

UFRGS
HCPA
HOSPITAL DE CLÍNICAS

relatório anual

2007



HOSPITAL DE
CLÍNICAS
PORTO ALEGRE RS

UFRGS
HCPA
HOSPITAL DE CLÍNICAS

RELATÓRIO ANUAL 2007



HOSPITAL DE
CLÍNICAS
PORTO ALEGRE RS



UFRGS
UNIVERSIDADE FEDERAL
DO RIO GRANDE DO SUL

MINISTRO DA EDUCAÇÃO

Prof. Fernando Haddad

SECRETÁRIO DE EDUCAÇÃO SUPERIOR

Prof. Ronaldo Mota

REITOR DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL

Prof. José Carlos Ferraz Hennemann

CONSELHO DIRETOR

Presidente do Hospital de Clínicas de Porto Alegre

Prof. Sérgio Carlos Eduardo Pinto Machado

Vice-Reitor da UFRGS

Prof. Pedro Cezar Dutra Fonseca

Diretor da Faculdade de Medicina da UFRGS

Prof. Mauro Antônio Czepielewski

Pró-Reitora de Administração da UFRGS

Prof^a Maria Aparecida Grendene de Souza

Representantes da Faculdade de Medicina da UFRGS

Prof. Cláudio Paiva (até outubro de 2007 / reconduzido em janeiro de 2008)

Prof^a Eliana de Andrade Trotta (até outubro de 2007)

Prof. José Geraldo Lopes Ramos (a partir de janeiro de 2008)

Representante da Escola de Enfermagem da UFRGS

Prof^a Liana Lautert

Representante da Pró-Reitoria de Planejamento da UFRGS

Prof. Darci Barnech Campani (até maio de 2007)

Prof. André Luís Martinewski (a partir de maio de 2007)

Representante do Ministério da Educação

Prof. José Henrique Paim Fernandes

Representante do Ministério da Saúde

Prof. Amâncio Paulino de Carvalho (até maio de 2007)

Prof. Carlos Felipe Almeida d'Oliveira (a partir de junho de 2007)

Representante do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão

Econ. Ariosto Antunes Culau (até janeiro de 2007)

Prof. Francisco Gaetani (a partir de novembro de 2007)

Representante do Ministério da Fazenda

Eng^a Ana Cristina Bittar de Oliveira

ADMINISTRAÇÃO CENTRAL

Presidente

Prof. Sérgio Carlos Eduardo Pinto Machado

Vice-presidente Médico

Prof. Amarilio Vieira de Macedo Neto

Vice-presidente Administrativo

Econ. Fernando Andreatta Torelly (até junho de 2008)

Farm. Bioq. Jorge Luís Bajerski (a partir de julho de 2008)

Coordenadora do Grupo de Enfermagem

Prof^a Ana Maria Müller de Magalhães

Coordenadora do Grupo de Pesquisa e Pós-graduação

Prof^a Nadine Oliveira Clausell



Integrantes do Conselho Diretor e da Administração Central

RELATÓRIO ANUAL 2007

Produção

Assessoria de Comunicação Social do Hospital de Clínicas de Porto Alegre

Projeto, redação e edição

Jornalista Elisa Kopplin Ferraretto

Fotografias

Clóvis Prates

Projeto gráfico

Engenho de Idéias



UFRGS
HCPA

HOSPITAL DE CLÍNICAS







sumário

APRESENTAÇÃO	08
HISTÓRICO A criação de uma referência para a comunidade	10
INFRA-ESTRUTURA Um ambiente amplo, moderno e acolhedor	14
RECURSOS HUMANOS Vocação para atender bem	18
GESTÃO Planejar para atuar cada vez melhor	20
ASSISTÊNCIA Excelência a serviço da vida	24
ENSINO Teoria e prática integradas para o bem comum	30
PESQUISA Mais conhecimento, mais saúde	32
RESPONSABILIDADE SOCIAL Ações para uma sociedade melhor	36
PRÊMIOS E DESTAQUES O prazer do trabalho reconhecido	42

GENTE:

a razão de ser do Hospital de Clínicas de Porto Alegre.

Gente que está doente e quer ser tratada com qualidade, dignidade e atenção.

Gente que tem saúde e, para preservá-la, procura informação e cuidados.

Gente que descobriu a vocação de cuidar dos outros e busca conhecimento para colocá-la em prática.

Gente disposta a ensinar, a compartilhar aquilo que aprendeu, formando e qualificando novas gerações de profissionais.

Gente que está sempre em busca do conhecimento, investindo na ciência como um meio de preservar e qualificar a vida.

Gente que, na linha de frente, atende, examina, trata, cuida, cura.

Gente que, nos bastidores, planeja, administra, produz, registra, organiza, apóia, recepciona, limpa, conserta...

Gente que fez e faz a história acontecer.

Gente que deseja viver em um planeta mais limpo, em uma cidade mais humana, em uma

sociedade mais justa, em um mundo melhor.

Gente que acredita que com saúde, conhecimento e cidadania se pode chegar lá.

É gente assim que se movimenta cotidianamente no Hospital de Clínicas de Porto Alegre. A cada dia, cerca de 15 mil pessoas – pacientes, profissionais, estudantes, professores, pesquisadores, fornecedores, visitantes... – circulam pelos diversos setores distribuídos em mais de 125 mil m² de área construída, onde ocorrem inúmeras ações de assistência, ensino e pesquisa. E nos quais, também, a Instituição exercita de forma sólida e sistemática sua responsabilidade social, através de uma série de iniciativas de promoção da qualidade de vida e da cidadania.

Traduzir esses aspectos em dados concretos, exemplos e números é uma maneira de mostrar, concretamente, a dimensão e a relevância social do Hospital de Clínicas de Porto Alegre. É o que fazemos no presente Relatório Anual, sempre lembrando que atrás de cada indicador, na base de cada resultado, estão as pessoas que motivam as ações e também aquelas que as executam – está, em uma palavra, GENTE.

Sérgio Pinto Machado
Presidente





HOSPITAL DAS CLINICAS
DA
FACULDADE DE MEDICINA

histórico

A CRIAÇÃO DE UMA REFERÊNCIA PARA A COMUNIDADE

A história do Hospital de Clínicas de Porto Alegre é resultado do esforço de milhares de pessoas que sonharam e, acreditando no seu sonho, projetaram a Instituição, construíram-na, fizeram-na crescer e se consolidar como uma referência pública em saúde. É a soma da dedicação, dos conhecimentos, da competência e da paixão de inúmeros profissionais e, também, da confiança depositada pelos milhões de usuários dos serviços.

Esta história começa bem antes de 1971, ano que marca o início efetivo de funcionamento do Clínicas. Remonta, em verdade, aos idos de 1930, quando uma comissão credenciada pela Faculdade de Medicina da então Universidade de Porto Alegre (hoje Universidade Federal do Rio Grande do Sul) solicitou ao interventor do Estado a concessão de fundo para a construção de um hospital-escola. Alguns anos mais tarde, o presidente da República assinava decreto autorizando a obra e, em 1938, era adquirido para tal finalidade, pelo Governo do Estado, o terreno onde anteriormente funcionava o Campo de Pólo da capital gaúcha.

Em 1943, foi lançada a pedra fundamental do Hospital de Clínicas, mas, por problemas diversos, as obras foram retardadas. Em 1952, o reitor Elyseu Paglioli fez um levantamento sobre a situação e decidiu pela contratação de uma nova empresa construtora e pela redefinição do projeto.

Em 1968, o reitor Eduardo Faraco nomeou uma Comissão de Planejamento e Desenvolvimento para estudar a instalação do Hospital, composta por Manoel Luiz Leão, João Carlos

Morganti e Joaquim Mello Pedreira. Meses mais tarde, outra comissão foi formada, sob a coordenação do professor Rubens Maciel e com a participação de Clóvis Francisconi e João Carlos Morganti.

Em 2 de setembro de 1970, instituiu-se, através da Lei 5.604, a Empresa Pública Hospital de Clínicas de Porto Alegre, vinculada ao Ministério da Educação. Em 30 de setembro do mesmo ano, foi editada portaria que designava um Grupo de Trabalho para implantar os serviços do Hospital. Este contava com nove professores, que foram os responsáveis por fazer o Clínicas entrar em funcionamento, definindo seus principais conceitos, bases e princípios administrativos: Flávio Maciel de Freitas, Adão Gonzaga do Valle Mattos, Isaac Lewin, Carlos César de Albuquerque, Décio Faraco de Azevedo, Loreno Brentano, Maria Elena da Silva Nery, Mary Leda Cunha e Vera Fabrício Carvalho.

Em 1971, o Estatuto da empresa foi aprovado, sendo publicado no Diário Oficial da União em 19 de julho. Este documento é considerado a “certidão de nascimento” do Hospital de Clínicas, na medida em que estabeleceu os parâmetros para dar início ao seu funcionamento. Em 26 de agosto do mesmo ano, ocorreu a reunião inaugural do Conselho Diretor.

Os atendimentos iniciaram em 1972, com a primeira consulta ambulatorial em fevereiro, na especialidade de Endocrinologia, e a primeira internação em maio, no 4º andar, Ala Norte, na área de Nefrologia. Em 1973, foi a vez do início das cirurgias, com atuação da equipe da Urologia, e, no ano seguinte, do primeiro transplante renal.

Desde então, em pouco menos de quatro décadas de funcionamento, o Hospital de Clínicas de Porto Alegre já realizou mais de 13 milhões de consultas, 666 mil cirurgias, 85 mil partos, 642 mil internações, 44 milhões de exames e 2,9 mil transplantes. E, mesmo ocupando plenamente, desde a década de 1980, sua capacidade instalada, busca sempre, através da otimização dos recursos humanos e materiais e da qualificação dos processos, formas de continuar expandindo seus serviços, em sintonia com as demandas da comunidade. Prova disso foi o incremento, em 2007, de 13,43% no número de transplantes, de 11,36% nos exames e de 7,18% nos procedimentos cirúrgicos.

Da mesma forma, as atividades de ensino e pesquisa, principais motivadoras da criação do Hospital, vêm traçando uma trajetória sempre ascendente. No início da década de 1980, elas foram incrementadas com o aprimoramento de áreas para atividades acadêmicas, a implantação do Fundo de Incentivo à Pesquisa e a criação da Revista do Hospital de Clínicas e da Faculdade de Medicina, que até hoje circula quadrimestralmente, divulgando a produção científica da Instituição. Em 1989, foi instituído o Grupo de Pesquisa e Pós-graduação, para estruturar e fortalecer estas atividades. Em 2001, ocorreu a inauguração do Centro de Pesquisas – que hoje conta com seis laboratórios compartilhados e 18 temáticos, desenvolvendo estudos em diversas linhas de ponta – e, em 2006, deu-se início à obra do Centro de Pesquisas Clínicas – o qual, atualmente em fase de conclusão, vem a consolidar o papel do Hospital como centro de

referência dedicado às diversas etapas da investigação clínico-epidemiológica.

Mesmo com o já elevado impacto social destas atividades de assistência, ensino e pesquisa, o Clínicas, indo além dos compromissos previstos em sua Missão e norteado por um forte senso de responsabilidade social, foi incorporando ao longo de sua trajetória uma série de outras ações voltadas à promoção da qualidade de vida e da cidadania. São áreas, estruturas, programas e eventos que, beneficiando pacientes e seus familiares, funcionários, estudantes e comunidade em geral, extrapolam o próprio conceito de hospital e fazem do Clínicas uma Instituição efetivamente comprometida com as pessoas. ■





infra-estr

UM AMBIENTE AMPLO, MODERNO E ACOLHEDOR



utura



Tecnologia da informação: mais qualidade, agilidade e segurança

Apoiando os inúmeros processos que ocorrem neste complexo, o Hospital conta com um desenvolvido ambiente de tecnologia da informação. Este é integrado por 1.660 microcomputadores, 400 impressoras, 40 servidores, rede de alta velocidade com 2 mil pontos e cobertura sem fio, armazenamento de 1,4 TB e bancos de dados Oracle, SQL Server e MySQL suportando os aplicativos AGH e IG.

O AGH-Applicativos para Gestão Hospitalar é um *software* desenvolvido internamente para suportar os processos assistenciais e administrativos da Instituição. Utilizado por profissionais de saúde e administrativos e por alunos, o sistema é composto de módulos totalmente integrados que abrangem identificação do paciente, atendimento ambulatorial e de emergência, serviços auxiliares de diagnóstico e terapia, internação, prescrição, exames, cirurgias e outros. Todas estas informações são consolidadas no prontuário *on-line*, atra-

vés do qual é possível registrar e consultar dados de forma amigável, fácil e eficiente, garantindo a segurança e o sigilo da assistência ao paciente. O AGH conta, ainda, com módulos administrativos, tais como estoque, compras, faturamento e recursos humanos, atendendo às diversas necessidades de apoio aos processos do Hospital de Clínicas.

Já o IG-Informações Gerenciais, desenvolvido segundo a tecnologia de *business intelligence*, possibilita que os profissionais responsáveis pela gestão assistencial e administrativa acessem, processem e analisem dinamicamente, através de interface única, informações relevantes de suas áreas. Através deste recurso, podem ser construídos os mais diversos indicadores de qualidade, suas estratificações e análise por diferentes visões. Estão disponíveis dados financeiros, de suprimentos e de produção e indicadores de gestão. O IG centraliza, ainda, as informações relativas ao planejamento estratégico da Instituição, que utiliza a ferramenta *Balanced ScoreCard* (BSC).

Entre os principais avanços da área de tecnologia da informação em 2007, destaca-se o início de um projeto para a certificação digital de documentos do prontuário do paciente, que poderão ser certificados e armazenados exclusivamente no banco de dados no prontuário eletrônico, representando otimização do processo e economia de papel e de espaço para arquivamento. Um projeto-piloto foi instalado em sete unidades de internação. Ainda na área assistencial, podem ser citadas a total informatização do atendimento no Serviço de Emergência – desde a entrada



do paciente no consultório até a emissão de boletim ou sumário de alta – e a implementação de protocolos assistenciais integrados à prescrição médica e à solicitação de exames – possibilitando que, ao se utilizar um protocolo, sejam gerados automaticamente itens da prescrição (dieta, cuidados, medicações, consultoria, procedimentos etc.).

Por outro lado, iniciou-se a implantação da tecnologia de rede sem fio, facilitando aos profissionais o acesso aos sistemas corporativos de forma cada vez mais próxima ao paciente. Esta inovação foi viabilizada pela atualização da rede de informática – que ganhou funcionalidades avançadas de segurança, gerenciamento e suporte a tráfego de alta velocidade – e também beneficia profissionais, pacientes e visitantes possuidores de dispositivos móveis, que, uma vez habilitados, poderão acessar a internet.

Outra novidade ficou por conta da contratação de empresa especializada para prestação de serviços de impressão, cópias, digitalização de documentos e fax, propiciando renovação total do parque de equipamentos e garantindo mais economia e eficácia em sua utilização.

O Clínicas também está implantando ações de telemedicina, entre as quais se destacam disponibilização de aulas para complementação do ensino-aprendizagem dos médicos residentes, criação do curso interativo de técnica cirúrgica básica e desenvolvimento de sistema de gerenciamento de imagens médicas.



A tecnologia da informação igualmente trouxe benefício aos funcionários do Hospital, com a implantação do Portal do Colaborador, no qual os trabalhadores podem consultar informações de seu interesse. ■



VOCAÇÃO PARA ATENDER BEM

Instalações modernas e tecnologias de ponta são indispensáveis para uma instituição, mas só ganham verdadeiro sentido se utilizadas por pessoas que mesclam competência técnica e real vocação para atender a clientela com padrão de excelência e humanidade. Gente assim compõe o quadro de recursos humanos do Hospital de Clínicas: ao todo, em 2007, 4.187 funcionários e 284 docentes, além dos 329 médicos residentes e 2.166 estagiários que, em seu processo de formação ou especialização, integraram-se aos esforços institucionais para bem atender à comunidade.

Participando ativamente da gestão institucional, em integração com as diferentes áreas do Hospital e estando efetivamente comprometido com a obtenção de bons resultados, o corpo profissional é reconhecido como responsável pela condição de excelência e referência conquistada pelo Clínicas. A fim de valorizar e motivar cada vez mais este contingente, em 2007 a tônica da área de gestão de pessoas centrou-se em ações voltadas à melhoria do clima organizacional, ao desenvolvimento de lideranças e equipes e à realização da gestão de desempenho dos trabalhadores. Neste último item, foi introduzida uma ferramenta informatizada de avaliação, com treinamento inicial de 2,4 mil trabalhadores e chefias para sua utilização. O projeto-piloto abrangeu 96 chefes e 439 funcionários, que alcançaram a meta de 100% das avaliações concluídas.

Ao mesmo tempo, investindo sempre no atendimento de excelência aos usuários dos serviços e à própria comunidade interna, a Instituição realizou diversas atividades de ca-



pacitação e programas de aperfeiçoamento.

A saúde, a segurança e o bem-estar dos trabalhadores também mereceram especial atenção, através de diversas ações dos programas de Qualidade de Vida no Trabalho e de Educação e Prevenção em Saúde – como palestras, debates, vacinações, campanhas... – e do atendimento dos serviços de Medicina Ocupacional e de Psicologia. Neste mesmo sentido, a Academia de Ginástica do Clínicas proporcionou a realização de atividades físicas regulares e orientadas a 457 funcionários, enquanto o Programa de Reabilitação Profissional ofereceu acompanhamento aos trabalhadores que, após afastamento por doença, foram reinseridos nas atividades laborais.

No início de 2008, o Conselho Diretor aprovou as normas gerais para crescimento horizontal e vertical dos funcionários, iniciando-se, na seqüência, a divulgação de informações sobre o ajuste no Plano de Cargos, para que as adesões ao mesmo se iniciassem em 2008. Tal ajuste permite uma nova modalidade de remuneração na carreira que, associada aos programas de desenvolvimento e de gestão do desempenho, amplia a valorização e a motivação dos trabalhadores.

Em novembro, a comunidade interna ganhou o Portal do Colaborador, que proporciona ao funcionário acessar via intranet suas informações cadastrais, além de dados como frequência, contracheque, férias, treinamentos realizados, descontos do plano de saúde e outros. Através deste canal, os trabalhadores dispõem, ainda, de endereço eletrônico para envio de solicitações e manifestações diretamente à Coordenadoria de Gestão de Pessoas, agilizando o processo de comunicação e atendimento.

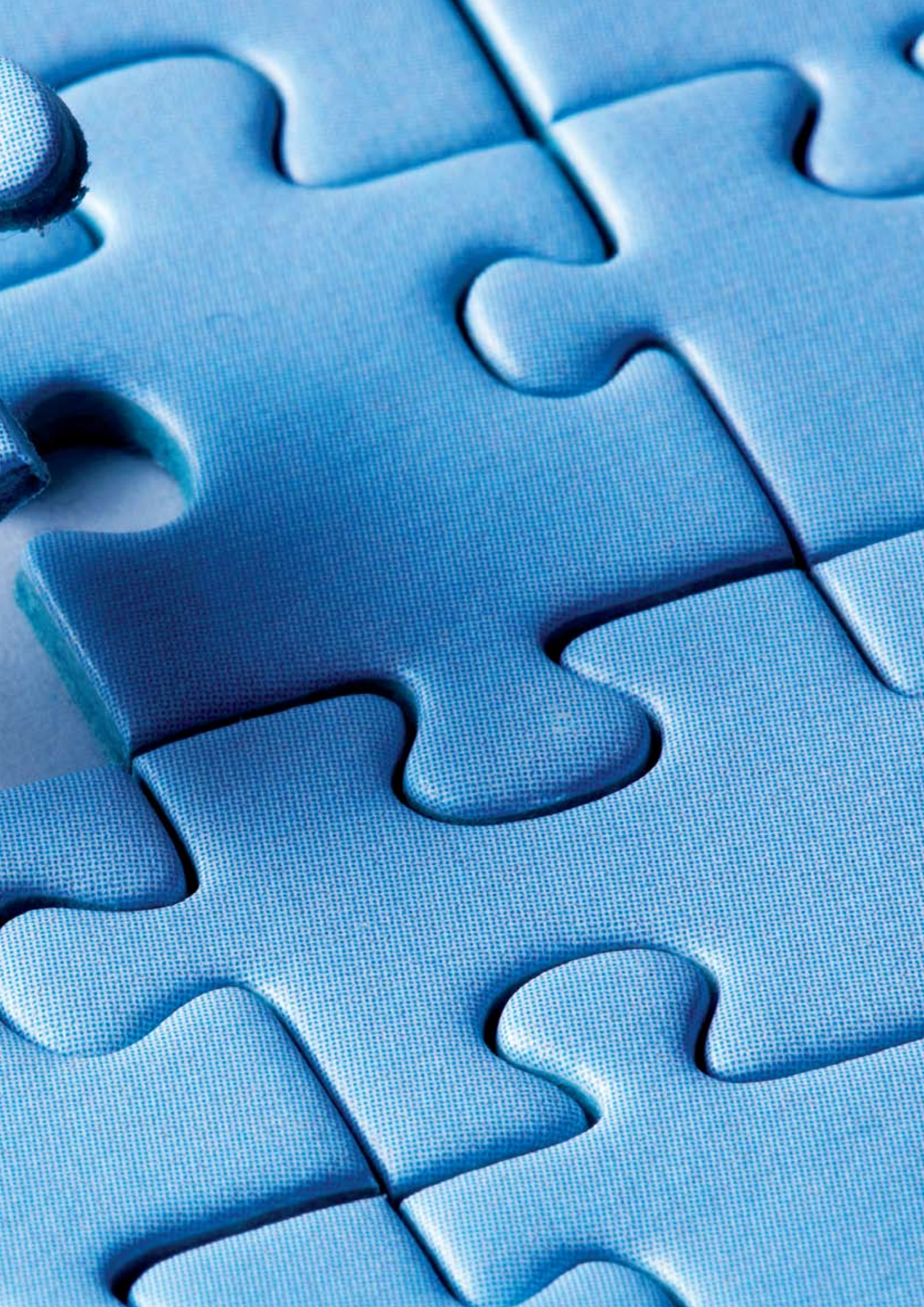
Na mesma linha de transparência e facilidade de comunicação, a comunidade interna conta com um site na intranet que disponibiliza diversos menus de informações institucionais, além de uma página principal com notícias de interesse do público interno atualizadas diariamente e, ainda, o e-mail Espaço Aberto, canal para envio de comentários, pedidos de informações, críticas e elogios diretamente à Administração Central.

Os resultados de todas essas ações podem ser avaliados pela Pesquisa de Clima Organizacional, que, aplicada no final de 2006 e divulgada em 2007, revelou um índice de satisfação geral de 83,6%. ■



gestão

PLANEJAR PARA ATUAR CADA VEZ MELHOR



A instância maior de deliberações e decisões institucionais é o Conselho Diretor, composto, além do presidente do Hospital, por representantes da Universidade e dos ministérios da Educação, da Saúde, da Fazenda e do Planejamento, Orçamento e Gestão. A Administração Central, por sua vez, é integrada pelo presidente, vice-presidente médico e vice-presidente administrativo. Coordenadores de Enfermagem, de Pesquisa e Pós-graduação e de áreas técnicas e administrativas, bem como chefes de serviços, seções e unidades completam o quadro de lideranças, à qual se une a equipe de profissionais, constituindo uma comunidade interna efetivamente comprometida e envolvida com a obtenção de bons resultados institucionais.

O Planejamento Estratégico ocorre, atualmente, com o uso da ferramenta gerencial *Balanced ScoreCard* (BSC), que, incorporada em 2005, gerou um intenso processo de mobilização e, somando-se a tecnologias gerenciais anteriormente em uso, como a da qualidade assistencial, criou diversas oportunidades de inovações e melhorias.

A representação gráfica do BSC, denominada **MAPA ESTRATÉGICO**, apresenta as perspectivas e as estratégias institucionais, com suas inter-relações.

As **PERSPECTIVAS** representam o foco de atenção em termos gerenciais, ou seja, para onde se deve olhar mais detidamente, questionando e verificando como estão os resultados. Elas são cinco no Clínicas, cada uma com suas respectivas **ESTRATÉGIAS**, que indicam a forma como o Hospital pretende obter melhores resultados. Entre as estratégias, algumas (assinaladas na relação a se-

guir) equivalem aos diferenciais institucionais:

O desdobramento das estratégias em **OBJETIVOS, INDICADORES** e **METAS** é um processo em permanente construção participativa, assim como a definição, pelas diferentes áreas do Hospital, de **PLANOS DE AÇÃO** sintonizados com os objetivos estratégicos institucionais. A mensuração dos resultados acontece através de um conjunto de indicadores que formam o **PAINEL DE CONTROLE do BSC** e são disponibilizados no aplicativo informatizado de Informações Gerenciais.

Neste novo cenário de planejamento, o Hospital, tradicionalmente reconhecido pela postura inovadora de gestão, aprimorou ainda mais as ações voltadas ao aumento da produtividade, à qualificação dos serviços e à redução dos custos, com impacto positivo na assistência, no ensino e na pesquisa e crescendo benefícios para pacientes, alunos, pesquisadores e profissionais.

Destacam-se, neste contexto, em 2007, o bom desempenho econômico-financeiro, que, aliado ao apoio do Ministério da Educação e ao sucesso na captação de recursos de pesquisa, permitiu que a Instituição atingisse o maior investimento anual de sua história. Ao mesmo tempo, o Clínicas mostrou-se plenamente engajado com a política governamental para os hospitais universitários públicos e consolidou-se como uma das lideranças de pesquisa em saúde no país. Por outro lado, foi elaborado um novo Plano de Carreira, já aprovado pelo Conselho Diretor e pelos ministérios da Educação, do Planejamento e do Trabalho, pelo qual os funcionários serão avaliados levando em conta a contribuição individual e de equipe com os resultados institucionais. ■

Perspectiva SOCIEDADE – Como a sociedade está se beneficiando de nossas ações?**Estratégias:**

- Comprometimento com as políticas governamentais.
- Liderança acadêmica na saúde.
- Influência na organização e qualificação do SUS.

Perspectiva CLIENTES – Como as pessoas que buscam nosso Hospital recebem os serviços?**Estratégias:**

- Referência em qualidade intrínseca.
- Eficiência no ambiente para ensino e pesquisa.
- Referência em qualidade percebida.

Perspectiva FINANCEIRA – Como o Hospital está sustentando o crescimento?**Estratégias:**

- Compromisso por resultados.
- Produtividade da capacidade instalada.
- Busca de oportunidades.

Perspectiva PROCESSO – Como estão a coordenação e o desempenho do trabalho?**Estratégias:**

- Gestão ambiental baseada na efetividade clínica.
- Integração do ensino e pesquisa com a assistência.
- Eficiência na gestão operacional.

Perspectiva APRENDIZADO E CRESCIMENTO – Como a organização está se desenvolvendo através do crescimento e aperfeiçoamento de seus profissionais?**Estratégias:**

- Valorização das pessoas.
- Fortalecimento do ambiente de trabalho saudável e seguro.
- Desenvolvimento de liderança e trabalho em equipe.
- Tecnologia da informação sustentando resultados.
- Cultura inovadora e resolutiva.

assistência

EXCELÊNCIA A SERVIÇO DA VIDA



As milhares de pessoas que, todos os anos, buscam assistência no Hospital de Clínicas encontram atendimento universalizado, diversificado, humanizado e de excelência. São 62 especialidades colocadas à disposição de uma clientela formada, em sua quase totalidade, por pacientes do Sistema Único de Saúde, que têm a certeza de contar com a atenção e os cuidados de profissionais efetivamente comprometidos com a saúde e a qualidade de vida da comunidade.

A dimensão destes serviços pode ser observada nos números de atendimentos prestados em 2007:

- 546.766 consultas.
- 28.305 internações.
- 39.482 procedimentos cirúrgicos.
- 235.094 procedimentos em consultórios.
- 2.429.201 exames.
- 3.582 partos.
- 83.612 sessões terapêuticas.
- 397 transplantes.

Tais indicadores, impactantes por sua própria ordem de grandeza, ganham relevância ainda maior na medida em que representaram crescimento em relação ao ano anterior, atestando o compromisso do Hospital de Clínicas em atender cada vez melhor às necessidades e demandas da sociedade. Os principais destaques, neste aspecto, ficam por conta dos transplantes, que cresceram 13,43%, e dos exames, com variação positiva de 11,36%.

Focada na ação integral à saúde do cidadão, a Instituição promove, ainda, Grupos de Auto-ajuda – atividades de apoio conduzidas por equipes multidisciplinares que acompanham portadores

de diferentes doenças e seus familiares, fornecendo informações e orientações e proporcionando a troca de experiências. Em 2007, estes grupos, relacionados abaixo, realizaram 1.399 reuniões, beneficiando 10.180 pessoas.

- Doenças do Trabalho
- Psicologia do Trabalho
- Fibromialgia
- Fumantes
- Gestantes
- Usuários de Insulina
- Pais e Crianças
- Pais e Bebês
- Cardiopatas e Pneumopatas
- Transtorno de Humor Bipolar
- Familiares de Pacientes do Programa de Transtorno do Humor
- Doenças Cérebro-vasculares
- Enfermagem Psiquiátrica
- Crianças Asmáticas
- Familiares de Pacientes do Centro de Atenção Psicossocial
- Obesidade
- Oficinas de Psicologia, de Psiquiatria e de Recreação Terapêutica para Adultos
- Asmáticos
- Reabilitação Pulmonar
- Fobia Social e Transtorno do Pânico
- Psiquiatria
- Psiquiatria de Adultos
- Psiquiatria – Genética
- Transexuais
- Radioterapia
- Serviço Social
- Nefropediatria
- Terapia Familiar
- Transplante Renal

As atividades assistenciais prestadas pelo Hospital de Clínicas envolvem uma permanente atenção à qualidade dos serviços, que conta com o suporte de uma série de comissões, programas e grupos de trabalho nos quais professores da UFRGS e funcionários de diversas áreas atuam conjunta e sistematicamente no monitoramento de processos, indicadores e resultados, o que oportuniza constantes melhorias e a promoção contínua da excelência.

Programa de Protocolos e Rotinas Assistenciais

Avaliar e atender diversos portadores de uma mesma patologia pode envolver, de um caso para outro ou de uma equipe para outra, diferentes enfoques diagnósticos e terapêuticos. Para reduzir a variabilidade desnecessária e estabelecer um padrão assistencial baseado nas melhores práticas, o Clínicas conta, desde 1998, com este Programa, que responde por uma análise multidisciplinar do processo de atendimento, com base nas evidências científicas da literatura e na experiência do corpo profissional. Desta forma, são estabelecidas recomendações para estabelecer um fluxo padronizado de manejo dos pacientes, resultando em qualificação do atendimento, otimização dos recursos disponíveis e melhores condições de avaliação dos resultados.

No final de 2007, o Hospital contava com 35 protocolos ativos, cinco deles elaborados ao longo desse ano, quando ocorreu, ainda, a implementação do Programa de Prescrição Eletrônica vinculada aos protocolos assistenciais, para facilitar a integração das recomendações destes com a prescrição dos pacientes.

Comissão de Normas e Rotinas do Grupo de Enfermagem

Qualifica a assistência através da permanente revisão dos Procedimentos Operacionais Padrão (POPs) da equipe de Enfermagem, com o objetivo de torná-los cada vez mais adequados às necessidades dos pacientes. Em 2007, 15 POPs revisados foram disponibilizados na intranet do Hospital e outros 16 foram revisados ou elaborados.

Grupo de Trabalho sobre Indicadores de Qualidade Assistencial

Criado em 1997 e contando com a colaboração de diversas áreas técnicas e administrativas do Hospital, este Grupo responde pela identificação e sistematização de indicadores que auxiliam no monitoramento dos serviços prestados. Já estão validados e disponibilizados aos gestores das áreas assistenciais, em ambiente informatizado, 64 indicadores.

Comissão de Prontuários de Pacientes

Seu objetivo é garantir que o prontuário do paciente do Clínicas seja efetiva e adequadamente utilizado para o registro dos processos assistenciais, contenha todas as informações necessárias e relevantes para a assistência, o ensino e a pesquisa, esteja disponível prontamente para todos os que têm direito de acessá-lo e atenda às exigências éticas e legais. Com tais finalidades, a Comissão estabelece normas para o arquivamento de informações no prontuário e o acesso a elas, além de atuar em questões táticas, operacionais e legais. Em

2007, entre outras atividades, deu continuidade às ações para a informatização progressiva dos prontuários, buscando reduzir o volume e a circulação dos documentos em papel e alcançar, assim, um padrão de operacionalidade e qualidade compatível com o estado da arte vigente.

Comissão de Controle de Infecção Hospitalar

Fazendo a vigilância epidemiológica das infecções hospitalares e realizando seu monitoramento permanente, estimulando e disseminando práticas de prevenção e controle, gerenciando informações e indicadores na área, esta Comissão proporciona que a Instituição esteja sempre atenta à questão e instrumentalizada para a permanente busca de melhorias, que se refletem em maior segurança para os pacientes. Em 2007, houve redução de 10,6% na taxa geral de infecções hospitalares em relação a 2006, ficando no patamar de 8,66. Isso significa que, pela primeira vez nos últimos seis anos, o Hospital atingiu taxa

geral inferior a nove infecções por mil pacientes-dia, o que, em números absolutos, representa 250 infecções a menos do que no exercício anterior.

Comissão de Medicamentos

Suas ações envolvem, principalmente, a agilização da prescrição médica, a promoção do uso racional de medicamentos e a manutenção de uma Seleção de Medicamentos (itens a serem utilizados pela Instituição) adequada às necessidades do Hospital. Como resultado, em 2007, a exemplo de anos anteriores, o trabalho desta Comissão contribuiu significativamente para a qualificação da assistência.

Comissão de Óbitos, Controle Cirúrgico e Revisão Anátomo-patológica

Analisa os óbitos ocorridos no Hospital de Clínicas, o que proporciona a obtenção de indicadores relevantes para a gestão da qualidade assistencial.



Comissão de Suporte Nutricional

Visando qualificar a assistência nutricional aos pacientes, realiza a vigilância clínico-epidemiológica dos usuários de terapia nutricional, a educação continuada das equipes assistentes e o acompanhamento contínuo de todos os processos envolvidos.

Comissão Intra-hospitalar de Doação de Órgãos e Tecidos para Transplantes

Controla, avalia, regulamenta e estimula a realização de transplantes na Instituição. Desta forma, cada vez mais, consolida-se a política de fomento da atividade e sedimentam-se as ações de busca de órgãos e tecidos entre as rotinas do Clínicas. O sucesso destas iniciativas pode ser constatado pelo aumento do número de transplantes realizados em 2007, que foi de 397 – 13,43% a mais do que no ano anterior.



Programa de Atenção aos Problemas da Bioética

Implantado de forma pioneira em 1993, desde então desenvolve atividades de consultoria, capacitação e atendimento às demandas propostas pelas equipes assistenciais do Clínicas. Em 2007, realizou reuniões mensais para discussão de casos e reflexão sobre temas atuais na área de Bioética Clínica, além de atender 110 consultorias por solicitação de profissionais de diferentes áreas, pacientes e familiares destes. O Programa manteve, ainda, atividades regulares junto ao Serviço de Pediatria, Unidade de Tratamento Intensivo Pediátrico, unidades de internação e Programa de Transtornos de Identidade de Gênero. Atuou, por fim, na capacitação de recursos humanos, com palestras para novos funcionários e treinamentos de mais de 300 colaboradores das áreas de apoio sobre temas como privacidade e confidencialidade.

Comissão de Ética Médica

Vinculada ao Conselho Regional de Medicina do Estado do Rio Grande do Sul, tem funções educativas, fiscalizadoras e sindicantes do desempenho ético da equipe médica, contribuindo para um exercício profissional pautado pelo respeito ao ser humano e compromisso com a comunidade.

Comissão de Ética em Enfermagem

Atua em assuntos relacionados ao exercício ético da profissão de enfermeiro, recebendo, analisando e dando parecer sobre situações

relatadas por pacientes e seus familiares ou por profissionais da Instituição.

Grupo de Trabalho sobre Diagnóstico de Enfermagem

Busca qualificar cada vez mais os cuidados aos pacientes, através da crescente sistematização dos processos de Enfermagem e da promoção de treinamentos para os profissionais da área.

Comissão de Seleção

Como o padrão dos serviços prestados pelo Clínicas está diretamente relacionado à qualidade de seus profissionais, a seleção daqueles que integrarão as equipes recebe especial atenção, com o apoio desta Comissão que normatiza, supervisiona e assessora a realização dos processos seletivos públicos para contratação de pessoal. Em 2007, foram realizadas 33 reuniões para tratar destas questões, resultando na avaliação e aprovação de nove editais para a realização de 54 processos seletivos, nos quais se inscreveram 10.619 candidatos.

Comitê Gestor de Acesso aos Sistemas Informatizados

Composto por representantes da Administração Central e das áreas médica, de enfermagem e administrativa, este Comitê gerencia as permissões de acesso dos profissionais aos processos informatizados do Hospital de Clínicas, com o objetivo de garantir que cada um possua o perfil de que necessita a fim de realizar as atividades para as quais tem competência e direito. Isso garante não apenas o bom funcionamento

dos serviços, mas, também, a privacidade dos pacientes, o sigilo dos dados e o cumprimento dos preceitos éticos. Neste sentido, desde 2001 já foram mapeados 60 processos assistenciais, 46 de apoio assistencial e 29 administrativos, além de 77 categorias de profissionais.

Comissão Gestora dos Portais da Internet e Intranet

Atuando no aprimoramento da comunicação da Instituição com seus públicos interno e externo através da rede de computadores, esta Comissão contribui para o acesso rápido e facilitado a informações que, por um lado, auxiliam os profissionais no desenvolvimento de suas atividades e, por outro, orientam os usuários na relação com o Hospital. Assim, em 2007, continuou trabalhando para a qualificação e atualização permanentes dos conteúdos disponíveis. ■



ensino

TEORIA E PRÁTICA INTEGRADAS PARA O BEM COMUM



No ensino está a origem do Hospital de Clínicas, Instituição criada graças ao empenho dos professores e gestores da UFRGS para que o processo de ensino-aprendizagem na área da saúde pudesse acontecer no próprio ambiente onde a assistência é prestada. Desta forma, durante sua formação ou qualificação, acadêmicos, residentes e profissionais em especialização podem vivenciar cotidianamente situações práticas e, mais do que isto, unir à aprendizagem de técnicas o desenvolvimento de uma relação de respeito e atenção com os pacientes, bem como de convívio e colaboração com equipes multidisciplinares.

Assim, sob a coordenação de professores da UFRGS, o Clínicas desenvolve, em plena sintonia com a assistência e a pesquisa, atividades práticas para o ensino de graduação e de pós-graduação.

Nove cursos de graduação da Universidade – Medicina, Enfermagem, Nutrição, Odontologia, Farmácia, Psicologia, Pedagogia, Ciências Biológicas e Educação Física – têm atividades no Hospital, envolvendo, em 2007, o atendimento a 1.695 alunos.

Em nível de pós-graduação, também são nove os programas *sensu strictu* que atuam no Clínicas: Cardiologia, Cirurgia, Clínica Médica, Endocrinologia, Epidemiologia, Gastroenterologia, Pediatria, Pneumologia e Psiquiatria. Estes geraram, em 2007, 123 dissertações de mestrado e 43 teses de doutorado.

O Hospital de Clínicas mantém o Programa

de Residência Médica com maior número de candidatos no Rio Grande do Sul. São oferecidas 40 opções de especialidades, todas credenciadas junto à Comissão Nacional de Residência Médica do Ministério da Educação. Em 2007, sob a supervisão de professores da UFRGS, 329 médicos residentes realizaram o chamado treinamento em serviço, que é regulamentado e acompanhado pela Comissão de Residência Médica da Instituição.

Por sua vinculação acadêmica, o Clínicas também se caracteriza por ser área de estágio curricular e extracurricular para diversos cursos, tendo recebido, no último ano, 2.166 estagiários, com os planos de estágio das diferentes áreas tendo sido avaliados e aprovados previamente pela Comissão de Estágios do Hospital.

Por outro lado, estudantes e profissionais que desejam se aprimorar encontram na Instituição uma série de cursos e eventos. Destacam-se, neste contexto, o Grand Round, a Sessão Anátomo-clínica e os Estudos Clínicos em Enfermagem, atividades de discussão coletiva da avaliação clínica de pacientes e de debate sobre questões relacionadas a condutas, rotinas e tecnologias assistenciais. Ocorreram, em 2007, 30 edições do Grand Round, oito da Sessão Anátomo-clínica e dez dos Estudos Clínicos em Enfermagem.

Estendendo sua atuação ao ensino médio, o Hospital de Clínicas mantém a Escola Técnica de Enfermagem e oferece estágios para alunos da Escola Estadual Técnica em Saúde. ■



MAIS CONHECIMENTO, MAIS SAÚDE

pesquisa

Vasta, complexa e vital, a área da saúde envolve conhecimentos amplos e em constante renovação. Tanto os profissionais que cuidam dos pacientes quanto os professores que formam as novas gerações sabem que todo o acervo de saber disponível nunca é suficiente: há sempre novos conhecimentos a serem desbravados e verificados para que as pessoas possam ter mais saúde, mais esperanças e uma vida melhor. É por este motivo que o Hospital de Clínicas dedica uma ampla infra-estrutura ao desenvolvimento da investigação científica, reafirmando o compromisso institucional com a pesquisa, plenamente integrada à assistência e ao ensino.

Nessa estrutura, ocupa lugar de destaque o Centro de Pesquisas, prédio de mais de 4 mil m² onde equipes de pesquisadores coordenadas por professores ligados à Faculdade de Medicina da UFRGS e ao corpo clínico do Hospital realizam estudos em diferentes linhas. Seis laboratórios compartilhados colocam à disposição estrutura física, de equipamentos e de pessoal para que diferentes grupos realizem pesquisas pontuais, enquanto 18 laboratórios temáticos são conduzidos por equipes autônomas, responsáveis por sua implementação e sustentabilidade e pelo desenvolvimento de linhas especializadas de pesquisa. Em 2007, a infra-estrutura do Centro foi incrementada, ainda, com a instalação de uma sala de telemedicina.

Ampliando e diversificando a estrutura para a área, o Hospital de Clínicas executou, no último ano, grande parte das obras do Centro

de Pesquisa Clínica, destinado à realização de ensaios clínicos de fármacos, procedimentos e equipamentos em saúde, consolidando o papel da Instituição como centro de referência dedicado às diversas etapas de estudos clínico-epidemiológicos. A nova área abrigará, ainda, uma Unidade de Epidemiologia dedicada ao Estudo Longitudinal de Saúde do Adulto (ELSA), projeto promovido pelo Ministério da Saúde, com a parceria de instituições como o Clínicas, que, nas regiões Sul, Sudeste Nordeste do Brasil, vão cadastrar 15 mil voluntários para investigar aspectos epidemiológicos, clínicos e moleculares de doenças crônicas não-transmissíveis, principalmente as cardiovasculares e o diabetes, traçando um perfil inédito da saúde da população adulta do país.



A implantação deste novo centro integra o projeto da Secretaria de Ciência e Tecnologia do Ministério da Saúde de constituir a Rede



Nacional de Pesquisa Clínica (RNPC), da qual o Hospital de Clínicas de Porto Alegre foi escolhido coordenador em 2006. Em 2007, a Instituição organizou o I Seminário da RNPC, que contou com a participação de 492 pessoas.

Os pesquisadores atuantes no Hospital também contam com o apoio do Serviço de Engenharia



ria Biomédica, que oferece desenvolvimento de instrumentação (*hardware* e *software*), do qual surgem métodos, processos e produtos que são incorporados às atividades de pesquisa, ensino e extensão. Além disso, inovações com potencial para gerar produtos comercializáveis para o mercado têm pedido de registro feito junto ao Instituto Nacional de Propriedade Industrial (INPI), como foi o caso, em 2007, do *Equipamento para tratamento de incontinência urinária feminina empregando técnicas conservadoras*, desenvolvido em conjunto com o Serviço de Ginecologia e Obstetrícia, e do *Instrumental para liberação de endoprótese de silicone para traquéia e brônquios*, em parceria com os serviços de Pneumologia e de Cirurgia Torácica.

Neste contexto de incentivo e apoio à pesquisa, a produção cresce ano a ano. Em 2007, 678 projetos foram submetidos à análise das comissões Científica e de Pesquisa e Ética em Saúde, enquanto em 2006 haviam sido 669 e, em 2005, 636.

Diversos projetos contam com o apoio financeiro do Fundo de Incentivo à Pesquisa e Eventos (FIPE),



constituído por 0,8% das receitas provenientes do faturamento dos serviços hospitalares, da arrecadação de 7% sobre o orçamento de pesquisas com patrocínio privado e de recursos obtidos junto a órgãos financiadores e outras instituições. Em 2007, o FIPE atingiu um número recorde, chegando ao total de 263 projetos apoiados, em um valor superior a 1 milhão de reais.

Similar processo de permanente crescimento é experimentado pela Semana Científica, evento anual destinado à avaliação e divulgação dos estudos desenvolvidos nas diversas áreas do conhecimento, além de proporcionar a participação de estudantes e o encontro de pesquisadores. No último ano, em sua 27ª edição, a Semana teve 1.058 trabalhos inscritos e 7.492 inscrições em palestras e cursos. Como é tradição, os resumos dos trabalhos aceitos (um total de 949) foram publicados em suplemento da *Revista HCPA* – periódico quadrimestral criado em 1981 pelo Hospital de Clínicas e Faculdade de Medicina para ser o veículo de disseminação da produção dos pesquisadores. ■





responsabilidade social

AÇÕES PARA UMA SOCIEDADE MELHOR

O Hospital de Clínicas sabe que as necessidades das pessoas são amplas e diversas – principalmente quando se trata de um assunto tão importante quanto a saúde. Os cidadãos cada vez mais buscam formas de prevenir doenças, preservar ou recuperar a saúde, ter, enfim, uma verdadeira qualidade de vida. Por isso, a Instituição vai muito além do conceito tradicional de hospital: ao lado de todos os serviços que oferece, preocupa-se em promover uma série de ações informativas, educativas, preventivas, de apoio e estímulo aos cidadãos e também de preservação ambiental.

Os pacientes atendidos no Clínicas contam, por exemplo, com **ATIVIDADES LÚDICO-TERAPÊUTICAS**, desenvolvidas pelo Serviço de Recreação Terapêutica para humanizar o ambiente hospitalar e as relações entre equipes, pacientes e familiares, contribuindo, desta forma, para a recuperação dos doentes e até mesmo para a diminuição do tempo de internação. Estão à disposição quatro salas – nas internações de adultos e de crianças, na Oncologia Pediátrica e na Psiquiatria – equipadas com jogos, brinquedos, revistas, livros e aparelhos eletrônicos. Pacientes restritos ao quarto também recebem a visita dos recreacionistas, que adaptam as atividades às limitações impostas pela doença ou tratamento. Há, ainda, programas especiais no Centro de Atenção Psicossocial, onde o atendimento lúdico e ocupacional tem lugar de destaque no tratamento de pacientes portadores de doença mental, e em áreas como os centros de tratamento intensivo de adultos e pediátrico, Centro Cirúrgico Ambulatorial, Ambulatório de Quimioterapia, Unidade de Transplante de Medula Óssea, Unidade Básica de Saúde e Serviço de Emergência. Destacam-se também diversos

projetos, como **Momento do Bebê** (para crianças até 36 meses), **Biblioteca Viva em Hospitais** (incluindo a leitura no cotidiano dos pacientes), **Sarau no Hospital** (com recitais semanais em parceria com o Departamento de Música da UFRGS) e **Era Uma Vez a Visita da Fantasia** (contação de histórias por alunos da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade). Este conjunto de ações totalizou mais de 40 mil atendimentos em 2007.

As crianças e adolescentes hospitalizados também recebem o acompanhamento do **PROGRAMA DE APOIO PEDAGÓGICO**, desenvolvido em parceria com a Escola Estadual Técnica em Saúde para estabelecer, manter ou resgatar o vínculo com a escola durante o período de hospitalização. Em 2007, 886 pacientes foram beneficiados por este Programa.

O Hospital de Clínicas faz-se igualmente presente em escolas da rede pública, através da atividade



de **CONSULTORIA ESCOLAR**, realizada há mais de 20 anos por residentes do Programa de Residência Médica em Psiquiatria da Instituição e alunos do Curso de Especialização em Psiquiatria da Faculdade de Medicina da UFRGS. O objetivo da atividade é habilitar o psiquiatra em formação a desempenhar o papel de agente de saúde mental. Os participantes reúnem-se semanalmente com representantes das escolas, discutindo casos de alunos-problemas e aspectos da dinâmica escolar, favorecendo a implementação de medidas de prevenção. Quatro escolas estaduais e uma federal foram atendidas em 2007, ano em que a disciplina também passou a integrar a formação da área de Psiquiatria da Infância e Adolescência, nos níveis de residência e especialização, o que deverá ampliar os benefícios oferecidos à comunidade.

Para a atenção à infância, o Clínicas possui, ainda, o **PROGRAMA DE PROTEÇÃO À CRIANÇA**, que, reunindo uma equipe multidisciplinar, atende casos com suspeita ou confirmação de violência. Profissionais das áreas de Serviço Social, Psicolo-

gia, Enfermagem, Pediatria, Psiquiatria e Recreação, além de uma procuradora de Justiça voluntária, atendem crianças e seus familiares, avaliando, diagnosticando, tratando e dando os encaminhamentos pertinentes a cada situação. Houve, em 2007, avaliação de 105 pacientes.

Crianças e adolescentes de 0 a 18 anos podem, por outro lado, utilizar os serviços da **CASA DE APOIO**, administrada pelo Serviço Social da Instituição, com 54 leitos para alojamento de pacientes desta faixa etária que estejam em tratamento ambulatorial ou hospitalizados no Clínicas, bem como seus familiares. Trata-se, normalmente, de pessoas de baixa renda vindas do interior gaúcho ou de outras regiões do país, que precisam de um lugar para ficar durante sua permanência na capital e são acolhidas em um ambiente saudável, confortável e de estímulo à cidadania, que, em 2007, recebeu 4.187 usuários.

Certificado como Hospital Amigo da Criança desde 1997, o Clínicas mantém o **BANCO DE LEITE HUMANO**, responsável por orientar as mães – tanto pacientes quanto funcionárias do Hospital – sobre a importância da amamentação e a retirada, armazenamento e conservação do leite materno. Quando mães e bebês precisam ficar afastados, por internação de um dos dois, a equipe do Banco também mantém e estimula a lactação. Ao mesmo tempo, possui uma linha telefônica direta, o Disque-Amamentação, que atende os públicos interno e externo 24 horas por dia, esclarecendo dúvidas e, se necessário, encaminhando as mães para conversas pessoais com consultoras especializadas na área. Todas estas ações envolveram, em 2007, atendimento a 13.101 pacientes e a 989 funcionárias do Hospital, movimentando 965.012 ml de leite.



Dentro deste espírito de apoiar os pacientes em suas necessidades, funciona no Clínicas a **FARMÁCIA DE PROGRAMAS ESPECIAIS (FAPE)**, que disponibiliza anti-retrovirais, antiinfeciosos e preservativos do Programa de Sistema de Controle Logístico de Medicamentos (Siclom) do Ministério da Saúde, além de medicamentos oncológicos e imunoterápicos para pacientes do Ambulatório de Quimioterapia com tratamento domiciliar; medicamentos especiais, como morfina e metadona, para o Centro de Referência da Dor; e toxina botulínica para os Centros de Referência de Espasticidade e Distonias. Em média, são recebidos, diariamente, 120 pacientes, que também têm acesso a informações e orientações sobre o uso de medicamentos, totalizando, em 2007, 26.804 atendimentos. Por outro lado, a Fape, em parceria com a Secretaria da Saúde do Estado do Rio Grande do Sul, realiza cadastramento e dispensação de medicamentos para os pacientes em acompanhamento e tratamento clínico nos centros de referência sediados no Clínicas. É responsável, ainda, pela distribuição de preservativos para pacientes HIV positivo e população em geral, em convênio com o Ministério da Saúde, através da Secretaria Estadual da Saúde, com fornecimento de 86 mil unidades no último ano.

Lado a lado com essas ações, o Clínicas conta com a atuação do **GRUPO DE VOLUNTARIADO**, que objetiva dar apoio emocional e material aos pacientes, através de visitas, realização de oficinas e outras ações, contribuindo para amenizar o sofrimento relacionado à doença e estimular sua superação. Ocorreram, em 2007, 16.591 visitas a pacientes internados e atividades de apoio a usuá-

rios da Quimioterapia, Radioterapia, Hemodiálise, UTI Pediátrica, Mastologia, Oncologia Pediátrica e Grupo da Dor, além de grupos de costura para confecção de próteses para uso por mulheres mastectomizadas, doações de roupas, objetos de higiene pessoal, próteses mamárias, perucas e lenços.

Para tornar o ambiente hospitalar cada vez mais acolhedor, o Hospital também mantém o **GRUPO DE TRABALHO DE HUMANIZAÇÃO**, que busca a sensibilização de todas as áreas da Instituição para a crescente adoção de práticas humanizadoras. A identificação das ações prioritárias acontece através da chamada Rede de Contatos, formada, no final de 2007, por 23 áreas, e de uma lista de correio eletrônico destinada à troca de informações e ao recebimento de sugestões e opiniões, que podem gerar a implantação de melhorias – como foi o caso, no último ano, só para citar um exemplo, da criação de novas áreas de acolhimento no Centro Obstétrico e na residência médica. O Grupo complementa sua atuação com a realização de uma série de campanhas, encontros e participação em



eventos, para disseminação e consolidação dos princípios da humanização hospitalar.

No contexto de responsabilidade social, é igualmente indispensável escutar o que os usuários têm a dizer sobre os serviços da Instituição e, em suas palavras, identificar oportunidades de melhorias, transformando-as, sempre que pertinente e viável, em ações concretas de aprimoramento da qualidade. Por isso, o Hospital de Clínicas mantém diversos canais que possibilitam manifestações dos clientes.

Ao **GRUPO DE GESTÃO DO RELACIONAMENTO COM O CLIENTE** cabem, entre outras ações, a realização da Pesquisa de Satisfação dos Usuários e o acompanhamento das melhorias dela decorrentes. Questionários são oferecidos a clientes de 52 áreas do Hospital, gerando avaliações que são disponibilizadas mensalmente aos gerentes em meio informatizado. Em 2007, foram respondidos, na internação, 10.718 questionários, que revelaram uma média anual de 80,04% de avaliação geral do atendimento com grau "ótimo". Já na área ambulatorial, houve 7.228 respostas, com um escore médio de 82,16% nos conceitos "bom" e "ótimo".

A **OUIDORIA**, por sua vez, possibilita que usuários e comunidade interna registrem reclamações, críticas, sugestões e elogios, para que a Instituição conheça as opiniões e demandas específicas do público e esteja em permanente busca da melhoria de seus serviços. O setor recebe e documenta

as manifestações – feitas pessoalmente, por carta, fax, telefone ou e-mail –, encaminha-as às áreas competentes e acompanha-as até a solução, além de dar retorno aos usuários, esclarecendo determinadas situações ou, em outras, informando quais as medidas adotadas. Em 2007, a Ouvidoria recebeu 1.650 manifestações, assim divididas: 709 reclamações, 431 pedidos de orientação, 249 sugestões e 261 elogios.

O público externo pode comunicar-se com o Hospital, ainda, através do **ENDEREÇO GERAL DE E-MAIL** da Instituição (hcpa@hcpa.ufrgs.br) ou pelo **FALE CONOSCO DA INTERNET**, canais normalmente utilizados para pedidos de informações ou esclarecimentos. Estas mensagens, recebidas e respondidas pela Assessoria de Comunicação Social, totalizaram, em 2007, 7.319 contatos. Da mesma forma, a comunidade interna dispõe do **FALE CONOSCO DA INTRANET** para encaminhar manifestações diretamente à Administração Central.

Outro aspecto que merece atenção da Instituição, por sua condição de referencial público, é o compartilhamento de conhecimentos e experiências com a comunidade. Neste sentido, o Clínicas mantém uma estrutura própria para a realização de **EVENTOS** dirigidos a profissionais e estudantes da área da saúde e também para a comunidade em geral, que em 2007 somaram 84 congressos, simpósios, jornadas, cursos e outras atividades. Por outro lado, realiza o **PROGRAMA DE VISITAS INSTITUCIONAIS**, o qual, mensalmente, recebe





representantes de outras instituições interessadas em obter informações sobre as melhores práticas em saúde e gestão hospitalar. No último ano, foram recepcionados 468 visitantes de universidades, faculdades, escolas técnicas, hospitais, secretarias municipais e estaduais de saúde e outras instituições.

Coerente com seu compromisso com a qualidade de vida e a cidadania, o Clínicas também desenvolve diversas ações de **GESTÃO AMBIENTAL**, que contribuem para a diminuição do impacto de sua atuação. Elas incluem, por exemplo, a manutenção de uma área verde de 51 mil m², com 889 árvores de 54 espécies, preservada independentemente do permanente ritmo de expansão das instalações e atividades do Hospital. Passam, também, pela adequada segregação, nas fontes geradoras, das quase 4 toneladas de resíduos produzidos diariamente, separando-os de acordo com o seu tipo (biológicos, comuns, recicláveis, químicos e de construções ou reformas). Do mesmo modo, a destinação destes resíduos é pensada de forma a reduzir o impacto ambiental – por exemplo, com a devolução de termômetros de mercúrio quebrados ao fabricante ou encaminhamento de lâmpadas fluorescentes queimadas para tratamento – e de oportunizar reciclagem ou reaproveitamento – como o envio de sobras de alimentos e de óleo de cozinha para uso na produção de ração animal.

Através de sua Comissão de Gestão Ambiental, o

Hospital de Clínicas promove o Programa de Educação Continuada em Gerenciamento de Resíduos, que integra informações sobre a área em diversos eventos institucionais (recepção de novos funcionários e médicos residentes, treinamentos etc.), forma agentes ambientais e realiza campanhas informativas e eventos especiais de conscientização. É igualmente responsabilidade desta Comissão a definição de políticas e diretrizes do Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde, bem como sua implementação, acompanhamento e avaliação. Elaborado em 2003 e atualizado anualmente, este Plano está baseado no princípio dos 3R – redução, reutilização e reciclagem – e visa à preservação da saúde pública, dos recursos naturais e do meio ambiente. Entre os resultados observados em 2007, estão a aquisição de nova autoclave para tratamento interno dos resíduos da Patologia Clínica e de equipamento para lavagem de instrumental cirúrgico através de um processo não-tóxico, colocação de bancos ecológicos na área de espera dos pacientes e entre as árvores e substituição de aparelhos de ar-condicionado antigos por modelos mais econômicos.

Outra inovação no último ano foi a institucionalização da substituição do papel branco pelo reciclado na grande maioria das atividades do Hospital, medida relevante em termos de impacto ambiental em uma empresa que utiliza mensalmente 6,7 toneladas de papel. ■



Todo o esforço que o Clínicas dedica para servir à sociedade com padrão de excelência não passa despercebido. Não só a Instituição é amplamente reconhecida como referencial público de alta confiabilidade em saúde como tem sido merecedora de diversos prêmios e destaques, a exemplo destes conquistados em 2007:

Satisfação dos Usuários do SUS

Pelo terceiro ano consecutivo, o Clínicas foi considerado, na avaliação dos usuários do Sistema Único de Saúde, um dos dez melhores hospitais gaúchos, de acordo com pesquisa realizada pela Secretaria Estadual da Saúde junto a instituições conveniadas ao SUS.

Top Ser Humano

Com o projeto *Academia de Ginástica: uma experiência inovadora em gestão da saúde nas organizações*, a Instituição recebeu pelo terceiro ano o Top Ser Humano, prêmio conferido pela Associação Brasileira de Recursos Humanos/ Seção RS. No *case*, é apresentado o trabalho da Academia do Hospital, que, como parte do Programa Qualidade de Vida no Trabalho, proporciona à comunidade interna o desenvolvimento de atividades físicas orientadas.

prêmios e

O PRAZER DO TRABALHO RECONHECIDO

destaque

Concurso Inovação na Gestão Pública Federal

Os relatos de experiências do Hospital de Clínicas têm recebido destaque nas diversas edições deste concurso promovido pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP) para distinguir ações empreendedoras de gestão.

Em 2007, a Instituição foi premiada pelos **cases** *Reinserção do aluno no seu ambiente de convívio escolar e social após a alta hospitalar* e *Como um protocolo de classificação de risco pode qualificar o encaminhamento dos pacientes na Emergência*.

De acordo com o caderno *Concurso Inovação na Gestão Pública Federal: análise de uma trajetória (1996-2006)*, publicado pela ENAP, o Hospital de Clínicas de Porto Alegre participou em todas as edições do concurso, sendo responsável por 2,41% do total das inscrições.

Prêmio Responsabilidade Social

Devido à publicação e ampla divulgação de seu Balanço Social, a Instituição recebeu, como tem sido tradição nos últimos anos, Certificado de Mérito Social no Prêmio Responsabilidade Social, promovido pela Assembléia Legislativa do Rio Grande do Sul.

Ranking Regional Campeãs da Inovação – Revista Amanhã

Em levantamento realizado pela revista **Amanhã**, o Hospital de Clínicas aparece como a empresa mais inovadora da Região Sul na área da saúde, destacando-se, principalmente, por suas atividades de pesquisa. Foi a terceira vez em que a Instituição constou, na mesma posição, neste *ranking*.

Ranking Nacional Melhores e Maiores – Revista Exame

O Hospital ficou na 739ª posição entre as mil maiores empresas do país, públicas e privadas, dos diversos segmentos de atuação.

Ranking Nacional Valor 1.000 – Jornal Valor Econômico

O Clínicas aparece como a segunda empresa do país com menor nível de endividamento geral e na 612ª posição entre as mil maiores organizações brasileiras. Já na área específica de serviços médicos, está na décima posição, sendo ainda a quarta empresa do ramo em crescimento sustentável, a terceira em liquidez corrente, a sétima em giro do ativo, a oitava em cobertura de dívidas e a décima em receita líquida.

Ranking Regional Maiores e Melhores – Revista Amanhã

Coube ao Hospital de Clínicas a 94ª posição entre as 500 maiores empresas e grupos da Região Sul e a 40ª entre as 100 maiores do Rio Grande do Sul. No Estado, destacou-se, ainda, por possuir o terceiro menor endividamento, a décima maior liquidez e o 25º maior patrimônio líquido. Também entre as organizações gaúchas, tem a quarta maior receita bruta no setor da saúde.

S





HOSPITAL DE
CLÍNICAS
PORTO ALEGRE RS



UFRGS

UNIVERSIDADE FEDERAL
DO RIO GRANDE DO SUL

Hospital de Clínicas de Porto Alegre

Rua Ramiro Barcelos, 2.350

CEP 90035-903 - Porto Alegre / RS

Fone (51) 2101.8000

Fax (51) 2101.8001

hcpa@hcpa.ufrgs.br

www.hcpa.ufrgs.br