

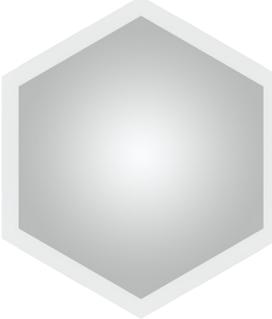


RELATÓRIO ANUAL 2013

Associação Beneficente Nossa Senhora de Nazaré
Hospital Dom Antonio de Alvarenga

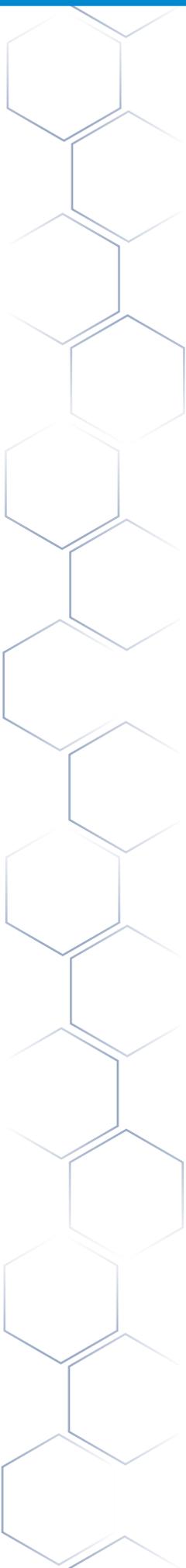






ÍNDICE

| | |
|----|---|
| 04 | Apresentação |
| 05 | Proteger e zelar por vidas |
| 08 | Doadores e fundadores |
| 09 | Missão, Visão e Valores |
| 10 | Mensagem da Diretora Geral |
| 13 | Mensagem do Capelão |
| 14 | Governança corporativa |
| 16 | Promoção humanizada da saúde |
| 19 | SAC - Serviço de Atendimento ao Cliente |
| 21 | Desempenho comercial |
| 22 | Desempenho econômico-financeiro |
| 25 | Demonstrações contábeis |
| 27 | Valorização dos colaboradores |
| 29 | Clima laboral |
| 30 | Programa Saúde e Alegria |
| 35 | Desempenho institucional e social |
| 36 | Patrocinadores |
| 38 | Agradecimentos e créditos |





Este Relatório apresenta, de forma transparente, os avanços obtidos em 2013 pelo Hospital Dom Antonio de Alvarenga (HDA) na oferta de atendimento humanizado a pacientes do Sistema Único de Saúde (SUS), particulares e de convênios, além de crianças integrantes do Programa Saúde e Alegria. Como Associação Beneficente, o HDA publica anualmente material expondo seu desempenho para prestar contas aos órgãos competentes e à sociedade em geral, o que demonstra compromisso com a evolução contínua de suas atividades.

Como instituição humanizada que reconhece o empenho de seus colaboradores para a melhoria dos serviços prestados, seu objetivo é que a publicação reflita a participação de todas as equipes que contribuem para o alcance

de resultados cada vez mais sustentáveis. Nesse sentido, foram entrevistados os responsáveis pelas diversas áreas do Hospital, que puderam refletir sobre os avanços de 2013 e os desafios de curto e médio prazos aqui apresentados.

Em cumprimento à Lei 12.101, de 27/11/2009, as Demonstrações Contábeis de 31/12/2013 foram auditadas e aprovadas na íntegra pela Exacto Auditores Independentes S/A após análise e concordância do Conselho Fiscal e da Diretoria Estatutária em Assembleia Ordinária.

Em caso de dúvidas e sugestões para o aprimoramento deste Relatório, o HDA coloca à disposição o e-mail: hdaa@hdaa.org.br.

Boa leitura!

Proteger e zelar por **vidas**

A história do Hospital Dom Antonio de Alvarenga (HDAA) teve início em janeiro de 1932, quando ainda era muito restrito o acesso a tratamentos de saúde no Brasil, especialmente para a 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 clínicas criadas por idealistas, como foi a Clínica Infantil do Ipiranga, atual HDAA.

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

doações de terrenos na Avenida Nazaré (em 1936 e 1938), que somaram 50 mil metros quadrados.

O novo complexo foi inaugurado em 1944 e batizado de Hospital Dom Antonio de Alvarenga em homenagem ao bispo de mesmo nome, conhecido como “Bispo Caridosíssimo” em virtude de suas diversas ações sociais. Já na segunda metade do século XX, a Instituição era referência em pediatria, contribuindo para a capacitação e formação acadêmica



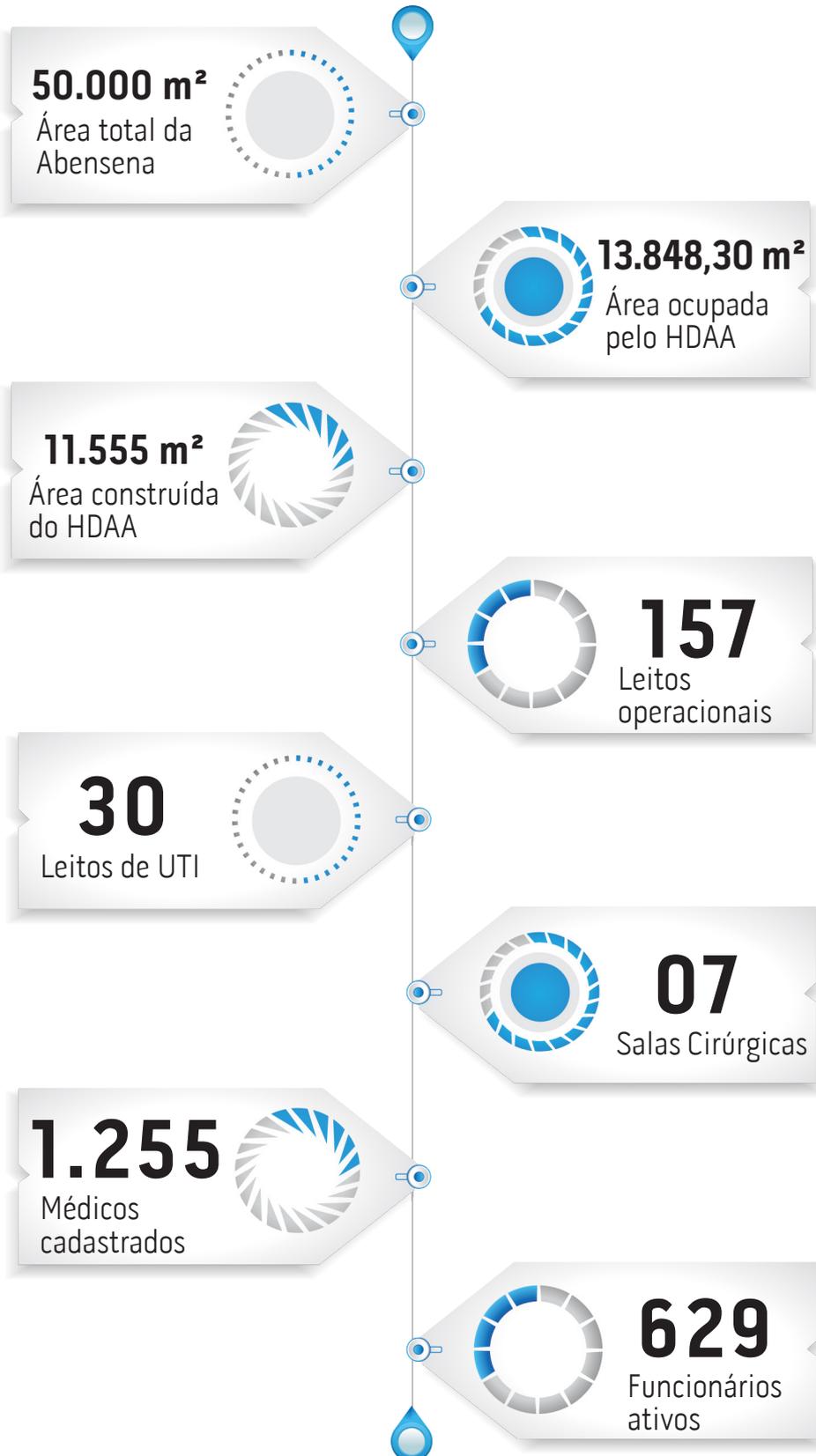


qualificada de grande número de médicos que nela realizaram residência. O antigo Centro de Estudos Pediátricos também era destaque, visitado por médicos e cientistas de todo o mundo, entre eles Dr. Albert Sabin.

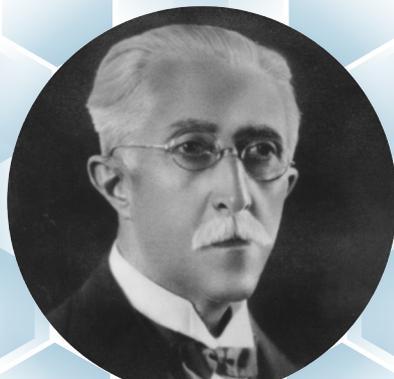
A partir de 2003, a Instituição mudou sua razão social para Associação Beneficente Nossa Senhora de Nazaré – Abensena, que atende sob duas denominações: Hospital Dom Antonio de Alvarenga e Clínica Infantil do Ipiranga. Em razão da rica arquitetura de sua sede, a Instituição foi reconhecida como um dos monumentos do

bairro do Ipiranga e seu prédio foi tombado pelo Conselho Municipal de Preservação do Patrimônio Histórico, Cultural e Ambiental da Cidade de São Paulo (Conpresp). Com o passar dos anos e aprimoramentos constantes, pacientes particulares e de convênios de saúde usufruem um 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 pacientes e a manutenção do Programa Saúde e Alegria para as crianças do entorno.

DADOS HDAA



Doadores & 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

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

VISÃO

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

VALORES

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





Mensagem da **Diretora Geral**

“O espírito enriquece com o que dá;
o coração, com o que recebe.”

- *Victor Hugo* -

É assim que nós, da Diretoria Estatutária, trabalhamos. Sempre desinteressados por qualquer tipo de recompensa material, pois sabemos que o “amor ao próximo como a si mesmo” faz bem ao coração.

O atendimento humanizado que nos empenhamos em oferecer aos que nos procuram é uma preocupação constante de todos os que conosco labutam. Temos como objetivo a busca de um selo de acreditação, para garantir a qualidade e a segurança desse atendimento.

Em 2013, promovemos Pesquisa de Clima Organizacional, já que estamos continuamente indagando a opinião dos colaboradores para corrigir falhas, esclarecer dúvidas e melhorar as condições de trabalho, com vistas à satisfação dos pacientes. Diante dos resultados obtidos, redimensionamos a equipe de enfermagem, não apenas na substituição das atividades de alguns profissionais, mas com o aumento no número de

enfermeiros para fazer frente à maior procura de nosso Hospital. Esse acréscimo ocorreu também pelos seis novos planos de saúde credenciados no ano em virtude da abertura de novos campos de ação com atendimentos em outras especialidades: Clínica Médica Hospitalista, Hematologia, Oncologia, Cardiologia Clínica e Cirurgia Torácica, do que resultou expressivo aumento da receita. Aliás, estamos ampliando o grupo de Geriatria, pela nossa vocação, que se mostra cada vez mais nessa área – o que exigirá remanejamento e a contratação de mais colaboradores especializados.

Ainda, na intenção de aprimorarmos as competências de nossos colaboradores em suas áreas de trabalho, concedemos sete bolsas de estudo para graduação e pós-graduação. Assim, além das 11 bolsas já em curso no ano anterior, aperfeiçoamos o desempenho dos beneficiados e ganhamos com a fidelização desses profissionais, que permanecerão na Instituição com maior interesse. Isso acrescenta ao

trabalho permanente da Educação Continuada que mantemos com vistas à melhoria dos resultados. Exemplo disso foram as palestras sobre “Atendimento de Qualidade”.

Mantemos indicadores de UTI medidos por força de lei, mas que servem para aprimorar os serviços e ajudar na definição de estratégias. Entre outros, adotamos os seguintes: entrada de pacientes, taxa de ocupação, tempo de permanência, índice de renovação por leito e número de saídas por desfecho, idade média e gênero. Assim, trabalhamos para aumentar a qualidade do trabalho e o conforto dos pacientes ao investirmos em capacitação, treinamento e gerenciamento dos colaboradores, além de oferecermos salários diferenciados.

Por meio dos relatórios do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), monitoramos as queixas, sugestões e os elogios dos nossos clientes. Quanto ao índice de satisfação dos atendimentos: 73% manifestaram estar satisfeitos com o atendimento de Ambulatório; 68% com o Pronto Atendimento; 85% com a Internação; e 87% com fidelização, ou seja, de pessoas que recomendariam o nosso Hospital.

Outra preocupação que se prolongou no correr do ano foi a obtenção e/ou a permanência de validade de certificados expedidos por órgãos públicos, a exemplo:

- Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros (AVCB);
- Certificado de Entidade Beneficente de Assistência Social na área da Saúde (Cebas);
- Certificado de Regularidade Cadastral de Entidades do Estado de São Paulo (CRCE);
- Atestado de filiação junto à Federação dos Hospitais Filantrópicos do Estado de São Paulo (Fehosp);
- Auto de Regularização do Imóvel, emitido pela Prefeitura do Município de São Paulo;
- Certificados de Utilidade Pública: Municipal, Estadual e Federal.

A inserção do nosso Hospital no **Anuário Brasileiro da Saúde/2013** que, além da versão digital, apresentou matéria jornalística sobre os 81 anos de nossa Entidade foi uma ação importante, de divulgação dos nossos serviços.

Além disso, diversos setores foram realocados e reformados para melhor utilização do espaço físico. Foi o que aconteceu com o Laboratório Clínico, o

Almoxarifado, a Contabilidade e outros, o que permitiu aproveitamento mais racional e inteligente.

Falecimento: Não podemos deixar de lembrar com saudades de meu irmão, o Associado Dr. Manoel Antonio Vicente de Azevedo Franceschini, Promotor de Justiça falecido em 29/08/2013. Desde 1995 até sua morte, sempre demonstrou interesse e grande empenho em colaborar nas atividades da Instituição. Inicialmente como Conselheiro, trabalhou com entusiasmo em tudo quanto esteve ao seu alcance em prol da Clínica Infantil do Ipiranga e, também depois, quando a Entidade se transformou no Hospital Dom Antonio de Alvarenga.

Que Deus o tenha em sua santa Glória! Paz à sua alma.

Agradecimentos: A Diretoria Estatutária, já que nada teríamos conseguido sem o trabalho diuturno e responsável dos Diretores Administrativo, Técnico e Clínico, do Assessor Jurídico e de todos os colaboradores, sem o apoio da Assembleia, em especial de seu Presidente, sem a participação do Capelão, dos

membros da Pastoral da Saúde, da Associação Mães Pureza e de outras pessoas que se empenham pelo bom funcionamento do Hospital. Por esse motivo, publicamente apresentamos expressivos agradecimentos a todos quantos nos ajudaram a chegar com bom êxito ao final do exercício. Agradecemos ao Altíssimo e à Padroeira Nossa Senhora de Nazaré todas as graças recebidas e rogamos para que continuem a nos abençoar e proteger, para que todos nós possamos prosseguir com êxito na difícil labuta que nos foi confiada.



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



Mensagem do Capelão

“Ninguém tem maior amor do que aquele que dá a vida por seus amigos.” Sem dúvida, essas palavras proferidas por Jesus foram, por ele, absolutamente vividas. Também reconhecemos que aqueles que trabalham na área de saúde assumem a vocação de amigos da vida, defensores e cuidadores. Assim, reconhecemos que no Hospital Dom Antonio de Alvarenga o dom da vida é, continuamente, protegido.

Nós, que constituímos a Pastoral da Saúde, sempre rezamos oferecendo ao Senhor o trabalho e pedindo a bênção pela direção do Hospital, pelos médicos, pelo corpo de enfermagem, pelos profissionais da saúde e pelos colaboradores em geral. Como é sabido, nossa missão primeira é visitar os enfermos para com eles e por eles rezarmos, bem como com seus familiares e

cuidadores. Somos chamados a lhes trazer o conforto da palavra de Deus, dos sacramentos e da oração.

Na capela, a Pastoral da Saúde participa semanalmente da eucaristia, reza o terço e tem seus momentos de formação e de atendimento aos familiares e enfermos que participam da Santa Missa.

É nesse contexto que queremos agradecer a Deus todo o apostolado exercido no ano de 2013. E também, com fé renovada, pedimos ao Criador que abasteça com suas bênçãos todos aqueles que no Hospital Dom Antonio de Alvarenga dão o melhor de si para o bem de todos.

Na companhia de Jesus e com o auxílio de Maria, pela Pastoral de Saúde.

Padre Sidinei Lang
Capelão



Capela



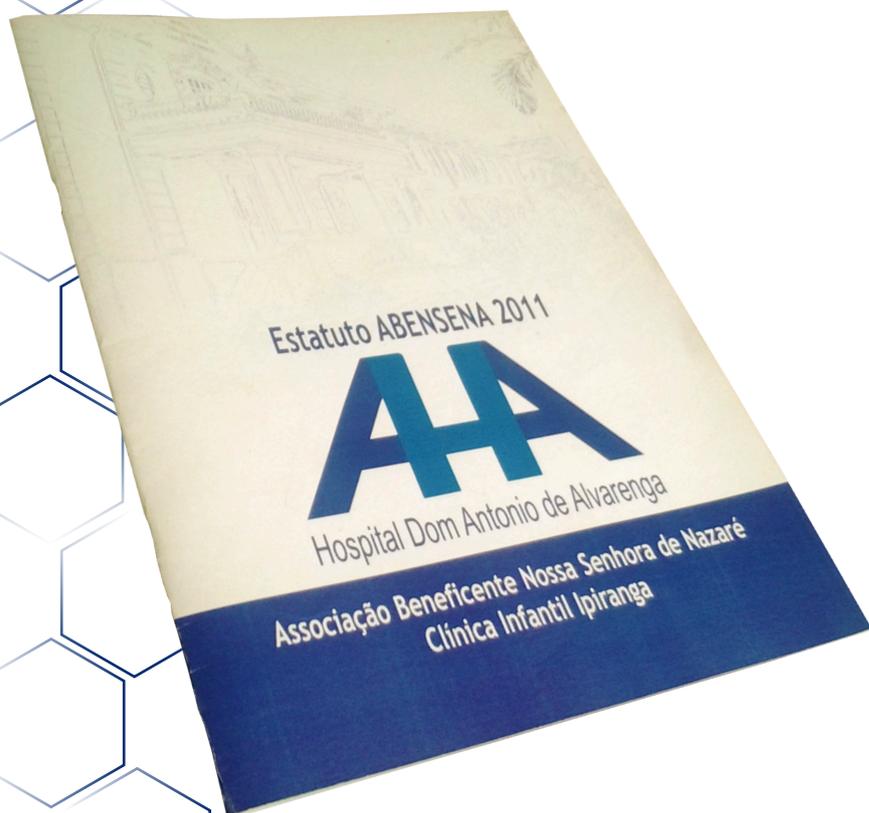
Governança corporativa

Os valores e compromissos de atuação qualificada e humanizada do HDAA estão formalizados em seu Estatuto Social, que define como finalidades a atuação na área da saúde voltada à assistência médica e hospitalar; realização de ações preventivas na área da saúde; obras beneficentes de promoção humana voltadas à saúde, em especial à infância carente; promoção de atividades voltadas à humanização do atendimento médico-hospitalar; e operação de planos privados de assistência à saúde complementar.

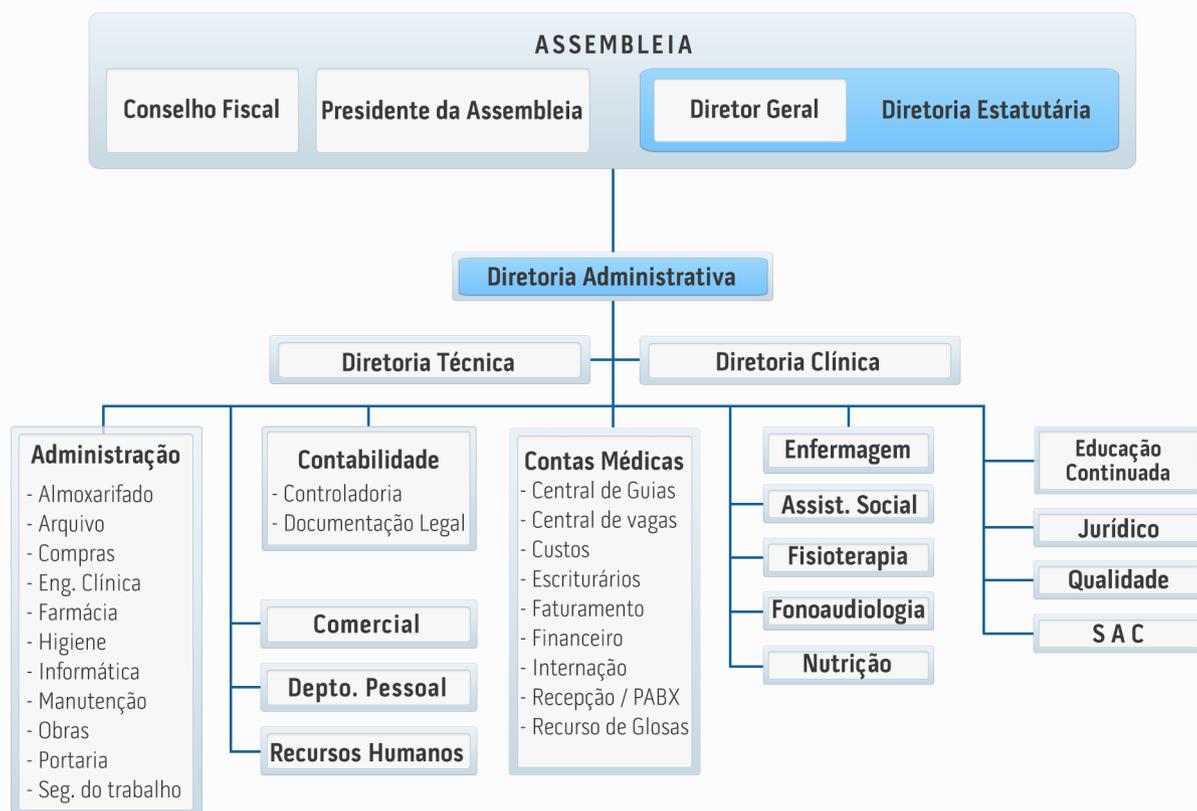
É com base nesses preceitos que o Hospital é administrado e gerido. Seu quadro associativo é mantido com no máximo 25 membros voluntários, de ilibada reputação e reconhecido nível de instrução, que contribuem para o desempenho eficaz das atividades.

Eles se reúnem quadrimestralmente 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, permitida reeleições consecutivas. Os Associados são ainda responsáveis pela escolha dos membros dos Conselhos 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 2014, o Estatuto Social será revisado para que a apresentação dos conceitos e das diretrizes de governança seja aperfeiçoada e, assim, possibilite a captação de recursos para o pleno desenvolvimento das atividades assistenciais do Programa Saúde e Alegria.



- Ana Luiza de Oliveira Ribeiro Marques
- Ana Silvia Bloise
- Angelina Bueno de Azevedo Wright
- Fabio Candido Gonçalves de Campos
- Fernando Freire Vicente de Azevedo
- Irene de Azevedo Mangini
- João Batista Soares
- José Maria de Mello Freire
- José Vicente Gonzaga Franceschini
- Luiz Fernando de Moraes Bourroul
- Manoel Antonio Vicente de Azevedo Franceschini
- Marcos de Mattos Pimenta
- 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
- Marta Maria Luiza Marchetti Zioni
- Marina Aguirre Bueno de Azevedo
- Marta Sampaio Lima Elia
- Mônica Morato de Mattos Pimenta
- Odila Maria Azevedo de Oliveira
- Roberto Franchini





Promoção humanizada da saúde

Em linha com o desígnio que rege suas atividades desde a fundação – proteger e zelar por vidas, o HDAA investe continuamente na ampliação de especialidades, um de seus diferenciais, e na capacitação técnica e comportamental dos colaboradores.

De acordo com seu plano de expansão, as amplas reformas físicas conduzidas em 2012 e em parte de 2013 colaboraram para ampliar a satisfação dos clientes internos e externos. No ano, a área 6 foi remodelada, e a Unidade de Terapia Intensiva reestruturada, passando a operar com 30 leitos sob a coordenação de novo profissional reconhecido pela especialização em medicina intensiva. Além disso, as sete salas cirúrgicas foram reformadas, o parque tecnológico atualizado e um novo laboratório de análises clínicas contratado. Houve ainda a criação de serviço de equipe Multidisciplinar de Terapia Nutricional, responsável pelo atendimento das necessidades terciárias dos pacientes, como nutrições enteral e parenteral.

Foi aprimorada também a estrutura operacional do Ambulatório e do Serviço de Internação. Além de mudança física, o Ambulatório passou a atender em dias

específicos pacientes do SUS e os de convênios e particulares, com vistas a aumentar o conforto e acolhimento para ambos os públicos. Com o mesmo objetivo, foram criadas duas farmácias satélites, uma para atender à UTI e outra ao Centro Cirúrgico.

O corpo de enfermagem foi ainda redimensionado com a contratação de profissionais e, graças às novas parcerias firmadas com convênios, o número de médicos que atuam na Instituição foi ampliado. Com equipe maior e mais preparada, foi possível elevar o número de especialidades, com a inclusão de Oncologia, Hematologia, Cardiologia Clínica e Cirurgia Torácica, que se somaram aos serviços já oferecidos em Alergia, Anestesia, Buco Maxilo Facial, Cabeça e Pescoço, Cirurgias Bariátrica, Cardíaca, Vascular, Plástica e Geral, Pronto-Socorro adulto, Clínica Médica Hospitalista, Infectologia, Ginecologia, Neurologia, Neurocirurgia, Neurologia clínica, Otorrinolaringologia, Ortopedia e Urologia, além de Unidade de Tratamento Intensivo (UTI) Adulto.

Os pacientes são beneficiados ainda pela infraestrutura qualificada e pela fácil localização da Instituição, próxima do Metrô e de diversas linhas de ônibus.

Enfermagem

O redimensionamento das equipes de enfermagem contemplou a busca por gestão mais descentralizada, com a contratação de coordenadores de área, o que refletiu no aumento da qualidade dos serviços. Os turnos dos funcionários do Pronto Atendimento também foram redistribuídos, melhorando o atendimento aos pacientes.

O HDAA também contratou mais técnicos de enfermagem para a UTI, em linha com as recomendações

da RDC-7 para Unidades de Terapia Intensiva, publicada pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) em 25 de fevereiro de 2010. O documento foi o primeiro passo para adoção de uma série de medidas para que as unidades sejam mais seguras, e o atendimento de alta qualidade, com profissionais mais bem preparados.

Ainda em 2013 foi criado o setor de qualidade para definição de processos, e promovidos treinamentos de educação continuada para as equipes de enfermagem.



Recepção do Pronto Atendimento

Planejamento

Para maior assertividade do plano de expansão, 2013 foi marcado pelo desenvolvimento de estudos e ações para embasar decisões estratégicas. Foram definidos indicadores na UTI a partir de registro de informações de taxa de ocupação, tempo de permanência e índice de renovação por leito, de forma a melhorar o planejamento e atendimento no setor.

Foram analisados ainda os perfis dos pacientes, o que revelou uma possível nova vocação do HDAA. A Instituição

registra 71% dos internados acima de 60 anos. Assim, em razão das diferentes demandas desse público, formou um grupo de geriatria, e pretende, já em 2014, formatar o primeiro Pronto Atendimento geriátrico.

Em médio prazo, almeja ainda o aumento geral dos atendidos no Pronto-Socorro e de pacientes cirúrgicos. Para isso, é fundamental o trabalho de divulgação institucional e os investimentos em segurança e novas tecnologias de equipamentos, principalmente na UTI e no Centro Cirúrgico. A área de Conforto Médico também será reformada em 2014.



UTI - Unidade reformada



Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC)

Em 2013, a atuação do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) foi intensificada, o que resultou em uma série de melhorias, a exemplo da substituição da empresa responsável pela alimentação dos clientes internos.

A inovação foi a pesquisa de pós-atendimento, tanto de pacientes do Pronto Atendimento, quanto de internados. O público foi consultado, principalmente por telefone, para avaliar a satisfação com o atendimento recebido em diversos aspectos. Além disso, o SAC também passou a responder questionamentos e sugestões encaminhados por e-mail específico no site da Instituição e em sua página oficial do Facebook. Teve continuidade ainda a pesquisa *in loco*. Em ambos os casos, as manifestações, sigilosas, foram formalizadas e encaminhadas para tratamento pelas áreas

responsáveis, com retorno ao paciente e/ou a seus familiares em todas as situações.

Em razão do novo modelo de pesquisa e da atuação mais expressiva da área, em 2013 foram consultadas três vezes mais pessoas do que no ano anterior, o que resultou em maior confiabilidade em relação às respostas. As manifestações passaram a constar no histórico dos pacientes, permitindo atendimentos mais qualificados e personalizados.

Os resultados do ano apontaram médias de satisfação dos pacientes de 73% nos atendimentos de Ambulatório, 68% do Pronto-Socorro, 85% na Internação. Ainda, o índice de fidelização, que mede possíveis indicações do Hospital por parte dos pacientes, foi de 87%, 6 pontos percentuais acima do registrado em 2012.



ATENDIMENTOS EM 2013

| Atendimentos | SUS | GRATUIDADE | CONVÊNIOS/PARTICULARES | TOTAL |
|---------------------------|--------|------------|------------------------|---------|
| Pacientes internados | 1.761 | 204 | 6.434 | 8.399 |
| Pacientes dia | 2.906 | 1.708 | 35.699 | 40.313 |
| Média permanência em dias | 1,65 | 8,37 | 5,55 | 4,80 |
| Cirurgias | 1.629 | 152 | 2.160 | 3.941 |
| Laboratório – exames | 34.888 | 8.680 | 223.846 | 267.414 |
| Imagem – exames | 4.428 | 1.103 | 28.416 | 33.947 |
| Nutrição – refeições | 30.594 | 7.611 | 196.294 | 234.499 |
| Consultas Ambulatório | 8.118 | 9.789 | 8.146 | 26.053 |
| Pronto-Socorro | 0 | 1.723 | 41.893 | 43.616 |

PRINCIPAIS PROCEDIMENTOS REALIZADOS EM 2013

| Procedimentos | SUS | GRATUIDADE | CONVÊNIOS/PARTICULARES | TOTAL |
|---------------------------|-----|------------|------------------------|-------|
| Varizes (uni e bilateral) | 387 | 4 | 51 | 442 |
| Vasectomias | 260 | 3 | 29 | 292 |
| Laqueaduras | 120 | 1 | 4 | 125 |
| Herniorrafias | 52 | 17 | 142 | 211 |
| Colecistectomias | 366 | 7 | 265 | 638 |
| Adenoamigdalectomias | 40 | 18 | 14 | 72 |
| Endoscopias | 202 | 79 | 340 | 621 |
| Colonoscopias | 165 | 14 | 167 | 346 |



Desempenho comercial

Para garantir a excelência nos serviços prestados e a continuidade dos atendimentos gratuitos que fazem parte da história do HDAA, é imprescindível a atuação da área Comercial no relacionamento com os planos de saúde, que em 2013 responderam por 92,85% do faturamento. Foram credenciados seis novas operadoras no período, 41 tiveram seus contratos reajustados e oito foram renegociados de acordo com a tabela padrão da Instituição. Três empresas de saúde suplementar não aceitaram as condições impostas e foram descredenciadas.

As ações comerciais visam assegurar que os valores cobrados sejam justos e estejam em linha com os de mercado. A receita decorrente dos planos de saúde somou R\$ 59.577.763,70, valor 31,6% superior ao do exercício anterior.

Ano a ano também decresce a taxa de glosa, ou seja, o não pagamento, pelos planos de saúde, de valores referentes

a atendimentos, medicamentos, materiais ou taxas cobrados. Em 2013, o indicador foi de 2,47%, queda de 13,64% em relação a 2012.

A Instituição mantém uma Central de Vagas e Internação, que funciona 24 horas por dia, para o atendimento aos planos de saúde que, assim, podem garantir com segurança e agilidade a transferência de seus clientes. Além disso, oferece sete salas cirúrgicas para que médicos das mais diferentes especialidades realizem procedimentos e contribuam para a continuidade das atividades beneficentes. Para esse público, é mantida a Central de Atendimento Médico, com profissionais capacitados para informar sobre as condições comerciais desses procedimentos.

Com essa estrutura, o Hospital planeja credenciar novas operadoras de saúde para atuar com um número maior de vidas, além de continuar readequando os valores das composições dos contratos.



Sala Cirúrgica

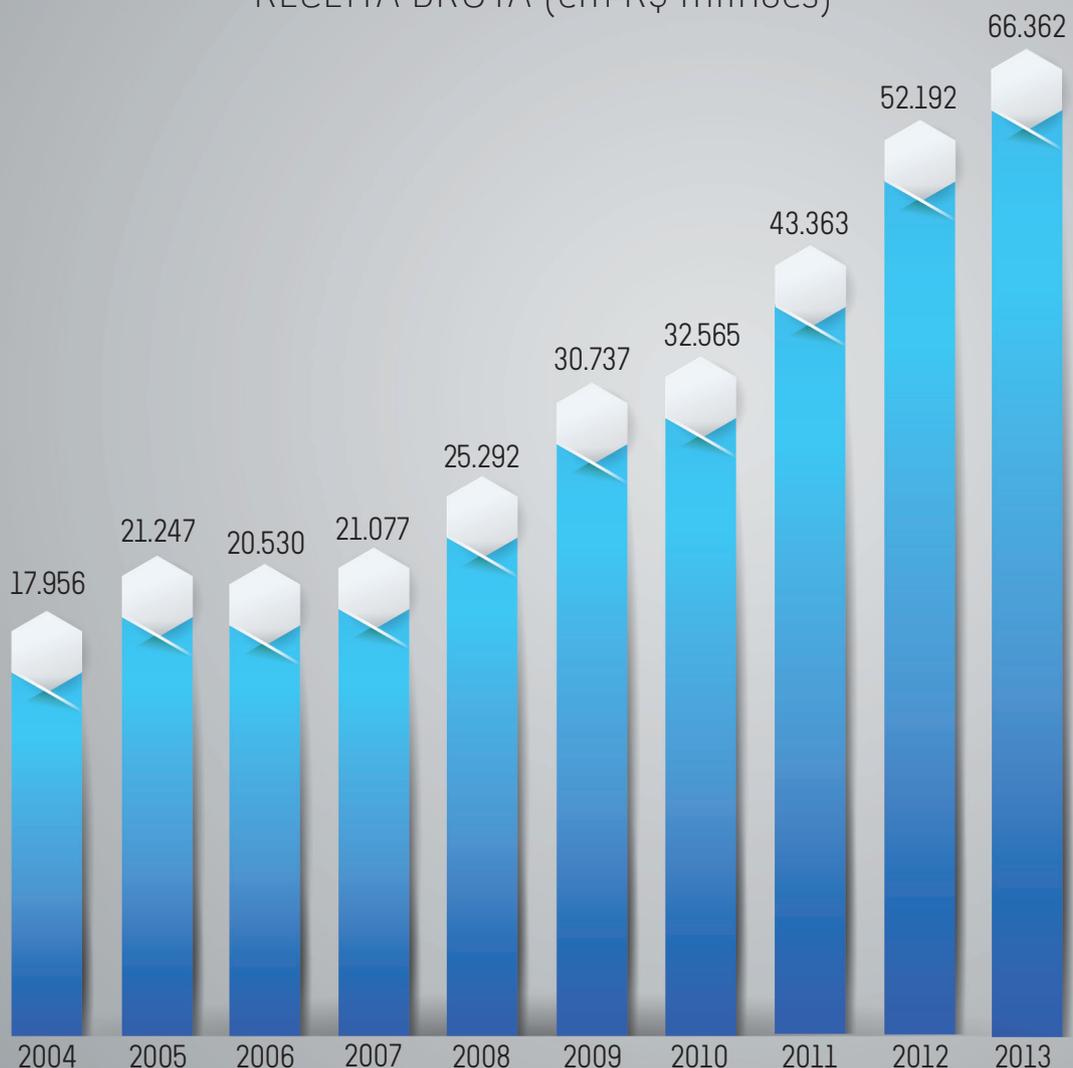
Desempenho econômico-financeiro

Após grande período de crescimento robusto da receita bruta – 269,58% nos últimos dez anos –, o HDAA ultrapassou em 2013 a barreira dos R\$ 60.000.000,00 anuais, o que representa 27,15% acima da receita de 2012. O bom desempenho permitiu investir no aprimoramento das instalações e dos recursos, tanto físicos como humanos, para

melhorar os serviços e garantir ambiente de trabalho seguro e qualificado aos colaboradores. Assim, a Instituição percorre um ciclo de progresso sustentável.

Os investimentos do ano foram de R\$ 1.620.455,35, superiores em 60% na comparação com o período anterior. Os focos foram equipamentos e tecnologia.

RECEITA BRUTA (em R\$ milhões)

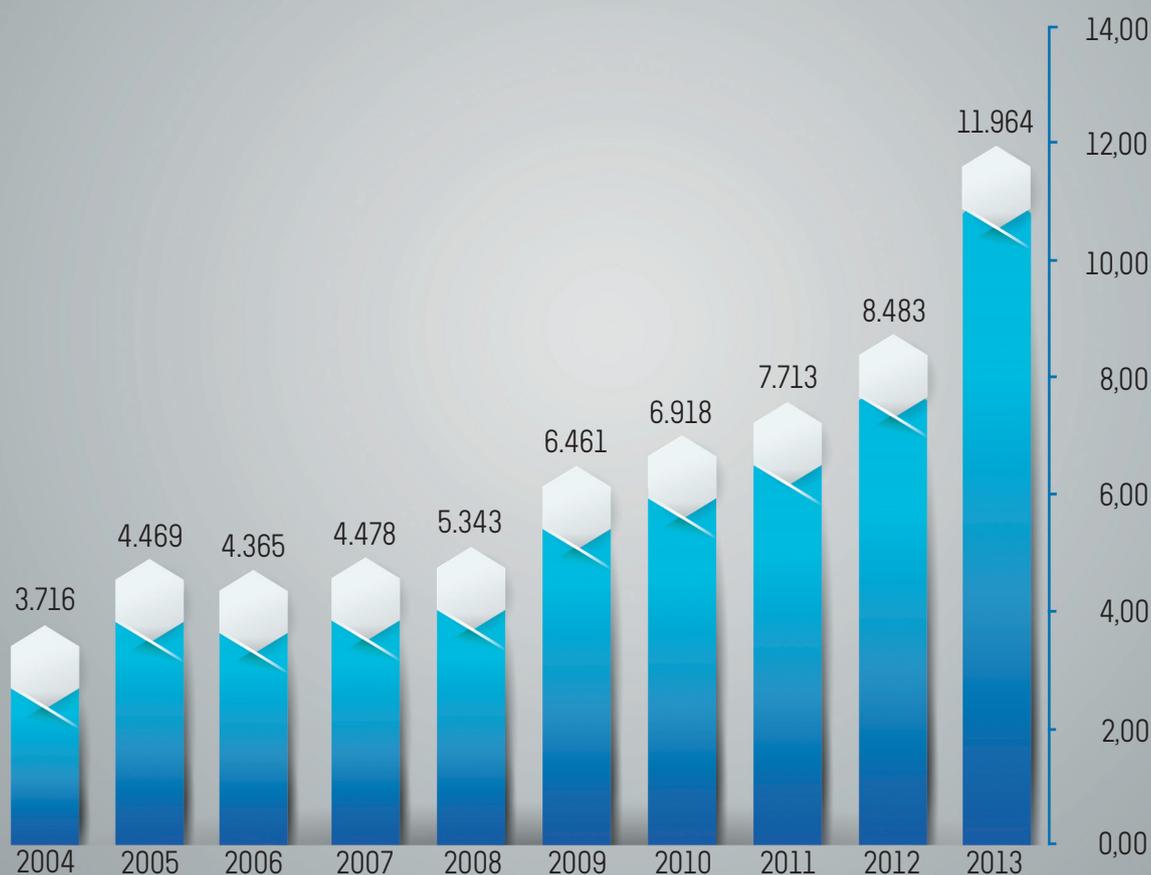


Com o crescimento da receita, o HDAA deu continuidade à gratuidade, retribuindo à sociedade parte de seus ganhos, conforme dispõem as leis nº 12.101, art. 5, inciso I, de 27/11/2009, e nº 12.453, art. 8, parágrafo 2º, de 21/07/2011. Em 2013, destinou R\$ 11.964.261,54 de sua receita efetivamente recebida na prestação de

serviços de saúde à realização de atendimentos gratuitos, o que equivale a 22,88%.

O montante supera a isenção usufruída, conforme determina a legislação. Dessa forma, 2013 foi mais um ano de aumento da gratuidade (38,90% mais que em 2012), em linha com os valores preconizados pela Instituição.

GRATUIDADE PRATICADA (em R\$ milhões)



Em janeiro de 2013, o HDAA ofertou à Secretaria Municipal de Saúde da Prefeitura de São Paulo – SMS/SP a prestação de seus serviços ao SUS, no percentual mínimo legal de 60%, de acordo com as exigências do inciso II do artigo 4º da lei nº 12.101, de 27/11/2009.

Como entidade filantrópica, habilitada pelo Ministério da Saúde como integrante do Programa de Reestruturação e Contratualização

representa acréscimos do número e tipo de procedimentos cirúrgicos, assim como da quantidade e do perfil de exames a serem realizados.

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 dezembro de 2013. Eles foram convertidos em gratuidade, ou seja,



dos Hospitais Filantrópicos no Sistema Único de Saúde, por meio da Portaria GM/MS nº 172, de 26 de janeiro de 2006, o Hospital assinou novo 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 necessitem de assistência médica em regime ambulatorial e/ou de internação para atender à demanda regulada e autorizada pelo Complexo Regulador Municipal. A contratação

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 do Programa Comunicação de Informação Hospitalar e Ambulatorial – CIHA, conforme determina a Portaria nº 1.171, de maio de 2011, do Ministério da Saúde.

DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS LEVANTADAS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2013 E 2012

BALANÇO PATRIMONIAL (EM R\$)

(RESUMO)

| ATIVO | VIDE | 2013 | 2012 |
|-------------------------------|--------|-----------------------|-----------------------|
| ATIVO CIRCULANTE | - | 24.394.913,54 | 15.569.677,66 |
| CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA | NOTA 4 | 221.901,02 | 937.429,91 |
| APLICAÇÕES FINANCEIRAS | NOTA 4 | 3.436.198,37 | 180.369,49 |
| DIREITOS REALIZÁVEIS | NOTA 5 | 20.736.814,15 | 14.451.878,26 |
| ATIVO NÃO CIRCULANTE | - | 115.573.719,98 | 115.594.506,97 |
| REALIZÁVEL A LONGO PRAZO | NOTA 6 | 163.817,61 | 185.027,36 |
| INVESTIMENTOS | NOTA 7 | 36,14 | 36,14 |
| IMOBILIZADO | NOTA 8 | 115.221.585,08 | 115.318.139,78 |
| INTANGÍVEL | NOTA 9 | 188.281,15 | 91.303,69 |
| TOTAL DO ATIVO | - | 139.968.633,52 | 131.164.184,63 |

| PASSIVO | VIDE | 2013 | 2012 |
|-------------------------------|-----------|-----------------------|-----------------------|
| PASSIVO CIRCULANTE | - | 11.758.325,26 | 9.956.320,24 |
| FORNECEDORES | NOTA 10 | 4.230.505,34 | 3.894.561,59 |
| OUTROS FORNECEDORES | NOTA 10.1 | 66.915,07 | 45.587,59 |
| OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS | NOTA 11 | 2.684.243,81 | 2.097.247,77 |
| EMPRÉSTIMO CONSIGNADO | NOTA 12 | 84.857,85 | 60.164,45 |
| OBRIGAÇÕES FISCAIS E SOCIAIS | NOTA 13 | 582.346,09 | 471.115,34 |
| PROVISÕES DIVERSAS | NOTA 14 | 1.778.477,07 | 1.563.782,52 |
| FINANCIAMENTOS/LEASING/FINAME | NOTA 15 | 1.972.393,03 | 1.650.040,79 |
| CONTRATO DE MÚTUO FUNSAI | NOTA 16 | 177.631,00 | 157.548,19 |
| OUTRAS CONTAS A PAGAR | - | 180.956,00 | 16.272,00 |
| PASSIVO NÃO CIRCULANTE | - | 9.555.563,62 | 7.992.223,10 |
| CONTRATO DE MÚTUO FUNSAI | NOTA 16 | 2.669.332,37 | 2.827.080,65 |
| PROVISÃO PARA CONTINGÊNCIAS | NOTA 17 | 2.275.580,80 | 1.248.389,67 |
| FINANCIAMENTOS/LEASING/FINAME | NOTA 15 | 4.304.798,45 | 3.597.144,78 |
| OUTRAS CONTAS A PAGAR | - | 305.852,00 | 319.608,00 |
| PATRIMÔNIO SOCIAL | - | 118.654.744,64 | 113.215.641,29 |
| PATRIMÔNIO SOCIAL | NOTA 18 | 118.654.744,64 | 113.215.641,29 |
| TOTAL DO PASSIVO | - | 139.968.633,52 | 131.164.184,63 |

DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO DO EXERCÍCIO (EM R\$)

| | | |
|---|------------------------|------------------------|
| RECEITAS | 64.162.302,95 | 50.608.350,49 |
| RECEITAS OPERACIONAIS | 59.260.518,04 | 45.290.338,39 |
| COM PACIENTES DE CONVÊNIOS DE SAÚDE | 59.577.763,70 | 45.263.057,13 |
| COM EMPRESAS PARTICULARES | 918.186,08 | 843.140,42 |
| COM PACIENTES PARTICULARES | 767.914,37 | 569.811,38 |
| COM PACIENTES SUS | 144.030,76 | 150.097,94 |
| COM SERVIÇOS FUNERÁRIOS | 52.852,56 | 47.600,00 |
| (-) GLOSAS DE CONVÊNIOS DE SAÚDE | (2.200.229,43) | (1.582.385,60) |
| (-) DESCONTOS E DEVOLUÇÕES | - | (982,88) |
| RECEITAS FINANCEIRAS, PATRIMONIAIS E EXTRAORDINÁRIAS | 4.901.784,91 | 5.318.012,10 |
| SUBVENÇÕES ESTADUAIS | - | 20.000,00 |
| DOAÇÕES - NOTA - 19 | 533.061,01 | 593.366,35 |
| RECEITAS DE ALUGUÉIS | 3.571.599,56 | 3.402.988,93 |
| RECEITAS FINANCEIRAS | 393.294,56 | 166.778,50 |
| RECEITAS COM ESTÁGIOS | 77.086,25 | 112.057,55 |
| OUTRAS RECEITAS | 275.739,77 | 790.649,77 |
| RECEITAS COM REVERSÃO DE PROVISÃO | - | - |
| GANHOS NA ALIENAÇÃO DE BENS | 51.003,76 | 232.171,00 |
| DESPESAS | (58.723.199,60) | (50.043.025,44) |
| DESPESAS OPERACIONAIS | (58.763.541,67) | (49.258.381,02) |
| CUSTOS DOS SERVIÇOS DE SAÚDE | (40.667.952,09) | (35.128.926,89) |
| CUSTOS DAS GRATUIDADES PRATICADAS - NOTAS 22 | (11.964.261,54) | (8.613.598,37) |
| DESPESAS ADMINISTRATIVAS E GERAIS | (1.484.762,78) | (1.630.645,74) |
| DESPESAS COM DEPRECIACIONES/AMORTIZACIONES | (403.170,58) | (377.061,93) |
| DESPESAS COM DEPRECIACIONES - ICPC 10 | (1.283.905,12) | (1.207.572,90) |
| DESPESAS TRIBUTARIAS | (401.325,72) | (300.129,08) |
| DESPESAS FINANCEIRAS | (941.307,59) | (1.540.967,66) |
| DESPESAS COM PROCESSOS CÍVEIS E TRABALHISTAS | (1.616.856,25) | (459.478,45) |
| OUTRAS DESPESAS | 40.342,07 | (784.644,42) |
| PROVISÃO PARA DEVEDORES DUVIDOSOS | 60.990,00 | 87.297,34 |
| OUTRAS DESPESAS | (20.647,93) | (871.941,76) |
| SUPERÁVIT DO EXERCÍCIO | 5.439.103,35 | 565.325,05 |

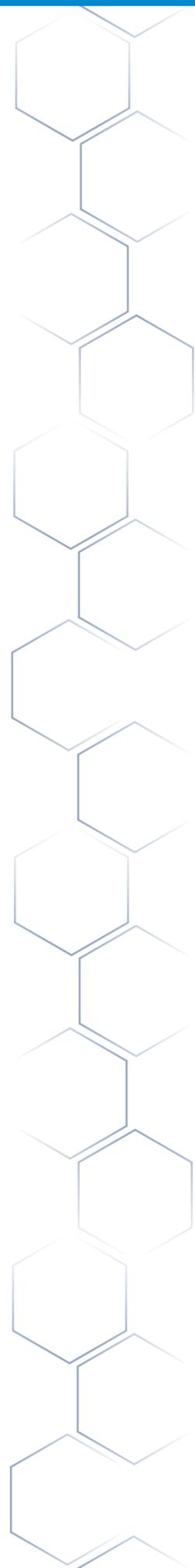


Valorização dos **colaboradores**

Um dos principais diferenciais do atendimento do HDAA é o fator humano, no qual a Instituição busca investir com a oferta de capacitação de competências técnicas e comportamentais. O exercício de 2013 foi marcado pela definição das diretrizes de atuação do setor de treinamento e desenvolvimento, de forma que as equipes agreguem conhecimentos em suas áreas, contribuindo para o desenvolvimento do Hospital. O foco foram as ações motivacionais, capazes de transformar positivamente a atuação dos colaboradores, especialmente quanto ao relacionamento com

os pacientes, mas também entre os próprios funcionários. Os treinamentos abordaram temas como comunicação e apresentação pessoal, para todas as equipes, e liderança, para profissionais que mantém subordinados.

Por meio do Programa Educa HDAA são concedidas também bolsas de estudo, que podem chegar a 100% do valor da mensalidade de cursos de graduação e pós-graduação. Em 2013, nove profissionais foram contemplados, que se somaram a outros nove já beneficiados. A escolha foi baseada em avaliação de desempenho, promovida pela



primeira vez no exercício, que incluiu todo o corpo funcional e *feedback* estruturado. O processo foi finalizado somente após a assinatura dos gestores e de suas equipes, o que demonstra a transparência do processo.

Outra novidade do ano foram as campanhas de integração de novos colaboradores, com apresentação da história do Hospital, informações sobre o setor de administração de pessoas e orientações sobre a importância da higienização correta das mãos, por exemplo. O evento incluiu ainda um café de boas-vindas.

Também foi lançada a campanha motivacional de absenteísmo zero, com bônus trimestral no cartão-alimentação a colaboradores eletivos que obtém bom desempenho no critério.

O investimento em ações de saúde e segurança é contínuo. Em 2013, os Diálogos Diários de Saúde e Segurança (DDSs) abordaram temas como o correto uso de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs), prevenção de acidentes e brigada de incêndio. Foram oferecidos também treinamentos específicos da área de segurança do trabalho, como:

- Treinamento sobre Acidente do Trabalho com Material Biológico;
- Treinamento da Brigada de Incêndio;
- Treinamento da CIPA;
- Descarte de resíduos e a Segurança do trabalhador;
- Prevenção Iras e Acidente com Material Biológico;
- Treinamento Uso de EPIs – Higiene;
- Procedimentos em Acidentes do Trabalho (Rotina).

TREINAMENTOS E CAPACITAÇÕES

| Cursos | Participantes | | Total de horas | |
|---|---------------|--------------|----------------|-------------|
| | 2012 | 2012 | 2013 | 2013 |
| Internos | 1.398 | 1.729 | 2550 | 3563 |
| Externos (inclui bolsas de estudo de graduação e pós-graduação) | 64 | 247 | 52 | 593 |
| TOTAL | 1.976 | 1.462 | 2602 | 4157 |

Clima laboral

Várias iniciativas internas visam comemorar datas especiais. Na Páscoa houve entrega de caixas de bombons, e no Dia dos Pais e Dia das Crianças, foram realizadas campanhas.

Na primeira, os filhos de funcionários participaram de um concurso de desenhos, sendo que os melhores trabalhos foram expostos, e seus autores mirins, presenteados. No Dia das Crianças, a brincadeira ficou por conta de um painel com fotos dos colaboradores ainda pequenos. A ação resultou em integração e momentos de descontração.

No meio do ano, foi realizada festa junina, e no final do período, as equipes foram presenteadas com *kits* natalinos. A data da festa foi escolhida por uma comissão interna, para que todos pudessem aproveitar ao máximo os momentos de celebração.

Também foi realizada a Semana

da Enfermagem, com *coffee break*, aulas e entrega de lembranças aos profissionais.

Há ainda aos colaboradores a opção de refeitório para café da manhã, almoço, lanche da tarde e jantar, com refeições balanceadas em cardápio desenvolvido por nutricionistas.

São mantidos também programas de estágio nas áreas de enfermagem, fisioterapia e nutrição. Grande parte dos professores é colaborador do próprio Hospital. Eles acompanham as atividades dos estudantes, garantindo a qualidade da educação e do serviço prestado.

Ao final de 2013, o HDAA mantinha 629 colaboradores e 1826 estagiários — 984 de cursos superiores e 842 de técnicos. Já a equipe de enfermagem era composta por 57 enfermeiros, um atendente, 54 auxiliares, 189 técnicos e dois maqueiros.



Programa Saúde e Alegria

Criado em 2003, o Programa Saúde e Alegria é focado no atendimento multidisciplinar, por meio de consultas gratuitas nas mais diversas especialidades, de crianças de até 11 anos, de baixa renda, do bairro do Ipiranga e de seus arredores. Elas têm suas condições de saúde avaliadas regularmente, o que contribui para um crescimento sadio.

Ao completar dez anos em 2013, o Programa passou por uma importante reestruturação. Foi contratada assistente social, o que possibilitou uma triagem com critérios mais rigorosos, assegurando, assim, o atendimento exclusivo às crianças carentes. Foi estabelecido ainda para a participação o limite de renda de até dois salários mínimos e meio por núcleo familiar, não

possuir convênio médico, além de atender às demais regras do Programa. A mudança nos critérios de admissão possibilitou aumento no número de parceiros e, em 2013, foram firmados acordos para atendimento de crianças das seguintes entidades:

- **Adefav** – Centro de Recursos em Deficiência Múltipla, Surdocegueira e Deficiência Visual;
- **Apade** – Associação de Pais e Amigos de Pessoas com Deficiência;
- **Associação Pureza** – Associação de Mães e Amigas da Criança Carente;
- **Comunidade Assistencial Rainha dos Apóstolos**;
- **Creia** – Centro de Referência em Educação – Irmã Ângela;



Criança beneficiada pelo Programa

- **Instituto Baccarelli;**
- **Instituto Theodoro Ratisbonne;**
- **Maesp** – Movimento Assistência Encarcerados Estado de São Paulo;
- **Projeto CRE-SER;**
- **Obra Social Santa Julia Billiard;**
- **Projeto Quixote** – Unifesp.

As especialidades oferecidas durante o ano foram Pediatria, Neuropediatria, Nutricionista, Endocrinopediatria, Otorrinolaringologia Clínica, Neuropsicologia, Fonoaudiologia, Psicologia e Psicopedagogia. O espaço do Saúde e Alegria inclui



Alguns exames são realizados no local dependendo de sua complexidade.



Trabalhos conjuntos com a Associação Mães Pureza e o Centro de Recursos em Deficiência Múltipla, Surdocegueira e Deficiência Visual (Adefav).

sala de espera e brinquedoteca, cuidadosamente decoradas pela Associação Mães Pureza, e também uma pequena biblioteca, formada pela doação de 1.000 livros da Fundação Educar D. Paschoal e 500 exemplares da Editora Vozes, que proporcionam o incentivo à leitura aos pequenos. As crianças podem levar os livros para casa, e se comprometem a devolvê-los em bom estado de conservação. Além disso, todos os espaços recebem enfeites, de acordo com as datas comemorativas do ano, e algumas vezes as crianças participam da confecção dos adornos.



Em comemoração aos 10 Anos de atendimento do Programa Saúde e Alegria, foi realizada no Auditório do HDAA uma Missa de Ação de Graças com a presença das autoridades do bairro do Ipiranga e convidados, além dos colaboradores do Hospital e dos voluntários da Pastoral da

Saúde. Após a Missa, houve café festivo, patrocinado pelas padarias do Ipiranga. A festividade foi encerrada com a visita do palhaço Ronald McDonald, que realizou um pequeno *show* e visitou os pacientes internados na Unidade do SUS. Já no Dia das Crianças, os pequenos ganharam uma festa, com a presença dos voluntários Contadores de Estórias Sr. Paulo Cavalheiro e Sra. Magaly, além de palestra realizada por um dentista voluntário. Ao final do evento, todos receberam uma sacolinha de brinde contendo:

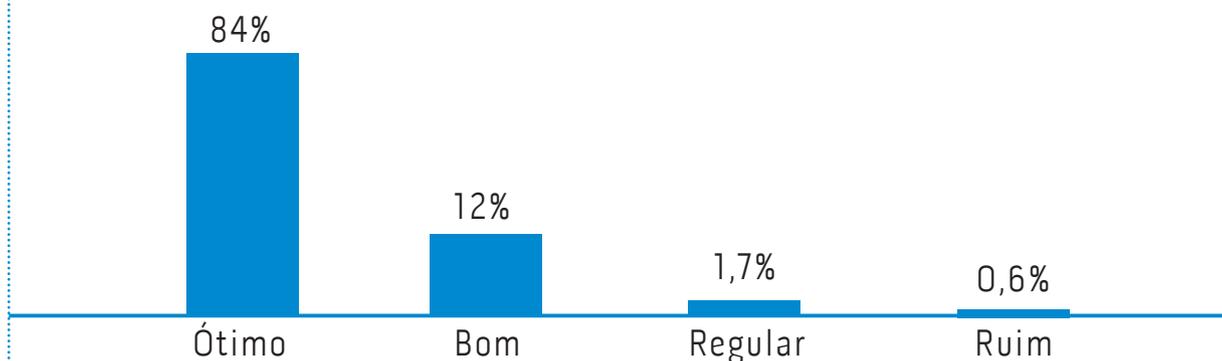
- Sabonete Protex, escova de dente e creme dental, doados pela Colgate Palmolive;
- Enxaguante Bucal, doado pelo Laboratório Daudt Oliveira;
- Livrinhos de estórias infantis, doados pela Fundação De Paschoal e Editora Vozes.

No Natal ocorreu doação de presentes, entregues às crianças, sendo 250 jogos da empresa Algazarra e 750 brinquedos doados pela Sra. Mercedes Bianchi da Silva Leite e Mara Aparecida B. Leite de Abreu.

Para mensurar a qualidade do Programa foi desenvolvida pesquisa de satisfação, que revelou que 84% dos participantes consideram “ótimo” o atendimento do Programa Saúde e Alegria.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

■ 278 entrevistados

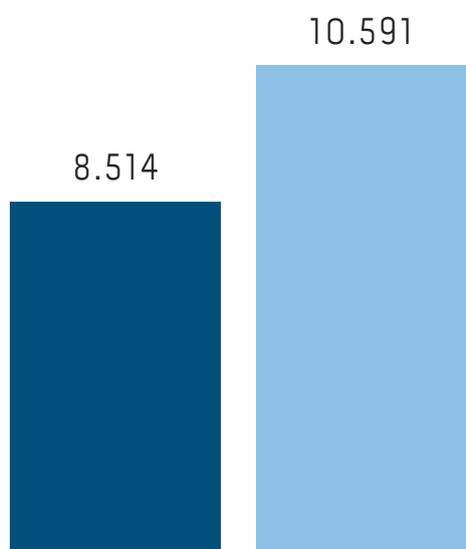


Todas as mudanças promovidas em 2013 resultaram em avanços importantes. Na comparação com 2012, houve aumento de 26,5% nas

médias de atendimento, e diminuição de 26,5% no custo unitário das consultas, além de redução de 10,3% nos custos anuais totais.

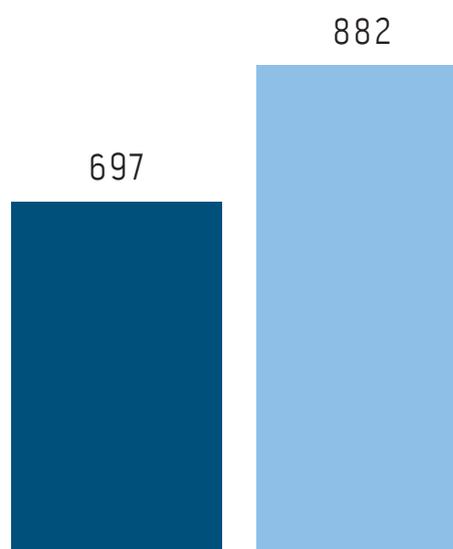
ATENDIMENTOS

■ 2012 ■ 2013



MÉDIA MENSAL DE ATENDIMENTO

■ 2012 ■ 2013



VALOR DA CONSULTA

■ 2012 ■ 2013

R\$ 90,88



R\$ 66,00



CUSTOS

■ 2012 ■ 2013

R\$ 773.712,40



R\$ 698.876,50



Nova sede em 2014

O HDAA possui dois sobrados localizados na Rua Xavier de Almeida, na mesma quadra do Hospital, que estão sendo reformados para receber o Programa Saúde e Alegria. Com sede própria, a ideia é aumentar o número de atendimentos e aprimorar ainda mais o relacionamento com

as crianças e suas famílias. Por isso, será instalado, na nova sede, um consultório odontológico.

Novas ações também poderão ser realizadas nesse espaço como, por exemplo, ciclos de palestras educativas para as mães, estendendo assim a orientação médica para toda a família.





Desempenho **institucional e social**

Ao longo de 2013, diversas ações foram promovidas para a divulgação institucional e para o fortalecimento da imagem do HDAA. Contribuíram para isso a inserção do Hospital no Anuário Brasileiro de Saúde – 2013 e a obtenção do Certificado de Entidade Beneficente de Assistência Social na Área da Saúde – Cebas, concedido pelo Ministério da Saúde do Governo Federal.

Representantes da Instituição também participaram de eventos como Troca da Bandeira, no Monumento do Ipiranga, e Hasteamento da Bandeira, na Subprefeitura do Ipiranga, além de estarem presentes na festa de lançamento do Portal Gazeta do Ipiranga e nas reuniões do Rotary Clube, Lions Clube e Centro de Referência de Assistência Social – CRAS.

Ainda, além das ações sociais descritas no item Projeto Saúde e Alegria deste Relatório, outras ações foram efetuadas em 2013, graças ao auxílio de entidades parceiras:

Projeto Pureza e Alegria, pelo qual as senhoras da Associação de Mães Pureza realizaram semanalmente visitas às crianças e aos internados do SUS, para vivenciar com eles

momentos de descontração;

Jantar Dançante, realizado na Sede do parceiro Lions Club Ipiranga, por ocasião do aniversário do clube, em que, além de divulgação, a renda foi revertida ao Programa Saúde e Alegria;

Campanha de Arrecadação de Nota Fiscal Paulista – NFP, iniciada há dois anos para apoiar o Programa Saúde e Alegria e que recebeu no ano de 2013 a adesão de várias empresas parceiras. Assim, foi obtido aumento de 15% na arrecadação em relação ao exercício de 2012, com a soma de R\$ 45.736,00 por meio da digitação das notas fiscais arrecadadas;

Happy Hour do Bem, realizado durante os Festejos do Bairro do Ipiranga e que, pelo segundo ano consecutivo, contou com o apoio na organização da *Revista Ipiranga com Estilo*, da empresa 370 Viagens e Turismo e do Clube Atlético Ypiranga – CAY, que cedeu o seu salão nobre para o evento. Em 2013, a festividade alcançou aumento de 230% no total arrecadado em relação a 2012. O evento incluiu coquetel, desfiles de moda, rodadas de bingo e sorteios de prendas doadas por vários patrocinadores.

Patrocinadores do evento "Il Happy Hour do Bem" realizado em benefício do Programa Saúde e Alegria, no Clube Atlético Ypiranga, em 13 de setembro de 2013.



Amigos doadores

- Angelina P. de Queiroz
- Beatriz Pereira de Queiroz
- José Gaspar G. Franceschini
- José Vicente G. Franceschini
- Marcos A. Franca
- Maria Angelina Brandão
- Maria Gabriela F. V. de Almeida
- Maria Isaura P. de Queiroz
- Marta Zioni
- Manoel Elpideo P. de Queiroz Filho
- Miguy Matos
- Noêmia Benedicta Avelar
- Nereide Couto
- Obra Ass. D. Cecilia de Azevedo
- Ruy Pereira de Queiroz (Faleceu em Abril/2013 e o filho continua efetuando o pagamento em nome dele)

Patrocinadores que ajudaram nos cafés da manhã:



Principais doadores de cupons fiscais sem CPF do consumidor

1. Theodora Restaurante Ltda — ME
2. Nova Perfil Paes e Doces Ltda — Epp
3. Larsol Paes e Doces Ltda
4. C. P. Marina Alimentos — ME
5. Fatute Comercio de Alimentos Ltda
6. Avícola Koga
7. Sub Gc Moema Comercio de Alimentos
8. Churrascaria Esteio Ltda
9. A G Rocha & Cia Ltda — Epp
10. Claudiceia S.O. Couto Mercadinho — ME
11. Patriopan Padaria e Confeitaria Ltda
12. Atacadão Dist. Com. e Ind. Ltda
13. Akitutis do Braz Lanchonete Ltda
14. Cafe Luinese Ltda — ME
15. Casa de Massas de Camargo Ltda — ME
16. Challita Magazine Com de Confecções Ltda
17. Bar e Lanches Ipiranga Juvenil Ltda
18. Mr. Beef Prazer da Carne Ltda — Epp
19. Donna Xícara Cafe Loja de Conveniência Ltda
20. Pastelaria dos Amigos
21. Horti Frutti Verbo Divino Ltda
22. Donguri Com. Ltda — ME
23. Supermercado Hirota Ltda

Agradecimentos

O Hospital Dom Antonio de Alvarenga agradece aos seus colaboradores, pessoas físicas e jurídicas que, ao longo de 2013, contribuíram para a manutenção e qualificação dos serviços prestados à população de baixa renda.

Créditos

Coordenação e redação

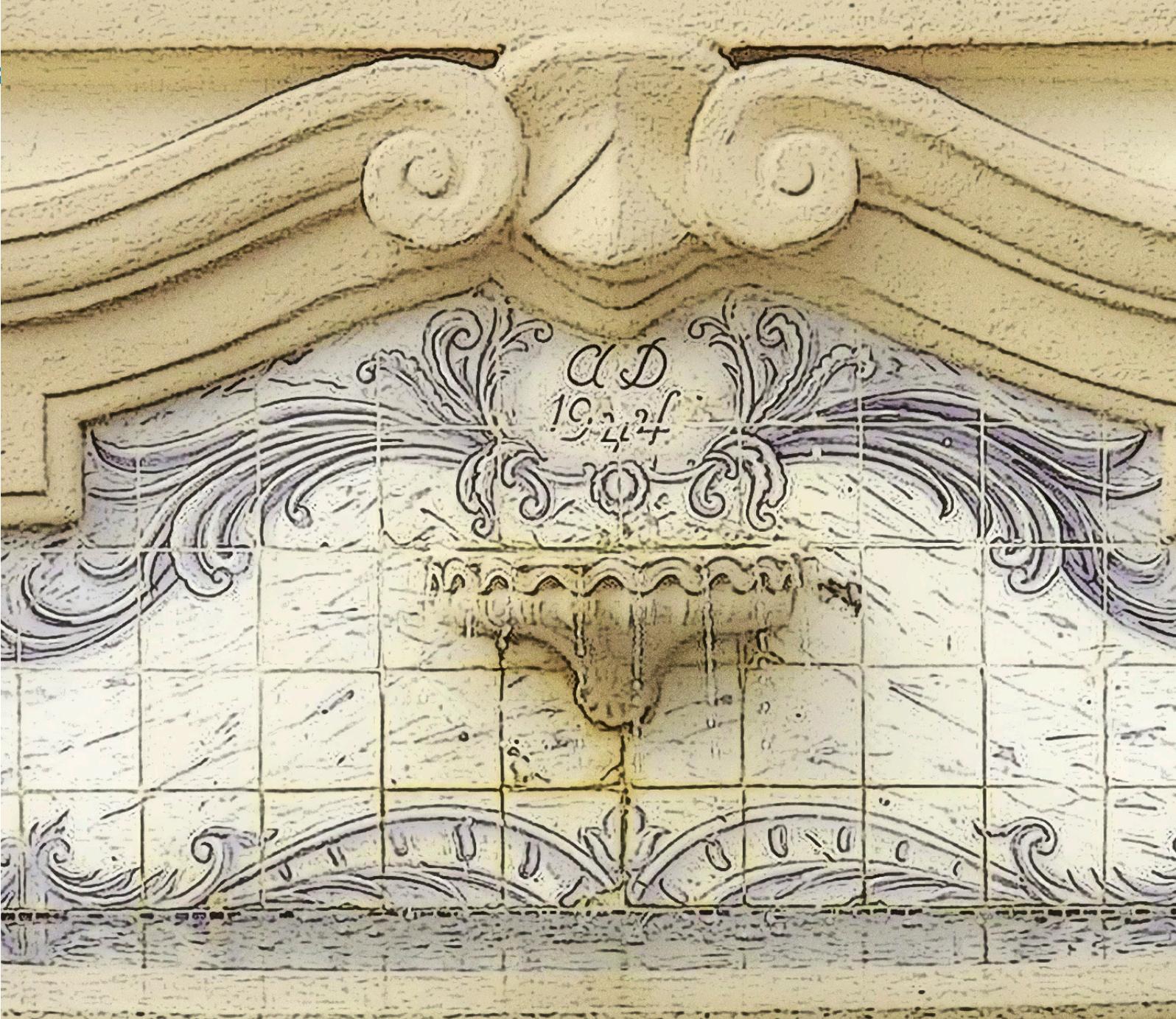
Marina Bueno (KMZ Conteúdo) — *pro bono*

Fotos

Fabio Alexandre e André Tavares

Projeto gráfico e diagramação

SP Newsweek Editora
www.spnweditora.com.br



AD
1924



