

AA
Hospital Dom Alvarenga

Relatório Anual **2017**



***Tradição e
acolhimento***

Índice

- 4** Apresentação
- 5** História
- 6** Perfil
- 8** Mensagens da Diretoria
- 11** Mensagem do Capelão
- 12** Gestão da Qualidade
- 14** Planejamento Estratégico
- 16** Governança Corporativa
- 19** Gestão Operacional
- 26** Gestão de Colaboradores
- 30** Gestão Econômico-Financeira e Resultados
- 34** Gestão Institucional
- 35** Humanização
- 38** Agradecimentos
- 38** Créditos

APRESENTAÇÃO

O Hospital Dom Alvarenga preza por relacionamentos transparentes e próximos com seus públicos de interesse, razão pela qual reporta anualmente seus resultados. Neste documento, referente ao desempenho da Instituição ao longo de 2017, são apresentadas informações econômicas, financeiras, sociais, de gestão e governança.

Os dados deste Relatório foram obtidos em consulta às diferentes áreas do Hospital. As Demonstrações Contábeis, de 31/12/2017, em cumprimento à Lei nº 12.101, de 27/11/2009, foram auditadas e aprovadas na íntegra pela JPPS Auditores Independentes S/S, após análise e concordância da Diretoria Estatutária, do Conselho Fiscal e da Assembleia Ordinária.

Com este documento, o Hospital Dom Alvarenga busca apresentar seus avanços rumo ao aprimoramento da prestação de serviços de saúde qualificados e humanizados. Além de reportar seus resultados, é um convite para o fortalecimento e a prospecção de parcerias comerciais, bem como para que membros da sociedade e de organizações empresariais e não governamentais se engajem e contribuam com as atividades prestadas com foco social e na promoção da saúde.

Dúvidas e informações sobre este documento podem ser solicitadas por meio do endereço eletrônico contato@alvarenga.org.br.

Boa leitura!



HISTÓRIA

O Hospital Dom Alvarenga nasceu como Clínica Infantil do Ipiranga, 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 realizado principalmente pelas Santas Casas de Misericórdia e por poucas maternidades e instituições criadas por idealistas, como a Clínica Infantil do Ipiranga.

A Instituição foi fundada em uma pequena garagem alugada da capital paulista 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.

Em pouco tempo, se fez necessário um espaço maior e os pais de Maria Carmelita, os beneméritos Conde José Vicente de Azevedo e Condessa Maria Cândida Bueno Lopes de Oliveira Azevedo, doaram dois terrenos na Avenida Nazaré (em 1936 e 1938), que somaram 50 mil metros quadrados. No novo espaço, foi inaugurado em 1944 o então 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 um grande número de médicos que nela realizaram residência. O antigo Centro de Estudos Pediátricos também era destaque, visitado por médicos e cien-

tistas 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 atualmente às denominações Hospital Dom Alvarenga e Clínica Infantil do Ipiranga.

Com o passar dos anos e aprimoramentos constantes, pacientes particulares, de convênios de saúde e do Sistema Único de Saúde (SUS) usufruem excelente nível de atendimento, com segurança e conforto. O resultado dessa demanda garante a maior parte das atividades filantrópicas idealizadas pelos fundadores: o atendimento gratuito a grande número de pessoas, por meio do Termo de Parceria com a Secretaria Municipal de Saúde da Prefeitura de São Paulo, e a manutenção do Programa Saúde e Alegria, que envolve as crianças do entorno e que, desde 2015, é promovido em sede própria.

Além de ser reconhecido pelos serviços médicos prestados, o Hospital Dom Alvarenga, em virtude da rica arquitetura de sua sede, tombada pelo Conselho Municipal de Preservação do Patrimônio Histórico, Cultural e Ambiental da Cidade de São Paulo (Conpresp), é um dos monumentos do bairro do Ipiranga.

Em constante movimento para renovar suas instalações e oferecer um atendimento de excelência aos pacientes, em outubro de 2017 o Hospital Dom Antonio de Alvarenga passou a chamar-se Hospital Dom Alvarenga. A mudança visa ao aprimoramento da marca, mais sonora e rápida na nova denominação, facilitando a comunicação.

PERFIL

Localizado na Avenida Nazaré, nº 1.361, no bairro do Ipiranga, São Paulo (SP), o Hospital Dom Alvarenga ocupa área total de 14.700,38 m² e possui área construída de 11.555 m², dentro de terreno próprio de 50.000 m². Ao fim de 2017, contava com:

- 127 leitos operacionais;
- 30 leitos de UTI Adulto;
- Centro Cirúrgico, com sete amplas salas cirúrgicas e de recuperação pós-anestésica;
- 5 Day Clinics;
- Ambulatório;
- Pronto-Atendimento Adulto 24 horas; e
- Centro de Diagnóstico.

Atuavam nessa estrutura 765 funcionários próprios e 1.573 médicos cadastrados, que atenderam no ano 93.025 pacientes. A receita bruta total alcançada no período foi de R\$ 95.008.409,33 e o resultado contábil de R\$ 7.708.924,78.

MISSÃO, VISÃO E VALORES

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

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

VALORES

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



ATESTADO DE QUALIDADE

Ao fim de 2017, o Hospital Dom Alvarenga mantinha os seguintes certificados e certificações:

- Alvará de Funcionamento da Prefeitura de São Paulo, com validade indeterminada;
- Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros (AVCB), com validade até 28/06/2019;
- Certificado de Entidade Beneficente de Assistência Social na área da Saúde (Cebas), com validade até 31/12/2018;
- 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 até 2018;
- Auto de Regularização do Imóvel, emitido pela Prefeitura de São Paulo;
- Certificado de Entidades Beneficentes de Assistência Social (CNES), com validade indeterminada;
- Certificado de Inscrição no Conselho Regional de Medicina do Estado de São Paulo (Cremesp), com validade até 30/11/2018;
- Certificados de Utilidade Pública municipal, estadual e federal;
- Licença de Operação da Companhia de Tecnologia de Saneamento Ambiental (Cetesb), com validade até 09/04/2019;
- Licença de Instalação da Cetesb, com validade indeterminada;
- Certificado da Comissão de Ética Médica, com validade até 19/10/2018;
- Certificado Regional de Farmácia, com validade até 2019; e
- Certificado do reconhecimento da Comissão de Ética de Enfermagem (Coren), com validade até 2021.



DOADORES E FUNDADORES



Conde José Vicente de Azevedo



Condessa Maria Candida Bueno Lopes de Oliveira Azevedo



Maria Carmelita Vicente de Azevedo Barboza de Oliveira



Dr. Augusto Gomes de Mattos



Dulce Barbosa de Almeida

MENSAGEM DO DIRETOR-GERAL

Comemoramos em 2017 mais um ano de avanços na prestação de serviços qualificados e humanizados na área da saúde.

Enfrentamos, como as demais instituições de nosso setor, um período de instabilidade econômica, mas continuamos investindo no aprimoramento de nossas instalações e na manutenção de um corpo de funcionários capacitados e engajados em suas atividades diárias. Para isso, mantivemos a concessão de bolsas de estudo, realizamos treinamentos internos e comemorações em datas especiais, além de iniciarmos um projeto, com apoio de consultoria externa especializada no setor de saúde, de Plano de Cargos e Salários. Assim, estabeleceremos a posição relativa de cada cargo em nossa estrutura organizacional, o que nos possibilitará ainda mais assertividade na movimentação e promoção interna de nossos colaboradores. Graças a essas ações e ao nosso bom clima laboral, alcançamos no ano nossa meta de *turnover*, o que demonstra nossa capacidade de retenção dos profissionais.

Esforços no ano foram dedicados também para o alcance da Certificação de Qualidade dos Serviços de Saúde, oferecida pela Organização Nacional de Acreditação (ONA). Nossa expectativa é a conquista da acreditação em 2018 – estamos confiantes, pois estamos trabalhando fortemente em padronização e na qualidade de nossos sistemas de gestão.

As obras finalizadas no ano são outro motivo de orgulho. Destaco a Unidade 5, que conta com fechaduras eletrônicas nas portas e nos armários, janelas de alumínio com telas e torneiras com aquecedores e economizador de água. Já em 2018, realizaremos a construção de um novo centro cirúrgico e reformaremos nosso anfiteatro, entre outros focos de aperfeiçoamento. Buscamos a modernização de nos-



sas instalações e hotelaria, mas sempre respeitando a rica arquitetura de nosso centenário, belo e tombado edifício.

O desempenho que obtivemos em 2017 reflete a colaboração e o empenho de um grande número de pessoas, a quem só posso reconhecer publicamente por meio deste Relatório. Cada uma das conquistas aqui descritas é mérito dessa grande força que move nosso Hospital.

Um grande abraço.

Roberto Franchini
Diretor-Geral

MENSAGEM DA VICE-DIRETORA

Em seus 86 anos de história, completados em 2017, a Clínica Infantil do Ipiranga cresceu, cresceu e se transformou no atual Hospital Dom Alvarenga. Especificamente em 2017, muitas deliberações importantes foram tomadas. Exemplo foi o início do projeto de restauração da fachada do prédio, elaborado pelo arquiteto Affonso Risi. A obra tem previsão de um ano, ao custo estimado de R\$ 3,5 milhões, que será pago com a venda de parte do Potencial Construtivo Transferível, cujo valor integral será aplicado para esse fim.

Outras realizações importantes foram a perfuração de um segundo poço artesiano, com 280 metros de profundidade, com vistas a nos tornarmos menos dependentes de abastecimento público; a reforma da Unidade 4 e a inauguração da Unidade 5, que encanta pela beleza de suas instalações.

O ano foi marcado também pelo avanço na busca pelo “selo de qualificação ONA”, o que inclui a revisão, periódica, de regimentos, protocolos e normas institucionais, além do ajuste de nossas práticas às legislações vigentes. Estamos trabalhando para cumprir seis etapas determinadas para, depois, recebermos uma auditoria especializada.

Destaco também os diversos projetos mantidos pelo Hospital, como a implantação de equipe médica de qualidade, nova parceria com clínica de oncologia, a atualização do sistema de informatização do prontuário eletrônico TASY – sempre com enfoque no atendimento humanizado do paciente.

No que tange aos Recursos Humanos, temos mais de 700 colaboradores mensalistas, nos quais investimos por meio das ações de Educação Continuada, o que possibilita o aperfeiçoamento e o bom andamento da Instituição.

Em 2017, foram frequentes as visitas ao Hospital Dom Alvarenga, não apenas por profissionais ligados aos pacientes, como também autoridades diversas. Todos se surpreenderam ao conhecer as UTIs, as Unidades de Internação, o Centro de Diagnósticos, o Pronto-Atendimento e os demais ambientes da Instituição. Foi o caso do Prefeito Regional do Ipiranga, Amândio Martins, e do Diretor-Superintendente da Associação Comercial São Paulo Distrital Ipiranga, Dalton Pires,

que se encantou com a qualidade de nossos serviços, segurança e conforto dos pacientes.

Pois bem. Tudo isso vem sendo conseguido graças ao trabalho, esforço e interesse de todos quantos participam da ininterrupta tarefa de fazer o Hospital caminhar numa linha ascendente, dentro da modernidade, e sempre visando chegar à perfeição. Assim sendo, a Diretoria agradece com elevado apreço a todos quantos, de alguma forma, vêm contribuindo para isso. Sem dúvida, sempre há o que melhorar e ampliar. Entretanto, só devemos agradecer a Deus e à Padroeira, Nossa Senhora de Nazaré, pedindo que continuem e ampliem suas dádivas, para prosseguirmos num ritmo crescente com as melhorias desejadas.

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

Muito obrigada.



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



MENSAGEM DO CAPELÃO

“Deus não veio para suprimir o sofrimento. Não veio nem sequer para explicá-lo. Ele veio para preenchê-lo com sua presença.” (Paul Claudel).

Para nos beneficiarmos de sua presença é preciso consenti-la, pois Deus respeita a nossa liberdade.

Ele nunca invade a vida de ninguém. Na estrada da vida sabemos que, por vezes, a vida humana será cuidada num hospital. É aí que, dentre outras formas, nos deparamos com nossa vulnerabilidade, com os nossos limites. Mas, também pela fé, meditamos sobre as nossas potencialidades. Entre elas a de lutarmos pelo nosso bem-estar, pela nossa saúde. A comunidade hospitalar existe exatamente para defender esse direito.

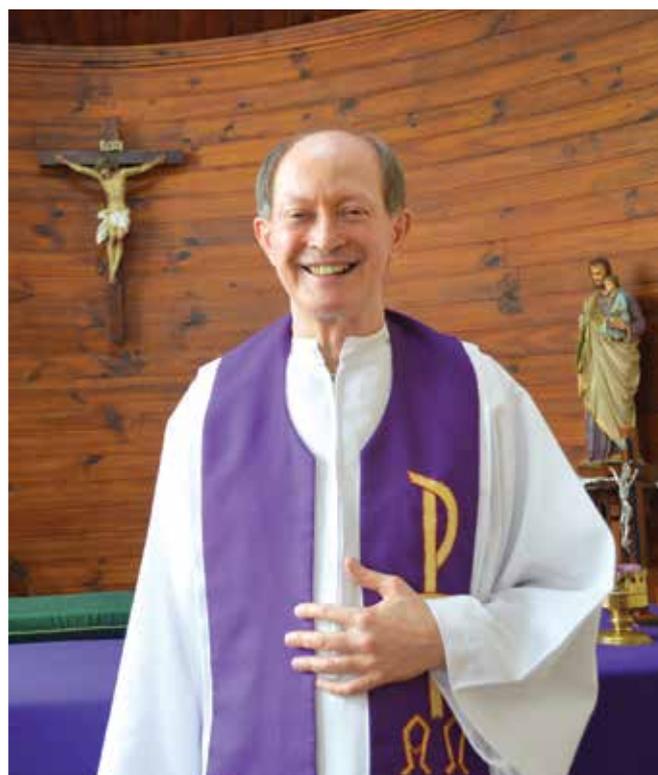
Com seus dons e serviços, os profissionais da saúde se colocam à disposição para promoverem essa condição. Pedimos que Deus abençoe todos os seus esforços nesse sentido.

A Capelania é, entre outros, um serviço de apoio aos enfermos e aos familiares, bem como aos profissionais da saúde. Além do sacerdote, há uma equipe que compõe a Pastoral da Saúde em âmbito hospitalar. Reúnem-se para a Celebração da Eucaristia, a visita aos enfermos e a oração com familiares ou cuidadores, os contatos com os funcionários e outras solicitações decorrentes dessa presença religiosa na comunidade hospitalar.

Concluo esse breve relato com uma bela oração de estímulo:

“Senhor, entra neste Hospital, deixa teus santos anjos morarem aqui. Eles podem nos guardar na paz. E que a tua sagrada benção esteja sempre sobre nós, em torno de nós e em nós. Isto te pedimos por Cristo, nosso Senhor. Amém.”

Pe. Sidinei Lang e Pastoral da Saúde





GESTÃO DA QUALIDADE

O Hospital Dom Alvarenga iniciou em 2014 uma série de iniciativas com foco em gestão, tanto para seu sucessivo aprimoramento quanto para obter a certificação da qualidade de serviços de saúde pela Organização Nacional de Acreditação (ONA), de caráter educativo e direcionada à melhoria contínua. Os trabalhos incluíram a realização de um diagnóstico organizacional, a padronização de processos e a criação de políticas (ações permanentes de atenção), além da aquisição do DocNix, um *software* de gestão da qualidade, com os módulos DocAction (destinado ao registro de não conformidades, eventos com pacientes e sugestões de melhorias) e o MaxDoc (de gestão de documentos do Sistema de Gestão da Qualidade). Todo o corpo funcional do Hospital tem acesso ao sistema e a seus documentos e pode inserir notificações para melhorias de processos, proposição de ações corretivas e/ou preventivas. Por isso, em 2017, foram realizadas aproximadamente 400 horas de treinamento com o público interno, das quais 240 destinadas somente à utilização do *software* DocNix.

No ano, as iniciativas englobaram o mapeamento de todos os processos assistenciais e de apoio, com a definição dos riscos que os envolvem e a elaboração de indicadores para seus monitoramentos. Após essa ampla atuação, a fase de implementação do Sistema de Gestão da Qualidade do Hospital Dom Alvarenga foi finalizada. Os próximos passos para a obtenção da acreditação são a consolidação das novas metodologias de trabalho junto à equipe multidisciplinar, a realização de auditorias internas e o aprimoramento dos gerenciamentos dos protocolos assistenciais. A expectativa é a obtenção da acreditação hospitalar ainda em 2018.



Unidade de Internação idealizada para o conforto dos pacientes e acompanhantes

COMISSÕES E POLÍTICAS

Para apoiar a segurança na assistência hospitalar, são mantidas as seguintes comissões no Hospital Dom Alvarenga, todas com regimentos formalizados no Sistema de Gestão da Qualidade:

Comissões obrigatórias: Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCH); Comissão de Revisão de Prontuários; Comissão de Revisão de Óbitos; Comissão de Hemoterapia; Comissão Intra-hospitalar de Doação de Órgãos e Tecidos; Núcleo de Segurança do Paciente; Comissão de Ética Médica; Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa); e Comissão de Ética de Enfermagem.

Comissões não obrigatórias: Comissão da Equipe Multidisciplinar de Terapia Nutricional; Comissão de Farmácia e Terapêutica; Comissão de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde; Comissão de Obras; e Grupo de Trabalho de Humanização.

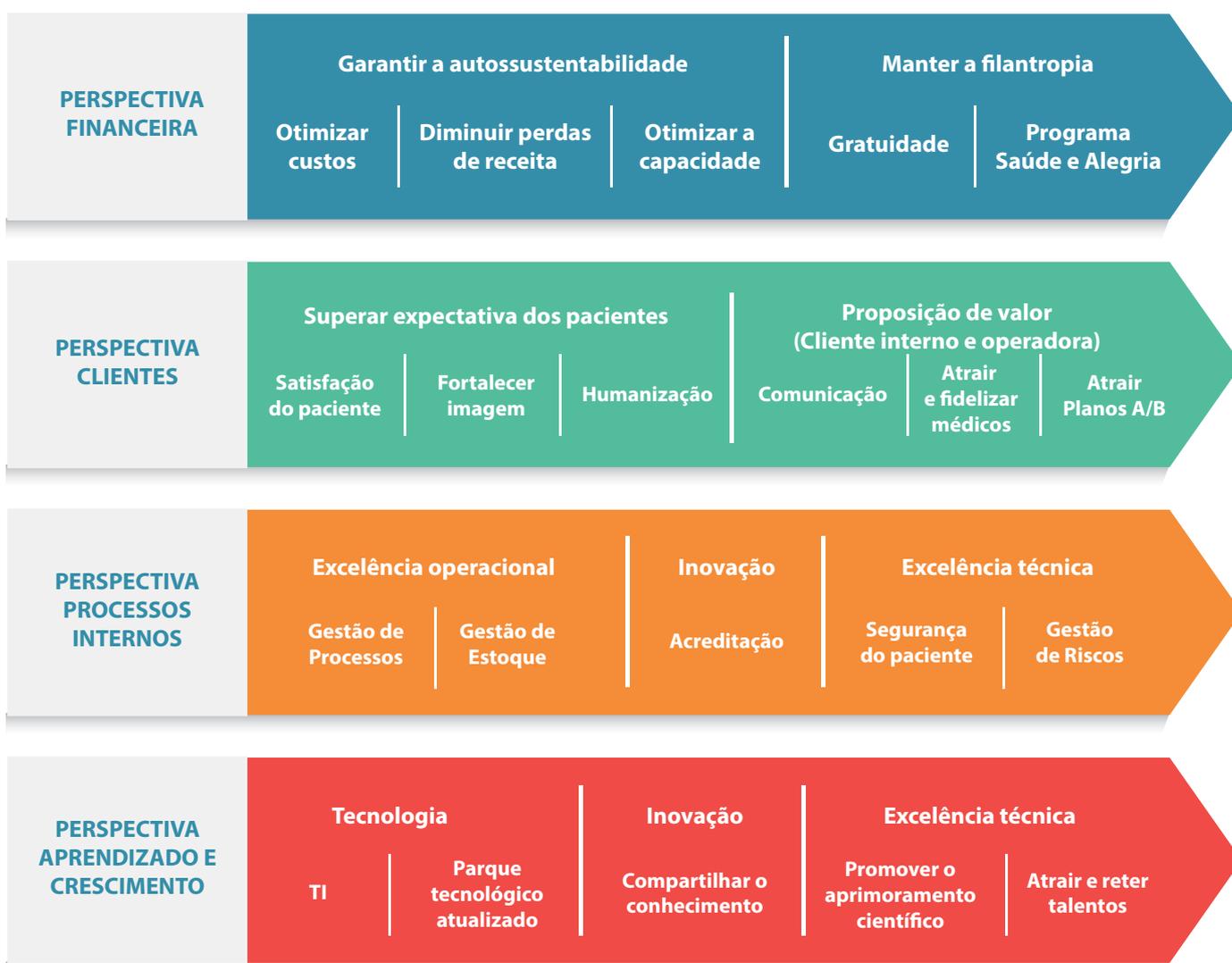
Adicionalmente, as ações são regidas pelas seguintes políticas: Política de Comunicação, Política de Consentimento Informado e Esclarecido, Política de Direitos e Deveres do Paciente, Política de Sustentabilidade, Política de Qualificação e Homologação de Fornecedores.

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

Para direcionar assertivamente seus investimentos e atuar com base em sua visão de “ser reconhecido pela qualidade de seus serviços e pelo tratamento humanizado que oferece”, o Hospital Dom Alvarenga mantém um mapa estratégico com quatro perspectivas: Financeira; Clientes; Processos Internos; e Aprendizado e Crescimento. Para cada uma, há propósitos bem delimitados e indicadores institucionais e metas, todos cadastrados no DocNix para o correto acompanhamento e mensuração do desempenho.

MAPA ESTRATÉGICO DO HOSPITAL DOM ALVARENGA

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





Treinamentos fazem parte da rotina

Em 2017, todas as ações propostas em atendimento às quatro perspectivas foram acompanhadas pela área de Qualidade e pelos gestores. Foram realizadas reuniões de acompanhamento das estratégias com a Diretoria e revistas metas de indicadores e responsabilidades.

Na perspectiva **Clientes**, o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) adotou uma nova Pesquisa de Satisfação (saiba mais no tópico Satisfação) e iniciativas com foco no fortalecimento da imagem institucional (saiba mais no capítulo Gestão Institucional).

Na perspectiva **Processos Internos**, foram mapeados todos os processos, identificados os pontos de fragilidade de cada um e definidos indicadores para monitoramento dos riscos envolvidos. Além disso, rotinas dos processos foram descritas e padronizadas. A consolidação dessas atividades se dará no decorrer de 2018.

Em **Aprendizado e Crescimento**, destacam-se as seguintes ações: formalização do fluxo interno de estagiários e elaboração de Manual do Estagiário e Supervisores de estágio. Esse material é utilizado pela Educação Continuada para garantir a comunicação de todas as regras institucionais que devem ser seguidas no campo de estágio, por alunos e professores.



GOVERNANÇA CORPORATIVA

O Hospital Dom Alvarenga é gerido de acordo com seu Estatuto Social, atualizado em 2017 e que prevê como instâncias de governança: Assembleia Geral, Diretoria Estatutária, Conselho Fiscal e Conselho Consultivo, além de um Conselho Honorífico. O documento também define as seguintes finalidades principais para a Instituição:

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

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

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

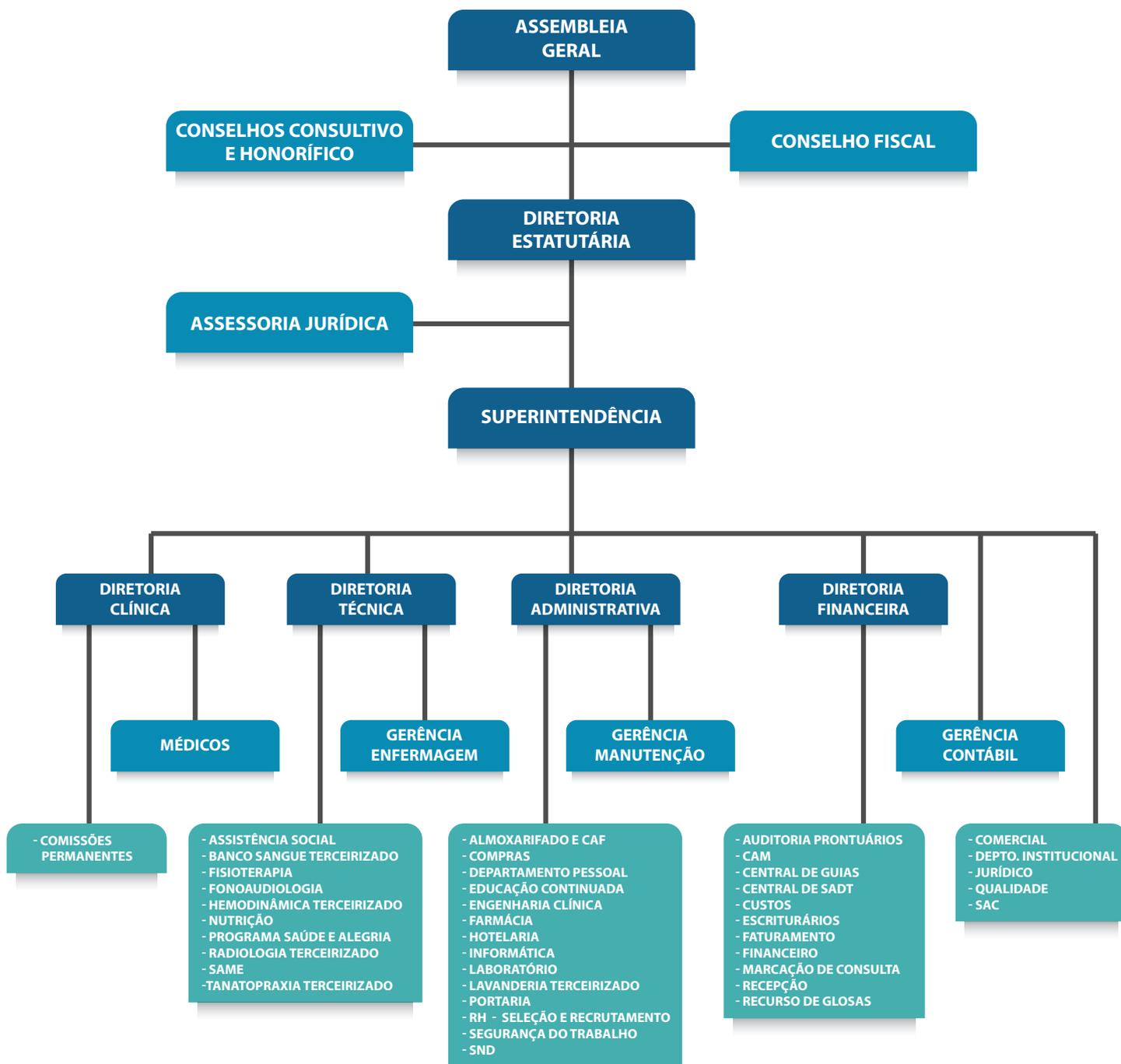
Conselho Fiscal: Composto por três membros voluntários, Associados do HDA ou não, eleitos em AG. Para o livre exercício das funções, os conselheiros fiscais não podem compor a Diretoria Estatutária ou serem colaboradores do HDA.

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

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

Em 2017, a Assembleia admitiu como novas Associadas Ana Luiza Franceschini Brandão e Beatriz Azevedo de Oliveira.

ORGANOGRAMA



PRESIDENTE DA ASSEMBLEIA

José Gaspar Gonzaga Franceschini

MEMBROS ASSOCIADOS

Ana Luisa de Oliveira Ribeiro
Ana Luiza Franceschini Brandão Tavares
Ana Silvia Bloise
Beatriz Azevedo de Oliveira
Fernando Freire Vicente de Azevedo
Guilherme Yazbek
Irene de Azevedo Mangini
Jayme Murahovski
José Maria de Mello Freire
Laerte Losacco Toporcov
Luiz Fernando de Moraes Bourroul
Marcelo Baptista Conti
Maria Alice Mangini do Rego Freitas
Maria Angelina Franceschini Brandão
Maria Gabriela Franceschini Vaz de Almeida
Maria Helena Vecchio Fornari
Mariana Franceschini Brandão*
Marina Aguirre Bueno de Azevedo
Marta Sampaio Lima Elia
Mônica Morato de Mattos Pimenta
Odila Maria Azevedo de Oliveira
Roberto Franchini

DIRETORIA ESTATUTÁRIA

Diretor-Geral – Roberto Franchini
Vice-Diretora-Geral – Maria Gabriela Franceschini Vaz de Almeida
1º Diretor Tesoureiro – Marcelo Baptista Conti
1ª Diretora Secretária – Ana Silvia Bloise
2ª Diretora Secretária – Odila Maria Azevedo de Oliveira
1ª Diretora de Relações Institucionais – Maria Helena Vecchio Fornari

CONSELHO CONSULTIVO

Marta Maria Luiza Marchetti Zion
José Vicente Gonzaga Franceschini

CONSELHO HONORÍFICO

Angelina Claudina M. Bueno de Azevedo Wright

CONSELHO FISCAL

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

ASSESSOR JURÍDICO

Carlos Eduardo Franceschini Vecchio

DIRETORIA-EXECUTIVA

Superintendente – Eduardo Halfen Grill
Diretor Administrativo – Nilson Gonçalves
Diretor Clínico – Sérgio Antônio Pulzi Junior
Diretor Financeiro – Suetônio Monteiro dos Santos
Diretor Técnico – Cássio Jerônimo Machado de Barros

* Em 2017 pediu a desfiliação do quadro associativo



UTIs com tecnologia necessária para acompanhamento do paciente

GESTÃO OPERACIONAL

Apesar da complexidade do cenário econômico que perdurou em 2017, o Hospital Dom Alva-
renga realizou uma série de investimentos em sua estrutura física no período, a fim de oferecer
mais segurança, qualidade e bem-estar aos pacientes. Com esse foco também há permanente
aquisição de mobiliários e equipamentos de qualidade e confiabilidade, que proporcionam
conforto e auxiliam a recuperação dos atendidos.

AQUISIÇÕES 2017

Quantidade	Descrição
36	Camas hospitalares para as unidades U5 e U4
22	Sofanetes para as unidades U5 e U4
22	Criados Mudos de cabeceiras para as unidades U5 e U4
22	Poltronas para as unidades U5 e U4
36	Mesas de refeições para as unidades U5 e U4
02	Sistemas de ar-condicionado VRF para as unidades U5 e U4 – fase I
44	Computadores para ampliação e substituição nas áreas administrativas e assistenciais

O destaque foi a finalização das reformas em área de 450 m² na Unidade de Internação 5, de partes da Unidade de Internação 4 e do Pronto-Atendimento. A nova ala de internação 5 conta com 19 leitos em 11 quartos, banheiro com acessibilidade para visitantes, tecnologia nas fechaduras eletrônicas que trazem mais segurança para portas e armários, além de ampla sala de enfermagem e farmácia-satélite. Todos os quartos foram ainda equipados com ar-condicionado, camas elétricas, poltronas manuais, sistemas de regas de gases, torneiras elétricas, frigobar, TV e economizadores de energia. A fase 1 de reforma da Unidade 4 englobou 350 m² e a entrega de 11 leitos em 11 apartamentos, uma área de conforto médico, dois banheiros com acessibilidades para visitantes e um depósito para equipamentos.

Todos os quartos são equipados com as mesmas funcionalidades da Unidade de Internação 5. Já a área do Pronto-Atendimento foi ampliada com a adição de seis leitos de observação, um de isolamento, uma sala de procedimentos e uma técnica, o que aumenta a capacidade de atendimento no setor.

O ano foi marcado ainda por melhorias no Centro Cirúrgico, com a reforma dos vestiários e da sala de recuperação anestésica, o que propicia não só conforto aos pacientes, mas também para a equipe de médicos e enfermagem, com a oferta de um ambiente de trabalho mais saudável. Foi finalizada ainda a nova sala de observação do Pronto-Socorro, mais moderna e espaçosa.

Outras pequenas obras realizadas incluíram construção de dois banheiros em frente à capela; reforma do antigo lactário, transformado em copa de apoio da cozinha; reforma da área das lixeiras, ampliando um novo espaço para lavagem dos carros de transporte de lixo, instalação de banheiro, rebaixamento do piso para colocação de uma presa de papelão para reciclagem, pintura do telhado e troca de todos os azulejos das paredes; colocação de bate-macas em todos os corredores para acessibilidade e proteção das paredes; reformas na UTI-3 das áreas de conforto médico, de banheiro e de quatro leitos de internação com a ampliação e instalação de sistema de ar-condicionado; reforma de dois consultórios no ambulatório para as especialidades urologia e ginecologia; além de melhorias em uma sala no setor de recurso de glosas. Por fim, todas as lâmpadas fluorescentes foram substituídas por lâmpadas de LED, com consumo mais racional e eficiente de energia.

Ainda, os processos de enfermagem – como evolução, anotação, histórico, aprazamento, escalas, SAE (Sistematização da Assistência de Enfermagem) e checagem – foram 100% informatizados nas unidades de internação e nas UTIs.

FARMÁCIAS-SATÉLITES

Para garantir agilidade na distribuição dos medicamentos e materiais na hora certa da prescrição médica, a Instituição está implantando farmácias-satélites para cada unidade reformada. Além de diminuir perdas, a iniciativa proporciona ganhos de segurança no armazenamento e de simplificação logística de distribuição farmacêutica de medicamentos e materiais, além de garantir a rastreabilidade, desde a prescrição e dispensação até a entrega e o recebimento. Outra inovação é a dispensação via PDA (*pal*m) em todas as farmácias, o que aumenta o rigor do processo.

SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA

No início de 2017, o HDA assumiu o Serviço de Nutrição e Dietética (SND), antes terceirizado, e investiu na contratação de pessoal, equipamentos, móveis e utensílios. O SND atende pacientes, acompanhantes, funcionários de setores fechados (UTI e CC) e oferta os lanches diários de todos os funcionários em quatro períodos (manhã, tarde, noite e madrugada). Com a mudança, foi constatada melhoria na qualidade das refeições, com o custo equivalente ao do serviço terceirizado. O desempenho positivo foi atestado pela queda no número de reclamações do serviço no SAC.

SERVIÇOS

No período, o Hospital Dom Alvarenga registrou os seguintes desempenhos em atendimentos: 19.228 no Ambulatório (4,94% mais que em 2016); 38.805 no Pronto-Atendimento (6,27% menos em relação ao ano anterior); 3.402 cirurgias por convênio (7,9% abaixo que no último exercício) e 324.439 exames no Centro de Diagnósticos (acréscimo de 2,91% na comparação com 2016). Os serviços no ano incluíam:

Ambulatório: O Hospital Dom Alvarenga conta com um corpo clínico constituído por médicos de diversas especialidades clínicas e cirúrgicas, que atendem em consultas com horário agendado. Ao fim de 2017, as especialidades incluíam: Cardiologia | Cirurgia Bariátrica | Cirurgia Buco Maxilo Facial | Cirurgia Cabeça e Pescoço | Cirurgia Cardiovascular | Cirurgia do Aparelho Digestivo | Cirurgia Geral | Cirurgia Plástica Estética e Reparadora | Cirurgia Torácica | Cirurgia Vascular | Clínica Médica | Dermatologia | Gastroenterologia | Geriatria | Ginecologia | Neurocirurgia | Neurologia | Nutrição | Oncologia | Ortopedia | Otorrinolaringologia | Proctologia | Psicologia | Reumatologia | Urologia.

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

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

Centro Cirúrgico: Conta com sete salas cirúrgicas e de recuperação pós-anes-tésica, equipadas com recursos tecnológicos que garantem qualidade na realização de cirurgias de pequena, média e alta complexidades. Há arcos cirúrgicos modernos e equipamentos para cirurgias videolaparoscópicas, o que proporciona aos profissionais mais segurança nos procedimentos.

Centro de Diagnósticos: Com tecnologia atualizada e profissionais capacitados, são realizados na Instituição, com rapidez e segurança, os seguintes exames:

- **Cardiologia:** Ecocardiograma ou Ecocardiograma Transtorácico; Ecocardiograma Stress Farmacológico; Ecocardiograma Transesofágico; Eletrocardiograma; Holter 24 horas e Monitorização Ambulatorial de Pressão Arterial 24 horas (Mapa).
- **Endoscopia:** Colangiopancreatografia Retrógrada; Colonoscopia; Ecoendoscopia e Endoscopia Digestiva.
- **Laboratório:** Anatomia Patológica, Citopatologia e Patologia Clínica.
- **Hemodinâmica**
- **Serviço de Imagem:** Doppler Arterial, Venoso, Carótidas e Vertebrais; Doppler de Tireoide; Radiologia Digital; Tomografia Computadorizada; Angiotomografia e Ultrassonografia.



Laboratório completo dispõe de equipamentos modernos

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



Centro de diagnósticos com os mais variados exames

ATENDIMENTOS DO HOSPITAL DOM ALVARENGA

	2016			2017			Variação 2017/2016
	Gratuidade	Convênio/ Particular	Total	Gratuidade	Convênio/ Particular	Total	
Atendimentos Ambulatoriais*	24.108	49.315	73.423	33.811	49.221	83.032	13,1%
Pacientes Internados*	2.082	5.983	8.065	1.771	5.538	7.309	-9,4%
Cirurgias*	1.854	2.629	4.483	1.628	2.657	4.285	-4,4%
Paciente/dia*	6.933	25.635	32.568	9.456	22.119	31.575	-3,0%
Média Permanência em dias	3,3	4,3	4,0	5,3	4,0	4,3	7,5%
Laboratório - Exames**	46.972	235.219	282.191	50.616	236.854	287.470	1,9%
Imagem - Exames**	8.046	25.013	33.059	9.964	27.005	36.969	11,8%
Nutrição - Refeições**	34.665	128.175	162.840	47.280	110.595	157.875	-3,0%

* Números Constantes na Base de Dados do Ministério da Saúde CIHA/TabWin 22/06/2018

** Base de Dados TASY

LABORATÓRIO DE EXAMES CLÍNICOS

O Laboratório de Exames Clínicos do Hospital Dom Alvarenga completou 2 anos de atividades em 2017 com a manutenção da qualidade e confiabilidade dos resultados dos exames executados. O bom desempenho é garantido por meio da participação contínua no processo de certificação de Ensaio Proficiência Clínico da empresa Controllab, que realiza a comparação dos resultados das amostras fornecidas pelo HDA com os de outros laboratórios. Assim, foi mantido no ano o selo e o Certificado da Garantia da Qualidade.



APRIMORAMENTOS DA EQUIPE DE ENFERMAGEM

O Hospital Dom Alvarenga, em linha com o compromisso com a qualidade na prestação de um serviço humanizado, investe constantemente na capacitação de sua equipe de Enfermagem. Em 2017, durante a Semana da Enfermagem, foram realizadas aulas, palestras, ações de parceiros e distribuídos brindes aos profissionais que atuam na Instituição. Camila Aviler, da Nestlé, falou sobre “Lesão por Pressão”; Michele Flores, da Mundipharma, sobre “Lean em Saúde – Reduzindo o desperdício, promovendo segurança ao paciente”; o médico Marcos Soares Pereira Jr., da Faculdades Brasil, abordou o tema “Doença Periodontal e Doença Cardiovascular”; o professor Reinaldo Costa, da Faculdades Brasil, palestrou sobre “O poder da ação”; e a enfermeira Maria do Carmo Aiex Taier promoveu uma campanha para ressaltar a relevância da lavagem das mãos. No ano, profissionais também participaram do treinamento de Cateter Central de Inserção Periférica (PICC), desenvolvido pela empresa Biomedical, em parceria com o Hospital Dom Alvarenga, com vistas a reforçar e atualizar os participantes sobre novas tecnologias e o conhecimento científico no tema. Durante o curso, foram abordados os diversos tipos de cateteres e ofertados apostila explicativa e certificado. O período foi marcado ainda pela implantação e pelo treinamento da equipe de Enfermagem em Protocolos Assistências Institucionais e pela qualificação dos profissionais em coletas de exames laboratoriais.

CULTURA DE PREVENÇÃO

A Instituição adota diversas medidas para o controle de infecção, em todos os setores, priorizando sempre a saúde e segurança de pacientes e colaboradores. É mantida Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH), atuante e presente em todas as áreas, bem como há aplicação sistemática de medidas técnicas e administrativas, orientadas por informações obtidas por meio de sistemas de vigilância epidemiológica e de monitoramento de indicadores de processos.

Há ainda um Programa de Controle de Infecção Hospitalar – elaborado e desenvolvido pela CCIH e pelo Serviço de Controle de Infecção Hospitalar (SCIH) –, que considera ações permanentes, geralmente definidas em lei e normas técnicas, e iniciativas ações temporárias, resultantes de planejamento estratégico e análise periódica de informações da vigilância epidemiológica.

Adicionalmente são adotados protocolos e um manual de controle; promovidas campanhas, como de higienização das mãos; realizada vigilância epidemiológica das infecções relacionadas à assistência à saúde e o gerenciamento de antimicrobianos, entre outras ações de controle de infecção hospitalar.

SATISFAÇÃO

O serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) do Hospital Dom Alvarenga trabalha com vistas a estreitar relacionamentos e a fornecer subsídios para ações de melhorias. Com esse objetivo, em 2017 passou a aferir a satisfação na pós-alta hospitalar, além das já medidas com os pacientes internados, atendidos no Ambulatório e no Pronto-Atendimento. As pesquisas são tabuladas e encaminhadas aos envolvidos para viabilização das ações necessárias, sendo as soluções comunicadas aos clientes por e-mail ou telefone. Adicionalmente, o SAC atua de maneira efetiva com pacientes e familiares, esclarecendo dúvidas e buscando soluções.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO*

	2016	2017	Varição 2017/2016
Ambulatório	89%	99%	Aumento de 10 pontos percentuais
Pronto-Atendimento	82%	95%	Aumento de 13 pontos percentuais
Internados	88%	95%	Aumento de 7 pontos percentuais
Pós-alta	-	98%	Pesquisa iniciada em abril de 2017

*Pessoas que classificam os serviços entre bom e ótimo.

DESEMPENHO COMERCIAL

Com custos competitivos, excelente localização – nas proximidades do Metrô e servido por diversas linhas de ônibus –, oferta variada de especialidades e qualificado laboratório de exames clínicos, o Hospital Dom Alvarenga detém potencial para firmar parcerias e receber pacientes de diferentes convênios e planos médicos de saúde, assim como particulares. Em 2017, a Instituição tinha 40 credenciados, e reajustou os contratos com 32 convênios.



GESTÃO DE COLABORADORES

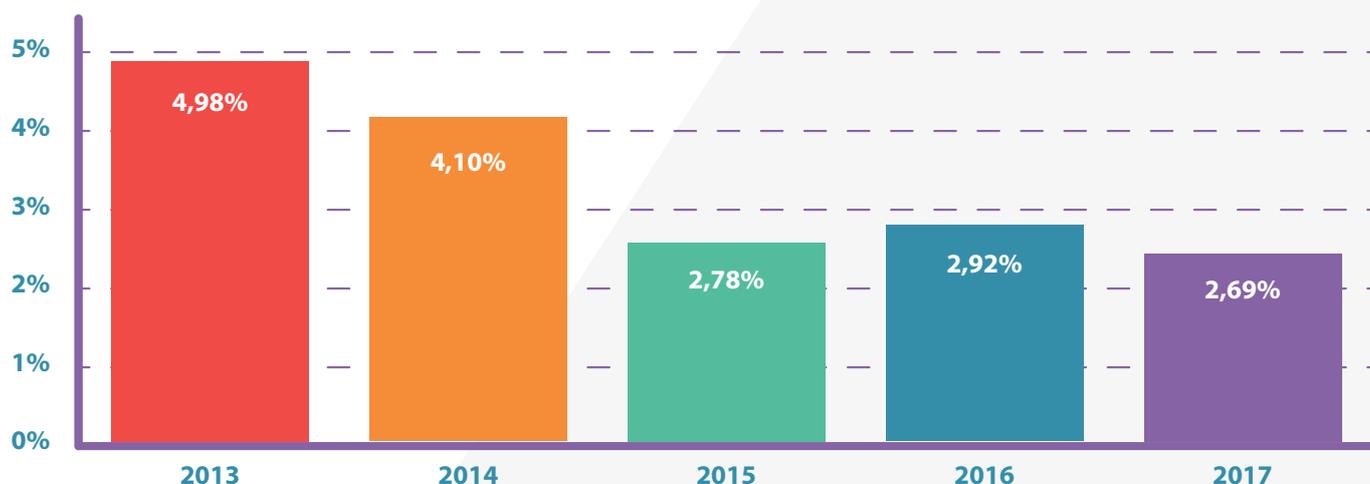
O Hospital Dom Alvarenga encerrou 2017 com 765 funcionários contratados no regime CLT – cerca de 7% mais que em 2016 –, sendo 314 na equipe de enfermagem.

QUADRO DE PESSOAL

Ano	Funcionários em dezembro	Desligamentos	Admissões	Variação de Quadro
2013	696	333	443	110
2014	703	338	345	7
2015	646	263	206	-57
2016	718	202	274	72
2017	765	216	263	47

A Instituição preza por um quadro laboral qualificado, para o qual fornece *feedbacks* construtivos, e visa ofertar um ambiente de trabalho seguro, saudável e harmonioso. Alicerçada por esse compromisso, tem alcançado sua meta de *turnover* (taxa média entre admissões e desligamentos em relação ao efetivo médio): em 2017, o indicador foi de 2,69%, abaixo dos 2,75% estabelecidos para o período. Além de refletir a melhora do ambiente de trabalho, a queda na taxa de rotatividade é muito importante para a padronização das rotinas e a evolução da qualidade e da segurança dos serviços prestados.

ROTATIVIDADE



Ainda com foco na redução do *turnover*, são realizadas entrevistas de desligamento – oportunidade em que os ex-colaboradores podem, livremente, fazer críticas e sugerir melhorias – e Campanha de Integração de novos funcionários, incrementada em 2017.

REMUNERAÇÃO E BENEFÍCIOS

Um dos avanços do ano foi o início do projeto de Plano de Cargos e Salários, elaborado em conjunto com a consultoria externa RH Modelo, especializada na área da saúde. A ação tem como objetivo estabelecer a posição relativa de cada cargo na estrutura organizacional, propiciar a prática e a manutenção do equilíbrio interno e externo com relação à remuneração, bem como promover o desenvolvimento e a ascensão profissional dos colaboradores, de acordo com suas aptidões e seus desempenhos.

Em atendimento a uma solicitação do público interno, um importante investimento realizado em 2017 foi a inclusão de vale-refeição no valor de R\$ 20,00 por dia – o que totaliza mais de R\$ 170.000,00 destinados mensalmente aos funcionários pelo Hospital. Com o benefício, os colaboradores passaram a ter liberdade para variar suas refeições nos restaurantes do entorno, o que também contribui com o desenvolvimento do comércio local.

Foi mantido ainda o Programa Absenteísmo Zero, que engloba profissionais de todos os setores, com vistas à gestão e à diminuição de períodos de ausência não justificados dos funcionários. Assim, os que apresentam bom desempenho no critério recebem trimestralmente um bônus no cartão-alimentação. Teve início no ano uma parceria com o Sesc, para descontos aos colaboradores em toda programação de espetáculos e em atividades como natação e hidroginástica, além de serviços como dentistas ou uso das pousadas em praias.

O Hospital Dom Alvarenga também manteve no ano a prática de reajuste salarial acima da inflação.

EVOLUÇÃO SALARIAL

	2013	2014	2015	2016	2017
Média do número de funcionários no ano	667	703	696	685	758
Massa salarial* (R\$)	2.129,84	2.341,52	2.606,04	2.895,12	3.309,73
Diferença sobre o ano anterior	13,6%	9,9%	11,3%	11,1%	14,3%
Inflação oficial pelo IPCA anual	5,91%	6,41%	10,67%	6,29%	2,95%
Diferença salarial acumulada desde 2012	13,6%	24,8%	38,9%	54,4%	76,5%
Inflação acumulada desde 2012	5,91%	12,7%	24,7%	32,6%	34,5%

*Calculada a partir da soma dos salários e benefícios pagos em espécie, dividida pelo número de funcionários.

CAPACITAÇÃO

O Hospital Dom Alvarenga investe em treinamentos, a exemplo do Programa Educa Dom Alvarenga, no qual são concedidas bolsas de estudo que podem chegar a 80% do valor da mensalidade. No ano, nove funcionários com o benefício se formaram. São elegíveis os colaboradores com bom desempenho, que atuam na Instituição há mais de um ano e atendem ao critério predefinido de número de faltas ou atrasos não justificados. Em 2017, no âmbito da ação, foram ofertadas quatro novas bolsas de graduação e uma de pós-graduação, além de mantidas as bolsas em 13 cursos iniciados por colaboradores em anos anteriores. No segundo semestre de 2017, teve início ainda negociação com duas universidades para concessão de descontos aos funcionários da Instituição em cursos de graduação e pós-graduação.



Saúde - aulas de ginástica laboral fazem parte da rotina dos colaboradores

PROGRAMA EDUCA DOM ALVARENGA

Curso	Valor	Custo
Graduação em Enfermagem	R\$ 3.117,00	Semestral
Graduação em Farmácia	R\$ 4.050,00	Semestral
Graduação Gestão Comercial	R\$ 2.988,00	Semestral
Graduação Processos Gerenciais	R\$ 2.988,00	Semestral
Pós-Graduação em Gestão de Pessoas	R\$ 9.825,00	Total - 15 parcelas

No total, em 2017, o Hospital Dom Alvarenga contabilizou 13.964 treinados, dos quais 13.879 participantes em 661 atividades internas e 85 participantes em 66 cursos externos. Somados, os treinamentos representam mais de 14.285 mil horas totais de capacitações – 19 horas por colaborador treinado. Os principais cursos foram: Protocolo de Prevenção da Pneumonia Associada à Ventilação Mecânica, Protocolo de Alerta Precoce MEWS, ADEP – Administração Eletrônica da Prescrição (Implantação Prontuário Eletrônico Tasy Unidades de Internação), Registro de Enfermagem, Normatização da Assistência Hospitalar, Protocolo de Queda, Protocolo de Contenção Mecânica, Manual de coleta e preparo do paciente para exames laboratoriais, Protocolo de Dor, Prevenção de Acidentes com Material Biológico/Perfuro-cortante, Protocolo de Dor, Instruções de Trabalho da Enfermagem, Reforma Trabalhista, Gestão de documentos e registros da qualidade, Gestão de Lotes-Farmácia, Protocolo de prevenção de broncoaspiração, Meta 1 Identificação do Paciente – Segurança do Paciente, Protocolo de profilaxia de tromboembolismo (TEV), Divulgação do Planejamento Estratégico do HDA, Protocolo de prevenção de infecção relacionada ao cateter central, Treinamento Habilitação PICC (Cateter Central de Inserção Periférica), Protocolo de Prevenção de Infecção de Trato Urinário Associado Cateter Vesical de Demora, Plano de Cargos e Salários, Cuidados de Enfermagem em Terapia Nutricional, Protocolo de Cirurgia Segura, Protocolo de Sepsis e Procedimento de Capacitação do Colaborador. Especificamente na área de Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT), destacam-se capacitações em Prevenção de Acidentes Higiene e Serviço de Nutrição e Dietética, Brigada de Incêndio e Treinamento Cipa Gestão 2017/2018.

CAMPANHAS E RECONHECIMENTO

O engajamento dos funcionários se dá também por meio das iniciativas da Comissão de Humanização, do Serviço Especializado em Engenharia e em Medicina do Trabalho (SESMT) e do Serviço de Controle de Infecção Hospitalar (SCIH). Foram mantidos em 2017 o Projeto Amicão (visita de cães terapeutas aos pacientes e colaboradores); as campanhas do Agasalho, do Dia Mundial da Sepse e de Doação de Lenços no Outubro Rosa, de prevenção ao câncer de mama; Novembro Azul, de prevenção ao câncer de próstata; e ação de Recomendações NR17 pelo SESMT – Ergonomia, momento que foram entregues kits ergonômicos, compostos por apoio para os pés e de pulsos para o teclado, além de *mouse pad*. Houve ainda comemoração no Dia Internacional da Mulher, apresentações de corais das crianças do Colégio Vicentino Padre Chico e dos idosos da GEAP, comemoração do Dia das Crianças (com mural com fotos dos colaboradores) e premiação dos três funcionários mais gentis, na Semana da Gentileza e na festa de confraternização.

GRÊMIO RECREATIVO DOS EMPREGADOS DA ABENSENA

O Grêmio é uma Associação Civil, sem fins econômicos, de natureza recreativa, fundado pelos funcionários do HDA em 2010 e sediado em espaço cedido dentro da Instituição. O Grêmio realizou uma série de novas ações em 2017. Na academia, mantida há três anos para estimular a prática esportiva e a saúde e qualidade de vida dos profissionais e seus dependentes, foram adquiridos aparelhos. Foram realizadas também Festa Junina, Halloween e churrascos frequentes e iniciadas atividades de ginástica laboral, que ocorrem dentro dos departamentos que manifestaram interesse. Na comemoração de final de ano do HDA, o Grêmio contribuiu com prêmios em dinheiro (um de R\$ 1.200,00 e dois de R\$ 500,00) e brindes de produtos da Boticário e Mary Kay, além de custear a banda que tocou na festa.

Ainda, dentro do espaço do Grêmio, os funcionários da Instituição contam com salão de jogos, mesa de sinuca, pebolim, tênis de mesa e fliperama, além de salão de cabeleireiro.

No Chute Inicial Corinthians Ipiranga – onde semanalmente são realizados jogos de futebol, promovidas aulas de dança e de ginástica funcional – foram adquiridos bolas e uniformes. O período foi marcado ainda por novas parcerias com lojas, serviços, entretenimento e farmácia.

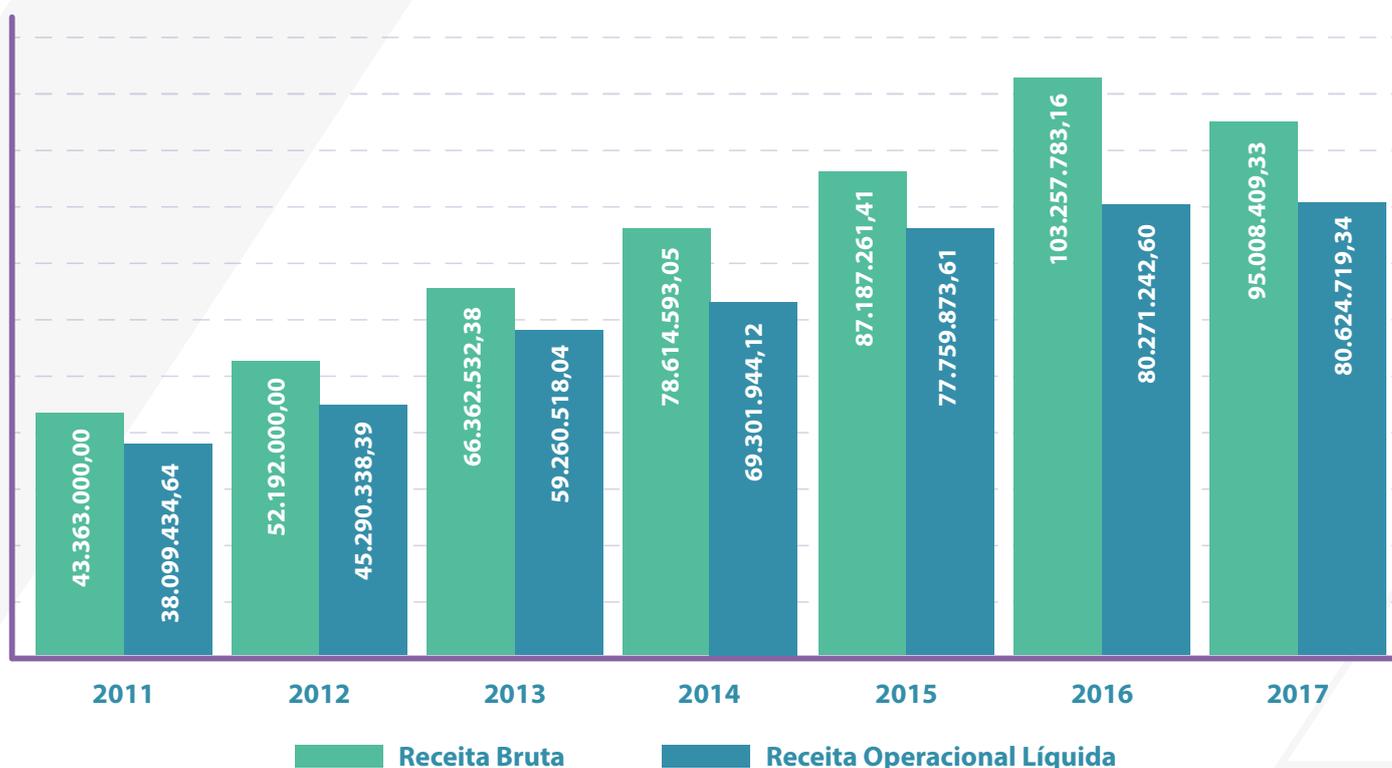


Academia e espaço para
recreação com área de lazer

GESTÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA E RESULTADOS

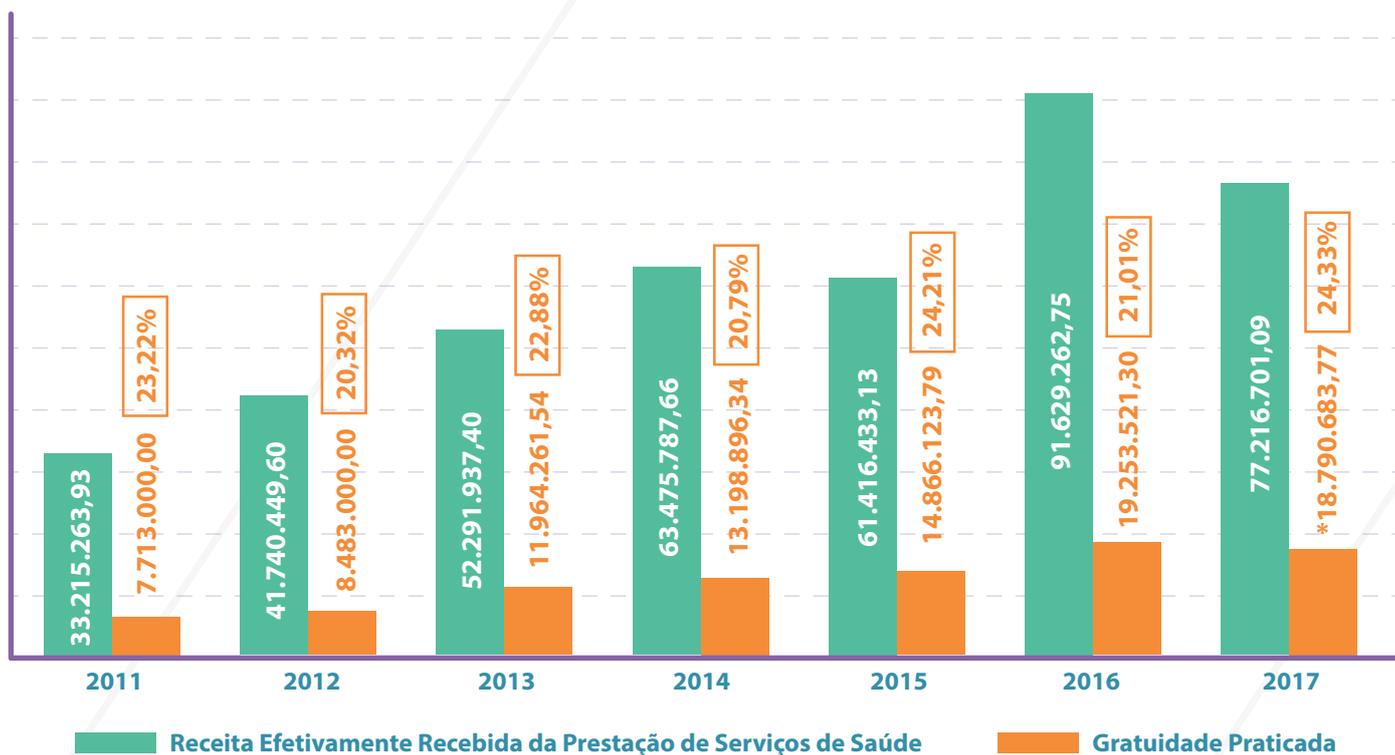
O ano de 2017 foi difícil para o Hospital Dom Alvarenga. Pela primeira vez, foi registrada queda da receita bruta e da receita efetivamente recebida com serviços de saúde, após uma sequência de crescimento robusto. O fato decorre da diminuição do número de beneficiários da saúde suplementar em todo o País, principalmente na Região Sudeste, em razão do aumento do desemprego e da redução do número de trabalhadores com carteira assinada, o que impacta diretamente os prestadores de serviços hospitalares, incluindo a Instituição.

RECEITAS ANUAIS EM REAIS



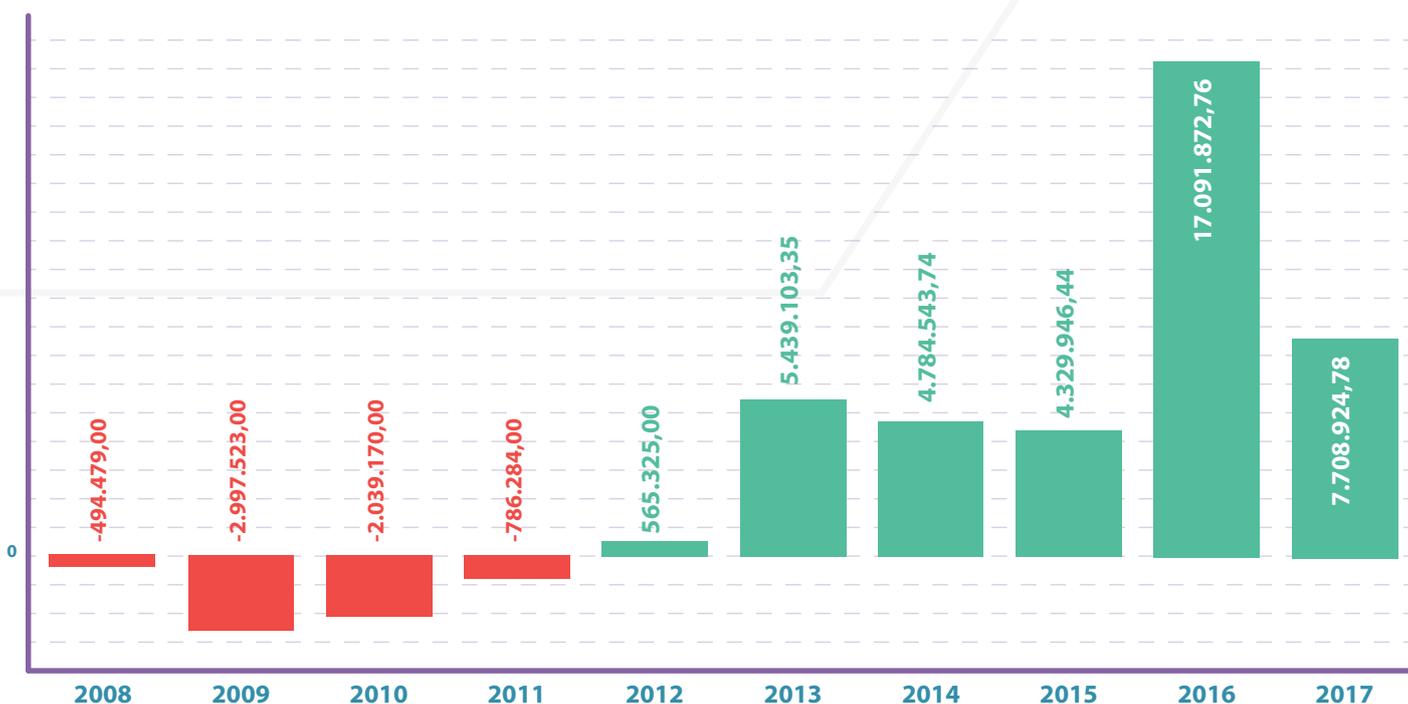
A maior parte da receita, R\$ 77.216.701,09 recebida de serviços de saúde, é a base de cálculo para a gratuidade desde 2011 (anteriormente o cálculo era feito sobre a receita bruta), conforme dispõe o art. 5º, inciso I da Lei nº 12.101 de 27/11/2009, alterado pelo art. 8, parágrafo 2º da Lei nº 12.453 de 21/07/2011. Em 2017, a Instituição destinou R\$ 18.790.683,77 a atendimentos gratuitos de serviços de saúde, o que equivale a 24,33% da receita efetivamente recebida no ano.

GRATUIDADE PRATICADA EM REAIS



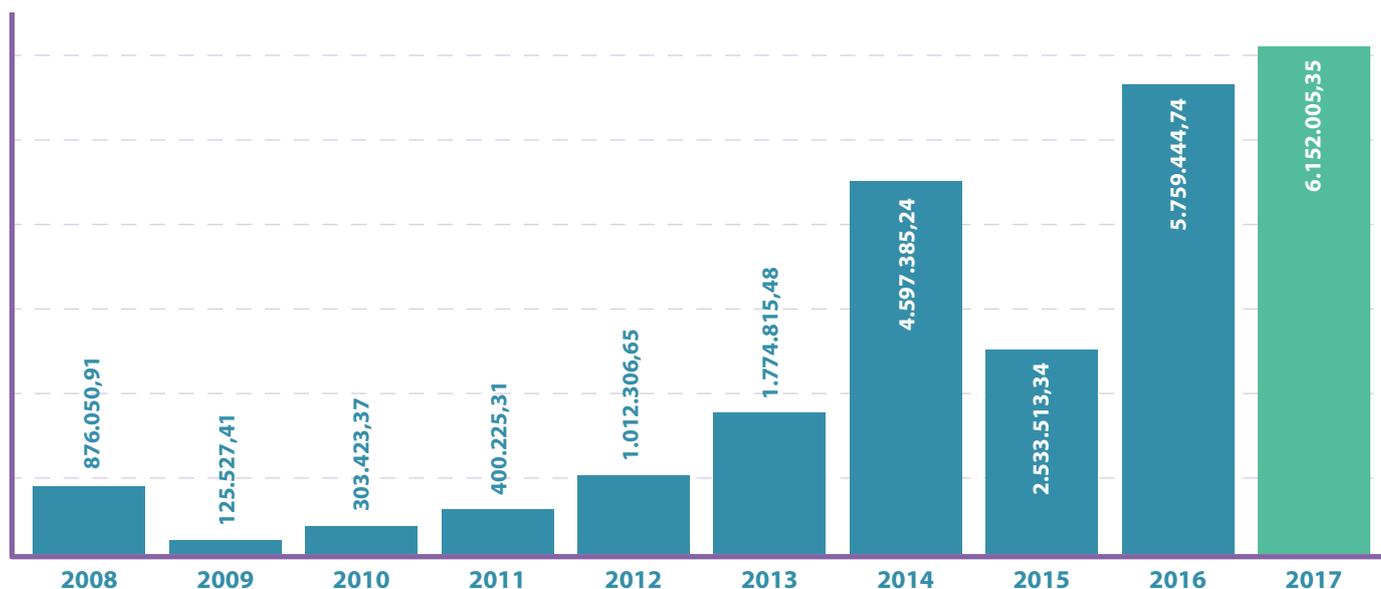
*O montante supera em R\$ 2.584.131,10 a isenção usufruída no período, que foi de R\$ 16.206.552,66 conforme determina a legislação.

RESULTADO CONTÁBIL EM REAIS



*Apesar da queda da receita, o Hospital completou seis anos com resultado contábil positivo.

INVESTIMENTOS ANUAIS EM REAIS



*Em contínua busca por melhorias, foram investidos **R\$ 6.152.005,35** em aquisições de equipamentos e tecnologia, maior valor da história, com forte impacto no ambiente de trabalho e para os clientes.

Em janeiro de 2017, o Hospital Dom Alvarenga ofertou à Secretaria Municipal de Saúde da Prefeitura de São Paulo – SMS/SP a prestação de seus serviços ao SUS, no percentual mínimo legal de 60%, de acordo com as exigências do inciso II do Artigo 4º da Lei nº 12.101, de 27/11/2009. Como entidade filantrópica habilitada pelo Ministério da Saúde e integrante do Programa de Reestruturação e Contratualização dos Hospitais Filantrópicos no Sistema Único de Saúde, por meio da Portaria GM/MS nº 172, de 26 de janeiro de 2006, o Hospital manteve o Termo de Parceria Nº 003/2015-SMS.G assinado em 29 de maio de 2015, com base em sua capacidade operacional e conforme as políticas prioritárias da SMS-SP. Faz parte do termo o seguinte texto: “O presente Termo tem por objetivo o desenvolvimento de um serviço gratuito, para atender à demanda do Complexo Regulador Municipal e da Coordenação de Saúde Sudeste disponibilizando internações, UTI, atendimentos/consultas e exames de apoio e diagnóstico por meio do sistema SIGA/SAÚDE, sem que haja qualquer ônus à Municipalidade”. A manutenção de contrato com o SUS é condição *sine qua non* para a filantropia exercida pela Instituição. Todos os atendimentos dos pacientes encaminhados pelos SUS foram gratuitos, dessa forma, o Hospital Dom Alvarenga atendeu às prioridades do SUS e ofereceu serviços de qualidade à população da cidade e região.

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





GESTÃO INSTITUCIONAL

Além de passar a atuar sob nova denominação – Hospital Dom Alvarenga –, para o reforço de sua imagem institucional, a Instituição, em atendimento às metas estratégicas e às demandadas pela ONA para o alcance da acreditação, investiu em 2017 no fortalecimento das ações de marketing, no desenvolvimento de iniciativas de endomarketing e na disseminação dos valores. Para tanto, a Política de Comunicação foi disseminada internamente, com treinamentos no tema, para alinhamento e garantia da reputação positiva do Hospital.

O contrato com a Pégola, agência externa de comunicação, foi ampliado no período, o que permitiu alinhamento da marca em materiais internos, que passaram a seguir um Manual de Identidade e Conceito Visual. As diretrizes foram aplicadas em papelaria, crachá e folder institucional, entre outros. Foram computados ainda avanços a partir da estruturação e do aprimoramento dos canais digitais, o que incluiu o lançamento de um novo site do Hospital Dom Alvarenga, a criação do website do Programa Saúde e Alegria e uma maior interatividade em mídias sociais, como Facebook e Youtube.

COMUNICAÇÃO EXTERNA

Pela qualidade das ações desenvolvidas e do amplo trabalho de assessoria de imprensa realizado pela Agência Pégola, o Hospital Dom Alvarenga figurou em importantes veículos de comunicação ao longo de 2017. De janeiro a dezembro, a Instituição foi fonte ou citada positivamente em cerca de 70 matérias. Os temas abordados incluíram o aniversário do Hospital, febre amarela, combate à infecção hospitalar, riscos de quedas em idosos, inauguração de unidades da Instituição, o evento Noite Solidária, 12ª Corrida Infantil Volta ao Museu, nova marca da Instituição, câncer de pele, cirurgia plástica, tecnologia e cirurgia bariátrica, entre outros temas relevantes voltados à saúde e à qualidade de vida. O Hospital alocou também recursos em plano de mídia para veiculação de anúncios em jornal e revista do bairro do Ipiranga.

Com o objetivo de estreitar laços com a comunidade e divulgar seus serviços e suas ações benéficas, o Hospital Dom Alvarenga mantém presença ativa em eventos de sua região, como as reuniões dos Festejos do Ipiranga e da Rede Ipiranga. Destacaram-se em 2017:

- Patrocínio oficial do evento de substituição do Pavilhão Nacional do Parque da Independência,

no Monumento à Independência, realizado pela Associação Comercial de São Paulo (ACSP) – Distrital Ipiranga, por meio do seu Conselho Cívico e Cultural (CCC).

- Apoio à 12ª Corrida Infantil “Volta ao Museu”, realizada no Museu do Ipiranga. Durante o evento esportivo, a Instituição disponibilizou atendimento médico, com apoio de enfermeiro e ambulância.
- Apoio ao “Ipiranga Day”, realizado no Mercado Municipal do Ipiranga, por meio da realização de testes de glicemia e aferição de pressão arterial.
- Participações, em parceria com a GEAP – Autogestão em Saúde, das campanhas Outubro Rosa e Dia Mundial da Luta contra a Aids da Superintendência do INSS. Foram disponibilizados testes de glicemia e aferição de pressão arterial aos funcionários do local, que também puderam assistir a palestras da enfermeira Isabella Freitas da Silva, do Hospital Dom Alvarenga, com os temas “Saúde da mulher: prevenção do câncer de mama e do câncer de colo de útero” e “Prevenção à Aids”.
- Participação na Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho (Sipat) da Diretoria Regional de São Paulo Metropolitana dos Correios, em parceria com o convênio Postal Saúde. Na ocasião, especialistas do Hospital realizaram testes de glicemia e aferição de pressão arterial nos funcionários.

HUMANIZAÇÃO

Embasado em seu compromisso histórico de prestação de serviços humanizados, o Hospital Dom Alvarenga investe em ações de promoção da saúde e da qualidade de vida. As atividades são desenvolvidas para que os pacientes e colaboradores se sintam em um ambiente agradável, e há estudos científicos que comprovam que projetos com foco em cultura e entretenimento aceleram a recuperação dos pacientes. Assim, tiveram continuidade em 2017:

- **Projeto Amicão:** Engloba a visita semanal de um cão terapeuta do Instituto de Terapia Assistida por Animais (Ibetaq), que leva alegria e carinho aos pacientes e colaboradores durante 1h e 30 min. Os cães têm todos os certificados de vacinação e atestado de boa saúde, além de tomarem banho horas antes da visita.
- **Projeto Histórias e Canções:** Criado no ano, conta com voluntários que, quinzenalmente, visitam os internados e realizam atividades musicais e/ou de leitura.
- **Corais:** Que realizaram apresentações aos pacientes internados, cantando no pátio interno do Hospital, de onde o som se propaga pelos corredores.
- **Toca na Terra:** Novidade em 2017, uma dupla de jovens voluntários toca violino e ukulele em visitas semanais nas unidades de internação e aos pacientes e familiares da UTI.

PROGRAMA SAÚDE E ALEGRIA

Serviço por meio do qual são ofertados, gratuitamente, atendimentos multidisciplinares a crianças de zero a 12 anos, residentes do Ipiranga e dos bairros do entorno. Os beneficiados passam por consultas com pediatras e, de acordo com a necessidade, nas mais diversas especialidades: neuropediatria, otorrinolaringologia, psicologia, psicopedagogia, fonoaudiologia, alergologia, dermatologia e, a partir de 2017, atendimentos em pneumopediatria e exames audiológicos de audiometria e processamento auditivo completo.

Graças ao trabalho de voluntários, no ano, as crianças também passaram a contar com atendimentos odontológicos. Já para 2018, com o serviço incluído no Termo de Parceria com a Secretaria Municipal de Saúde, serão contratados profissionais para aumento do número de atendimentos.

Outro destaque do ano foi o aprimoramento dos Grupos Terapêuticos, iniciados em modo piloto em 2016 e que possibilitam contemplar mais crianças nos atendimentos de psicologia, psicopedagogia e fonoaudiologia. A modalidade potencializa trocas dialógicas e o compartilhamento de experiências, o que resulta em alívio emocional e melhora na capacidade para lidar com as situações inerentes ao transtorno sofrido.

Como resultado, o PSA obteve aumento de 21% no número de beneficiados em relação ao ano anterior. Também registrou a média de 1,2 mil atendimentos/mês e manteve a meta de alcançar, em até dois anos, a média de 2,5 mil atendimentos/mês.

O ano foi ainda marcado pelo lançamento do *website* do PSA, com o objetivo de divulgar o trabalho realizado e as iniciativas empreendidas, além de registrar a história do programa e de estreitar o relacionamento com os públicos (pacientes, doadores, profissionais e voluntários). Conheça em <http://www.programasaudeealegria.org.br>.

O PSA é mantido pelo Hospital Dom Alvarenga e conta com apoio de pessoas físicas e jurídicas. Para incrementar os aportes, desenvolve uma estratégia de captação de recursos e relacionamento com o doador pessoa física por meio de uma plataforma de doação *on-line* e um sistema de Customer Relationship Management (CRM), o que permite a captação de doações via boleto virtual, boleto via Correios ou cartão de crédito em sistema unificado.

Há ainda Campanha de Arrecadação de Nota Fiscal Paulista (NFP), por meio da qual foram arrecadados R\$ 62.195,00; e, anualmente, é realizado evento beneficente em prol do programa (veja o quadro).

NOITE SOLIDÁRIA

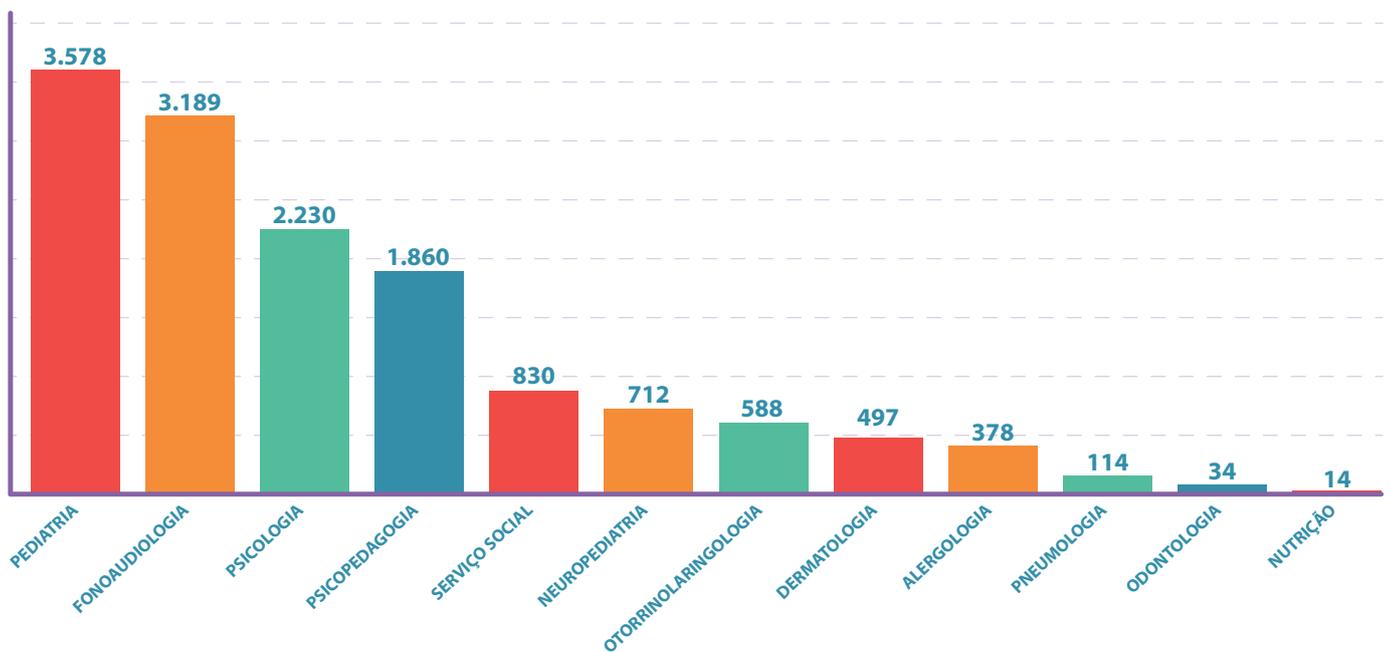
Realizada no Salão Nobre do Clube Atlético Ypiranga, a Noite Solidária é um tradicional evento em prol do PSA.

Em 2017, contou com atrações como *shows* musicais das bandas Demônios da Garoa e Clube da Música, além de Feira Gastronômica, com a participação de restaurantes e sorveteria do Ipiranga.

No total, o evento contou com 550 pessoas e arrecadou R\$ 32.944,89 – recorde de público e captação.



ATENDIMENTOS POR ESPECIALIDADES 2017



○ Programa Saúde e Alegria possui um Relatório próprio de atividades.

Saiba mais sobre os diferenciais e as conquistas do PSA no endereço eletrônico: www.programasaudeealegria.org.br.



AGRADECIMENTOS

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

CRÉDITOS

Coordenação: Milena de Lima Sliumba – Coordenadora de Desenvolvimento Institucional do Hospital Dom Alvarenga.

Redação e edição: Marina Bueno (KMZ Conteúdo) – *pro bono*

Projeto gráfico e diagramação: Agência Pégola



*Evoluindo e
valorizando
vidas*



 Avenida Nazaré, 1361 - Ipiranga

 (11) 2163-1700  alvarenga.org.br