



**RELATÓRIO  
ANUAL  
2014**

HOSPITAL  
D. ANTONIO DE ALVARENGA  
DA  
CLINICA INFANTIL DO IPIRANGA

1361



4	<b>APRESENTAÇÃO</b>
5	<b>PERFIL</b>
7	<b>DOADORES E FUNDADORES</b>
8	<b>MISSÃO, VISÃO E VALORES</b>
9	<b>MENSAGEM DA DIRETORA-GERAL</b>
12	<b>MENSAGEM DO CAPELÃO</b>
13	<b>GOVERNANÇA CORPORATIVA</b>
15	<b>ATENDIMENTO HUMANIZADO</b>
19	<b>SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE (SAC)</b>
20	<b>GESTÃO DE COLABORADORES</b>
22	<b>DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO</b>
25	<b>DESEMPENHO INSTITUCIONAL E SOCIAL</b>
26	<b>PROGRAMA SAÚDE E ALEGRIA</b>
30	<b>AGRADECIMENTOS</b>
30	<b>CRÉDITOS</b>

# APRESENTAÇÃO

Como associação beneficente, o HDAA publica anualmente seu Relatório para prestar contas aos órgãos competentes e à sociedade em geral de suas atividades, conquistas e seus desafios. Este documento, referente a 2014, visa ainda engajar os públicos de relacionamento da Instituição, por meio da divulgação transparente da prestação de atendimento humanizado a pacientes do Sistema Único de Saúde (SUS), particulares e de convênios, além de crianças integrantes do Programa Saúde e Alegria.

As informações aqui contidas foram apuradas com o auxílio de profissionais das diversas

áreas do Hospital, que contribuem para o alcance de resultados cada vez mais sustentáveis.

Em cumprimento à Lei nº 12.101, de 27/11/2009, as Demonstrações Contábeis de 31/12/2014 foram auditadas e aprovadas na íntegra pela Exacto Auditores Independentes S/S após análise e concordância do Conselho Fiscal e do Corpo Diretivo da Instituição em Assembleia Ordinária.

Em caso de dúvidas e sugestões para o aprimoramento deste relatório, o HDAA coloca à disposição o e-mail [hdaa@hdaa.org.br](mailto:hdaa@hdaa.org.br).

Boa leitura!





## Atendimento humanizado para uma sociedade mais justa e igualitária

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

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

A determinação dos fundadores, porém, não era condizente com o reduzido espaço. Assim, os

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

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

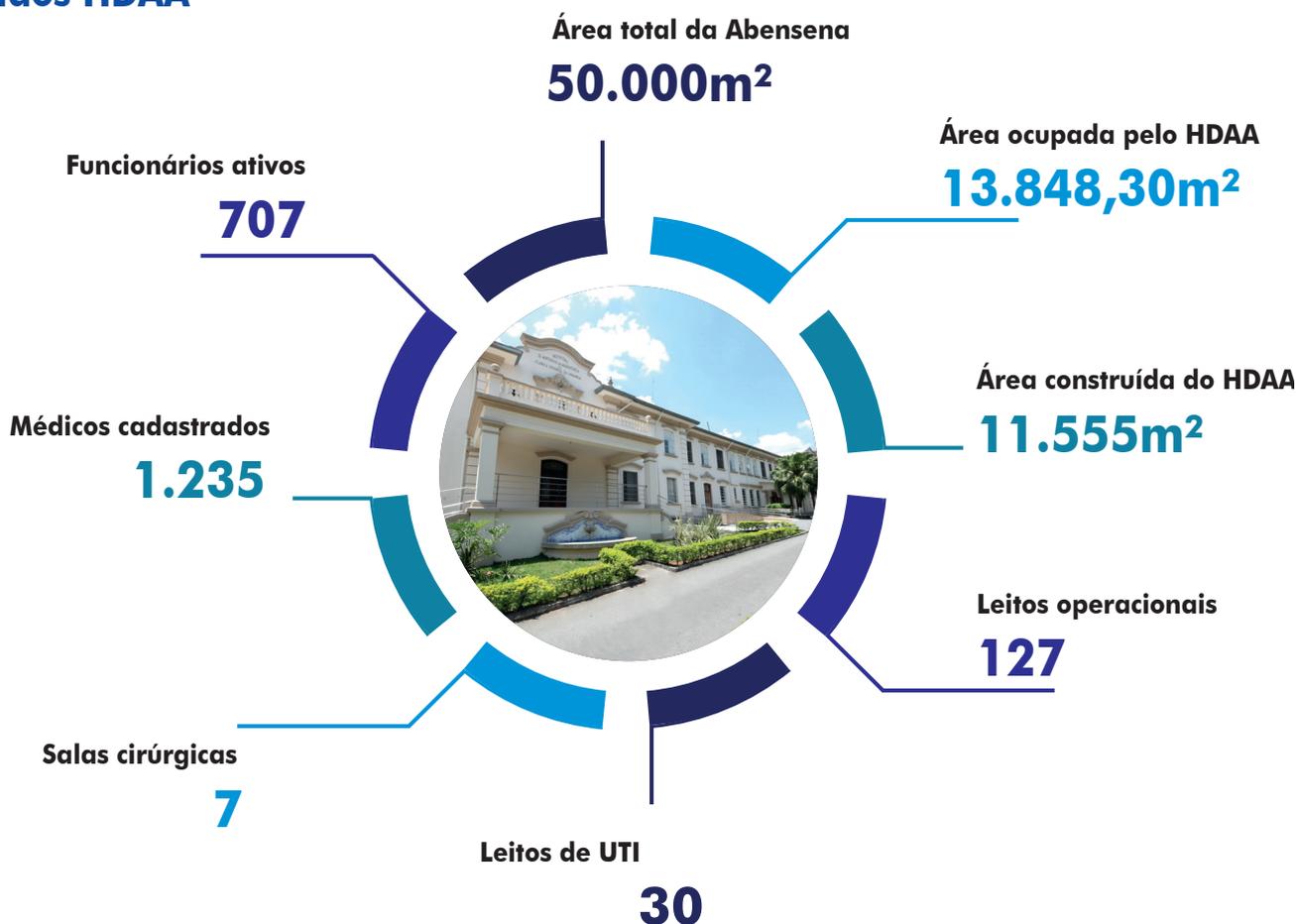
A partir de 2003, a Instituição mudou sua razão social para Associação Beneficente Nossa

Senhora de Nazaré – Abensena, que atende à denominação Hospital Dom Antonio de Alvarenga.

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

constantemente, pacientes particulares, de convênios de saúde e do SUS, usufruem excelente nível de atendimento, com segurança e conforto. O resultado dessa demanda garante a maior parte das atividades filantrópicas idealizadas pelos fundadores: o atendimento gratuito a grande número de pessoas e a manutenção do Programa Saúde e Alegria, que envolve as crianças do entorno.

## Dados HDAA



## Certificados e certificações mantidos pelo HDAA

- Alvará de Funcionamento da Prefeitura de São Paulo, com validade indeterminada;
- Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros (AVCB), com validade até 08/01/2016;
- Certificado de Entidade Beneficente de Assistência Social na área da Saúde (Cebas), com validade até 31/12/2015;
- Certificado de Regularidade Cadastral de Entidades do Estado de São Paulo (CRCE), com validade indeterminada;
- Atestado de filiação à Federação dos Hospitais Filantrópicos do Estado de São Paulo (Fehosp), com validade indeterminada;
- Auto de Regularização do Imóvel, emitido pela Prefeitura de São Paulo;
- Certificados de Utilidade Pública municipal, estadual e federal;
- Certificado de Entidades Beneficentes de Assistência Social (CNES), com validade até 31/03/2016;
- Certificado de Inscrição no Conselho Regional de Medicina do Estado de São Paulo (Cremesp), com validade até 30/11/2015;
- Licença de Operação da Companhia de Tecnologia de Saneamento Ambiental (Cetesb), com validade até 09/04/2019;
- Licença de Instalação da Cetesb, com validade indeterminada; e
- Certificado da Comissão de Ética Médica, com validade até 18/10/2016.

## DOADORES E FUNDADORES



Conde José Vicente de Azevedo  
**Doador**



Condessa Maria Cândida Bueno  
Lopes de Oliveira Azevedo  
**Doadora**



Maria Carmelita Vicente de  
Azevedo Barboza de Oliveira  
**Fundadora**



Dulce Barbosa de Almeida  
**Fundadora**



Dr. Augusto Gomes de Mattos  
**Fundador**

# MISSÃO, VISÃO E VALORES

## Missão

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

## Valores

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

## Visão

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

# “A AMIZADE dá forças para viver e sonhar”

(Autor desconhecido)

Li em algum lugar essa frase, que se aplica à nossa Instituição e a muitas situações pessoais, inclusive a minha. Com a graça de Deus, apesar das circunstâncias, sinto-me feliz e com disposição para o desempenho das funções de tão grande responsabilidade a mim confiadas.

Sim. Amigos colocaram-me na Direção-Geral da Abensena e, sem eles, seguramente, além da disponibilidade, jamais teria a segurança exigida, as forças necessárias e o apoio precioso para enfrentar tamanho desafio.

O registro das atividades realizadas no HDAA em 2014 bem demonstra a diversidade do trabalho e os resultados alcançados – certamente fruto do esforço de todos os colaboradores que, sob a orientação dos Diretores Administrativo, Técnico e Clínico, numa ação conjunta realizada por amigos da Instituição, conseguiram atingir com felicidade um desempenho muito além do previsto.

Problemas não faltaram. Mas os amigos que fazem parte da Obra, por vezes discordando de soluções a serem adotadas, ajudaram a encontrar novos caminhos para se chegar ao almejado. Amigos “internos” na Instituição nunca poderiam ter feito tanto se não tivessem o apoio “externo” de convênios e de outras fontes de financiamento, indispensáveis para podermos aumentar e modernizar – dentro dos padrões tecnicamente seguros

– o tratamento humanizado dos pacientes, com a confiabilidade de seus familiares.

O atendimento direcionado ao público infantil está sendo realizado por meio do Programa Saúde e Alegria, que conta com os esforços da Diretoria Institucional, sempre empenhada na arrecadação de doações. Sem dúvida, a Diretoria Estatutária nunca deixou de se preocupar com as condições de trabalho, não apenas do Corpo Clínico, mas de todos os colaboradores, favorecendo e facilitando o aperfeiçoamento profissional.

Haja vista, no exercício de 2014, as 16 bolsas de estudo ofertadas para graduação e pós-graduação. Em contrapartida, oferecemos a possibilidade de estágios para alunos dos cursos básicos e técnicos de Enfermagem, Fisioterapia e Nutrição, nos diversos setores do HDAA, para cinco escolas, que para aqui encaminharam seus alunos, a fim de realizarem na prática aquilo que lhes ensinam em teoria. A supervisão compete aos responsáveis das diversas escolas. De nossa parte, cabe o acompanhamento e a orientação dispensada pelos nossos colaboradores.

Em 2014, conseguimos realizar alguns grandes empreendimentos. Entre eles, destaca-se a aquisição de um potente gerador que nos custou cerca de R\$ 800.000,00. Assim, quando houve uma interrupção de energia elétrica na região com mais de 24 horas de duração, não fosse o novo

equipamento, teríamos tido gravíssimas consequências nos procedimentos que exigem eletricidade contínua e não podem ser interrompidos, como cirurgias, respiradores, monitores e inaladores. Também adquirimos dez respiradores novos e equipamentos mais atualizados.

E, como bem disse Aristóteles: “ama-se mais aquilo que se conseguiu com mais trabalho”. Assim, é preciso mencionar a construção de uma nova sala de conforto médico no Centro Cirúrgico. Já havia uma, porém muito acanhada e sem as condições exigidas para um verdadeiro repouso médico no intervalo entre as cirurgias. Esse novo ambiente foi construído em continuação à parte já existente, no 2º andar, onde foram instalados aparelho de TV, computadores, pequena copa para alimentação, estante para livros, sanitários e algumas outras pequenas comodidades para esse tempo de espera, além de cômodas poltronas para repouso.

Mas, se a “amizade dá forças para viver e para sonhar”, além do que já foi feito, cabe-nos “sonhar” com melhorias e novas realizações que venham a enriquecer o patrimônio existente,

enaltecendo a Obra e tornando-a cada vez mais procurada e utilizada pelos pacientes.

Portanto, contando sempre com amigos internos e externos, o HDAA, que já está buscando a acreditação emitida por empresas credenciadas, esforça-se por atingir a credibilidade necessária e o reconhecimento público de seu valor. Para tanto, foi contratado o Instituto Qualisa de Gestão (IQG) para realizar um diagnóstico organizacional por meio de visitas e entrevistas em todos os setores do Hospital. Com esse diagnóstico, apresentado também a toda a Instituição, foram traçados planos de ação para as melhorias necessárias apontadas. Assim, a octogenária Instituição, que nasceu em 1932 como Clínica Infantil do Ipiranga, foi ampliada de forma substancial. Atualmente, é um Hospital Geral cujos profissionais atendem uma gama de especialidades e realizam procedimentos de alta complexidade, utilizando meios de diagnósticos mais seguros e que permitem tratamentos eficientes e ágeis. Em particular, o Serviço de Radiologia foi totalmente reformado, seguindo o Plano Diretor, e foram instalados equipamentos novos, modernos e, desde o início,



totalmente integrados no Tasy, nosso sistema de gestão informatizado. Com isso, todos os pedidos de exames são feitos pelo Tasy e as imagens e os laudos ficam à disposição de todos, na rede. Outra alteração importante ocorreu em 2014 com o intuito de ampliar o quadro dos amigos que colaboram na direção da Obra e, para isso, pensou-se em aumentar o número de Associados. Assim, em Assembleia Geral Extraordinária, foi apresentada e aprovada a sugestão de passar de 22 para 25 Associados – o que foi feito, com a consequente alteração no Estatuto da Instituição.

Os desafios são grandes e, certamente virão outros, talvez maiores. Mas, com fé, ousadia e coragem, contando sempre com as bênçãos de Deus e a proteção de nossa Padroeira N. Sra. de Nazaré, sem dispensar a força que nos vem dos amigos, prosseguimos trabalhando para o engrandecimento da Obra.

Por fim, convém lembrar que “a pior coisa que um homem pode fazer nessa vida é deixar de sonhar”. (Miguel de Cervantes)

### Necrológio

Com pesar, noticiamos o falecimento do **Dr. Lauro Bueno de Azevedo**, ocorrido em 30 de março de 2014. Grande amigo de nossa Instituição, foi Secretário do Conselho Consultivo de 1959 a 1964, continuando a se interessar, até o final de seus dias, pelo desenvolvimento da Obra. Por ocasião de seu falecimento, o ex-Secretário de Estado da Educação e amigo pessoal do Dr. Lauro desde os tempos de Faculdade de Direito do Largo São Francisco, Dr. Jorge da Cunha Lima, enaltecendo seu ex-colega, expressou como a principal característica de sua personalidade “a retidão de caráter e dos atos”. Órfão de uma família tradicional e rica, Dr. Lauro herdou a tradição, mas foi despojado de todas as riquezas. Foi um grande advogado. Procurava soluções justas. Uma virtude vivida no cotidiano que mais impressionou em Dr. Lauro foi mesmo a retidão de caráter e dos atos.

Também faleceu em 2014 **Dr. Guy Abreu Bonafé**, médico ginecologista e obstetra, indicado para colaborar com o HDAA por vários Associados conhecedores de sua larga experiência e competência no exercício da profissão. Sentiu-se muito honrado em ser convidado a participar, como Associado da Abensena, pois conhecia o HDAA desde os tempos em que a Clínica Infantil do Ipiranga era uma referência no atendimento materno-infantil, e muito admirava sua missão benemérita. Infelizmente, tendo seu falecimento ocorrido logo após sua posse em 10 de abril de 2014, o HDAA não teve oportunidade de contar com sua colaboração, certamente, enriquecedora à Instituição.

– Que Deus os tenha em Sua Santa Glória!  
– Paz às suas almas!

### **Maria Gabriela Franceschini Vaz de Almeida - Diretora-Geral**



## MENSAGEM DO CAPELÃO



O apoio espiritual é fundamental na experiência da vida humana. Podemos sentir isso, principalmente, quando nos encontramos numa situação de enfermidade. E é natural que, na estrada da vida humana, alguma enfermidade nos visite. Quando o ser humano encontra, nessas circunstâncias, apoio espiritual, ele se sente mais animado em seu tratamento, seja no domicílio, seja no Hospital.

O Hospital Dom Antonio de Alvarenga apresenta essa preocupação como uma proposta concreta e contributiva para o restabelecimento do enfermo: o enfretamento nos momentos mais difíceis é uma alternativa de apoio familiar. Toda a sociedade amadurecida percebe essa necessidade. A Capelania do Hospital conta com um sacerdote e uma equipe da Pastoral da Saúde. Sobretudo o empenho ocorre no sentido da celebração da Eucaristia e da visita da equipe aos enfermos e cuidadores.

Somos gratos a Deus porque ele é o autor e defensor da vida, e nos pede que imitemos seu filho Jesus nosso Senhor “estive doente e me visitastes” (Mt 25,36). Somos gratos à Direção do

Hospital Dom Antonio de Alvarenga pela sensibilidade por proporcionar esse serviço essencial para a edificação da vida humana.

Que o Criador do Universo, nosso Deus Amoroso, a todos acompanhe com sua benção e orientação.

### Capelão Padre Sidinei Lang e Equipe da Pastoral da Saúde



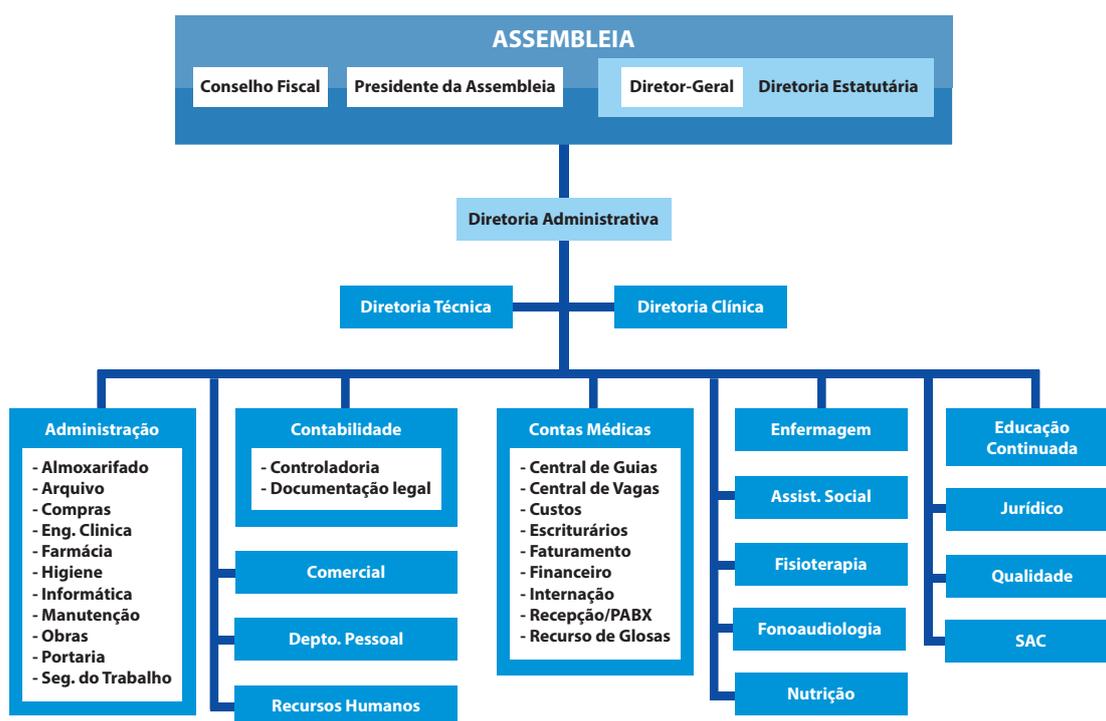
O Hospital Dom Antonio de Alvarenga é gerido de acordo com seu Estatuto Social, que define como finalidades a atuação humanizada na área da saúde voltada à assistência médica e hospitalar; a realização de ações preventivas na área da saúde; investimentos em obras beneficentes de promoção humana ligadas à saúde, em especial à infância carente; promoção de atividades com foco na humanização do atendimento médico-hospitalar; e operação de planos privados de assistência à saúde suplementar.

O quadro associativo do HDAA prevê a participação de no máximo 25 membros. Havendo vagas, novos Associados são escolhidos em Assembleia Geral, cujos membros levam em consideração, entre outros predicados, um reconhecido nível de instrução em áreas diversas. Assim, contribuem para a elaboração de estratégias e ações que permitam o contínuo aprimoramento

das atividades. Os integrantes se reúnem três vezes ao ano em Assembleia Geral (AG), instância máxima de governança, na qual são eleitos, entre os pares, o Presidente da própria Assembleia e os membros da Diretoria Estatutária – para mandatos de três anos, permitidas reeleições consecutivas para o mesmo cargo. Os Associados são ainda responsáveis pela escolha dos membros do Conselho Fiscal e Consultivo, entre seus pares ou outros profissionais notáveis ou especialistas em suas áreas de atuação. Para a completa transparência na condução dos processos, os membros da Diretoria não podem votar nas reuniões da AG e tampouco integrar o Conselho Fiscal.

Em 2015, o HDAA promoverá mudanças em seu organograma para uma melhor divisão de responsabilidades e deveres, com vistas ao aprimoramento da gestão interna de pessoas e dos negócios.

## ORGANOGRAMA 2014



## Membros Associados

Ana Luisa de Oliveira Ribeiro  
Ana Silvia Bloise  
Angelina Claudina M. Bueno de Azevedo Wright  
Fábio Candido Gonçalves de Campos  
Fernando Freire Vicente de Azevedo  
Guy Abreu Bonafé  
Irene de Azevedo Mangini  
José Maria de Mello Freire  
Luiz Fernando de Moraes Bourroul  
Maria Alice Mangini do Rego Freitas  
Maria Angelina Franceschini Brandão  
Maria Cecília Vecchio Agnelli  
Maria de Lourdes Vicente de Azevedo Tarnoczy  
Maria Gabriela Franceschini Vaz de Almeida  
Maria Helena Vecchio Fornari  
Mariana Franceschini Brandão  
Marina Aguirre Bueno de Azevedo  
Marta Maria Luiza Marchetti Zioni  
Marta Sampaio Lima Elia  
Mônica Morato de Mattos Pimenta  
Odila Maria Azevedo de Oliveira  
Roberto Franchini

## Diretoria Estatutária

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

## Conselho Fiscal

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

## Assessor Jurídico

Carlos Eduardo Franceschini Vecchio

## Diretoria-Executiva

Diretor Administrativo – Eduardo Halfen Grill  
Diretor Técnico – Paulo Rezende Ferreira  
Diretor Clínico – Hyong Chun Kim (até set/2014)  
Diretor Clínico – Sérgio Antônio Pulzi Junior (a partir de out/2014)

## ATENDIMENTO HUMANIZADO

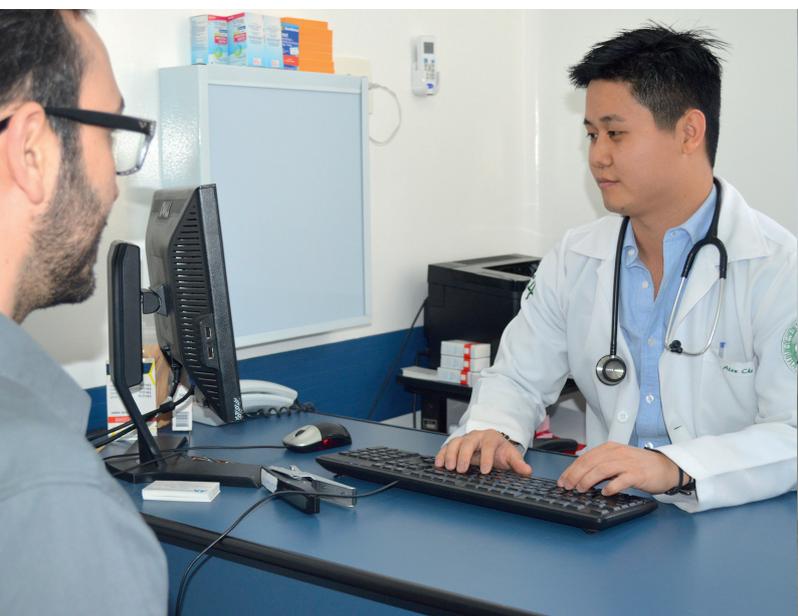
Para a manutenção e o aperfeiçoamento de um ambiente humanizado e propício para o desenvolvimento das atividades que regem o HDAA desde a sua fundação – proteger e zelar por vidas –, foram realizados em 2014 investimentos em equipamentos médicos, móveis e utensílios, informática, máquinas e motores, assim como em reformas e obras civis, incluindo a nova sede do Programa Saúde e Alegria (saiba mais na página 26). Também foi inaugurada uma sala de conforto médico do Centro Cirúrgico para maior comodidade do corpo clínico. No total, foram cerca de R\$ 4,2 milhões direcionados à aquisição de aparelho de videolaparoscopia com câmera; insuflador; fonte de luz; microscópio completo; respiradores; cardioversores; monitores multiparamétricos; eletrocardiógrafos; computadores e softwares de gestão. Foram ainda promovidas reformas que aprimoraram o setor de Radiologia e as Unidades de Tratamento Intensivo (UTI) 2 e 3, entre outras. Além das obras civis, todas as camas da UTI foram substituídas por novos modelos, para maior conforto dos pacientes.

O ano foi marcado ainda pela inauguração de um centro diagnóstico por imagens, o que permitiu a realização mais ágil e de melhor qualidade de exames e, conseqüentemente, tratamentos mais assertivos. Adicionalmente, houve a padronização de novos materiais e medicamentos, com ganhos de gestão.

Esses avanços estão em linha com a busca por certificação da qualidade de serviços de saúde pela Organização Nacional de Acreditação (ONA). O processo, segundo a própria acreditadora, é de caráter eminentemente educativo, direcionado à melhoria contínua, sem finalidade de fiscalização ou controle oficial/governamental, sendo pautado por três princípios fundamentais:

- É voluntário, feito por escolha da organização de saúde;
- É periódico, com avaliação das organizações de saúde para certificação e durante o período de validade do certificado; e
- É reservado, ou seja, as informações coletadas em cada organização de saúde no processo de avaliação não são divulgadas.

Com vistas à promoção mais eficaz das



mudanças necessárias à acreditação hospitalar, a Instituição contratou em 2014 o Instituto Qualisa de Gestão (IQG) para a realização de diagnóstico organizacional. O objetivo do Hospital é preparar-se para a conquista do selo de acreditação.

Também em 2014 foi adotado o Projeto de Melhoria Contínua da Qualidade, com foco na segurança do paciente e sintonizado à RDC 36, de julho de 2013. Com a iniciativa, processos foram criados, adaptados e monitorados. Para o desenvolvimento de ações no mesmo sentido, é mantido ainda o Comitê de Segurança do Paciente.

O bom desempenho das atividades foi garantido em 2014 pela atuação de grupos compostos por profissionais de diferentes áreas, que se reúnem periodicamente para tratar de temas

relacionados à rotina hospitalar no HDAA. São eles: Comissão de Revisão de Prontuário; Equipe Multidisciplinar de Terapia Nutricional (EMTN); Comissão de Farmácia Terapêutica; Comissão de Óbito; Programa de Gerenciamento de Resíduos Sólidos de Saúde (PGRSS); Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH); Comissão de Hemoterapia; e Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA), com representantes dos empregados e do empregador.

O HDAA investe continuamente na ampliação das especialidades ofertadas – a novidade em 2014 foi a mastologia, o que constitui um de seus diferenciais, assim como a infraestrutura qualificada e a fácil localização, próximo do Metrô e servido por diversas linhas de ônibus.

### Especialidades clínicas e cirúrgicas

Cardiologia

Cirurgia Bariátrica

Cirurgia Buco-Maxilo-Facial

Cirurgia Cabeça e Pescoço

Cirurgia Cardiovascular

Cirurgião de Mão/Joelho

Cirurgia Geral

Cirurgia Plástica Estética e Reparadora

Cirurgia Torácica

Cirurgia Vascular Periférica

Clínica Médica

Gastroenterologia

Geriatria

Ginecologia

Hematologia

Infectologia

Mastologia

Nefrologia

Neurocirurgia

Nutrologia

Oncologia

Otorrinolaringologia

Proctologia

Psicologia

Traumatologia/Ortopedia

Urologia

Videocirurgia

### Especialidades atendidas no Ambulatório

Cardiologia

Cirurgia Bariátrica

Cirurgia Buco-Maxilo-Facial

Cirurgia Cabeça e Pescoço

Cirurgia Cardiovascular

Cirurgia Geral

Cirurgia Plástica Estética e Reparadora

Cirurgia Vascular Periférica

Clínica Médica

Gastroenterologia

Geriatria

Ginecologia

Hematologia

Mastologia

Neurocirurgia

Oncologia

Otorrinolaringologia

Proctologia

Traumatologia / Ortopedia

Urologia

Videocirurgia

## Serviços e exames

Anatomia Patológica e Citopatologia	Eletrocardiograma 12 derivações
Biópsia Dirigida por Ultrassom	Endoscopia
Broncoscopia	Holter 24 horas
Colangiopancreatografia Retrógrada Endoscópica (CPRE)	Hemodinâmica
Colonoscopia	Monitorização Ambulatorial de Pressão Arterial (MAPA)
Dopplerfluxometria	Nasofibrosopia
Ecocardiograma Uni-Bidimensional c/ doppler	Patologia Clínica
Ecodoppler de vasos periféricos / carótida	Quimioterapia
Ecoendoscopia	Radiologia
	Tomografia Computadorizada
	Ultrassonografia

## ATENDIMENTOS HDAA

	2013				2014				Variação 2014/2013	
	SUS	Gratuidade	Convênio/Particular	Total	SUS	Gratuidade	Convênio/Particular	Total		
Pacientes internados	1.761	163	4.714	6.638	2.100	241	7.719	10.060	51,5%	
Pacientes/dia	2.906	1.283	33.218	37.407	3.328	1.008	30.484	34.820	-6,9%	
Média permanência em dias	1,65	7,87	7,05	5,6	1,6	4,2	3,9	3,5	-2,1 p.p.	
Cirurgias	1.629	155	2.713	4.497	2.027	157	3.456	5.640	25,4%	
Laboratório - exames	34.888	8.680	223.846	267.414	4.165	7.156	219.102	230.423	-13,8%	
Imagens - exames	4.428	1.103	28.416	33.947	4.290	1.303	31.292	36.885	8,6%	
Nutrição - refeições	30.594	7.611	196.294	234.499	19.442	5.877	178.059	203.378	-13,3%	
Consultas	Ambulatório	8.118	9.789	8.146	26.053	7.759	9.507	9.421	26.687	2,4%
	Pronto-socorro	0	1.723	41.893	43.616	0	1.795	36.363	38.158	-12,5%

## Unidade de Tratamento Intensivo (UTI)



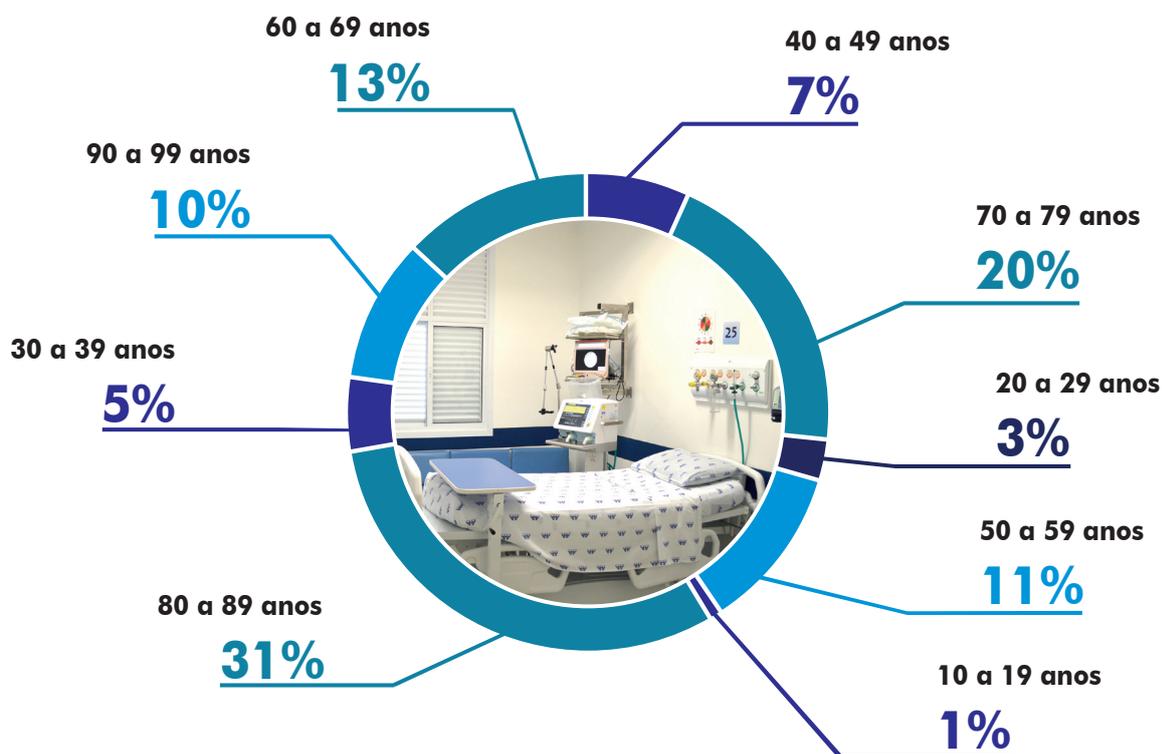
Em 2013, foram adotados indicadores de qualidade e produção para embasar o planejamento e aperfeiçoar o atendimento realizado na UTI do HDAA. Os dados de 2014 demonstraram média mensal de 134 altas/mês, sendo que 1.062 pacientes foram atendidos ao longo do ano no setor, com taxa de ocupação de 81%. Entre os pacientes que tiveram alta, 15% ficaram internados na UTI menos de 24 horas e 85% mais de um dia. A média de tempo de permanência foi de 5,55 dias por paciente.

Na UTI também é medido o Índice de Gravidade APACHE II – que foi de 15,23 em 2014. Trata-se de um score de índice prognóstico, que

estima o risco de morte. O número de óbitos na UTI foi de 16% em 2014, com 262 casos. O resultado é positivo, já que o risco estimado de morte pelo índice de gravidade foi de 25,85% no período. O Standard Mortality Rate (SMR), calculado a partir da divisão da mortalidade real pela mortalidade estimada foi de 0,62, sendo que o ideal nas UTIs é um resultado menor que um, ou seja, o HDAA apresentou bom desempenho.

A análise dos indicadores permite ainda determinar possíveis vocações do HDAA, como a especialização no atendimento geriátrico na UTI. Isso porque mais de 74% dos internados no setor têm mais de 60 anos.

## Atendidos na UTI por faixa etária



## Enfermagem

Essencial para o atendimento qualificado e humanizado, as equipes de enfermagem do HDAA são constantemente capacitadas e redimensionadas de acordo com as demandas de cada uma das unidades. Em linha com a RDC-7, desde 2013 foram contratados colaboradores de enfermagem para a UTI. Adicionalmente,

coordenadores da área de Enfermagem passaram a atuar na UTI, no Centro Cirúrgico e nas Unidades de Internação, apoiando e gerindo de forma mais assertiva as equipes.

O ano foi marcado pela continuidade da busca de melhorias dos processos, com novas descrições elaboradas com a contribuição da

área de Qualidade.

Como evolução do Grupo de Pele, foi criada uma Comissão de Curativos formada por time multiprofissional com estomoterapeuta e mé-

dico. A atuação da nova equipe permitiu redução expressiva das ocorrências de úlcera por pressão, um dos indicadores de qualidade nas instituições de assistência à saúde.



## Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC)

A atuação do SAC do HDAA visa estreitar o relacionamento com pacientes e familiares, além de permitir aprimoramentos por meio de sugestões desse público. A pesquisa de pós-atendimento, tanto de pacientes do pronto-socorro quanto de internados, iniciada em 2013, foi uma das inovações que permitiram maior aproximação com os atendidos no HDAA. Em 2014, profissionais do SAC também realizaram visitas aos pacientes nas Unidades de In-

ternação, colhendo dados de satisfação com o atendimento recebido em diversos aspectos. As manifestações são sigilosas e encaminhadas para tratamento pelas áreas responsáveis, com retorno ao paciente e/ou aos seus familiares em todas as situações.

Os resultados do ano apontaram média de satisfação dos pacientes de 81% na internação. Já a pesquisa de pós-atendimento registrou percentual de 84% de satisfação com os serviços realizados pela Instituição.

## GESTÃO DE COLABORADORES



O Hospital Dom Antonio de Alvarenga busca continuamente oferecer um ambiente de trabalho propício aos desenvolvimentos profissional e pessoal, no qual os colaboradores são valorizados e têm oportunidade de adquirir conhecimentos em treinamentos e capacitações promovidos interna e externamente. Por meio do Programa Educa HDAA, são concedidas bolsas de estudo que podem chegar a 80% do valor da mensalidade de cursos de graduação e pós-graduação. Para a definição dos contemplados são considerados o resultado da avaliação de desempenho e o número de faltas ou atrasos não justificados. Além disso, o candidato à bolsa educacional deve atuar no HDAA há mais de um ano e o curso deve ter ligação com as áreas de interesse do HDAA. Em 2014, 31 candidatos foram inicialmente aprovados e 16 agraciados com as bolsas de estudo, das quais dez para graduação e seis de pós-graduação.

A área de Educação Continuada também atuou de forma mais efetiva no período, tratando tanto de aprimoramentos técnicos quanto de

questões comportamentais e motivacionais. Foram abordados os temas: segurança do paciente; medidas de precaução e isolamentos; hemotransfusão; motivação; comunicação; cuidados com equipamentos; campanha de higienização das mãos; pressão intracraniana; oxigenoterapia; registro de enfermagem; manuseio de desfibrilador e carrinho de emergência; humanização; tempo de mudanças; implantação da seringa dosadora; avaliação funcional do idoso; estilos de liderança; e excelência no atendimento.

A equipe de Enfermagem também foi capacitada em Passagem de Cateter Central de Inserção Periférica (PICC) por meio de treinamento promovido com o auxílio de empresa terceirizada, que contou com profissionais de outras instituições de saúde. Já a área de Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT) promoveu capacitações para os colaboradores da CIPA e sobre Brigada de Incêndio, prevenção de acidentes no ambiente de trabalho e utilização de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) e adornos.

## TREINAMENTO E CAPACITAÇÕES

<b>Internos</b>	2.742	3.136
<b>Externos</b>	21	147
<b>Total</b>	2.763	3.283

Os profissionais também recebem vale-alimentação, refeição com cardápio elaborado por nutricionista e vale-transporte, além de, seguindo a política interna, serem atendidos no HDAA – benefício extensivo a familiares.

Em 2014 foi reformada uma área de 90 m<sup>2</sup> para uma academia de ginástica para colaboradores, terceirizados e médicos. A área de Recursos Humanos visa ainda novas parcerias para o próximo exercício, para que os funcionários tenham descontos, principalmente na área de educação, em cursos de graduação e de idiomas.

Para a manutenção de um bom clima organizacional, teve continuidade em 2014 a Campanha de Integração de novos colaboradores, com apresentação da história e um tour

pelo Hospital, com informações sobre o setor de administração de pessoas. A campanha motivacional Absenteísmo Zero, com bônus trimestral no cartão-alimentação a colaboradores eletivos que obtém bom desempenho no critério, também teve sequência no exercício.

O objetivo dessas ações é diminuir o *turnover*, alto nas áreas administrativas e assistenciais. Com a mesma finalidade, é promovida entrevista de desligamento com o RH para que ex-colaboradores possam, livremente, fazer críticas e sugerir melhorias.

Ao fim de 2014, o Hospital mantinha 707 funcionários CLT – sendo 55 enfermeiros, 190 técnicos de enfermagem, 58 auxiliares de enfermagem, um atendente de enfermagem e dois maqueiros.

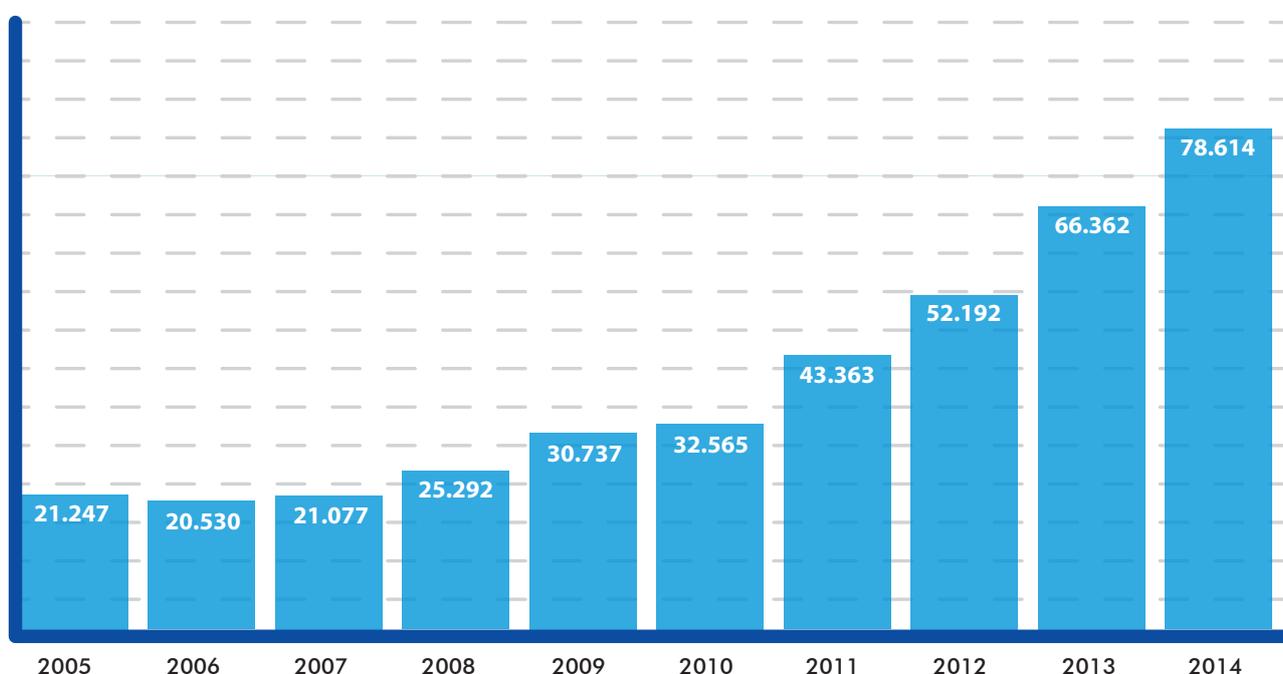


## DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

Em 2014, o HDAA se aproximou da barreira dos R\$ 80.000.000,00 de faturamento anual, com registro de R\$ 78.614.593,05, aumento de 18,4% em relação a 2013. O crescimento da receita bruta foi de 270% na última década, com resultado contábil positivo de R\$4.784.543,74,

sendo a quase totalidade desse valor revertida em investimentos. A maior parte, R\$ 63.475.787,66, foi efetivamente recebida de serviços de saúde, base de cálculo para a gratuidade necessária. Em 2014, o HDAA credenciou quatro novos convênios de saúde e reajustou e/ou renegociou 38 contratos.

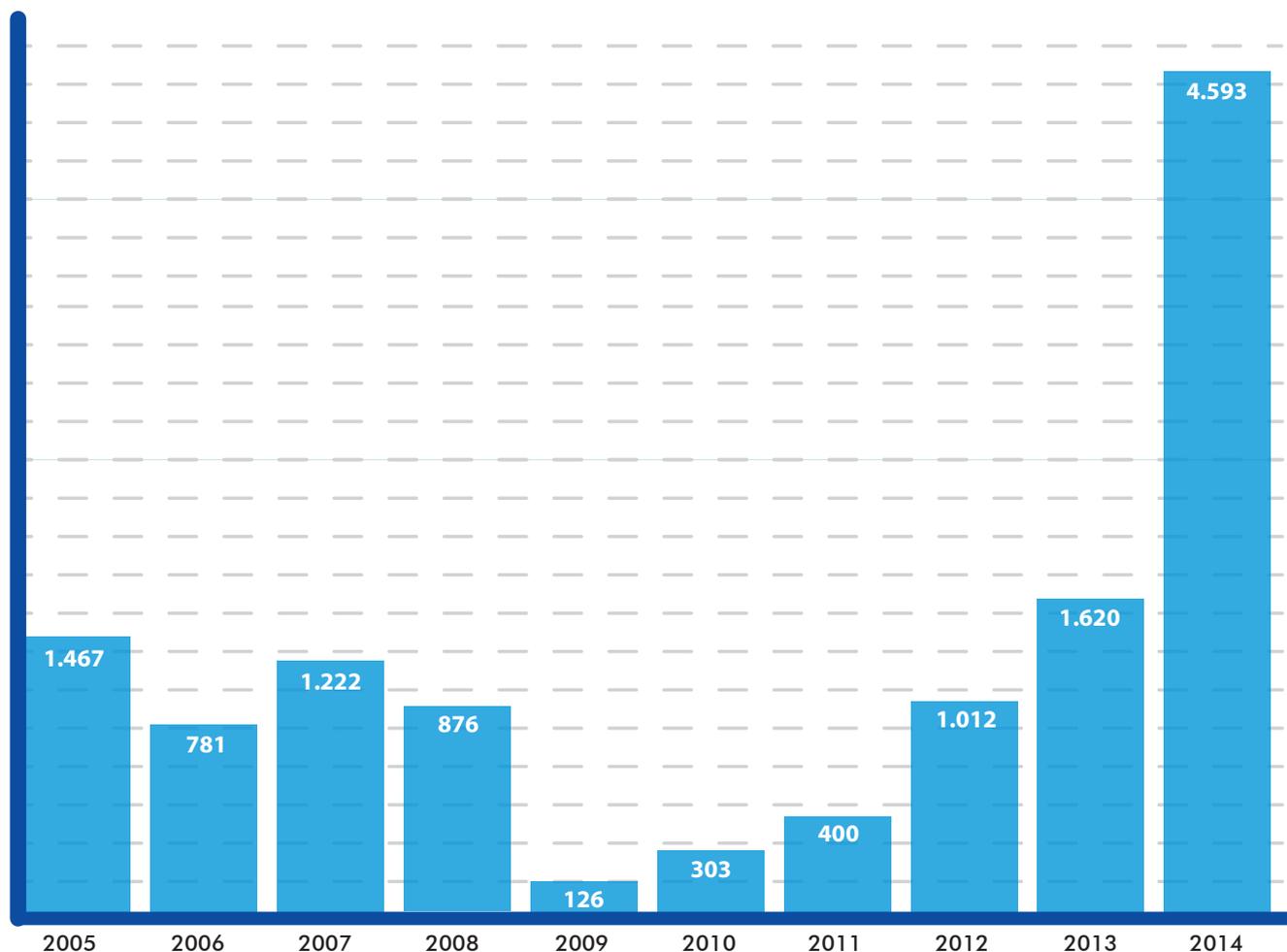
### RECEITA BRUTA (EM MILHÕES DE REAIS)



Esse bom desempenho permitiu o aprimoramento das instalações e dos recursos, tanto físicos como humanos, a melhora dos serviços e a garantia do ambiente de trabalho seguro e qualificado aos colaboradores. O investimento em 2014 foi de R\$ 4.592.546,09, aumento de 183,4% na comparação com o ano anterior, sendo a maior parte destinada à aquisição de equipamentos e à tecnologia. Foi o maior investimento dos últimos dez anos, seguindo a forte tendência de crescimento dos últimos seis anos.



## INVESTIMENTOS (EM MILHÕES DE REAIS)

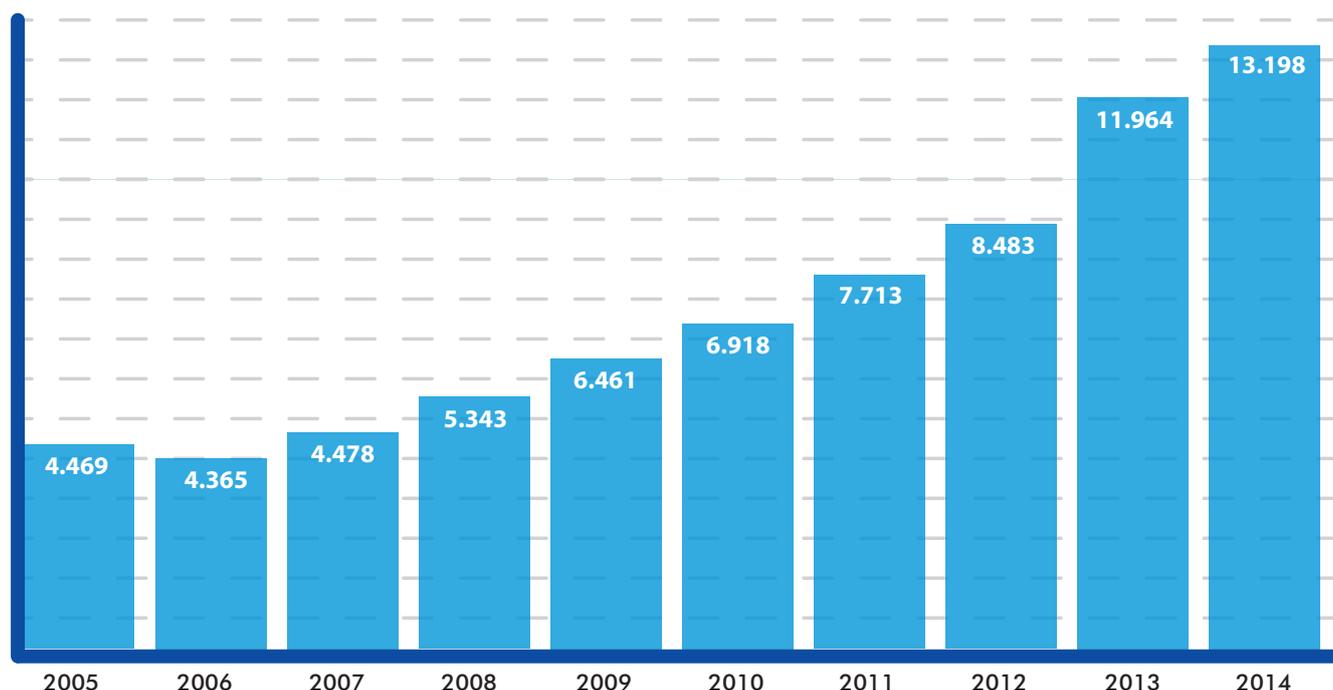


Com o crescimento da receita, o HDAA deu continuidade ao aumento da gratuidade praticada, conforme dispõem as leis nº 12.101, art. 5, inciso I, de 27/11/2009, e nº 12.453, art. 8, parágrafo 2º, de 21/07/2011. Em 2014, a Instituição destinou R\$ 13.198.896,34 a atendimentos gratuitos por meio da prestação de serviços de saúde, o que

equivale a 20,79% da receita efetivamente recebida no ano, de R\$ 63.475.787,66. O montante supera a isenção usufruída, conforme determina a legislação. Dessa forma, 2014 foi mais um ano de aumento da gratuidade (38,90% mais que em 2012), em linha com os valores preconizados pelo Hospital.



## GRATUIDADE PRATICADA (EM MILHÕES DE REAIS)



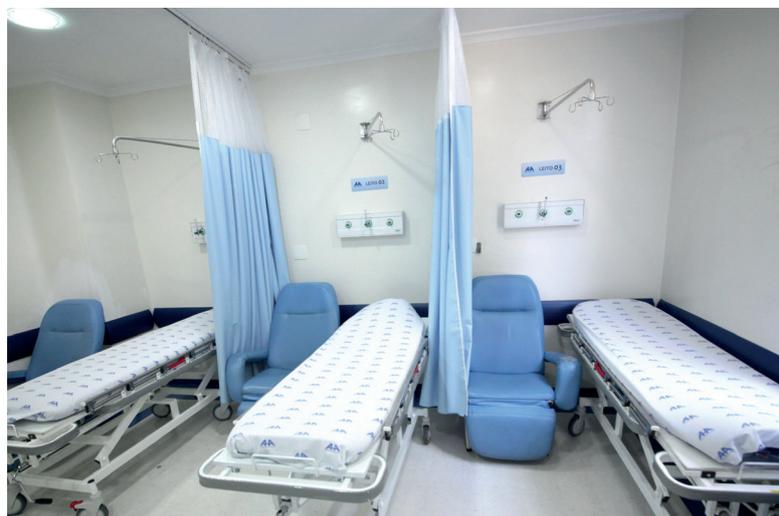
Em janeiro de 2014, o HDAA ofertou à Secretaria Municipal de Saúde da Prefeitura de São Paulo – SMS/SP a prestação de seus serviços ao Sistema Único de Saúde (SUS), no percentual mínimo legal de 60%, de acordo com as exigências do inciso II do Artigo 4º da Lei nº 12.101, de 27/11/2009.

Como entidade filantrópica, habilitada pelo Ministério da Saúde e integrante do Programa de Reestruturação e Contratualização dos Hospitais Filantrópicos no Sistema Único de Saúde, por meio da Portaria GM/MS nº 172, de 26 de janeiro de 2006, o Hospital mantém o convênio com o SUS nº 033/SMS.G/2013, com base em sua capacidade operacional e conforme as políticas prioritárias da SMS-SP. O objetivo do convênio é o tratamento de pacientes que necessitam de assistência médica em regime ambulatorial e/ou de internação para atender à demanda regulada e autorizada pelo Complexo Regulador Municipal.

A manutenção de contrato com o SUS é condição *sine qua non* para a filantropia exercida pela Instituição, que renunciou aos valores correspondentes aos atendimentos dos pacientes do SUS,

de janeiro a setembro e em dezembro de 2014. Os atendimentos dos meses renunciados foram convertidos em gratuidade, ou seja, o Hospital atende às prioridades do SUS e oferece serviços de qualidade e gratuitos à população carente.

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



## DESEMPENHO INSTITUCIONAL E SOCIAL

A área Institucional e Social do HDAA visa ao fortalecimento da imagem do Hospital por meio da divulgação das atividades desenvolvidas para os públicos estratégicos e da promoção de atividades beneficentes. Por isso, representantes da Instituição participaram, em 2014, dos principais eventos de saúde, encontros e festividades promovidos na região, como: troca trimestral da bandeira no Museu da Independência; reuniões mensais dos festejos do bairro do Ipiranga; hasteamento mensal da bandeira na Subprefeitura do Ipiranga; Fórum do Serviço Social na Subprefeitura; reuniões mensais no Conselho Comunitário de Segurança (Conseg); reuniões do Rotary Clube e também nas I e II Rodadas de Negócios patrocinadas pelo Rotary.

Em 2014, a área Institucional uniu-se às equipes de enfermagem e nutrição da Instituição para oferecer serviços de aferição de pressão arterial, dosagem de glicemia e orientação nutricional, com cálculo do Índice de Massa Corpórea (IMC),

nas 9ª e 10ª feiras de saúde Ação Saúde Cidadania e Bem-Estar do Instituto Ricardo Juncker; no Mutirão da Saúde e Cidadania Rotary Day e no Dia da Saúde, na empresa Dataprev, em parceria com o convênio GEAP.

Compartilhar conhecimento e promover a qualidade de vida da sociedade faz parte dos objetivos da Instituição, que realiza palestras abordando temas relevantes para a promoção da saúde. Em 2014 foram realizadas palestras sobre “Obesidade e Cirurgia Bariátrica”, com a equipe do Dr. Bráulio Lessa; sobre “Como o organismo envelhece”, com o Dr. Cesar Augusto Guerra, e o “Papo com Urologista”, com Dr. Daniel Makoto.

Adicionalmente, foram realizados diversos encontros para buscar recursos e firmar parcerias. Por meio do Projeto Pureza e Alegria, por exemplo, as mulheres da Associação de Mães Pureza realizaram mensalmente visitas às crianças atendidas no Programa Saúde e Alegria e aos internados do SUS, para vivenciar com eles momentos de descontração.



### Onze anos de cuidados integrais

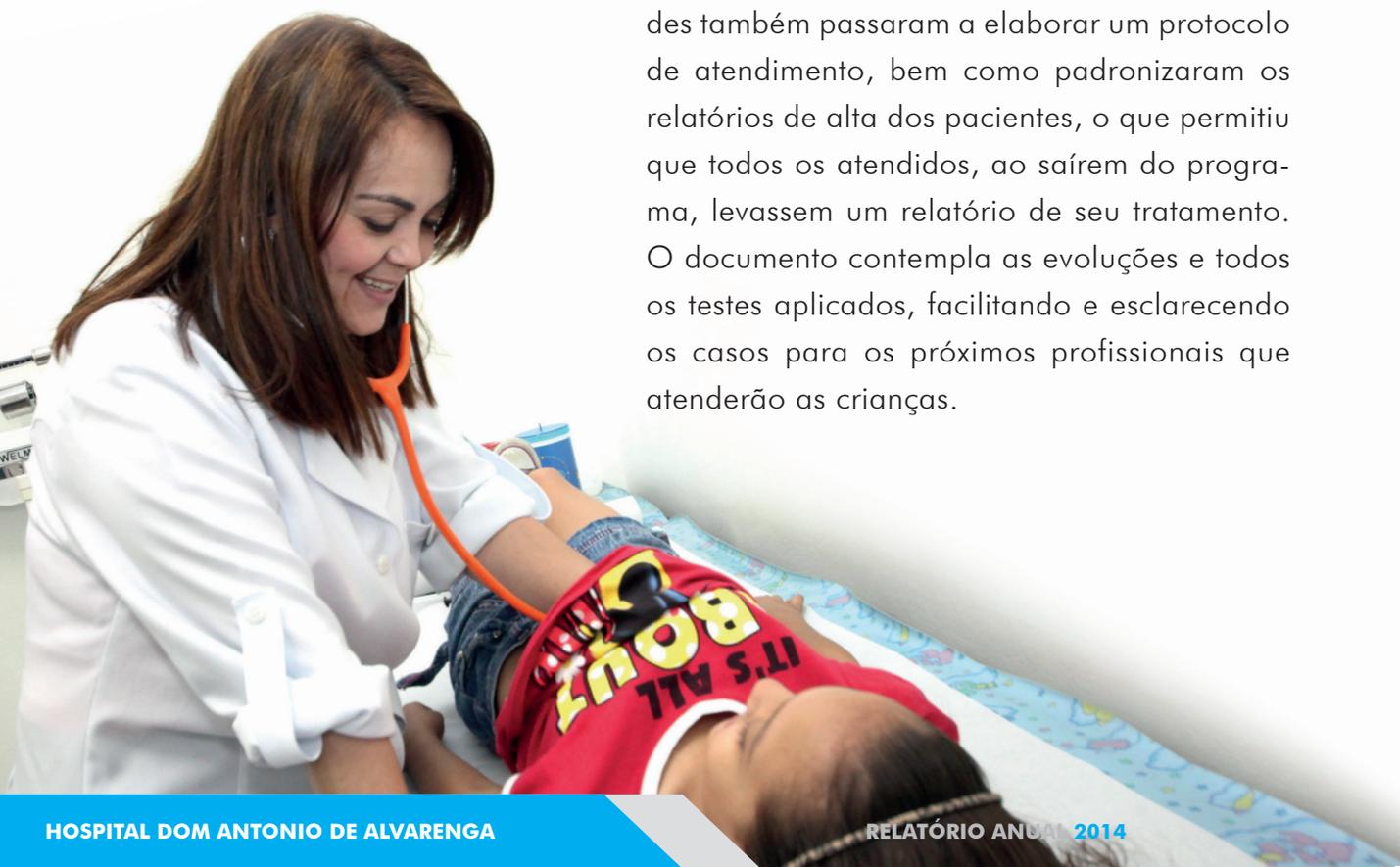
Criado em 2003, o Programa Saúde e Alegria é focado no atendimento multidisciplinar de crianças de 0 a 12 anos, de baixa renda, do bairro Ipiranga e arredores. Elas passam por consultas gratuitas nas mais diversas especialidades e, assim, participam do programa por um período extenso, no qual têm sua condição de saúde avaliada completamente, o que contribui para um crescimento saudável. Dessa maneira, mais do que reforçar o ideal da Instituição, que nasceu como Clínica Infantil, o Programa tem sua importância devido à carência do atendimento ambulatorial em pediatria e puericultura no sistema público de saúde.

Em 2014, após a reestruturação promovida no ano anterior para assegurar o atendimento exclusivo a crianças carentes e permitir maior

controle das admissões, foi possível diminuir a fila de espera para ingresso no Programa. A média de atendimento mensal subiu de 882 para 909 atendidos.

Os critérios para entrada no Programa são o limite de renda de até dois salários mínimos e meio por núcleo familiar e a ausência de convênio médico para a criança. Desde 2013, a triagem é realizada por uma assistente social, responsável também por informar às famílias as regras de atendimento e fornecer apoio com a divulgação de possíveis benefícios governamentais, como medicamentos gratuitos para combater algumas doenças.

Visando à melhoria dos serviços, foram instituídas reuniões mensais de equipe para discussão de casos clínicos. Todas as especialidades também passaram a elaborar um protocolo de atendimento, bem como padronizaram os relatórios de alta dos pacientes, o que permitiu que todos os atendidos, ao saírem do programa, levassem um relatório de seu tratamento. O documento contempla as evoluções e todos os testes aplicados, facilitando e esclarecendo os casos para os próximos profissionais que atenderão as crianças.



O ano foi marcado pela contratação de profissionais, como psicóloga e fonoaudióloga. Assim, ao fim do período, atuavam no Programa Saúde e Alegria os seguintes profissionais: duas pediatras generalistas, com experiência em outras subespecialidades; duas fonoaudiólogas; uma psicopedagoga; uma nutricionista; duas psicólogas e uma neuropediatra.

Os atendimentos são realizados nos cinco consultórios do programa, cujo espaço inclui brinquedoteca e foi cuidadosamente decorado pela Associação Mães Pureza. São mantidas ainda parcerias com a Fundação Nossa Senhora Auxiliadora do Ipiranga (Funsai); o Centro de Recursos em Deficiência Múltipla Surdocegueira e Deficiência Visual (Adefav); a Associação de Pais e Amigos de Pessoas com Deficiência (Apade); a Comunidade Assistencial Rainha dos Apóstolos; o Centro de

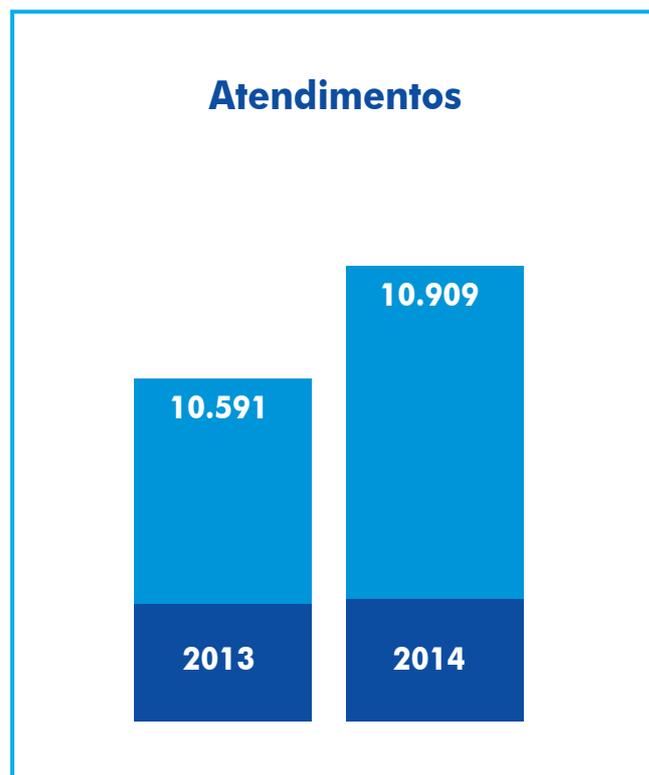
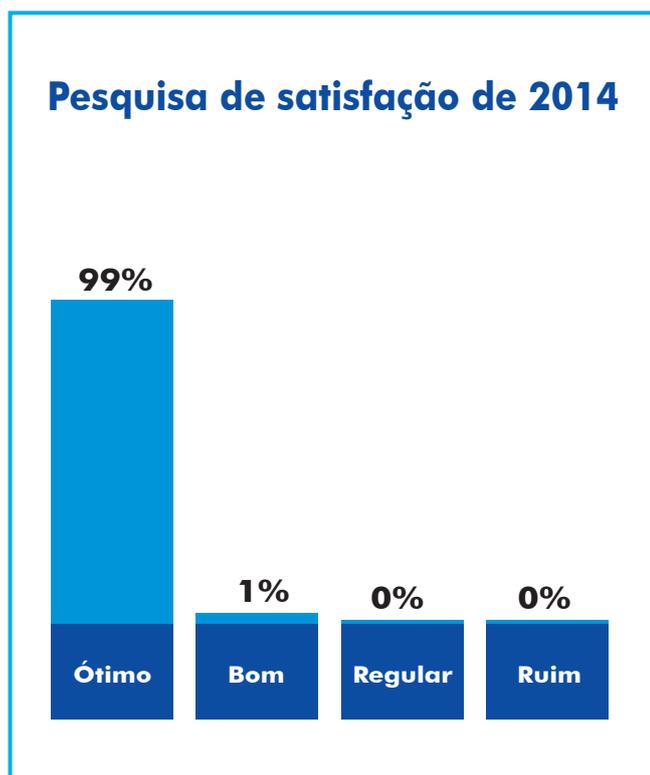
Referência em Educação – Irmã Ângela (Creia); o Instituto Baccarelli; o Movimento de Assistência aos Encarcerados do Estado de São Paulo (MAESP); a Obra Social Santa Julia Billiard; o Projeto CRE-SER; e o Projeto Quixote – Unifesp, que encaminham crianças beneficiadas por seus projetos para receberem atendimento e acompanhamento de especialistas do Programa Saúde e Alegria e, também, oferecem atendimento às crianças.

Em 2015, o Programa Saúde e Alegria será transferido para sede própria. A ideia é aumentar o número de atendimentos e aprimorar ainda mais o relacionamento com as crianças e suas famílias. O espaço próprio abrigará consultórios de pediatria, neuropediatria, psicopedagogia, psicologia, fonoaudiologia, otorrinolaringologia e odontologia, além de ciclos de palestras educativas para a comunidade.

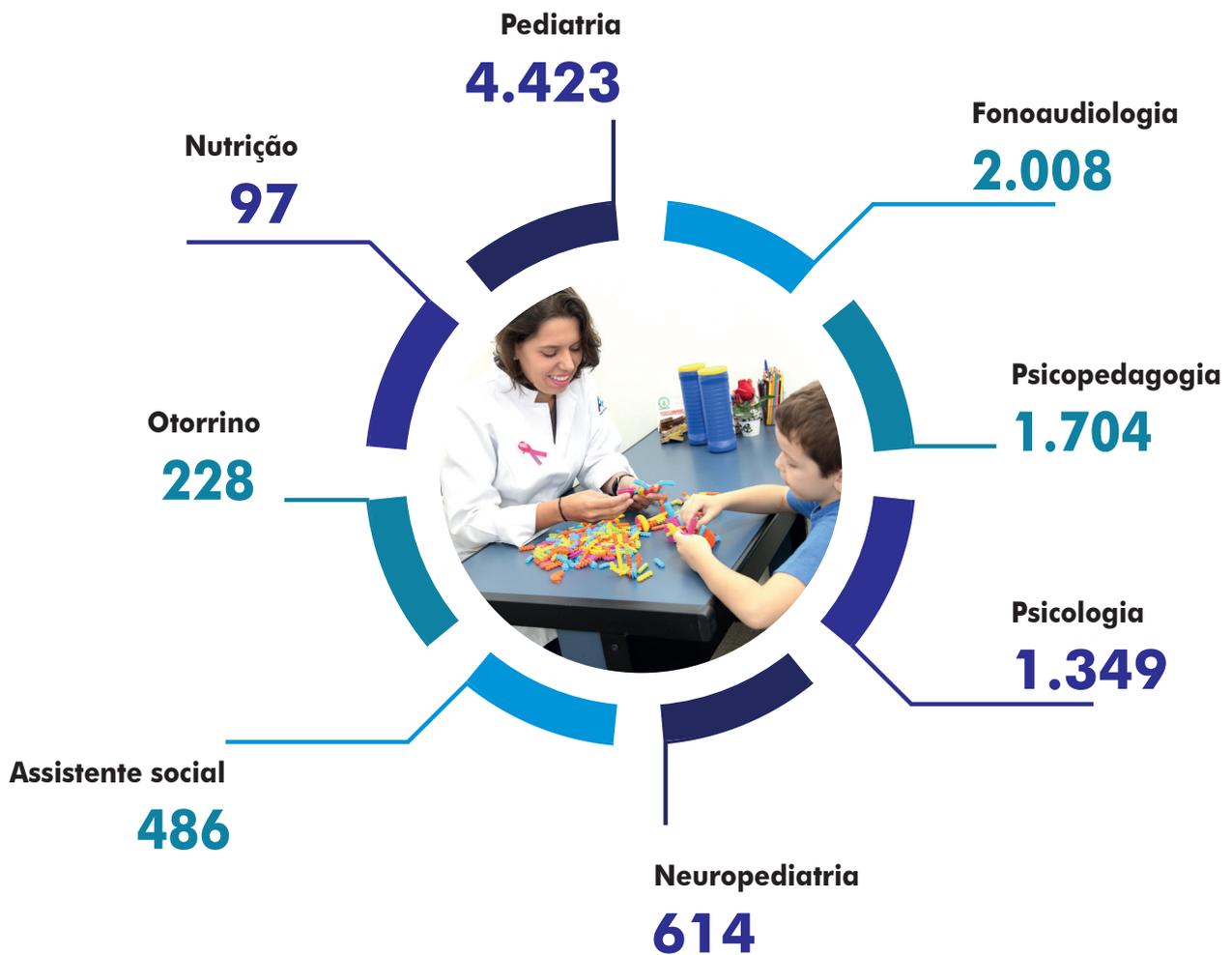
## Dados

Para mensurar a qualidade do Programa Saúde e Alegria e aprimorar continuamente as atividades, são monitorados os principais dados

de atendimento. É desenvolvida ainda pesquisa de satisfação, que em 2014 revelou que 99% dos participantes consideram o programa “ótimo”.



## ATENDIMENTOS 2014



### Comemorações

As crianças atendidas no Programa Saúde e Alegria são contempladas com ações nas principais datas comemorativas. No Carnaval, receberam máscaras; na Páscoa, ovos de chocolate; no Dia das Crianças e no Natal, brinquedos. Além disso, no Dia das Mães e no Dia dos Pais, foram

promovidas atividades para que criassem o presente para seus familiares. Também foi montada biblioteca com títulos para os pais – já é mantida uma para as crianças que, no ano, recebeu a doação de 1.000 livros, da Fundação Educar DPaschoal.

### Happy Hour do Bem

Em 2014 foi realizada a terceira edição do evento, cuja renda é revertida ao Programa Saúde e Alegria. O Happy Hour do Bem 2014 incluiu coquetel, música ao vivo, rodadas de bingo e sorteios de prendas doadas por vários patrocinadores e contou com o apoio das empresas: 370 Travels Viagens e Turismo; Actanato Serviços Funerários; Banco Itaú; Casa de Máquinas Takara; Chocolândia; Coats Corrente Ltda; D&S Moveis e Decorações; De Ville

Design; Duke Antiques; Elements Modas; Enemeop Flores; Espaço Nah Estética; Esteio Grill; Fashion Outlet; Floricultura Flora Bom Pastor; Alexandre Herchovitch; Hirota Supermercados; Hotel Recanto Cachoeira; Lar Sol Pães e Doces; Le Dix Presentes; Life Circo; Loja Rafazenda; Marron Dourado; Mr Beefs; My Lounge; Regina Kattan Aon Ganut; Revista Ipiranga com Estilo; Riot Store; Rugol Comestic; Salão A Especialista; Sales Interiores; Sociedade

Esportiva Palmeiras; Sophie & Juliete; Tecelagem Damatex; Foto Yamada e do Clube Atlético Ypiranga – CAY, em cujo salão nobre foi realizado o evento. Os alunos do SENAI “Conde José Vicente

de Azevedo” e colaboradores do HDAA atuaram como voluntários na organização e atendimento aos participantes do evento. O total arrecadado foi de R\$10.140,00.

## Campanha de Arrecadação de Nota Fiscal Paulista – NFP

Desde 2012 é realizada campanha de Arrecadação de Nota Fiscal Paulista para apoiar o Programa Saúde e Alegria. Em 2014, contou com a parceria de 43 empresas e de diversas pessoas

que doam diretamente à Instituição.

Assim, foi obtido aumento de 32,9% na arrecadação em relação ao exercício de 2013, com a soma de R\$ 60.809,00.

### Principais doadores de cupons fiscais 2014

Bicaletto Comercial de Alimentos

Boteco da Bosque

Casa das Massas

Carletti e Paiva Cosméticos

Cavalera Roupas

Central de Carnes Tennessee

Chocolândia Comércio

Churrascaria Esteio

Claudiceia S.O. Couto Mercadinho

Clerio Espindula Rocha

Comercial Comapi Tintas e Vernizes

Daniel Gonçalves Lopes

Donguri Comércio

Donna Xícara Café

Enprin Comercial

Farmácia Cisplatina

Farofino Comercio de Roupas

Fashion Outlet

Foto Yamada

Fpvm Lanches

Fran's Café Ipiranga

Jô Fasson Modas

Lupo

Maria Jose Ferreira Ramos

Mercado Municipal do Ipiranga

Minhacasa Restaurante

Monumento Sports

Mr. Beef Prazer da Carne

Padaria Lar Sol

Padaria Nova Perfil

Panificadora Pão do Lar

Pasticceria Di Camargo

Pizzaria Ritorna

Regina Emília de Moraes Sampaio

Rei do Mate

Restaurante Cheia de Graça

Restaurante Nutrisom

Roal Pizzaria e Bar

Sabor Gaúcho Grill

Sandra Regina Candido

Subway – Ipiranga

Subway – Vila Mariana

Tangerina Brinquedos

Theodora Restaurante

Veredas Confeitaria Pães & Frios



## AGRADECIMENTOS

O Hospital Dom Antonio de Alvarenga agradece aos seus apoiadores, pessoas físicas e jurídicas, que, ao longo de 2014, colaboraram para a manutenção e qualificação dos serviços prestados, em especial aos amigos doadores que, há anos, mensalmente contribuem.

### Amigos doadores 2014

Angelina Pereira de Queiroz  
Beatriz Pereira de Queiroz  
José Gaspar Gonzaga Franceschini  
José Vicente Gonzaga Franceschini  
Marcos Azevedo Ferreira França  
Maria Angelina Franceschini Brandão  
Maria Gabriela Franceschini Vaz de Almeida  
Maria Isaura Pereira de Queiroz  
Marta Maria Luiza Marchetti Zioni  
Manoel Elpidio Pereira de Queiroz Filho  
Miguy Azevedo de Mattos Pimenta  
Noêmia Benedicta Avellar Pires  
Nereide Couto  
Obra Ass. D. Cecília Galvão de Azevedo  
Ruy Pereira de Queiroz

## CRÉDITOS

Coordenação e redação: Marina Bueno (KMZ Conteúdo) – pro bono  
Fotos: André Tavares, Eduardo Yamada, Fábio Alexandre e Júlio Gomes  
Projeto gráfico e diagramação: Périgola Propaganda





**Av. Nazaré, 1361**  
**Ipiranga – São Paulo (SP)**  
CEP 04263-200 – Tel: (11) 2163-1700  
**[www.hdaa.org.br](http://www.hdaa.org.br)**