

RELATÓRIO ANUAL INSTITUCIONAL

2019



ÍNDICE



04	SOBRE O RELATÓRIO
05	MENSAGEM DO DIRETOR-GERAL
06	MENSAGEM DA VICE-DIRETORA-GERAL
07	PERFIL
10	VISÃO DE FUTURO
12	GOVERNANÇA CORPORATIVA
15	EXCELÊNCIA EM GESTÃO
17	GESTÃO OPERACIONAL
23	EXPERIÊNCIA DO PACIENTE
25	DESEMPENHO COMERCIAL
26	GESTÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA E RESULTADOS
29	RELACIONAMENTO COM <i>STAKEHOLDERS</i>
34	MARKETING E COMUNICAÇÃO
38	GESTÃO AMBIENTAL
42	HUMANIZAÇÃO
46	AGRADECIMENTOS
46	CRÉDITOS

SOBRE O RELATÓRIO

O Hospital Dom Alvarenga acredita que transparência e consistência são pilares fundamentais para a construção de relacionamentos éticos e duradouros com seus públicos de interesse. Por isso, desde a sua fundação, divulga anualmente seus resultados econômicos, operacionais e socioambientais, além de sua estratégia e suas diretrizes de gestão e governança. Como instituição octogenária e beneficente, o Dom Alvarenga preza, ainda, por enfatizar os seus princípios organizacionais relacionados à humanização, à qualidade, à ética e à sustentabilidade, contribuindo com a prestação de serviços de saúde na cidade de São Paulo.

Este Relatório é também um convite para o fortalecimento e a prospecção de parcerias comerciais, bem como para que membros da sociedade e de organizações empresariais e não governamentais se engajem e contribuam com as atividades prestadas com foco social e na promoção da saúde.

O último documento, referente ao desempenho do Dom Alvarenga em 2018, foi publicado em agosto de 2019, e pode ser consultado, assim como os relatórios de anos anteriores, no *site*: alvarenga.org.br/relatorio-de-responsabilidade-social.

Todos os dados e informações



Fachada do Hospital Dom Alvarenga; Instituição pública
o Relatório Anual desde a sua fundação

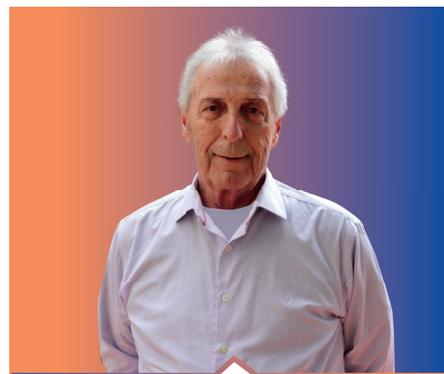
que constam neste documento, referentes ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2019, foram levantados por profissionais de diversas áreas do Hospital. As Demonstrações Contábeis, divulgadas em cumprimento à Lei nº 12.101, de 27/11/2009, foram auditadas e aprovadas na íntegra pela JPPS Auditores Independentes S/S, após

análise e concordância da Diretoria Estatutária, do Conselho Fiscal e da Assembleia Ordinária.

Dúvidas e informações sobre este Relatório podem ser solicitadas por meio do endereço eletrônico: comunicacao@alvarenga.org.br.

Boa leitura!

MENSAGEM DO DIRETOR-GERAL



Roberto Franchini, Diretor-Geral

O ano de 2019 foi desafiador. O cenário econômico brasileiro não foi dos melhores e isso impactou o Hospital Dom Alvarenga, assim como outras empresas do setor. O nosso principal objetivo foi o de reverter o prejuízo financeiro que tivemos em 2018 com a operação da Instituição, objetivo atingido com êxito.

Felizmente, o nosso principal desafio também foi a nossa principal conquista. Tenho muito orgulho de ver que o prejuízo foi revertido sem uma única dispensa de colaborador a título de contenção de despesa. Queremos que nossos funcionários permaneçam na Instituição, crescendo profissionalmente e fazendo o que sabem fazer de melhor: salvar vidas.

Outros grandes desafios foram as obras e reformas das áreas internas e externas do Hospital. Depois de muitos meses com o prédio cercado de andaimes, pudemos entregar a fachada do bloco mais antigo restaurada, valorizando cada detalhe do bonito prédio histórico. Enquanto refazíamos o revestimento, reformamos o Ambulatório e a recepção da Rua Ribeiro do Amaral. Foram entregues também um novo Laboratório de Análises Clínicas e uma nova ala de apartamentos – a Unidade 2 –, entre outras tantas reformas. Tivemos que fazer um esforço redo-

brado para atender nossos clientes da melhor forma possível, em meio a barulhos, desvios e locais temporários, mas sempre primando pela qualidade e segurança, sem interromper nenhum setor ou atividade por nós prestada.

O ano de 2019 também teve outra grande conquista: o aumento do número de cirurgias eletivas, com o credenciamento de novos médicos que escolheram os nossos serviços para tratar os seus pacientes. O aumento do número de atendimentos está associado, em grande parte, ao primeiro investimento em *marketing* que o Hospital realizou. A campanha publicitária foi um sucesso e teve grande alcance, atingindo o objetivo de trazer mais clientes para a Instituição.

Em parte, a reversão do prejuízo financeiro em 2019 também está ligada aos contratos de leitos fixos, firmado em julho e renovado em dezembro, com a operadora Prevent Sênior, com consequente expressivo aumento de internações, de 173,4% em relação a 2018.

Como parte do processo de manutenção do selo da ONA, em 2019 participamos da Auditoria de Manutenção da Acreditação Nível Pleno, que constatou uma evolução de nossos processos, um motivo de

muito orgulho. Nos próximos anos, continuaremos essa caminhada, dessa vez rumo à Acreditação Nível Excelência.

Apesar de desafiador, 2019 foi um ano próspero e de muitas conquistas. Nossa evolução será constante, tendo sempre em mente que a humanização e a excelência são os rumos que devemos seguir para mantermos o nosso compromisso diário com a população.

Pelo desempenho alcançado, gostaria de agradecer a meus pares membros da Diretoria Estatutária, pela disponibilidade e contribuição na análise e solução dos assuntos trazidos para nossas determinações.

Gostaria ainda de agradecer a colaboração da Diretoria-Executiva, sempre atenta e dedicada e cujo desempenho profissional tem avançado nosso negócio.

Deixo também um muito obrigado aos colaboradores assistenciais e administrativos pela boa vontade, pelo cuidado e pela atenção, destacando o orgulho que sinto pelos serviços prestados.

#orgulhodeseralvarenga
Roberto Franchini
Diretor-Geral

MENSAGEM DA VICE-DIRETORA-GERAL

Com a graça de Deus e as bênçãos de Nossa Senhora de Nazaré, o transcurso de 2019 atingiu pleno êxito, apesar de ter sido uma trajetória muito desafiadora para todos nós.

Uma das grandes vitórias alcançadas foi a primeira campanha de publicidade que tornou a nossa marca mais conhecida, além da mudança do logo que foi muito significativa e marcou a história do Dom Alvarenga. Como consequência disso e das novas parcerias comerciais, tivemos um aumento expressivo no número de atendimentos e cirurgias, o que possibilitou melhora do ponto de vista financeiro da Instituição.

Pensando sempre no aprimoramento profissional dos colaboradores, o Hospital implementou uma plataforma digital de treinamentos, a Medportal. Essa ferramenta será primordial para treiná-los de acordo com as necessidades e exigências. Com isso, o Dom Alvarenga reforça o seu compromisso com os valores institucionais, dentre eles o de investir na qualidade profissional e em tecnologia.

Infelizmente, neste ano não foi possível pagar o Programa de Re-

muneração Variável aos colaboradores, pois o Hospital não atingiu a meta prevista. No entanto, para 2020, grandes esforços serão feitos para que os empregados recebam mais esse benefício, que funcionará como um 14º salário.

Ao longo do ano, os membros da Assembleia se reuniram para realizar a Assembleia Geral Ordinária, na qual discutem os principais pontos que envolvem a gestão da Instituição. Houve, também, uma Assembleia Geral Extraordinária para eleição da Presidência, da Diretoria Estatutária e do Conselho Fiscal.

Como de costume, o Dom Alvarenga reuniu a sua equipe para celebrar o êxito de mais um ano árduo e gratificante de trabalho na Festa de Confraternização 2019, no Clube Atlético do Ypiranga. Foi um sucesso: cerca de 525 pessoas compareceram e houve distribuição de muitos prêmios.

Com muito pesar, lamento o falecimento das Associadas Sra. Maria Alice Mangini do Rego Freitas e Sra. Maria Lúcia Vecchio Franchini. Paz às suas almas é o que desejamos e pedimos aos Céus.

Este Relatório traz muitos destaques de 2019, que estão em linha



Maria Gabriela Franceschini Vaz de Almeida, Vice-Diretora-Geral

com os trabalhos que visam a um futuro ainda mais glorioso.

Agradecemos aos Associados que nos prestigiam, aos membros da Diretoria Estatutária e do Conselho, aos médicos, aos profissionais da saúde e a todos os colaboradores que nos auxiliam, direta ou indiretamente.

Por fim, agradeço a Deus e à Nossa Senhora de Nazaré por tudo o que foi conseguido e o que foi feito em 2019. Nossa expectativa é continuar nosso trabalho, salvando vidas e ajudando o próximo.

Muito obrigada.

Maria Gabriela Franceschini Vaz de Almeida
Vice-Diretora-Geral

PERFIL

Com 88 anos de história, o Hospital Dom Alvarenga tem sua trajetória marcada pela promoção de saúde humanizada e qualificada. Localizada em São Paulo, no bairro do Ipiranga, a Instituição vem passando, nos últimos anos, por um processo de modernização de seu ambiente e dos seus equipamentos. Para tanto, destina constantes investimentos na melhoria de suas instalações e dos serviços prestados. Em 2019, com duas grandes obras concluídas, o Hospital está ganhando uma “cara nova” e está ainda mais bem preparado para a prestação de suas atividades.

No Dom Alvarenga, o paciente encontra uma completa estrutura médico-hospitalar e ambulatorial, além de serviços diagnósticos, alojados em um novo e amplo espaço em 2019. Todos os serviços são pautados pela segurança do paciente e por uma gestão integrada, o que garante a manutenção e consolidação do certificado “Acreditado Pleno”, da Organização Nacional de Acreditação (ONA), obtido em 2018.

A Instituição atende a pacientes particulares e de convênios de saúde em diversas especialidades e serviços, o que garante o cumpri-

mento de suas atividades filantrópicas, como o atendimento gratuito por meio do Termo de Parceria com a Secretaria Municipal da Saúde da Prefeitura de São Paulo.

ATESTADOS E CERTIFICAÇÕES INSTITUCIONAIS

■ Alvará de Funcionamento da Prefeitura de São Paulo, com validade indeterminada;

■ Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros (AVCB), com validade até 29/08/2022;

■ Certificado de Entidade Beneficente de Assistência Social na área da Saúde (Cebas), com validade até 31/12/2021;

■ Certificado de Regularidade Cadastral de Entidades do Estado de São Paulo (CRCE), com validade indeterminada;

■ Atestado de filiação à Federação dos Hospitais Filantrópicos do Estado de São Paulo (Fehosp), com validade indeterminada;

■ Auto de Regularização do Imóvel, emitido pela Prefeitura de São Paulo;

■ Certificados de Utilidade Pública municipal, estadual e federal, em renovação;

■ Certificado de Entidades Beneficentes de Assistência Social (CNES), com validade indeterminada;

■ Certificado de Inscrição no Conselho Regional de Medicina do Estado de São Paulo (Cremesp), com validade até 30/11/2020;

■ Licença de Operação da Companhia de Tecnologia de Saneamento Ambiental (Cetesb), com validade até 22/07/2022;

■ Licença de Instalação da Cetesb, com validade indeterminada;

■ Certificado da Comissão de Ética Médica, com validade até 18/10/2020;

■ Certificado Regional de Farmácia com validade até 28/08/2020; e

■ Certificado do Conselho Regional de Enfermagem (Coren), com validade até 26/08/2020.

TODOS OS SERVIÇOS SÃO PAUTADOS PELA SEGURANÇA DO PACIENTE E POR UMA GESTÃO INTEGRADA, GARANTINDO A MANUTENÇÃO E CONSOLIDAÇÃO DO CERTIFICADO “ACREDITADO PLENO” DA ORGANIZAÇÃO NACIONAL DE ACREDITAÇÃO (ONA), OBTIDO EM 2018 E MANTIDO EM 2019.

RAIO X DO HOSPITAL

Área total de **14.700,38 m²**
Área construída de **11.555 m²**

157 leitos operacionais

30 leitos de UTI Adulto

7 salas cirúrgicas e de recuperação pós-anestésica

5 Day Clinics

Ambulatório

Pronto Atendimento

Adulto **24 horas**

Centro de Diagnóstico

817 colaboradores

1.254 médicos cadastrados

104.705 pacientes atendidos em **2019**

R\$ **94.286.948,21** de receita bruta



PRINCÍPIOS ORGANIZACIONAIS HISTÓRIA

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

■ **Visão (2019-2021):** 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.

■ **1932:** Criação da Clínica Infantil do Ipiranga, atual Hospital Dom Alvarenga, em uma garagem alugada. O espaço nasce da determinação de Maria Carmelita Vicente de Azevedo Barboza de Oliveira e Dulce Barbosa de Almeida, que se aliaram ao jovem médico pediatra, Dr. Augusto Gomes de Mattos, para a oferta de serviços de saúde à população infantil de baixa renda.

■ **1936 e 1938:** Pais de Maria Carmelita, os beneméritos Conde José Vicente de Azevedo e

Condessa Maria Cândida Bueno Lopes de Oliveira Azevedo, doam terrenos de 50 mil m² que, hoje, sediam o Hospital e outros imóveis cujos aluguéis geram recursos que são aplicados integralmente na consecução das finalidades institucionais.

■ **1944:** Inauguração de complexo de saúde nos terrenos doados, com novo nome: Hospital Dom Antonio de Alvarenga, em homenagem ao bispo de mesmo nome, conhecido como “Bispo Caridosíssimo”, em virtude de suas diversas ações sociais.



■ **1966:** Hospital passa a ser dirigido pelos padres da Sociedade Beneficente São Camilo. Gestão ocorreu até o ano de 1996.

■ **2003:** Mudança da razão social para Associação Beneficente Nossa Senhora de Nazaré – Abensena. Lançamento do Programa Saúde e Alegria (PSA).

2007: Pela rica arquitetura de sua

sede, a Instituição é reconhecida como um dos monumentos do bairro do Ipiranga e seu prédio é tombado pelo Conselho Municipal de Preservação do Patrimônio Histórico, Cultural e Ambiental da Cidade de São Paulo (Conpresp).

2015: Inauguração de sede própria do PSA, que deixa de funcionar no espaço do Hospital.

2017: Mudança de marca, para Hospital Dom Alvarenga.

2018: Conquista do certificado de “Acreditado Pleno”, pela Organização Nacional de Acreditação (ONA).

2019: Mudança do Logotipo do Hospital.



Nova Unidade de Internação 2 foi inaugurada em 2019

VISÃO DE FUTURO

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2019-2021

No exercício de 2019, o Hospital Dom Alvarenga alcançou os seguintes resultados nas perspectivas de seu mapa estratégico:

■ **Financeira:** Após registro de déficit financeiro em 2018, a Instituição alcançou, em 2019, superávit. O desempenho decorre de fatores como a consolidação da Política de Custos e Orçamento, do acompanhamento de custos por setor, da participação dos gestores na elaboração do orçamento anual e da revisão dos pacotes de procedimentos para as equipes médicas, iniciada no planejamento estratégico de 2018, com continuidade em 2019.

■ **Clientes:** Houve um grande aumento do número de cirurgias eletivas no ano de 2019, com o credenciamento de novos médicos. O número de atendimento e internações também cresceu, com novas parcerias comerciais. Outro destaque é a evolução dos índices de fidelização dos clientes, medidos pela ferramenta de pesquisa de satisfação Hfocus.

■ **Processos:** A Instituição passou pela Auditoria de Manutenção da Organização Nacional de Acreditação (ONA), realizada pelo Instituto Brasileiro para Excelência em Saúde (Ibes) em 2019, man-

tendo a Acreditação Nível Pleno e constatando uma evolução na avaliação sobre os processos.

■ **Aprendizado e crescimento:** Houve implantação de plataforma digital de treinamentos, denominada Medportal, sendo o conteúdo dos cursos, livres e obrigatórios, produzidos pelos próprios colaboradores. Além disso, a gestão do aproveitamento dos treinamentos, por departamento e por colaborador, foi detalhada. Como resultado, o número de horas de treinamento por colaborador teve um aumento significativo em 2019, ultrapassando a meta estipulada.

COMUNICAÇÃO TRANSPARENTE

Todos os colaboradores da Instituição podem acompanhar o planejamento estratégico, bem como as ações e estratégias realizadas, no Painel de Gestão à Vista, cujo monitoramento pelo setor da Qualidade teve início em 2019. No começo do ano, houve adesão de 45% de atualização nos prazos estipulados e, ao fim do período, a adesão era de 93%. O monitoramento visa garantir que as informações, divulgadas a colaboradores e clientes, estão constantemente atualizadas.

MAPA ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2019-2021

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



O Dom Alvarenga tem o propósito de garantir um tratamento eficiente e humanizado

GOVERNANÇA CORPORATIVA

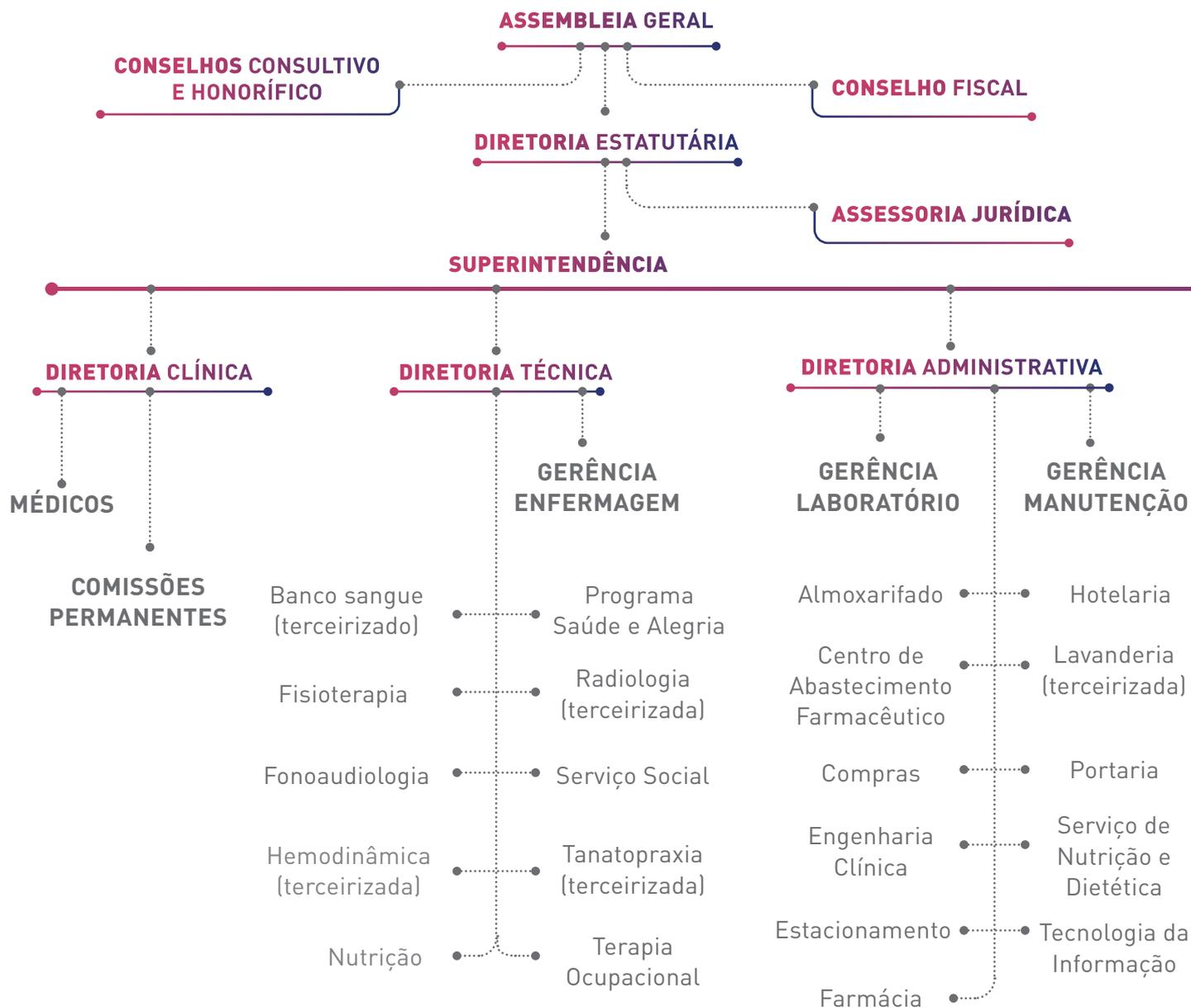
O Hospital Dom Alvarenga é gerido de acordo com seu Estatuto Social, atualizado em 2017, que determina como instâncias de governança: Assembleia Geral, Diretoria Estatutária, Conselho Fiscal e Conselho Consultivo,

além de um Conselho Honorífico. O documento também define as seguintes finalidades principais:

- Atuação na área da saúde, voltada à assistência médica e hospitalar;

- Realização de ações preventivas na área da saúde;

- Promoção de atividades voltadas à humanização do atendimento médico-hospitalar; e



■ Obras beneficentes de promoção humana, voltadas à saúde, em especial à infância carente.

ESTRUTURA DE GOVERNANÇA

Assembleia Geral (AG): Órgão soberano e principal instância deliberativa, a Assembleia Geral do Hospital Dom Alvarenga 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.

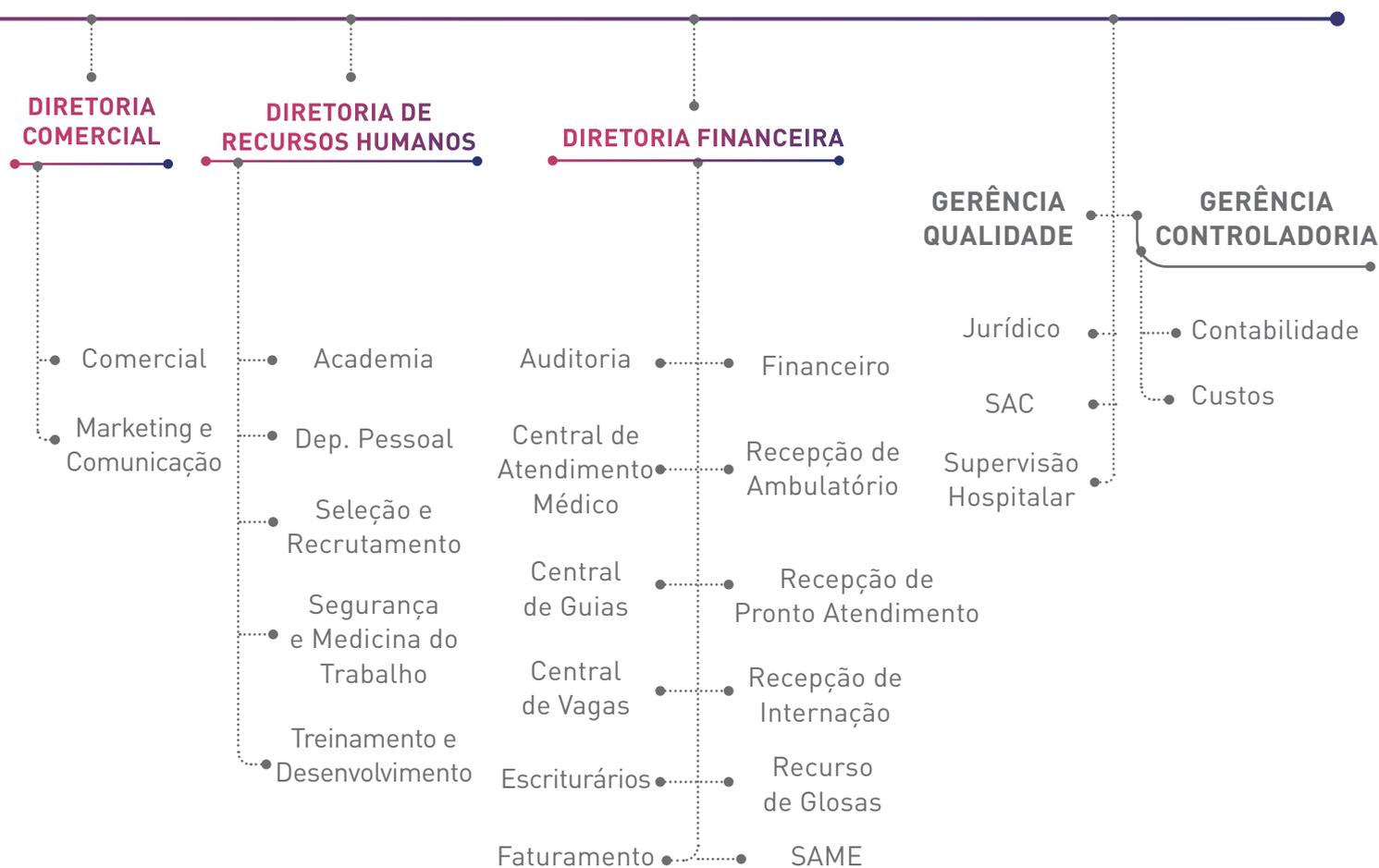
Diretoria Estatutária: Eleitos pelos Associados em AG, os Diretores possuem mandato de três anos, permitidas reeleições consecutivas para o mesmo cargo. Não há remuneração pelo exercício das funções desempenhadas e, para transparência na condução dos processos, os membros da Diretoria não podem votar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

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

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.

Além das instâncias de governança, a Instituição mantém órgãos administrativos e de gestão, responsáveis pela execução diária das atividades e dos serviços prestados. Em 2019, houve novas contratações para os cargos de Diretor Técnico e Diretor Clínico.



Presidente da Assembleia

■ José Gaspar Gonzaga Franceschini

Membros associados

- Ana Luisa de Oliveira Ribeiro
- Ana Luiza Franceschini Brandão Tavares
- Ana Silvia Bloise
- Beatriz Azevedo de Oliveira
- Fernando Freire Vicente de Azevedo
- Guilherme Yazbek
- Irene de Azevedo Mangini
- Jayme Murahovschi
- 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 Gabriela Franceschini Vaz de Almeida
- Maria Helena Vecchio Fornari
- 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
- **1º Diretor Tesoureiro** Marcelo Baptista Conti (21/08/2019).
- **1ª Diretora Secretária**
Ana Silvia Bloise
- **2ª Diretora Tesoureira** Ana Luiza Franceschini Brandão Tavares
- **2ª Diretora Secretária** Odila Maria Azevedo de Oliveira
- **1ª Diretora de Relações Institucionais** 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

- Dr. Carlos Eduardo Franceschini Vecchio

Diretoria-Executiva

- **Superintendente**
Eduardo Halfen Grill
- **Diretor Administrativo**
Nilson Gonçalves
- **Diretor Técnico** Dr. Cássio Jerônimo Machado de Barros (até 5/2019)
- **Diretor Técnico** Dr. Cesar Buchalla Ferreira (a partir de 5/2019)
- **Diretor Clínico** Dr. Cesar Buchalla Ferreira (até 5/2019)
- **Diretor Clínico** Dr. André Tosta Ribeiro (a partir de 5/2019)
- **Diretor Financeiro**
Suetônio Monteiro dos Santos
- **Diretor Comercial** Ubiracy Alves (até 6/2019)
- **Diretora de Recursos Humanos**
Vania Neves Felgueiras (até 6/2019)

Em 2019, o Hospital teve um salto de qualidade na assistência prestada aos pacientes



EXCELÊNCIA EM GESTÃO

O ano de 2019 foi de grandes mudanças para o Hospital. Administrativamente, as diretorias Clínica e Técnica foram alteradas, com o grande desafio do efetivo controle dos processos e da adoção das ações necessárias para o contínuo desenvolvimento da Instituição, especialmente em relação à implementação da Gerência de Práticas Assistenciais e a Coordenação Médica do Centro Cirúrgico. A parceria com a operadora Prevent Sênior trouxe um bom exemplo de práticas otimizadas em enfermagem, e possibilitou financeiramente a realização de projetos de melhoria assistencial, com a complementação de quadros defasados e a disponibilização de serviços como Psicologia e Terapia Ocupacional. A grande conquista, portanto, foi o salto de qualidade na assistência prestada aos pacientes.

Além disso, houve ampliação de protocolos clínicos, otimização do parque tecnológico, melhoria de processos de comunicação em assistência, aperfeiçoamento na divulgação dos planos terapêuticos aos pacientes e seus familiares, aprimoramentos em gestão de pessoas e na análise

crítica dos indicadores e da gestão e apreciação dos resultados (técnicos, comerciais, de recursos humanos e financeiros).

No decorrer de 2019, a Diretoria Técnica mudou o formato de cadastro dos médicos, com mais rigor na qualidade técnica dos profissionais, com exigência de certificados que comprovem a experiência relacionada ao atendimento emergencial e às especialidades exercidas.

Ainda, em conjunto com a Diretoria Clínica e a Gerência de Práticas Assistenciais, a Diretoria Técnica promoveu, em 2019, com continuação em 2020, ações mais frequentes com os médicos, por meio da elaboração de três discussões anatomoclínicas; da realização de duas aulas sobre temas médicos diversos; e da realização da semana de doação de órgãos e semana de sepse, com palestras relacionadas ao tema (saiba mais no capítulo “Gestão Operacional”).

Em 2020, a Diretoria Técnica buscará agregar ao corpo clínico um serviço mais efetivo em relação aos cuidados paliativos, bem como focará a atenção ao idoso,

contratando profissional médico Geriatra e buscando o Selo de Acreditação Plena do Hospital Amigo do Idoso. Além disso, após a manutenção da acreditação pela ONA, as diretorias do Dom Alvarenga procurarão atingir uma meta mais ousada: a aquisição do selo de Acreditação de Excelência.

Já a conclusão de parte das obras da UTI garantirá um espaço mais moderno para a assistência em Terapia Intensiva, com ganhos de experiência de UTI humanizada, em que familiares e visitantes podem permanecer mais tempo com o paciente, fornecendo uma atenção adicional e extremamente importante em uma situação crítica de saúde.

As expectativas para 2020 são de manutenção das conquistas já realizadas na qualidade do atendimento prestado ao usuário e melhoria nos índices de ocupação hospitalar. A médio prazo, pretende-se colher o resultado do trabalho de disseminação de cultura organizacional a partir das ações promovidas para maior envolvimento do colaborador com os processos de qualidade e, dessa forma, galgar patamares ainda maiores de qualidade assistencial.



Em 2019, o Dom Alvarenga registrou tempo médio de permanência na UTI menor do que em 2018

UNIDADE DE TERAPIA INTENSIVA

Do ponto de vista epidemiológico, a UTI do Dom Alvarenga atende a uma maior parcela de idosos, com idade média de 69 anos. Além disso, predominam pacientes clínicos (86%), sendo mais frequentes os diagnósticos clínicos de infecção, com ou sem sepse, e de doenças cardiovasculares e cerebrovasculares.

Em 2019, o tempo médio de permanência foi de 5,11 dias (7,56

dias em 2018); a taxa de ocupação de 73,79% (70,16% em 2018 e meta em 2019 de 85%); o intervalo de substituição de 47,9 horas (79,6 horas em 2018); e o índice de renovação, de 4,4 pacientes/leito/mês (2,6 pacientes/leito/mês em 2018). O resultado demonstra uma utilização mais efetiva dos leitos de UTI, com menor tempo médio de permanência, maior taxa de ocupação, intervalo inferior de substituição e índice superior de renovação.

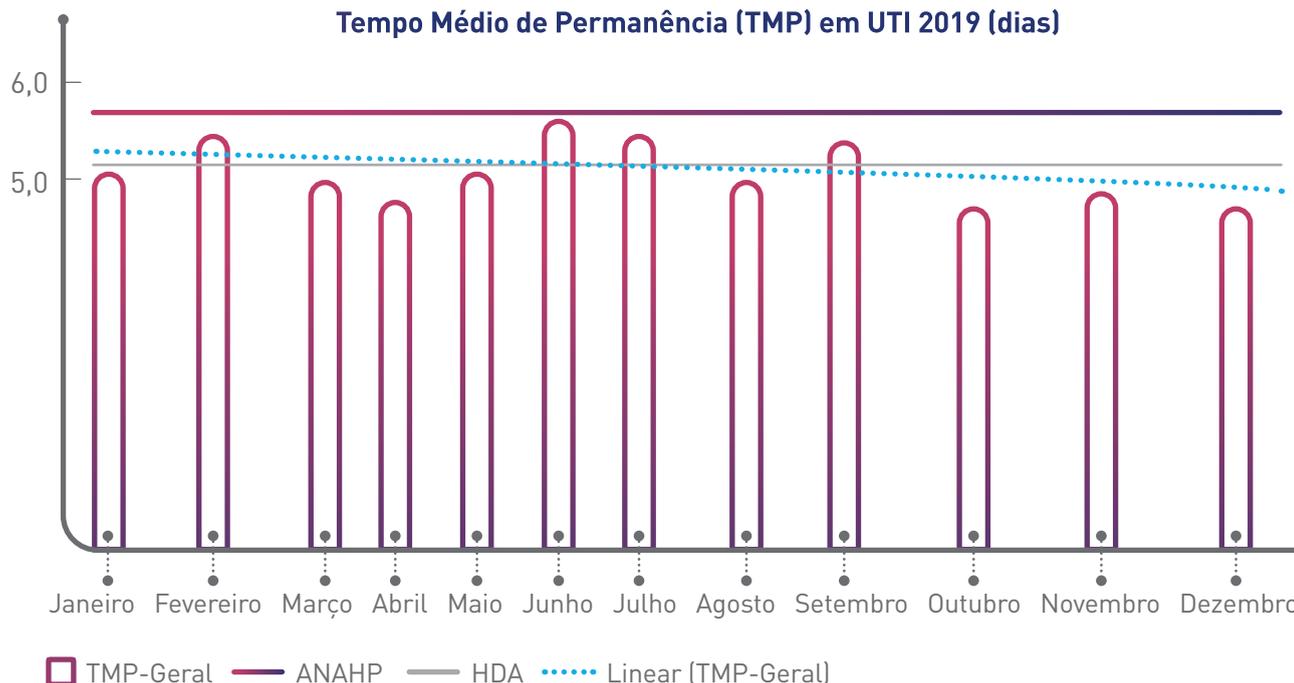
Essa maior eficiência da UTI decorre de ampla melhoria dos processos hospitalares assistenciais

e administrativos, além de gestão aprimorada do cuidado pela equipe multiprofissional do setor.

Em 2019, a UTI funcionou, de forma adaptada e plenamente satisfatória, na Unidade 5, pois sua área física original instalada na Unidade 9 se encontrava em reforma, com vistas à modernização e à expansão da área, de 30 para 40 leitos.

Até junho de 2019, eram 20 leitos ativos, todos na Unidade 5. A partir dessa data, foram acrescentados mais 10 leitos, na Unidade 9, conquista possível graças à parceria com a Prevent Sênior.

Tempo Médio de Permanência (TMP) em UTI 2019 (dias)



GESTÃO OPERACIONAL

Em 2019, o Dom Alvarenga teve a formação de novas equipes nas áreas de Pneumologia, Cirurgia Torácica, Oncologia e Dermatologia, registrando aumento de profissionais independentes no corpo clínico. Além disso, houve a contratação de três diaristas intensivistas, com título de UTI, e de um médico hospitalista. A equipe teve um reforço extra também com a chegada de uma psicóloga e de uma terapeuta ocupacional, com foco na assistência aos pacientes internados. Dessa forma, a Instituição aprimorou a grade de especialidades, integrando profissionais altamente qualificados e oferecendo aos pacientes uma assistência multidisciplinar e humanizada ainda mais completa.

Para 2020, a recontração de especialistas nas áreas de Reumatologia, Psiquiatria e Geriatria está em estudo. A Geriatria é uma especialidade em foco para 2020 devido ao perfil epidemiológico do Hospital, além da tendência da população brasileira, de uma pirâmide populacional invertida e aumento de expectativa de vida.

Os serviços prestados em 2019 incluíam:

Ambulatório: Especialidades clí-

nicas e cirúrgicas, ofertadas por especialistas em consultas com horário agendado: Cardiologia | Cirurgia Bariátrica | Cirurgia Buco Maxilo Facial | Cirurgia Cabeça/Pescoço | Cirurgia Cardiovascular | Cirurgia Geral | Cirurgia Oncológica | Cirurgia Plástica Estética e Reparadora | Cirurgia Torácica | Cirurgia Vascular | Clínica Médica | Dermatologia | Endocrinologia | Gastroenterologia | Ginecologia | Hematologia | Infecologia | Mastologia | Neurocirurgia | Neurologia | Nutrição | Oncohematologia | Oncologia | Ortopedia | Otorrinolaringologia | Pneumologia | Proctologia | Urologia.

Pronto Atendimento: A unidade funciona 24 horas, com atendimentos ágeis, qualificados e humanizados, realizados por equipe treinada e qualificada.

Internação: Nas internações clínicas e cirúrgicas, a equipe do Hospital Dom Alvarenga proporciona, desde a entrada do paciente, atendimento humanizado, conforto e segurança, a fim de contribuir com sua rápida recuperação.

Centro Cirúrgico: Conta com sete salas cirúrgicas e de recuperação pós-anestésica, equipadas com recursos tecnológicos que garantem

qualidade na realização de cirurgias de pequena, média e alta complexidades. Há arcos cirúrgicos modernos e equipamentos para cirurgias realizadas por vídeo (toracoscopia e laparoscopia), o que proporciona aos profissionais mais segurança nos procedimentos.

Centro de Diagnósticos: Com tecnologia atualizada e profissionais qualificados, o Hospital oferta uma série de exames, com rapidez e segurança. A lista de exames está disponível no [site alvarenga.org.br/centro-de-diagnosticos.html](http://site.alvarenga.org.br/centro-de-diagnosticos.html).

Unidade de Terapia Intensiva (UTI): Dispõe de 30 leitos, com ampla e moderna infraestrutura, adequada para tratamentos que demandem cuidados intensivos por profissionais preparados para garantir a retaguarda em todos os procedimentos. Há uma Central de Monitores Cardíacos nos leitos, integrada com o *software* Tasy e que alimenta o Prontuário Eletrônico do Paciente com os dados dos sinais vitais a cada 30 minutos automaticamente, aumentando a disponibilidade da enfermagem para cuidados. O atendimento realizado na UTI é também qualificado, entre outros, por meio da adoção de indicadores de qualidade e produção.

Constantemente, a Instituição adota medidas para garantir o melhor e mais seguro atendimento

DADOS DE ATENDIMENTO DO HOSPITAL DOM ALVARENGA

	2018			2019			Variação 2018/2019
	Gratuidade	Convênio/ Particular	Total	Gratuidade	Convênio/ Particular	Total	
Consultas¹ *	42.605	47.556	90.161	45.420	49.943	95.363	5,77%
Pacientes internados*	1.680	5.113	6.793	1.682	7.660	9.342	37,52%
Cirurgias*	1.444	2.351	3.795	1.599	3.926	5.525	45,59%
Pacientes/dia*	4.510	20.430	24.940	2.733	22.086	24.819	-0,49%
Média de permanência em dias	2,7	4,0	3,7	1,6	2,9	2,7	-27,64%
Laboratório Exames**	61.490	221.872	283.362	42.688	189.143	231.831	-18,19%
Imagem (nº de exames)**	10.085	26.642	36.727	8.361	30.487	38.848	5,78%
Nutrição Refeição**	22.550	102.150	124.700	13.665	110.430	124.095	-0,49%

¹ Dado refere-se às consultas ambulatoriais, de Pronto Atendimento e do Programa Saúde e Alegria.

*Os valores apresentados nessa tabela podem divergir dos dados publicados no site do Sistema de Comunicação de Informação Hospitalar e Ambulatorial, pois até o momento de divulgação dessa publicação as informações não estavam disponíveis no portal.

2018

* Números Constantes na Base de Dados do Ministério da Saúde CIHA/TabWin 21/05/2019. 01/2018 a 10/2018.

* Números Constantes na Base de Dados CIHA HDA 21/05/2019 meses . 11/2018 a 12/2018.

** Base de dados Tasy 05/07/2019.

2019

Todos os dados foram extraídos do TASY em 24/06/2020.

PARA O DOM ALVARENGA, A SEGURANÇA DO PACIENTE VEM EM PRIMEIRO LUGAR. A INSTITUIÇÃO TOMA UMA SÉRIE DE MEDIDAS PARA GARANTIR QUE TODOS OS CLIENTES TENHAM O MELHOR E MAIS SEGURO ATENDIMENTO.

TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

Como parte de seus princípios organizacionais, o Dom Alvarenga investe constantemente em inovação. O setor de Tecnologia da Informação está em processo de mudanças para a adequação à Lei Geral de Proteção de Dados, com vistas a implementar a certificação digital e, consequentemente, garantir uma maior segurança dos dados sigilosos. Alguns processos até então manuais estão passando por transições para implantação no *software* Tasy, a exemplo do módulo de Sepse do Serviço de Controle de Infecção Hospitalar (SCIH) e do protocolo de Tromboembolismo Venoso (TEV).

SEGURANÇA DO PACIENTE

Para o Dom Alvarenga, a segurança do paciente vem em primeiro lugar. A Instituição adota uma série de medidas para garantir que todos os clientes tenham o melhor e mais seguro atendimento. Por meio de Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH), que atua em todas as áreas, há aplicação sistemática de medidas técnicas e administrativas, orientadas por informações obtidas por meio de sistemas de vigilância epidemiológica e de monitoramento de indicadores de processos. A CCIH e o SCIH mantêm, ainda, um Progra-

ma de Controle de Infecção Hospitalar, com ações permanentes e baseadas na legislação aplicável e em normas técnicas.

Também contribui com a segurança dos pacientes a qualidade e a rastreabilidade das anotações, evoluções e administrações medicamentosas, documentadas pela enfermagem em meio digital. A utilização desse prontuário digital nas unidades de internação permite controle e comunicação mais assertivos, com mais integração entre as equipes multidisciplinares.

Como ação complementar, são mantidos protocolos com vistas à eficiência operacional e com base em reconhecidas práticas assistenciais (diretrizes de conduta brasileiras, americanas e europeias). Os protocolos são centralizados e gerenciados pelo DocNix, um *software* de gestão de qualidade, acessível a todos os colaboradores, continuamente capacitados por meio de treinamentos específicos. Em 2019, foram criados os protocolos:

- Protocolo de manejo de distúrbios de sódio;
- Protocolo de dor torácica;
- Protocolo de assistência psicológica; e
- Protocolo de manejo de potencial doador de órgãos.

COMISSÕES E POLÍTICAS

Para apoiar a segurança na assistência hospitalar, o Hospital Dom Alvarenga mantém uma série de comissões – todas com regimentos formalizados no sistema de gestão da qualidade – e políticas, comunicadas por meio de treinamentos e divulgadas no sistema de gestão de documentos da Instituição.

COMISSÕES OBRIGATÓRIAS:

Comissão de Controle de Infecção Hospitalar | Comissão de Revisão de Prontuários | Comissão de Revisão de Óbitos | Comissão de Hemoterapia | Comissão Intra-hospitalar de Doação de Órgãos e Tecidos para Transplante | Núcleo de Segurança do Paciente | Comissão de Ética Médica | Comissão Interna de Prevenção de Acidentes | Comissão de Ética de Enfermagem.

COMISSÕES NÃO OBRIGATÓRIAS:

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

POLÍTICAS:

Política de Gestão da Qualidade e Gestão de Riscos | Política de Comunicação Institucional | Política de Gestão de Pessoas | Política de Gestão de Custos | Política institucional de consentimento informado e esclarecido | Política de gestão das informações | Política de Gestão de Fornecedores de Serviços e Produtos | Política de Segurança do Paciente - Meta 1 - Identificação do Paciente | Política de Segurança do Paciente - Meta 3 - Segurança na prescrição, no uso e na administração de medicamentos | Política de Segurança do Paciente - Meta 4 - Cirurgia Segura | Política de Segurança do Paciente - Meta 5 - Higienização das Mãos | Política de Direito e Deveres do Paciente | Política de assistência aos cuidados paliativos | Política de Humanização.

APRIMORAMENTOS FÍSICOS

O Dom Alvarenga continuou, em 2019, os investimentos para aprimoramento dos espaços físicos, com foco no cuidado e conforto dos pacientes e colaboradores. No ano, foram finalizadas obras de grande impacto financeiro, que trouxeram maior segurança para o Hospital, além da melhoria nas instalações. Entre as reformas realizadas, destacam-se:

Cabine Primária: Em dezembro,

foi finalizada a instalação da cabine primária, com a transferência de todos os quadros antigos de distribuição interna de energia. A instalação do segundo gerador, aumentou a segurança na geração de energia própria e quadruplicou a capacidade da demanda atual, podendo ficar em operação por longos períodos sem interrupção, dependendo apenas do abastecimento de combustível. O sistema de geração foi projetado para fazer a transferência automática, o que permite comutar o fornecimento da energia da concessionária com a gerada internamente, sem que haja interrupção. Em caso de falha de um dos geradores, o outro assume toda a carga, trabalhando em regime de *backup*. O mesmo conceito foi aplicado nas instalações dos quadros de distribuição de energia com duplicidade de chaves, painéis, transformadores e equipamentos eletroeletrônicos, com o objetivo de atender às normas de segurança do funcionamento de um complexo hospitalar.

Unidade 2: Foi realizada reforma de uma área de 330 m², com um total de 10 apartamentos, farmácia satélite para 10 leitos, apartamentos equipados com ar-condicionado, sistema central de aquecimento solar de água para atender a todos os banheiros e pias, camas elétricas, poltronas elétricas confortáveis, sistemas de gases embutidos, armários e portas com

fechaduras eletrônicas acionadas por meio de cartão RFID, torneiras elétricas com sensor de aproximação, frigobar, TV, economizadores de energia, janelas de alumínio branco, armários planejados e piso com mantas acústicas com imitação de madeira. Tudo para fornecer um espaço mais familiar, humanizado e acolhedor ao paciente internado.

Restauro da fachada: O restauro foi finalizado em dezembro, conforme o projeto apresentado pelo Arquiteto Affonso Risi, aprovado pelo Conselho Municipal de Preservação do Patrimônio Histórico, Cultural e Ambiental da Cidade de São Paulo (Conpresp) e executado pela Novata Engenharia Ltda. O processo teve início com a troca do telhado, por meio da substituição das telhas cimentícias por telhas francesas de barro e adaptações e reforços do madeiramento estrutural de caibros, vigotas e ripas. Após a recomposição do madeiramento, foi colocada uma lâmina refletiva revestida em alumínio nas duas faces, com reforço interno, para isolamento térmica e controle de infiltração de água na estrutura de madeira. Foi aplicado hidrofugante no telhado e cupinicida no madeiramento para proteção e durabilidade. Também foram removidos 1.720 m² de argamassa das paredes externas, em frente à Avenida Nazaré, para reposição de uma nova argamassa, aprovada pelos arquitetos do

Diretor Técnico, Dr. Cesar Buchalla, e o médico convidado, Dr. René Veras



SEMANA DE DOAÇÃO DE ÓRGÃOS

Em setembro, a Diretoria Técnica promoveu a Semana de Doação de Órgãos, uma campanha interna para ressaltar a importância de ser um doador. Entre palestras com os Diretores Técnico e Clínico e com participantes externos, houve uma excelente adesão do corpo clínico e dos colaboradores durante a ação, com abordagens multidisciplinares do tema.

Principais investimentos em infraestrutura e equipamentos em 2019

Descrição	Valor (R\$)	Investimento (%)
Outros investimentos em equipamentos, máquinas, motores e móveis para várias áreas	1.767.859,45	17,2
Reforma da Unidade 2 - Equipamentos, móveis, materiais e mão de obra	1.525.335,33	14,8
Outros investimentos em melhorias em áreas comuns e outras áreas	1.498.483,05	14,6
Restauração - Fase I - Remoção da massa das paredes externas e aplicação de uma nova; instalação de estrutura metálica interna e laje	1.492.077,43	14,5
Reforma da UTI - Remoção de paredes, contrapiso e amassa das paredes estruturais	991.583,61	9,6
Cabine Primária - Finalização	895.279,25	8,7
Ambulatório - Reforma geral da recepção e consultórios, reinstalação da Central de PABX, móveis, ar-condicionado	630.673,18	6,1
Laboratório - Fase II - Revestimento, ar-condicionado, móveis, equipamentos	501.891,41	4,9
Pronto Atendimento - Reforma sala de medicação, sala urgência/emergência, átrio, instalação de ar-condicionado e reforço metálico	451.889,93	4,4
Instalação do controle de acesso - Ambulatório, entrada de serviço, Pronto Atendimento Av. Nazaré	241.212,58	2,3
Investimento em Equipamentos de Informática	215.995,05	2,1
Reforma de uma nova área para instalação do morgue	70.422,32	0,7
Total	10.282.702,59	100

Departamento do Patrimônio Histórico (DPH), conforme testes realizados em uma das paredes tombadas. Houve ainda a instalação de forro interno de MadWall para sustentação das instalações complementares de elétrica, gases medicinais, hidráulica, ar-condicionado e outros. Foram removidas todas as paredes de alvenaria internas para instalação de uma nova UTI, mais moderna, funcional e compatível com as normas da Vigilância Sanitária.

Laboratório de Análises Clínicas: Com projeto aprovado pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), a reforma foi feita em uma área de 280 m² destinada ao Laboratório de Análises Clínicas, com capacidade para atender ao público interno e externo. Desde

que a Instituição encerrou o contrato com terceiros e assumiu a operação com a contratação de colaboradores, observa-se uma melhora significativa na qualidade da produção e entrega dos resultados de exames. A nova estrutura propicia mais conforto e qualidade para os colaboradores desenvolverem seu trabalho. Além disso, foram feitos investimentos na estrutura que atende o fluxo e a climatização de todo o ambiente.

Pequenas obras realizadas: Reforma de dois consultórios no Ambulatório para instalação da Cardiologia; reforma do Pronto Atendimento Adulto, com ampliação da Sala de Medicação para 14 pacientes; mudança da Sala de Emergência para uma área maior, com climatização para os dois am-

bientes; reforma no subsolo para instalação do necrotério; reforma do subsolo para transferência de alguns setores: Compras, Segurança Patrimonial, Sala de Treinamento, Sala de Manutenção de Computadores, Sala de Descanso de colaboradores, Portaria de Serviço, Telefonista, setor de Agendamento, Almoxarifado e banheiros; adaptação do consultório odontológico do Programa Saúde e Alegria para atender ao fluxo exigido pela Vigilância Sanitária com a construção de abrigo externo para lixo infectante; recomposição dos jardins externos do complexo hospitalar, como: laje da Manutenção, estacionamento e pátios; finalização da laje do corredor da Manutenção e Pátio Flamboyant; pinturas em geral: Centro Cirúrgico, UTI 1, corredores, Capela,

Portarias, Radiologia, subsolo e outros; e instalação de uma rede de gás encanado de 120 m² de piso drenastes no estacionamento em frente ao necrotério.

Outros projetos: Há reformas em andamento e em outras áreas administrativas e de atendimento ao público, como: recepções do Ambulatório e do Pronto Atendimento, salas de Medicação e de Emergência, além do necrotério.

Projetos futuros: Em 2020, o Hospital pretende finalizar as obras iniciadas em 2019 e iniciar outras para o aprimoramento do cuidado prestado. Nesse processo, estão incluídos: o término da reforma da UTI de 40 leitos e da Recepção do Pronto Atendimento; a reforma do novo Centro Cirúrgico; o término da laje da área administrativa do Ambulatório; a instalação de sistema de água gelada (*chiller*); a reforma do subsolo, com divisão do espaço físico para as áreas de roupa suja, Almoxarifado, CME, rouparia, Recepção de Serviço e do estacionamento, vestiário, cozinha e refeitório; novo elevador no lugar do atual de serviços; reforma da área de gases medicinais e cobertura de utilidades; reforma da área da entrada de serviço, com a construção de recepção; reforma da área de depósito de material de construção para instalação da cozinha (SND) e refeitório para os colaboradores. Ainda, nas áreas externas, serão construídos um setor de Manutenção, Grêmio e piso superior do Centro Administrativo Maria Gabriela para locação de novos colaboradores.

Importação direta do exterior: Em 2019, o Dom Alvarenga, por ser uma instituição filantrópica, conseguiu autorização da Receita Federal para importação direta de qualquer bem

durável, com isenção de impostos de importação e valor ilimitado. Foi realizada a primeira experiência com a importação de dois carros de transporte de refeições para pacientes, que representou uma economia de 23% se fosse adquirido no mercado nacional. Assim, está prevista a aquisição dos seguintes equipamentos por meio de importação direta, com benefícios da isenção de impostos, em 2020:

- Todos os equipamentos para o CME;
- Camas para a UTI nova;
- Focos cirúrgicos para o novo Centro Cirúrgico; e
- Carros de anestesia para o Centro Cirúrgico.

FARMÁCIA

Como conquista na área da Farmácia, destaca-se o ingresso do Dom Alvarenga no Grupo de Avaliação e Qualificação de Fornecedores (Gafo), que visa avaliar e qualificar parceiros da cadeia de suprimentos hospitalares por meio de visitas técnicas. O grupo é composto em sua maioria por farmacêuticos de instituições renomadas, que prezam pela qualidade dos produtos fornecidos aos clientes finais – os pacientes.

O setor também recebeu investimentos em mão de obra, prateleiras,

bins, equipamentos eletrônicos e todo o aparato necessário para abertura de uma nova Farmácia Satélite, na inaugurada Unidade 2.

Os farmacêuticos da Instituição acompanharam, em 2019, o aumento do percentual do Índice de Intervenção Farmacêutica aceita pelo corpo clínico: aceitação de 86% no primeiro semestre e de 97%, no segundo.

ADEQUAÇÕES DE PROCESSOS NA FARMÁCIA

Foram feitos ajustes no processo de devolução e validação de medicamentos de uso próprio, ou seja, aqueles em que o paciente consente em utilizar o produto e o adquire com recursos próprios.

Com relação à devolução, foi implementada a utilização de etiquetas com motivos determinados a serem fixados nas tiras devolvidas à Farmácia, de modo a garantir que a devolutiva ocorra com real motivo. Um ponto importante da adequação foi o trabalho, em paralelo, da atuação do farmacêutico em relação à recusa do medicamento pelo paciente. Isso traz a participação efetiva do farmacêutico na terapia medicamentosa, uma vez que o profissional apresenta os benefícios e a necessidade do uso do medicamento ao paciente, sem omitir os riscos.

Os pacientes contam com novos consultórios para atendimentos ambulatoriais



Melhorias foram implementadas que visam a valorização da experiência do paciente



EXPERIÊNCIA DO PACIENTE

Com o propósito de manter o atendimento humanizado e de qualidade, o Dom Alvarenga direcionou, ao longo de 2019, esforços e recursos à experiência do paciente.

A Diretoria Técnica iniciou a sua participação nas visitas multidisciplinares da UTI e das Unidades de Internação, seja por meio da presença do Diretor Técnico, seja da presença da Gerente de Práticas Assistenciais e/ou Diretor Clínico, buscando integração na prática médica diária do Corpo Clínico.

Práticas como essa, alinhadas a outros fatores, como equipe multidisciplinar de qualidade, resultam em taxas de permanência média

(5,1 dias de internação em média no ano de 2019) bem abaixo do mercado (5,66 dias de internação de acordo com média de 2015 a 2018 divulgada pela ANAHP) e baixas taxas de mortalidade e de níveis de Standard Mortality Ratio (SMR).

Ainda na área assistencial, houve importante queda nas taxas de infecção global, relacionadas aos cuidados de saúde (IRAS), bem como nas taxas de densidade de infecção dentro da UTI, mais especificamente relacionadas às taxas de infecção de trato urinário. Observa-se redução de cerca de 43,8% na taxa média de infecções globais relacionadas à saúde de 2019 em relação a 2018, com 6,67 casos por mês em média

e 0,84% de taxa média mensal de infecções globais.

No ano, a Diretoria Técnica realizou um trabalho de integração das áreas assistenciais, com reuniões mensais que buscam mostrar aos gestores a importância da valorização da experiência do cliente e do cuidado centrado no paciente, com reflexos na pesquisa de satisfação

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

O Hospital Dom Alvarenga conta com Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), uma importante ferramenta para aproximação com

os pacientes e base para ações de melhorias contínuas.

Em 2019, a Instituição registrou um aumento expressivo da satis-

fação dos clientes que usufruíram os serviços prestados, de acordo com a evolução positiva dos índices de fidelização, culminando com um Net Promoter Score

(NPS) de 71,4 no mês de dezembro de 2019 (NPS de 58,8 no início do ano, em janeiro de 2019). O NPS é medido pela ferramenta de pesquisa de satisfação HFocus.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO



8,5

MÉDIA DE SATISFAÇÃO NO AMBULATÓRIO



8,5

MÉDIA DE SATISFAÇÃO EM EXAMES



8,2

MÉDIA DE SATISFAÇÃO PACIENTES NA INTERNAÇÃO



7,9

MÉDIA DE SATISFAÇÃO NO PRONTO ATENDIMENTO



9,4

MÉDIA DE SATISFAÇÃO DE PÓS-ATENDIMENTO

NOVAS LOUÇAS PARA AS REFEIÇÕES

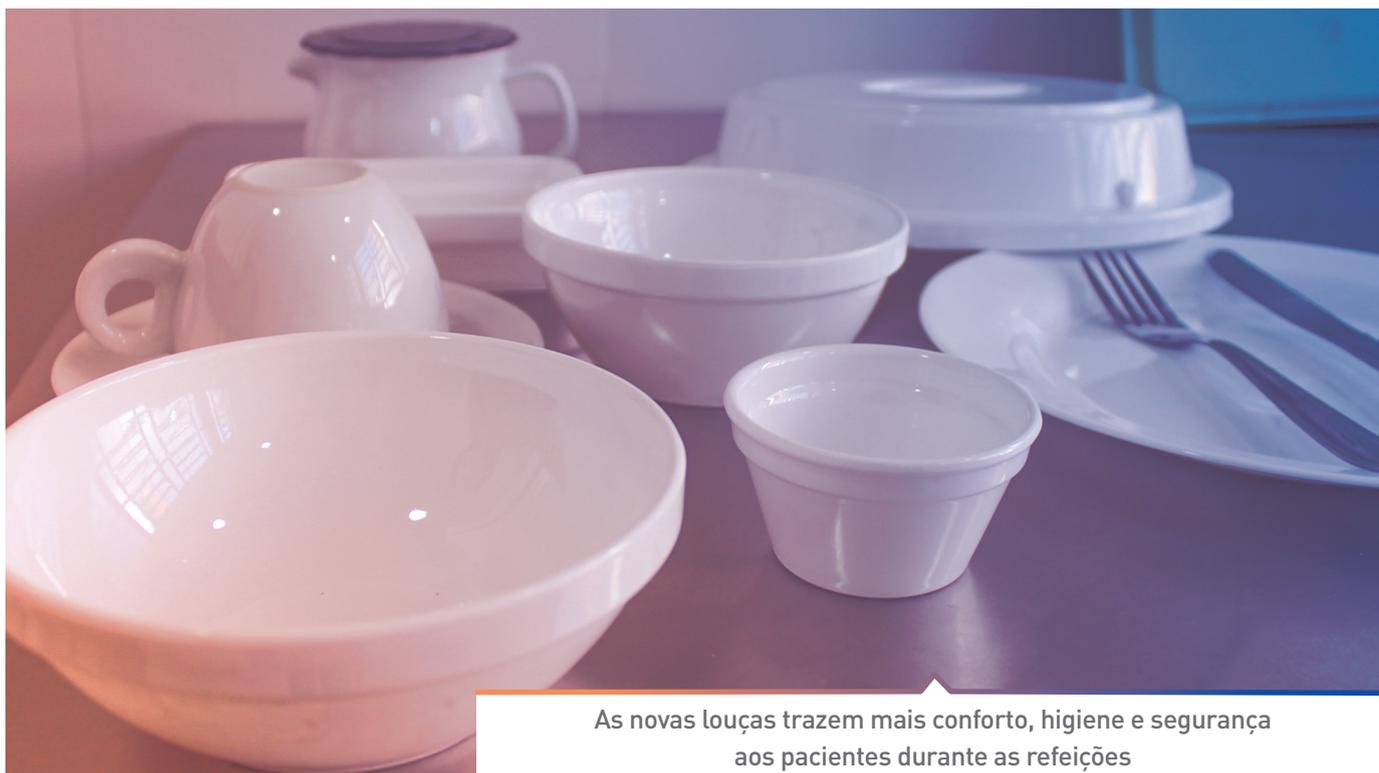
Em 2019, o Serviço de Nutrição e Dietética (SND) implementou novas louças de cerâmica para as refeições dos pacientes internados na Instituição.

Antes, o serviço era realizado com itens descartáveis. A mudan-

ça traz mais conforto e segurança aos pacientes, pois as louças de cerâmica são mais higiênicas e dão a sensação de estar em casa em uma situação tão delicada como a internação. Além disso, as louças de cerâmica também mantêm a temperatura adequada do

alimento, que chega em perfeitas condições aos pacientes.

Já no Refeitório dos colaboradores o SND adotou copos reutilizáveis, colaborando com o Projeto de Sustentabilidade, que prevê diminuição na geração de resíduos plásticos.



As novas louças trazem mais conforto, higiene e segurança aos pacientes durante as refeições

DESEMPENHO COMERCIAL

Em 2019, o cenário econômico adverso continuou impactando o setor de saúde, que tinha cerca de 12,8 milhões de trabalhadores desempregados no Brasil. Nesse contexto, a Instituição intensificou esforços para a manutenção das taxas de ocupação e a plena utilização de seus serviços de apoio. Para isso, buscou compor parcerias com os clientes atuais e estabelecer novas, que deverão ser efetivadas nos curto e médio prazos.

No fechamento do ano, a Instituição contava com 35 operadoras de planos de saúde, entre Seguradoras, Medicinas de Grupo, Cooperativas Médicas e Autoges-

tões, além de acordos operacionais de relacionamento.

O Hospital firmou importantes parcerias comerciais ao longo de 2019: contrato com a Clínica Fares; contrato de leitos fixos com a Prevent Sênior; renovação de contrato com Medical Health, envolvendo internações em UTI; ampliação de atendimento a planos da Amil; patrocínio pela agência de turismo CVC; campanha de *marketing* com a agência Zero11; e contratação da empresa Da Vita de nefrologia e serviços de diálise.

Para 2020, estão previstas a manutenção dos contratos com a Pre-

vent Sênior, por mais seis meses, e com a Clínica Fares, para o direcionamento ainda maior de pacientes na modalidade de clínica popular, semelhante ao Dr. Consulta. Outras negociações estarão em processo, como a implementação de novas formas de relacionamento que possam agregar maior visibilidade de seguradoras de saúde, revisão das tabelas comerciais, novos modelos de remuneração e relacionamento mais intenso com médicos, assim como busca de parcerias estratégicas com empresas. Assim, o Hospital mantém perspectiva de crescimento, com fortalecimento da marca e direcionamento de novos pacientes/clientes.

CAPTAÇÃO DE NOVOS PARCEIROS E AUMENTO DOS ATENDIMENTOS

O ano de 2019 foi muito satisfatório em termos de captação de novos parceiros, com os seguintes aumentos em relação a 2018:

■ 5,47% de atendimentos em Pronto Atendimento;

■ 11,6% no número total de cirurgias;

■ 51,67% de ocupação de pacientes internados como parti-

culares e de 6,89% em internações de pacientes com convênios como fonte pagadora;

■ 173,37% de internados conveniados com a operadora Prevent Sênior;

■ 17,81% de internações de pacientes conveniados com a Amil;

■ 26,86% no número de inter-

nados conveniados com a Medical Health;

■ 37,92% de volume de cirurgias do Dr. Consulta;

■ 6,78% de fluxo de pacientes da Unimed Rio internados; e

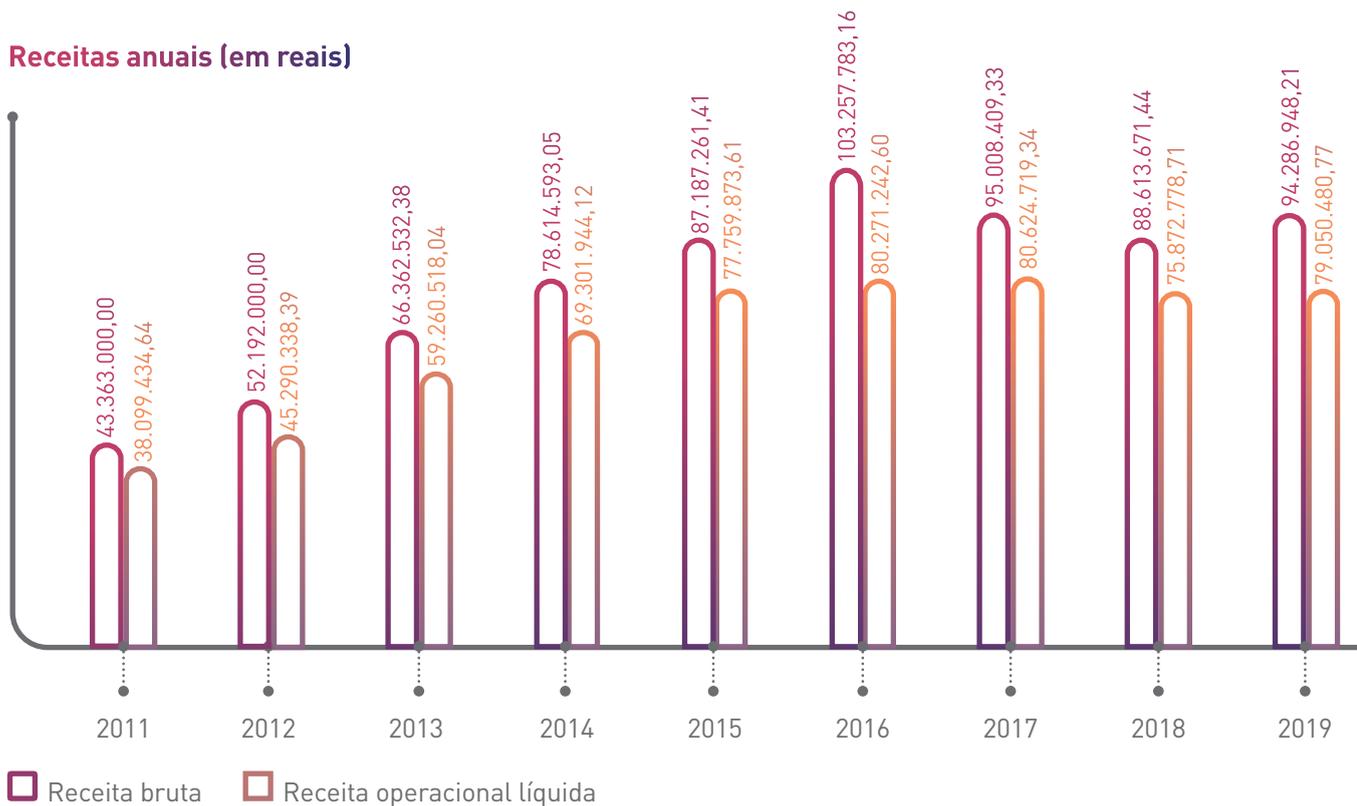
■ 5,57% no número de atendimentos ambulatoriais de pacientes particulares e de convênios.

GESTÃO ECONÔMICO FINANCEIRA E RESULTADOS

No primeiro semestre de 2019, o Hospital Dom Alvarenga registrou situação deficitária revertida para um resultado positivo ao fim do exercício. Apesar da

capacidade operacional reduzida, pela grande reforma da UTI, foi possível aumentar o volume de atendimentos, o que possibilitou superávit. A receita ope-

racional líquida acompanhou o aumento do número de atendimentos de pacientes de convênios, incluindo internações, cirurgias e consultas.





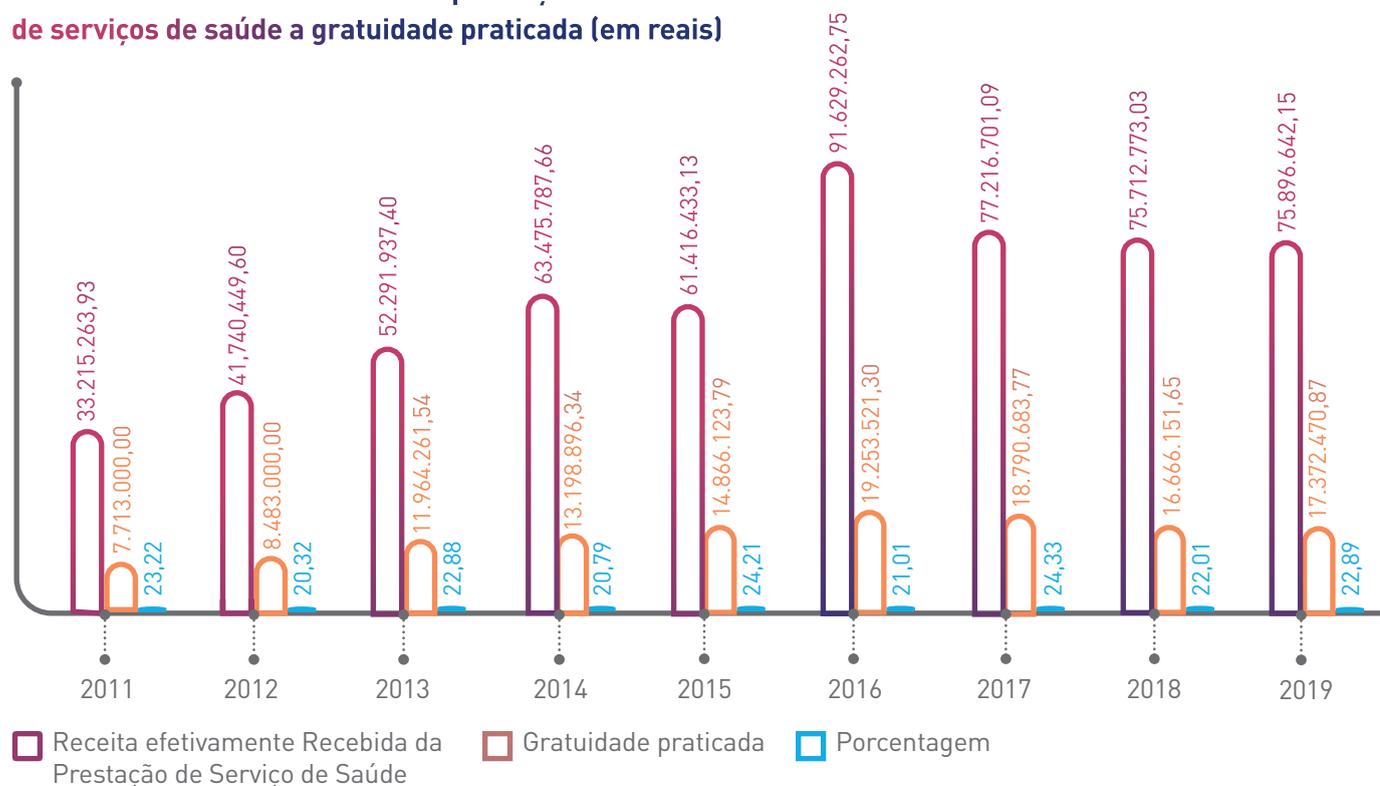
No ano, o Hospital passou pela 1ª Auditoria de Manutenção da ONA, do selo Acreditado Pleno

A Receita Efetivamente Recebida de Serviços de Saúde (RER-SS) é a base de cálculo para a gratuidade necessária desde 2011, conforme dispõe o art. 8,

parágrafo 2º, da Lei 12.453 de 21/07/2011. O Hospital destinou em 2019 R\$ 17.372.470,87, o que representa 22,89% da RERSS, ou seja, 2,89% aci-

ma da obrigação legal de 20%. Além disso, a gratuidade praticada deve ser superior à isenção usufruída no ano, que foi de R\$ 13.518.976,34.

Receita efetivamente recebida da prestação de serviços de saúde a gratuidade praticada (em reais)

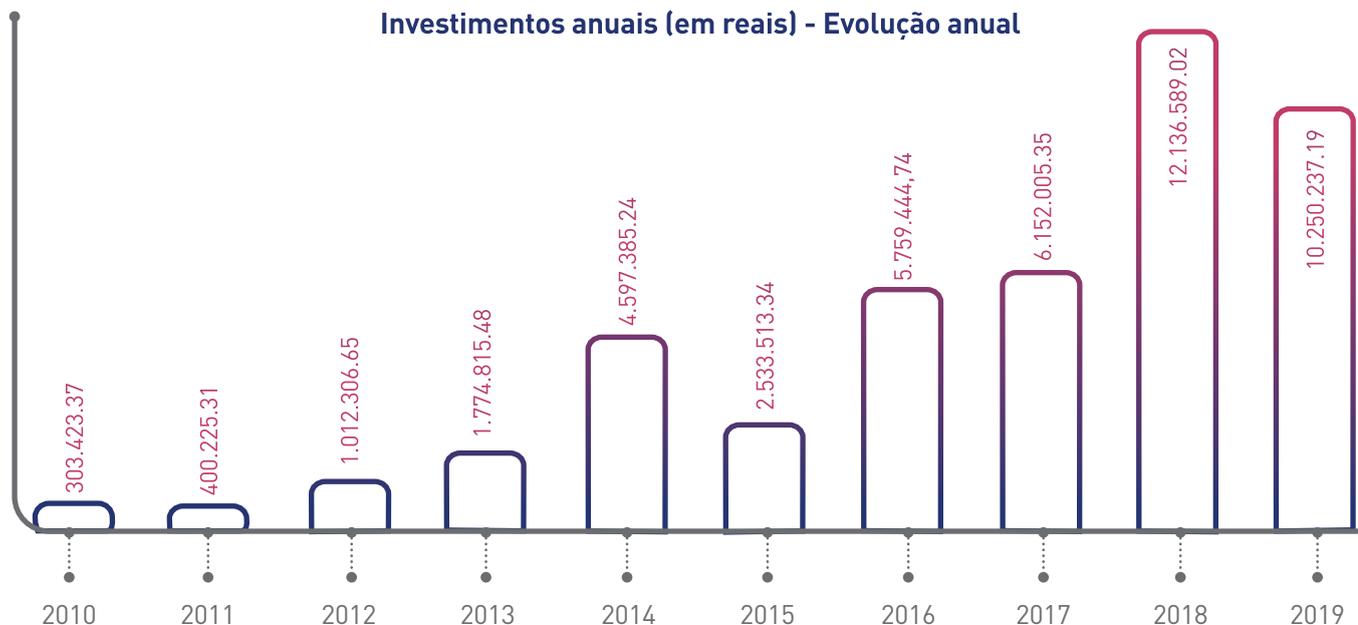


O ano de 2019 foi de continuidade dos investimentos. Assim, estão em andamento importantes reformas das

áreas internas, que trarão aumento da capacidade instalada e aperfeiçoamento dos recursos, para os clientes e

colaboradores. Os investimentos foram feitos em obras e compra de equipamentos e tecnologia.

Investimentos anuais (em reais) - Evolução anual



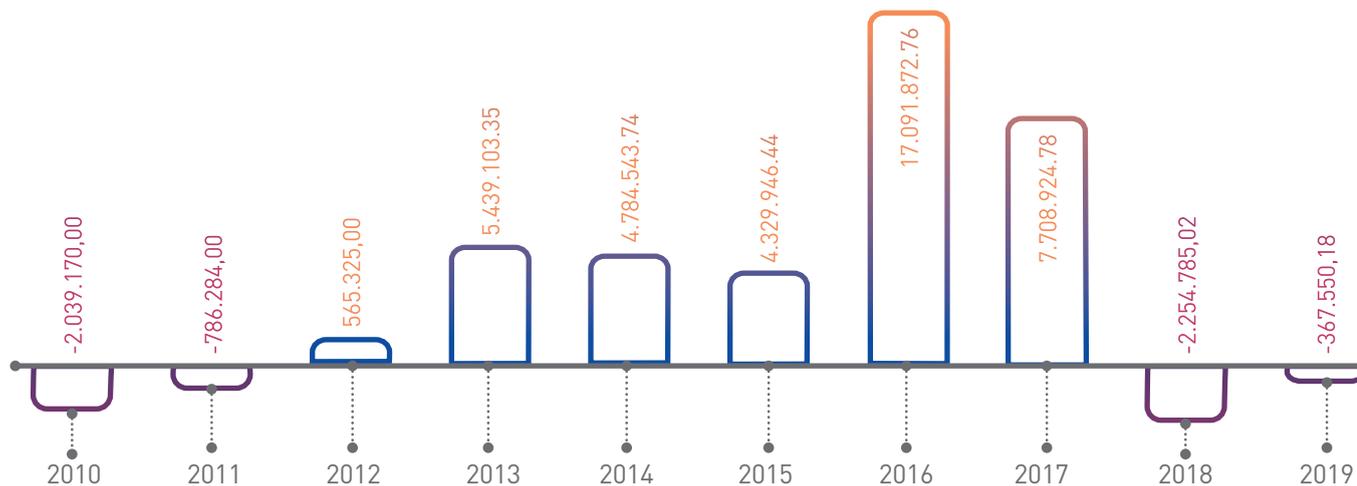
Em janeiro de 2019, a Instituição ofertou à Secretaria Municipal de Saúde da Prefeitura de São Paulo (SMS-SP) a prestação de seus serviços ao Sistema Único de Saúde (SUS), no percentual mínimo de 60%, de acordo com as exigências do inciso II do artigo 4º da Lei nº 12.101, de 27/11/2019. Como entidade filantrópica habilitada pelo Ministério da Saúde e integrante do Programa de Reestruturação e Contratualização dos Hospitais Filantrópicos no SUS, por meio da Portaria GM/MS nº172, de janeiro de 2006, o Hospital manteve o Termo de Parceria nº 003/2015-SMS.G,

com base na sua capacidade instalada 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 da 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 pelo SUS foram gratuitos e, dessa forma, o Hospital Dom Alvarenga 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 nº1.171, de maio de 2011, do Ministério da Saúde.

Resultados Contábeis nos últimos 10 anos (em reais)





No ano foi implementada a ferramenta digital de treinamentos, Medportal

RELACIONAMENTO COM *STAKEHOLDERS*

GESTÃO DE PESSOAS

Com investimentos e novas ações voltadas ao desenvolvimento de seu quadro funcional, o Hospital Dom Alvarenga encerrou 2019 com 817 colaboradores. O ano também foi marcado pelo início da implantação do *software* integrado de Gestão de RH – Módulo Recrutamento e Seleção.

PROGRAMA EDUCA DOM ALVARENGA

No período, foram ofertadas oportunidades de estudo para 10 colaboradores: além da manutenção das cinco bolsas de graduação do curso de Enfermagem, uma bolsa de graduação do curso de Farmácia e três de curso Técnico em Enfermagem que já estavam

em andamento, foi oferecida mais uma bolsa para pós-graduação em Gestão Fiscal e Tributária. No ano de 2019, quatro colaboradores se formaram nos cursos Técnico de Enfermagem, Psicologia e de Gestão Comercial.

QUALIDADE DE VIDA

A área de Medicina Ocupacional deu sequência ao desenvolvimento do Programa de Qualidade de Vida e passou ao oferecer aos colaboradores orientações sobre hábitos de vida saudável, reeducação alimentar, perda de medidas/peso e acolhimento aos comórbidos. Também iniciou acompanhamento das colaboradoras gestantes, progredindo com o Programa de Imunização e acompanhamento dos empregados, desenvolvendo atividades e temas para conscientização de cuidados com a saúde, principalmente no trabalho.



REMUNERAÇÃO E BENEFÍCIOS

Os colaboradores foram agraciados com melhoria no benefício de vale-refeição, com aumento de R\$ 5,00 por dia/empregado (crescimento de 25% no valor diário).

O Programa de Remuneração Variável (PRV) teve início em 2019. O Hospital não ultrapassou o re-

sultado financeiro previsto no orçamento de 2019, condição obrigatória para a distribuição de PRV, mas, mesmo assim, os resultados foram acompanhados e apresentados aos gestores. Foi um grande aprendizado para todos entenderem que as metas estabelecidas são importantes para que o Hospital alcance o resultado esperado.

O PRV é um benefício que configura um pagamento extra, além do salário fixo, e que depende diretamente do desempenho da Instituição e de cada colaborador.

O objetivo do programa é:

Incentivar o colaborador a

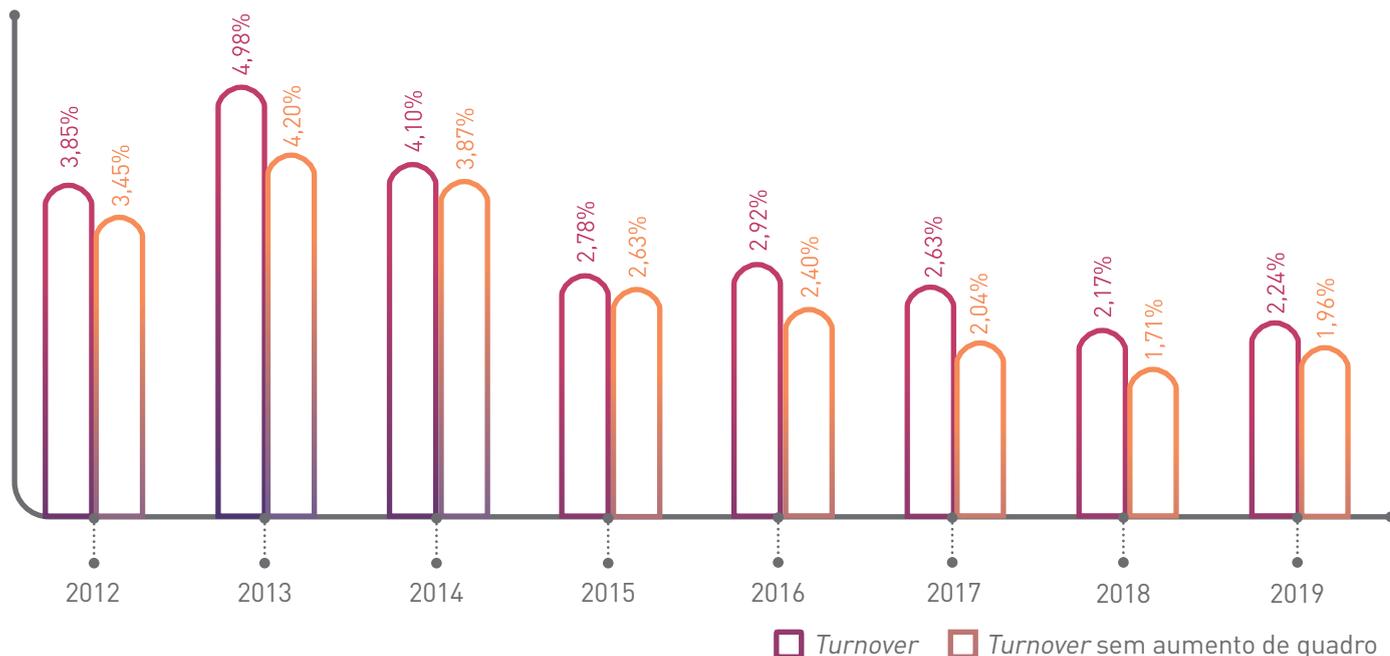
acompanhar a execução do Planejamento Estratégico;

Compartilhar os resultados do Hospital;

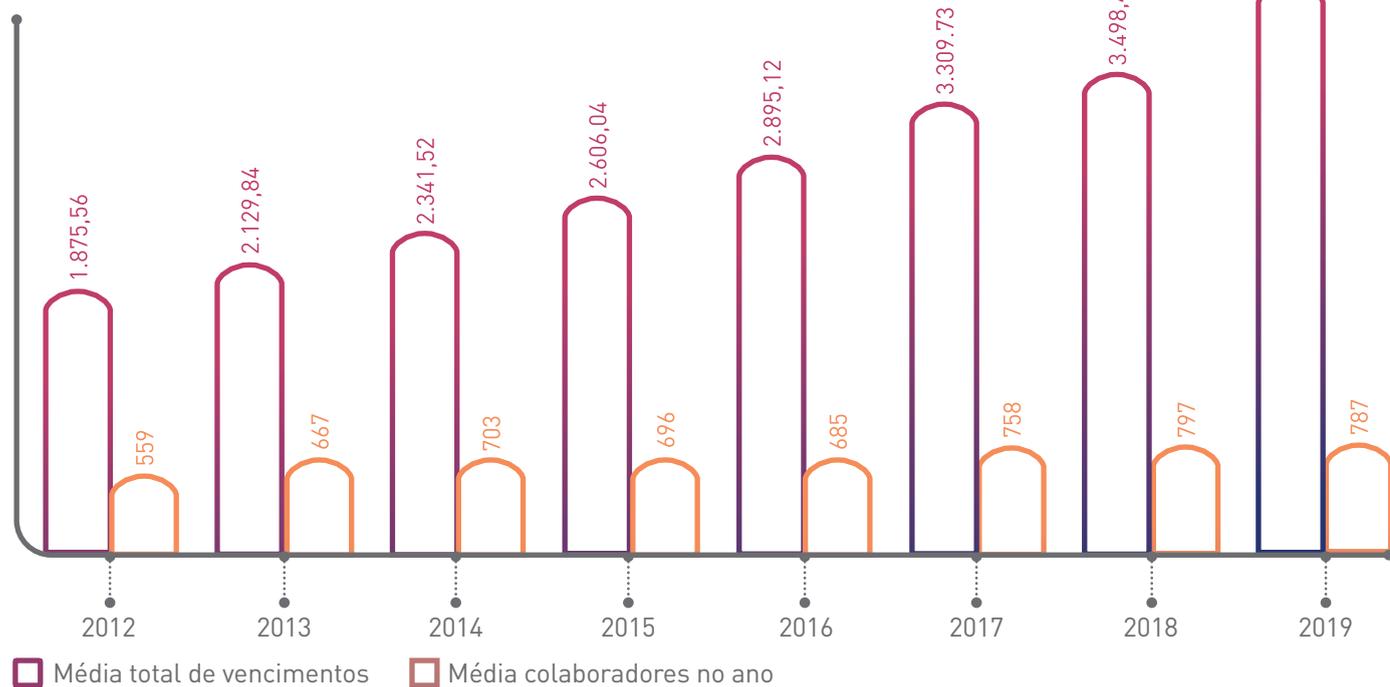
Desenvolver a proatividade e criatividade nos profissionais; e

Valorizar os talentos internos.

Turnover x turnover sem aumento de quadro



Evolução da massa salarial (em reais)





A tradicional Festa à Fantasia foi um dos destaques do ano do Grêmio Recreativo

GRÊMIO RECREATIVO

Configurado como Associação Civil, sem fins econômicos e de natureza recreativa, o Grêmio Recreativo foi fundado pelos colaboradores em 2010 e está sediado em espaço cedido dentro da Instituição, em que ocorrem diversas ações. No ano de 2019, houve comemorações como a Festa de Carnaval, em fevereiro; a Festa Julina, em junho; e a Festa à Fantasia, em outubro. Todas as comemorações contaram com uma média de 350 pessoas e distribuição de prêmios em dinheiro. O Grêmio também contribuiu financeiramente na Festa de Final de Ano, com a contratação de banda e distribuição de prêmios.

Outros destaques do ano foram as seguintes parcerias:

- Academia Tennis Square, com vistas ao bem-estar e à saúde dos colaboradores;

- CVC, com descontos especiais na compra de pacotes de viagem, para todos os colaboradores do Hospital;

- Domino's Pizza (Unidade Ipiranga), com desconto de 50% em todas as sabores de pizza, para todos os associados do Grêmio; e

- Wizard Ipiranga, com descontos de até 18% na mensalidade dos cursos oferecidos.

Além disso, o Grêmio continuou apoiando o futebol e o vôlei de areia

direcionados aos colaboradores e aos terceiros para se divertirem e praticarem esporte todas as sextas-feiras, no final do expediente.

Como principais conquistas no ano, houve a elaboração do novo site do Grêmio para divulgação das novas parcerias e datas dos próximos eventos, bem como uma nova sede que, com patrocínio do Hospital, será inaugurada em 2020.

Para 2020, o Grêmio tem ainda como pretensão buscar novos parceiros e fidelizar 100% dos colaboradores como associados, iniciar as obras da nova sede e começar envios de *e-mail* a todos os associados para divulgação do resultado financeiro, como transparência do trabalho realizado.

TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO

Dados de treinamentos ofertados em 2019:



15.905

NÚMERO TOTAL DE COLABORADORES TREINADOS



21.521

NÚMERO TOTAL DE HORAS DE CAPACITAÇÃO



37 HORAS/ANO/ COLABORADOR

NUMÉRO DE HORAS POR COLABORADOR TREINADO



Os colaboradores passaram por treinamentos comportamentais, além dos técnicos e de habilidades específicas

Na área de Treinamento e Desenvolvimento, teve início levantamento das necessidades de capacitações por meio de avaliações de desempenho dos colaboradores e apontamento de fragilidades comportamentais e técnicas. Foram solicitados 45 treinamentos comportamentais, todos realizados; além de 21 treinamentos técnicos (80% realizados e quatro reprogramados para 2020).

A principal conquista foi a implementação da plataforma digital de treinamentos, a Medportal, que possibilita que os conteúdos sejam multiplicados em espaço menor de tempo. Com a ferramenta, também é possível mensurar a absorção dos conteúdos por meio de avaliações aplicadas após a aula assistida.

Além dos treinamentos técnicos e de reciclagem, de acordo com as necessidades apontadas nas avaliações de desempenho, no ano foram ministradas capacitações comportamentais, com dinâmicas e atividades em grupo para desenvolvimento de temas como: humanização, empatia, comunicação, trabalho em equipe, relacionamentos proativos, reso-

lução de conflitos, administração do tempo e foco no trabalho.

Para 2020, o setor prevê, entre outros, implementação do Programa de Liderança, formação e acompanhamento dos multiplicadores, aprimoramento do atendimento ao paciente, aumento do número de treinamentos desenvolvidos internamente para a plataforma digital, adoção de ferramentas para avaliação da integração institucional e de enfermagem, implantação de indicador anual de treinamento hora/colaborador e aumento da meta do indicador mensal Hora/Homem/Treinamento. Também para 2020, a área tem uma meta ligada à sustentabilidade: realizar avaliação de reação dos treinamentos de maneira digital, para redução do número de impressões em papel.

SEGURANÇA DO TRABALHO

Para garantir a segurança dos colaboradores da Instituição, independentemente do setor de atuação e função exercida, há o trabalho árduo da equipe de Segurança do Trabalho. Para isso, o Dom Al-

varenga atua com uma complexa relação de Equipamento de Proteção Individual (EPIs), fornecidos a partir da avaliação de descrição de atividades e dos riscos de exposição. O controle e acompanhamento desses itens são feitos por meio de auditorias mensais de todos os itens de segurança.

Como medidas de prevenção de acidentes no trabalho, o Hospital realiza as seguintes ações:

- Auditoria de inspeção de equipamentos de combate a incêndio, que visa garantir a validade e funcionalidade de todos os itens (alarmes de incêndio, bomba de recalque, extintores e hidrantes);
- Auditoria de inspeções de segurança para avaliação geral dos riscos do ambiente de trabalho;
- Auditoria de dosimetria, com monitoramento de exposição de radiação ionizante dos profissionais que atuam em Serviços de Imagem e Hemodinâmica;
- Auditoria de ergonomia, que avalia a área de trabalho, criando um espaço seguro e confortável para a execução das atividades;

■ Auditoria de inspeção de segurança em Obras, que visa ao monitoramento de segurança de profissionais de empresas contratadas;

■ Auditoria de inspeção do atendimento do plano de gerenciamento de resíduos, com foco no descarte correto;

■ Controle dos produtos químicos com orientações sobre seus usos;

■ Fornecimento e monitoramento de EPIs;

■ Treinamentos em geral; e

■ Fornecimento de *kit* derramamento quimioterápico para descontaminação e controle de eventuais produtos químicos derramados.

SIPAT

Em maio de 2019, a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa) promoveu a Semana Interna de Prevenção de Acidentes no Trabalho (Sipat). A campanha teve como tema “Qualidade de Vida e a Sustentabilidade”, com abordagem de assuntos relacionados à utiliza-

ção consciente e racional de água; à reciclagem e ao descarte de resíduos; à qualidade de vida; a hábitos saudáveis e à segurança no trabalho. Como resultado dessa ação, o Hospital começou a oferecer diariamente frutas nos cafés para os colaboradores, como incentivo a uma vida mais saudável. Também como fruto da Sipat, foi iniciado o programa de acompanhamento nutricional de colaboradores

GESTÃO DE FORNECEDORES

O Hospital Dom Alvarenga estende à sua cadeia produtiva o compromisso com a excelência na prestação dos serviços de saúde. Em 2019, o setor de Compras passou a inserir a documentação dos fornecedores no Tasy, sistema de gestão digital. Foi intensificado o processo de homologação de fornecedores, incluindo o acompanhamento de desempenho e desenvolvimento dos parceiros.

O Dom Alvarenga mantém fornecedores de medicamentos, materiais médico-hospitalares, Órte-

ses, Próteses e Materiais Especiais (OPME), materiais de laboratório, gêneros alimentícios perecíveis e não perecíveis, dietas, equipamentos, mobiliários, higiene, descartáveis, Manutenção, Reparos e Operações (MRO) e serviços destinados ao atendimento das necessidades técnicas, operacionais e assistenciais.

O setor de Compras tem como objetivo, para o próximo ano, implantar o módulo Tasy de OPME e digitalizar 100% dos processos do setor para maior transparência e sustentabilidade.

JURÍDICO

Em 2019, a ferramenta contratada pelo departamento Jurídico da Instituição para a gestão de contratos, processos e documentos foi 100% utilizada, o que demonstra um aprimoramento e informatização total do setor. No decorrer do ano, houve uma diminuição visível nas ações e condenações trabalhistas, resultado de um trabalho preventivo realizado com gestores, Departamento Pessoal, Recursos Humanos e Diretorias.

A Sipat incentivou mudanças de hábitos entre os colaboradores



MARKETING E COMUNICAÇÃO

O principal foco do Plano de Ação de 2019 foi divulgar a marca e o nome da Instituição. Isso foi feito com a atuação do setor de Marketing e Comunicação e de uma agência de publicidade, em várias mídias, com o objetivo de atrair novos clientes: pacientes, operadoras, médicos e empresas.

Foi o primeiro grande investimento feito pelo Hospital em *marketing* e que utilizou ferramentas digitais e as tradicionais,

como propaganda na rádio Eldorado, em abrigos de ônibus nas proximidades do Hospital, linha verde do metrô, Shopping Plaza Sul, monitores disponíveis nos vagões do metrô, elevadores de alguns prédios comerciais e residenciais, supermercados Hirota e Extra, nas redes sociais e em jornais e revistas. A proposta foi trabalhar a nova marca com a visão institucional, valorizando a qualidade dos serviços e o tratamento humanizado oferecido.

Como assinatura da campanha, foi usada a frase “Nosso Dom é salvar vidas”, com o uso da palavra “Dom”, presente na marca. O mote usado foi o uso do Pronto Atendimento, necessário em diversas situações do dia a dia, ressaltando as especialidades de Cardiologia, Urologia, Ortopedia e Neurologia, além das demais especialidades clínicas e cirúrgicas e do Centro de Diagnósticos. A campanha obteve êxito e a Instituição teve um aumento significativo de novos clientes.

A campanha publicitária ressaltou a necessidade do uso do Pronto Atendimento em situações diversas



6h30 No Museu do Ipiranga, comecei minha caminhada com uma meta: superar os 5 Km.

6h45 Uma forte dor no peito me obrigou a refazer a meta: chegar ao pronto-atendimento o quanto antes.

NA EMERGÊNCIA, ESTAMOS SEMPRE POR PERTO.

O Hospital Dom Alvarenga tem pronto atendimento 24h. Conta com **cardiologistas** e vários especialistas com um dom muito especial: **salvar vidas.**

ATENDE A MAIORIA DOS PLANOS E CONVÊNIOS MÉDICOS*
Para consultas e exames, ligue: **(11) 2163-1700**

Responsável Técnico: Dr. Cassio J. M. Barros - CRM 89250-SP - RQE 19566/03 e 19567/03



A conquista da **Acreditação Pleno ONA** é o reconhecimento da qualidade de um hospital que você pode confiar.

*OUTRAS INFORMAÇÕES:
www.alvarenga.org.br
Av. Nazaré, 1361 - Ipiranga.

AA Hospital
Dom Alvarenga
NOSSO DOM É SALVAR VIDAS



Com a mudança do logo, o Marketing elaborou uma campanha interna para apresentação da nova marca

Em 2019, o logo do Hospital foi renovado e acompanhou as peças publicitárias. Foi identificada a necessidade de destacar o nome do Hospital.

No ano, a comunicação interna foi mais atuante e próxima dos colaboradores, dos coordenadores médicos, do corpo clínico e dos Associados, internalizando a cultura corporativa e ajudando no alcance de metas e de objetivos por meio do engajamento do público interno.

Trabalhando com foco em mais informação e engajamento, a comunicação interna atuou priorizando os seus pilares: simplicidade, objetividade e transparência; segmentação da comunicação por perfil; priorização do relaciona-

mento por meio do *endomarketing*; e consolidação de uma cultura de comunicação interna, obtendo um avanço no grau de maturidade no cenário corporativo. A comunicação interna passou a ser demandada regularmente e entendida como uma competência dentro da Organização.

O ano também foi marcado pelas campanhas internas de engajamento. Foram realizadas, no total, 30 ações com o público interno em parceria com diversas áreas: Superintendência, Diretoria Técnica e Clínica, SND, SCIH, Comissão de Humanização, Qualidade, Cipa, Enfermagem e Comissão de Festas. Entre os destaques de temas estão: divulgação da nova marca do Hospital, #orgulhodeseralva-

renga, Doação de Órgãos, Outubro Rosa, Outubro Prateado, Higienização das Mãos, Protocolo de Sepsis, Reuniões Clínicas e Festa de Confraternização. Nessas ações, a Instituição teve uma participação média de 30% de seu público interno.

Outras melhorias foram realizadas em comunicação interna no ano de 2019, como: divulgação dos aniversariantes do mês no Jornal Mural e por *e-mail marketing*; envio personalizado de cartão de aniversário a todos os colaboradores na própria data comemorativa; divulgação dos colaboradores que ingressaram na Instituição; envio de álbum de fotos como cobertura dos eventos internos; envolvimento dos colaboradores nas decisões, como nas definições da Festa de

Novo logo do Hospital Dom Alvarenga implementado em 2019



Confraternização; atuação mais presente na cobertura dos eventos internos; trabalho mais próximo à Diretoria (Superintendência e Diretores), o que ajuda a comunicação a ficar mais alinhada às estratégias da Organização, gerando mais resultados; e consolidação de notícias em um único *e-mail* (piloto de uma *newsletter*).

O ano foi marcado ainda pela intensificação de ações de *marketing* digital. No mês de março, foram lançadas as páginas do Hospital Dom Alvarenga nas redes sociais Instagram e LinkedIn e, no mês de maio, Twitter. Foram trabalhados diversos temas, como informações sobre saúde e bem-estar, serviços, datas comemorativas, projeto Saúde em 1 Minuto (vídeos com especialistas), cobertura de eventos internos e externos, novos colaboradores e operadoras de saúde atendidas.

As publicações geraram índices de engajamento positivos. Como resultado, no fim do ano, as redes sociais contavam com: Facebook, 54.175 seguidores; Instagram, 1.291 segui-

dores; LinkedIn, 1.023 seguidores; e Twitter, 18 seguidores.

O *site* institucional do Hospital recebeu o total de 195.736 visitas em 2019, o que corresponde a 51% de acréscimo no número de visitas realizadas no ano anterior. Foi realizada a contratação de uma agência para o desenvolvimento de um novo *site*, com o objetivo de ampliar a presença digital da marca. O novo canal de comunicação visa também elevar a relevância da marca nos buscadores da internet, ampliando o volume de visitas por meio da produção de conteúdo focado nos públicos estratégicos da Instituição.

O Hospital implementou, também, um novo serviço de acesso gratuito à rede Wi-fi. A plataforma permite a divulgação da marca e de seus serviços aos pacientes e acompanhantes, bem como a captação de cadastros para realização de futuras ações de relacionamento com os clientes.

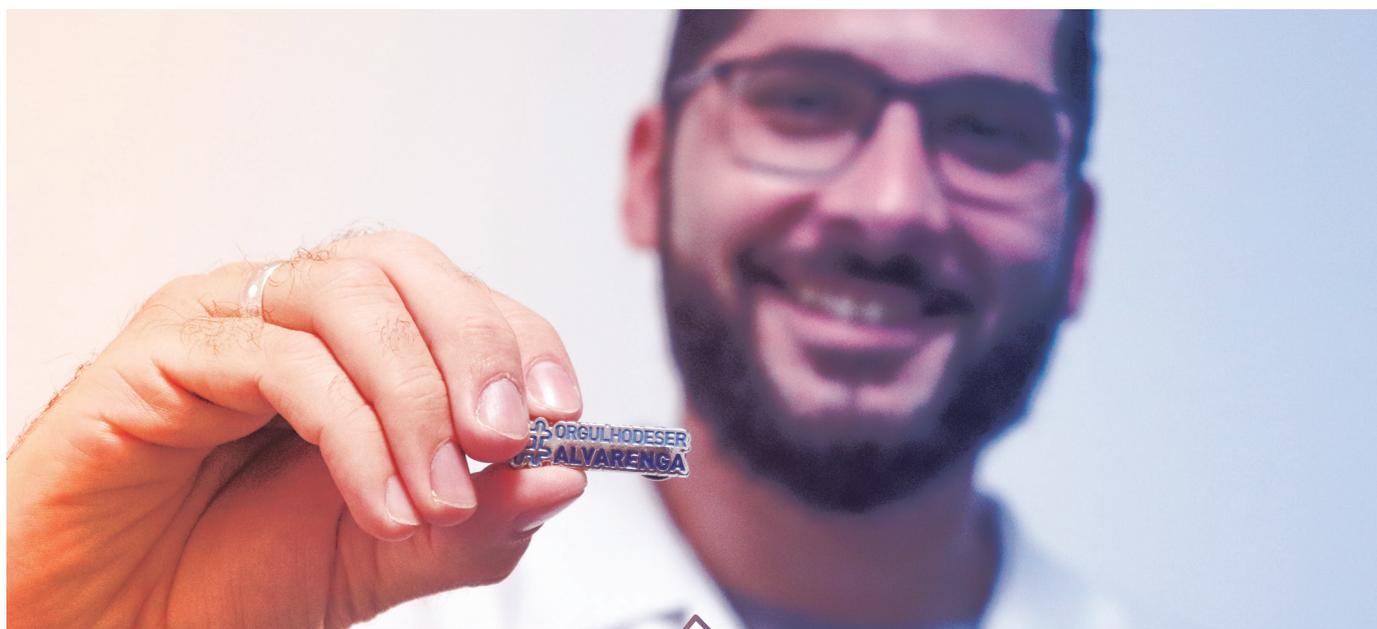
Já para reforçar o relacionamento com a comunidade local, o setor de Marketing e Comunicação realizou três eventos externos: Feira de Saú-

de Mães do Ipiranga (no mercado Municipal do Ipiranga), Jornada do Patrimônio (com visita à fachada da Instituição) e Sipat (na operadora de saúde Infraero). No total, 220 pessoas foram diretamente impactadas.

Para 2020, o setor de Marketing e Comunicação planeja ampliar os esforços para a divulgação da marca e dos serviços oferecidos. Uma nova campanha de publicidade será lançada no primeiro semestre do ano, com foco em atrair novos pacientes, médicos, empresas e operadoras de saúde.

O *site* institucional será amplamente renovado e contará com novos recursos, visando proporcionar praticidade e comodidade aos clientes, como agendamento *on-line* de consultas e exames; acesso a resultados de exames; conteúdo relevante sobre saúde e bem-estar; e ferramentas para interação *on-line*.

O relacionamento com os clientes será realizado também por meio de ferramentas Customer Relationship Management (CRM), que permitirão otimizar a gestão de informações e a comunicação direta.



A hashtag #orgulhodeseralvarenga foi escolhida pelos colaboradores e virou tema de uma campanha institucional

Além da apresentação da nova marca, os colaboradores conheceram a campanha publicitária do ano



CANAIS DE DESTAQUE DE COMUNICAÇÃO INTERNA E EXTERNA



JORNAL MURAL: VEÍCULO QUINZENAL VOLTADO PARA OS COLABORADORES.



E-MAIL MARKETING: CANAL DESTINADO A TODOS OS STAKEHOLDERS E ENVIADO DE ACORDO COM A DEMANDA.



MURAL SETORIAL: QUADROS DISPONÍVEIS NOS SETORES DESTINADOS A COMUNICAÇÕES SEGMENTADAS. ATUALIZADO DE ACORDO COM A DEMANDA.



REDES SOCIAIS: AS MÍDIAS SOCIAIS USADAS PELO HOSPITAL VISAM ATINGIR OS PÚBLICOS EXTERNOS COM DICAS DE SAÚDE, BEM-ESTAR E QUALIDADE DA VIDA, ALÉM DE INFORMAREM SOBRE EVENTOS INTERNOS E SERVIÇOS OFERECIDOS.



EVENTOS INTERNOS E EXTERNOS: SÃO REALIZADAS PERIODICAMENTE AÇÕES DE PROMOÇÃO DA MARCA PARA OS PÚBLICOS INTERNOS E EXTERNOS.



MALA-DIRETA: CARTAS ENVIADAS AOS PÚBLICOS EXTERNOS SOBRE ASSUNTOS ESPECÍFICOS POR DEMANDA.



RELATÓRIO ANUAL: DOCUMENTO DESTINADO AOS PÚBLICOS INTERNOS E EXTERNOS, PRINCIPALMENTE ÓRGÃOS PÚBLICOS.



SITE INSTITUCIONAL: CANAL DESTINADO AO PÚBLICO EXTERNO PARA INFORMAÇÕES GERAIS DA INSTITUIÇÃO, COMO HISTÓRIA, SERVIÇOS PRESTADOS, CANAIS DE CONTATO E TEMPO DE ESPERA DO PRONTO ATENDIMENTO.



SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE (SAC): CONTEMPLA CANAIS COMO O RECLAME AQUI E A PESQUISA DE SATISFAÇÃO. ALGUNS CONTATOS SÃO REALIZADOS POR MEIO DAS REDES SOCIAIS.



PRESS RELEASES: O HOSPITAL DIVULGA PERIODICAMENTE PRESS RELEASES PARA A IMPRENSA SOBRE ASSUNTOS VARIADOS: DICAS DE SAÚDE, MITOS E VERDADES SOBRE PATOLOGIAS E NOVIDADES DA INSTITUIÇÃO.



Sustentabilidade é um dos valores do Dom Alvarenga

GESTÃO AMBIENTAL

A gestão ambiental do Hospital Dom Alvarenga é orientada pela Política de Sustentabilidade, criada em 2015. O documento aborda temas nas esferas econômica, social e ambiental. Em relação à gestão ambiental, a diretriz é “promover o uso eficiente de recursos naturais e materiais necessários aos processos, sistemas e operações, evitando o desperdício”. Também há abordagem de gestão de resíduos otimizada e de conceito de construção sustentável.

Em 2019, no Dom Alvarenga destacaram-se as seguintes ações com foco no meio ambiente:

Energia:

- Aquecedor solar de água para os chuveiros da Unidade 2;
- Instalação de cabine primária;
- Troca dos cabos de distribuição de energia interna; e
- Continuação da troca de lâmpadas e ar-condicionado.

Água

- Instalação de redutor de vazão nas pias.

Resíduos

- Troca de copos plásticos na cozinha por copos reutilizáveis.

Sipat

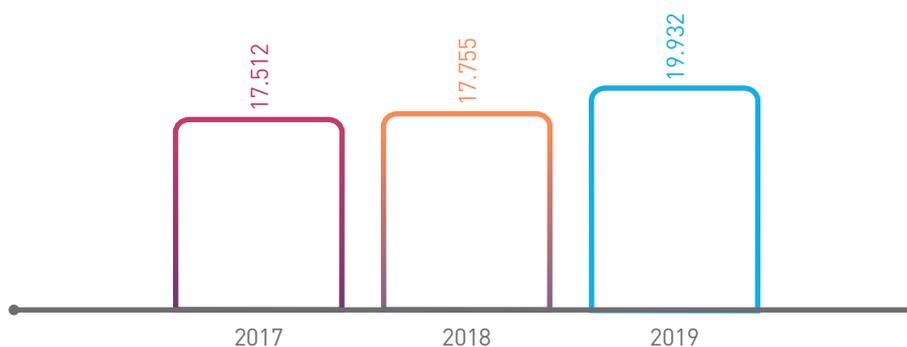
- Realizado com o tema “Qualidade de Vida e Sustentabilidade”,

abordando temas de consumo consciente e coleta seletiva.

ÁGUA

O consumo de água em 2019 foi de 19.932 m³, segundo medição da

Evolução do consumo de água (m³)



Consumo de água (m³)



Sabesp. O consumo médio mensal foi de 1.661 m³, um valor 12,3% superior à média mensal de 2018.

O consumo de água no segundo semestre de 2019 foi 24,7% superior ao mesmo período de 2018. Isso ocorreu, principalmente, devido ao aumento de atendimentos no Hospital em 2019. No segundo semestre de 2019, em relação ao mesmo período de 2018, a relação paciente/dia cresceu 20,1%. O número de cirurgias, 16,5%; e a taxa de ocupação das UTIs, 14,9%.

Para controle do uso da água são feitas medições diárias do consumo por meio de hidrômetros no sistema de distribuição da Sabesp e de dois poços artesianos. A principal fonte de água do Dom Alvarenga é a concessionária Sabesp, cujo consumo correspondeu a 56,4% do total de 2019. O restante é obtido por meio de dois poços artesianos.

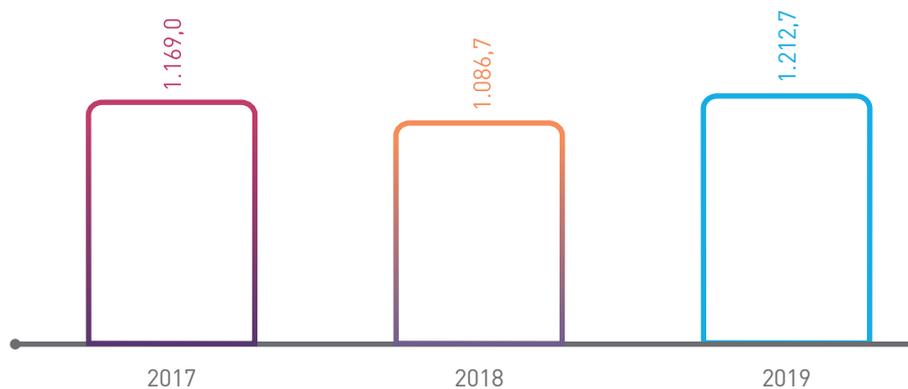
O descarte de água é feito na rede coletora da Sabesp. Já a coleta e o tratamento são realizados na Estação de Tratamento de Esgotos Barueri.

ENERGIA

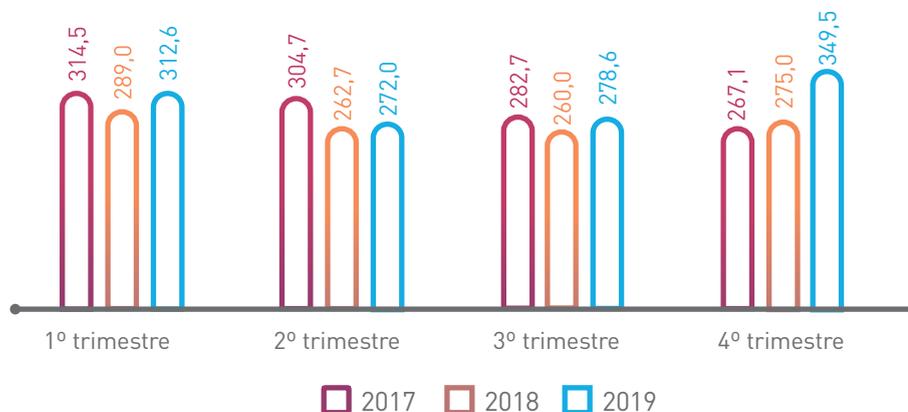
O consumo de energia elétrica em 2019 foi de 1.212,7 MWh, 11,6% superior ao ano anterior. O consumo de energia elétrica aumentou apesar das diversas medidas implantadas para redução do consumo, como instalação de aquecedor solar de água, cabine primária e troca de equipamentos. Um dos motivos é o maior número de pacientes atendidos no segundo semestre de 2019, principalmente no último trimestre do ano.

Para controle do uso de energia, são realizadas medições por relógio para esse fim.

Evolução no consumo de energia (MWh)



Consumo de energia elétrica (MWh)



RESÍDUOS

No Dom Alvarenga, há a Comissão do Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS), que aborda temas relacionados a resíduos e o seu correto gerenciamento. A Comissão tem como objetivo normatizar o gerenciamento dos resíduos em todo o Hospital, reduzir a quantidade de resíduos perigosos gerados e incentivar a cultura dos 3 Rs (Reduzir, Reutilizar, Reciclar).

As medidas de descarte de resíduos adotadas, bem como toda a gestão e gerenciamento, ocorrem em conformidade com a RDC nº 222, que dispõe das boas práticas de gerenciamento dos resíduos do serviço de saúde. Também são cumpridas todas as demais nor-

mas e legislações federais, estaduais e municipais.

Internamente, o gerenciamento de resíduos tem como base o Manual do PGRSS, com monitoramento pela Comissão do PGRSS. O Manual do PGRSS, atualizado em 2019 para mais clareza e eficácia, apresenta todas as informações e todos os procedimentos para o correto gerenciamento de resíduos.

A Comissão se encontra bimestralmente e é responsável por analisar o processo de gerenciamento de resíduos e emitir parecer quanto à situação e a eventuais necessidades de melhoria. O objetivo é reduzir os impactos ambientais negativos da geração de resíduos sólidos perigosos e não perigosos.

Entre os tratamentos e destinações dos resíduos que o Hospital realizou em 2019, destacam-se:

- Coleta dos resíduos perigosos feita diariamente pela Ecourbis Ambiental, que os encaminha para desativação eletrotérmica. Resíduos infectantes são direcionados para aterro sanitário e químicos para aterro de resíduos industriais;

- Os resíduos não recicláveis são coletados diariamente e encaminhados a aterro sanitário;

- Os resíduos recicláveis são enfiados com prensa hidráulica e coletados conforme a necessidade;

- Resíduo explante é esterilizado, acondicionado em recipiente plástico com tampa estanque, identificado e coletado por empresa especializada;

- Resíduo eletrônico é acondicionado e coletado conforme demanda por empresa especializada;

- Pilhas e baterias são descartadas em coletor próprio e encaminhadas para pontos de coleta gratuita; e

- Resíduos de construção civil são acondicionados em caçambas e coletados por empresa especializada, conforme demanda.

Em 2020, os resíduos orgânicos serão destinados à compostagem por empresa especializada. Estima-se que eles representem 30% do resíduo não reciclável produzido pelo Hospital – cerca de 6 toneladas por mês.

O Dom Alvarenga promoveu ações de conscientização sobre a produção e descarte de resíduos. O tema foi abordado no começo do ano de 2019, quando foi apresentado aos colaboradores do Hospital o novo

Resíduos perigosos

Resíduos não perigosos

Total

Tipo	Valor (kg)	% valor
Infectante	85.399	33,2
Químico	2.178	0,8
Subtotal	87.578	34,1
Não reciclável	154.297	60,0
Reciclável	15.218	5,9
Subtotal	169.515	65,9
Total	257.092	100,0

Manual do PGRSS, mostrando todas as etapas do gerenciamento de resíduos. O tema coleta seletiva também foi abordado, em apresentações da Sipat, com a presença de um engenheiro ambiental convidado para apresentar o tema. Além disso, são fornecidas aos colaboradores orientações pontuais da correta segregação no processo de monitoramento mensal do PGRSS, realizado em todo o Hospital.

INVESTIMENTOS E GASTOS AMBIENTAIS REALIZADOS EM 2019

- Foi investido cerca de R\$ 1,3 milhão em novos equipamentos de ar-condicionado, lâmpadas e distribuição de energia, com o objetivo de reduzir o consumo de energia elétrica na Instituição;

- Foi instalado um sistema de aquecimento solar de água nos chuveiros da Unidade 2, no valor de R\$ 46.900,00. Essa instalação contempla 10 chuveiros e possui

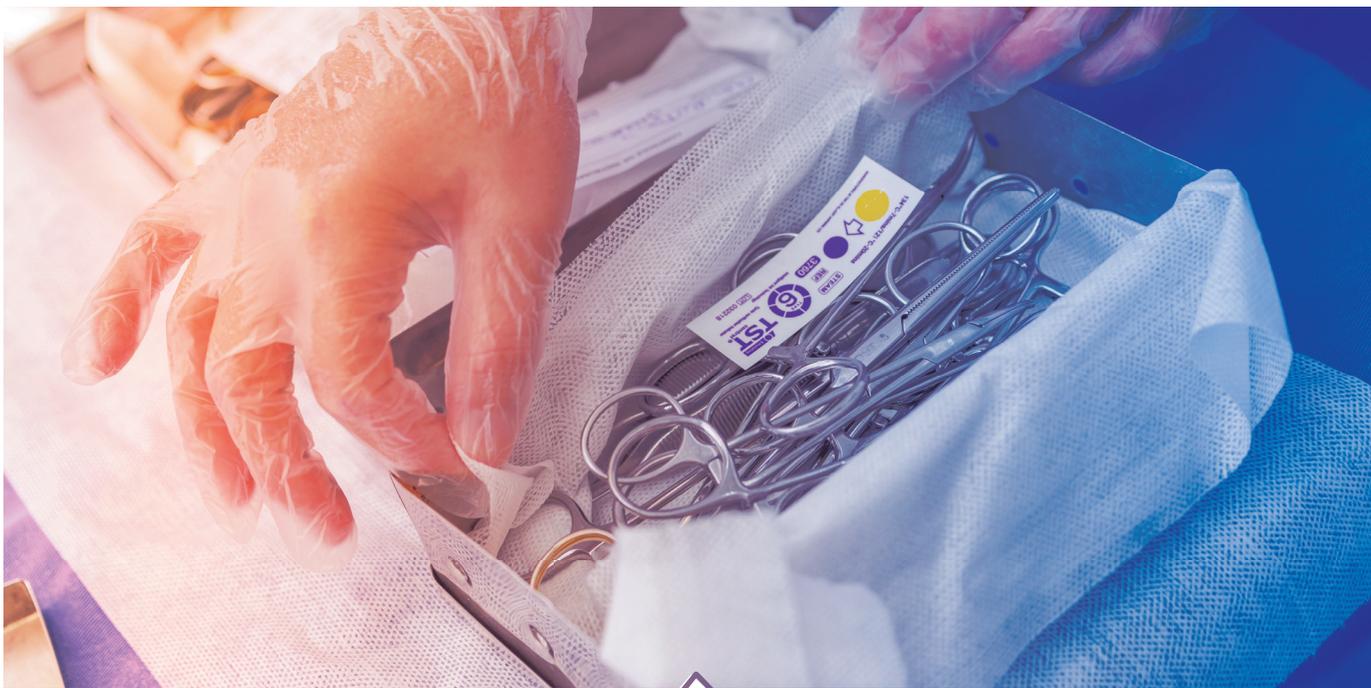
produção média mensal de energia de 162,4 kWh por mês, com capacidade para reduzir em até 13% o consumo de energia elétrica dos chuveiros do Hospital. Em 2020, a melhoria deverá ser ampliada para todos os chuveiros da Instituição; e

- Em 2019, houve a compra de 612 copos reutilizáveis para substituir o consumo de 35.383 copos descartáveis de plástico. O custo foi de R\$ 2.239,92 e a ação reduziu cerca de 56,2% o consumo de copos descartáveis do setor de SND, zerando o consumo de copos descartáveis no refeitório. Outro benefício da ação é levar aos colaboradores a noção de consumo consciente e evitar a cultura do “uso e descarte”.

LICENCIAMENTOS AMBIENTAIS DO DOM ALVARENGA

- Licença de Operação – validade até 22/07/2022;

- Certificado de Movimentação de Resíduos de Interesse Ambiental – validade até 28/10/2022;



No ano, foi realizado grande investimento em estrutura física e em equipamentos

- Restos de medicamentos e medicamentos vencidos;

- Resíduo infectante – Grupo A3;

- Certificado de Movimentação de Resíduos de Interesse Ambiental – validade até 11/09/2022;

- Resíduos da Saúde – Grupo A e E;
*Exceto os contaminados por príons e Grupo A3

- Certificado de Movimentação de Resíduos de Interesse Ambiental – validade até 02/05/2021; e

- Óleos e gorduras da cozinha.

MULTAS OU AUTOS DE INFRAÇÃO

A Instituição recebeu um aviso de auto de infração por não ter cadastrado a análise semestral de água dos poços artesianos no Sistema de Informação de Vigilância da Qualidade da Água (Sisagua). Na ocasião, um protocolo de defesa foi enviado pelo Hospital.

PARA 2020...

Desejando ampliar as ações de sustentabilidade no Hospital no ano de 2020, um engenheiro ambiental foi contratado no final de 2019. Entre os desafios a serem cumpridos estão:

- Otimização do gerenciamento de resíduos e do Manual PGRSS;

- Redução da geração de resíduos infectantes;

- Ampliação da coleta seletiva e resíduos destinados à reciclagem;

- Implantação de compostagem dos resíduos produzidos no refeitório;

- Ampliação da comunicação e educação ambiental dos colaboradores; e

- Implantação de projetos como a reutilização de água pluvial e instalação de painéis solares para produção de energia/aquecimento de água.

Custos 2019 (em reais)

Descrição	Valor
Custos instalação ar-condicionado	238.575,72
Custos instalação cabine primária	903.639,25
Custos com lâmpadas	12.165,13
Cabos de distribuição de energia	122.544,68
Total	1.276.924,78

As sessões de Terapia Ocupacional tiveram grande destaque em 2019



HUMANIZAÇÃO

Prestação de serviços humanizados continua sendo um dos principais compromissos do Dom Alvarenga. A humanização é ponto primordial para a manutenção da Acreditação Nível Pleno da ONA e para a conquista da Acreditação Nível Excelência, o próximo grande objetivo a ser alcançado pela Instituição.

O principal desafio continua a ser melhorar e estender a humanização a todos os cantos da Instituição. Assim, cada projeto colocado em prática para melhorar a humanização é uma nova conquista.

A humanização, na forma de projetos, propicia uma experiência mais agradável ao paciente. A Comissão de Humanização do Dom Alvarenga trabalha para que a experiência do paciente seja a menos traumática e mais agradável possível dentro da realidade de uma internação hospitalar.

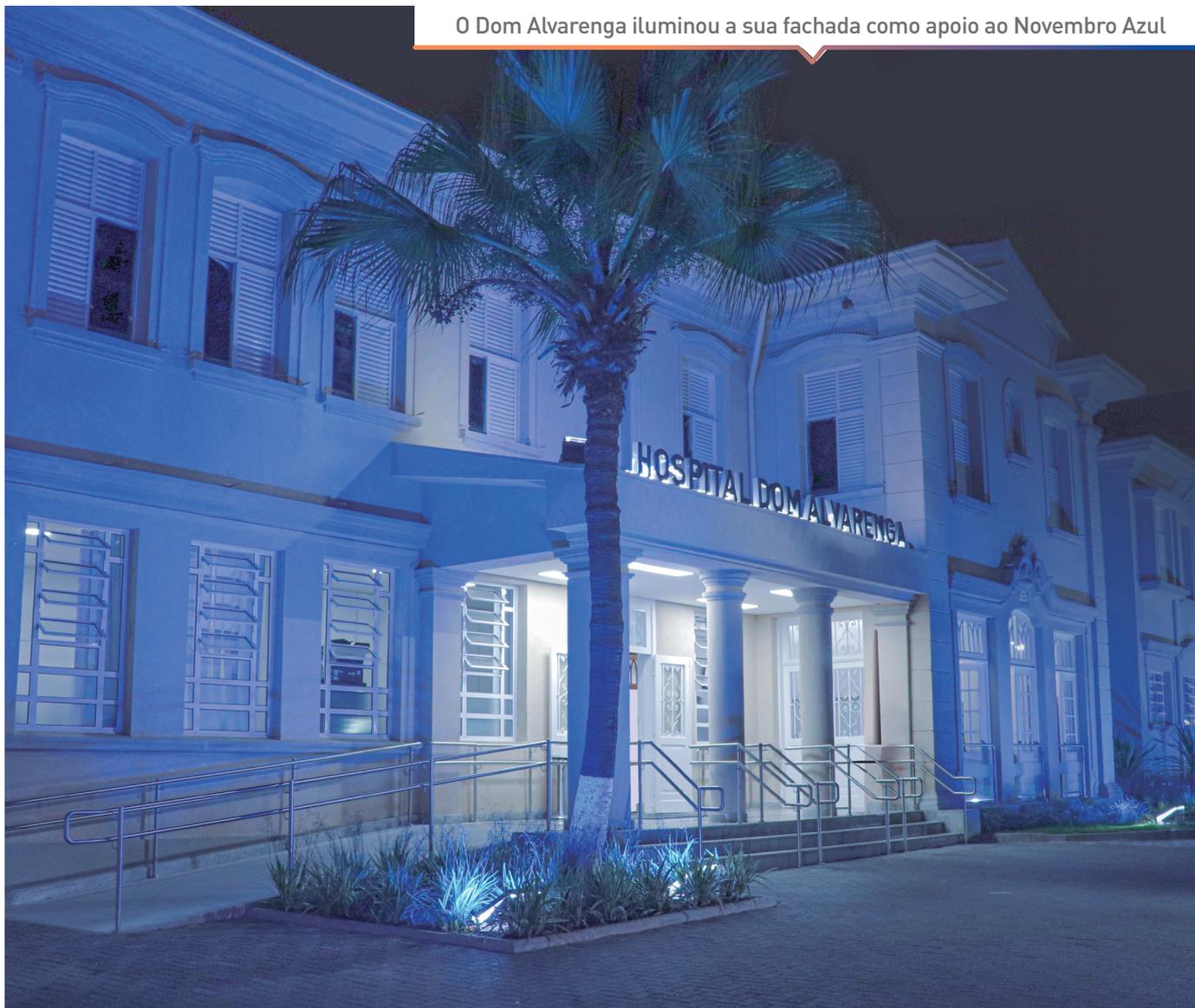
No ano, teve continuidade o **Projeto Cão Terapeuta** no qual, semanalmente, cães terapeutas visitam os pacientes internados, levando alegria e momentos de descontração.

Semanalmente, estagiários de

musicoterapia passam pelos corredores das Unidades de Internação, trazendo um pouco de música e alegria ao ambiente.

Em conjunto com a **terapeuta ocupacional**, é realizada uma ação contínua: Projeto Dança em Cadeiras, que consiste em trabalhar a dança circular com pacientes internados que podem sair do leito; em casos de pouca mobilidade, são disponibilizadas cadeiras no pátio interno. Com músicas, a terapeuta ocupacional realiza e ensina danças para que os pacientes se movimentem e se distraiam durante o período tão conturbado da internação.

O Dom Alvarenga iluminou a sua fachada como apoio ao Novembro Azul



além de finalizarem a semana com uma sessão de beleza e autoestima promovida em uma parceria com a Mary Kay.

Já no mês de novembro, foi a vez dos homens se conscientizarem sobre a importância da prevenção do câncer de próstata, no **Novembro Azul**. Para isso, a Comissão desenvolveu mensagens educativas sobre o tema, enviadas aos colaboradores do Dom Alvarenga.

Em dezembro, o Hospital recebeu alunos com deficiência de visão, do **Instituto Padre Chico**, para a tradicional **Cantata Natalina**, realizada no pátio interno e

que contemplou tanto colaboradores como pacientes internados.

Ainda no fim do ano, a Comissão de Humanização realizou uma campanha interna de mensagens de Natal, chamada de **Noite Feliz**. Os colaboradores foram convidados a deixar uma mensagem àqueles pacientes que estariam internados na noite de Natal. A mensagem foi entregue com a Ceia, pelas copeiras, emocionando os pacientes. Para que eles não ficassem sozinhos nessa noite especial, foi liberada a presença de um acompanhante para cada leito e também foi permitida, no dia 25 de dezembro, a visita de crianças a partir de 5 anos de idade.

PROGRAMA SAÚDE E ALEGRIA

Por meio do Programa Saúde e Alegria, o Hospital Dom Alvarenga mantém os ideais que o guiam desde sua origem – como Clínica Infantil do Ipiranga. O Programa também firmou o Termo de Parceria com a Secretaria Municipal de Saúde, um reconhecimento da relevância das atividades prestadas.

Por meio do Programa são ofertados, gratuitamente, atendimentos multidisciplinares a crianças de zero a 12 anos, principalmente as residentes do Ipiranga e dos

bairros do entorno. Quando ingressam, as crianças e suas famílias são entrevistadas por uma assistente social, um momento de efetivo acolhimento.

Na ocasião, além do direcionamento para as respectivas especialidades mantidas no Programa, são disponibilizadas informações sobre os atendimentos e serviços existentes na rede pública.

Ao fim de 2019, o Programa Saúde e Alegria mantém as especialidades com os respectivos números de atendimento (tabela ao lado).

No total, foram 23.348 atendimentos, que beneficiaram 4.575 crianças, dados 13,30% e 11,43% superiores aos desempenhos registrados em 2018, respectivamente. Além de demonstrarem a evolução do Programa, os acréscimos resultam da consolidação dos atendimentos realizados por meio de grupos terapêuticos, que têm surtido efeitos positivos nas crianças, reconhecidos por

Especialidade

Número de atendimentos

Fonoaudiologia	5.494
Psicopedagogia	4.352
Psicologia	3.564
Pediatria	3.258
Odontologia	1.434
Otorrinolaringologia	1.250
Assistência Social	1.143
Neuropediatria	1.408
Dermatologia	559
Alergologia	512
Pneumologia	374

pais e professores. Tanto é que a pesquisa anual de satisfação demonstrou que 99,5% consideram o Programa Saúde Alegria Ótimo ou Bom.

O Programa Saúde e Alegria possui um Relatório próprio de atividades, que pode ser conferido no endereço eletrônico: www.programasaudeealegria.org.br.



O Programa Saúde e Alegria proporciona atendimento completo a muitas famílias da região



Ao longo do ano, os Associados se reuniram para as Assembleias Gerais, que ocorreram no Auditório do Hospital

AGRADECIMENTOS

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

CRÉDITOS

Coordenação: Milena de Lima Sliumba, Coordenadora de

Marketing e Comunicação, e Beatriz Galvano Mendes, Analista de Comunicação Jr.

Redação: Beatriz Galvano Mendes, Analista de Comunicação Jr.

Edição e revisão:
KMZ Conteúdo

Projeto gráfico e diagramação:
Rebeca Prudente, Designer Gráfica.

Fotografias: Nicola Labate, Vanessa Alves de Freitas George Imajó e Acervo da Instituição.

**AVENIDA NAZARÉ, 1361,
IPIRANGA 11 2163 1700**

    **HospitalAlvarenga**

www.alvarenga.org.br