



RELATÓRIO ANUAL
Institucional

2018





ÍNDICE

- 4 Sobre o Relatório
- 6 Mensagem do Diretor-Geral
- 7 Mensagem da Vice-Diretora-Geral
- 8 Perfil
- 10 Visão de Futuro
- 12 Governança Corporativa
- 15 Excelência em Gestão
- 16 Gestão Operacional
- 21 Experiência do Paciente
- 22 Desempenho Comercial
- 23 Gestão Econômico-Financeira e Resultados
- 26 Relacionamento com *Stakeholders*
- 34 Comunicação e *Marketing*
- 36 Gestão Ambiental
- 38 Humanização
- 42 Agradecimentos
- 42 Créditos

// SOBRE o Relatório


Desde sua fundação, o Hospital Dom Alvarenga reporta ao público em geral seus resultados econômicos, operacionais e socioambientais, bem como sua estratégia e suas diretrizes de gestão e governança. Assim, além da prestação transparente de contas, este Relatório busca divulgar e incentivar a adoção de práticas que visem à humanização na prestação de serviços de saúde, um dos compromissos do Hospital.

O último documento, referente ao desempenho da Instituição em 2017, foi publicado em 2018 e pode ser consultado, assim como os relatórios de anos anteriores, no *site*: alvarenga.org.br/relatorio-de-responsabilidade-social.

As informações aqui apresentadas foram coletadas com o auxílio das diversas áreas e englobam o período de primeiro de janeiro a 31 de dezembro de 2018. Este documento foi submetido à aprovação da Diretoria Estatutária da Instituição e não passou por verificação externa, com exceção das Demonstrações Contábeis que, em cumprimento à Lei nº 12.101, de 27/11/2009, foram auditadas e aprovadas na íntegra por JPPS Auditores Independentes S/S após análise e concordância da Diretoria Estatutária, do Conselho Fiscal e da Assembleia Ordinária.

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

Boa leitura!



Restauração da fachada do Hospital Dom Alvarenga, um dos principais aprimoramentos iniciados em 2018



“ Esforços de aprimoramento de gestão foram reconhecidos com a conquista da certificação **Acreditado Pleno.**”

Diretor-Geral Roberto Franchini



// MENSAGEM
do Diretor-Geral

O ano de 2018 ficará marcado na história do Hospital Dom Alvarenga como o período em que os esforços de aprimoramento de gestão foram reconhecidos com a conquista da Acreditação Nível Pleno, pela Organização Nacional de Acreditação (ONA). O selo referenda também nosso compromisso histórico de prestação de serviços humanizados e nos motiva a continuar investindo na qualidade dos serviços prestados. Nesse sentido, o novo planejamento estratégico da Instituição, que contempla os anos de 2019 a 2021, visa ao fortalecimento da cultura de melhorias constantes de forma a preparar o Hospital para a obtenção da Acreditação com Excelência no médio prazo.

Outro destaque do exercício foi a evolução em gestão de riscos, aprimorada com o mapeamento dos diversos processos do Hospital Dom Alvarenga, o que permitirá um monitoramento mais assertivo e o desenvolvimento de ações de mitigação dos principais impactos.

Também mantivemos a destinação de investimentos nas estruturas físicas da Instituição e no desenvolvimento profissional e pessoal dos colaboradores, com ganhos internos e para nossos pacientes. Ofertamos 95% mais horas de capacitação na comparação com o ano de 2017, iniciamos as ações previstas na política interna de Cargos e Salários e praticamos aumento no piso salarial 17,3% acima do determinado pelo Sindicato das Santas Casas e Hospitais Filantrópicos (Sindhosfi), entre outras iniciativas. Essas ações, aliadas ao compromisso com o bem-estar e a qualidade de vida de nossos profissionais, impactaram positivamente os resultados de nossa Pesquisa de Clima Organizacional. Com participação de 53% do quadro funcional, a pesquisa revelou que 97% dos participantes consideram o Hospital um bom lugar para trabalhar e 93% se sentem felizes em atuar na Instituição. São desempenhos dos quais muito nos orgulhamos.

Computamos aprimoramentos também nos serviços ofertados, como em nosso Serviço de Nutrição Dietética, e passamos a disponibilizar rede Wi-Fi em todas as áreas do Hospital. Como consequência dessas e outras iniciativas, alcançamos na Pesquisa de Satisfação índices de 93% na Internação; 96% no Ambulatório; 93% no Pronto Atendimento; e acima de 90% no pós-atendimento.

Continuaremos a evoluir nos próximos anos, certos de que a humanização na área da saúde é o caminho para a prestação de serviços qualificados e diferenciados.

Roberto Franchini
Diretor-Geral

“ Mantemos nosso empenho de atender a todos os pacientes sempre com profissionalismo, honestidade, educação e carinho.”

Vice-Diretora-Geral Maria Gabriela Franceschini Vaz de Almeida



Com a graça de Deus e sob os auspícios da Padroeira, Nossa Senhora de Nazaré, 2018 foi mais um ano de trabalho com desafios, vitórias e dificuldades. Uma das maiores alterações, de grande repercussão nas relações com terceiros, foi a simplificação do nome de nossa Instituição. Anteriormente denominada “Clínica Infantil do Ipiranga” e, após, “Hospital Dom Antonio de Alvarenga”, em 2017 a Instituição teve seu nome abreviado para “Hospital Dom Alvarenga”. Continuou, contudo, com as características iniciais: “Pessoa jurídica de direito privado sem fins lucrativos ou econômicos, de orientação católica apostólica romana, com duração indeterminada.” E todas essas características, explícitas no Estatuto Social do Hospital, foram discutidas e aprovadas pelos membros de seu Conselho e, mais recentemente, com sua transformação em Associação, pelos seus Associados.

No ano, também foram iniciadas as obras de restauro da fachada do Hospital, conforme projeto do Arquiteto Affonso Risi, aprovado pelo Conselho Municipal de Preservação do Patrimônio Histórico, Cultural e Ambiental da Cidade (Conpresp). Parte do valor das obras foi obtida a título de Transferência de Potencial Construtivo, em virtude do imóvel ser tombado pelo Patrimônio Municipal.

O restauro é relevante, mas não foi a única obra do período. Dentre outras muitas, foi instalada nossa nova cabine primária, conforme parâmetros da mais atual tecnologia, com capacidade para nos abastecer com a adequada e segura carga de energia elétrica, ininterruptamente, por muitas e muitas décadas.

Mantemos nosso empenho de atender a todos os pacientes, sempre com profissionalismo, honestidade, educação e carinho. Para tanto, nossos colaboradores são treinados por meio do setor Treinamento e Desenvolvimento, que tem como objetivo mantê-los sempre atualizados e eficientes nas funções que executam.

Esses são alguns dos destaques de 2018, que estão em linha com os trabalhos que visam a um futuro ainda mais glorioso.

Maria Gabriela Franceschini Vaz de Almeida
Vice-Diretora-Geral

// MENSAGEM da
Vice-Diretora-Geral

Localizado em São Paulo, no bairro do Ipiranga, o Hospital Dom Alvarenga acumula mais de 85 anos de prestação de serviços qualificados. A Instituição tem sua trajetória marcada pela promoção da saúde de forma humanizada e qualificada, com quadro de profissionais capacitados e investimentos direcionados à manutenção e ao aprimoramento das instalações e dos serviços prestados. O objetivo é a oferta de um ambiente moderno, confortável e seguro para pacientes, médicos e demais colaboradores, que contam, ainda, com equipamentos e tecnologia permanentemente atualizados, com vistas à excelência no atendimento.

O Hospital dispõe de completa estrutura mé-

dico-hospitalar e ambulatorial, além de amplos serviços diagnósticos. Também atende a critérios de segurança e apresenta gestão integrada, o que permitiu que, em 2018, conquistasse o certificado de “Acreditado Pleno”, concedido pela Organização Nacional de Acreditação (ONA).

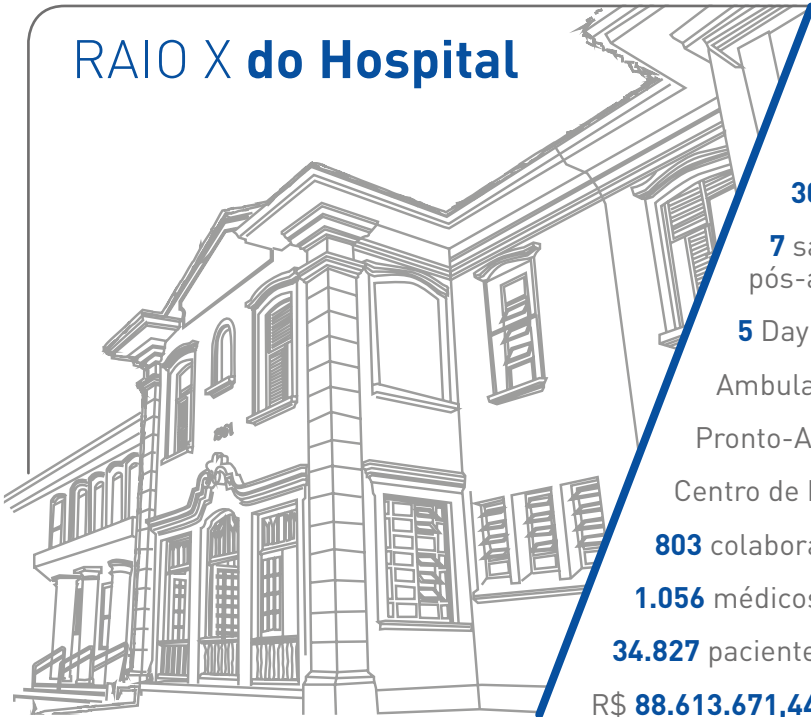
A Instituição recebe pacientes particulares e de convênios de saúde, cuja receita garante as atividades filantrópicas exercidas: atendimento gratuito por meio do Termo de Parceria com a Secretaria Municipal de Saúde da Prefeitura de São Paulo, que inclui o Programa Saúde e Alegria, focado na atenção médica multidisciplinar de crianças de zero a 12 anos.

ATESTADOS E CERTIFICAÇÕES **institucionais**

Ao fim de 2018, o Hospital Dom Alvarenga mantinha as seguintes credenciais:

- ALVARÁ DE FUNCIONAMENTO da Prefeitura de São Paulo, com validade indeterminada;
- AUTO DE VISTORIA do Corpo de Bombeiros (AVCB), com validade até 2019 – em renovação;
- CERTIFICADO de Entidade Beneficente de Assistência Social na área da Saúde (Cebas), com validade até 31/12/2021;
- CERTIFICADO de Regularidade Cadastral de Entidades do Estado de São Paulo (CRCE), com validade indeterminada;
- ATESTADO DE FILIAÇÃO à Federação dos Hospitais Filantrópicos do Estado de São Paulo (Fehosp), com validade indeterminada;
- AUTO DE REGULARIZAÇÃO do Imóvel, emitido pela Prefeitura de São Paulo;
- CERTIFICADOS de Utilidade Pública municipal, estadual e federal;
- CADASTRO Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES); com validade indeterminada;
- CERTIFICADO de Inscrição no Conselho Regional de Medicina do Estado de São Paulo (Cremesp), com validade até 30/11/2019;
- LICENÇA DE OPERAÇÃO da Companhia de Tecnologia de Saneamento Ambiental (Cetesb), com validade até 09/04/2019 – em renovação;
- LICENÇA DE INSTALAÇÃO DA CETESB, com validade indeterminada;
- CERTIFICADO DA COMISSÃO DE ÉTICA MÉDICA, com validade até 18/10/2020;
- CERTIFICADO REGIONAL DE FARMÁCIA, com validade até 24/09/2019;
- CERTIFICADO DO CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM (COREN) com validade até 17/09/2019;
- CERTIFICADO DO CONSELHO REGIONAL DE NUTRIÇÃO (CRN), com validade até 30/07/2019; e
- LICENÇA DA VIGILÂNCIA SANITÁRIA (Anvisa) – em renovação.

RAIO X do Hospital



Área total de **14.700,38 m²**

Área construída de **11.555 m²**

157 leitos operacionais

30 leitos de UTI Adulto

7 salas cirúrgicas e de recuperação pós-anestésica

5 Day Clinics

Ambulatório

Pronto-Atendimento Adulto **24 horas**

Centro de Diagnóstico

803 colaboradores

1.056 médicos cadastrados

34.827 pacientes atendidos em 2018

R\$ **88.613.671,44** de receita bruta

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.

HISTÓRIA

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

1936 e 1938 – Pais de Maria Carmelita, os beneméritos Conde José Vicente de Azevedo e Condessa Maria Cândida Bueno Lopes de Oliveira Azevedo, doam terrenos de 50 mil m² que, hoje, sediam o Hospital e outros imóveis cujos aluguéis geram recursos que são aplicados integralmente na consecução das finalidades institucionais.

1944 – Inauguração de complexo de saúde nos terrenos doados, com novo nome: Hospital Dom Antonio de Alvarenga, em homenagem ao bispo de mesmo nome, conhecido como “Bispo Caridosíssimo”,

em virtude de suas diversas ações sociais.

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

2007 – Pela rica arquitetura de sua sede, a Instituição é reconhecida como um dos monumentos do bairro do Ipiranga e seu prédio é tombado pelo Conselho Municipal de Preservação do Patrimônio Histórico, Cultural e Ambiental da Cidade de São Paulo (Conpresp).

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

2017 – Mudança de marca, para Hospital Dom Alvarenga.

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

// VISÃO de Futuro

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2018

No exercício de 2018, o Hospital Dom Alvarenga alcançou os seguintes resultados nas perspectivas de seu mapa estratégico:

Financeira: Foi elaborada a Política de Custos e o orçamento passou a ser efetivamente uma ferramenta de gestão, com registros, por parte dos gestores, das análises e justificativas de mudanças na destinação de recursos. Para apoiar esses apontamentos, foi desenvolvida uma metodologia de acompanhamento dos custos, por setor, e ofertados treinamentos aos líderes, com apoio e suporte da área de Custos. Ainda, pela primeira vez, os gestores participaram da elaboração do orçamento de 2019, o que trará mais assertividade na alocação de recursos. Foram revistos, ainda, pacotes de procedimentos para equipes médicas – trabalho que terá continuidade no próximo ciclo do planejamento estratégico.

Clientes: Foi adotado um gerenciamento de senhas nas recepções do Ambulatório e Pronto

Atendimento. No Pronto Atendimento, esse gerenciamento é parte do protocolo de acolhimento e gerenciamento de riscos, em função da necessidade de atendimento imediato, de acordo com o potencial de risco, os agravos à saúde ou o grau de sofrimento. A pesquisa de satisfação do cliente da HFocus passou a ser utilizada como guia de percepção da qualidade dos serviços e base de planos de ação com foco em melhorias.

Processos: Revisão da assistência por meio da definição de protocolos – gerenciados e acompanhados mensalmente por equipes especializadas – e diretrizes clínicas para as equipes multidisciplinares. O foco é fomentar a melhoria contínua na assistência.

Aprendizado e crescimento: Investimentos em infraestrutura e equipamentos, além de programas voltados para melhorar a capacitação dos profissionais. Execução dos Planos de Capacitação das Lideranças e dos Colaboradores, baseados nas avaliações de desempenho e na pesquisa de clima organizacional.

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2019-2021

Para a definição do novo ciclo de planejamento estratégico, que guiará o crescimento do Hospital Dom Alvarenga no período de 2019 a 2021, foi iniciada em outubro de 2018 uma análise a partir da metodologia SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities e Threats), que considera respectivamente Forças, Fraquezas, Oportunidades, e Ameaças e, assim, subsidia a identificação dos pontos fortes e fracos da Instituição. A partir desse levantamento foram traçadas estratégias e definidos planos de ação para seus alcances. Esse amplo trabalho envolveu a Superintendência, as Diretorias e as Gerências, sendo o resultado aprovado pela Diretoria Estatutária.

O novo planejamento visa ao fortalecimento da cultura de melhorias constantes, com foco na maior percepção de qualidade pelos clientes e manutenção do certificado de “Acreditado Pleno” pela ONA, além de preparar o Hospital para a obtenção do certificado “Acreditado com Excelência”. Para isso, o planejamento busca a divulgação clara da oferta de serviço

hospitalar de qualidade, com excelência e atendimento humanizado. E por essa razão, no ano foi destinado orçamento significativo para a área de Marketing, o que envolveu a contratação de colaboradores e a definição de diretrizes de comunicação. Além disso, estão planejadas reuniões regulares com os gestores, para aperfeiçoamentos periódicos de alocação de recursos.

Os próximos três anos contarão, ainda, com investimentos para o aperfeiçoamento profissional, com treinamentos específicos por áreas e melhorias no ambiente de trabalho, guiados pelas pesquisas de satisfação dos clientes.

Outro objetivo é o maior envolvimento de todos os colaboradores no acompanhamento da execução do planejamento estratégico. Isso se dará por meio de diversas ferramentas, como o Programa de Remuneração Variável (PRV), que considerará os principais indicadores estratégicos: satisfação do cliente, absenteísmo

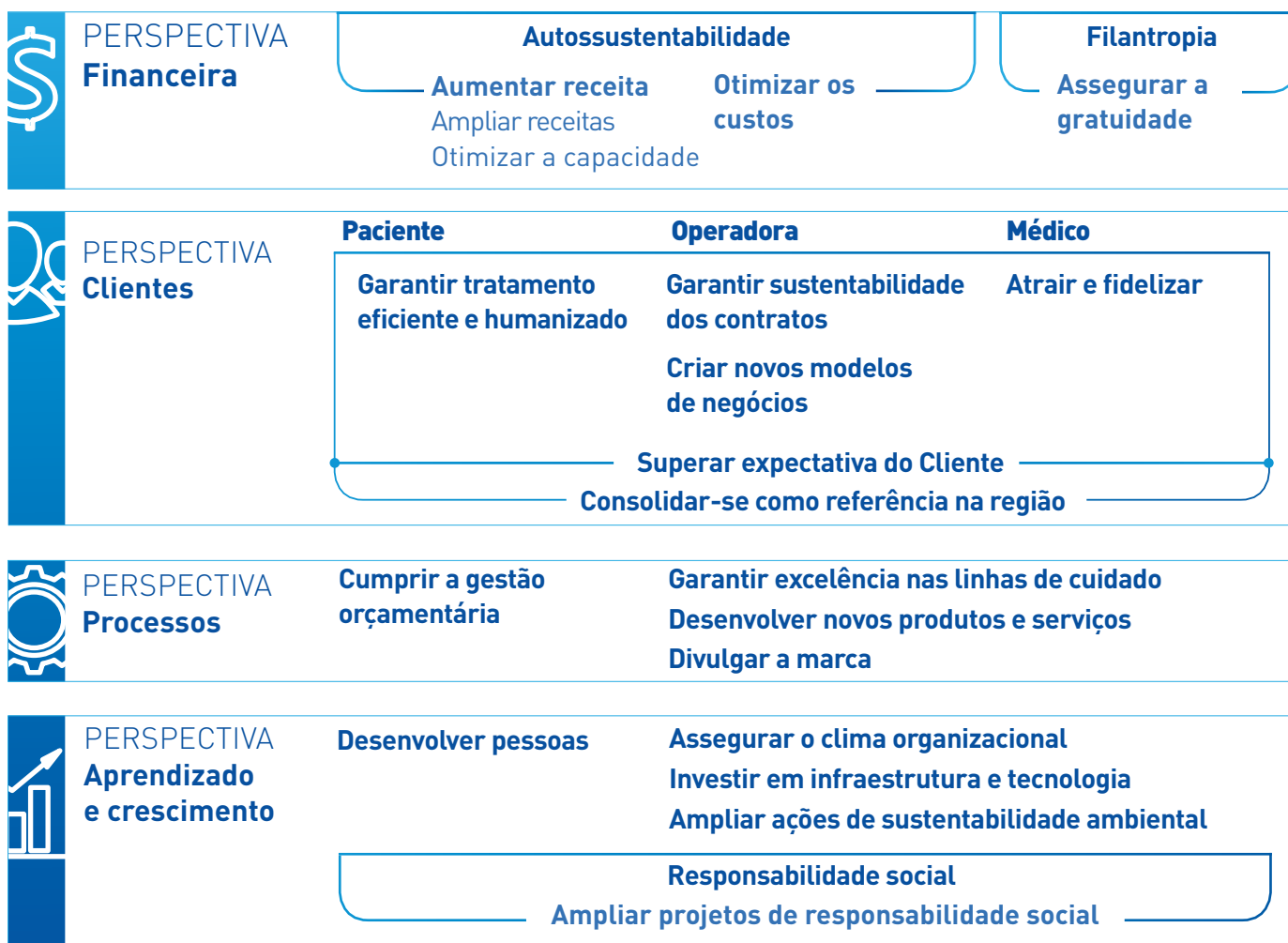
institucional e por departamento, *turnover* institucional, cumprimento do orçamento e adesão das equipes aos programas de capacitação.

Na **perspectiva Financeira**, o foco é a sustentabilidade, otimização dos custos e da capacidade do Hospital; na **perspectiva Cliente**, o aprimoramento da assistência médico-hospitalar, com o reconhecimento de pacientes, médicos e operadoras de planos de saúde da

qualidade dos serviços prestados pelo Hospital Dom Alvarenga; na **perspectiva Processos**, os destaques são o desenvolvimento de produtos e serviços, a divulgação da marca e a garantia da excelência nas linhas de cuidado; já em **Aprendizado e crescimento**, está prevista a ampliação de ações com foco em preservação ambiental, o crescimento de projetos de responsabilidade social, o desenvolvimento profissional e investimentos em infraestrutura e tecnologia.

MAPA ESTRATÉGICO Institucional 2019-2021

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



GESTÃO à vista

O planejamento estratégico da Instituição é comunicado e difundido entre os colaboradores por meio de Painel de Gestão à Vista e, para o novo ciclo, estão previstas reuniões setoriais que visam garantir que as equipes tenham conhecimento das estratégias e das ações, tanto as previstas quanto as executadas e as em andamento. O painel é atu-

alizado mensalmente com a evolução dos indicadores e as ações previstas para o alcance das metas propostas, engajando todos os profissionais na consecução da estratégia. Assim, além dos indicadores das áreas, o quadro apresenta sempre os indicadores estratégicos do Programa de Remuneração Variável (PRV).

// GOVERNANÇA Corporativa

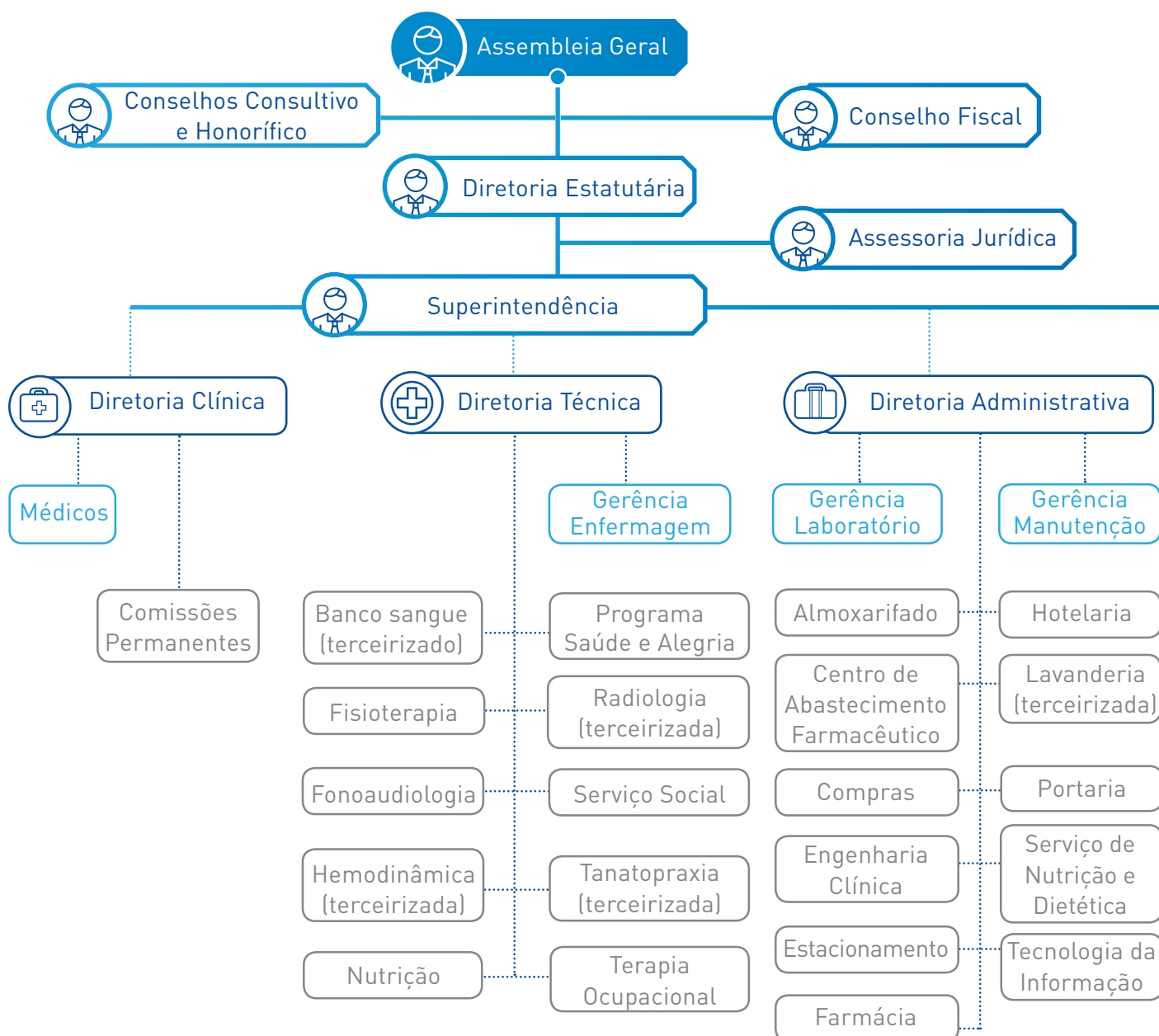
Atualizado em 2017, o Estatuto Social determina as instâncias de governança do Hospital Dom Alvarenga – Assembleia Geral, Diretoria Estatutária, Conselho Fiscal e Conselho Consultivo, além de um Conselho Honorífico –, assim como as finalidades principais:

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

Realização de ações preventivas na área da saúde; e

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

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



ESTRUTURA de governança

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

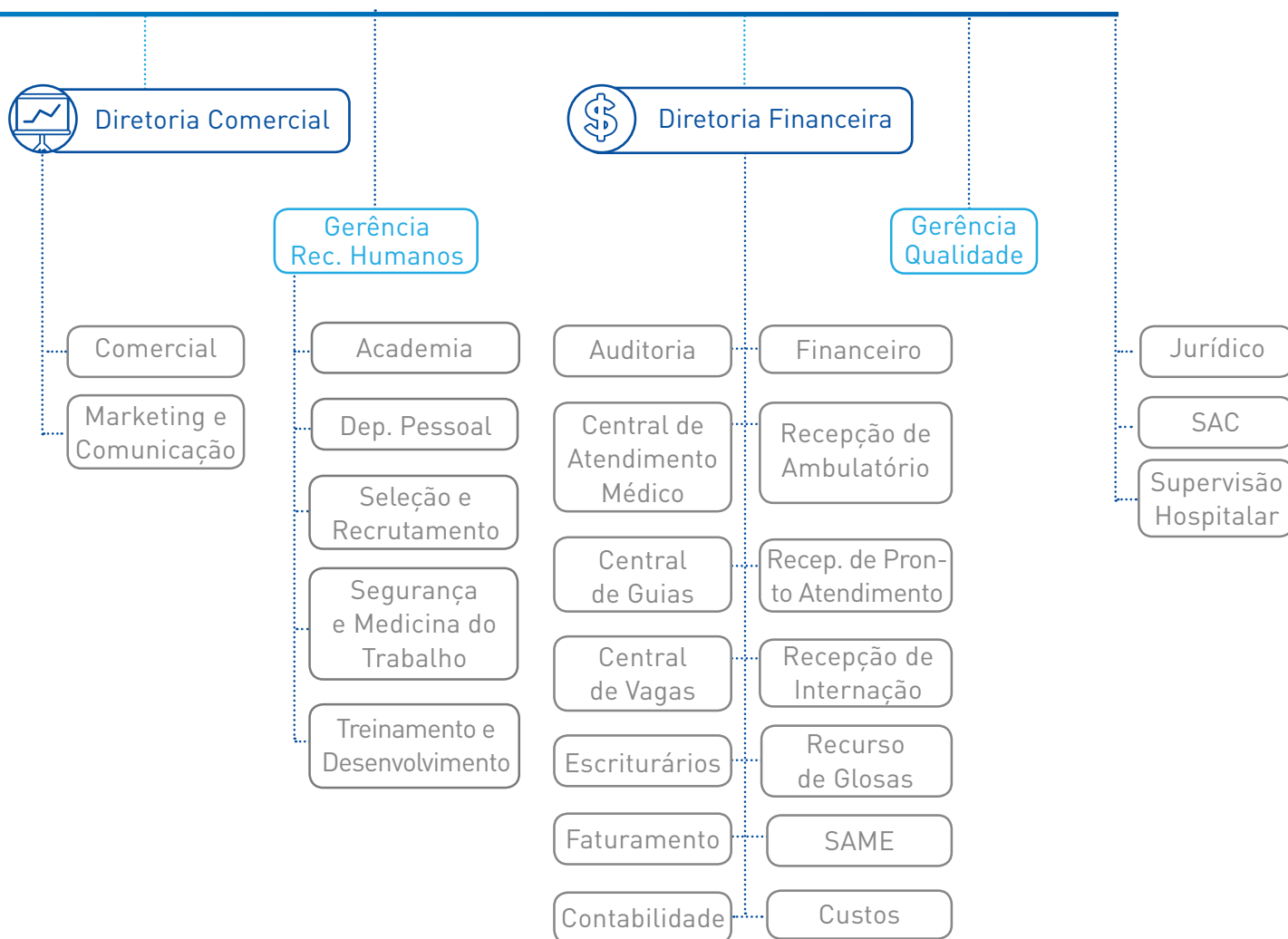
Conselho Fiscal: Composto por três membros

voluntários, Associados ou não, eleitos em AG. Para o livre exercício das funções, os conselheiros fiscais não podem compor a Diretoria Estatutária ou serem colaboradores.

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

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

Além das instâncias de governança, a Instituição mantém órgãos administrativos e de gestão, responsáveis pela execução diária das atividades e dos serviços prestados. Em 2018, o aperfeiçoamento se deu com a contratação de um Diretor Comercial, responsável também pela área de Marketing.



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
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 TESOUREIRA Ana Luiza Franceschini Brandão Tavares
2ª DIRETORA SECRETÁRIA Odila Maria Azevedo de Oliveira
1ª DIRETORA DE RELAÇÕES INSTITUCIONAIS Maria Helena Vecchio Fornari

CONSELHO CONSULTIVO

Marta Maria Luiza Marchetti 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 TÉCNICO Cássio Jerônimo Machado de Barros
DIRETOR CLÍNICO Sérgio Antônio Pulzi Junior (até 10/2018);
Cesar Buchalla Ferreira (a partir de 10/2018)
DIRETOR FINANCEIRO Suetonio Monteiro dos Santos
DIRETOR COMERCIAL Ubiracy Alves

A fachada do Hospital Dom Alvarenga é reconhecida como um dos monumentos do bairro do Ipiranga



// EXCELÊNCIA em Gestão



A padronização e a consolidação dos processos levaram à conquista da certificação Acreditado Pleno ONA

Apenas 86 hospitais (1,6%) do País possuem o selo, entregue às instituições que, além de atenderem a critérios de segurança, apresentam gestão integrada, com processos fluidos e plena comunicação entre as atividades.

Como resultado do compromisso com o aperfeiçoamento contínuo, o Hospital Dom Alvarenga conquistou, em 2018, o certificado de Hospital Acreditado Pleno, concedido pela Organização Nacional de Acreditação (ONA). Apenas 86 hospitais (1,6%) do País possuem o selo, entregue às instituições que, além de atenderem a critérios de segurança, apresentam gestão integrada, com processos fluidos e plena comunicação entre as atividades.

A relevante conquista é fruto de muito esforço e diversos investimentos estruturais e na qualidade da gestão dispensados pela Instituição nos últimos anos. Em 2018, incluíram ainda as recomendações de um diagnóstico organizacional elaborado pelo Instituto Brasileiro para Excelência em Saúde (IBES), no mês de maio. E toda essa preparação, mais que a conquista do certificado, permitiu mais assertividade nos processos internos, eficiência, rapidez, qualidade no atendimento ao paciente, segurança estrutural, interação harmônica entre todas as áreas e fortalecimento da gestão.

PADRONIZAÇÃO

Uma importante evolução do Hospital Dom Alvarenga em 2018 foi a consolidação dos processos por meio de acordos internos, que tem como objetivo definir as condições de fornecimento entre as áreas. A proposta foi trabalhar a interação entre os setores considerando a cadeia cliente e fornecedor, ou seja, como cada setor tem que fornecer o serviço para o seu cliente interno. Para isso, todas as atividades foram mapeadas e as rotinas operacionais descritas, com ganhos de eficiência das equipes e, consequentemente, da assistência prestada aos pacientes. O trabalho é parte do ciclo de melhorias pelas quais o Hospital Dom Alvarenga passa nos últimos anos e que inclui investimentos nos profissionais, no ambiente e nas condições de trabalho de todos.

GESTÃO de riscos

Com o mapeamento de seus diversos processos, o Hospital Dom Alvarenga extraiu os riscos inerentes a cada etapa das atividades realizadas. Os riscos foram classificados em assistenciais, financeiros, de imagem e administrativo, e priorizados em uma matriz que considera gravidade, urgência e tendência. A partir desse monitoramento, a Instituição desenvolverá ações de mitigação.

// GESTÃO Operacional



Estão previstas reformas das instalações do Hospital para proporcionar um ambiente ainda melhor aos pacientes

Acompanhando as mudanças no setor da saúde e com vistas à manutenção da qualidade e eficiência na assistência prestada, em 2018 o Hospital Dom Alvarenga reestruturou as equipes de algumas especialidades, como Mastologia, Pneumologia e Cirurgia Torácica, e registrou aumento de profissionais independentes no corpo clínico. Assim, aprimorou a grade de especialidades, integrando profissionais qualificados e com reconhecimento no mercado, oferecendo aos pacientes uma assistência multidisciplinar, com olhar de vários especialistas, mas sem perder o foco da necessidade de um atendimento individualizado e humanizado.

Adicionalmente, com o envelhecimento da população e a maior incidência de neoplasias – câncer –, a Instituição já previu em seu planejamento estratégico reestruturar em 2019 o serviço de oncologia, com integração de equipes de oncologia cirúrgica, oncologia clínica e oncohematologia. O objetivo é uma abordagem multidisciplinar dessa complexa enfermidade.

Os serviços prestados em 2018 incluíam:

Ambulatório: Especialidades clínicas e cirúrgicas, ofertadas por especialistas em consultas com horário

agendado: Cardiologia | Cirurgia Bariátrica | Cirurgia Buco Maxilo Facial | Cirurgia Cabeça/Pescoço | Cirurgia Cardiovascular | Cirurgia Geral | Cirurgia Oncológica | Cirurgia Plástica Estética e Reparadora | Cirurgia Vascular | Clínica Médica | Dermatologia | Endocrinologia | Gastroenterologia | Ginecologia | Infectologia | Mastologia | Neurocirurgia | Neurologia | Nutrição | Oncohematologia | Oncologia | Ortopedia | Otorrinolaringologia | Pneumologia | Proctologia.

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

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

Centro Cirúrgico: Conta com sete salas cirúrgicas e de recuperação pós-anestésica, equipadas com recursos tecnológicos que garantem qualidade na realização de cirurgias de pequena, média e alta complexidades. Há arcos cirúrgicos modernos e equipamentos para cirurgias realizadas por vídeo

(toracoscopia e laparoscopia), o que proporciona aos profissionais mais segurança nos procedimentos.

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

Unidade de Terapia Intensiva (UTI): Dispõe de 30 leitos, com ampla e moderna infraestrutura, ade-

quada 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.

Dados de atendimento do Hospital Dom Alvarenga

| | 2017 | | | 2018 | | | Variação 2017/2018 |
|------------------------------|------------|---------------------|---------|------------|---------------------|---------|--------------------|
| | Gratuidade | Convênio/Particular | Total | Gratuidade | Convênio/Particular | Total | |
| Atendimentos ambulatoriais* | 33.811 | 49.221 | 83.032 | 42.605 | 47.556 | 90.161 | 8,59% |
| Pacientes internados* | 1.771 | 5.538 | 7.309 | 1.680 | 5.113 | 6.793 | -7,06% |
| Cirurgias* | 1.628 | 2.657 | 4.285 | 1.444 | 2.351 | 3.795 | -11,44% |
| Pacientes/dia* | 9.456 | 22.119 | 31.575 | 4.510 | 20.430 | 24.940 | -21,01% |
| Média de permanência em dias | 5,3 | 4,0 | 4,3 | 2,7 | 4,0 | 3,7 | -13,95% |
| Laboratório (nº de exames)** | 50.616 | 236.854 | 287.470 | 61.490 | 221.872 | 283.362 | -1,43% |
| Imagem (nº de exames)** | 9.964 | 27.005 | 36.969 | 10.085 | 26.642 | 36.727 | -0,65% |
| Nutrição (nº de refeições)** | 47.280 | 110.595 | 157.875 | 22.550 | 102.150 | 124.700 | -21,01% |

2018

* Números constantes na base de dados do Ministério da Saúde CIHA/TabWin 21/05/2019. 01/2018 a 10/2018

* Números constantes na base de dados CIHA HDA 21/05/2019 meses . 11/2018 a 12/2018

** Base de dados Tasy 05/07/2019

HOSPITAL digital

Em consonância com a era digital, o Hospital Dom Alvarenga investe em novas tecnologias. Há anos a Instituição utiliza o *software* de gestão de saúde Tasy, que permite integrar as áreas, conectando os pontos de cuidado dos pacientes e otimizando os processos. Dessa forma, há o acompanhamento da assistência em todas as etapas do atendimento. Em 2018, destacaram-se as seguintes implantações no sistema: controle de visitantes na portaria do Pronto Atendimento; módulo da enfermagem no setor de

imagens; módulo da Farmácia Clínica para todos os setores do Hospital; controle de estoque dos carrinhos de parada; evolução da enfermagem na hemodinâmica; finalização da implantação de todas as farmácias-satélite, Pronto Atendimento, Unidades 4 e 6; e término da implantação do módulo de ordem de serviço da manutenção.

Já para os próximos anos, haverá a migração do Tasy para a nova versão da plataforma em HTML5.

SEGURANÇA do paciente

O Hospital mantém uma série de medidas para garantir a segurança dos pacientes, o que passa por processos internos e por campanhas de conscientização e sensibilização. Por meio de Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH), que atua em todas as áreas, há aplicação sistemática de medidas técnicas e administrativas, orientadas por informações obtidas por meio de sistemas de vigilância epidemiológica e de monitoramento de indicadores de processos. A CCIH e o Serviço de Controle de Infecção Hospitalar (SCIH) mantêm, ainda, um Programa de Controle de Infecção Hospitalar, com ações permanentes e baseadas na legislação aplicável e normas técnicas.

Também contribui com a segurança dos pacientes a qualidade e a rastreabilidade das anotações, evoluções e administrações medicamentosas, que são documentadas pela enfermagem em meio digital. A utilização desse prontuário digital nas unidades de internação permite o controle e a comunicação mais

assertivos, o que promove mais integração entre as equipes multidisciplinares.

São mantidos, também, uma série de protocolos, muitos criados e alguns melhorados em 2018, com vistas à eficiência operacional e com base em reconhecidas práticas assistenciais (diretrizes de conduta brasileiras, americanas e europeias). Os protocolos são centralizados e gerenciados pelo DocNix, um *software* de gestão de qualidade, acessível a todos os colaboradores, continuamente capacitados por meio de treinamentos específicos. Exemplos são os protocolos de Sepsis e o de Tromboembolismo Venoso (TEV), sendo que o segundo contou com evolução na aderência pela equipe multidisciplinar e médica. No início de 2018 a adesão ao protocolo de TEV era de 91% e, ao fim de período, de 97%, 12 pontos percentuais acima da meta, de 85%. Outra medida de aperfeiçoamento assistencial foi a campanha Higiene das Mãos, divulgada em todo o Hospital aos colaboradores, médicos, pacientes e acompanhantes.

INFORMATIVOS

O Hospital Dom Alvarenga promoveu, ao longo do mês de abril, um aprimoramento das ações educativas voltadas à segurança do paciente. Informativos com instruções de práticas seguras foram fixados nas dependências do Hospital como forma de compartilhar conhecimento e engajar os colaboradores no conceito de segurança do paciente, visando, assim, à assistência segura, com qualidade e de forma humanizada.

COMISSÕES e políticas

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

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

Comissões não obrigatórias: Comissão da Equipe Multidisciplinar de Terapia Nutricional | Comissão de

Farmácia e Terapêutica | Comissão de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde | Comissão de Obras | Grupo de Trabalho de Humanização.

Políticas: Política de Gestão da Qualidade e Gestão de Riscos | Política de Comunicação Institucional | Política de Gestão de Pessoas | Política de Gestão de Custos | Política Institucional de Consentimento Informado e Esclarecido | Política de Gestão das Informações | Política de Gestão de Fornecedores de Serviços e Produtos | Política de Segurança do Paciente – Meta 1 – Identificação do Paciente | Política de Segurança do Paciente – Meta 3 – Segurança na Prescrição, no Uso e na Administração de Medicamentos | Política Segurança do Paciente – Meta 4 – Cirurgia Segura | Política de Segurança do Paciente – Meta 5 – Higienização das Mãos | Política de Direito e Deveres do Paciente | Política de Sustentabilidade.



Com a reforma, o novo Ambulatório conta com um espaço mais moderno e confortável

APRIMORAMENTOS físicos

Os cuidados com os pacientes e colaboradores da Instituição incluem investimentos permanentes para aprimoramentos físicos. No ano, destacaram-se:

Projeto de restauro da fachada: A fachada do Hospital teve seu início de restauro em agosto de 2018, com projeto desenvolvido pelo arquiteto Affonso Risi. Por ser um prédio tombado, o projeto de restauro passou pela aprovação do Conpresp.

Auditório Maria Carmelita: Obras no auditório, que homenageia a grande idealizadora, fundadora e responsável pelo que é hoje o Hospital Dom Alvarenga, Sra. Maria Carmelita Vicente de Azevedo Barboza de Oliveira.

Centro Administrativo Maria Gabriela: Batizado em homenagem a Vice-Diretora-Geral, Sra. Maria Gabriela Franceschini Vaz de Almeida, que esteve presente na

benção do terreno antes da construção do Hospital e foi funcionária administrativa de 1944 a 1950, além de ter atuado como Conselheira, Diretora e Presidente do Conselho desde 1954, bem como Diretora-Geral por cinco mandatos, de 2001 a 2015. Englobou reforma completa de uma área de 450 m², com modernização de toda parte elétrica de cabeamento de rede e telefonia; instalação de divisórias, de piso epóxi e de ar-condicionado em todas as salas; forro e luminárias para mais conforto; banheiros novos com armários para os colaboradores; refeito o telhado e trocadas as caixas d'água; e instalada uma rampa metálica no estacionamento. Após a reforma, o núcleo recebeu mais de 70 colaboradores da área administrativa.

Cabine primária: Instalação de novas salas de medição, transformadores, distribuição, novo gerador e todo conjunto com redundância, oferecendo segurança e qualidade de fornecimento de energia elétrica. Suprirá

100% de toda a demanda de energia em caso de interrupção do fornecimento pela concessionária e permitirá a geração própria de energia em horários de pico e em eventuais períodos de escassez.

Dois novos elevadores: Com capacidades de transportar 16 pessoas (interno) e 24 pessoas (externo).

Unidade 4 – fase II: Reforma completa de uma área de 380 m², com total de dez apartamentos; farmácia-satélite para 21 leitos; apartamentos equipados com ar-condicionado; camas elétricas; poltronas elétricas confortáveis; sistemas de régua de gases; armários e portas com fechaduras eletrônicas acionadas por meio de cartão RFID; torneiras elétricas com sensor de aproximação; frigobar; TV; economizadores de energia; janelas de alumínio branco; armários planejados; e piso com mantas acústicas com imitação de madeira, um conceito mais familiar ao paciente internado, tornando o ambiente mais humanizado e acolhedor. Após a conclusão dessa unidade de internação, todos os leitos do Hospital estarão reformados e dotados dos equipamentos necessários.

Laboratório: Com projeto aprovado na Anvisa, teve início a reforma de uma área de 280 m² destinada ao Laboratório de Análises Clínicas, com capacidade para atender o público interno e externo. A nova estrutura vai propiciar mais conforto e qualidade para os colaboradores desenvolverem seu trabalho, o que inclui investimentos na estrutura para atendimento eficaz e climatização de todo ambiente.

Recepção e Ambulatório: Reforma de 11 consultórios para atendimentos de várias especialidades; sala de vacina; sala de triagem equipada para pequenos procedimentos, coleta e medicação; reforma dos banheiros; instalação de piso de porcelanato e portas com fechaduras eletrônicas e acionadas com cartão RFID; móveis planejados compatíveis com consultório de alto padrão; recepção com balcão de atendimento individual e privacidade; balcão e pilares revestidos com granito crema marfil; porta de entrada da recepção automática com maior vão de abertura; porta do Auditório, assim como toda a parede revestida em madeira; instalação de controle de acesso com balcão de credenciamento e catracas eletrônicas; poltronas de espera individuais; decoração e iluminação compatível; computadores brancos para acompanhar o projeto moderno; e TVs para chamada de senhas e para entretenimento.

Adicionalmente, a Instituição investiu em reformas e/ou adaptações no Almojarifado, na Central de Abastecimento Farmacêutico, na Central de PABX, no estacionamento e na laje do corredor da Manutenção. E já há novas obras previstas para 2019, com destaque para a UTI, que contará com mais dez leitos (totalizando 40). Os quartos serão individuais e contarão com sala para o familiar e o médico se parmentarem e se higienizarem. Além disso, o espaço será ainda mais humanizado e permitirá visitas estendidas aos familiares. Também será uma UTI muito mais moderna, com parede de vidro nos leitos, o que dará uma sensação de exclusividade.

Principais investimentos em infraestrutura e serviços

| Quantidade | Descrição | Valor (R\$) |
|--------------|---|---------------------|
| 01 | Cabine primária (equipamentos e instalação) | 4.642.700,00 |
| 01 | Reforma fase II (Unidade 4 – equipamentos, móveis, materiais e mão de obra) | 1.435.554,00 |
| 01 | Restauro – fase I (troca do telhado) | 802.508,00 |
| 01 | Centro Administrativo Maria Gabriela | 589.052,00 |
| 02 | Elevadores de serviços (equipamentos e instalação) | 560.000,00 |
| 01 | Ambulatório | 460.207,00 |
| 01 | Laboratório – fase I | 447.349,00 |
| 01 | Investimentos em equipamentos de informática | 232.682,00 |
| 01 | Aparelho de Videolaparoscopia | 154.736,00 |
| 02 | Carros térmicos de quente e frio para distribuição de refeição | 150.000,00 |
| TOTAL | | 9.474.788,00 |

// EXPERIÊNCIA do Paciente

O atendimento humanizado é uma marca do Hospital Dom Alvarenga, que direciona esforços e recursos para um acolhimento personalizado e de qualidade. Com esse propósito, além das reformas e adaptações constantes, desde 2017 a Instituição mantém Serviço de Nutrição Dietética (SND) próprio e que, em 2018, passou por vários aperfeiçoamentos. Um deles foi em atendimento a um requisito do certificado Acreditado Pleno pela ONA, com a rastreabilidade, identificação de paciente e conscientização interna da relevância das nutricionistas conversarem com o paciente para a elaboração de um cardápio individual, que atenda às necessidades e aos gostos, mas sempre levando em consideração indicações médicas e nutricionais.

Em 2018, também conduziu o projeto de melhoria na apresentação das refeições, com nova louça e carros de distribuição que preservam características, qualidades e temperaturas ideais dos alimentos. Outra novidade foi que os pacientes e seus familiares passaram a contar com rede Wi-Fi em todas as áreas da Instituição.

PESQUISA de Satisfação

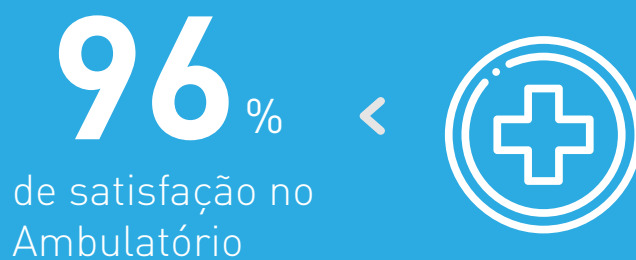
O Hospital Dom Alvarenga conta com Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), uma importante ferramenta para aproximação com os pacientes e base para ações de melhorias contínuas. Em 2018, a Instituição passou a adotar a pesquisa realizada pela HFocus, enviada diretamente por *e-mail* após o atendimento. Além disso, começou a desenvolver um novo formato para as pesquisas de satisfação, de modo a atuar de maneira precisa e em linha com as necessidades apontadas. Já para 2019, o SAC pretende informatizar seu sistema de registro com uma ferramenta específica, com vistas a garantir mais qualidade no retorno e aumento da satisfação dos pacientes/clientes.

CUIDADOS **paliativos**

Teve início em 2018 um grupo de cuidados paliativos, composto por 11 colaboradores da enfermagem, cardiologia e da UTI. O objetivo é disseminar o real conceito de cuidado paliativo e, para isso, há reuniões quinzenais.



PESQUISA de Satisfação 2018 (médias)



// DESEMPENHO Comercial

O ano foi marcado por um cenário econômico adverso, o que impactou fortemente o setor da saúde. Os hospitais em geral sentiram a perda de pacientes, uma vez que a maior parte dos atendimentos hospitalares na área privada é prestada àqueles que são portadores de planos de saúde. Nesse contexto, a Instituição intensificou esforços para a manutenção das taxas de ocupação e a plena utilização de seus serviços de apoio. Para isso, buscou compor parcerias com os clientes atuais e estabelecer novas, que deverão ser efetivadas nos curto e médio prazos. Contribuem com esse propósito os custos competitivos, a excelente localização – nas proximidades do Metrô e servido por diversas linhas de ônibus – e a oferta variada de especialidades médicas e de serviços de apoio diagnóstico e tratamento – ampliados em 2018. Outra novidade foi a instituição de uma nova Diretoria Comercial, que assumiu em outubro e apresentou um plano diretor para os próximos dois anos, com metas que visam captar pacientes, agregar mais valor à marca e ao relacionamento com parceiros e aumentar o *market share* de

internações e cirurgias de alta e média complexidades. Novas metodologias de análise de propostas foram adotadas, bem como a utilização de simuladores de reajustes financeiros e o melhor aproveitamento de *Business Intelligence* (BI).

Ao fim de 2018, a Instituição contava com 34 operadoras de planos de saúde, entre seguradoras, medicinas de grupo, cooperativas médicas e autogestões, além de acordos operacionais de relacionamento. Para 2019, a pretensão, além do crescimento do número de operadoras de planos de saúde credenciadas, é a busca e adoção de novas formas de relacionamento que possam agregar maior visibilidade de seguradoras de saúde credenciadas, entre outros segmentos; a revisão das tabelas comerciais; novos modelos de remuneração; e o estreitamento da relação com médicos. Para tanto, a área Comercial está sendo reforçada com novos integrantes, com experiências profissionais diversas e no conceito de gestão de carteiras.



No Hospital Dom Alvarenga, o paciente encontra um ambiente moderno, acolhedor e com profissionais altamente qualificados

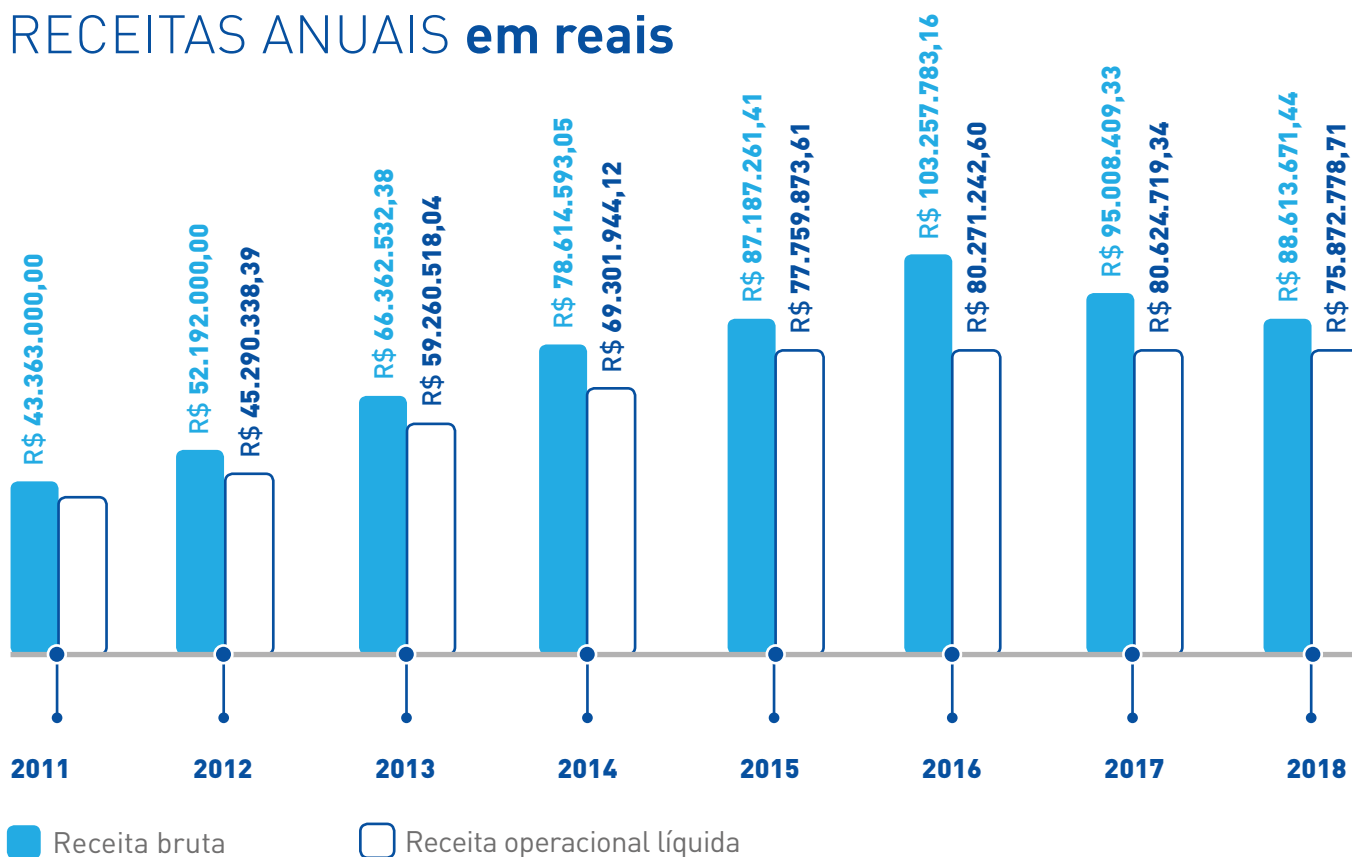
// GESTÃO Econômico-Financeira e Resultados



Em 2018, o Hospital Dom Alvarenga registrou o segundo ano com declínio nas receitas. A Receita Operacional Líquida acompanhou a queda do número de atendimentos de pacientes de convênios, incluindo internações,

cirurgias e consultas. O número de beneficiários de planos de saúde, que acompanha o nível de empregos formais no País, não apresentou recuperação no período, o que impactou negativamente o mercado de saúde.

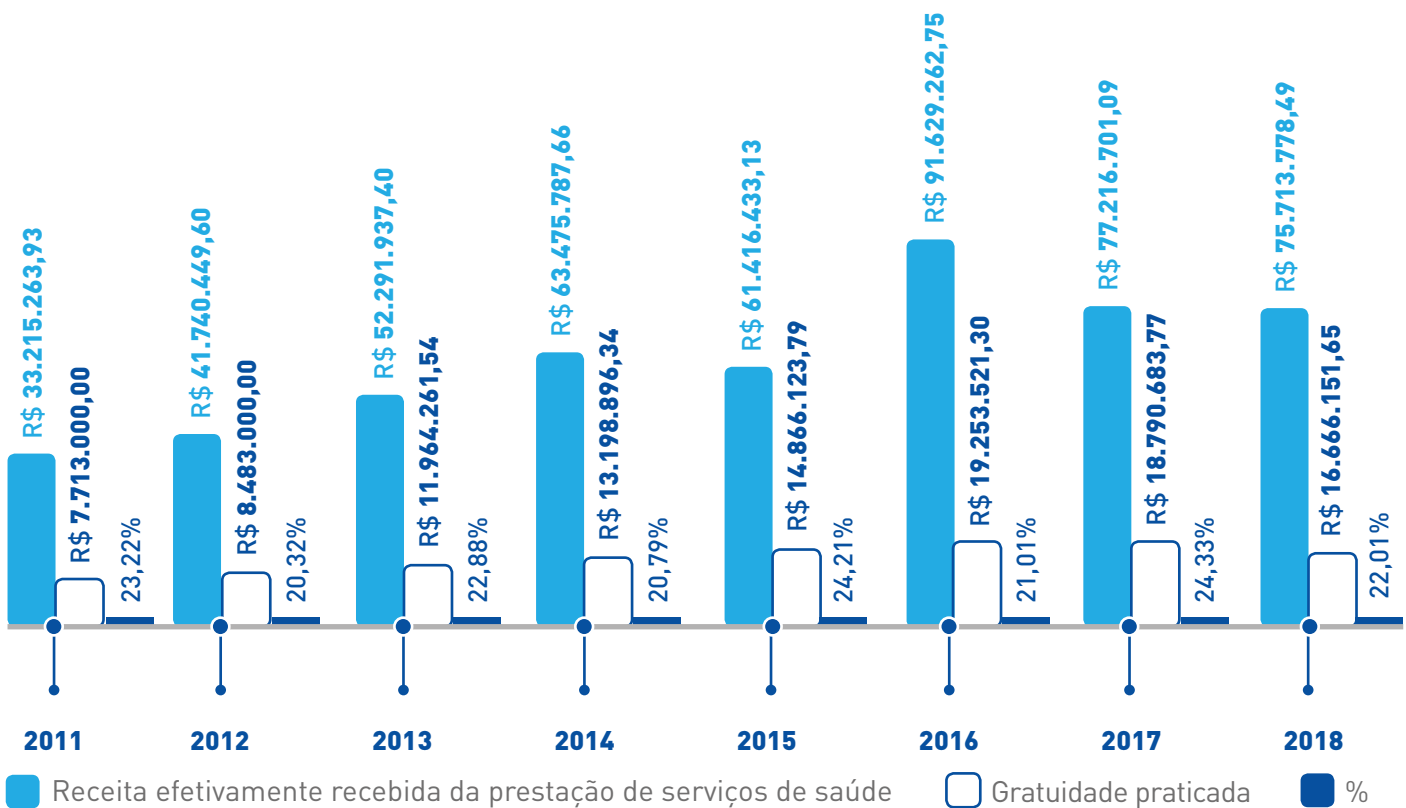
RECEITAS ANUAIS em reais



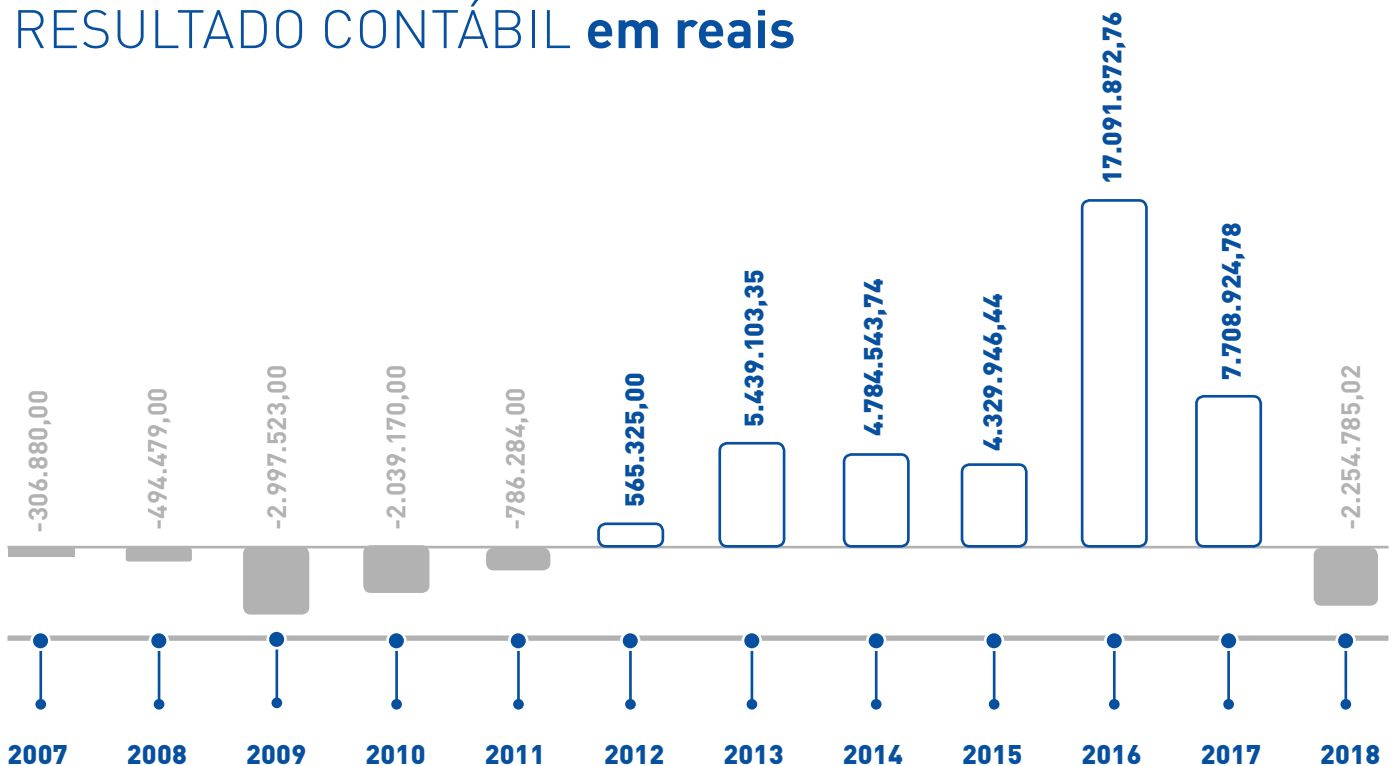
A Receita Efetivamente Recebida de Serviços de Saúde - RERSS é a base de cálculo para a gratuidade necessária desde 2011, conforme dispõe o art. 8, parágrafo 2º, da Lei 12.453, de 21/07/2011. O Hospital destinou

em 2018 R\$16.666.151,65, o que representa 22,01% da RERSS, ou seja, 2,01% acima da obrigação legal de 20%. Além disso, a gratuidade praticada deve ser superior à isenção usufruída no ano, que foi de R\$16.145.712,14.

RECEITA EFETIVAMENTE RECEBIDA da prestação de serviços de saúde e gratuidade praticada



RESULTADO CONTÁBIL em reais

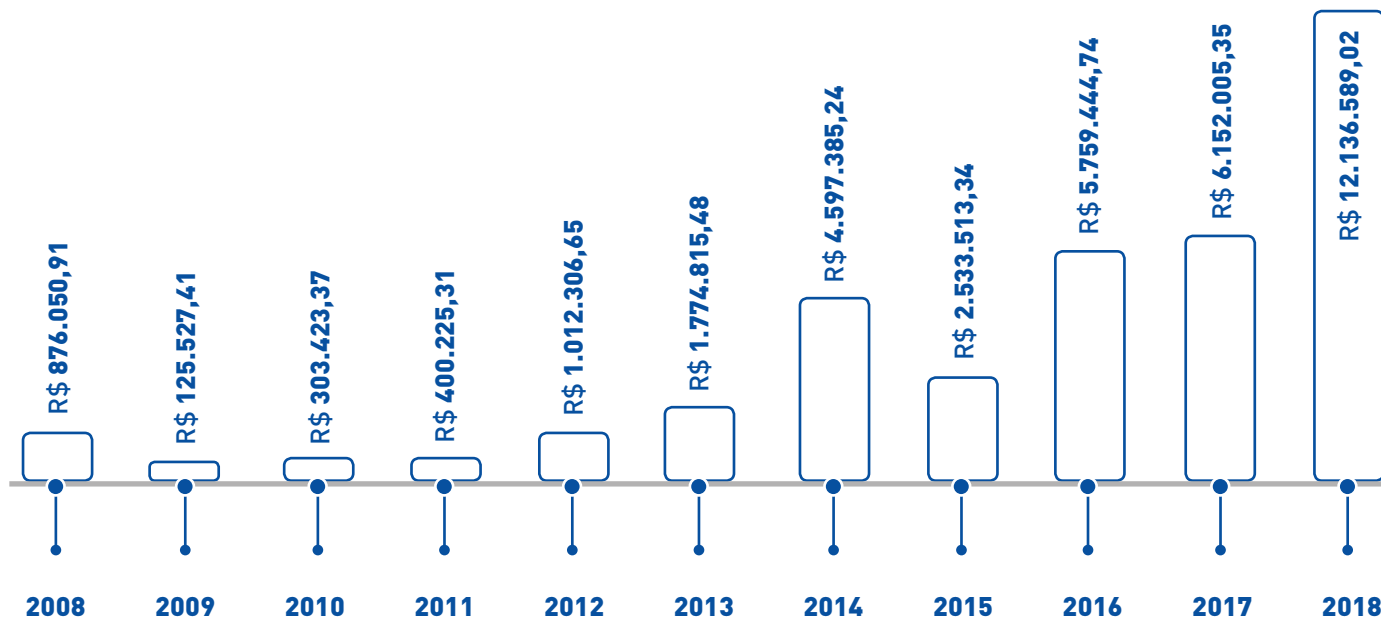


Apesar da diminuição da receita, o Hospital nunca investiu tanto em sua história. A Instituição acredita no potencial e na recuperação do mercado e estará pronta para

quando houver a retomada do crescimento do País e do setor de saúde. Os investimentos foram feitos em obras, na compra de equipamentos e em tecnologia.

INVESTIMENTOS ANUAIS em reais

Evolução anual - Investimentos



Em janeiro de 2018, 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 de 60%, de acordo com as exigências do inciso II, artigo 4º da Lei nº 12.101, de 27/11/2019. Como entidade filantrópica habilitada pelo Ministério da Saúde e integrante do Programa de Reestruturação e Contratação dos Hospitais Filantrópicos no Sistema Único de Saúde, por meio da Portaria GM/MS nº172, de janeiro de 2006, o Hospital manteve o Termo de Parceria nº 003/2015-SMS.G, com base na sua capacidade instalada e conforme as políticas prioritárias da SMS-SP. Faz parte do termo o seguinte texto: “O presente Termo tem por objetivo o desenvolvimento de um serviço gratuito, para atender à demanda do Complexo Regulador Municipal e da Coordenação da Saúde Sudeste disponibilizan-

do 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 nº1.171, de maio de 2011, do Ministério da Saúde.

A infraestrutura das unidades de internação é pensada em detalhes para promover uma experiência de excelência





// RELACIONAMENTO com *Stakeholders*

GESTÃO de pessoas

Com investimentos e novas ações voltadas ao desenvolvimento de seu quadro funcional, o Hospital Dom Alvarenga encerrou o ano com 803 colaboradores, cerca de 5% mais que no exercício anterior. O período foi marcado, ainda, por oportunidades de crescimento para 48 colaboradores:

- Foram realizadas 36 promoções na carreira.
- Oito seleções internas foram realizadas, com o objetivo de aproveitar o potencial de colaboradores que já estão familiarizados com a cultura da Instituição e se mostraram abertos a novos desafios.
- Dois estagiários foram efetivados no Laboratório de Análises Clínicas.
- Dois menores aprendizes foram contratados ao término do programa. Como determina a lei, o

Hospital emprega menores aprendizes e, frequentemente, efetiva aqueles que demonstram interesse e capacidade.

O ano foi marcado ainda pelas seguintes iniciativas: estabelecimento da gerência de Recursos Humanos; estruturação da área de Medicina e Segurança do Trabalho; Programa de Avaliação de Desempenho; integração específica para a área de Enfermagem; Pesquisa de Clima; lançamento do Programa de Remuneração Variável, que terá início em 2019; além de novidades como o programa de Capacitação da Liderança e a implantação do *software* integrado de Gestão de RH Módulo Medicina do Trabalho. Todas essas ações, aliadas à oferta de um ambiente de trabalho que visa ao bem-estar dos colaboradores, permitiram ao Hospital registrar mais um ano de redução da taxa de *turnover*: de 2,63% em 2017 para 2,17% em 2018.

REMUNERAÇÃO e benefícios

No mês de agosto de 2018, com base em estudo desenvolvido no ano anterior para avaliação das descrições de cargos, o Hospital deu início às ações previstas na política interna de Cargos e Salários. Para mais transparência e evolução do clima laboral, houve alinhamento de cargos com a mesma complexidade, cujos salários foram equiparados internamente após análise com os valores praticados pelo mercado. A iniciativa permitiu uma redução de faixas salariais, que caíram de 179 para 114. Adicionalmente, foi praticado aumento no piso salarial 17,3% acima do determinado pelo Sindicato das Santas Casas e Hospitais Filantrópicos (Sindhosfil).

Em menos de seis anos, o Hospital teve aumento de 82,8% da massa salarial, mais do que o dobro da inflação do período, de 39,7%. Essa evolução se deu por meio de aumento nos salários, acréscimos de benefícios e criação de cargos, incluindo muitas posições de liderança e, sempre que possível, com seleção interna.

A elaboração do Programa de Remuneração Variável (PRV) foi outro aperfeiçoamento em gestão de pessoas. Com a iniciativa, os colaboradores poderão receber pagamento adicional, atrelado ao desempenho dos profissionais e do Hospital Dom

Alvarenga, considerando o alcance das metas estabelecidas para os indicadores (ver indicadores na página 10). O PRV é direcionado a todos os contratados sob regime CLT, desde que preencham os seguintes critérios no ano de 2019:

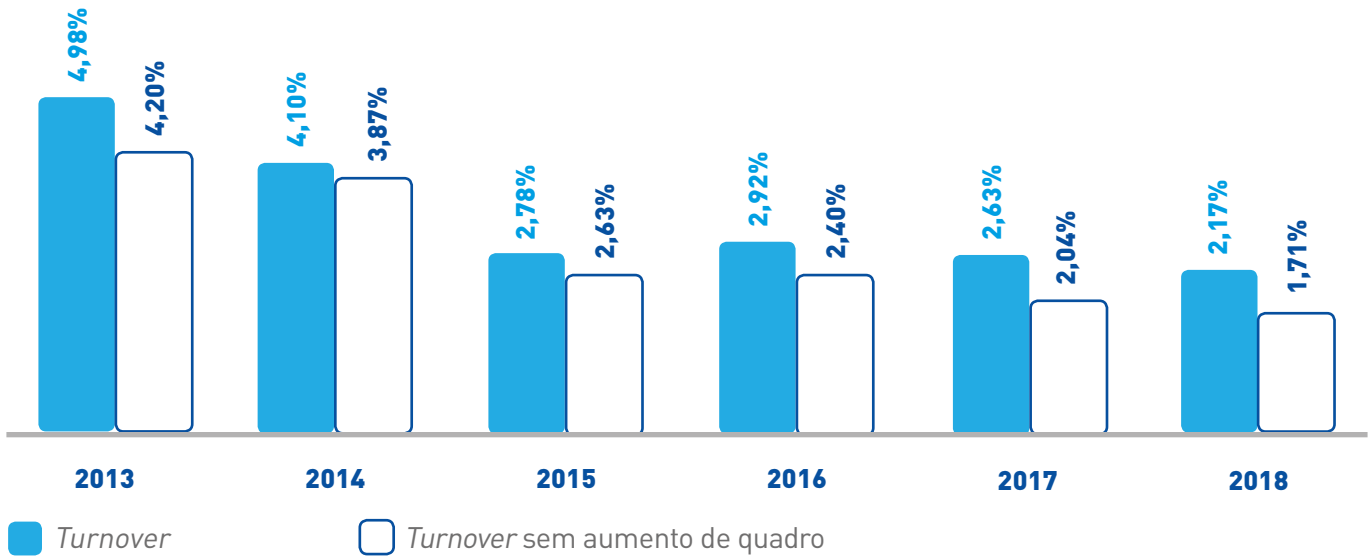
- Cumprir o Programa de Saúde;
- Não possuir mais de cinco faltas sem justificativa;
- Não possuir suspensão por qualquer motivo; e
- Não possuir mais que uma advertência.

O Hospital manteve a campanha Motivacional Absenteísmo Zero, com vistas à queda contínua de períodos de ausência não justificados. Nesse sentido, os que apresentam bom desempenho no critério recebem trimestralmente um bônus no cartão-alimentação – foram 361 contemplados no ano, acima dos 357 de 2017. Também teve continuidade no exercício a parceria firmada com o Sesc, por meio da qual os profissionais recebem descontos em toda a programação de espetáculos e em atividades como natação e hidroginástica, além de serviços como dentistas ou uso das pousadas em praias.

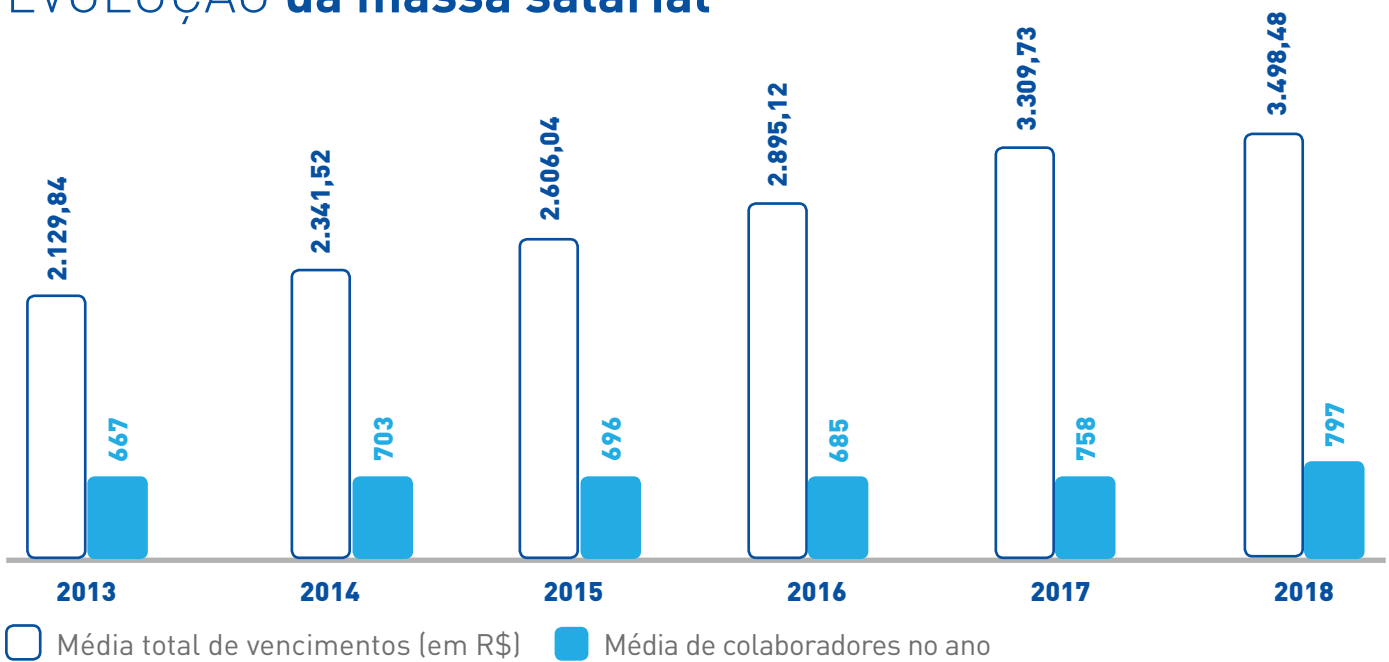


No Hospital Dom Alvarenga, o paciente encontra um ambiente moderno, acolhedor e com profissionais altamente qualificados

TURNOVER X TURN OVER sem aumento de quadro



EVOLUÇÃO da massa salarial



REESTRUTURAÇÃO do SESMT

A área de Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT) do Hospital foi estruturada em 2018 com o propósito de garantir um ambiente de trabalho seguro, colaboradores treinados e o acompanhamento da saúde ocupacional. Assim, as ações deverão minimizar acidentes de trabalho, orientar a maneira correta de utilização de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs), detectar prematuramente

possíveis problemas de saúde do colaborador vinculados à sua atividade profissional, reduzindo números de afastamentos, como também melhorias relacionadas à produtividade, pois fatores como nível de ruído, iluminação insuficiente, mobiliário inadequado, entre outros, impactam diretamente os níveis de produtividade do colaborador e são itens que devem ser verificados pela Segurança do Trabalho.

QUALIDADE **de vida**

A Instituição realizou em 2018, em seu Auditório, uma palestra sobre Qualidade de Vida com a profissional Rosana Manzotti. A ideia foi reforçar que a qualidade de vida depende de vontade própria e bons hábitos e, nesse sentido, foram apresentados três pilares do autocuidado: atividades físicas, alimentação e sono.



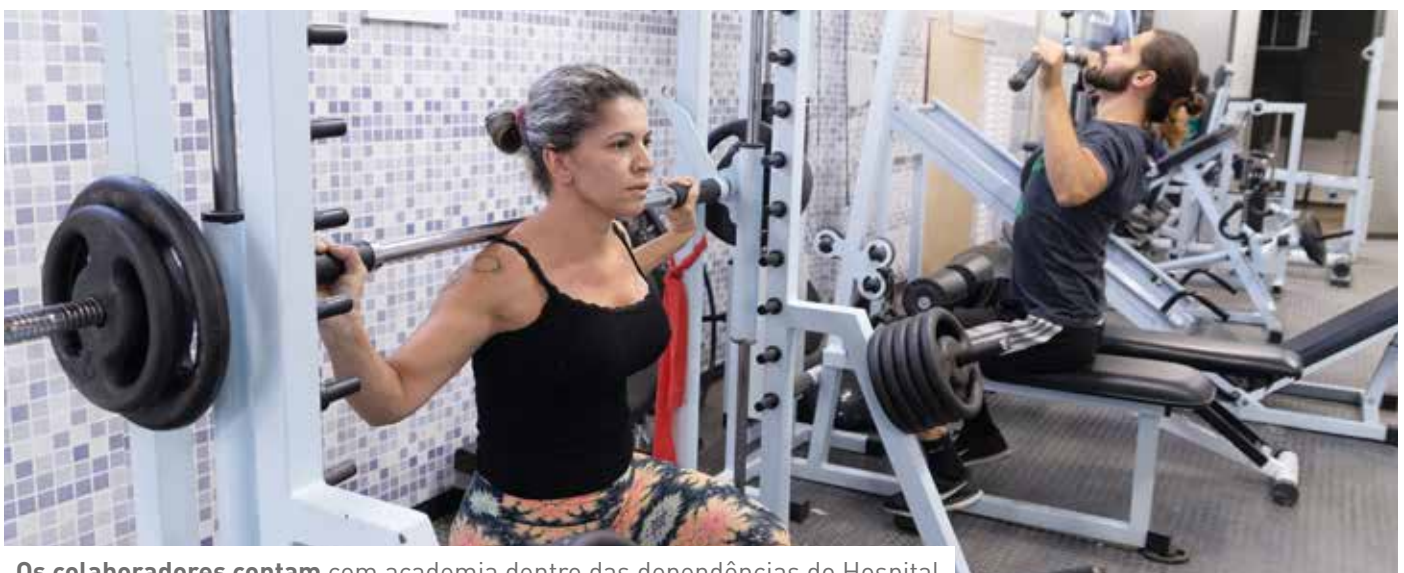
O Hospital vem passando, nos últimos anos, por mudanças de sua infraestrutura e também vem investindo na capacitação de seus profissionais

GRÊMIO **recreativo**

Configurado como Associação Civil, sem fins econômicos e de natureza recreativa, o Grêmio recreativo foi fundado pelos colaboradores em 2010 e está sediado em espaço cedido dentro da Instituição, em que ocorrem diversas ações. No ano, exemplos foram comemorações no Carnaval, Festa Junina, *Halloween* e três futchurras, sempre com a intenção de integrar os colaboradores e proporcionar muita diversão com comidas típicas e música, além de vários prêmios em dinheiro distribuídos em todas as festas. Além disso,

o Grêmio continuou apoiando o futebol de sexta-feira e colaborou com a premiação da festa de final de ano do Hospital.

O espaço também abriga uma academia, que contou com aumento significativo de alunos matriculados em 2018, proporcionando uma vida mais saudável e ativa, com reflexos positivos nas rotinas pessoal e profissional. Ao longo do período, eram 600 associados do Grêmio com direito à utilização da academia.



Os colaboradores contam com academia dentro das dependências do Hospital

EVOLUÇÃO 2018 *versus* 2017



Outra melhoria foi o Programa de Integração de novos colaboradores, que começou a acontecer semanalmente e passou a contar com um dia a mais para a integração dos colaboradores da enfermagem. Na ação, ocorre todo o treinamento técnico, realizado com base nos protocolos da Instituição. Os colaboradores foram treinados, também, quanto ao uso dos equipamentos do Hospital. Para 2019, a intenção é incluir na integração todos os treinamentos comportamentais, independentemente da função que será exercida.

Outra expectativa para o próximo ano é a implantação da plataforma Medportal, que será um programa de educação digital, com treinamentos *on-line*, o que possibilitará a ampliação dos recursos de aprendizagem do Hospital.

TREINAMENTO e desenvolvimento

Para ainda mais efetividade nos programas de capacitação, a Instituição desenvolveu metodologia para o acompanhamento do treinamento no período de experiência específico para cada função. Foram rastreadas as necessidades de aprendizado de cada colaborador, de acordo com o seu cargo e setor, sendo os gestores imbuídos de aplicar as capacitações com cada profissional. Já para a conquista da certificação Acreditado Pleno, as equipes foram treinadas para as implantações das políticas, dos procedimentos e das instruções de trabalho.

A então área de Educação Continuada foi reestruturada e batizada de Treinamento e Desenvolvimento. A mudança visa ao crescimento do número de treinamentos ofertados, especialmente os comportamentais, focados na excelência do atendimento. Outra novidade importante foi o Programa de Capacitação de Liderança, desenvolvido com base na avaliação de desempenho e que engloba ações específicas para o desenvolvimento dos líderes.

Foram 24.439 participantes em treinamentos no ano, em um total de 27.836 horas de capacitação – o equivalente a 34 horas no ano por colaborador. As principais capacitações foram: Leader Coach – Desenvolvimento Pessoal e Profissional de Líderes em Saúde; Treinamento Custos – Plano Orçamentário; Desenvolvimento de Multiplicadores; Protocolo de Cirurgia Segura; Protocolo LPP – Lesão por Pressão; Realização de Curativos em Lesão por Pressão; Protocolo de Prevenção e Isolamento; Uso Correto do Equipamento de Proteção Individual (EPI); Cuidados de Enfermagem com Hemoterapia; Hipodermóclise – Punção e Cuidados de Enfermagem; Acompanhamento de Suspeita, Investigação e Ineficácia de Reação Adversa Medicamentosa; Acidente com Material Biológico; Manual Fisioterapia – Tipos de Aspiração; Prevenção de Acidentes x Protocolo de Acidentes do Trabalho NR05; Manual de Coleta e Preparo do Paciente para Exames Laboratoriais; Auditoria de Contas Médicas; Ergonomia NR17; Protocolo de Profilaxia de Tromboembolismo – TEV; Código Azul + Atendimento à Parada Cardiorrespiratória; Política de Gestão das Informações; Processo de Farmacovigilância e Tecnovigilância; Prevenção de Hipotermia Perioperatória; Protocolo de Abreviação de Jejum; e Análise Crítica do Sistema de Gestão da Qualidade.



Os colaboradores do Hospital Dom Alvarenga são constantemente treinados com vistas aos desenvolvimentos profissional e pessoal

PROGRAMA EDUCA Dom Alvarenga

Por meio do programa, o Hospital concede bolsas de estudo que podem chegar a 80% do valor da mensalidade. São elegíveis os profissionais 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. No ano, além da manutenção das quatro bolsas de graduação do curso de Enfermagem e de uma bolsa de graduação do curso de Farmácia, foram oferecidas mais 16 bolsas: quatro para graduação em Enfermagem e 12 para o curso de Técnico de Enfermagem. No exercício, um colaborador se formou em Psicologia e outro em Gestão Comercial. Foi ainda firmada parceria com o colégio Fênix para campos de estágio, sendo a contrapartida as bolsas do curso de Técnico de Enfermagem.



O resultado da Pesquisa de Clima evidencia a satisfação dos colaboradores em fazer parte da equipe do Dom Alvarenga

AValiação de desempenho

Para instrumentalizar os gestores, privilegiando a cultura do desenvolvimento e fornecendo as ferramentas necessárias para avaliar, orientar, treinar, desenvolver e acompanhar os colaboradores, o Hospital realizou em 2018 uma Avaliação de Desempenho por Competências, que traduzem os valores, cultura e princípios da Instituição. Para isso, são considerados os comportamentos e as atitudes desejáveis para todos os colaboradores.

As avaliações são realizadas de forma *on-line*, por meio da plataforma PAD (Programa de Avaliação de Desempenho) e divididas em nove grupos, de acordo com o cargo e o setor de atuação. A avaliação segue a definição das competências necessárias para os nove grupos e estão distribuídas de acordo com as características de cada cargo:

- Foco no cliente
- Qualidade e Excelência nos Processos de Trabalho
- Parceria/Engajamento
- Habilidade de Influenciar
- Gestão de Mudanças e Inovação
- Liderança/Comunicação
- Resultados

O resultado dessa avaliação subsidiou o Plano de Capacitação a ser realizado em 2019, com treinamentos mais assertivos às necessidades de cada área.

GESTÃO do clima organizacional

Além da oferta de salários compatíveis ou superiores à média do mercado e de constantes capacitações, a Instituição realiza Pesquisa de Clima como subsídio para a gestão do clima organizacional. Assim, o objetivo é orientar as ações; aumentar a integração entre as áreas; identificar os critérios e atributos que são valorizados, conhecendo as particularidades dos departamentos; melhorar a comunicação interna; e guiar a postura e as decisões das lideranças.

Em 2018, a pesquisa foi dividida entre os tópicos:

- Liderança
- Treinamento
- Ambiente
- Relacionamento
- Comunicação

A participação foi de 53% dos colaboradores e os resultados mostraram que 97% dos participantes consideram o Hospital um bom lugar para trabalhar e 93% se sentem felizes em atuar na Instituição.

SEGURANÇA do trabalho

Para manter a segurança de seus colaboradores e como forma de prevenir acidentes, destacam-se as seguintes ações do Hospital Dom Alvarenga:

- Auditoria de inspeção de equipamentos de combate a incêndio, que visa garantir a validade e funcionalidade de todos os itens (alarmes de incêndio, bomba de recalque, extintores e hidrantes);
- Auditoria de inspeção do atendimento do Plano de Gerenciamento de Resíduos, que visa avaliar o descarte correto de resíduos;
- Auditoria de inspeções de segurança, para avaliação geral dos riscos do ambiente de trabalho;
- Auditoria de dosimetria, que visa ao monitoramento de exposição de radiação ionizante dos profissionais que atuam em serviços de Imagem e Hemodinâmica;
- Auditoria de ergonomia, que tem como objetivo avaliar a área de trabalho criando um espaço seguro e confortável para a execução das atividades;
- Controle dos produtos químicos utilizados na Instituição (FISPQ), de forma a orientar o colaborador quanto ao uso de produto químico; e
- Fornecimento de Equipamento de Proteção Individual (EPIs) e monitoramento de uso.



Segurança no trabalho é pauta do dia a dia dos empregados

GESTÃO de fornecedores

O Hospital Dom Alvarenga estende à sua cadeia produtiva o compromisso com a excelência na prestação dos serviços de saúde e, em 2018, criou uma Política de Gestão de Fornecedores de Serviços e Produtos. O processo interno de compras também foi padronizado e aprimorado, com a inserção da documentação e a homologação dos fornecedores no Tasy, além da atualização de cadastro dos produtos utilizados. Outro destaque foi o início de visitas técnicas periódicas – foram realizadas 15 em 2018.

O Hospital mantém fornecedores de medicamentos, materiais médico-hospitalares; Órteses, Próteses e Materiais Especiais (OPME); materiais de laboratório; gêneros alimentícios perecível e não perecível; dietas; equipamentos; mobiliários; higiene; descartáveis; Manutenção, Reparos e Operações (MRO); e serviços destinados ao atendimento das necessidades técnicas, operacionais e assistenciais. Considerando os fornecedores diretos, a proporção de gastos em 2018 foi de R\$ 13.837.659,37.



A comunicação integrada é exercida entre os públicos da instituição

// COMUNICAÇÃO e Marketing

Com a contratação do Diretor Comercial, em outubro, o departamento de Marketing e Comunicação foi reestruturado para atuar com publicidade e propaganda, ampliar a presença nas redes sociais digitais e aprimorar os canais de comunicação interna e externa.

Uma agência de comunicação também foi contratada para elaborar uma campanha publicitária com o objetivo de atrair pacientes, convênios, médicos e parceiros. O trabalho inclui o desafio de veicular um novo posicionamento, desenvolvido a partir de um processo de *rebranding*. A nova comunicação do Hospital visa desmistificar a imagem de uma instituição antiga, ao passo em que consolida uma marca tradicional, que atua há 86 anos com instalações modernizadas para oferecer à população serviços adequados e de qualidade.

A frequência de atualizações na página do Hospital no Facebook foi intensificada. Como resultado, ao fim de 2018, 53.948 usuários da rede social acompanhavam as publicações. No próximo ano, como complemento da campanha publicitária a ser lançada, a presença nas demais plataformas digitais – Instagram, LinkedIn e Twitter – será reforçada. Além disso, serão criados um *blog* institucional e uma página na Wikipédia, além de aprimorado o canal no YouTube. Em todos esses veículos, o objetivo é estabelecer um relacionamento direto com o público externo, sobretudo pacientes e parceiros.

Já para reforçar o relacionamento com a comunidade local, quatro eventos sobre saúde, bem-estar e qualidade de vida foram realizados, sendo duas edições da

Sipat dos Correios e duas do Ipiranga Day. No total, mais de 576 pessoas foram diretamente impactadas.

Além do trabalho de *marketing*, canais de comunicação interna foram criados e/ou aprimorados com vistas a engajar os colaboradores, além de campanhas de *endomarketing* e demais ações de relacionamento. A estratégia é estimular o público interno por meio de uma comunicação simples, eficaz e ligada aos princípios organizacionais. Para isso, a Comissão de Humanização e os departamentos de Recursos Humanos e Marketing e Comunicação trabalharam em sinergia, realizando eventos internos, como Outubro Rosa, Novembro Azul, Dia da Gentileza, Cantata de Natal e inauguração de espaços internos.

O trabalho de assessoria de imprensa foi mantido em 2018, com alguns destaques como a participação de especialistas do Hospital em matérias sobre cirurgia bariátrica e consumo de gordura trans veiculadas, respectivamente, na Rádio CBN e no Jornal Agora. As demais exposições foram em veículos regionais como o Ipiranga News, Jabaquara News, SP Jornal, Ipiranga Seu Estilo de Vida e Portal Hospitais Brasil. Algumas matérias foram veiculadas, ainda, em portais e *blogs* de saúde na *internet*. No total, foram 132 publicações positivas em 2018.

Uma nova agência de Relações Públicas será contratada em 2019, a qual deverá cumprir com o planejamento de comunicação externa estabelecido. Essa frente de atuação também será responsável pela gestão de crises, antevendo cenários para proteger a imagem do Hospital.



CANAIS DE DESTAQUE

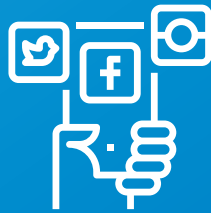
Comunicação interna e externa

Jornal Mural:

Veículo quinzenal voltado para os colaboradores.

E-mail marketing:

Canal destinado a todos os *stakeholders* e enviado de acordo com a demanda.



Mural Setorial:

Quadros disponíveis nos setores destinados a comunicações segmentadas. Atualizado de acordo com a demanda.

Redes Sociais:

As mídias sociais usadas pelo Hospital visam atingir os públicos externos com dicas de saúde, bem-estar e qualidade da vida, além de informar sobre eventos internos e serviços oferecidos.

Eventos internos e externos:

São realizadas periodicamente ações de promoção da marca para os públicos internos e externos.

Mala-direta:

Cartas enviadas aos públicos externos sobre assuntos específicos por demanda.



Relatório Anual:

Documento destinado aos públicos internos e externos, principalmente órgãos públicos.

Site institucional:

Canal destinado ao público externo para informações gerais da Instituição, como história, serviços prestados, canais de contato e tempo de espera do Pronto Atendimento.

SAC:

O Serviço de Atendimento ao Cliente contempla canais como o Reclame Aqui e a Pesquisa de Satisfação. Alguns contatos são realizados por meio das redes sociais.

Press Releases:

O Hospital divulga periodicamente *press releases* para a imprensa sobre assuntos variados: dicas de saúde, mitos e verdades sobre patologias e novidades da Instituição.

// GESTÃO Ambiental //

De forma a minimizar custos, obter mais eficiência e contribuir com a preservação do meio ambiente, o Hospital Dom Alvarenga mantém ações de gestão ambiental orientadas pela Política de Sustentabilidade interna. Uma das diretrizes do documento discorre sobre meio ambiente e recursos naturais, tema tratado pela Comissão de Gerenciamento de Resíduos Sólidos da Saúde (PGRSS), que realiza reuniões bimestrais para discutir assuntos referentes ao monitoramento dos resíduos gerados. Já no intuito de orientar e documentar todas as normas a serem seguidas no que se refere à sustentabilidade, foi elaborado o Manual de PGRSS, que aborda todos os assuntos referentes ao meio ambiente e ao descarte correto de resíduos.

Com esse direcionamento, em 2018 a Instituição promoveu:

- Ações para uso eficiente de recursos naturais, utilizando água de reúso dos poços artesianos para fins de limpeza e jardim;
- Melhorias em áreas ajardinadas;
- Substituição das lâmpadas fluorescentes por lâmpadas de LED, para redução do consumo de energia;
- Reciclagem de papelão, realizado em compactadora destinada a esse fim;
- Coleta de resíduo eletrônico com empresa responsável pelo descarte correto desse material;
- Contratação de prestação de serviço para o descarte de resíduo explante; e

- Implantação de coletor de descarte de pilhas e baterias.

ÁGUA

A leitura da água da Instituição é realizada por meio da instalação de hidrômetros nos poços artesianos. A principal fonte de abastecimento se dá pela rede da Sabesp, sendo os poços artesianos a fonte secundária.

Consumo de água (m³)

| | Sabesp | Poço artesiano | Total |
|-------------|--------|----------------|-----------|
| 2018 | 10.135 | 7.620 | 17.755,00 |
| 2017 | 11.877 | 5.634 | 17.511,00 |



A cabine primária, um dos grandes investimentos da Instituição em 2018, permitirá a geração própria de energia em horários de pico e em eventuais períodos de escassez

ENERGIA

Consumo de energia (kWh)

| | | |
|-------------|--------------|---------------------|
| 2018 | Total | 1.102.522,5 |
| 2017 | Total | 1.104.613,03 |



Novos geradores foram instalados com grande capacidade energética para abastecer a Instituição de maneira segura

RESÍDUOS

O descarte de resíduos é realizado em consonância com a RDC 306 e demais legislações federais, estadual e municipal. Com a elaboração do manual de PGRSS, o Hospital mantém documentadas e descritas as normas para o descarte correto, que deve ser segregado por grupo de resíduos e acondicionado em seus respectivos abrigos até a destinação final.

Resíduos gerados (Kg)*

| Não perigosos | Perigosos | Reciclagem |
|-------------------------------|---|----------------|
| Resíduo Grupo D –Comum | Resíduo Grupo A-B-E Infectante – Químico – Perfurocortante | Papelão |
| 56.993,52 | 43.529,85 | 15.326 |

* Dados de julho a dezembro de 2018.

Os resíduos perigosos são destinados para desativação eletrotérmica em aterro sanitário, por empresa contatada pela prefeitura, a Ecourbis Ambiental. Os resíduos químicos são conduzidos para incineração e destinados a aterro de resíduos industriais. Já os não perigosos são descartados em aterro sanitário por empresa contatada em carro específico para o transporte de resíduos comuns, devidamente identificado e provido de sistema de compactação. Outras destinações são:

■ **Resíduo explante:** As peças são esterilizadas para não configurarem risco biológico, químico ou radiológico. O acondicionamento ocorre em recipiente plás-

tico com tampa estanque, devidamente identificado com os dados do paciente, sendo a coleta por empresa especializada em resíduo explante;

■ **Resíduo eletrônico:** É acondicionado em abrigo externo e coletado por empresa especializada em coleta de equipamentos eletrônicos;

■ **Pilhas e baterias:** São descartadas em coletor próprio e encaminhadas a pontos de coleta gratuitos; e

■ **Reciclável:** Caixas de papelão são abertas e compactadas para envio à empresa responsável pela coleta e reciclagem.

Ainda para a correta destinação, o Hospital implanta etiquetas de identificação de resíduos nas lixeiras de todas as áreas, sendo a diferenciação por cor e pelo tipo de resíduo, sendo:



Foram também divulgados infográficos dos resíduos gerados nas áreas assistenciais, e fixados nas portas dos expurgos para comunicação dos profissionais.

// HUMANIZAÇÃO



Cerca de 30% das colaboradoras mulheres do Hospital participaram da ação realizada no Outubro Rosa

As iniciativas 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.

O compromisso histórico de prestação de serviços humanizados do Hospital Dom Alvarenga foi um dos pontos considerados para a conquista em 2018 da certificação como Hospital Acreditado Pleno. Isso porque um dos focos da acreditação é o cuidado centrado no paciente, o que pressupõe um atendimento de saúde humanizado. E nesse sentido, as ações da Instituição serão ainda mais bem estruturadas em 2019, com a formalização de uma Política de Voluntários e o início de pesquisas de satisfação em relação às atividades de humanização realizadas.

As iniciativas 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. As ações contribuem positivamente com a

Projetos de humanização como Amicão, Cantata de Natal e ações de incentivo ao cuidado com a saúde como o Outubro Rosa e o Novembro Azul acontecem anualmente no Hospital Dom Alvarenga



elevação da autoestima, a diminuição da sensação de isolamento que uma internação causa, além de ativarem memórias e sensações agradáveis, o que colabora com a melhora geral do bem-estar e, conseqüentemente, do estado clínico.

No ano, tiveram continuidade o **Projeto Amicão**, com visitas semanais dos cães terapeutas e que, pelo excelente retorno, serão estendidas em 2019, e do **Grupo Toca na Terra**, um casal que anima os pacientes aos sons de violino e ukulele. Já no segundo semestre do período, tiveram início visitas de **estagiários de musicoterapia** da faculdade FMU, com a execução de músicas solicitadas pelos pacientes. O ano contou ainda com uma Cantata de Natal, com crianças cegas do Instituto Padre Chico.

As ações também envolveram os colaboradores,

em dois momentos: no **Outubro Rosa** e no **Novembro Azul**, datas de reforço da conscientização em relação à prevenção dos cânceres de mama e próstata, respectivamente. Foram realizadas campanhas de doação de lenços, de cabelo para confecção de perucas e de bonés para pacientes que apresentaram queda de cabelo em função de tratamentos quimioterápicos. Além disso, o Hospital promoveu ações de cuidado com suas equipes, por meio do incentivo a exames gratuitos de prevenção: consulta com ginecologista para todas as colaboradoras e ultrassom da mama para as funcionárias com mais de 40 anos de idade; e exame de sangue e consulta com o urologista para os profissionais do sexo masculino. Foram realizadas, ainda, palestras informativas, ministradas pelos urologistas Daniel Makoto e Herval Penalva Gomes que, pela grande aceitação, serão realizadas novamente em 2019.



O cuidado multidisciplinar que o Programa Saúde e Alegria proporciona faz diferença na vida de inúmeras famílias

PROGRAMA Saúde e Alegria

Por meio do Programa Saúde e Alegria, que em 2018 celebrou 15 anos de atividades transformadoras, o Hospital Dom Alvarenga mantém os ideais que o guiam desde sua origem – como Clínica Infantil do Ipiranga. O Programa também firmou o Termo de Parceria com a Secretaria Municipal de Saúde, um reconhecimento da relevância das atividades prestadas.

Por meio do Programa são ofertados, gratuitamente, atendimentos multidisciplinares a crianças de zero a 12 anos, principalmente as residentes do Ipiranga e dos bairros do entorno. Quando ingressam, as crianças e suas famílias são entrevistadas por uma assistente social, um momento de efetivo acolhimento. Na ocasião, além do direcionamento para

as respectivas especialidades mantidas no Programa, são disponibilizadas informações sobre os atendimentos e serviços existentes na rede pública.

Ao fim de 2018, o Programa Saúde e Alegria mantinha as seguintes especialidades, com os respectivos números de atendimentos:

- **Pediatria:** 4.538 atendimentos;
- **Fonoaudiologia:** 4.200 atendimentos;
- **Psicopedagogia:** 3.321 atendimentos;
- **Psicologia:** 2.892 atendimentos;



- **Assistência Social:** 1.225 atendimentos;
- **Otorrinolaringologia:** 1.060 atendimentos;
- **Dermatologia:** 835 atendimentos;
- **Odontologia:** 718 atendimentos;
- **Neuropediatria:** 651 atendimentos;
- **Alergopediatria:** 538 atendimentos; e
- **Pneumopediatra:** 264 atendimentos.

No total, foram 20.242 atendimentos, que beneficiaram 4.052 crianças, dados 44,3% e 46% superiores aos desempenhos registrados em 2017, respectivamente. Além de demonstrarem a evolução do Programa, os acréscimos resultam da consolidação dos atendimentos realizados por meio de grupos terapêuticos, que têm surtido efeitos positivos nas crianças, reconhecidos por pais e professores. Tanto é que a pesquisa anual de satisfação demonstrou que 94% consideram o Programa Saúde e Alegria Ótimo ou Bom.

A edição de 2018 do Noite Solidária foi um sucesso: contou com mais de 300 participantes



NOITE Solidária

O tradicional evento em prol do Programa Saúde e Alegria foi ainda mais especial em 2018, em razão das comemorações dos 15 anos do Programa. O evento comemorativo contou com *show* especial da Vanessa Jackson e recebeu mais de 300 convidados, que se deliciaram com um jantar do *buffet* Christian Formon e as sobremesas da Damp Sorvetes, que apoiou a festividade. A Noite Solidária foi apoiada pelas empresas Giuliana Flores, ViaMed, Clínica Yokoyama, Porto Segu-

ro, Dissei Engenharia, Proxy Implantes, Pulire, além de apoio do Buffet Christian Formon, Sesc, Young, Damp Sorvetes, Tres, CNA, Chocôlândia, Rotary, Clínica Adriana Vilarinho, Grêmio, De Ville Design, Clube Atlético Ypiranga e CVC Ipiranga.

Adicionalmente, o Programa conta com Campanha de Arrecadação de Nota Fiscal Paulista (NFP), por meio da qual foram arrecadados R\$ 42.361,34 em 2018.

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

Presidente da Assembleia, Desembargador José Gaspar Gonzaga Franceschini, e **Diretor-Geral**, Roberto Franchini, recebem da Presidente e Diretora de Avaliação e Certificação do IBES, Vanice Costa, a placa com o selo oficial de Acreditado Pleno



// AGRADECIMENTOS

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

CRÉDITOS

Coordenação: Milena de Lima Sliumba, Coordenadora de Marketing e Comunicação, e Beatriz Galvano Mendes, Analista de Comunicação Jr.

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

Projeto gráfico e diagramação: Rebeca Prudente, *designer* gráfica do Hospital Dom Alvarenga.

Fotografias: Nicola Labate.

Avenida Nazaré, 1361, Ipiranga
11 2163 1700

    HospitalAlvarenga

www.alvarenga.org.br

