍODO DO CURSO
Graduação em Administração	R\$ 3.840,00	Semestre	08/2016 a 07/2020
Graduação em Ciências Contábeis	R\$ 2.304,00	Semestre	02/2016 a 12/2019
Graduação em Enfermagem	R\$ 5.129,86	Semestre	02/2016 a 12/2019
MBA em Controladoria	R\$ 9.825,00	Total	02/2016 a 12/2016
MBA em Gestão Estratégica de Pessoas	R\$ 9.825,00	Total	03/2016 a 12/2016
MBA em Gestão Estratégica de Pessoas	R\$ 9.825,00	Total	03/2016 a 12/2016





Além do Educa HDAA são promovidas várias capacitações que, em 2016, beneficiaram 8.613 treinados, dos quais 8.518 participantes em 254 ações internas e 95 em 73 cursos externos. Somados, os treinamentos representam mais de 9.383 mil horas totais, que significaram 13 horas por colaborador treinado.

Há uma sala de educação continuada para as capacitações, incluindo no uso da ferramenta de qualidade DocNix e no 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.

A área do Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT) também promoveu os seguintes treinamentos:

- Prevenção de Acidentes com Material Perfurocortante;
- Definição de Acidentes do Trabalho e como proceder em uma ocorrência (Fluxo);
- NR 32 – Segurança e Saúde no Trabalho em Ser-

viços de Saúde – O que a norma proíbe;

- NR 28 – Fiscalização e Penalidades, informação dos itens da NR 32 que não são cumpridos;
- Treinamento de CIPA;
- Diálogos de Segurança – orientação geral aos colaboradores sobre EPI, EPC, uso de adornos e condutas de segurança a serem seguidas; e
- NR10 Eletricistas.

### **Campanhas de saúde**

Como Instituição de saúde, o HDAA não poderia deixar de prestar cuidado adicional com suas equipes. Nesse sentido, foram realizadas as campanhas Outubro Rosa e Novembro Azul, de prevenção, respectivamente, de câncer de mama e de próstata. Em outubro, foram oferecidos laços rosa aos colaboradores e confeccionado um painel com adesivos. Já em Novembro, foi entregue um informativo sobre a prevenção da doença com um divertido bigodinho. Em ambas as ações, os colaboradores foram convidados a tirar fotos para incrementar o Facebook do Hospital.

Também foi realizada campanha de vacinação (SCIH), que beneficiou 94% do quadro, e iniciadas oferta de ginástica funcional às sextas-feiras e parceria com farmácia para desconto em medicamentos.

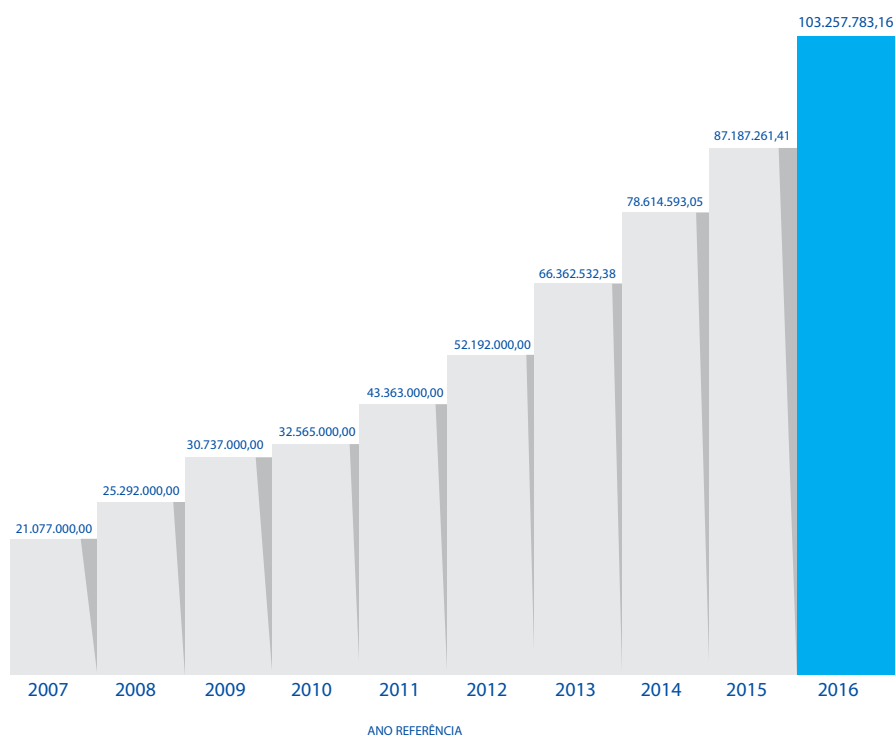
# GESTÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA E RESULTADOS

O ano de 2016 foi de grandes conquistas para o HDAA. Apesar do número de beneficiários de planos de saúde em todo o País continuar diminuindo, com reflexo direto aos prestadores de serviços hospitalares, incluindo a Instituição, há muito a se comemorar. Foi obtido êxito na primeira venda parcial do Potencial Construtivo Transferível do Hospital, que captou recursos suficientes para financiar um projeto audacioso de restauro da fachada e jardins, que deverá ser iniciado em 2017. Bom resultado foi obtido também na cobrança judicial de um plano de saúde, com a

recuperação de valores substanciais, atualizados monetariamente.

Além desses dois fatos não rotineiros e de excelentes contribuições, a Instituição manteve sua trajetória de crescimento e alcançou receita bruta total de R\$ 103.257.783,16 e resultado contábil positivo de R\$ 17.091.872,76 – maior que a soma dos três últimos resultados positivos. Amparado por esse desempenho, o HDAA investiu R\$ 5.759.444,74 – mais que o dobro de 2015 – em aquisições de equipamentos e tecnologia, com benefícios ao quadro funcional e aos clientes.

## EVOLUÇÃO ANUAL - RECEITA HOSPITALARES (EM R\$)



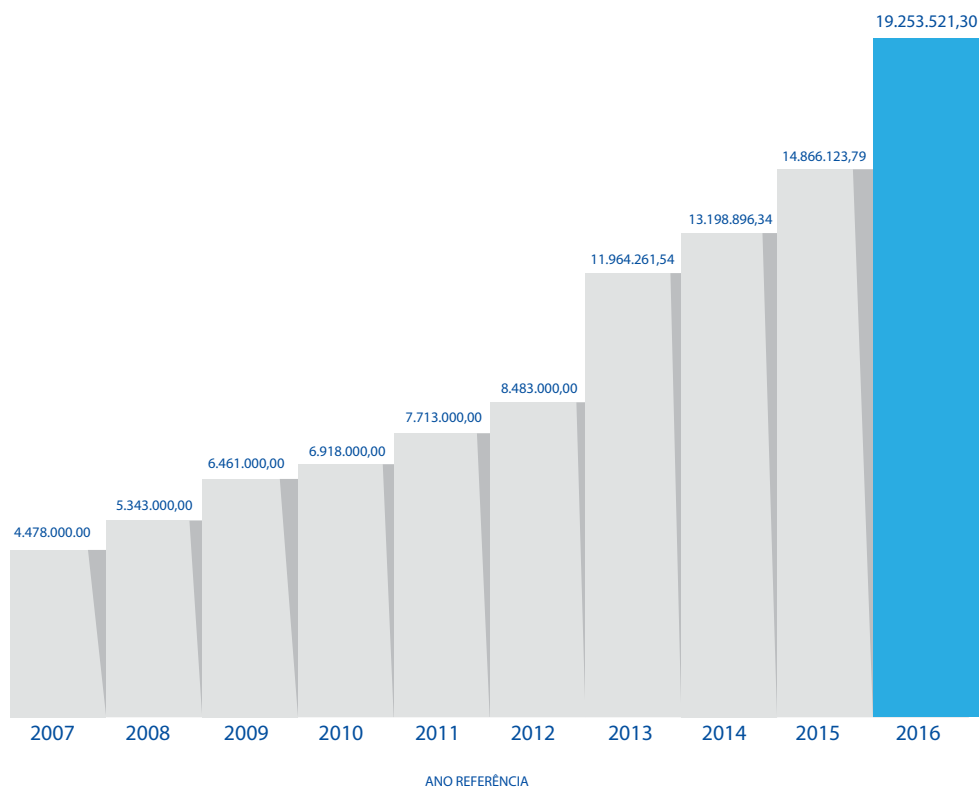
A maior parte, R\$ 91.629.262,75, corresponde à receita efetivamente recebida de serviços de saúde, sendo a base de cálculo para a gratuidade desde 2011 (anteriormente o cálculo era feito sobre a receita bruta). Assim, com o crescimento dessa receita, o HDAA deu continuidade ao aumento da

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 2016 a Instituição destinou R\$ 19.253.521,30 a atendimentos gratuitos por meio da prestação de serviços de saúde, o que equivale a 21,01% da receita

efetivamente recebida no ano. O montante supera em 17,09% a isenção usufruída no período, que foi R\$ 16.443.130,09, conforme determina também a legislação.

Dessa forma, 2016 foi mais um ano de aumento da gratuidade (29,51% mais que em 2015), em linha com os valores preconizados pelo Hospital.

## EVOLUÇÃO ANUAL - RECEITA GRATUIDADE (EM R\$)



Em janeiro de 2016, 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 mantém o Termo de Parceria Nº 003/2015-SMS.G assinado em 29 de maio de 2015, com base em sua capacidade operacional e conforme as políticas prioritárias da SMS-SP.

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. Todos os atendimentos dos pacientes encaminhados pelos SUS foram gratuitos, dessa forma, o HDAA atendeu às prioridades do SUS e ofereceu serviços de qualidade à população da cidade e região. 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



Para melhor estruturação das ações institucionais do Hospital Dom Antonio de Alvarenga, que visam firmar parcerias com foco social e divulgar os serviços e instalações do HDAA para angariar pacientes, foram contratados colaboradores para a área Institucional e uma agência de comunicação, a Périgola. Assim, foi desenvolvido um plano de comunicação que, alinhado ao planejamento estratégico da Instituição (saiba mais na página 14), estabeleceu iniciativas diversas para promover o fortalecimento da imagem institucional; criar e aprimorar canais de comunicação, assim como as diretrizes que regem a comunicação institucional; viabilizar fontes de financiamento; e apoiar as ações que visam ao crescimento sustentável do Programa Saúde e Alegria. Foi criado ainda um grupo de comunicação – formado por profissionais das áreas Institucional, Comercial, Qualidade e pela Diretoria Técnica – com a função de promover interação entre os setores envolvidos e somar esforços para a disseminação dos princípios organizacionais do HDAA.

O ano foi marcado também por trabalhos de assessoria de imprensa que possibilitaram a divulgação do Hospital e do Programa Saúde e Alegria nas grandes mídias: foram mais de 20 publicações em veículos como O Estado de S. Paulo, Folha de S. Paulo, Observatório do Terceiro Setor, Agito SP, Portal Hospitais Brasil, Jornal de Vila Carrão, Jornal do Tatuapé, SP Jornal, A Tribuna Regional, Jornal Empresas e Negócios, Gazeta de Vila Formosa, Portal do Ipiranga, Diário de Suzano, Correio de São Paulo, Lábria, JorNow, Portal Difundir, Ciranda do Bairro, Ipiranga News e Jabaquara News.

Adicionalmente, há participação de membros do Hospital nas trocas das bandeiras no Parque da Independência (trimestral), na Associação Comercial do Ipiranga (mensal) e na Prefeitura Regional do Ipiranga (mensal), assim como nas reuniões do Rotary Clube Ipiranga e dos festejos dos bairros do Ipiranga e do Jardim da Saúde.

## Circuito Saúde HDAA

A Instituição prestou atendimento preventivo por meio de serviços gratuitos nos seguintes eventos de saúde:

- GEAP Campanha Hiperdia: Beneficiou 60 pessoas com orientação nutricional e medição de Índice de Massa Corpórea (IMC);
- Feira de Saúde dos Festejos do Jardim da Saúde: Atendeu 118 pessoas com orientação nutricional, medição de IMC e de pressão arterial, além de realização de testes de glicemia;
- GEAP Campanha Hiperdia: 85 agraciados com orientação nutricional e medição de IMC;
- 11ª Corrida Infantil Volta ao Museu: evento recebeu cerca de 500 crianças participantes e familiares e contou com disponibilização, por parte do HDAA, de enfermeiro voluntário e ambulância de parceiro para assistência aos participantes da corrida;
- Feira de Saúde Ipiranga Day: 209 pessoas atendidas por meio da realização de testes de glicemia e hepatite, além de medição de IMC e de pressão arterial; e
- Palestras: Mensais e ministradas no HDAA pelo Dr. Bráulio Lessa e sua equipe multidisciplinar, com o tema “Obesidade e Cirurgia Bariátrica”, visam informar e orientar pacientes interessados em realizar a cirurgia bariátrica.

## INTERAÇÃO VIRTUAL

O HDAA adotou uma página oficial no Facebook em 2016 de forma a manter um diálogo direto com seus públicos; identificar e monitorar os perfis não oficiais (antes da efetivação da nova página, havia mais de dez versões de páginas não oficiais criadas por terceiros) e as postagens relacionadas à marca. Somente até dezembro de 2016, já tinham sido contabilizados mais de 10 mil *check-ins* no HDAA e 368 avaliações, das quais 194 com 5 estrelas, resultando em uma classificação de 3,8 no *ranking* da plataforma. Foram publicadas 31 postagens com foco em saúde preventiva, divulgação de serviços e informações de utilidade pública e interesse geral.



# RESPONSABILIDADE SOCIAL



O HDAA direcionou esforços e investiu na ampliação das ações de humanização promovidas internamente, em linha com os valores que preconiza. Nesse sentido, foi muito relevante a criação da Comissão de Humanização, que permitiu as seguintes iniciativas:

- **Projeto Amicão:** Engloba a visita semanal de um cão terapeuta do Instituto de Terapia Assistida por Animais (Ibetaa), que leva alegria e carinho aos pacientes e colaboradores durante 1h e 30 min. Os cães têm todos os certificados de vacinação e atestado de boa saúde, além de tomarem banho horas antes da visita;
- **Projeto Pureza e Alegria Internados:** Quinzenalmente há a valiosa visita das voluntárias da Associação Pureza, que promovem bate-papo e/ou cantam para entreter os pacientes; e
- **Projeto Contadores de História:** Quinzenalmente a Instituição recebe contadores de história voluntários do Instituto História Viva, que levam conhecimento e entretenimento por meio da leitura; Todas essas atividades foram pensadas para o bem-estar emocional dos pacientes, sendo positivos os feedbacks tanto desse público quanto dos familiares acompanhantes e da equipe de enfermagem da Instituição, que relata a mudança de atitude dos pacientes após as visitas. Além dessa comprovação prática, há estudos científicos que comprovam que projetos dessa natureza aceleram a recuperação dos pacientes.

## **Programa Saúde e Alegria**

Em consonância e respeito aos valores dos idealizadores do Hospital Dom Antonio de Alvarenga, 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 gratuitamente atendimento multidisciplinar a crianças do Ipiranga e bairros do entorno. Elas passam por consultas com pediatras e, caso necessário, nas mais diversas especialidades, como neuropediatria, psicologia, psicopedagogia, fonoaudiologia, otorrinolaringologia, assistência social, pediatria geral e, a partir de 2016, alergologia e dermatologia.

O PSA faz parte do Termo de Parceria assinado com a Secretária Municipal de Saúde. Os novos pacientes são encaminhados pelos Unidades Básicas de Saúde - UBS, através das agendas disponibilizadas no sistema SIGA-SAÚDE.

Assim, as crianças participam do programa por um período extenso, no qual têm sua condição de saúde avaliada completamente, contribuindo para um crescimento saudável.

São também atendidas crianças dos parceiros do Programa: Fundação Nossa Senhora 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 Ângela (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.

## UM ANO DE CASA NOVA

Em 2016, com o desafio de aumentar o número de atendidos sem perder a qualidade dos serviços, o PSA consolidou seus atendimentos em um espaço próprio e mais adaptado aos serviços que oferta. A ação, desde novembro de 2015, ocorre em dois sobrados cedidos pelo HDAA e que contam com oito consultórios, uma grande sala de espera e uma brinquedoteca formulada especialmente ao público infantil e decorada pela parceira Mães Pura.

Na sede própria, o PSA incrementou suas atividades. Teve início o Projeto Sala de Espera, com processos educativos e troca de experiências entre os usuários e seus familiares enquanto aguardam o atendimento; o Projeto Piloto Grupos Tera-

pêuticos, que, resumidamente, consiste em uma terapia breve (de 3 a 4 meses) com crianças na mesma faixa etária e com diagnósticos semelhantes; e o Projeto-Piloto Grupo de Linguagem, cujo objetivo é desenvolver habilidades relacionadas à linguagem oral e escrita, ampliar o conhecimento e o vocabulário, assim como estimular a criatividade e imaginação do público infantil.

Já para angariar fundos em prol do PSA, é realizado anualmente evento beneficente e há participação na Campanha de Arrecadação de Nota Fiscal Paulista – NFP que, no ano, contou com a parceria de 99 empresas e de diversas pessoas, com valor total doado de R\$ 66.242,00.

## SOLIDARIEDADE E ALEGRIA

Em sua sexta edição, o evento beneficente em prol do PSA foi nomeado de Noite Solidária e recheado de atrações. Realizado no Salão Nobre do Clube Atlético Ypiranga, contou com atrações como o *show de stand up comedy* do apresentador e humorista Rafael Cortez, apresentações de dança da Escola Dançare ao som da banda de samba Músicos do Bem, além de jantar, sorteios de prêmios e um grande encerramento com a bateria da Escola de Samba Imperador do Ipiranga. No evento, que faz parte do calendário de comemorações de aniversário do Ipiranga, foram arrecadados R\$ 31.788,95.

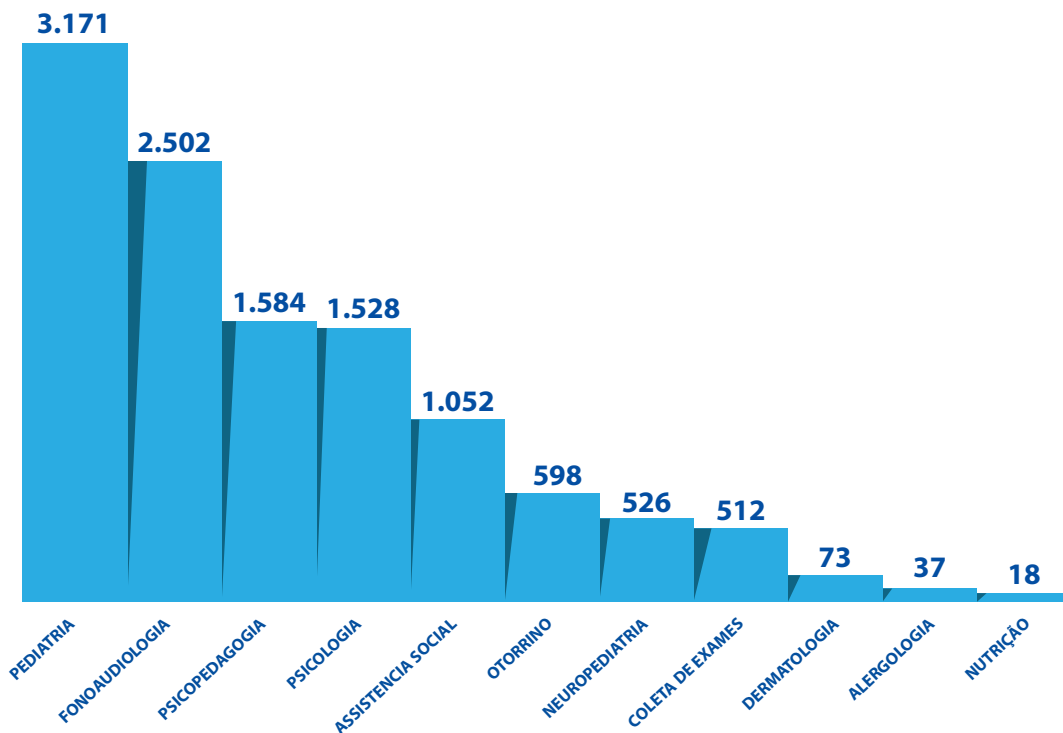


## RESULTADOS

Para mensurar a qualidade do Programa e aprimorar continuamente as atividades, são monitorados os principais dados de atendimento.

É desenvolvida ainda pesquisa que, em 2016, revelou 89% de satisfação entre os participantes.

### ATENDIMENTOS/ESPECIALIDADES 2016\*



\*Os atendimentos de Dermatologia tiveram início na segunda quinzena de outubro e os de Alergologia em 7 de novembro de 2016.

O Programa Saúde e Alegria possui um Relatório próprio de atividades. Saiba mais sobre os diferenciais e as conquistas do PSA no endereço eletrônico: [www.programasaudeealegria.org.br](http://www.programasaudeealegria.org.br).

## AGRADECIMENTOS

O Hospital Dom Antonio de Alvarenga agradece ao Presidente da Assembleia, Associados, Conselho Fiscal, Conselho Consultivo, Conselho Honorífico, Diretorias Estatutária e Executiva, Assessor Jurídico, Funcionários, Médicos, Colaboradores, Voluntários, Membros da Pastoral e Apoiadores.

## CRÉDITOS

Coordenação e redação: Marina Bueno (KMZ Conteúdo) – pro bono  
Projeto gráfico e diagramação: Agência Pégola



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

 (11) 2163-1700  [www.hdaa.org.br](http://www.hdaa.org.br)