

X X X X
X X X X
X X X X
X X X X
X X X X
X X X X
X X X X
X X X X



Fundação
FELICE ROSSO



Núcleo de Ciências
da Saúde Felício Rocho

RELATÓRIO **2021** DE ATIVIDADES



X X X X
X X X X
X X X X
X X X X
X X X X
X X X X
X X X X
X X X X

x x x x
x x x x
x x x x
x x x x
x x x x
x x x x
x x x x
x x x x



x x x x
x x x x
x x x x
x x x x
x x x x
x x x x
x x x x
x x x x

ÍNDICE

PALAVRA DO PRESIDENTE	05
A FUNDAÇÃO FELICE ROSSO	06
O HOSPITAL FELÍCIO ROCHO	21
O NÚCLEO DE CIÊNCIAS DA SAÚDE	31
CENÁRIO GERAL DA SAÚDE NO BRASIL	37
PANDEMIA: MATURIDADE E SEGURANÇA PARA A NOVA FASE	41
SISTEMA MULTISSETORIAL	45
PESSOAS	75
PRESENÇA E REPUTAÇÃO	81
SUSTENTABILIDADE	89
ADMINISTRAÇÃO	93
DESEMPENHO FINANCEIRO	97
CRÉDITOS	99

FICHA TÉCNICA

CONSELHO DIRETOR

Dr. Pedro de Oliveira Neves
Dr. José Carlos Braga Nitzsche
Dr. Adelino de Melo Freire Júnior

CONSELHO SUPERIOR

Presidente Aginaldo Diniz Filho
Acúrcio Lucena Pereira Filho
Amélio Ferreira Maia
Ana Lúcia Almeida Gazzola
Carlos Lindenberg Spínola Castro
Domingos André Fernandes Drumond
Fernando Mello Vianna Netto
Gabriel Bernardes Filho
Guy Maria Villela Paschoal
Jamil Abdalla Saad
Joaquim Herculano Rodrigues
José Olinto Pimenta de Figueiredo
Luiz André Rico Vicente
Maria Ângela de Faria Resende
Murilo Araújo
Oscar Dias Corrêa Júnior
Paulo Rubens Navarro Vieira
Wagner Furtado Veloso
Wilson Luiz Abrantes

CONSELHO FISCAL DA FUNDAÇÃO FELICE ROSSO

Pedro de Alcântara Rodrigues
Presidente Conselho

Marta Clélia e Silva Vieira
Conselheira

Heryberto Geraldo Valle Dornas
Conselheiro

Geraldo Afonso Ferreira
Conselheiro

DIRETOR TÉCNICO

Dr. Roberto Carlos de Oliveira e Silva

DIRETOR CLÍNICO

Dr. Geraldo Teixeira Botrel
Vice: Eduardo Kei Marquesini Whashizu

PALAVRA DO PRESIDENTE



Em janeiro do ano de 2021, após o impacto vivido pelo advento da pandemia do coronavírus, pudemos celebrar o início da vacinação contra a Covid-19 no país, que prenunciou um gradual restabelecimento das rotinas na Fundação Felice Rosso.

Tenho a certeza de que a travessia do período mais crítico da pandemia nos fortaleceu como Instituição capacitada para cumprir a finalidade estatutária de promover a saúde, no país. A atitude efetivamente responsiva, assumida nos períodos seguintes, testou nossa capacidade de adaptação diante de cenários instáveis. Sempre priorizando a segurança daqueles que circulam pelas dependências de nossas áreas físicas, fomos restabelecendo os atendimentos aos nossos usuários.

Toda a energia despendida nos enfrentamentos desses dois últimos anos não nos impediu de manter o olhar para o futuro e crescer, sempre com o intuito de prestar um bom serviço à comunidade.

Considero de extrema importância a aquisição, pela Fundação, de dois imóveis situados nas proximidades do prédio do Hospital. Essas aquisições possibilitarão a reconfiguração de nossos espaços físicos e de nossos serviços, atendendo às demandas e exigências da atualidade.

Essa reconfiguração possibilitará a disponibilização de novos leitos no Hospital, aumentando sua capacidade de atendimento. Além da realocação de serviços já existentes para áreas mais adequadas, novos serviços serão criados para melhor atender o público interno e externo. Nesse sentido, projetou-se a criação de uma lavanderia que permitirá estabelecer o padrão de excelência que almejamos para a higienização de nosso enxoval.

Nossas realizações, ao longo do ano de 2021, assim como as perspectivas futuras por elas suscitadas, nos provocam um sentimento de prazer e orgulho na experiência de pertencimento à Instituição. Tenho a convicção de serem esses os sentimentos daqueles que, engajados com os sonhos de Felice Rosso, promovem o esforço coletivo que pereniza a Fundação como importante centro de promoção de saúde e de conhecimento em saúde, no país.

Esse relatório é um breve apanhado das ações que se somaram nesse esforço.

Boa leitura!

Dr. Pedro de Oliveira Neves
Presidente do Conselho Diretor

A FUNDAÇÃO FELICE ROSSO

A Fundação Felice Rosso, entidade fundada em 1937, é a mantenedora do Hospital Felício Rocho e do Núcleo de Ciências da Saúde – ambos em Belo Horizonte, Minas Gerais.

Comprometida com a qualidade assistencial, a Fundação é reconhecida por seu espírito humanitário, pela busca da excelência, pela segurança de seus pacientes e pela qualidade dos seus processos, além da sua tradição na prestação de serviços de saúde, na formação de profissionais, no ensino e na pesquisa.

NOSSA HISTÓRIA

O nome da Fundação é também o nome de seu idealizador, o empresário italiano Nicola Felice Rosso. O imigrante, então

com 70 anos, havia acumulado fortuna e não tinha herdeiros. Decidido a doar mil contos de réis à Santa Casa, Rosso foi convencido pelo amigo, advogado e testamenteiro Américo Gasparini a construir um hospital para cuidar de pessoas carentes.

A ideia de Gasparini foi aprovada e, a partir de então, contou com o apoio de Américo René Gianetti, Anielo Anastasia, Antônio Falci, Arthur Savassi, Braz Pelegrino, Enne Ciro Poni e Vicente Longo para ser concretizada. Em 24 de março de 1937, Felício Rocho – nome já abasileirado – assinou a escritura pública que instituía a Fundação Felice Rosso.

Em seguida à assinatura da escritura, o grupo de apoiadores da nova Fundação conseguiu, com seu prestígio, a doação de um terreno de 10 mil metros quadrados no Barro Preto, na região Centro-Sul de Belo Horizonte. Assim, no dia 9 de maio de 1937, foi depositada a pedra fundamental, marcando o início da construção, cujo projeto da planta foi assinado pelo arquiteto Raffaello Berti.

Felício Rocho faleceu um mês antes da aprovação da planta do que se tornaria o Hospital. Diante disso, Américo Gasparini assumiu os trabalhos da Fundação e da construção do prédio. O Hospital Felício Rocho foi inaugurado em 21 de junho de 1952.

Desde que iniciou a prestação de serviços à população, por meio do Hospital Felício Rocho, a Instituição investe em pessoas, em infraestrutura, em tecnologia e na profissionalização da gestão, para seguir com sua missão de cuidar das pessoas.

Em mais de oito décadas, a Fundação Felice Rosso manteve olhar atento às tendências e às necessidades de avanços na área da saúde. Essa conexão, aliada à vocação para o ensino e para a pesquisa, culminaram na inauguração, em 2015, do Núcleo de Ciências da Saúde Felício Rocho, que se tornou um dos pilares da Fundação responsável pelas áreas de Ensino, Pesquisa e pelo Centro de Estudos da Instituição.



LINHA DO TEMPO

01

1937

Doação de bens para a criação da Fundação Felice Rosso, pelo empresário Nicola Felice Rosso, em 24 de março.

02

1940

Início das obras do Hospital Felício Rocho.

03

1952

Inauguração do Hospital, em 21 de junho.

04

1954

Assinatura de contratos com a Previdência Social e com as Companhias de Seguros para custeamento do tratamento de indigentes.

05

1957

Reestruturação do corpo clínico, que passou a contar com profissionais de todas as especialidades médicas. Inspirada no modelo de instituições americanas de saúde, a iniciativa foi pioneira em Minas Gerais.

06

1965

Inauguração do Serviço Unificado de Cirurgia Torácica e Cardiovascular.

07

1972

Implementação do Centro de Terapia Intensiva.

09

1986

Realização, em 27 de abril, do primeiro transplante de coração em Minas Gerais e do primeiro em uma mulher, no Brasil. E, inauguração da Unidade de Tratamento Intensivo Infantil.

11

2003

Criação do Núcleo de Tratamento Avançado da Epilepsia.

13

2010

Classificação como Hospital Excelência em Saúde pela ONA.

08

1974

Inauguração do Serviço de Hemodinâmica.

10

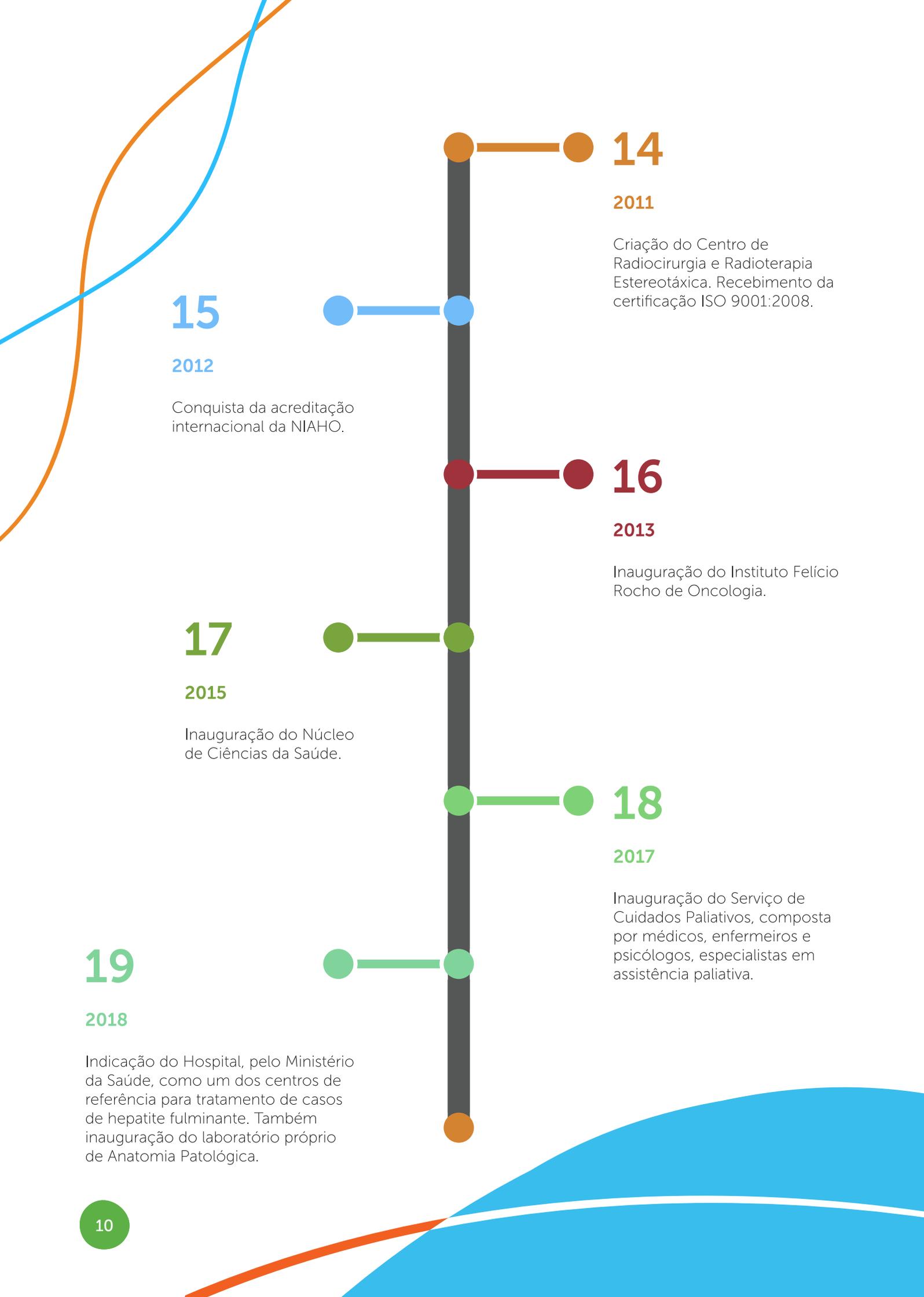
2001

Reinauguração do CTI Pediátrico, desativado em 1991, em parceria com a Neocenter.

12

2008

Criação do CTI Cardiológico e recebimento da certificação de Hospital Acreditado Pleno pela ONA.



14

2011

Criação do Centro de Radiocirurgia e Radioterapia Estereotáxica. Recebimento da certificação ISO 9001:2008.

15

2012

Conquista da acreditação internacional da NIAHO.

16

2013

Inauguração do Instituto Felício Rocho de Oncologia.

17

2015

Inauguração do Núcleo de Ciências da Saúde.

18

2017

Inauguração do Serviço de Cuidados Paliativos, composta por médicos, enfermeiros e psicólogos, especialistas em assistência paliativa.

19

2018

Indicação do Hospital, pelo Ministério da Saúde, como um dos centros de referência para tratamento de casos de hepatite fulminante. Também inauguração do laboratório próprio de Anatomia Patológica.

21

2020

Lançamento do Centro de Treinamento em Microcirurgia e do Serviço de Atendimento Personalizado (SAP); aquisição de 60 máquinas de diálise; criação do Pronto Atendimento covid, internação covid e CTI covid; implantação da mamotomia, na Unidade de Saúde da Mulher.



20

2019

Marco de 800 cirurgias robóticas realizadas pelo Hospital; inauguração do Serviço de Medicina Nuclear e da Unidade de Transplantes na Av. Andradas, em Belo Horizonte.

22

2021

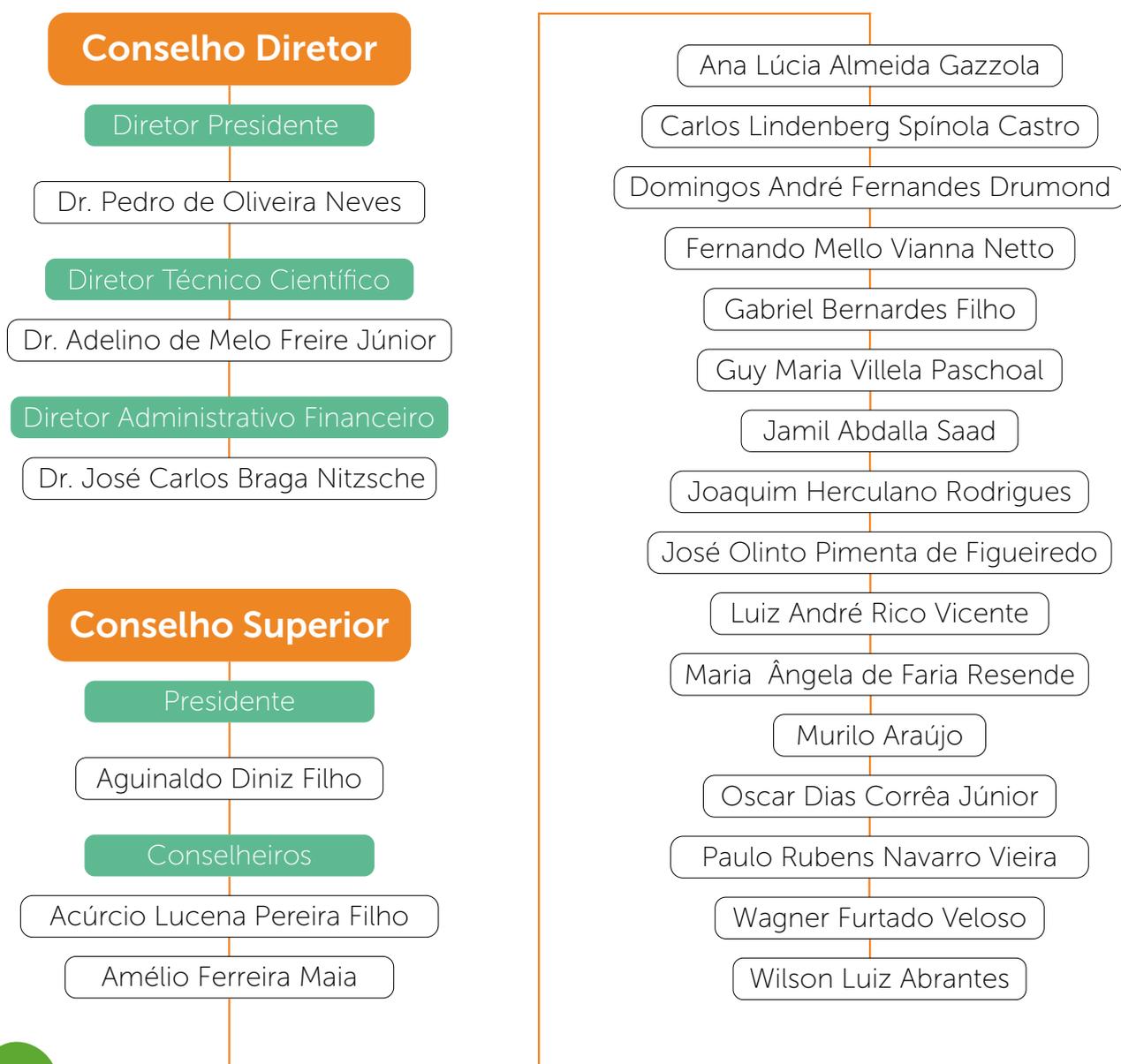
- Inserção no Programa de Acreditação QMentum International.
- Reconhecimento da Instituição no World's Best Hospital 2021, como um dos melhores hospitais do país, pela revista americana NewsWeek.
- Realização da 1ª cirurgia de Desartrodese do tornozelo, inédita em Minas Gerais.
- Realização do Procedimento PIPAC, quimioterapia aerossol intraperitoneal pressurizada, inédito em Minas Gerais.
- Realização da 1ª edição do Prêmio HFR de Incentivo à Produção Científica.
- Marco de 1.500 cirurgias robóticas realizadas no Hospital Felício Rocho.
- Inauguração do Centro de Imunização.
- Inauguração do Centro de Alergia e Imunologia.
- Parceria com o Grupo Oncoclínicas.
- Inauguração do 7º andar para a Unidade de Internação do Hospital Felício Rocho.

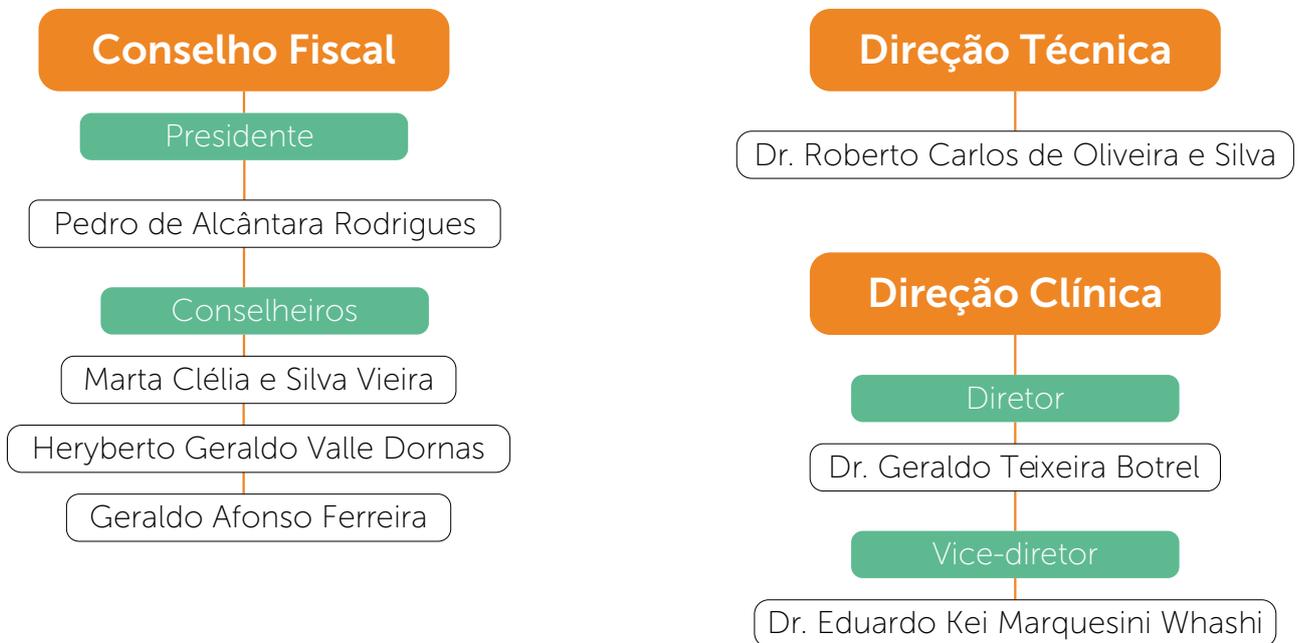
ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

A Fundação Felice Rosso atua por meio das áreas de assistência social, saúde, ensino e pesquisa. Para garantir gestão e operação eficientes, a estrutura organizacional da Fundação tem como órgão máximo o Conselho Diretor, eleito em 2019, e composto por três membros. Esse Conselho, em conformidade com o Conselho Superior e com o Conselho Fiscal, toma as decisões estratégicas para administrar a Instituição.

Subordinadas ao Conselho Diretor estão a Gerência Geral e a Assessoria Jurídica, responsáveis pela gestão do Hospital Felício Rocho e do Núcleo de Ciências da Saúde.

O Hospital Felício Rocho reúne três diretorias, Técnica, Clínica e de Produção Técnico-Científica, dedicadas à comunicação assistencial com o corpo clínico.





FOCO NA ESTRATÉGIA

O ano de 2021 foi duplamente desafiador para a Fundação Felice Rosso. Por um lado, a Instituição concluiu o ciclo do planejamento estratégico 2020-2021 e dedicava-se ao exercício crítico de avaliar seu desempenho ante o plano que fora traçado. Por outro lado, foi tempo de focar, pesquisar, analisar e detalhar as metas dos próximos anos, 2022-2023, fundamentadas na experiência de uma Instituição que sabe chegar longe de forma sustentável e com a qualidade que precede o nome da Fundação.

Apesar do ano adverso – com os impactos e as incertezas da pandemia ainda presentes, todas as estratégias do triênio que se findou em 2021 foram atendidas, com resultados dignos de nota.

Para que os objetivos fossem atingidos, a Fundação repensou investimentos, preservou caixa, remanejou recursos e

revisou estoques, o que foi crucial para o crescimento sustentável, principalmente, do Hospital Felício Rocho, que se manteve focado na segurança e no atendimento assistencial ao paciente.

Uma das evidências de êxito foi a utilização de recursos 100% próprios para o desempenho das atividades. Mesmo diante dos preços abusivos do mercado para “produtos da covid-19”, como máscaras e álcool em gel, a Fundação Felice Rosso preservou receita, não sendo necessário nenhum tipo de recurso externo para auxiliar a administração – zero financiamentos.

MISSÃO

Cuidar das pessoas, buscando qualidade de vida.

VISÃO

Ser o melhor hospital em cuidado da saúde e realização profissional.

VALORES

Ética; Tradição e inovação; Segurança; Conhecimento e Benemerência.



“Não adianta planejar estrutura e não planejar pessoas. A Fundação Felice Rosso é uma gigante. É uma potência. Ela é a soma dos talentos que aqui estão.”

Marcone Alves Silveira,
Gerente Geral

Em 2021, foram realizados treinamentos, atualizações e outros encontros formativos dedicados à sensibilização e à humanização da equipe. Entre os destaques, cita-se o foco da Instituição na governança clínica: foram planejadas e executadas ações de integração, acolhimento e escuta dos profissionais médicos que atuam na Fundação.

Nas palavras do atual gerente geral, “ao aproximar o médico da gestão do negócio, queremos compreender seus anseios e demandas, tanto em processos quanto novos equipamentos. Também queremos envolvê-los nas necessidades do Hospital de forma que entendam a motivação por trás de cada tomada de decisão e, assim, sigam nossos parceiros em cada nova fase”.

2022 | OLHAR PARA O FUTURO

No ano em que o Hospital completa 70 anos, estão previstas entregas de grandes projetos, como novas unidades e serviços.

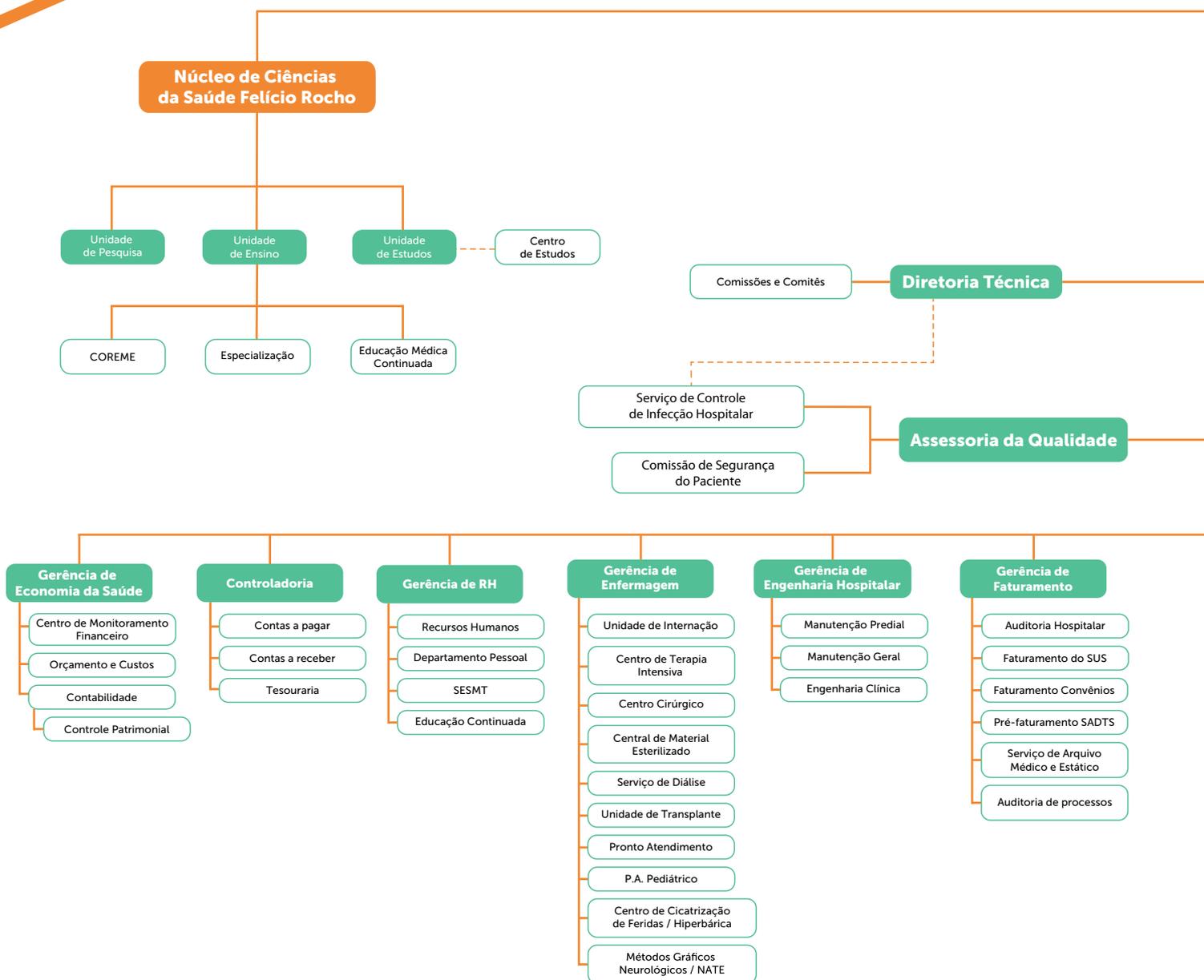
MANUTENÇÃO

- Parque tecnológico impecável;
- Corpo clínico exemplar;
- Corpo técnico robusto.

NOVIDADE

- Novo projeto arquitetônico, para modernização da estrutura física e hotelaria - quase 80 apartamentos já foram revitalizados em 2021.

ORGANOGRAMA



Fundação Felice Rosso

Conselho Superior

Conselho Diretor

Conselho Fiscal

Gerência Geral

Assessoria Jurídica

Hospital Felício Rocho

Conselho Técnico

Diretoria Clínica

Corpo Clínico

Gerência Comercial

- Assessoria de Comunicação Integrada
- Assessoria de Imprensa
- Núcleo Comercial
- Parametrização
- Serviço de Repasse e Apoio ao Médico
- Contratos e Clínicas Terceirizadas
- Serviços Médicos
- Relações Públicas

Gerência Relacionamento com o Cliente

- Call Center
- Internação
- Gestão de Leitos
- Serviço Social
- Serviço de Atendimento ao Cliente
- Ambulatório de Especialidades
- Ambulatório de Oncologia e Hematologia
- Hemoterapia
- Unidade do Aparelho Locomotor
- AMBEC - Unidade Contagem
- Núcleo de Medicina Cardiorrespiratória

Gerência de Produção

- Métodos Diagnósticos por imagem
- Instituto de Oncologia
- Medicina Nuclear / PET-CT
- Movimentação de Pacientes
- Centro de Infusão de Medicamentos (CIM)
- Hemodinâmica
- Unidade Avançada de Endoscopia
- Microcirurgia
- Centro de Imunização
- Setor de Atendimento Personalizado
- Laboratório de Anatomia Patológica
- CEAP - Platina / Av. Contorno
- Centro de Alergia e Imunologia
- Unidade de Saúde da Mulher
- Check-Up
- Unidade Rua Uberaba

Gerência de Suprimentos

- Farmácia
- OPME
- Farmácia Clínica
- Central de Abastecimento Farmacêutico
- Compras / Contratos de Terceiros
- Almoxarifado

Gerência de Tecnologia da Informação

- Tecnologia de Suporte
- Tecnologia de Sistemas

Serviços de Apoio

- Serviços de Nutrição e Dietética
- Hospitalidade
- Rouparia
- Higienização e Limpeza
- Central de Prontuários
- Controle de Guias
- Central de Contas
- Portaria e Segurança
- Laboratório de Análises Clínicas

ÉTICA E INTEGRIDADE

A Fundação Felice Rosso atua de forma transparente e ética, cumprindo a legislação e as normas nos diferentes âmbitos da organização, seja na promoção da transparência nas práticas médicas realizadas por sua equipe, seja nos controles tributários e no respeito à diversidade.

Neste sentido, disponibiliza um Canal de Conformidade exclusivo para comunicação segura e anônima de condutas consideradas antiéticas ou que violem os princípios éticos e padrões de conduta ou a legislação vigente. As informações registradas são recebidas por uma empresa independente e especializada, a ICTS, assegurando sigilo absoluto e o tratamento adequado de cada situação pelo Comitê do Canal de Conformidade, sem conflitos de interesses.

Em 2021, foi realizado com todos os colaboradores e parceiros o treinamento de registros do Canal de Conformidade. O objetivo foi explicar e exemplificar as diferenças de todos os canais de comunicação da Instituição: Canal de Conformidade, Eventos Adversos e SAC – Serviço de Apoio ao Cliente.

Alguns membros do Comitê de Conformidade realizaram curso de Compliance na Fundação Dom Cabral, com o intuito de aprimorar o conhecimento sobre o assunto, adequar as normas e melhorar os fluxos pré-estabelecidos.

A assessoria jurídica também agrega conhecimento junto ao Comitê de Conformidade, analisando denúncias que possam vir a gerar processos judiciais contra a Instituição.

Ficam disponíveis para contato o endereço eletrônico:

www.canaldeconformidadeffr.com.br

E o telefone **0800 025 7628**.

O Canal de Conformidade pode ser consultado por meio do QRCode.



Aponte a câmera para acessar

UNIDADES E SERVIÇOS

HOSPITAL FELÍCIO ROCHO

Av. do Contorno, 9.530 – Barro Preto

- Centro de Alergia e Imunologia
- Centro de Imunização
- Centro de Terapia Intensiva Adulto e Pediátrico
- Cirurgia Robótica
- Fisioterapia
- Métodos de Diagnóstico em Neurologia
- Núcleo Avançado de Tratamento da Epilepsia (NATE)
- Serviço de Atendimento Personalizado (SAP)
- Serviço de Psicologia Hospitalar
- Transplante de Medula Óssea
- Unidade de Internação

Av. do Contorno, 9.765 - Barro Preto

- Centro de Excelência em Atenção Primária (CEAP)

Av. do Contorno, 9.841 - 5º e 6º Andares – Barro Preto

- Centro de Infusão de Medicamentos
- Instituto Felício Rocho de Oncologia

Rua Uberaba, 500 – Barro Preto

- Ambulatório de Especialidades Médicas

Rua Uberaba, 500 A – Barro Preto

- Medicina Nuclear
- Pet - CT

Rua dos Timbiras, 3.585 – Barro Preto

- Pronto Atendimento Geral
- Ambulatório de OrtopediaHematologia
- Pronto Atendimento Geral
- Serviço de Hemodiálise

Rua dos Timbiras, 3.609 – Barro Preto

- Centro de Prevenção e Cicatrização de Feridas
- Pronto Atendimento Pediátrico
- Radiocare

Rua dos Aimorés, 3.520 – Barro Preto

- Diálise

Rua dos Aimorés, 3.540 – Barro Preto

- Ambulatório de Oncologia e Hematologia

Rua dos Aimorés, 3.580– Barro Preto

- Laboratório de Análises Clínicas e Posto de Coleta

Rua dos Aimorés, 3.600– Barro Preto

- Medicina Diagnóstica por Imagem
- Unidade de Hemodinâmica

Rua Platina, 33 – Prado

- Cardio e Vascular
- Consultório Pré-Anestésico
- Laboratório de Anatomia Patológica
- Núcleo de Atenção Neuro
- Unidade de Saúde da Mulher

Av. dos Andradas, 302 – Ed. Felício Rocho - Centro

- Call Center
- Núcleo de Medicina Cardiorrespiratória (em 2022)
- Unidade de Transplantes
- Rua dos Goitacazes, 1.762 – Barro Preto
- Abrigo de Resíduos Sólidos
- Hemodiálise, Diálise Peritoneal e áreas de apoio
- Lavanderia

NÚCLEO DE CIÊNCIAS DA SAÚDE

- Rua Uberaba, 500 – Barro Preto

O HOSPITAL FELÍCIO ROCHO

DESDE 1952

NÚMEROS DE 2021



Todas as faixas etárias
atendidas



11 unidades em
Belo Horizonte/MG



+40 especialidades
oferecidas



60 leitos de Centro
de Terapia Intensiva
(CTI)



351 leitos
gerais



124 consultórios
médicos



23 salas
cirúrgicas



1,2 milhões
de exames
laboratoriais



+ 188 mil exames
de imagem



+ 160 mil consultas
e atendimentos
ambulatórios



+ 20 mil
internações



+ 21 mil cirurgias
eletivas



397 cirurgias
robóticas



182 transplantes
- coração, fígado,
pâncreas e rim

Fonte: MV 2000 (Software de Gestão do Hospital Felício Rocho)

O Hospital Felício Rocho oferece Assistência à Saúde e Atendimentos Ambulatoriais por meio de uma rede completa, tanto de infraestrutura quanto de profissionais especialistas. Além da sede localizada no bairro Barro Preto, região Centro-sul de Belo Horizonte, conta ainda com oito unidades em seu entorno e outra na Avenida dos Andradas.

Do total de unidades, duas referem-se a novas aquisições, sendo uma no bairro Barro Preto/BH, na Rua Uberaba, 418, e outra na Rua Goitacazes, 1762 – ambas com operação a partir de 2022. A expansão evidencia e reitera o comprometimento da Instituição com a oferta e a qualidade no atendimento multidisciplinar e o olhar estratégico da gestão.

O cenário de retorno gradual à rotina de atendimentos eletivos, após a flexibilização do isolamento social, intensificou os

serviços prestados pelo Hospital Felício Rocho nas mais diversas áreas, resultando em aumento no número de pacientes atendidos, do quadro de profissionais e da infraestrutura.

Em 2021, houve aumento de 30% no número de admissões, sendo 17% em setores administrativos, 25% em setores de apoio e 57% em setores assistenciais. Também foram realizados mais de 1,7 milhões de procedimentos, entre exames e consultas – 11% a mais que em 2020. A Instituição prestou serviços para pacientes particulares de mais de 97 planos de saúde – 28 convênios a mais que em 2020, sem deixar de lado seu compromisso no atendimento a usuários do Sistema Único de Saúde (SUS).

QUALIDADE COM FOCO NO PACIENTE

Assim como em todos os anos, os processos de qualidade foram primordiais para o cumprimento das ações estratégicas do Hospital Felício Rocho, para a melhoria contínua dos processos e, conseqüentemente, para a qualificação do atendimento ao paciente. Em 2021, a equipe coordenou e apoiou o gerenciamento dos protocolos de segurança, as auditorias, a gestão de riscos e a gestão do corpo clínico, garantindo alto padrão de saúde assistencial.

As certificações e os selos obtidos junto às certificadoras de saúde chancelam o trabalho realizado diariamente no Hospital Felício Rocho. Nesse sentido, em 2021, o Hospital conduziu de perto o processo de Manutenção da Certificação ONA nível 3, o processo de introdução da metodologia QMentum de certificação e o processo de auditoria para obtenção do Selo de Excelência Assistencial.

Os reconhecimentos evidenciam a excelência dos serviços prestados pela Instituição, que une conhecimento e habilidades técnicas da equipe às estratégias, aos processos e às iniciativas do Hospital para garantia de qualidade no atendimento e obtenção de resultados.

Em termos práticos, tais chancelas de qualidade ainda ampliam oportunidades de investimentos e melhorias sistêmicas para a Instituição.



“

“Considerando que os processos de melhoria são cíclicos, dinâmicos e abrangentes, os desafios globais para a obtenção de certificações consistem na capacidade das organizações para a gestão dos processos com foco em resultados favoráveis e sustentáveis. O Hospital Felício Rocho investe na revitalização dos processos de forma proativa, com o objetivo de suplantar os desafios advindos dos diversos contextos.”

Ângela Vieira,

Gerente de Qualidade e Infecção Hospitalar

RECONHECIMENTOS

SELO QMENTUM INTERNATIONAL INTEGRANTE



Em busca pela acreditação QMentum Diamond, o Hospital Felício Rocho recebeu, no segundo semestre de 2021, o selo "QMentum International Integrante". Essa certificação possibilita o acesso do Hospital aos padrões internacionais de qualidade e segurança.

SELO UNIMED DE EXCELÊNCIA ASSISTENCIAL



A Instituição conquistou, ainda, o Selo Unimed de Excelência Assistencial. A iniciativa da Unimed-BH premia o comprometimento com a qualidade assistencial e os bons resultados na prestação do serviço.

ACREDITAÇÃO ONA



O Hospital mantém, até 2023, a certificação concedida pela Organização Nacional de Acreditação (ONA), nível 3 – Acreditado com Excelência. Ela atesta a qualidade e a segurança da assistência à saúde prestada pelo Hospital Felício Rocho, com foco em gestão, processos, pessoas, protocolos clínicos e estrutura física. A certificação foi conquistada em 2020, com validade de 3 anos.

WORLD'S BEST HOSPITAL



O Hospital Felício Rocho foi reconhecido pela revista NewsWeek como um dos melhores hospitais do Brasil. A publicação americana traz atualidades do mundo e tendências internacionais nas áreas de saúde, tecnologia, ciência, estilo de vida, negócios, política e economia.

GESTÃO DE PROTOCOLOS ASSISTENCIAIS

A gestão de protocolos assistenciais trata dos protocolos de abrangência multidisciplinar, elaborados a partir de referências de literatura, sociedades médicas e científicas e revisados periodicamente.

O gerenciamento consiste na análise dos principais marcadores dos protocolos em todo o fluxo assistencial do paciente, com o objetivo de monitorar sua efetividade. São eles:

- Prevenção e Tratamento do Tromboembolismo Venoso (TEV).
- Identificação e Tratamento da Síndrome Coronariana Aguda (SCA).
- Identificação e Tratamento do Acidente Vascular Cerebral (AVC).
- Identificação e Tratamento da Sepsis. Desde 2020, mantém parceria com o Instituto Latino-Americano para Sepsis (ILAS), por meio de consultoria, para dar continuidade às ações de identificação precoce e tratamento de sepsis.

O escopo de atuação da Assessoria da Qualidade também inclui o Núcleo de Segurança do Paciente. A partir das análises dos incidentes de segurança, são mapeadas as fragilidades dos processos e implantadas as ações de melhorias

ou correções de fluxos. O Núcleo de Segurança do Paciente monitora e gerencia os protocolos assistenciais e reporta os incidentes de segurança às autoridades sanitárias.:



x x x x
x x x x
x x x x
x x x x
x x x x
x x x x
x x x x
x x x x

x x x x
x x x x
x x x x
x x x x
x x x x
x x x x
x x x x

MELHORIAS: GESTÃO E OPERAÇÃO

Em 2021, o Hospital Felício Rocho qualificou os seus processos de gestão e operação por meio do investimento em novos sistemas e equipamentos.

Entre os destaques, está a implantação da plataforma de governança clínica Diagnosis Related Groups (DRG), em parceria com a 3M, empresa especializada em sistemas de informação em saúde. A nova ferramenta permite aos gestores transformar dados assistenciais e econômicos em informações capazes de agregar valor em aspectos como aumento na qualidade assistencial, uso eficiente do

leito e redução do desperdício, ajustados à complexidade e à criticidade dos casos dos pacientes.

Outra novidade é o software de gestão de experiência Solucx. Entre outras vantagens, ele permite a análise de resultados com orientação dos indicadores mais importantes para a tomada de decisão, a indicação de oportunidades para melhoria da jornada do paciente e o diagnóstico abrangente que permite ações alinhadas, sustentadas e voltadas para uma melhor performance de índices que medem a jornada do paciente.





A atuação da área de Tecnologia da Informação do Hospital contribuiu sobremaneira por meio do desenvolvimento de diversos painéis operacionais e de gestão aos setores, além de potencializar a ferramenta de colaboração e produtividade Google G-suite Business para Google Workspace Enterprise e gerar relatórios estratégicos.

No que diz respeito aos novos equipamentos clínicos, o setor de Engenharia Clínica coordenou a renovação de eletrocardiógrafos e monitores de sinais vitais, com inovação da tecnologia para Wi-Fi – com consequente aumento na agilidade de realização, qualidade e emissão dos exames, além de trazer inúmeros benefícios para segurança do paciente. Houve também substituição dos aparelhos de anestesia e das Torres de Vídeo HD para Full HD, igualmente focados na segurança.

Lista-se, ainda, a aquisição de duas câmaras hiperbáricas Monoplace EcoBar 850 Tubo Acrílico, para realização de Oxigenoterapia Hiperbárica – inalação de oxigênio puro em pressão ambiente aumentada dentro das câmaras –, indicadas para patologias nas quais o principal problema é a falta de oxigênio tecidual.

Outro grande destaque de 2021 foi a criação do setor de PET/CT, em parceria com o Grupo Oncoclínicas, área de Medicina Nuclear.

Os investimentos do Hospital Felício Rocho, em 2021, contemplaram obras de revitalização e reforma em áreas estratégicas, que serão detalhadas ao longo deste relatório. Aquisição de equipamentos de segurança e informática, móveis e utensílios de suporte à infraestrutura também foram considerados.

O NÚCLEO DE CIÊNCIAS DA SAÚDE FELÍCIO ROCHO

DESDE 2015

NÚMEROS DE 2021



10 estudos concluídos



118 médicos residentes
formados em 18
especialidades



12 pesquisas iniciadas



21 estudos em
fase inicial



57 estudos clínicos
em andamento



02 estudos nacionais
coordenados



89 artigos publicados



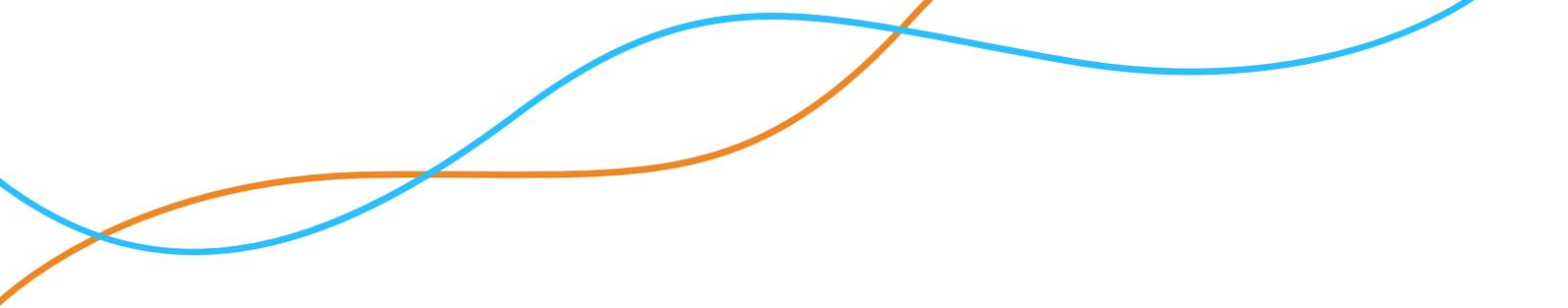
87 pacientes incluídos



76 convites para
participar de estudos
clínicos



13 eventos de
formação, entre
cursos, simpósios e
congressos



O Núcleo de Ciências da Saúde Felício Rocho reúne as áreas de Ensino, Pesquisa e o Centro de Estudos, atua com foco no fortalecimento da Pesquisa Clínica, sendo um facilitador dos estudos fomentados pela Fundação Felice Rosso. A unidade dispõe de espaços amplos e moderna tecnologia em recursos audiovisuais, além de profissionais qualificados para apoio logístico na realização de congressos, simpósios e cursos diversos, entre outras iniciativas.

O ano de 2021 mostrou-se favorável ao desenvolvimento de novos estudos relacionados à covid-19. A indústria farmacêutica seguiu investindo em novas pesquisas relacionadas à doença, o que resultou em 76 convites para participação da equipe de pesquisadores do Núcleo de Ciências da Saúde Felício Rocho. O perfil do “paciente covid”, nesse contexto, facilitou o processo, visto que estava em isolamento nas dependências do Hospital e, portanto, de fácil acesso aos pesquisadores.

A condução de estudos envolvendo pacientes positivados exigiu integração de diversos setores do Hospital Felício Rocho e agilidade da equipe de profissionais do Núcleo de Ciências da Saúde para identificação e randomização do paciente. Destaca-se que, para o paciente voluntário, foi oferecido tratamento diferenciado com as novidades em estudo no mercado farmacêutico, sem nenhum custo. Pelo contrário, foram

cobertos os investimentos necessários com consultas, exames e medicamentos, bem como transporte e alimentação, quando necessário.

Em 2021, o início da vacinação contra a covid-19 e a flexibilização do isolamento social contribuíram positivamente para a retomada de encontros presenciais, potencializando a realização de pesquisas e atividades formativas, sempre com a adoção de medidas de segurança e proteção exigidas contra a doença.

Esse mesmo contexto pandêmico, portanto, ampliou as possibilidades de ação e avaliação, em estudo e/ou pesquisa, considerando que tanto equipe interna quanto parceiros e voluntários se encontravam plenamente adaptados aos mecanismos de encontros virtuais, podendo avaliar e optar pelo formato que melhor atendesse ao objetivo de cada fase em execução.

Ao longo de 2021, uma das conquistas do Núcleo de Ciências da Saúde foi a implantação da Plataforma Polo Trial, sistema de gerenciamento de protocolos de pesquisa clínica que proporciona boas práticas de gestão ao longo de todas as etapas e contribui para a visão integrada do portfólio de protocolos.

ENSINO

Vinculada à unidade de Ensino, está a Comissão de Residência Médica, que é responsável por coordenar, supervisionar e avaliar os programas de residência médica da Fundação Felice Rosso, além do Programa de Especialização e de Educação Médica Continuada.

A unidade mantém a parceria com a Fundação Educacional Lucas Machado (Feluma) – referência na área de ensino, pesquisa e assistência social, por meio da prática educacional aplicada à saúde. A entidade é responsável pela realização do concurso de residência e especialização e por suas certificações.

Residência MEC	- Credenciada ao Ministério da Educação (MEC) - Admissão via concurso, em parceria com a Feluma
Especialização	- Projeto pedagógico aprovado - Admissão via concurso, em parceria com a Feluma
Fellowships	- Projeto pedagógico aprovado - Admissão via concurso ou indicação extra edital, em parceria com a Feluma
Residentes de outra instituição em estágio	- Admissão via contrato firmado entre as partes
Médico Visitante	- Admissão via diretoria

No ano de 2021, a área de Ensino seguiu adotando o formato virtual para realização de cursos e eventos – conforme as adaptações e os aprendizados de 2020, com o diferencial da realização de encontros híbridos, sempre que necessário.

Durante o ano, foram realizados workshops e reuniões de diversas especialidades, distribuídas nas três salas de aula próprias do Núcleo de Ciências da Saúde, e concretizados 13 eventos de médio e grande portes, com destaque para:

- Judicialização na Saúde em tempos de Medicina de Capital Aberto.
- IV Simpósio do NIPTE – Núcleo Integrado de Pesquisa e Tratamento da Endometriose.
- IV Simpósio Multidisciplinar do Pronto Atendimento do Hospital Felício Rocho.
- Semana de Oncologia Multidisciplinar Open Summits – SOMOS – Hospital Felício Rocho.
- III Simpósio de Cardiologia do Hospital Felício Rocho.
- Robotic Surgery Preview.

P E S Q U I S A

A Unidade de Pesquisa promove o desenvolvimento e a integração da pesquisa clínica no Hospital Felício Rocho, destacando-se pela participação em pesquisas nacionais e internacionais, além de parcerias com outros centros de ensino. Ela é responsável por contribuir na busca de respostas às questões de saúde de grande relevância para a sociedade.

Vinculado à Unidade, está o Comitê de Ética em Pesquisa, criado para defender os interesses dos sujeitos da pesquisa em sua integridade e dignidade, além de contribuir para o desenvolvimento da pesquisa dentro de padrões éticos, em acordo com as Normas e Diretrizes Regulamentadoras da Pesquisa Envolvendo Seres Humanos.

Em 2021, a área de Pesquisa incluiu 87 pacientes em 57 estudos clínicos, sendo 22 com recrutamento aberto, o que qualifica o atendimento ao paciente e fortalece a visibilidade da Instituição junto à indústria farmacêutica e a seus parceiros, consolidando a posição de destaque da Fundação Felice Rosso na pesquisa clínica em Belo Horizonte.

C E N T R O D E E S T U D O S

O Centro de Estudos do Núcleo de Ciências da Saúde tem a missão de incentivar os estudos médicos, além de atuar como suporte na formação dos residentes do Hospital Felício Rocho. Conta com uma ampla e moderna biblioteca, com estrutura completa de informática, acervo físico e digital de livros, periódicos e monografias. Para manter seu funcionamento e auxiliar nos projetos acadêmicos, o Centro de Estudos dispõe de suporte de assessoria em bioestatística e de bibliotecária com experiência em publicações científicas.

A Biblioteca Virtual do Centro de Estudos cadastrou, em 2021, 48 novos livros, monografias e artigos.

Ao longo do ano de 2021, profissionais médicos da equipe de pesquisadores do Núcleo de Ciências Médica estiveram na lista dos cinco melhores recrutadores de pacientes voluntários do país, para participação em pesquisas – Top 5 Recruiters no Brasil. Na prática, quer dizer que esses profissionais não só honraram o compromisso assumido com os idealizadores da pesquisa, como se engajaram de forma diferenciada ao longo do processo. São eles:

Dr. Jamil Abdalla Saad (Cardiologia)
Estudo Node – 2º do Brasil e 5º da América Latina

Dra. Maria Consolação Vieira Moreira (Cardiologia)
Estudo Parachute – 5º lugar no Brasil

Dra. Marisa França Ferreira (Nefrologia)
Estudo Achieve – 2º lugar no ranking nacional

Em 2021, como forma de incentivar a produção científica no Hospital Felício Rocho, a Central de Estudos idealizou premiação de reconhecimento a quem tivesse o maior número de publicações científicas atreladas à Instituição.

Além de ter os artigos no acervo da Biblioteca Virtual, o profissional foi premiado com placa e inscrição para participação em um congresso nacional de sua escolha.



O vencedor da primeira edição foi o cardiologista Dr. Felipe Padovani Trivelato, do serviço de Hemodinâmica.

No ano de 2021, o Centro de Estudos do Núcleo de Ciências da Saúde realizou **116 atendimentos por videoconferência**, direcionados ao corpo clínico e aos residentes. Por exemplo, suporte na elaboração de trabalho científico.

Em relação ao enfrentamento da pandemia da covid-19, os serviços da Biblioteca da Unidade de Estudos continuaram sendo ofertados à equipe médica de forma remota – desde apoio na realização de eventos científicos e no levantamento bibliográfico, até orientação à equipe médica na elaboração de projetos de pesquisa e submissão ao Comitê de Ética em Pesquisa e na assessoria para elaboração de metodologia, cálculo amostral e banco de dados em projetos de pesquisa acadêmica.

O acesso on-line ao UpToDate – base médica para busca por informações para suporte na tomada de decisão em saúde – foi um dos destaques da área e registrou crescimento exponencial no número de acessos em 2021, em relação a 2020. A covid-19 esteve entre os tópicos mais pesquisados.

O Hospital Felício Rocho ficou em 10º lugar no ranking nacional de utilização do UpToDate, evidenciando a busca constante do corpo clínico da Instituição por informações de qualidade no suporte qualificado de assistência à saúde dos pacientes.

ACESSO AO UPTODATE EM 2021

O Hospital Felício Rocho, por meio do Núcleo de Ciências da Saúde, está entre as 10 primeiras instituições com maior volume de utilização no Brasil.

1º - Universidade pública com Hospital Escola (1.0210466)

5º - Hospital particular em São Paulo/SP (268.233)

10º - Hospital Felício Rocho (221.913)



X X X X
X X X X
X X X X
X X X X
X X X X
X X X X
X X X X
X X X X

X X X X
X X X X
X X X X
X X X X
X X X X
X X X X
X X X X
X X X X

CENÁRIO GERAL DA SAÚDE NO BRASIL

2021: COVID-19 NO BRASIL, EM NÚMEROS



619.109 mortes desde o início da pandemia



424.133 mortes só em 2021 (Em 2020, foram registrados 194.976 óbitos)



161.221.915 pessoas, acima de 12 anos, vacinadas com a primeira dose



143.356.785 brasileiros, acima de 12 anos, imunizados com a segunda aplicação ou dose única da vacina.

No âmbito da saúde, 2021 foi, mais do que nunca, o ano da esperança. Depois de praticamente um ano de isolamento social em função da pandemia da covid-19 – iniciada em março de 2020 –, a população mundial aguardava o desenvolvimento e a ampla distribuição da vacina que colocaria fim à reclusão e à perda de vidas para a doença.

De acordo com a Associação Nacional de Hospitais Privados (Anahp), em sua edição 2021 do Observatório Anahp, pesquisa realizada em dezembro de 2020 demonstrou que 73% dos dirigentes declararam que seus hospitais estavam recuperando as taxas de realização de cirurgias eletivas, ainda que em níveis inferiores aos registrados antes da pandemia.

[...] 85% dos dirigentes hospitalares declararam ter realizado investimentos substanciais para garantir maior segurança aos pacientes e ao corpo clínico, bem como para ajustar a infraestrutura e a gestão do hospital. Cerca de 42% dos dirigentes declararam estar totalmente preparados para uma segunda onda pandêmica; 58%, parcialmente preparados; e 53% estavam relativamente otimistas de que seus hospitais passariam, em 2021, por um processo de estabilização da demanda hospitalar. **(Observatório Anahp 2021, edição 13)**

A vacinação contra a covid-19 teve início em 17 de janeiro de 2021 e até 31 de dezembro, do mesmo ano, o Brasil registrava 161.221.915 pessoas vacinadas com a primeira dose e 143.356.785 brasileiros imunizados com a segunda aplicação ou dose única da vacina.

Os dados do consórcio de veículos de imprensa – Portais G1 e Uol e jornais O Globo, Extra, O Estado de São Paulo e Folha de São Paulo –, a partir de relatórios fornecidos pelas secretarias estaduais de saúde.

A indicação de vacinação contra a covid-19 priorizou profissionais da linha de frente no enfrentamento ao coronavírus, dando mais segurança e fôlego para a retomada da rotina de atendimento nas instituições de saúde. Graças a essa orientação, mais de 89% dos colaboradores da Fundação Felice Rosso encerraram 2021 completamente imunizados, incluindo a dose de reforço.

Apesar de toda a expectativa por uma retomada à normalidade, nos consultórios, profissionais médicos passaram a lidar com um maior número de pacientes devido aos impactos emocionais da pandemia e aos adiamentos na busca por procedimentos eletivos. Números oficiais do Ministério da Saúde indicam a realização de 50 milhões de procedimentos médicos ambulatoriais eletivos só no primeiro semestre de 2021 – 20% a mais em comparação ao mesmo período de 2020 (41,6 milhões). No entanto, quando comparados aos primeiros seis meses de 2019, ano anterior à pandemia, os resultados ainda mostram queda de 14%.

Essa também foi a realidade do Hospital Felício Rocho. O número de cirurgias robóticas, por exemplo, que é uma de suas especialidades, teve aumento de 20% se comparado a 2020, mas ainda em queda quando comparado ao ano pré-pandemia, com -14%.

O mesmo ocorreu com o atendimento em setores como Pronto Atendimento Geral e consultas oncológicas, com crescimento

de 174% e 19%, respectivamente, quando comparado com 2020, indicando retorno gradual da população à rotina de cuidados com a saúde. No entanto, com queda de -53% no Pronto Atendimento Geral e de -9% das consultas oncológicas quando comparado com 2019, período pré-pandemia, sinalizando que ainda há demanda reprimida.

A tendência é que, ao longo de 2022, restrições e flexibilizações dependam, cada vez mais, do cenário epidemiológico. No último mês do ano, por exemplo, o Brasil passou por um surto de uma nova variante da gripe: a

H3N2. Com sintomas semelhantes aos da covid-19, pessoas infectadas pela nova cepa passaram a ocupar leitos que, até então, eram destinados ao tratamento contra o coronavírus, sobrecarregando e desafiando ainda mais o sistema de saúde.

Do ponto de vista mundial, permanece o desafio pela igualdade na distribuição e no acesso aos imunizantes, além da certeza de que a pandemia ainda não acabou e que os cuidados preventivos básicos, como higienização das mãos e distanciamento social, devem continuar por tempo indeterminado.





PANDEMIA: MATURIDADE E SEGURANÇA PARA A NOVA FASE



89% de colaboradores totalmente imunizados, incluindo dose de reforço



18 protocolos SCIH (Serviço de Controle de Infecção Hospitalar)



15.265 pacientes atendidos no Pronto Atendimento exclusivo para covid-19 (9% a mais que em 2020)



2.432 pacientes internados com covid-19



462 pacientes internados com covid-19 em CTI



178 óbitos em decorrência da covid-19



Nós, profissionais de saúde que atuamos na linha de frente assistencial, passamos por um longo período com a sensação de sufocamento, principalmente pela falta de colaboração das pessoas que negavam os reais efeitos da covid-19. Quando a ciência desenvolveu e apresentou a vacina, em tempo recorde, essa sensação se transformou em alívio e esperança. O imunizante contra o coronavírus representou, para nós, uma libertação.”

Herculano Borges da Silva,
enfermeiro do Hospital Felício Rocho.

Depois de mudarem radicalmente a rotina de trabalho, profissionais da Fundação Felice Rosso iniciaram 2021 com a maturidade de quem enfrenta desafios como oportunidade e com a segurança de quem tem experiência, estrutura física, suporte técnico e emocional para encarar uma nova fase da pandemia. Este novo momento é marcado pelo início da vacinação e pela flexibilização do isolamento social, com retorno gradual à rotina de atendimentos hospitalares, ambulatoriais, estudos e pesquisas.

Apesar do contexto inicial ter indicado um cenário positivo rumo ao fim da pandemia, o ano de 2021 mostrou-se igualmente desafiador ao ano de surgimento da doença.

Com o relaxamento das medidas protetivas contra a covid-19, veio o aumento do número de contaminações, o crescimento da demanda, a dilação dos prazos para reposição de insumos para diagnóstico e tratamento, a falta de medicamentos e materiais, bem como o aumento de afastamentos de colaboradores – diretos e terceiros –, por contaminação ou suspeita de contágio. Nesse sentido, a agilidade de resposta do corpo clínico, técnico-administrativo e acadêmico da Fundação Felice Rosso garantiu o gerenciamento seguro dos recursos disponíveis e a manutenção da qualidade dos serviços prestados.

O Gabinete de Crise, que no final de 2020 reunia-se semanalmente com exclusividade para o enfrentamento da pandemia, foi crucial para avaliações de cenário e tomada rápida de decisões, também em 2021, com alteração na periodicidade para reuniões quinzenais.

Integram o Gabinete representantes dos setores: Diretoria, Bloco Cirúrgico, Comercial, Comunicação, Serviço de Controle de Infecção Hospitalar, Corpo Clínico, CTI, Enfermagem, Engenharia Clínica, Exames, Farmácia e Suprimentos, Gestão de Leitos, Hospitalidade, Laboratórios, Nutrição, Recursos Humanos, Segurança, Serviço de Psicologia Hospitalar e Serviço Social. Entre as temáticas de destaque, cita-se a campanha de conscientização a favor da vacinação contra a covid-19 e a gestão sustentável de recursos humanos e financeiros.

No aspecto da segurança patrimonial e de pessoas, o contexto exigiu adequações constantes, em virtude das flexibilizações de acesso. Vários protocolos foram revisados e implementados de acordo com as diretrizes definidas no Gabinete de Crise, sendo necessário adotar regras mais rígidas de horários e redução na quantidade de visitas a pacientes internados.

Neste contexto, adotaram-se como medidas, a liberação de novas portarias de acesso, o treinamento e a fiscalização quanto a prática das medidas protetivas entre o público interno. Mais de 60 profissionais da área de Portaria e Segurança do Hospital atuaram na manutenção da ordem e da segurança de todos, zelando pelo patrimônio e pela integridade das pessoas, com foco nos direitos e na experiência positiva do paciente.

As ações de conscientização quanto à vacinação e às medidas protetivas contra a covid-19, bem como o suporte emocional a colaboradores e pacientes, também nortearam todo o trabalho das equipes, ao longo de 2021.

As mudanças e as adequações de distanciamento e proteção por uso de máscara e álcool em gel, implementadas em 2020, se mantiveram e foram supervisionadas pelo Serviço de Controle de Infecção Hospitalar (SCIH), responsável por monitorar a ocorrência de eventos adversos infecciosos e estabelecer dados epidemiológicos que auxiliam na elaboração de estratégias de prevenção e na condução de casos clínicos. Além disso, foram revisados os protocolos e os fluxos criados no “ano da pandemia”, embasados nas normas técnicas e nas recomendações da Anvisa.

Entre outras iniciativas para educação dos profissionais em relação à segurança, inclusive no cenário da pandemia, as estratégias de capacitação multimodais foram intensificadas. Como exemplo, tem-se o **Ozires**. Trata-se de um robô humanoide, de 1,22 m de altura, adaptado a partir de um brinquedo com um dispenser com álcool em gel e um mini projetor para apresentar videoaulas. Ele apoia os processos de capacitação, por meio de uma abordagem lúdica, sem perder o foco na seriedade dos temas tratados. Além disso, o Robô Ozires tem como objetivo sensibilizar os profissionais de saúde na melhoria da segurança e da experiência dos pacientes, abordando temas como higienização das mãos e lesão por pressão.

As abstenções no trabalho por suspeita ou confirmação da contaminação por coronavírus entre colaboradores também foi uma realidade na rotina dos setores. Contudo, a imunização da equipe e a experiência adquirida em 2020 inviabilizaram prejuízos à saúde da equipe.

Com a reformulação de estratégias e atuações ágeis diante das constantes mudanças de cenário, colaboradores garantiram a manutenção dos serviços prestados, sem perdas para os pacientes. Além disso, toda a equipe manteve os protocolos de segurança, permanecendo todo o período de trabalho com máscaras e constante higienização das mãos, bem como das mesas e dos utensílios de trabalho.

Quase dois anos de pandemia também provocam reflexos emocionais, especialmente para profissionais que atuam na área da saúde, e o olhar do Hospital Felício Rocho se manteve atento a isso. Nesse sentido, foram desenvolvidas ações que vão desde a campanha Janeiro Branco, com iniciativas focadas na conscientização sobre a saúde mental, quanto ao empenho de um Psicólogo do Trabalho, para oferta de serviço humanizado oferecido, pela Instituição, aos colaboradores.



HOSPITAL FELÍCIO ROCHO: UM SISTEMA MULTISSETORIAL

PRONTO ATENDIMENTO ADULTO

O Pronto Atendimento Adulto seguiu como um dos setores estratégicos do Hospital em 2021, no enfrentamento da pandemia. O cenário geral foi de elevação da demanda, tanto de atendimentos por suspeita ou contaminação da doença quanto eletivos. Foram necessárias adequações de estrutura e investimento na contratação de novos profissionais.

A unidade ofereceu atendimento 24 horas por dia em Cardiologia, Cirurgia Geral e Clínica Médica, além de atendimentos em horários específicos para Ortopedia, Neurologia, Otorrinolaringologia e Urologia.

Ao longo do ano, foram realizados 54.423 atendimentos eletivos para pacientes de convênios, particulares e pensionistas do SUS, número que representa elevação de 174% em comparação com 2020 e queda de 53% em relação a 2019, ano pré-pandemia. Em relação aos casos de sintomas respiratórios/covid-19, foram totalizados 15.265 atendimentos, contra 14.074 realizados em 2020.

Como as taxas de contaminação por covid-19 ainda estavam crescentes – principalmente pelo surgimento de novas variantes –, o Pronto Atendimento Adulto manteve a mudança de fluxo para pacientes com sintomas respiratórios e reestruturou a área física para o atendimento qualificado desses casos. Também foi necessário acionar setores de apoio para absorver a demanda assistencial, devido ao absenteísmo de colaboradores por suspeita ou contaminação pelo coronavírus.

Ainda, considerando o contexto da pandemia, 9 dos 13 leitos de observação foram utilizados como CTI semi-intensivo.

O aumento da demanda e os ajustes na rotina de atendimentos também demonstraram a necessidade de novos investimentos. Ao longo do ano, foram contratados quatro novos técnicos de enfermagem, bem como profissionais intermitentes para cobertura de gestantes.

PRONTO ATENDIMENTO PEDIÁTRICO



Exclusivo para atendimento particular e para convênios, o Pronto Atendimento Pediátrico funciona 24 horas por dia em estrutura separada do PA Geral. Em 2021, a unidade realizou 9.943 atendimentos. O número é 50% maior que o registrado em 2020, porém ainda em queda, se comparado com 2019, quando foi observado 18.958 crianças atendidas (-65%).

O cenário se justifica, principalmente, pelo retorno tardio das atividades escolares presenciais (2º semestre de 2021), sendo que algumas instituições optaram por seguir de forma remota ou híbrida. Com o distanciamento, as doenças típicas de estações do ano reduziram a proliferação.

INTERNAÇÕES

O Hospital possui 351 leitos – distribuídos em apartamentos e em enfermarias – e atende mais de 40 especialidades médicas. O trabalho do corpo clínico, em sintonia com a equipe de enfermagem, é o diferencial para a humanização e a excelência dos atendimentos.

Em 2021, foram realizadas 20.813 admissões na Unidade de Internação. Desse total 3.935, em leitos do Centro de Terapia Intensiva Geral e Cardiovascular (CTI).

Destaca-se a inauguração de um novo

andar com estrutura para internações, 7º andar, e a reforma do 5º andar considerando a modernização das instalações, conforme novo projeto arquitetônico da Instituição.

Do ponto de vista assistencial, em 2021, o setor de Internações compôs membros da equipe Sepse – equipe multiprofissional para gerenciamento de risco e serviço de controle de infecção hospitalar –, assim como capacitou profissionais para novos protocolos de atendimento, como protocolos de lesão e síndrome coronariana, de forma a atuarem como

multiplicadores para alinhamento assistencial da equipe, como um todo.

A aquisição de 17 novos Spots, com tecnologia Wi-Fi, está na lista de conquistas de 2021, também pelo setor de Internações. Trata-se de dispositivo utilizado para o monitoramento não invasivo de pressão arterial, frequência de

pulso, medição não invasiva de saturação de oxigênio e temperatura corporal de pacientes de todas as faixas etárias. Enumera-se ainda a instalação de novos eletros, que fazem interface direta com o sistema e garantem laudo para impressão e/ou consulta da equipe médica, em tempo real.

SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA

110 colaboradores atuam na prestação do Serviço de Nutrição e Dietética do Hospital Felício Rocho gerindo, supervisionando, higienizando, cozinhando, proporcionando e servindo mensalmente mais de 15 toneladas de alimentos distribuídos em mais de 1,5 milhão de refeições em 2021 – café da manhã, almoço, café da tarde, jantar e ceia –, para colaboradores e pacientes.

O principal desafio da equipe, em 2021, foi entregar um serviço de qualidade, mantendo a variedade frente à escassez de matéria-prima no mercado, especialmente diante das fortes chuvas registradas no final do ano.

Em 2021, foi implantado o Serviço de Gastronomia Hospitalar. Trata-se de cardápio diferenciado, para pacientes estratégicos. No Serviço de Diálise, também foi implantado um projeto de Natal dentro do programa 'Restringir Pra Quê se Eu Posso Comer'. O programa já existe há quatro anos, com o objetivo de diminuir e/ou manter os níveis de fósforo e potássio em pacientes da Diálise. No caso do projeto de Natal, o time de Nutrição e Dietética do Hospital seguiu a mesma premissa, mas aplicando-a às receitas típicas das festividades de fim de ano.



SERVIÇO DE PSICOLOGIA HOSPITALAR

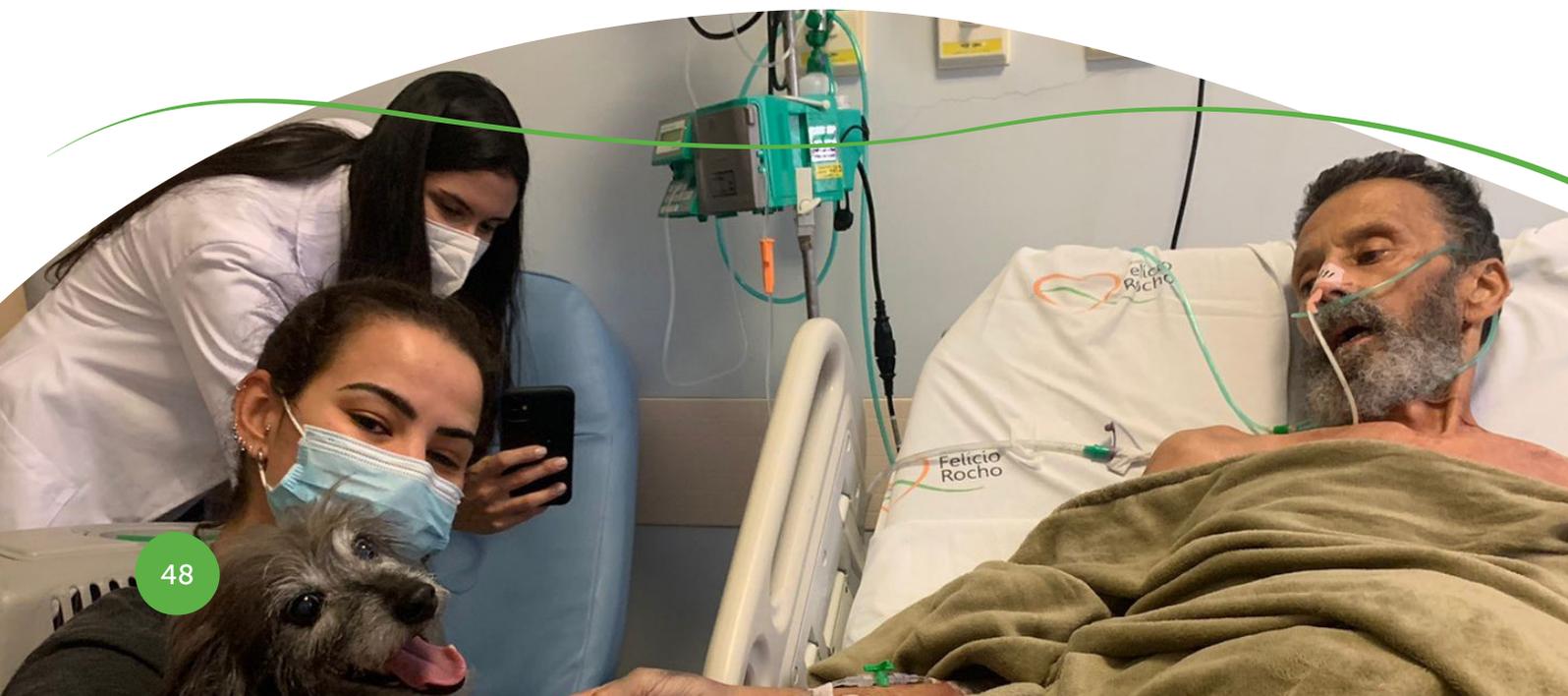
Em 2021, foram realizados quase 13 mil atendimentos a pacientes e familiares. Desse total, foram 7.828 nos CTIs e 5.071 em ambulatórios, incluindo a unidade de transplante, diálise, Instituto de Oncologia e Oncologia SUS. Ao analisar o perfil dos atendidos em 2021, percebe-se que a maioria são pessoas com idade acima de 40 anos.

Nos ambulatórios, há maior demanda pelo público feminino. No Centro de Terapia Intensiva, os homens lideram a lista de atendimentos e na Unidade de Internação, os atendimentos ocorrem na mesma proporção para pacientes masculino e feminino. Ressalta-se que o atendimento tem sido realizado para todas as idades, em ambos os sexos.

O contexto pandêmico da covid-19 certamente impactou no número de atendimentos realizados pelo setor. Se comparado a 2019, ano pré-pandemia, com registro de 6 mil acolhimentos, houve quase o dobro de atendimentos em 2021.

De acordo com a equipe do Serviço de Psicologia Hospitalar, houve crescente demanda para suporte, atendimento e acompanhamento a pacientes e familiares em fragilidade e sofrimento mental e a pacientes com fragilidade emocional, em terminalidade da vida, em iminência de morte, ao suporte ao luto, em situação de emergência subjetiva, de crise e/ou risco emocional. As demandas concentraram-se, principalmente, em pacientes com adoecimentos crônicos ou com diagnósticos recentes, que impactam em seu bem-estar e na qualidade de vida.

Frente às mudanças e aos novos processos implantados e/ou reestruturados, foram adquiridos tablet e notebook para realização de Visita Virtual – com suporte e acompanhamento da psicologia. Com as medidas de segurança e prevenção de isolamento adotadas, muitos familiares não puderam permanecer ou mesmo comparecer ao hospital e estes equipamentos foram essenciais para manter o apoio e suporte familiar próximos do paciente.





Nossa missão é contribuir de forma ética com a assistência integral ao paciente e ao familiar, considerando a dimensão psíquica atrelada ao adoecimento, à hospitalização e aos tratamentos ambulatoriais realizados. Nossas ações são pautadas no acolhimento, na prevenção, na proteção, no cuidado, no tratamento, na recuperação e na promoção da saúde.”

Meire Rose Cassini,
Gestora do Serviço de Psicologia Hospitalar
do Hospital Felício Rocho.

O Serviço de Psicologia Hospitalar ainda esteve presente em discussões voltadas para ações de cuidados em saúde mental e emocional e elaborou um documento específico com ações voltadas para o cenário de pandemia em 2020/2021.

As ações apresentadas aos gestores, com o apoio de diversas áreas, trouxeram as seguintes propostas de acolhimento, a serem realizadas pelo **Serviço de Psicologia Hospitalar:**

- Elaboração de cartilha com orientações e ações voltadas para acolhimento on-line dos familiares.
- Plantão com linha direta.
- Desenvolvimento, avaliação e suporte psicoemocional, quando demandada visita especial.
- Elaboração e realização de suporte em vivência e situação de crise emocional, de perdas e de luto.
- Inclusão da família no ambiente hospitalar de outras formas, via mensagens, ligações, cartas e fotos. E, em comemorações de datas importantes para o paciente, por vídeo ou com o encaminhamento de algum presente.

DESTAQUES DE GESTÃO

- Desenvolvimento e implantação do Painel de Indicadores – Avaliação DISTRESS: painel de acompanhamento dos aspectos emocionais, como ansiedade e depressão, em pacientes oncológicos. Voltado para acompanhamento e monitoramento com estratégias de cuidados, durante todo o tratamento.
- Projeto Singular, no CTI: familiares foram convidados a compartilhar a biografia do paciente com a equipe médica, humanizando o atendimento.
- Projeto Multiprofissional UNI – Alta humanizada: trabalho multidisciplinar realizado em conjunto com a família, para validar todo o processo percorrido pelo paciente após a batalha contra o isolamento/covid-19.
- A Visita Especial – UNI: busca possibilitar ao paciente a manutenção de vínculos familiares e afetivos de forma individualizada, com respeito a cada história, vivência e desejos. A demanda por essa visita pode ocorrer a partir do paciente ou da família. A equipe de enfermagem direciona a solicitação ao Serviço de Psicologia que realiza o acolhimento e, juntamente com uma equipe multidisciplinar, avalia o pedido. É função da Psicologia Hospitalar dar suporte e acolhimento aos sentimentos e emoções durante todo o processo.
- Projeto multiprofissional UNI Pediátrico – Lúdico em cuidado, afeto e ação: durante os últimos dois anos, o momento de internação para a criança e para o adolescente trouxe impactos psicoemocionais que extrapolaram todo o desgaste proporcionado pela pandemia. Este projeto, por meio de atividades lúdicas, utiliza-se do brincar como instrumento de promoção dos cuidados em saúde infanto-juvenil, com o intuito de amenizar o sofrimento, as dificuldades, e até mesmo proporcionar alívio à dor desencadeada pelo adoecimento, pelo tratamento e pela hospitalização e, assim, promover alegria para pacientes e seus familiares.
- Projetos e ações multiprofissionais em Ambulatórios – Estamos com você. Momentos significativos de expressão e de cuidado: foi criado o projeto Música, no qual pacientes e familiares falam de si e de suas histórias por meio da música, ressignificando e dando som aos seus sentimentos e emoções. As ações desenvolvidas considerando a psicologia como eixo, mas sempre com participação da equipe multidisciplinar de forma atenta, acolhedora e cuidadosa a cada paciente, como a seus familiares ou cuidadores.
- Ações voltadas para os colaboradores CTI – UNI e Ambulatórios – Ações de acolhimento e escuta – Projeto Café com Afeto, Projeto Descompressão: para colaboradores, as ações foram voltadas a proporcionar momentos de escuta e de acolhimento, com reflexões e produções coletivas de forma participativa e interativa, proporcionando descompressão, trocas e compartilhamento das emoções vivenciadas frente à pandemia. Foram realizadas rodas de conversa e disponibilizado plantão do Serviço de Psicologia Hospitalar para que, se o colaborador desejasse, pudesse ter mais um momento voltado para si. Além disso, o serviço se colocou à disposição para escuta, acolhimento e direcionamentos, quando necessário. Nestes casos, havendo indicação, o colaborador era direcionado para acompanhamento com o psicólogo do trabalho e/ou orientado à rede de apoio em saúde, sendo adequadamente orientado e sempre respeitadas a individualidade e a autonomia de cada um.



Após 70 dias de internação, fiquei pensando como iria dizer para as pessoas que foi um tempo tão edificante e de crescimento para mim. Não era isso que esperavam ouvir de alguém que ficou tanto tempo em um hospital, mas era exatamente o que eu tinha a dizer. Só tenho elogios a fazer à equipe do Felício Rocho. Dei entrada no Hospital pelo Pronto Atendimento, em outubro de 2021, devido a uma obstrução intestinal. Sai dez dias depois, mas retornei em novembro com outras complicações e o diagnóstico ainda era incerto. Tive momentos de tristeza e muitas dores, sim, mas o olhar doce, acolhedor e até mesmo a forma como os profissionais se posicionavam diante de mim me transmitia confiança, segurança, tranquilidade. Cada pessoa que trabalha no Hospital está ali para um cuidado que vai muito além da profissão. Por exemplo, depois de um tempo que passei falando sobre meu cachorrinho pequinês, o Zeus, a equipe articulou os detalhes e conseguiu viabilizar uma visita dele ao Hospital. Isso foi incrível! Também no Natal e no Réveillon, meus filhos perguntaram se poderiam levar uma comidinha diferente para o meu jantar. Como eu não tinha restrição alimentar, o médico liberou e meus três filhos levaram não apenas um cardápio diferente, mas ainda cuidaram de decorar o quarto e até levaram roupa de festa para eu me arrumar. Em outra oportunidade, uma pessoa da equipe do Hospital me perguntou se eu me colocaria à disposição para realizar um exame de ultrassom com um estagiário, devidamente supervisionado. Logo me dispus. Como tinha comentado que minha filha estudava Enfermagem, tiveram a sensibilidade de convidá-la para aprender a realizar o exame ali. Como não amar?! Hoje, quando retorno ao Hospital para algum procedimento, é um momento de matar a saudade de tantos amigos que fiz”

Guiomar Vieira Guimarães,

69 anos, paciente da Unidade de Internação.

SERVIÇO SOCIAL

O Hospital Felício Rocho conta com o atendimento do Serviço Social há 20 anos. O setor é formado por seis assistentes sociais, que atuam no apoio e acolhimento de pacientes vinculados às Unidades de Internação, Transplante, Serviço de Diálise, Oncologia e SUS.

Em 2021, foram realizados 27.429 atendimentos, nos quais o trabalho do Serviço Social foi imprescindível.

Nos atendimentos, foram avaliadas as demandas sociais e estabelecidos contatos e orientações necessárias, sempre em interface com a rede de apoio e de referência para a manutenção do tratamento. A equipe do Serviço Social ainda conta com apoio de um estagiário de nível superior e um Jovem Aprendiz para o desenvolvimento de suas atribuições.



Entre outras atribuições, avaliamos a questão social do paciente considerando desde aspectos subjetivos até suas relações culturais e familiares. Com base nessas informações, apresentamos o parecer social de cada paciente à equipe multiprofissional que irá atendê-lo. Destacamos também o trabalho realizado junto a pacientes do SUS. Em 2021, realizamos inúmeros atendimentos, sempre fazendo as articulações necessárias junto aos órgãos públicos das Políticas de Saúde e Assistência Social, por exemplo, para definir ações que possam assegurar a esses pacientes a garantia do acesso ao tratamento. Esse é um dos grandes desafios da nossa atuação profissional.”

**Fernanda Capacini, Ludmila Viana, Sabrina Santiago,
Maria da Conceição Santos e Renata Silva,**
assistentes sociais do Hospital Felício Rocho.

CIRURGIAS

O Centro Cirúrgico do Hospital Felício Rocho é uma área que passou por muitos desafios em 2021 – ainda devido aos reflexos da pandemia, na realização de atendimentos e tratamentos eletivos. Mas, ao longo do ano, a partir do cenário mais favorável para retomada, o setor correspondeu à altura de quem é referência estadual pelo volume e pela realização de procedimentos complexos. No período, foram registradas 21.270 cirurgias eletivas e 3.731 cirurgias de urgência e emergência, chegando a 25 mil procedimentos.

Entre os destaques do ano, estão a implementação da Sistematização da Assistência de Enfermagem Perioperatória (SAEP) em pacientes internados. Trata-se de importante ferramenta para minimização de riscos e diminuição do estresse do paciente e da família, além de estimular interação e vínculo médico-paciente por meio do acompanhamento integralizado, contínuo, seguro e humanizado por parte da equipe de Enfermagem.

CIRURGIA GERAL

Em 2021, o setor de Cirurgia Geral contou com 174 profissionais exclusivos, 23 salas cirúrgicas com equipamentos de alto padrão e 29 leitos de recuperação, entre outras estruturas de apoio.

Até a liberação dos procedimentos eletivos, a equipe especializada do Centro Cirúrgico atuou com profissionalismo e resiliência junto aos pacientes internados em Centro de Terapia Intensiva (CTIs), distribuídos no Pronto Atendimento.





CIRURGIA ROBÓTICA

O serviço, pioneiro em Minas Gerais, completou quatro anos de atendimento, tendo sido inaugurado em 2017, em parceria com a Fundação Educacional Lucas Machado (Feluma).

Entre os principais benefícios para pacientes, estão o menor índice de infecção, menor perda sanguínea, retorno mais ágil às atividades laborais e menor tempo de hospitalização. A experiência do Hospital na realização de cirurgias robóticas minimamente invasivas levou à retomada na busca por esse tipo de procedimento, em 2021, ainda que o crescimento de 20%, em relação à

2020, não corresponda à demanda pré-pandemia: queda de 14% em relação a 2019, conforme já compartilhado neste relatório, no capítulo "Cenário geral da saúde no Brasil".

Ao longo do ano, o Centro Cirúrgico não apenas retomou as atividades e o pleno funcionamento, como também investiu na modernização de sistemas e equipamentos capazes de potencializar e qualificar o trabalho desempenhado pelos profissionais. É o caso da aquisição de laser urológico, videolaringoscópio e aparelhos para cirurgias neurológicas.

	2019	2020	2021
Quantidade de médicos certificados em Cirurgia Robótica	25	28	28
Cirurgia Urológica	357	248	293
Cirurgia Geral	48	47	36
Cirurgia Ginecológica	23	6	23
Cirurgia Proctológica	17	9	22
Cirurgia Torácica	18	20	23

UNIDADE DE TRANSPLANTES

O Hospital Felício Rocho conta com Unidade de Transplante que é referência nacional pelo número de transplantes realizados e pelo corpo clínico altamente especializado. Atualmente, realiza transplantes de coração, fígado, rim, pâncreas e medula óssea, bem como a retirada de múltiplos órgãos para transplante.

Em 2021, a equipe de profissionais conduziu 252 procedimentos – coração, fígado, pâncreas, rim e medula óssea. O número é 18,8% maior que o registrado em 2020, mas ainda assim aquém da capacidade de operação do setor. Em 2019, período pré-pandemia, foram realizados 268 transplantes, quantidade 6,3% maior que a observada em 2021.

Transplantes realizados (convênio e SUS)
2019-2021

	2019	2020	2021
Rim (doador vivo e falecido)	128	79	111
Pâncreas / Rim	13	16	13
Pâncreas isolado	8	3	5
Fígado	60	41	40
Fígado / Rim	3	4	3
Coração	6	9	9
Medula óssea	50	60	71
TOTAL	268	212	252



O atendimento e os profissionais do Hospital Felício Rocho são sensacionais. Só tenho a agradecer. Assim que entrei na fila para tentar o transplante de rim pelo SUS, meu nefrologista indicou duas opções de hospital para realização do procedimento, caso eu fosse agraciado. Quando ele mencionou o Hospital Felício Rocho, não tive dúvida e fui enfático na escolha. Até troquei o plano de saúde que eu tinha por um que cobrisse consultas e exames no Hospital Felício Rocho. Já fiquei internado no hospital tempos atrás e também fui doador de sangue na Instituição por anos. Tinha certeza que seria muito bem assistido, como de fato fui. Considero o dia 21 de maio como a data do meu segundo nascimento. Foram cerca de cinco horas de cirurgia para transplante de rim – doado pelo meu filho –, e saí do bloco cirúrgico realizando o sonho de tomar água à vontade e urinar: algo simplesmente incrível para quem passou tanto tempo fazendo hemodiálise.”

Délio Ramos,

71 anos, paciente transplantado
no Hospital Felício Rocho pelo
Sistema Único de Saúde (SUS).

Para garantir o pleno funcionamento do setor em 2021, considerando o cenário pandêmico, foram fortalecidas medidas de segurança contra a covid-19, tais como: restrição em horários de visita e troca de acompanhantes, orientação do paciente nos procedimentos pré e pós-transplante, leito isolado para paciente no pós-transplante imediato, coleta de exame para detecção de covid-19, tanto do doador quanto do receptor, antes da internação para transplantes intervivos.

Outra medida adotada foi a manutenção de um consultório exclusivo para atendimento de casos suspeitos de coronavírus, bem como ações educativas com os pacientes.

O Hospital Felício Rocho conta com a Comissão Intra-hospitalar de Doação de Órgãos e Tecidos para Transplantes (CIHDOTT). Seus representantes são capacitados para acompanhar os pacientes com possibilidade de morte encefálica e dar apoio aos familiares dos possíveis doadores, além de verificar as contraindicações para doação e realizar ações para a conscientização da importância desse ato. A partir do diagnóstico do óbito, esse profissional verifica a possibilidade da doação e a saúde dos possíveis órgãos a serem doados e aciona a família. Com assistência do MG Transplantes, presta esclarecimentos aos familiares sobre os procedimentos que serão realizados, considerando individualmente cada caso.



SERVIÇO DE DIÁLISE

O Serviço de Diálise está intimamente relacionado à Unidade de Transplantes e, juntos, reúnem 97 profissionais com experiência nesse tipo de atendimento. Em 2021, a equipe atuou de forma ágil, segura e assertiva, tendo conduzido mais de 56 mil sessões de Hemodiálise e Diálise Peritoneal, entre atendimentos por convênios e pelo Sistema Único de Saúde. O número se manteve praticamente estável se comparado a 2020 – aumento de apenas 144 procedimentos e elevação de 4% em relação a 2019.

No que diz respeito à pandemia de covid-19, foram mantidos boxes de

isolamento exclusivos para realização de diálise dos pacientes suspeitos e/ou confirmados para a doença e para aqueles recém-transplantados, reforçando a segurança.

Seguindo a proposta de investimentos da Fundação Felice Rosso nas áreas de assistência à saúde, ocorreu o remanejamento da estrutura da Diálise Peritoneal do 1º para o 2º pavimento e foram adquiridas duas máquinas de hemodiafiltração – investimento em tecnologia e inovação – e três osmose portáteis, para atender a alta demanda de diálises no CTI.

	2019	2020	2021
Sessões de Hemodiálise	52.288	54.548	54.457
Diálise Peritoneal	1.812	1.401	1.636
TOTAL	54.100	55.949	56.093

CTI GERAL E CARDIOVASCULAR

A infraestrutura do Centro de Terapia Intensiva (CTI) Geral e Cardiovascular do Hospital Felício Rocho reúne um total de 60 leitos, sendo 40 de CTI Geral e 20 de CTI Cardiovascular para pacientes adultos, que são assistidos em tempo integral por equipe multidisciplinar. O serviço de CTI Pediátrico é ofertado em parceria com o Grupo Neocenter – referência em atendimento materno infantil, neonatal e pediátrico –, que tem toda a infraestrutura nas instalações do Felício Rocho.

Os efeitos da pandemia também refletiram na rotina da área, ao longo de 2021, e, nesse período, foram registradas 3.935 internações no CTI – número 2% superior ao registrado em 2020 e 8% menor que em 2019, pré-pandemia. Desse total, 462 corresponderam às internações por covid-19, sendo que a doença levou 141

pacientes internados no Centro de Terapia Intensiva a óbito.

Até meados de fevereiro de 2021, o setor reunia 40 leitos destinados exclusivamente a casos suspeitos e/ou confirmados de coronavírus. Com o declínio na quantidade de pacientes infectados, foi possível reduzir, progressivamente, o quantitativo de leitos exclusivos para covid-19, retomando gradativamente ao perfil do paciente anterior à pandemia.

Paralelamente às consequências da pandemia por coronavírus e aos desafios característicos do setor, que lida com pacientes de delicado manejo clínico, a área administrou recursos humanos e financeiros com olhar atento à agilidade de recuperação e ao bem-estar do paciente:

- Aquisição de três equipamentos para terapia com cateter nasal de alto fluxo: sistema que fornece oxigênio em alto fluxo, aquecido e umidificado, por meio de uma cânula que se adapta às narinas do paciente, aprimorando a oxigenação e reduzindo o esforço respiratório. Entre outros benefícios, o sistema minimiza o risco de intubação orotraqueal (IOT), diminui as complicações ventilatórias, as taxas de mortalidade, o tempo de internação no CTI e os custos hospitalares.
- Aquisição de sete novos monitores multiparâmetros para o CTI Geral: avanço tecnológico com monitorização mais assertiva e possibilidade de conectividade à rede, para uma central de monitorização, em que todos os dados vitais do paciente podem ser visualizados sem que a equipe esteja, necessariamente, próxima ao leito.
- Execução do projeto de redução de Lesão por Pressão (LPP), com o objetivo de promover estratégias assistenciais para manutenção da integridade da pele; prevenir a ocorrência de lesão por pressão e outras lesões de pele; atender o protocolo de prevenção de lesão por pressão, respaldada pelo Ministério da Saúde/Agência Nacional de Vigilância

Sanitária (ANVISA) e proporcionar um plano de cuidados mais apropriado às necessidades do paciente, por meio de abordagem interdisciplinar. Entre as iniciativas implementadas, estão a reestruturação do método de gerenciamento de LPP no CTI, a implementação de coxins e rolos que auxiliam na descompressão das áreas de sofrimento.

- Criação e implementação do Protocolo de Prona, proposta terapêutica para tratamento da Insuficiência Respiratória Grave, com simulação realística e treinamento de 100% da equipe do CTI.
- Projeto de Prevenção de Infecção no CTI, com reestruturação dos BUNDLES de prevenção – um método articulado criado para melhorar os processos e os cuidados com o paciente.

Apesar da complexidade do setor, buscou-se por práticas que intensificassem o acolhimento e a humanização. Foram realizadas homenagens no momento da alta de pacientes que se recuperaram da covid-19, em que eles eram aplaudidos enquanto passavam por um corredor

humano. E, em outra situação, com a comemoração do aniversário de uma paciente que passava por longo período de internação. Tomando os cuidados necessários, foi autorizado o encontro presencial entre a paciente e os familiares.



NÚCLEO AVANÇADO DE TRATAMENTO DE EPILEPSIA (NATE)

O Hospital Felício Rocho foi o primeiro de Minas Gerais a criar uma unidade específica para tratamento da epilepsia e está entre os três maiores do Brasil, na especialidade. Inaugurado em 2003, o Núcleo Avançado de Tratamento de Epilepsia (NATE) atende crianças, adolescentes e adultos que sofrem crises epiléticas. Para atender melhor a esse público, o Núcleo reúne profissionais multidisciplinares, como neurologistas, neurocirurgiões, neurorradiologistas, neurofisiologistas, neuropsicólogos, psiquiatras e técnicos.

A unidade detém diversas certificações que comprovam a inovação dos tratamentos e oferece consultas, exames de neuroimagem, neurofisiologia clínica, avaliação funcional e cirurgia de epilepsia, além de acompanhamento ambulatorial.

Em 2021, foram realizados **520 atendimentos**, consultas, **2.272 exames** e **20 cirurgias** de epilepsia no Hospital Felício Rocho.

FISIOTERAPIA

Durante o processo de internação, o Hospital Felício Rocho oferece assistência fisioterapêutica integral aos pacientes internados em terapia intensiva e ambulatorial, visando à prevenção, ao tratamento e à reabilitação das alterações pulmonares, circulatórias e musculoesqueléticas.

Foram realizados 90.537 procedimentos em 2021.

A equipe é formada por 65 fisioterapeutas, que atuam de forma interdisciplinar no planejamento e no direcionamento dos atendimentos para condutas preventivas, que minimizam as consequências decorrentes da imobilidade e auxiliam no processo de desospitalização.



ENDOSCOPIA

A área de Endoscopia do Hospital Felício Rocho atende pacientes particulares, de convênios e do Sistema Único de Saúde (SUS). No início de 2021, ainda sob reflexos da pandemia, as agendas foram reduzidas em 50% – atendendo às restrições para procedimentos eletivos –, e retornaram à normalidade a partir do mês de maio.

Nesse cenário, os números registraram, em 2021, aumento de 132% na quantidade de exames realizados, em comparação a 2020, e de 57% em comparação a 2019, pré-pandemia.

O ano foi marcado por uma série de investimentos na área. Entre eles:

- Ampliação do ambiente de recepção do setor e inclusão de mais quatro leitos de observação, o que possibilitou a abertura de uma quinta sala de exames.
- Oferta de Colonoscopia Prime, serviço diferenciado de preparo para o exame de colonoscopia com acompanhamento pelo médico e profissional da enfermagem.
- Aprovada a renovação do parque tecnológico de sistema de videoendoscópio para endoscopia e colonoscopia.

HEMODYNÂMICA

A Hemodinâmica do Hospital Felício Rocho é o serviço focado no diagnóstico e nas intervenções minimamente invasivas, por meio de cateteres intravasculares. Atua em pacientes com doenças cardiovasculares, neurológicas e oncológicas. Em 2021, o setor sentiu os impactos da covid-19 com demanda ainda em queda, mas atuou estrategicamente na organização de processos internos, para garantir atendimento qualificado aos pacientes e sustentabilidade financeira, para a Instituição.

As novas coordenação e supervisão de Enfermagem, junto aos demais membros da equipe médica e administrativa, foram um dos diferenciais ante os resultados obtidos. Com olhar crítico, a gestão da área reestruturou processos e o setor foi pontuado com esforço digno de nota pela auditoria ONA.

Entre as iniciativas de destaque, enumeram-se: (1) busca ativa de

pacientes pós-procedimento, visando continuidade da assistência, da prevenção e do controle dos eventos; (2) controle do protocolo de 'nefropatia induzida por contraste', com acompanhamento dos casos até seu desfecho e (3) busca ativa dos procedimentos estratégicos.

O setor fechou o ano com investimento na aquisição de um equipamento de ultrassom para os procedimentos e punções percutâneas.

Com olhar atento ao futuro, a expectativa da área é de expansão do serviço com a extensão do atendimento aos fins de semana e além do horário comercial para pacientes eletivos, bem como de posicionar o serviço como referência para o atendimento cardiológico e neurológico, em Minas Gerais.



MEDICINA DIAGNÓSTICA POR IMAGEM

O setor de Medicina Diagnóstica por Imagem oferece suporte à equipe médica por meio de exames de radiologia, cardiologia, ultrassonografia, tomografia e ressonância magnética. Em 2021, a retomada de tratamentos eletivos no contexto da pandemia refletiu em elevação na execução de todos os tipos de exames de imagem, totalizando crescimento de 16,87%. O cenário ainda permitiu a oferta de novos horários de atendimento,

por mês, para o exame de ressonância magnética, além do funcionamento do setor, durante 24 horas por dia, para atendimento a pacientes do hospital e eletivos.

As altas taxas de transmissão e contaminação por covid-19 no Brasil, também em 2021, exigiram a manutenção, inclusão e/ou atualização de medidas protetivas adotadas em 2020, a saber:

- Cumprimento às regras sanitárias e de isolamento social.
- Sala de tomografia destinada a atendimento exclusivo de pacientes com covid-19, com protocolos específicos de higienização.
- Realização de exames no leito, em caso de pacientes internados com suspeita ou confirmação de covid-19, para minimizar o risco de contaminação –ultrassonografia, ecocardiograma, mapa, holter e duplex. Para exames com equipamento fixo, o paciente foi encaminhado diretamente para a sala de exame, sem aguardar na sala de observação.
- Restrição de acompanhantes (exceto para pacientes idosos, crianças, pessoas com necessidades especiais e exames com sedação).
- Suspensão da participação de residentes nos exames transesofágicos, como forma de redução de exposição a procedimentos geradores de aerossol.
- Redução do tempo de chegada antecipada do paciente ao setor, para realização do exame externo – adequado de 30 para 10 minutos.
- Afastamento de médicos com idade superior a 60 anos da realização de exames cardiológicos com liberação de aerossóis (eco transesofágico).

Com todo o contexto adverso da pandemia, o setor de Medicina Diagnóstica por Imagem manteve foco na estratégia e na necessidade de novos investimentos, atuando de forma assertiva, em 2021,

em melhorias de gestão, contratação de novos profissionais, aquisição de novos equipamentos, realização de treinamentos e adequação de processos. As principais iniciativas seguem listadas abaixo:

- Modernização dos sistemas de notificação de 'resultado crítico' e 'eventos adversos'.
- Realização de exames de tomografia e ressonância de pacientes internados no período noturno, reduzindo a possibilidade de contaminação e o fluxo cruzado com outros pacientes, bem como ampliando a possibilidade de horários destinados ao paciente eletivo.
- Readequação de protocolo do exame de tomografia coronariana, com adequação dos medicamentos, ocasionando menor exposição do paciente ao contraste.
- Ampliação da equipe médica para redução no tempo de liberação do laudo de exames de tomografia de 3h para 1h30min, com foco em pacientes do Pronto Atendimento.
- Ampliação da equipe médica dos exames de ecocardiograma e duplex, viabilizando aumento da oferta de horários para realização desses exames.
- Capacitação dos colaboradores assistenciais de toda a Instituição quanto ao cuidado no ambiente de ressonância magnética.
- Capacitação médica para melhoria da assistência ao paciente quanto ao processo de higienização do ambiente, das mãos e máscara NR32.
- Participação médica na educação continuada dos médicos solicitantes de exames (unidade de internação, CTI e pronto atendimento) com videoaula e prova referente aos exames de maior prevalência, para uso racional dos exames.



MEDICINA NUCLEAR

O Serviço de Medicina Nuclear do Hospital Felício Rocho permite diagnósticos com notável qualidade técnica, em diversas especialidades médicas. No procedimento, pequenas quantidades de substâncias radioativas e radiofármacos entram no organismo do paciente, por via oral, por via venosa ou por inalação, permitindo o diagnóstico de doenças.

Em 2021, foram realizados 4.473 procedimentos, 736 a mais que em 2020. Paralelo ao desempenho por volume de exames, o setor se destacou pela qualidade, dentro do tempo de realização e liberação de resultado, conforme mercado. O reflexo foi o índice de 84% de satisfação do cliente, média superior à meta do Hospital.

Além disso, o serviço passou a ser ofertado aos sábados, para ampliação dos atendimentos e melhor utilização do recurso de radiofármacos. O número de profissionais também foi ampliado, com a contratação de quatro novos profissionais médicos.

Independentemente dos desafios, os investimentos em tecnologia e em formação de profissionais permaneceram norteando a gestão do setor de Medicina Nuclear. Em 2021, a área adquiriu, por exemplo, um Spot – dispositivo utilizado para o monitoramento não invasivo de pressão arterial, frequência de pulso, medição não invasiva de saturação de oxigênio na hemoglobina arteriolar e temperatura corporal em situação normal e axilar de pacientes de todas as faixas etárias.

A área sediou aulas orientadas para equipe de residentes, com destaque para participação do programa de residência médica em Cardiologia.

O setor de Medicina Nuclear recebeu o Troféu NPS 2021, iniciativa de reconhecimento do próprio Hospital relacionada à experiência positiva do paciente. O serviço também conquistou o Troféu NPS em 2020.



PET / CT

Um dos destaques de 2021 vinculado à área de Medicina Nuclear foi a criação do setor de PET/CT, em parceria com o Grupo Oncoclínicas. Trata-se de um exame de diagnóstico por imagem capaz de detectar tumores em todos os lugares do corpo. A sigla PET origina-se do inglês e significa “tomografia por emissão de pósitrons” (partícula radioativa) e CT diz respeito a “tomografia computadorizada”, que produz imagens enquanto o outro observa o metabolismo do corpo.

A iniciativa exigiu investimentos em estrutura física, mobiliário, equipamentos e recursos humanos para a oferta do novo serviço. Nesse sentido, foram abertos dez novos postos de trabalho.

Tecnologia de ponta também foi contemplada na lista de investimentos, com as seguintes aquisições: PET/CT modelo Biograph Horizon, N/S: 153566, fabricado pela Siemens; Desfibrilador Externo Automático (DEA); sistema de gerenciamento do laudo e imagem da Philips e, ainda, duas licenças avançadas e exclusivas para a manipulação de imagem do PET/CT.

CEAP

(CENTRO DE EXCELÊNCIA EM ATENÇÃO PRIMÁRIA)

USM

(UNIDADE DE SAÚDE DA MULHER)

A Unidade de Saúde da Mulher obteve resultados positivos na gestão da equipe e de recursos, apesar do contexto adverso da pandemia. No período, houve absentismo de paciente por receio de infecção por covid-19 e aumento no valor de insumos e outros reajustes de preço.

O CEAP Platina, que integra a Unidade de Saúde da mulher, registrou 41.428 atendimentos em 2021. O número é 47%

maior que em 2020 e 29% em relação a 2019.

O destaque da área no último ano ainda inclui participação ativa em campanhas de conscientização em favor da saúde da mulher. Alguns exemplos são a Campanha Outubro Rosa, para prevenção do câncer de mama, e a Campanha Março Amarelo, para prevenção da endometriose.

CENTRO DE IMUNIZAÇÃO

O Centro de Imunização iniciou a prestação do serviço em fevereiro de 2021, com o objetivo de atender tanto pacientes do Hospital Felício Rocho quanto da comunidade em geral. O Centro oferece vacinas não incluídas no Programa Nacional de Imunização do Ministério da Saúde, com imunizantes para crianças, adolescentes, adultos e idosos.

Ao longo do ano, profissionais do Centro de Imunização atuaram ativamente no relacionamento com pacientes internados, verificando aqueles que estavam com as vacinas atrasadas e precisavam receber alta com o calendário vacinal atualizado. Em seu primeiro ano de operação, a área aplicou 791 doses de 18 diferentes tipos de vacina.

CENTRO DE CICATRIZAÇÃO DE FERIDAS

O Centro de Cicatrização de Feridas é uma unidade exclusiva para diagnóstico e tratamento de lesões por pressão. Conta com uma infraestrutura dedicada ao serviço composta por três leitos para pré-internação e quatro consultórios.

Considerado um ambulatório de alta complexidade, em 2021, realizou 8.680 atendimentos, agilizou a desospitalização e

proporcionou mais qualidade de vida para o paciente. Conta com o apoio de equipe multidisciplinar formada por clínicos, ortopedistas, cirurgiões vasculares e plásticos, enfermeiros e podólogos. Ainda nesse ano, concluiu o projeto do Centro de Oxigenoterapia Hiperbárica, uma terapêutica de associação que auxilia no tratamento de cicatrização de feridas.

UNIDADE DO APARELHO LOCOMOTOR

A Unidade do Aparelho Locomotor, inaugurada em março de 2013, oferece atendimentos eletivos para consultas e procedimentos aos pacientes com doenças ortopédicas. A clínica é composta de 26 especialistas titulados, que são referência nacional e internacional

em todas as áreas da medicina do aparelho locomotor, contando também com ortopedia pediátrica, trauma e reumatologia. São 9 consultórios médicos onde, durante o ano de 2021, realizaram-se 29.405 atendimentos.

LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLÍNICAS

O Laboratório de Análises Clínicas do Hospital Felício Rocho possui um serviço próprio para atendimento personalizado, com agilidade no diagnóstico e variedade de procedimentos, tanto para pacientes particulares, como vinculados a convênios e ao SUS. O setor é parceiro de instituições que são referência pública e privada na prestação de serviços especializados não internalizados, também denominados de Laboratórios de Serviços de Apoio ao Diagnóstico.

Em 2021, foi inserido um novo laboratório de apoio público, do Hospital das Clínicas da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), para os testes de carga viral para HIV e Hepatites. Desse modo, o setor encerrou o ano com três parcerias públicas e seis privadas.

Uma de suas contribuições para o Hospital, ao longo de 2021, foi oferecer testes bioquímicos em equipamento de alta precisão – por meio da renovação do parque tecnológico de bioquímica –, além de internalizar exames que, anteriormente, eram encaminhados para serviços de apoio. A iniciativa possibilitou a redução no prazo de resultado e melhor

desempenho nos testes de proficiência de controle externo, comparado aos anos anteriores – de 821.946 exames, em 2020, para 924.531, em 2021, totalizando aumento de 12%.

O Laboratório de Análises Clínicas ainda proporcionou mudanças em seu espaço físico, qualificando e agilizando sua resposta aos desafios lançados. Por exemplo, houve redução no tempo total de atendimento para assistência ao Pronto Atendimento. Atenta à realidade e às demandas da Instituição, a equipe identificou aumento na quantidade de coletas de gasometria para atendimento aos cuidados contra a covid-19 e incorporou um gasômetro ao posto de coleta do Pronto Atendimento Geral.

O Laboratório de Análises Clínicas do Hospital Felício Rocho participa do Programa de Excelência para Laboratórios Médicos (PELM), supervisionado pela Sociedade Brasileira de Patologia Clínica e Medicina Laboratorial, apresentando desempenho satisfatório nas suas avaliações.

INVESTIMENTOS EM 2021

- Aquisição do equipamento VITROS 5600 e mudança de parque tecnológico da química líquida para seca, oferecendo testes bioquímicos com alta precisão.
- Aquisição de novo equipamento de tromboelastograma (Rotem®), para ampliar a realização de exames de distúrbio de coagulação.

LABORATÓRIO DE ANATOMIA PATOLÓGICA

O Laboratório de Anatomia Patológica do Hospital Felício Rocho é o setor dedicado ao diagnóstico de doenças por meio da análise de fragmentos de tecido ou órgão retirados por procedimentos de biópsia ou cirurgia, baseado na avaliação dessas alterações morfológicas, em conjunto com informações clínicas fornecidas pela equipe médica. Desde 2018, quando o serviço foi implementado, são ofertadas dezenas de exames com a qualidade, a confiança e a precisão que já são a marca da Instituição.

O ano de 2021 mostrou-se desafiador também para a equipe do Laboratório de Anatomia Patológica. Fez-se necessária, por exemplo, a contratação de novos colaboradores para atender à alta demanda por exames, ocasionada pela flexibilização das medidas contra a covid-19 e, conseqüentemente, o retorno de procedimentos e cirurgias eletivas que haviam sido reduzidos.

Destaque para a expressiva demanda oncológica. A equipe fechou o ano com nova técnica de Patologia, além de duas novas Médicas Patologistas no corpo clínico. Também foram abertas novas vagas para estágio em Biomedicina.

Entre as conquistas do setor, em 2021, esteve a inclusão de técnica de Biologia Molecular, possibilitando internalizar o exame "CISH para HER2" – indicado nos casos de carcinoma de mama com reação duvidosa ao exame imuno-

histoquímico. Em relação aos exames de imuno-histoquímica, o Laboratório de Anatomia Patológica aumentou em mais de 15% a gama de Anticorpos disponíveis, sendo possível realizar cada vez mais diagnósticos internamente, sem a necessidade de terceirização do serviço.

O setor ainda adquiriu novo Micrótopo na área técnica, com foco na execução de cortes de materiais mais precisos e o envio de lâminas mais qualificadas para a análise dos patologistas.

A internalização e a expansão de Técnicas Moleculares também fazem parte da lista de conquistas do ano, como a Hibridização in situ para HER2, EBV e 1P19Q, garantindo a redução do prazo para liberação do exame. Graças a essas aquisições e melhorias, o Laboratório viabilizou a entrega de laudos mais ágeis e assertivos para que o paciente receba o tratamento adequado.

Em 2021, o Laboratório de Anatomia Patológica registrou aumento na produção em 44%, sendo o recorde de produção do laboratório desde o seu início, em 2018. Nesse contexto, já foi iniciado estudo de viabilidade para implementação de novas tecnologias, como exames moleculares por PCR.

INSTITUTO FELÍCIO ROCHO DE ONCOLOGIA (IFRO)

Fundado em 2013, o Instituto de Oncologia presta atendimentos eletivos ambulatoriais para pacientes de planos de saúde e particulares. Sua estrutura permite a realização de todo o tratamento, em um único local, garantindo conforto, praticidade e agilidade para pacientes e seus acompanhantes.

A equipe reúne profissionais de diversas áreas da saúde para atendimento multidisciplinar, em um só lugar – enfermeiros, fisioterapeutas, nutricionistas, dentistas e psicólogos, além de médicos de diversas especialidades clínicas: 15 oncologistas, 8 hematologistas e 43 de outras especialidades.

Em 2021, a unidade realizou 31.995 atendimentos oncológicos, sendo

18.598 consultas e 12.646 sessões de quimioterapia. Não houve redução no número de atendimentos em virtude da pandemia, mas, sim, adequações para melhor atendimento, com a segurança que o contexto exigiu.

Cientes da importância de novos aprendizados e da atualização do conhecimento, o Instituto Felício Rocho de Oncologia ainda viabilizou a participação de alguns membros gestores e do corpo clínico no XXII Congresso Brasileiro de Oncologia Clínica, realizado em Salvador/BA, em novembro de 2021, o que possibilitou também conhecer boas práticas de gestão, por meio da escuta das experiências das outras empresas.





O atendimento do Hospital Felício Rocho superou minhas expectativas. Receber o diagnóstico de câncer é muito difícil, porque o primeiro sentimento que dá é o medo de morrer. No meu caso, foi o câncer de mama. Mas fui muito acolhida desde o primeiro momento. Desde o porteiro até o médico. No Hospital, encontrei profissionais de todas as especialidades para o sucesso do tratamento. Fui assistida por mastologista, cardiologista, dentista – tinha muita afta por conta da quimioterapia –, nutróloga, fisioterapeuta, psicóloga, enfermeiros. Eu estava no Hospital de segunda a sexta-feira, algumas vezes, de manhã e à tarde. Era minha segunda família. Quando fiz a cirurgia de retirada das mamas, já saí do bloco cirúrgico com as duas reconstituídas, graças ao trabalho do cirurgião plástico, que fez reconstituição imediata com silicone. Minha primeira sessão de quimioterapia foi no dia 2 de junho de 2021 e toquei o sino, como marco pelo fim do tratamento, no dia 12 de setembro. É um dos momentos mais marcantes para o paciente oncológico. Agora faço o acompanhamento a cada 21 dias, também no Hospital Felício Rocho. Só tenho a agradecer.”

Stífani Campos Mendonça,
36 anos, paciente em tratamento
contra câncer de mama.

Entre outros destaques do setor ao longo do ano, está a criação das linhas de cuidado voltadas a pacientes. Com atenção àqueles que, até então, estavam sem diagnóstico e acompanhamento médico e, por meio de busca ativa para a realização de exames de anatomia patológica e de imagens, foram considerados

elegíveis para iniciarem processo de avaliação médica. Assim, gerou-se mais resolutividade no cuidado ao paciente, com atendimento diferenciado e realizado por equipe multidisciplinar – médico, enfermeira, nutricionista e fisioterapeuta, potencializando e agilizando o início do tratamento.

BEM-ESTAR E SEGURANÇA DO PACIENTE

O Instituto Felício Rocho de Oncologia conta com serviços diferenciados a fim de proporcionar acolhimento, bem-estar e segurança durante o tratamento. Em 2021, concluiu o ano destacando-se pelo nível de satisfação (NPS - Net Promoter Score) graças ao atendimento direcionado. Entre os serviços, estão eles:

ENFERMEIRA NAVEGADORA

A atuação da enfermeira navegadora cria elo entre a família do paciente e o Hospital, facilitando o tratamento e promovendo a integração entre os diversos profissionais envolvidos, trazendo agilidade e eficiência na jornada do paciente. Este profissional gerencia de perto o tratamento, desde a realização da gestão diária da agenda médica para consulta, até o acompanhamento das primeiras consultas de cada paciente, com a entrega do plano terapêutico no setor de autorização, após discussão do caso com o oncologista responsável.

ACOMPANHAMENTO INTEGRAL DA ENFERMAGEM

Logo na primeira consulta, o paciente conhece o Enfermeiro que irá acompanhá-lo e será a referência durante todo o tratamento, proporcionando mais segurança, confiança e humanização.

CONCIERGE

É um profissional para atendimento individualizado. Recebe o paciente, agiliza trâmites burocráticos e cuida de todos os encaminhamentos para que a pessoa em tratamento seja atendida com mais agilidade.

ESTRUTURA



10 consultórios médicos



01 consultório de enfermagem



08 poltronas para infusões rápidas



26 apartamentos individuais para infusão



01 sala de crioterapia, que atende 2 pacientes simultaneamente

CENTRO DE ALERGIA E IMUNOLOGIA

O Centro de Alergia e Imunologia do Hospital Felício Rocho completou um ano de operação em 2021. Criado com o objetivo de oferecer atendimentos cada vez mais completos em diferentes áreas da saúde, o setor é um espaço preparado para atendimento ambulatorial, avaliação hospitalar em casos graves, realização de testes e avaliações complementares para diagnóstico de doenças alérgicas.

Em 2021, foram registrados 734 atendimentos e 214 testes alérgicos que permitiram por agilizar e qualificar a

atuação da equipe médica do Hospital junto aos pacientes.

Com uma ampla estrutura, o Centro de Alergia e Imunologia permite o acompanhamento de pacientes com imunodeficiências graves, com necessidade de reposição de imunoglobulinas, como aqueles com: Urticária Crônica Espontânea (UCE), rinossinusite crônica com polipose nasal, dermatite atópica grave e asma grave, os quais demandam infusão de monoclonais.

CENTRO DE INFUSÃO DE MEDICAMENTOS (CIM)

O objetivo do Centro de Infusão é promover qualidade de vida para os pacientes que convivem com doenças crônicas e que necessitam realizar a infusão por medicação intravenosa, intramuscular ou subcutânea, com periodicidade definida pelo médico assistente.

A capacidade do Centro de Infusão de Medicamentos é de até 40 atendimentos por semana, tendo realizado 1.664 infusões

em 2021. Com agendamento prévio, o paciente recebe a medicação no horário marcado. São mais de 40 medicações, a exemplo de imunobiológicos, antibióticos e corticosteróides para um público infantil a pacientes da geriatria. Entre as especialidades atendidas, estão: reumatologia, gastroenterologia, proctologia, dermatologia, imunologia, geriatria, ginecologia, hematologia, neurologia, clínica médica e infectologia.



PESSOAS



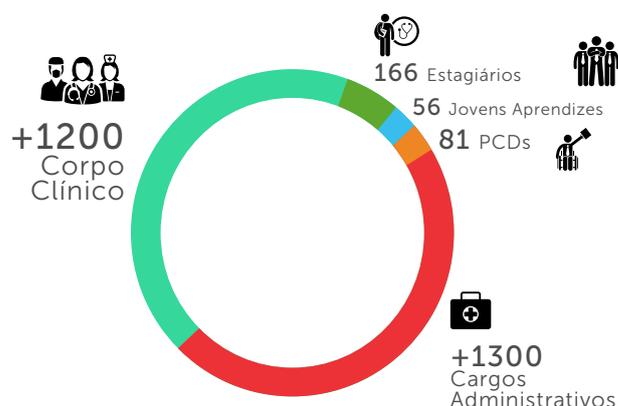
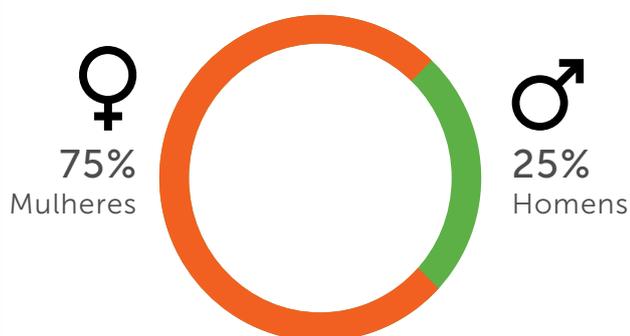
A missão da Fundação Felice Rosso é “Cuidar das pessoas, buscando qualidade de vida”, o que também se aplica ao quadro de colaboradores. Em 2021, ainda em cenário de pandemia por coronavírus, a Instituição se fortaleceu pelo companheirismo, empatia, aprendizado mútuo, persistência e determinação de colaboradores, impulsionados ativamente pelas lideranças, pelos avanços estratégicos e pelo clima organizacional.

Com a vacinação contra a covid-19 e, conseqüentemente, a retomada presencial gradativa de trabalhos, pesquisa e atendimentos/tratamentos eletivos, o time atuou ainda mais motivado à prestação de serviço qualificado e focado no bem-estar de cada paciente.

Confira as principais ações desenvolvidas pela Instituição para cuidar do seu principal ativo: as pessoas.

2836

Total de colaboradores



1262

admissões no ano de 2021

189

promoções no ano de 2021

AMPLIAÇÃO DA EQUIPE

A implementação de novos serviços, o aumento da demanda em setores já existentes e a substituição de colaboradores afastados/licenciados motivaram a contratação de novos profissionais para a Instituição em 2021, com aumento de 77% em relação às novas admissões do ano anterior – incluindo profissionais da saúde e técnico-administrativos.

O início da imunização contra a covid-19 não minimizou os efeitos da pandemia na rotina hospitalar e acadêmica da Fundação Felice Rosso, exigindo adequações ágeis e assertivas de acordo com as mudanças de cenário na saúde. Nesse sentido, a área de Recursos Humanos adotou processos seletivos mais céleres, utilizando ferramentas virtuais, além da adaptação de conteúdo dos treinamentos para o Ensino a Distância.

Diante das medidas implementadas, os setores de Administração de Pessoal (ADP) e de Recursos Humanos (RH) ampliaram o quadro de colaboradores e infraestrutura. A sala de ADP, por exemplo, passou por reforma e revitalização, e começou a ser utilizada para as audiências trabalhistas on-line.

A área de Administração de Pessoal reestruturou cargos internos, qualificando o atendimento, com a criação de quatro novos postos de trabalho – um Analista de Pessoal Júnior, um Analista de Compliance Trabalhista, um Assistente de Relações Trabalhistas e quatro estagiários – e redução de um auxiliar e um assistente de pessoal. Na área de Recursos Humanos, foi criada vaga para Auxiliar Administrativo I, dedicada a Pessoas com Deficiência, totalizando 28 colaboradores em 2021.

ESTÍMULO AO DESENVOLVIMENTO

Para estimular a atualização, capacitação e comunicação entre equipes, a Fundação Felice Rosso possui profissionais especializados em educação continuada, que planejam os treinamentos e desenvolvem conteúdos conforme

as necessidades Institucionais, setoriais e legislativas. Ao todo, foram realizados 800 treinamentos em 2021, entre encontros presenciais e virtuais, com um total de 20.613 profissionais participantes.

CAPACITAÇÕES OBRIGATÓRIAS

TREINAMENTO	OBJETIVO
Padrão de atendimento Hospital Felício Rocho	Reforçar a importância de manter o padrão de atendimento, bem como o cumprimento das normas institucionais.
Segurança do paciente (Administrativo e Assistencial)	Compreender como os profissionais dos setores administrativos e os profissionais assistenciais podem contribuir para a segurança do paciente.
Políticas institucionais	Desdobrar e divulgar as políticas institucionais para que colaboradores tenham ciência de todas as políticas que regem o Hospital.
Canais de comunicação e registros internos	Compreender as funcionalidades dos canais de comunicação SAC, Canal de Conformidade e Eventos Adversos.
Parada cardiorrespiratória (PCR) – Uma abordagem interativa	Capacitar os profissionais para o atendimento a uma PCR, garantindo mais assertividade durante a intercorrência.
Plano de manejo em acidentes com múltiplas vítimas (Cartão de Tarefas)	Orientar os colaboradores do HFR quanto às condutas a serem tomadas frente a uma catástrofe ou acidente com múltiplas vítimas.
Materiais e equipamentos críticos	Conhecer os equipamentos e materiais críticos, compreendendo a necessidade das manutenções preventivas, minimizando danos aos pacientes e reduzindo custos com manutenções corretivas.
NR32 – Segurança e saúde no trabalho em estabelecimentos de assistência à saúde /FISPQ / PGRSS	Fortalecer o conhecimento e a prática quanto aos procedimentos de segurança em estabelecimentos de saúde, conforme NR 32.
Passa ou repassa – administração segura de medicamentos	Capacitar os colaboradores na Resolução RDC-36 a fim de prevenir eventos adversos que envolvam administração de medicamentos potencialmente perigosos e garantir segurança no manuseio de cateteres venosos.
Catástrofe simulado	Avaliar o atendimento a múltiplas vítimas dos setores que participaram do simulado de catástrofe.

ATENÇÃO AO COLABORADOR

Entre as ações de cuidado e apoio a colaboradores planejadas e executadas em 2021, está a implementação do cargo de Psicólogo do Trabalho, posto vinculado ao setor de Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT).

O novo profissional passou a ser responsável pelo acompanhamento psicológico da equipe, que demonstrou interesse tanto por solicitação voluntária quanto por indicação dos Médicos do Trabalho. No mesmo contexto, foi proporcionado ambiente terapêutico para sessões em grupo, em setores específicos, considerando toda a equipe da escala das respectivas áreas.

O projeto Abrace – implementado e desenvolvido pelo setor de Recursos Humanos em 2018, com apoio da alta direção – manteve-se ativo e cumprindo a missão de conscientizar gestores sobre a importância da inclusão no ambiente de trabalho, especialmente no que diz respeito às Pessoas com Deficiência (PcD). Em 2021, 38 novos colaboradores com deficiência passaram a incluir o quadro de pessoal – 43 a mais que no ano anterior.



2021, o psicólogo do trabalho atendeu a 186 colaboradores. Desse total, 21 profissionais foram assistidos durante o plantão psicológico, em demanda emergencial. E foi realizada a psicoterapia, dentro do Programa Saúde Mental, para 288 colaboradores, em mais de 2.000 sessões durante o ano.

“

Esse suporte que recebemos aqui, de acompanhamento psicológico, tem feito toda a diferença nesse tempo de pandemia. Nós, que atuamos na linha de frente, passamos por tempos muito difíceis. Trabalho no Hospital Felício Rocho há 26 anos e nunca passei por uma situação semelhante. Foi um período de muitas perdas, que mexeram demais com nosso psicológico. Víamos covid-19 aqui, em casa, na casa de parentes.

A doença estava em todos os lugares. Por isso essa ajuda profissional, para acompanhamento psicológico, foi e ainda tem sido tão importante. Me ajudou a desenvolver como pessoa, me preparou para ajudar pacientes e amigos que estavam deprimidos e com medo de morrer. As terapias são uma oportunidade de falarmos discretamente, de nos soltarmos e aliviar a carga. São profissionais aptos a nos escutar e compreender.”

**C.C.M, colaboradora do Hospital
Felício Rocho e participante do
Programa Saúde Mental para Todos.**

PRESENÇA E REPUTAÇÃO

Às vésperas de completar 70 anos, o Hospital Felício Rocho segue com atuação reconhecida pela sociedade quando o assunto é cuidado e assistência à saúde. A credibilidade da Instituição vem da atenção e do respeito aos públicos atendidos, ancorados em objetivos estratégicos fundamentais para a definição dos investimentos necessários, em 2021.

Ao longo do ano, a Fundação investiu em pessoas – tanto pacientes quanto colaboradores –, em gestão/processos, inovação, equipamentos, novos serviços e relacionamento. As ações internas, conectadas com a transparência, a competência técnica e a experiência das áreas Comercial, de Marketing e Comunicação contribuíram para reforçar a reputação da Instituição.

A ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO INTEGRADA

O Hospital Felício Rocho realizou uma série de ações durante o ano de 2021, por meio do time de Assessoria de Comunicação Integrada, com vistas ao engajamento, à segurança, à satisfação e ao bem-estar de pacientes, médicos, colaboradores e sociedade, principalmente considerando o cenário pandêmico.

A comunicação institucional foi essencial para a estratégia de aprimoramento da interface e das relações com colaboradores, médicos, setores e sociedade. Para isso, foram distribuídos 162

comunicados internos e mais de 460 e-mails marketing internos e externos. Além disso, foram utilizados mais de 15 pontos estratégicos para fixação do jornal mural, o que ajudou na disseminação de informações a outros colaboradores do Hospital.

Como estratégia de comunicação, o Hospital criou diversas campanhas, palestras e encontros ao longo do ano, seguindo todos os protocolos de saúde contra a covid-19, totalizando 20 iniciativas

para estímulo ao engajamento de colaboradores, pacientes e sociedade quanto às questões de saúde física e mental.

A Assessoria de Comunicação Integrada permaneceu prestando informações nos múltiplos canais da Instituição, físicos e virtuais, quanto à prevenção e ao combate à covid-19.

Ao todo, foram elaboradas e divulgadas várias peças de comunicação sobre o tema, desde cartazes até e-mails marketing e posts para redes sociais. A fixação de fotos da família no box do paciente internado com coronavírus foi outra iniciativa adotada com foco na humanização do atendimento.

Do ponto de vista Institucional, o time da Assessoria de Comunicação Interna atuou em grandes projetos de fortalecimento da marca:

- Criação e divulgação do manual de aplicação da marca Felício Rocho, com as regras de utilização da identidade visual, suas principais aplicações e alerta para possíveis usos incorretos do logo.
- Implementação da nova sinalização do Hospital, mais moderna, para atender às necessidades dos pacientes e possibilitar cuidado e conforto. E contemplados novos formatos de comunicação, como vídeos, e-mail marketing e posts, sempre adequando a linguagem com vistas à interatividade entre clientes internos e externos.
- Desenvolvimento de campanhas, palestras e encontros ao longo do ano, conforme estratégia de comunicação, para estimular o engajamento de colaboradores, pacientes, médicos e sociedade quanto às questões de saúde física e mental.

Em paralelo às iniciativas institucionais, a Assessoria de Comunicação Integrada deu suporte aos vários setores para aprimoramento da interface e das relações entre colaboradores, médicos e parceiros – tanto sob demanda quanto por iniciativa estratégica da própria área.

O Núcleo de Ciências da Saúde, que promove os eventos científicos, contou com a atuação da equipe de

Assessoria de Comunicação Integrada para a elaboração de todos os materiais para divulgação de cursos, simpósios e eventos científicos.

Em 2021, todos os vídeos de conteúdo didático, além dos vídeos institucionais, foram roteirizados, filmados e editados pela equipe de Comunicação e entregues aos setores responsáveis para disseminação das informações.

REDES SOCIAIS

Com comunidade virtual crescente, a equipe de Comunicação Integrada do Hospital Felício Rocho dedicou-se ao relacionamento com as comunidades interna e externa, por meio das redes sociais institucionais. Juntos, os perfis do Hospital no Facebook, Instagram, LinkedIn e Youtube alcançaram mais de 88 mil seguidores – crescimento de 30% em relação a 2020 e de 157% em relação a 2019, ano pré-pandemia.

Para chegar aos resultados obtidos em 2021, a equipe da Assessoria de Comunicação Integrada reformulou a linha editorial dos canais digitais, tanto pela revitalização da identidade visual quanto pela construção do posicionamento estratégico nessas mídias, proporcionando unidade e engajamento frente às novas tecnologias e formas de comunicação.

RELACIONAMENTO COM A IMPRENSA

No ano de 2021, o Hospital Felício Rocho foi, mais uma vez, referência em atendimento à imprensa. Foram contabilizadas 410 inserções da Instituição em veículos de comunicação regionais e nacionais – TV, rádio, impressos e Internet –, sendo 25% maior que em 2020. Os dados evidenciam o quanto a Fundação exerce sua missão de

cuidar das pessoas sob o ponto de vista da informação à sociedade sobre os cuidados com a saúde.

Fruto dessa atuação, o Hospital Felício Rocho foi reconhecido pela revista NewsWeek, como um dos melhores hospitais do país pela excelência da qualidade assistencial.

NÚCLEO COMERCIAL

O Núcleo Comercial desempenhou papel essencial na Instituição para a garantia de manutenção e ampliação de assistência à saúde, principalmente considerando os desafios da pandemia por covid-19 também em 2021. Entre os destaques, foram firmados, com várias operadoras, acordos para prestação do serviço de Transplantes Renal, Hepático e de Medula Óssea.

A captação de novos parceiros possibilitou ao Hospital fechar o ano com mais 20 sindicatos e cooperativas, ofertando benefício de desconto na realização de consultas

e exames. Ainda em 2021, foi feita a captação de novos convênios, fechando o ano com 97 contratos firmados – crescimento de 41% em relação a 2020 e de 64% em relação a 2019, pré-pandemia.

Coube ao Núcleo Comercial atuar de forma criteriosa, assertiva e empática no reajuste das tabelas de serviços prestados pelo Hospital – diárias, taxas, materiais, medicamentos, filmes e SADTS (procedimento de imagem) -, garantindo a sustentabilidade da Instituição.



SERVIÇO DE REPASSE E APOIO AO MÉDICO

Em 2021, o setor de Repasse Médico, que está vinculado à Gerência Geral da Fundação, ao Conselho Técnico, Diretoria Clínica e Diretoria Técnica, todos do Hospital, e Diretoria Técnico-Científica do Núcleo de Ciências da Saúde, passou a responder como Serviço de Repasse e Apoio ao Médico, com o objetivo de fortalecer a parceria entre

o Hospital Felício Rocho e o Corpo Clínico, integrando a equipe médica à estratégia de trabalho da Instituição. A iniciativa compreende a ampliação da relação entre as partes, estimulando o engajamento e a participação ativa da equipe médica nos processos de melhorias do Hospital, de forma a qualificar resultados e garantir a sustentabilidade da Instituição.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO E RELACIONAMENTO

Com a reformulação, o setor de Serviço de Repasse e Apoio ao Médico ganhou nova atribuição: coordenar a Pesquisa de Satisfação dos Médicos. A última edição, aplicada em abril/2021, foi composta por 50 questões destinadas a identificar pontos de melhoria, qualidade e crescimento.

Na pesquisa, as perguntas foram divididas em quatro eixos – estrutura organizacional, qualidade assistencial, infraestrutura e pessoas –, e alcançaram 976 médicos, classificados entre atuantes, coordenadores, especializandos, plantonistas e residentes. Desse total, não foram

envolvidos na pesquisa prestadores eventuais, consultores e médicos provisórios.

Após várias ações de engajamento, a pesquisa foi concluída com a participação de 538 médicos, 55% do público-alvo, e resultado geral de 72% de satisfação sobre os pontos avaliados. Diante dos dados, a equipe se reuniu com os setores mencionados na pesquisa, para análise e alinhamentos necessários, incluindo ações internas para promoção de mudança e melhorias relacionadas aos pontos de insatisfação.

GERÊNCIA DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE



O setor de Serviço de Apoio ao Cliente (SAC) passou por diversas adequações em 2021, a fim de oferecer melhor experiência e atendimento. Destacam-se: reforço da equipe – totalizando cinco postos de trabalho, ampliação e revitalização do espaço físico, aquisições de equipamentos e implementações de novas ferramentas que auxiliam na mensuração da experiência do cliente.

Um dos investimentos do setor em 2021 que merecem ênfase foi a implementação da SoluCx, uma ferramenta capaz de mensurar vários

aspectos em relação à experiência do cliente e que permite a aplicação de duas novas metodologias, previstas para o primeiro semestre de 2022. A proposta é estimar o grau de esforço que um paciente realiza para ter sua solicitação atendida e como o cliente se sente em relação a um produto ou serviço específico do Hospital Felício Rocho.

Em atenção ao esforço da equipe de profissionais da Instituição para obtenção de resultados, foram desenvolvidas ações com o objetivo de fortalecer a cultura de satisfação do paciente, a saber:

- Ações de celebração em datas comemorativas, como Dia dos Pais, Dia das Mães, Dia das Crianças e Natal.
- Treinamento de toda a liderança quanto às funcionalidades, aos benefícios e à usabilidade da nova ferramenta de satisfação do cliente, a SoluCx.
- Entrega do Troféu NPS. Implementada em 2020, a iniciativa premia, mensalmente, a área de destaque na experiência positiva do paciente. O troféu tem o objetivo de engajar colaboradores e reforçar a importância da atuação focada na experiência positiva do cliente e considera a maior nota de satisfação obtida entre todos os setores produtivos do Hospital.

Ranking do Prêmio NPS 2021:

Janeiro: Unidade de Internação 5ºB

Fevereiro: Centro de Infusão de Medicamentos (CIM)

Março: Hemodinâmica

Abril: Unidade de Internação 4ºC

Maior: Unidade de Internação 4ºC

Junho: Unidade de Internação 4ºC

Julho: Centro de Infusão de Medicamentos (CIM)

Agosto: Unidade de Internação 3ºA2

Setembro: Unidade de Internação 3ºA2

Outubro: Medicina Nuclear

Novembro: Serviço de Apoio Personalizado e Centro de Imunização

Dezembro: Unidade de Internação 5ºB

CALL CENTER

Quase 60 colaboradores do Call Center atuam diariamente, com o objetivo de fortalecer o elo, a confiança e a fidelidade entre pacientes, parceiros e sociedade em geral com a Instituição, especialmente por meio de agendamento de consultas e exames. Ao todo, foram recebidos mais de 500 mil contatos em 2021.

Entre os principais desafios do setor, está a otimização do atendimento. Nesse sentido, houve investimentos do setor, em 2021, na melhoria do software

de gerenciamento de chamadas – de CCA/CCS Supervision para Engehouse –, bem como implantação de uma Unidade de Resposta Audível (URA), que facilitou e agilizou o gerenciamento de demandas e direcionamentos automáticos, de acordo com o perfil das chamadas.

Os investimentos e a atuação estratégica do setor, em 2021, resultaram na aproximação dos clientes internos e na diminuição dos acionamentos das áreas internas.



SUSTENTABILIDADE

A gestão responsável, baseada nos aspectos social, econômico e ambiental, norteia a administração da Fundação Felice Rosso e se desdobra em iniciativas sustentáveis tanto na prestação de serviços assistenciais à saúde, por meio do Hospital Felício Rocho, quanto no incentivo ao ensino, ao estudo e à pesquisa, por meio do Núcleo de Ciências da Saúde.

Atenta ao cenário global e suas adversidades, a Instituição traçou estratégias e buscou alternativas que viabilizassem a manutenção dos serviços e dos investimentos para o

cuidado com as pessoas e com o meio ambiente.

Em 2021, a demanda crescente por procedimentos eletivos, em contrapartida à escassez de insumos e medicamentos, frente à pandemia de covid-19, exigiu engajamento, conscientização e redirecionamento de estratégia de cada equipe para garantir a sustentabilidade econômica dos serviços vinculados à Fundação Felice Rosso. Entre as principais medidas adotadas na Instituição como um todo e/ou em áreas específicas, observou-se:

- Reorganização nos métodos de requisição, distribuição e utilização de materiais de consumo, evitando desperdício e garantindo o uso consciente.
- Redução do estoque setorial de materiais de consumo e uso coletivo, sem prejuízo assistencial.
- Disponibilização semanal, em alguns setores, de Equipamentos de Proteção Individual (EPI), mediante assinatura em lista de presença para controle de liberação e custo.
- Educação/conscientização de determinadas equipes quanto ao retorno financeiro do setor para a Instituição e sua contribuição com rotinas administrativas, possibilitando outras melhorias em assistência à saúde.
- Estabelecimento de rotina de controle das guias solicitadas e autorizadas, em contato direto da equipe médica para garantia de agendamentos.

- Controle de guias complementares e procedimentos realizados com envio imediato aos convênios, visando redução do tempo de autorização, glosa e otimização do faturamento para pagamento.
- Negociações permanentes com serviços comerciais dos laboratórios de apoio, acarretando migração de testes de acordo com os principais critérios de preço e prazo, mantendo a qualidade dos serviços prestados.
- Priorização pela comunicação em formato digital com parceiros internos e externos, evitando a utilização de papéis e impressões.
- Desenvolvimento de ferramentas tecnológicas, com apoio do setor de Tecnologia da Informação, como forma de reduzir custos com aquisição de materiais, bem como otimizar a operação e qualificar processos de gestão.
- Inativação do serviço de arquivo terceirizado, pelo setor de Compras. Todos os processos foram importados para armazenamento em nuvem e as impressões são enviadas para reciclagem – fornecedor monta rascunhos com as partes do documento que podem ser reutilizadas.
- Adesão gradativa à assinatura digital, reduzindo custos de impressão.

Com olhar atento à sua missão de cuidar das pessoas – incluindo o público interno, a Fundação Felice Rosso também concentrou esforços

em ações de responsabilidade socioambiental, conforme listadas a seguir.

HOSPITALIDADE

A área de Hospitalidade é a responsável por higienização, rouparia, gerenciamento de resíduos e controle de pragas e, portanto, com impacto direto nos demais setores do Hospital Felício Rocho. Em 2021, o trabalho foi desempenhado por 206 colaboradores.

Atento às necessidades de proteção do meio ambiente, foi

implantado o Plano de Gerenciamento de Resíduos de Saúde Institucional (PGRSS) e no desenvolvimento de um projeto para reciclagem. Ressalta-se ainda a melhora significativa nos serviços prestados por meio de investimentos, na aquisição de equipamentos modernos para o serviço de higienização.

Toda a equipe da Hospitalidade foi treinada com conteúdos práticos e teóricos, baseados no uso correto de cada equipamento e técnicas modernas e eficazes de

limpeza hospitalar. A área contribuiu sobremaneira para a agilidade segura no “giro de leitos”.

GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS

Entre os destaques de 2021, o Hospital Felício Rocho ganhou uma nova cadeira para a vaga de estagiário de Engenharia Ambiental, vinculado à área de Hospitalidade. O objetivo é apoiar a implantação do Plano de Gerenciamento de Resíduos de Saúde Institucional (PGRSS) e no desenvolvimento de um projeto para reciclagem.

O referido projeto tem, por objetivo, o fortalecimento da conscientização ambiental entre colaboradores e parceiros da Fundação Felice Rosso, por meio da implementação de iniciativas que cingem os públicos interno e externo da Instituição.

Para garantir o sucesso da iniciativa, estão previstas:

- Campanhas educativas anuais relacionadas aos desperdícios e ao uso consciente de recursos;
- Campanhas periódicas de engajamento;
- Avaliação e implantação de lixeiras com coleta seletiva, em diversas áreas e pontos estratégicos do Hospital e demais unidades de negócio;
- E o acompanhamento diário para aprimorar constantemente a segregação e a destinação correta dos resíduos.

ENERGIA

Em 2020, a Instituição avançou em iniciativas importantes, que trouxeram uma economia de 5% em comparação ao ano anterior.

Destaca-se a instalação do sistema de climatização GHP (bomba de calor acionada pelo motor a gás) adequado aos edifícios que têm pouca disponibilidade de energia elétrica, ou que precisam reduzir esse consumo.

A medida proporcionou queda de até 30% na utilização de energia.

Outro aspecto positivo do sistema é que gera aquecimento de água por trocador de calor, sem custo adicional. A eficiência da implantação do sistema de climatização, oportunizou à Instituição ampliar a instalação para 100% dos leitos e apartamentos.

ADMINISTRAÇÃO

A Fundação Felice Rosso orienta sua administração de acordo com as melhores práticas de gestão. A Instituição tem como objetivo assegurar a qualidade e a segurança do atendimento e dos serviços prestados à sociedade, sem se descuidar da sustentabilidade do negócio como um todo.

Em 2021, foi realizada a adequação do escopo do setor de Repasse Médico para o Serviço de

Repasse e Apoio ao Médico, ligado à Gerência Geral da Fundação, ao Conselho Técnico, Diretoria Clínica e Diretoria Técnica, todos do Hospital, e Diretoria Técnico-Científica do Núcleo de Ciências da Saúde.

A eficiência e a qualidade da gestão hospitalar são resultado dos esforços de múltiplos setores associados diretamente às demandas administrativas junto ao corpo clínico e à infraestrutura da Instituição.

Ações desenvolvidas pelas diferentes áreas:

SERVIÇO DE ARQUIVO MÉDICO E ESTATÍSTICA (SAME)

O Serviço de Arquivo Médico e Estatística (SAME) promove a manutenção da integridade do conjunto de prontuários pertencentes ao Hospital, por meio de atividades desenvolvidas segundo critérios como

guarda, conservação, organização, controle, sigilo e ética.

O objetivo do serviço é disponibilizar os prontuários de forma ágil, quando solicitados pelos setores

que compõem a cadeia cliente-fornecedor para o desenvolvimento da assistência médica, ensino e pesquisa. O setor também é responsável por compilar e disponibilizar as estatísticas do Hospital Felício Rocho, como o Censo e o resultado da auditoria realizada pela Comissão de Revisão de Prontuários (CRP).

No ano de 2021, foram movimentados 68.904 prontuários no SAME, entre diversos setores. O indicador atingiu um percentual de 99,69% de conformidade no que diz respeito aos atendimentos relacionados aos prontuários. Também em 2021, a equipe do SAME unificou

o serviço de arquivo terceirizado e optou por trabalhar somente com uma empresa, melhorando o fluxo, o controle e a gestão documental da Instituição. Apesar dos efeitos da pandemia, o absenteísmo entre membros do time foi quase nulo.

Todos os registros, imagens de exames, laudos e relatórios médicos constam no Sistema MV, cujo módulo do prontuário eletrônico PEP é utilizado para impressões de prontuários. O sistema funciona como um backup em casos de contingência. Para os exames, a instituição também possui o sistema Matrix.

COMISSÃO DE REVISÃO DE PRONTUÁRIOS (CRP)

A Comissão de Revisão de Prontuários (CRP) do Hospital Felício Rocho tem por finalidade identificar e promover a qualidade dos registros assistenciais para garantir um conjunto de documentação adequada. É um órgão coligado ao Hospital, de natureza consultiva, deliberativa, normativa, educativa e independente. Como instrumento, atua na análise da organização, adequação e eficiência dos registros médico-hospitalares realizados de modo a atender à Resolução 1638/2002, do Conselho

Federal de Medicina (CFM), quanto à qualidade do preenchimento do Prontuário Médico.

No ano de 2021, foram auditados pela Comissão o total de 5.179 prontuários médicos. De acordo com as avaliações e orientações, os setores envolvidos realizaram treinamentos com o Corpo Clínico e Assistencial para promoverem melhorias nos registros dos prontuários, padronização de documentos como o Termo de Consentimento; importação

automática de informações das precauções nas evoluções do enfermeiro, entre outros aspectos.

Buscando inovações quanto à realização das auditorias, a CRP reformulou a auditoria, junto a um

estatístico terceirizado, para uma plataforma que irá facilitar e qualificar a compilação dos dados. A previsão é que o projeto inicie sua funcionalidade no primeiro semestre de 2022.

COMPRAS E SUPRIMENTOS

Os setores de Compras e de Suprimentos desempenharam papel essencial na Instituição para garantir eficiência no uso dos recursos por parte de cada setor.

Entre outras medidas, a equipe de Compras redobrou esforços na busca imediata de aquisição nos pedidos de materiais e insumos, como forma de evitar instabilidade nas demais áreas. O bom relacionamento com fornecedores, aliado à atuação profissional e estratégica da equipe, viabilizaram os resultados satisfatórios obtidos ao longo do ano.

Em 2021, foi iniciada a implementação de novo sistema operacional, o Soul MV, para garantir à equipe mais agilidade e segurança no controle dos contratos e documentos gerenciados pelo setor.

A área de Compras encerrou o ano de 2021 com certificado de “Destaque Padrão de Atendimento”, do Hospital Felício Rocho. A equipe

foi reconhecida por seu engajamento, quando ganhou conformidade em 100% das ligações auditadas, garantindo experiência positiva no atendimento.

O setor de Suprimentos do Hospital Felício Rocho reúne Almoxarifado, Central de Abastecimento Farmacêutico (CAF) e Órteses, Próteses e Materiais Especiais (OPME). Em 2021, a equipe investiu na revisão de processos e na implantação de ferramentas de gestão capazes de otimizar os recursos, sem gerar perdas de qualidade e resultados.

Entre os destaques, a equipe de Suprimentos implantou programa de stewardship – destinado ao gerenciamento do uso de antimicrobianos –, sendo a única ferramenta de farmacoeconomia em Belo Horizonte já implantada e consolidada, cujos resultados financeiros já se mostram positivos.

A equipe ainda atuou de forma ágil e estratégica no contingenciamento de insumos hospitalares. Na prática, foi feito o aprimoramento do controle de estoque, da inserção de novas marcas – frente à ausência de insumos das marcas já homologadas na Instituição – e da realização de compras de urgência.

A aquisição de novas marcas, tanto de materiais quanto de medicamentos, respeitou os critérios de análise de qualidade dos insumos, sem perdas de qualidade e obtenção de resultados para os pacientes.

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Em 2021, a equipe de Tecnologia da Informação multiplicou esforços para o desenvolvimento de soluções tecnológicas capazes de otimizar

a operação e gerar informações estratégicas para gestores das respectivas áreas.

RELATÓRIOS E PAINÉIS OPERACIONAIS E DE GESTÃO, SENDO ALGUNS QUE SE DESTACAM:

- Portal da Endoscopia, com status dos atendimentos em tempo real.
- Painel Giro de leitos - Unidade de internação.
- Inserção do paciente no código roxo em caso de resultado crítico de culturas, envio de notificação para o App Médico HMED e sinalização no prontuário eletrônico.
- Informatização do Setor de Imunização: sistema para setor de vacinas, com documento eletrônico para registro das aplicações e próximas doses.

OUTRAS ENTREGAS

- Ampliação da capacidade computacional do Data Center, devido ao projeto de migração do sistema de Gestão Hospitalar MV Soul.
- Diagnóstico de adequação à Lei Geral de Proteção de Dados.

DESEMPENHO FINANCEIRO

O Ministério Público e o Ministério da Saúde determinam que a Entidade Fundacional, no caso a Fundação Felice Rosso, apresente seus resultados contábeis, anualmente, à Promotoria de Justiça responsável pelo velamento das Fundações. O processo de elaboração da prestação de contas anual, ao Ministério Público, é conduzido pelo setor de Auditoria de Processos, junto à equipe da Contabilidade.

Entre outras atribuições, as equipes de Auditoria de Processos, junto à equipe da Contabilidade, ainda cuidam do Cadastro de Informações e do Monitoramento de Envio dos Dados (CNES), monitorando o cadastro das informações pelos

setores responsáveis, bem como o acompanhamento do envio à Secretaria Municipal de Saúde, via setor de Tecnologia da Informação. Os setores promovem e acompanham as revisões dos dados imputados no Sistema de Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde.

Também é dever da Fundação a prestação de contas para a Certificação de Entidades Beneficentes de Assistência Social na Área de Educação, uma certificação concedida pelo Governo Federal às organizações, sem fins lucrativos, reconhecidas como entidades beneficentes de assistência social, que prestam serviços nas áreas de educação, assistência social ou saúde.

CONTAS A PAGAR, CONTAS A RECEBER E TESOURARIA

Em 2021, o setor Financeiro contribuiu diretamente para a sustentabilidade financeira da Instituição, adotando medidas de redução de inadimplência.

Entre as ações implementadas, a equipe se antecipou na emissão de Notas Fiscais de Serviço Eletrônicas (NFS-e) para convênios estratégicos e monitorou pacientes particulares, desde o início do atendimento até o efetivo recebimento de suas despesas, ajuizando em curto espaço de tempo os custos não previstos pelos clientes.

A equipe ainda monitorou e acompanhou todos os aluguéis de imóveis externos à Fundação Felice Rosso, garantindo o recebimento dos valores e a atualização de contratos, bem como fazendo os ajustes de acordo com a legislação vigente.

Em 2021, do percentual total de 13,1% apurado como inadimplência, 70% correspondem a pacientes cujo início do atendimento se deu via setor de urgência e emergência (quadro abaixo). As respectivas despesas já foram ajuizadas e distribuídas em conformidade com a Lei 12.653 – constitui crime a exigência de cheque-caução, de nota promissória ou de qualquer garantia, bem como do preenchimento prévio de formulários administrativos, como condição para o atendimento médico-hospitalar emergencial.

Seguindo o perfil do atendimento, não há inadimplência relacionada a convênios.

ÍNDICE DE INADIMPLÊNCIA DE PACIENTES PARTICULARES EM 2021



CRÉDITOS



CONSELHO EDITORIAL

Dr. Pedro de Oliveira Neves
Diretor - Presidente

Marcone Alves Silveira
Gerente Geral

Rosana Magela de Souza
Gerente de Comunicação Institucional

COORDENAÇÃO DO PROJETO

Amanda de Almeida Pereira Michel
Coutinho
Daniel Ferreira Maciel
Eloise Borlido Carlech
Iuri Santiago Gonçalves Rocha
Natália Firmina Alves
Thiago Marques Silva de Oliveira

PRODUÇÃO

Damasco Comunicação

REDAÇÃO E EDIÇÃO

Letícia Bessa

GESTÃO DO PROJETO

Rosely Berto

PROJETO GRÁFICO

Thiago Marques de Oliveira

DIAGRAMAÇÃO

Leon Ramos

DIAGRAMAÇÃO

Leon Ramos

REVISÃO

Amanda Teixeira Pinho Tavares
Natália Firmina Alves
Maria Ângela de Faria Resende

FOTOGRAFIA

Fotografia
Diego Alves Barroso
Thiago Marques Silva de Oliveira
Acervo da Fundação Felice Rosso
Shutterstock
Istock

Para dúvidas ou sugestões sobre este relatório, envie uma mensagem para:

comunicacao.integrada@feliciorocho.org.br





Fundação
FELICE ROSSO

