



Fundação
FELICE ROSSO



HOSPITAL
Felício
Rocho

Núcleo de Ciências
da Saúde Felício Rocho

Relatório de **Atividades** **2020**



ÍNDICE

APRESENTAÇÃO	06
2020: DESAFIO E APRENDIZADO	18
BATALHA PELA VIDA	20
HOSPITAL FELÍCIO ROCHO EM 2020	25
PESQUISA E INOVAÇÃO	46
ADMINISTRAÇÃO	59
PESSOAS	67
PRESENÇA E REPUTAÇÃO	75
SUSTENTABILIDADE	88
CRÉDITOS	94

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
Joaquim Herculano Rodrigues
José Olinto Pimenta de Figueiredo
Luiz André Rico Vicente
Márcio Ibrahim de Carvalho
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



O evento da pandemia do novo coronavírus que se instaurou, no ano de 2020, teve inúmeras repercussões em nossa comunidade. O inusitado de sua ocorrência nos alcançou em situação de total vulnerabilidade, frente à ameaça mortal que se avizinhava e gerou enorme apreensão em decorrência do desconhecimento a respeito do comportamento do vírus e de seu grau de letalidade.

Essa disposição assumiu um caráter especial no âmbito da Fundação Felice Rosso, em virtude das atividades nela desenvolvidas, que visam ao cumprimento de seus objetivos e de suas finalidades estatutárias. Diante das adversidades de magnitude sem precedentes e de seus desdobramentos, a Instituição foi instada a se reposicionar em suas vertentes interna e externa, a rever processos e a reconfigurar espaços para responder aos desafios que vieram testar sua efetiva capacidade de enfrentá-los.

As medidas de contingenciamento resultaram em mudanças profundas na prática assistencial, nos processos administrativos, assim como no relacionamento com nossos parceiros, com fornecedores e com clientes, em um grande esforço de todos os colaboradores, para nos adaptarmos às instabilidades no cenário da saúde. Para processar essa nova realidade com ações responsivas, instalou-se um Gabinete de Crise multidisciplinar que se reunia, diariamente, para atualização do cenário, para análise, para monitoramento de indicadores e de necessárias tomadas de decisão.

De imediato, as dependências assistenciais do Hospital Felício Rocho desdobraram-se para segregar o paciente

covid do não-covid, o que implicou uma reconfiguração das áreas físicas e de geração de novos protocolos que garantiram a esses pacientes segurança no atendimento a suas demandas. Não menos desafiador, foi o necessário abastecimento de insumos farmacêuticos e de EPIs, fundamentais para o enfrentamento da pandemia, com preços inflacionados e com estoques exauridos pelo considerável aumento da demanda.

A sinergia e a sincronia que a Fundação Felice Rosso alcançou pelos esforços do Corpo Clínico, da Enfermagem, das Equipes Técnico-assistenciais, do Corpo Gerencial, do Pessoal Administrativo, dos parceiros, dos fornecedores e dos clientes, foram fundamentais para garantir o efetivo tratamento às adversidades decorrentes da pandemia.

O Conselho Diretor agradece a todos os responsáveis pelo êxito da Instituição, refletido na evolução de seus indicadores em 2020. Esse engajamento permitiu o enfrentamento das adversidades, preservou o patrimônio da Instituição e manteve as ações necessárias ao cumprimento de suas finalidades estatutárias: promover a saúde, estimular o conhecimento sobre este setor e praticar atos de benemerência no território nacional.

Esse Relatório de Atividades apresenta as ações estratégicas desempenhadas nesse período tão singular.

Boa leitura!

Dr. Pedro de Oliveira Neves
Presidente do Conselho Diretor

A FUNDAÇÃO FELICE ROSSO

A Fundação Felice Rosso – entidade mantenedora do Hospital Felício Rocho e do Núcleo de Ciências da Saúde Felício Rocho – é comprometida com a qualidade assistencial. Com tradição na prestação de serviços de saúde, na formação de profissionais, no ensino e na pesquisa, é reconhecida por seu espírito humanitário, pela qualidade dos seus processos e pela busca da excelência e segurança de seus pacientes.

Fruto do sonho do empresário italiano Nicola Felice Rosso, a Fundação Felice Rosso, que leva seu sobrenome, surgiu em 1937.

Com determinação altruísta, o empresário assinou a escritura de doação de parte de seus bens para criar a Fundação, tendo como objetivo a oportunização de serviços hospitalares para cuidar dos necessitados e desamparados.

Ele faleceu no mesmo ano, em que a pedra fundamental da Fundação foi lançada, não conseguiu presenciar



LINHA DO TEMPO

1937

Nicola Felice Rosso assina, em 24 de março, a doação de bens para a criação da Fundação Felice Rosso.

1940

Início das obras do Hospital Felício Rocho.

a concretização do seu sonho. No entanto, o advogado Américo Gasparini, amigo que o incentivou desde o início da idealização do projeto, prosseguiu com as determinações do Estatuto e constituiu os grupos que administrariam a Fundação.

Após quinze anos de muito trabalho, de desafios e de dificuldades,

foi inaugurado, em 21 de junho de 1952, o Hospital Felício Rocho. Desde então, a Instituição, pioneira no tratamento de doenças, se fortaleceu. Composta por uma equipe de médicos, enfermeiros e auxiliares competentes e comprometidos com o atendimento à população de Minas Gerais.

1950

1952 - Inauguração solene do Hospital, em 21 de junho.

1954 - Assinatura de contratos com a Previdência Social e com as Companhias de Seguros para custeamento do tratamento de indigentes.

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.

1965

Inauguração do Serviço Unificado de Cirurgia Torácica e Cardiovascular.

1986

Realização, em 27 de abril, do primeiro transplante de coração de Minas Gerais e do primeiro em uma mulher, no Brasil.

Inauguração da Unidade de Tratamento Intensivo Infantil no Bloco A, do 2º andar.

1970

1972 - Implementação do Centro de Terapia Intensiva no Bloco A, do 4º andar.

1974 - Inauguração do Laboratório de Hemodinâmica.

2000

2001 - Reinauguração do CTI Pediátrico, desativado em 1991 por falta de recursos, em parceria com a Neocenter.

2003 - Criação do Núcleo Avançado das Epilepsias.

2008 - Abertura do CTI Cardiológico no Bloco B, do 1º andar; Recebimento da certificação de Hospital Acreditado Pleno pela ONA.

2010

2010 - Classificação como Hospital Excelência em Saúde pela ONA.

2011 - Criação do Centro de Radiocirurgia e Radioterapia Estereotáxica.

2011 - Certificação ISO 9001:2008.

2012 - Conquista da acreditação internacional da NIAHO.

2013 - Inauguração do Instituto Felício Rocho de Oncologia.

2014 - Reforma de 37 leitos de internação (da ala A, do 3º andar) para uso exclusivo dos pacientes do SUS.

2015 - Inauguração do Núcleo de Ciências da Saúde.

2020

Lançamento do Centro de Treinamento em Microcirurgia e do Serviço de Atendimento Personalizado (SAP); Aquisição de 60 máquinas de diálise; Criação do PA covid, internação covid e CTI covid; Implantação da mamotomia, na Unidade de Saúde da Mulher.

O HOSPITAL **FELÍCIO ROCHO**

Com 68 anos de dedicação à saúde, o Hospital Felício Rocho conta com um grupo de profissionais dedicados a garantir os valores e o compromisso com a sociedade na gestão e operação. Presta serviços para pacientes particulares de mais de 69 planos de saúde e particulares, sem deixar de lado seu papel beneficente de atender usuários do Sistema Único de Saúde (SUS).

O cenário de incerteza, em 2020, impactou diferentes setores da Instituição. Durante o ano, foram realizadas quase 17 mil cirurgias,

número que, em comparação com ano anterior, representa uma queda de 14%. Do total de cirurgias, 20% foram de pacientes do SUS, em sua maioria para transplantes e oncológicos.

A Instituição é especialista em procedimentos minimamente invasivos, em especial, a cirurgia robótica, e de alta complexidade, como as cirurgias neurológicas, cardiológicas e transplantes. Com médicos renomados e equipe multiprofissional capacitada, o Hospital funciona 24 horas por dia e presta



atendimento a todas as faixas etárias. Ao todo, são 100 consultórios médicos, 23 salas cirúrgicas e 341 leitos, sendo 60 de terapia intensiva; além das unidades para realização de exames de diagnóstico por imagem, Hemodinâmica, Medicina Nuclear, Centro de Excelência de Atenção Primária, Unidade de Saúde da Mulher e Centro de Cicatrização de Feridas.

Em 2020, com proatividade e celeridade, foram definidas as estratégias a serem seguidas. Assim, a Instituição, logo no início dos indícios da pandemia, instaurou o Gabinete de Crise especial covid-19. A estrutura do Hospital Felício Rocho foi dividida em duas unidades de atendimento dentro do mesmo espaço. Uma, dedicada aos casos do novo coronavírus, outra para dar continuidade no tratamento das demais especialidades clínicas.

Houve adequação estrutural, de processos e de fluxos para atendimento aos pacientes com suspeita ou confirmação da covid-19.

Todas as mudanças e adequações foram apoiadas 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.

O Serviço de Controle de Infecção Hospitalar realizou reuniões, treinamentos periódicos e estabeleceu protocolos e fluxos embasados nas normas técnicas, nas recomendações da Anvisa e da Vigilância Sanitária, com foco no estabelecimento de medidas, para garantir a segurança



dos pacientes, repercutindo na segurança ocupacional, na gestão de manutenção do controle de qualidade assistencial e na transparência das informações.

Uma das principais atividades do SCIH foi a busca ativa para investigação de casos de infecção relacionada à assistência à saúde (IRAS). Em 2020, foram 3.662 contatos efetivados. Além disso, o setor realizou o gerenciamento das precauções necessárias para pacientes com suspeita ou diagnóstico de doenças infectocontagiosas e fez uma revisão sistemática dos protocolos de prevenção e tratamento dessas enfermidades. Ainda, o setor participou da padronização de materiais e produtos médico-hospitalares.

Os esforços apresentados no ano de 2020 demonstram a atenção estratégica do Hospital Felício Rocho para um atendimento de alto padrão, de segurança e de cuidado humanizado, o que se comprova pela avaliação positiva dos pacientes por meio do Net Promoter Score (NPS), promovida pelo Serviço de Atendimento ao Cliente. Colaboram, para isso, os investimentos constantes em inovação, tecnologia e geração de conhecimento para os funcionários e para o corpo clínico. Destaca-se a inauguração, em 2020, do Centro de Treinamento em Microcirurgia e do Serviço de Atendimento Personalizado, para oferecer serviços diferenciados em saúde e melhor experiência ao paciente.

Qualidade com foco no paciente

Em 2020, os processos de qualidade foram fundamentais para o cumprimento das ações estratégicas e para a melhoria contínua dos processos, tendo como objetivo final a sustentabilidade do negócio.

A Assessoria da Qualidade coordenou e apoiou o gerenciamento dos protocolos de segurança, auditorias, gestão de riscos e gestão do corpo clínico para garantir a qualidade assistencial. Com o desdobramento das ações do Planejamento Estratégico e dados

do perfil epidemiológico, o Hospital Felício Rocho manteve a gestão dos protocolos assistenciais: Prevenção e Tratamento do Tromboembolismo Venoso (TEV); Identificação e Tratamento da Síndrome Coronariana Aguda (SCA); Identificação e Tratamento do Acidente Vascular Cerebral (AVC) e Identificação e Tratamento da Sepse.

Também foi mantida a parceria com o Instituto Latino-Americano para Sepse (ILAS), por meio de consultoria, para dar continuidade

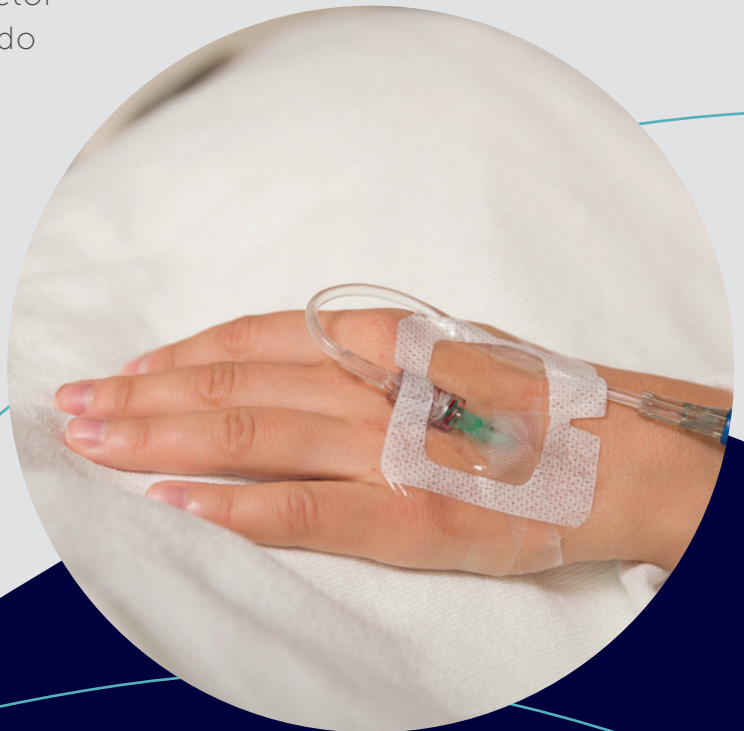
às ações de identificação precoce e tratamento de sepse. Observou-se total relevância em relação a esse protocolo no contexto da covid-19 devido ao perfil clínico dos pacientes atendidos.

A Assessoria da Qualidade também coordenou todos os processos que contribuem para certificações e reconhecimentos externos. Em 2020, o Hospital manteve a acreditação ONA nível 3, Gestão em Excelência, e atingiu o nível máximo no Prêmio de Excelência Assistencial Unimed, que valida todos os esforços empreendidos para a satisfação dos pacientes e para a segurança assistencial.

O escopo de atuação do setor inclui o Núcleo de Segurança do Paciente, composto por uma equipe multidisciplinar que cuida de todas as questões voltadas para segurança do paciente, incluindo o gerenciamento dos riscos. 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. O Hospital Felício Rocho foi reconhecido, em 2020, como Instituição de Alta Conformidade das Práticas de Segurança do Paciente. Dada a importância da transparência na divulgação dos incidentes de segurança e visando a sedimentação da Cultura de Segurança, o Núcleo de Segurança do Paciente divulga um boletim mensal a todos os profissionais do Hospital.



NÚCLEO DE CIÊNCIAS DA SAÚDE

Inaugurado em 2015, o Núcleo de Ciências da Saúde Felício Rocho, responsável pelas áreas de Ensino, Pesquisa e Centro de Estudo, promove ações voltadas para o ensino na área de saúde, para o fortalecimento da Pesquisa Clínica e atua como facilitador das pesquisas fomentadas pela Instituição.

A unidade dispõe de espaços amplos e de moderna tecnologia em recursos audiovisuais, além de uma equipe capacitada para oferecer apoio logístico na realização de congressos, simpósios e cursos diversos.



Ensino

A Comissão de Residência Médica está ligada à unidade de ensino e é responsável por coordenar, supervisionar e avaliar os programas de residência médica da Instituição. Destaca-se também o Programa de Especialização e de Educação Médica Continuada.

Atua em 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. Essa entidade é responsável pela realização do concurso de residência, especialização. E, por suas certificações.



Ensino



RESIDÊNCIA MEC

Credenciada ao 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 em
parceria com a Feluma



RESIDENTES DE OUTRA INSTITUIÇÃO EM ESTÁGIO

Admissão somente com
contrato firmado
entre as partes



MÉDICO VISITANTE

Admissão via Diretoria



Pesquisa

A unidade de pesquisa faz parte do Núcleo de Ciências da Saúde, e promove o desenvolvimento e a integração da pesquisa clínica no Hospital Felício Rocho, destacando-se pela participação em diversas pesquisas nacionais e internacionais, além de parcerias com outros centros.

Composta por profissionais de referência, comprometidos com a ética, com a segurança e com o cuidado clínico, é responsável por atuar com responsabilidade e

contribuir na busca de respostas às questões de saúde de grande relevância para a sociedade.

O Núcleo de Ciências da Saúde dispõe ainda do Comitê de Ética em Pesquisa, criado para defender os interesses dos sujeitos da pesquisa em sua integridade e dignidade e para contribuir no desenvolvimento da pesquisa dentro de padrões éticos, em acordo com as Normas e Diretrizes Regulamentadoras da Pesquisa Envolvendo Seres Humanos.

Estudo

A unidade de estudo objetiva incentivar o desenvolvimento contínuo do corpo clínico da Instituição, além de dar suporte na formação dos médicos residentes. É composta por uma ampla e moderna Biblioteca, com estrutura completa de informática, com acervo

físico e digital de livros, periódicos e monografias.

Para manter seu pleno funcionamento e auxiliar nos projetos acadêmicos, dispõe de suporte de bibliotecária com expertise em publicações científicas e de assessoria em bioestatística.

Unidades

Hospital Felício Rocho **Av. do Contorno, 9.530** **Barro Preto, Belo Horizonte**

Unidade de Internação
Métodos de Diagnóstico em Neurologia
Núcleo Avançado de Tratamento da Epilepsia (NATE)
Centro de Terapia Intensiva - Adulto | Pediátrico
Cirurgia Robótica
Serviço de Controle de Infecção Hospitalar
Fisioterapia
Psicologia Hospitalar

Unid. R. Uberaba, 500 **Barro Preto**

Medicina Nuclear
Ambulatório de Especialidades Médicas

Unid. R. dos Timbiras, 3.609 **Barro Preto**

Pronto Atendimento
Centro de Cicatrização de Feridas
Unidade de Aparelho Locomotor

Unid. R. dos Aimorés, 3520 **Barro Preto**

Serviço de Hemodiálise

Unid. R. dos Aimorés, 3.600 **Barro Preto**

Laboratório de Hemodinâmica
Medicina Diagnóstica por imagem

Unid. R. Platina, 33 **Prado**

Unidade de Saúde da Mulher
Centro de Treinamento em Microcirurgia
Centro de Excelência em Atenção Primária (CEAP)
Laboratório de Anatomia

Unid. Av. do Contorno, 9.841 **4º e 5º andares - Prado**

Instituto Felício Rocho de Oncologia
Centro de Infusão de Medicamentos
Ambulatório de Oncologia e Hematologia

Unid. Av. do Contorno, 9.765 **Prado**

Centro de Excelência em Atenção Primária

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

Unidade de Transplantes

Unid. Av. João César de Oliveira, **438 - Eldorado, Contagem**

Consultório de Especialidades Cirúrgicas

Números Gerais



+1,16 milhão/ ano
EXAMES LABORATORIAIS



+ 137 mil/ ano
EXAMES DE IMAGEM



16.964
CIRURGIAS



330/ano
CIRURGIAS ROBÓTICAS



175.416
CONSULTAS



25.217
INTERNAÇÕES



+ 150/ano
TRANSPLANTES
(RIM, FÍGADO, PÂNCREAS E CORAÇÃO)

+340
LEITOS

+1100
CORPO CLÍNICO

209
**NÚMERO DE RESIDENTES
E ESPECIALIZANDOS**

+60
LEITOS DE CTI

+2760
FUNCIONÁRIOS

24
ESTUDOS CLÍNICOS



2020: DESAFIO E APRENDIZADO

A pandemia impactou todos os setores da economia. Muitos aproveitaram a circunstância para entrar em novos mercados e expandir seus serviços, outros optaram por recuar e implementar a redução de custos, para manter a sustentabilidade financeira de suas empresas. Na área de saúde, em especial, o coronavírus trouxe novas perspectivas. Foi o momento de parar para planejar, pensar estrategicamente e descobrir os melhores caminhos para sair à frente nessa batalha pela vida.

Nesse novo contexto, as instituições de saúde se reinventaram para atender, com segurança, os pacientes com covid-19, sem deixar de prestar assistência àqueles que realizaram outros procedimentos de média e de alta complexidade (transplantes, cirurgias pediátricas, cardíacas, neurológicas, oncológicas, entre outras especialidades). Entretanto,

reduziram os procedimentos e as cirurgias eletivas – aquelas não urgentes e que são importantes fontes de renda para os hospitais – e perceberam que os pacientes se ausentaram do pronto atendimento, das clínicas e dos consultórios, por receio de contágio.

Houve um crescimento de 8,91% no número de leitos nos hospitais brasileiros entre os anos de 2019 e de 2020, segundo o CNES (Cadastro Nacional de Entidades de Saúde), fechando o ano com 552.052 leitos em nível nacional. Na região metropolitana de Belo Horizonte, a corrida para abertura de leitos de enfermagem e de terapia intensiva de isolamento respiratório foi vista com bons olhos pela população e pelos gestores públicos. Os hospitais privados tiveram um papel fundamental nesse processo. Em algumas fases da pandemia, as taxas de ocupação da rede particular

eram superiores às da pública e às da filantrópica, o que acirrou a disputa por leitos. A tendência de maior integração das redes pública e privada de saúde foi visível e teve início com a disponibilidade de abertura de leitos, para usuários do SUS, por meio da estratégia de retaguarda adotada pela Prefeitura da capital. No entanto, a ocupação de leitos pela covid-19 ocorreu em menor intensidade que o adiamento dos tratamentos e das cirurgias eletivas, representando significativo impacto financeiro.

De acordo com o balanço de 2020, feito pela Associação Nacional de Hospitais Privados (Anahp), o cenário é de lenta recuperação. Apesar de os procedimentos eletivos estarem sendo retomados, o número ainda é inferior ao anterior à pandemia. Os grandes investimentos para enfrentamento ao coronavírus – aquisição de equipamentos médicos, insumos, medicamentos e itens de proteção individual, investimento em infraestrutura e em contratação imediata de profissionais da saúde – mudaram as perspectivas e os planos dos hospitais privados. Além disso, foi preciso acelerar a transformação digital e investir em tecnologias que permitissem a entrada dos canais digitais (prescrição eletrônica, telemedicina e teleconsulta).

Esse movimento estimulou o aumento da concorrência e

das oportunidades de negócio e exigiu um novo posicionamento de mercado. O Brasil recebeu 259 novos hospitais, entre públicos e privados, em 2020, segundo os dados do CNES, com maior participação do setor público. No cenário privado, na contramão da crise, três hospitais foram inaugurados na região metropolitana de Belo Horizonte. Para se adequar ao novo perfil dos usuários de planos de saúde, as instituições decidiram unir forças e fazer conglomerados, o que acirrou a competitividade nas redes filantrópica e privada de saúde.

Ao acompanhar a tendência de mercado, o Hospital Felício Rocho também se preparou para prestar assistência plena a todos os que o procuram para tratamento de qualquer doença e em qualquer faixa etária. Foi traçado um plano de contingência, com estratégias de curto, médio e longo prazos, que garantiram a sustentabilidade financeira e aumentaram a produtividade na Instituição. Para isso, foi fundamental o envolvimento da diretoria e dos gestores, além da readequação dos investimentos financeiros, de novas parcerias e do fortalecimento da relação com o corpo clínico e com os planos de saúde. Tudo isso foi realizado com os seguintes objetivos: aprender com os desafios e se preparar para o futuro da saúde, pós-pandemia.



BATALHA PELA VIDA

O ano de 2020 trouxe impactos, desafios e muito aprendizado para a Fundação Felice Rosso. A pandemia mudou os planos e exigiu uma resposta rápida da Instituição, que imediatamente se mobilizou e iniciou uma série de mudanças estruturais, de equipe e de processos, que causam impacto, decisivamente, na rotina de trabalho do corpo clínico, dos pacientes, dos acompanhantes e de todos os funcionários, além dos fornecedores e dos parceiros estratégicos.

Para enfrentar o vírus sem se descuidar da segurança assistencial e manter a melhor experiência para o paciente, a Instituição estruturou, em março de 2020, o Gabinete da Crise especial covid-19. Com um perfil multidisciplinar, o Gabinete foi composto por membros estratégicos de diferentes setores como: Controle de Infecção, Corpo Clínico, Diretoria Técnica, Enfermagem, Comunicação,

Comercial, Gestão de Leitos, Serviço Social, CTI, Bloco Cirúrgico, Hospitalidade, Farmácia e Suprimentos, Engenharia Clínica, Nutrição, Segurança, Recursos Humanos, Laboratórios, Exames.

O Gabinete teve como missão definir as estratégias e os pontos focais, para que, na sequência, as informações fossem compartilhadas. Assim, vários subcomitês foram criados para disseminar e treinar as demais equipes. Inicialmente, as reuniões eram realizadas diariamente. À medida que os processos se consolidavam, a periodicidade foi reduzida para uma vez por semana. Essa organização foi realizada para manter as atividades do Hospital dentro das normas vigentes de segurança e dos protocolos estabelecidos.



O conceito de sinergia para o enfrentamento da covid-19, também permeou as atividades do Serviço do Controle de Infecção (SCIH), que em parceria com as áreas assistenciais e administrativas, foi fundamental para maior assertividade e segurança dos processos. Com uma preocupação constante em humanizar o atendimento durante o isolamento, o setor atuou junto à comunicação assistencial, de forma a estabelecer o alinhamento de informações com

todos os colaboradores e corpo clínico e, também, entre pacientes e familiares.

Foram feitos diversos estudos para adequar os fluxos e os processos, além de análises, treinamentos e mudanças na infraestrutura. Criaram-se grupos de alta performance, que com coragem e com muita competência, se dedicaram a salvar vidas. Isso incluiu a equipe assistencial e outros profissionais que deram o suporte para fornecimento de insumos, equipamentos de proteção individual (EPIs), medicamentos, refeições e pessoal.

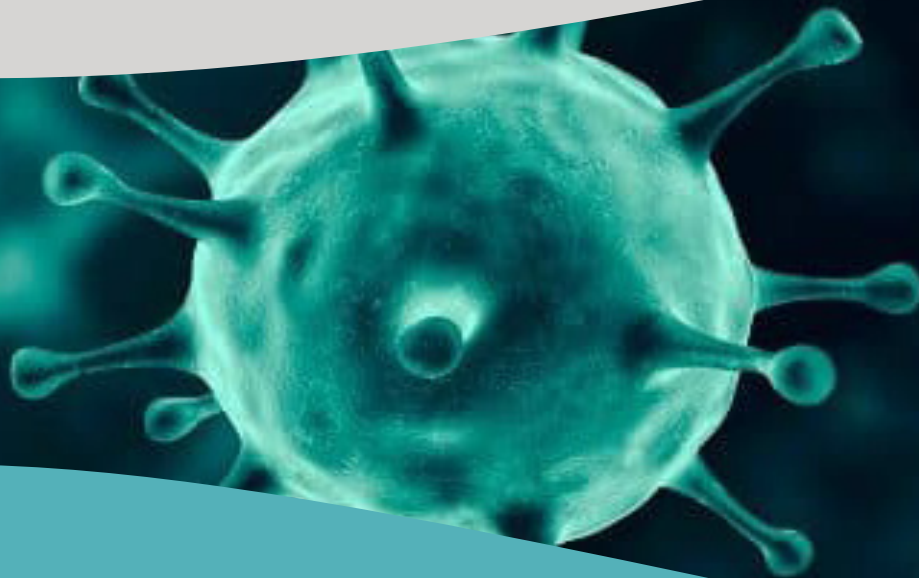


Todos os setores tiveram suas atividades modificadas por conta da pandemia, entre eles: a Unidade de Internação, o Centro de Terapia Intensiva, Pronto Atendimento Adulto e Pediátrico, Almoxarifado e Portaria. As áreas Comercial e Compras passaram a realizar atendimentos virtuais junto aos parceiros externos e o refeitório readequou o seu funcionamento, com entregas de marmitas, a fim de evitar que colaboradores de áreas externas à Unidade Contorno entrassem no ambiente hospitalar para realizar as refeições. As unidades somaram esforços e se mobilizaram para manter um atendimento seguro aos pacientes, seja em tratamento ambulatorial ou em internação. Durante a implementação das novas rotinas, surgiram dúvidas e receios,

mas o envolvimento de todos foi fundamental para enfrentar essa batalha.

De março a dezembro de 2020, o Hospital Felício Rocho atendeu 16.741 pacientes com suspeita ou confirmação de covid-19. Desse total, 4.168 tiveram o diagnóstico positivo e 2.230 foram internados.

Diante dessas mudanças significativas, foi necessário dividir o Hospital Felício Rocho em dois hospitais: um para atender os casos de covid-19 e outro para manter os atendimentos das 41 especialidades clínicas. Para a segurança dos pacientes e dos funcionários, foram alterados os fluxos de triagem e o acolhimento nas portarias. Estabeleceram-se novos



critérios de entrada de pacientes e acompanhantes, restrição de visitantes, mudança nos horários de atendimento de alguns setores, alteração na forma de declaração do óbito, entre outras iniciativas.

O cenário externo também foi desafiador em 2020. Os insumos farmacêuticos e os EPIs – itens fundamentais para o enfrentamento da pandemia – tiveram uma inflação considerável devido ao aumento do dólar. Apesar dessas dificuldades, a boa gestão dos recursos para aquisição de materiais, insumos hospitalares e medicamentos e o cuidado dos funcionários ao utilizá-los foram

essenciais para manter o estoque, o que comprova o compromisso do Hospital em devolver à sociedade os investimentos, em forma de tratamento.

Nesta batalha pela vida, os profissionais do Hospital Felício Rocho tiveram a sociedade como principal aliada, tendo ela reconhecido o trabalho e a dedicação de cada um. Mensagens de apoio, de carinho e de solidariedade chegaram de todas as partes, por meio de doações e homenagens. Entre elas, destacam-se na próxima página:



Doações e Homenagens

A Pizzaria Rodízio da Pizza – integrante da Associação Pizzaria Unidas do Brasil – doou pizzas para homenagear os profissionais do Hospital.

A Banda do Comando da 4ª Região Militar do Exército Brasileiro fez uma apresentação, na entrada do hospital, para levar uma mensagem de ânimo para os funcionários.

A dupla de cantores Marluce e Luciano doou cestas básicas para pacientes em tratamento no Serviço de Diálise.

Os Supermercados BH enviaram diversos itens alimentares para o Hospital Felício Rocho.

O Conselho Regional de Enfermagem destinou máscaras N95 e face shield ao Hospital.

A Cervejaria Capa Preta e a NutraHair enviaram álcool em gel de bolso para os colaboradores.

A Celebrar Decoração colocou flores para decorar as árvores da fachada.

O projeto “Um milhão de máscaras” distribuiu máscaras artesanais para pacientes e funcionários.

A Abertta Saúde – da Arcelor Mittal – destinou face shield a ser utilizada pelos profissionais do Hospital.





HOSPITAL FELÍCIO ROCHO EM 2020

Com atuação em Assistência à Saúde e Atendimentos Ambulatoriais, o Hospital Felício Rocho possui uma estrutura de atendimento completa. Além da sede localizada no Bairro Barro Preto, região Centro-sul de

Belo Horizonte, é composto por sete unidades em seu entorno e uma em Contagem. Em 2020, o Hospital realizou mais de 1,6 milhão de procedimentos, entre exames e consultas.

NÚMEROS DE CONSULTAS

66.803

Centro de Excelência em
Atenção Primária
(CEAP)

15.945

Ambulatório de
Especialidades Médicas
(AMBE)

27.918

Ambulatório de Oncologia
e Hematologia
(QTP)

22.185

Unidade do Aparelho
Locomotor
(UAE)

7.030

Centro de Prevenção e
Tratamento de Feridas

230.884

Total de consultas
ambulatoriais

Pronto Atendimento Geral

O Pronto Atendimento Geral (entrada pela Rua Timbiras, nº 3.585) foi um dos mais impactados, em 2020, pela covid-19. A unidade ofereceu atendimento, 24 horas por dia, em Cardiologia e Clínica Médica, além de Urologia, Otorrinolaringologia, Neurologia, Cirurgia Geral e Ortopedia, em horários específicos. Ao longo do ano, foram realizados 33.925 atendimentos para pacientes de convênios, particulares e pelo SUS (casos já referenciados), esse número representa uma queda de 18%, em comparação com 2019.

A unidade foi reestruturada por causa da pandemia. Inicialmente, foi feita adaptação do Ambulatório de Ortopedia, exclusivamente, para esse tipo de atendimento, com dois consultórios, recepção com 32 cadeiras, 6 leitos de internação e 3 guichês. Com a variação do número de casos de coronavírus, esse espaço foi desmobilizado e montado um novo fluxo no Pronto Atendimento Geral com: cadeiras externas para acompanhantes; acolhimento com

aferição de dados vitais; guichês exclusivos de atendimento; dois consultórios; uma sala de urgência e outra de supervisão; além de um posto de enfermagem; três leitos de observação, sendo um para coleta do swab (cotonete) nasofaríngeo. Todo espaço respeita a segurança e os protocolos estabelecidos.

Destaca-se o engajamento da equipe multiprofissional e dos funcionários dos setores de Manutenção, de Exames, de Suprimentos e de Recursos Humanos, primordiais para a reestruturação e o suporte de diagnóstico. As equipes se dedicaram para cumprir todos os protocolos de segurança, de tiragem e de reciclagem capazes de garantir mais segurança aos pacientes que não estavam com suspeita de covid. Foram redesenhados os fluxos de atendimento e realizadas simulações realísticas, ao longo do ano, para preparar os profissionais da unidade, além de vários treinamentos a cada nova norma técnica validada pela Anvisa.

Pronto Atendimento Pediátrico

Exclusivo para atendimento particular e para convênios, funciona 24 horas por dia em estrutura separada do PA Geral. Em 2020, a unidade realizou 6.621 atendimentos, o que representa um decréscimo de 65% em comparação com os atendimentos pediátricos realizados em 2019. Esse fato pode ser justificado, principalmente, pelo fechamento das escolas a partir de março, pois as crianças foram mantidas em suas residências e, com o distanciamento, as doenças típicas de estações do ano não tiveram forças para proliferação.

O PA infantil atende com as seguintes especialidades: Pediatria, Pneumologia, Hebiatria,

Dermatologia, Ortopedia, Cirurgia Geral, Otorrinolaringologia, Gastroenterologia e Oncologia.

O local é adaptado e humanizado, especificamente, para receber crianças. É composto por: recepção; um consultório de acolhimento; um consultório de interconsulta; (subespecialidades), dois consultórios médicos; uma sala de urgência; duas salas de observação e medicação. Por causa da covid-19, foram separados um consultório e uma sala de observação e medicação exclusivas para pacientes com suspeita da doença.



Sala de Acolhimento e sala de Medicação



04 leitos de observação, sendo 01 de isolamento



Sala para estabilização clínica para pacientes mais graves



Convênio como CTI Pediátrico Neocenter do Felício Rocho para encaminhamentos dos pacientes mais graves

Internações

O Hospital oferece 341 leitos – distribuídos em apartamentos e em enfermarias – e atende 41 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 2020, foram realizadas 26.902 admissões na Unidade de Internação, 1.582 internações por dia no Hospital e 5.305 entradas, especificamente, em leitos de terapia intensiva. Do total de internações, ao se considerar o perfil do paciente, a maioria deles tinha mais de 55 anos, 55% eram mulheres e 60% específicos para realização de cirurgias.

Por causa da pandemia e da redução no número de cirurgias eletivas, foi observada uma queda de 19% na taxa de ocupação, em relação a 2019. Em compensação, o Hospital se empenhou para aumentar, progressivamente, o número de leitos definidos para atendimento a pacientes com suspeita ou confirmação da covid-19. Em março, os 18 leitos foram aumentando para 29 e, no período de maior taxa de transmissão da doença (julho/agosto), chegou-se a 71 leitos.

No cenário de incertezas, a capacitação é fundamental. Todos os colaboradores receberam treinamentos e orientações para o

enfrentamento da pandemia, com uma estratégia mais intensificada para aqueles que atuavam na linha de frente, no atendimento aos pacientes com suspeita ou confirmação da covid-19. O corpo clínico e a enfermagem participaram de diversas simulações realísticas para garantir a segurança de todos: colaboradores e pacientes. Destaque para os treinamentos de paramentação e desparamentação das equipes.

Para oferecer a melhor experiência ao cliente, foram ofertados, ao longo do ano, diversos cursos de capacitação e treinamentos para a equipe. Notabiliza-se o curso para implantação do cateter PICC (dispositivo para infusão de medicamentos), que agiliza o atendimento e oferece mais conforto ao paciente. Ao todo, 15 enfermeiros especialistas estão aptos para realizar esse serviço na unidade.

Destacam-se os treinamentos das equipes médica e multiprofissional sobre os protocolos e fluxos específicos exigidos pela pandemia da covid-19, além de preparação para as intercorrências. Todas as áreas que compõem a unidade de internação, como hospitalidade, exames, corpo clínico, enfermagem, nutrição, fisioterapia, segurança e equipes administrativas foram altamente impactadas e se esforçaram para

garantir a segurança dos pacientes, ao adotar métodos ágeis para gerenciamento de cuidados e no processo de assistência a pacientes. Essas e outras estratégias colaboraram para o engajamento da equipe, melhoraram a qualidade assistencial.

O fluxo de controle da rotina medicamentosa dos pacientes, realizado pelos técnicos de enfermagem, foi otimizado. Para isso, os dispensários, utilizados desde 2019, foram grandes aliados, pois permitem retirar e solicitar as medicações mais utilizadas no andar,

por meio do sistema MV. O cuidado com a segurança assistencial motivou, também, o investimento para aquisição de cinco equipamentos para eletrocardiograma (ECG) e carrinhos beira-leito. Por meio desses, é possível organizar as medicações dos pacientes de acordo com o número do apartamento e, também, equipamentos utilizados na Unidade de Internação e utensílios básicos para a prática diária, como caixa de perfurocortantes, álcool e algodão. Além disso, por um notebook integrado, é possível realizar evoluções de enfermagem e solicitações no sistema MV.

Cirurgias

O Hospital Felício Rocho é referência estadual pelo volume e pela realização de procedimentos complexos, com destaque para as cirurgias robóticas. Para atender essa demanda, o Bloco Cirúrgico conta com 22 salas com equipamentos de alto padrão. Em 20 delas são realizadas cirurgias de médio e grande portes e nas outras duas, procedimentos ambulatoriais mais simples.

Em 2020, foram realizadas 16.964 cirurgias convencionais e 358 robóticas. O impacto da pandemia causou medo aos pacientes na realização de procedimentos não urgentes e gerou suspensão das autorizações das operadoras de

plano de saúde, a fim de evitar a sobrecarga de atendimentos na rede hospitalar. Isso culminou na redução de 13% do volume de cirurgias.

O setor cirúrgico também se adequou aos protocolos e às exigências dos órgãos reguladores de saúde para enfrentar a covid-19, apesar de não atender diretamente pacientes com a doença. Por isso, investiu na capacitação de seus funcionários e compartilhou mão de obra para áreas mais críticas, como o Pronto Atendimento, para casos do novo coronavírus. Esse setor criou o Código 19, em que um grupo de profissionais de diversas áreas da saúde se capacitou para realizar, com agilidade e segurança,

o manejo clínico dos pacientes que apresentaram sintomas de covid-19.

A Instituição se orgulha pela realização de cirurgias robóticas minimamente invasivas e, em 2020, o Programa comemorou três anos de atuação. Iniciado em 2017, em parceria com a Fundação Educacional Lucas Machado (FELUMA), é um

serviço pioneiro em Minas Gerais, diferenciado e exclusivo para pacientes particulares. Com mais de 1.000 procedimentos realizados, apresenta inúmeros benefícios ao paciente, como menor índice de infecção, menor perda sanguínea, além do retorno mais rápido às atividades laborais e menor tempo de hospitalização.

A robótica em 2020

248

Cirurgia Urológica

47

Cirurgia Geral

6

Cirurgia Ginecológica

9

Cirurgia Proctológica

20

Cirurgia Torácica

28

Médicos certificados por especialidade

330

Total



CTI Adulto e Pediátrico

O Hospital Felício Rocho oferece 60 leitos de terapia intensiva, 40 de CTI Geral e 20 de CTI Cardiovascular para pacientes adultos que são assistidos, em tempo integral, por equipe multidisciplinar qualificada. A Instituição dispõe de CTI Pediátrico, cujo atendimento é feito por um parceiro independente.

Em 2020, a taxa média de ocupação dos leitos para adultos foi de 63,72%. Especificamente, no CTI Cardiovascular, a ocupação de pacientes do SUS atingiu 15,98% e 84,02% de convênios. No CTI Geral, houve 21,84% para o SUS e 78,16% de convênios.

Para o enfrentamento da covid-19, a Instituição disponibilizou, em março, um CTI exclusivo de Isolamento Respiratório, com 10 leitos.

Nos meses de julho e agosto, período de maior incidência da doença no ano, foram disponibilizados 30 leitos. Isso exigiu a reestruturação dos profissionais da unidade, que propuseram um plano de contingência, capacitaram-se e comprometeram-se a salvar vidas. Para facilitar a comunicação dos pacientes com seus familiares, devido à restrição das visitas, foi proposto o "Projeto Singular", com realização de videochamadas e de boletim médico, por telefone. A iniciativa foi um sucesso.

Além disso, foram adquiridos materiais especiais (laringoscópio de fibra óptica, termômetros, materiais ventilatórios), além de equipamentos de proteção individual.

Núcleo Avançado de Tratamento de Epilepsia

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 e, para isso, possui 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 2020, foram realizadas 946 consultas, 1.555 exames e 12 cirurgias de epilepsia.

Hemodiálise

O Serviço de Diálise do Hospital Felício Rocho prioriza a qualidade de vida e o bem-estar dos seus pacientes, em tratamento ambulatorial ou internados, e oferece tratamento integral em todas as modalidades, tanto para o SUS quanto para os planos de saúde. Em 2020, foram feitas 54.545 sessões de hemodiálise e 1.394 de diálise peritoneal, destas, 15.328 e 301, respectivamente, foram destinadas ao SUS.

O atendimento ambulatorial para pacientes em diálise é realizado em três turnos, das 6h30min às

21h, de segunda-feira a sábado. Por dia, 160 pessoas se revezam nas 53 máquinas, distribuídas em três salas. Ao todo, são 60 equipamentos que atendem também ao CTI Adulto. Com o objetivo de manter a segurança e a qualidade do atendimento dos pacientes, em 2020, foi realizada a renovação de todos os equipamentos de diálise.

Além da hemodiálise ambulatorial em terapia intensiva, a unidade oferece suporte e treinamento para paciente e cuidador, na realização da diálise peritoneal

em domicílio. Nesta modalidade de serviço, o paciente é acompanhado, em uma consulta mensal, pela equipe multiprofissional, para avaliar as intercorrências e a manutenção ou a troca do cateter – equipamento exclusivo fornecido pela Baxter.

Em função da pandemia, o serviço ambulatorial aumentou a demanda, visto que alguns

pacientes com o novo coronavírus desenvolveram doenças renais agudas ou crônicas. Em comparação com 2019, foram realizados 1.849 novos atendimentos. Para atender, exclusivamente, às pessoas com suspeita ou confirmação da doença, o setor adaptou um box com quatro cadeiras e separou equipamentos exclusivos.

Hemodiálise

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

Considerado um ambulatório de alta complexidade, em 2020, realizou 7.030 atendimentos, agilizou a desospitalização e ofereceu mais qualidade de vida para o paciente. Conta com o apoio de uma equipe multidisciplinar formada por clínicos, ortopedistas, cirurgiões vasculares e plásticos, enfermeiros e podólogos.



Hemodinâmica

Em funcionamento 24 horas por dia, a Hemodinâmica oferece assistência integral aos pacientes do SUS, aos usuários de planos de saúde e a particulares que necessitam de atendimentos de urgência e de emergência. Realiza procedimentos diagnósticos e terapêuticos cardiológicos, neurológicos e vasculares de forma minimamente invasiva. Reduz os riscos de complicação, oferece mais conforto ao paciente e otimiza o tempo de recuperação. Médicos de oito especialidades clínicas atuam na Radiologia Intervencionista. Destaca-se a cardiologia com os hemodinamicistas. Devido à pandemia, o setor sofreu impacto, visto que, em 2019, houve quase 9.800 intervenções e, em 2020, 7.045.

É considerado um dos serviços de Hemodinâmicas mais moderno do país, pois apresenta como diferencial o aparelho Siemens Artis Q Biplano, que realiza procedimentos mais complexos. O Hospital Felício Rocho é o único, em Minas Gerais, que possui esse equipamento que, no Brasil, é oferecido em apenas três instituições. A máquina gera imagens de alta definição (3D) que favorecem

o detalhamento, a sofisticação, o planejamento e a precisão nos procedimentos. Como o tempo de fluoroscopia é menor, exige menor quantidade de contraste, o que é mais benéfico para os pacientes.

O serviço de Hemodinâmica também atende crianças. A equipe de cardiologia faz procedimentos em casos de doenças congênitas do coração. Já os neurologistas realizam embolização de aneurisma cerebral, arritmologia e estudo eletrofisiológico, entre outros procedimentos, de recém-nascidos a 14 anos.

A unidade de Hemodinâmica também precisou se reestruturar por causa do novo coronavírus. Além do treinamento da equipe e da adequação dos protocolos vigentes, as salas ficaram em quarentena por 2 horas após o exame, para que a equipe da hospitalidade pudesse atuar na higienização. Em pacientes com suspeita ou confirmação de covid-19, realizou-se o procedimento no aparelho Siemens, com o ar-condicionado desligado. A máquina é uma das poucas da Instituição que oferece essa possibilidade, o que diminui a possibilidade de contágio da doença.

Métodos de Diagnóstico em Neurologia

Com o objetivo de diagnosticar diferentes distúrbios neurológicos, em seus vários níveis, o Hospital dispõe de equipamentos de ponta e profissionais especializados. Um dos exames mais realizados é o Eletroencefalograma (EEG), que permite o estudo do registro gráfico das correntes elétricas espontâneas desenvolvidas no cérebro.

Por meio de técnicas mais avançadas do Eletroencefalograma Quantitativo (mapeamento cerebral), é possível determinar a localização precisa de tumores cerebrais e de doenças focais do cérebro, como a epilepsia ou as alterações vasculares e derrames.

Outro exame realizado no Hospital é a eletroneuromiografia

(ENMG). O procedimento avalia a função do sistema nervoso periférico e muscular por meio do registro das respostas elétricas geradas por estes sistemas, as quais são detectadas graficamente por um equipamento denominado eletroneuromiógrafo.

No Hospital são realizados os seguintes tipos de eletroneuromiografia: eletroneuromiografia de membro inferior (MMII); eletroneuromiografia de membro superior (MMSS); eletroneuromiografia de membros inferiores e superiores (MMII e MMSS) e eletroneuromiografia da face.

Em 2020, foram realizados 9.396 procedimentos de Eletroencefalograma.



Fisioterapia

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

A equipe formada por 65 fisioterapeutas, 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.

Em 2020, foram realizados 90.092 procedimentos.

Psicologia Hospitalar

O Hospital Felício Rocho se dedica há mais de 20 anos à saúde psicológica de seus pacientes. O setor de Psicologia atua de forma integrada ao corpo clínico, envolvido nos processos institucionais da área de qualidade. O setor visa contribuir de forma ética com a assistência

integral ao paciente e familiar, a partir da dimensão psíquica atrelada ao adoecimento, hospitalização e aos tratamentos ambulatoriais realizados.

Em 2020, foram realizados 7.597 procedimentos.

Medicina Nuclear

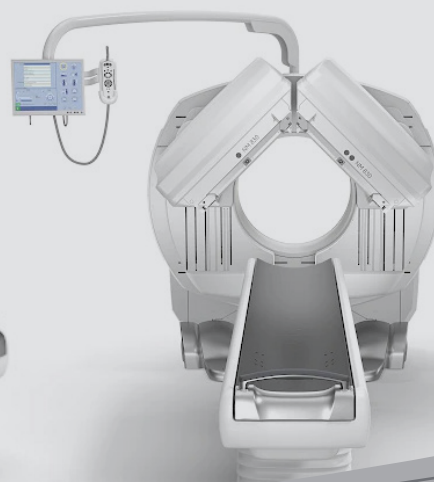
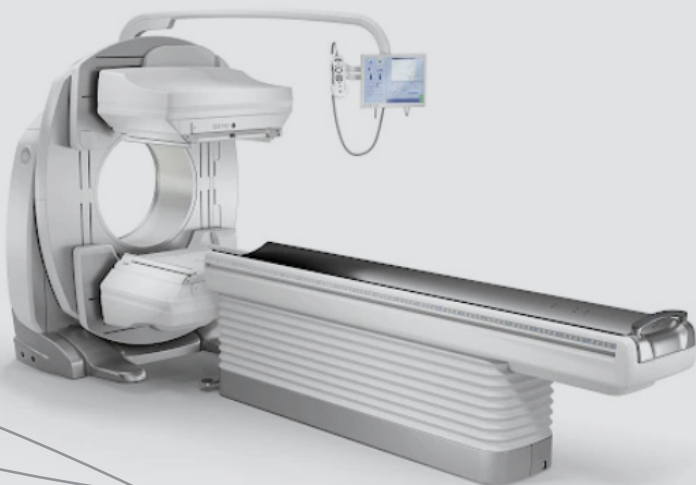
O Serviço de Medicina Nuclear do Hospital Felício Rocho dispõe de aparelho de alta tecnologia que permite diagnósticos com notável qualidade técnica, em diversas especialidades médicas. No procedimento, pequenas quantidades de substâncias radioativas e radiofármacos, entram no organismo do paciente, por via oral, por via venosa ou por inalação, permitindo o diagnóstico de doenças. Também tem significativa atuação em tratamentos de patologias, principalmente hipertireoidismo e câncer da tireoide.

As abordagens mais comuns envolvem: avaliação do grau de acometimento em pacientes com câncer, em especial para pesquisa de metástases de tumores de mama e próstata, bem como o acometimento de linfonodos (linfonodo sentinela); diagnóstico e avaliação da extensão

de acometimento cardíaco em pacientes isquêmicos e infartados, diagnóstico e tratamento de patologias da glândula tireoide, pesquisa de lesões do sistema musculoesquelético, estudo da ventilação e perfusão pulmonares; avaliação de afecções do trato urinário como lesões cicatriciais renais pós-infecções e obstruções ao fluxo urinário; pesquisa de focos epilépticos.

Com 28 anos de atuação nesta área, o Hospital foi o primeiro da América Latina a dispor de um Gama Câmara DISCOVERY NM830, equipamento capaz de realizar os exames de cintilografia com redução de até 50% nas doses de radiação e no tempo de exame, além de permitir maior detalhamento das imagens.

Em 2020, foram realizados 3.733 procedimentos.



Medicina diagnóstica por imagem

Para atender com mais agilidade os pacientes e reduzir o tempo de espera para o resultado dos exames, a Instituição oferece o Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico, que presta atendimentos de Medicina Diagnóstica e Medicina Nuclear.

No ano de 2020, foram realizados 163.855 exames de imagem, uma redução de 8%,

em comparação a 2019. Um dos fatores que impactou este número, foi o fato de que muitas pessoas postergaram os exames de diagnóstico, em razão da pandemia.

O Hospital adquiriu, recentemente, o novo PET SCAN, responsável pelo rastreamento de tumores e problemas neurológicos.

Estrutura



1 SALA PARA TESTE
ERGOMÉTRICO



3 SALAS DE RAIO-X



5 SALAS DE
ULTRASSONOGRAFIA



5 SALAS DE
ECOCARDIOGRAMA/
DUPLEX SCAN



2 SALAS DE
RESSONÂNCIA
MAGNÉTICA



2 SALAS DE
TOMOGRAFIA
COMPUTADORIZADA



1 SALA
DE MAPA HOLTER

Instituto de Oncologia

Fundado em 2013, o Instituto de Oncologia presta atendimentos eletivos ambulatoriais para pacientes de planos de saúde e particulares. Em funcionamento na Avenida do Contorno, nº 9.841 (próximo ao Hospital Felício Rocho), a unidade realizou 13.185 tratamentos oncológicos em 2020. Referência no tratamento quimioterápico, o Instituto possui uma equipe multidisciplinar constituída por enfermeiros, nutricionistas, psicólogos, fisioterapeutas, além de médicos de diversas especialidades clínicas (11 oncologistas, 5 hematologistas e 43 de outras especialidades). A estrutura permite que o paciente consiga realizar, em um único local, todo o seu tratamento.

Para garantir atendimento individualizado, oferece, com exclusividade, o trabalho de concierge – que recebe os pacientes, agiliza os trâmites burocráticos e cuida de todos os encaminhamentos para que eles possam ser atendidos com mais agilidade.

Outro diferencial é o acompanhamento constante da equipe de enfermagem. Na primeira consulta, os pacientes conhecem o enfermeiro que será sua referência

durante todo o tratamento. É ele quem acompanha durante a punção, a infusão, monitora o quadro clínico e, se necessário, presta serviço em domicílio. Essa é uma inovação na forma de atendimento que garante mais segurança e confiança ao enfermo, além de humanizar o tratamento.

Tudo é pensado para o bem-estar dos pacientes. Da disponibilização de um cartão fidelidade, que libera o acesso para atendimento ambulatorial, no Pronto Atendimento do Felício Rocho, até a possibilidade de contato com plantonistas da oncologia, prontos para avaliarem as possíveis intercorrências e orientarem sobre as melhores condutas para o tratamento.

Um conjunto de medidas adotadas pelos profissionais do Instituto de Oncologia colaborou para o resultado operacional positivo da unidade, em 2020, e para motivar a equipe. A inovação e a visão de futuro fizeram com que as estratégias e os processos adotados impactassem na melhoria do poder de compra de insumos, de equipamentos e, principalmente, na mudança operacional.

Estrutura



10 CONSULTÓRIOS
MÉDICOS



1 CONSULTÓRIO DE
ENFERMAGEM



1 SALA DE
CRIOTERAPIA, QUE
ATENDE 2 PACIENTES
SIMULTANEAMENTE



26 APARTAMENTOS
INDIVIDUAIS PARA
INFUSÃO



8 POLTRONAS PARA
INFUSÕES RÁPIDAS

Um exemplo foi a disponibilização de uma enfermeira líder para cuidar dos processos administrativos e otimizar as autorizações prévias dos planos de saúde. Destacam-se, também, as capacitações dos funcionários da parte clínica que, em trabalho conjunto com o concierge, otimizaram e humanizaram os atendimentos.

A pandemia exigiu diversas mudanças nos processos do

Instituto de Oncologia. Os fluxos dos setores precisaram ser revistos, assim como a triagem e a proibição de acompanhantes, exceto em casos específicos. Os pacientes eram monitorados por telefone pelo concierge – que teve papel decisivo nesse contexto – e os atendimentos presenciais eram realizados apenas quando indispensáveis. Dessa forma, foi possível reduzir a circulação de pessoas dentro das unidades e garantir mais segurança aos pacientes oncológicos.

O setor de Oncologia do Hospital Felício Rocho é composto por atendimentos a pacientes particulares e de planos de saúde, por meio do Instituto e do SUS, para tratamentos oncológicos e de radioterapia. Em 2020, foram realizados 49.137 procedimentos. Uma redução de 20%, se comparado com os 61.837 atendimentos em 2019.

Ambulatório de Oncologia e Hematologia

Para facilitar a administração de medicamentos, transfusões, contrastes radiológicos, os pacientes submetidos à quimioterapia precisam utilizar cateteres que dão acesso diretamente à via venosa. Frequentemente, ocorre a obstrução dos cateteres, devido à formação de coágulos ou de precipitado de fármacos. Assim, para manutenção da permeabilidade e prevenção de complicações decorrentes de associação medicamentosa, recomenda-se, mensalmente, a heparinização, ou seja, o uso de uma solução de SF 0,9% e heparina nos acessos venosos.

O ambulatório de Oncologia e Hematologia do Hospital Felício Rocho realiza atendimentos, consultas e infusão de medicamentos para pacientes

do SUS, além da heparinização de cateter de pacientes direcionados pela Comissão Municipal de Oncologia. Ao todo, foram feitos, em 2020, 27.130 atendimentos nas diversas especialidades médicas.

O local dispõe de equipe multidisciplinar completa e sua estrutura é composta por sete consultórios e capela própria para diluição dos medicamentos dos pacientes internados no Hospital e nos ambulatórios.



INSTITUTO DE ONCOLOGIA

Unidade do Aparelho Locomotor

Inaugurada em março de 2013, a Unidade do Aparelho Locomotor 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 que durante o ano de 2020 realizaram 22.185 atendimentos.

Unidade de Especialidades Médicas

O Ambulatório de Especialidades Médicas conta com uma infraestrutura de 8 consultórios. Oferece atendimentos eletivos para as clínicas de Urologia, Cirurgia Geral, Cirurgia Plástica, Otorrinolaringologia, Clínica da Dor, Cirurgia BucoMaxilo, Cirurgia Craniomaxilofacial, Cirurgia Cardiovascular e Cirurgia Pediátrica.

Conta com corpo clínico altamente especializado para um atendimento de excelência com foco nos procedimentos cirúrgicos de baixa e média complexidade.

Em 2020, foram realizados 15.945 atendimentos entre consultas e exames.

Unidade de Saúde da Mulher

Inaugurado em 2018, o espaço oferece atendimento clínico de ginecologia e mastologia, além de exames radiológicos, como mamografia digital, ultrassonografias mamárias e ginecológicas, bem como biópsias de mama e outros procedimentos invasivos, todos sob rígido controle de qualidade, para agilizar e integrar exames, consultas e tratamentos. A Unidade de Saúde da Mulher realiza, também, atendimentos pelo SUS. Mensalmente, uma média

de 96 exames são destinadas às pacientes do programa.

Em um mesmo espaço, ficam reunidos serviços de rastreamento, diagnóstico, tratamento e seguimento do câncer de mama, além da capacidade de rastrear e tratar neoplasias ginecológicas.

Em 2020, foram feitas 23.671 consultas e 5.183 exames.

Centro de Excelência em Atenção Primária

O Centro de Excelência em Atenção Primária (CEAP) objetiva o cuidado integral do paciente. Sua estrutura é composta por 29 consultórios e tem uma equipe multidisciplinar com mais de 100 profissionais de diversas especialidades: angiologia/cirurgia cardiovascular, cardiologia, cirurgia plástica, clínica médica, dermatologia,

geriatria, ginecologia, infectologia, nefrologia, neurocirurgia, neurologia, nutrologia, pneumologia e reumatologia.

No CEAP, em 2020, foram atendidos 66.803 clientes, o que representa 28% do número total de consultas ambulatoriais da Instituição.

Transplantes

O Centro de Transplante do Hospital Felício Rocho é referência nacional e se destaca como um dos maiores do país. Atualmente, a Instituição oferece transplantes de coração, fígado, rim, pâncreas e medula óssea e realiza a captação de múltiplos órgãos para doação. No caso de transplante com doador vivo, para o processo de admissão, foi estabelecido amplo controle e monitoramento com exames de PCR.

Em 2020, foram realizados 152 transplantes de órgãos sólidos, somando as especialidades: rim, fígado, coração e pâncreas. Observou-se uma queda de 30% nos números de transplantes, se comparado com 2019. Essa redução decorre do cenário geral ocasionado pela covid-19 e pela redução de mortes encefálicas.

O atendimento ambulatorial, realizado por meio de consultas de investigação, avaliação e monitoramento de pacientes pré e pós transplantes, funciona na Av. dos Andradas, nº 302 (Edifício Felício Rocho) e dispõe uma estrutura de 13 consultórios. Várias estratégias foram propostas ao longo de 2020

para garantir a segurança dos pacientes e a continuidade dos atendimentos. Uma delas foi o teleatendimento, que possibilitou as consultas remotas, otimizou a análise de exames e a avaliação do quadro clínico. Isso trouxe mais segurança em relação ao acompanhamento e diagnóstico daqueles que aguardam pelo transplante.

A Unidade de Transplantes do Hospital 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.

Consultório de Especialidades Cirúrgicas

Inaugurado em 2019, o Centro de Especialidades Cirúrgicas do Hospital Felício Rocho está localizado em Contagem, região metropolitana de Belo Horizonte. A unidade oferece consultas eletivas, com um renomado corpo clínico e atendimento médico especializado.

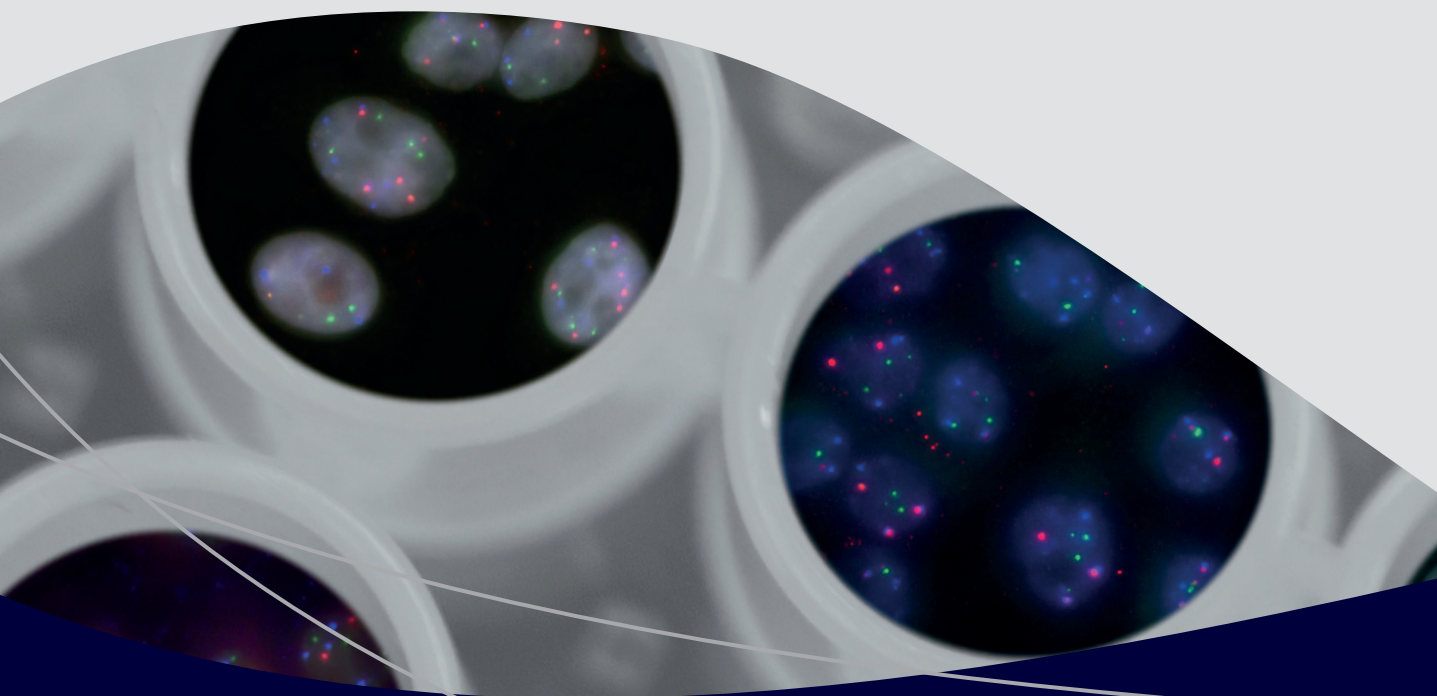
As áreas atendidas são cardiologia, cirurgia de cabeça e pescoço, cirurgia geral, cirurgia maxilofacial, cirurgia plástica, coloproctologia, ginecologia, neurologia, neurocirurgia e ortopedia.



PESQUISA E INOVAÇÃO

O ano de 2020 foi de muito estudo, treinamentos e soluções criativas. O cenário desafiador demandou readequação da estratégia, sem perder o foco nos objetivos estratégicos. Assim, ampliar a experiência que o cliente tem com a Instituição, investimentos em ações associadas à Tecnologia da Informação, em Ensino e em Pesquisa foram necessários.

Apresentam-se aqui, as principais iniciativas desenvolvidas pela Fundação Felice Rosso, por meio do Núcleo de Ciências da Saúde Felício Rocho, com foco na integração da Pesquisa Clínica. Isso comprova que a Instituição não se deixou imobilizar pelo cenário de crise, tampouco perdeu o foco no futuro pós-pandemia.



Pesquisa

A Unidade de Pesquisa é responsável por integrar todos os estudos já realizados e se destaca, a cada ano, pelo desenvolvimento de soluções de saúde para a população e, em especial, para os pacientes. Com o isolamento social em decorrência da pandemia, houve mudança na forma de condução desses estudos. Foi necessário se adaptar e criar

meios para garantir a aplicação dos protocolos clínicos estabelecidos pela Instituição para o enfrentamento a covid-19. Com isso, houve redução do número de pacientes convidados para participar dos estudos em 2020. Aqueles já recrutados continuaram a ser monitorados por telefone e compareceram ao Hospital apenas quando extremamente necessário.

Números da pesquisa em 2020

Convites para participar de estudos clínicos: 88

Estudos clínicos em andamento: 24

Pacientes incluídos: 89

Estudos em fase inicial: 12

Estudos nacionais coordenados: 2

Estudos concluídos: 6

Patrocinadores: 21

Grande parte dos ensaios clínicos foi desenvolvida em parceria com indústrias farmacêuticas. Destacam-se as pesquisas relacionadas ao novo coronavírus, com participação de pacientes ambulatoriais ou internados, entre

elas a Coalizão, KHAA, ATTAC (que tiveram suas metas de inclusão alcançadas), ABC e ATEA. Além disso, a Unidade de Pesquisa foi o centro coordenador do Estudo Ezteam – desenvolvido em parceria com a equipe de infectologia do Hospital.

Alguns dos parceiros da Instituição da indústria farmacêutica:



A tecnologia foi uma aliada dos pesquisadores. Eles mantiveram a utilização do prontuário informatizado em todos os atendimentos feitos, conforme os protocolos dos estudos clínicos. A tecnologia também permitiu que os pacientes fossem identificados como participantes, o que garantiu que cada protocolo de estudo fosse cumprido em sua integralidade.

Foi um desafio desenvolver estratégias para recrutamento de pacientes para pesquisa, assegurar

o melhor desempenho e despertar o interesse de patrocinadores.

Para isso, foi usado o *software Patient Network Explorer (PNEx)* da *Clinerion*, representada no Brasil pela *iHealth Group*. A plataforma rastreia, em tempo real, pacientes elegíveis, com o objetivo de melhorar a eficiência no recrutamento para pesquisas clínicas desenvolvidas no Hospital Felício Rocho. Além disso, a ferramenta trabalha integrada ao Sistema MV.



Ensino

Em 2020, na Unidade de Ensino, a Instituição disponibilizou 209 residentes e especializandos, que participaram de cursos e eventos on-line para complementar a prática médica.

Eles tiveram acesso à plataforma de educação continuada (TOTVS Learning) para realização de treinamentos de integração, além de vídeos dos processos operacionais e dos protocolos de segurança.



Centro de Estudos

O Centro de Estudos realizou, de março a dezembro de 2020, 106 atendimentos. Ao longo do ano, foram propostas várias atividades para fomentar o Ensino da Residência e Especialização Médica e a Pesquisa.

O Centro de Estudos promoveu várias ações de fomento ao ensino e à pesquisa. Destacam-se a realização de bancas examinadoras para aprovação dos projetos de conclusão de Residência e Especialização e a Premiação para Produção Científica do Corpo Clínico, que homenageou o médico com o maior número de publicações científicas do Hospital. A iniciativa foi um sucesso e surpreendeu pelo volume de artigos enviados para compor o acervo da Biblioteca Virtual/Repositório Institucional.

Foram promovidos cursos à distância, como o de Bioestatística Básica e o de Princípios e Aplicação Clínica da Antibioticoterapia. Além disso, continuou a parceria com a FELUMA para manutenção da assinatura institucional do UpToDate. Disponibilizada para todo o Corpo Clínico e para a Equipe Multiprofissional de Saúde, a ferramenta promove a utilização de fonte de Medicina Baseada em Evidências para apoio na tomada de decisões clínicas.

Durante o ano, foram acessados 160.628 tópicos do UpToDate e os temas mais procurados tinham relação com a covid-19. A plataforma, disponível nos computadores do Hospital e, também, de forma remota, garantiu o acesso a informação qualificada de forma contínua.

A Unidade de Estudo, por meio da Biblioteca, realizou serviços de orientação para submissão de trabalho científico ao Comitê de Ética em Pesquisa do Hospital Felício Rocho, com a finalidade de viabilizar a realização de pesquisas acadêmicas na instituição e a submissão de estudos sobre a covid-19. Em relação ao acervo da Biblioteca Virtual, foram registrados 159 exemplares, sendo 82 físicos e 77 eletrônicos. Devido a pandemia da covid-19, vários serviços foram realizados de forma remota por telefone, e-mail ou videoconferência.

A Bibliotecária do Hospital Felício Rocho, Amanda Damasceno de Souza, publicou um artigo científico no periódico da Universidade Federal do Alagoas, Ciência em Informação em Revista intitulado: A Biblioteca do Centro de Estudos do Hospital Felício Rocho: um olhar para a atuação do bibliotecário clínico.

Eventos *On-line*

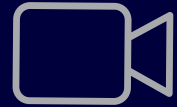
O Hospital Felício Rocho se inovou, tecnologicamente, com o surgimento da pandemia, o que impactou diretamente na forma de organização dos eventos. Nesse novo cenário, foram promovidos 13 eventos on-line na Instituição, que tiveram grande repercussão entre os participantes e palestrantes. Destaca-se o primeiro evento do Comitê de Ética e Pesquisa do Hospital Felício Rocho: o Simpósio On-line de Pesquisa Científica 2020, que aconteceu em agosto e conta com participantes de várias regiões do país.

Foram realizados encontros virtuais pelas clínicas de Cardiologia, Cirurgia Geral, Ginecologia, Medicina Paliativa, Infectologia, entre outras,

além da formatura dos Residentes. Outra novidade foi a inauguração do canal oficial do Hospital Felício Rocho no YouTube, com uma live sobre o enfrentamento à covid-19 e os desafios vividos pelo Hospital.

Com o apoio da equipe de Tecnologia da Informação, foram promovidos, nos meses de abril e maio, treinamentos de integração tecnológica com prontuários, chamados de "Nurse Day". A iniciativa teve como objetivo capacitar e aproximar os profissionais da assistência das inovações tecnológicas. O encontro teve como público-alvo as Coordenações de Enfermagem e destacou a importância das seguintes tecnologias no contexto hospitalar:

- **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.
- **Glicosímetro:** monitor exclusivo que verifica a glicemia e cetona no sangue com teste rápido em apenas cinco segundos.
- **Dispensário eletrônico:** armário eletrônico que realiza a dispensação unitária de medicamentos e materiais; garante a rastreabilidade e o controle de utilização; reduz o tempo médio de administração do medicamento; otimiza a logística de enfermeiros no trânsito entre a farmácia e o seu setor; libera o profissional para ter mais tempo para cuidar do paciente. O Hospital Felício Rocho tem 10 dispensários, único em Minas Gerais a dispor dessa quantidade.



- **Checagem beira-leito:** tecnologia móvel que otimiza o processo de administração de medicamentos, garante que ele seja realizado de acordo com as especificações de segurança e oferece maior mobilidade à equipe de enfermagem. Além disso, possibilita ganhos em agilidade, produtividade e qualidade assistencial. Todo o processo está integrado com o prontuário eletrônico do paciente.

- **Gestão de indicadores:** os profissionais acompanham os indicadores assistenciais, monitoram e avaliam, em tempo real, os processos rotineiros, permitindo maior agilidade e direcionamento mais preciso na tomada de decisões.

Atendimento Personalizado

Em constante modernização, comprometido com a excelência e em busca de oferecer o melhor atendimento para seus pacientes, o Hospital Felício Rocho implantou o Setor de Atendimento Personalizado (SAP).

Inaugurado em setembro de 2020, o Serviço é oferecido a pacientes particulares que desejam um atendimento exclusivo e com mais conforto. Para isso foi criado um menu de serviços complementares, com foco em experiências positivas para o bem-estar e a qualidade assistencial.

O Hospital, que já disponibiliza a cirurgia robótica para esse público, expandiu a demanda para

outros tipos de procedimentos de forma personalizada, pensando nas necessidades de cada paciente. Em Minas Gerais, somente cinco instituições de saúde dispõem desse serviço. Em Belo Horizonte, apenas duas. Apesar do impacto da pandemia, o Hospital apostou nesse projeto. Ele trará sustentabilidade financeira para a Instituição e estruturará o setor para deixá-lo pronto para execução em 2021. Entre os planos, estão: a criação de menu especial; revitalização dos apartamentos para internação; parceria com o restaurante, que criou um aplicativo para solicitar alimentação diferenciada (alinhado às diretrizes oferecidas pelo Serviço de Nutrição e Dietética); além de

comercialização de outros serviços associados a exames e à avaliação médica de rotina.

Para o projeto, foi preciso aumentar a equipe, investir em infraestrutura e criar espaços

aconchegantes e diferenciados para esse tipo de atendimento. A equipe é constituída por profissionais capacitados e dispõe do serviço de *concierge*, profissional exclusivo que otimiza as rotinas administrativas e agiliza o atendimento.

Centro de Imunização

Inaugurado em 2020, o projeto foi pensado para atender os pacientes do Hospital Felício Rocho e a comunidade em geral. Oferece vacinas que não estão incluídas no Programa Nacional de Imunização do Ministério da Saúde, para

crianças, adolescentes, adultos e idosos. Realiza um trabalho de busca ativa entre os pacientes internados, para verificar aqueles que estão com as vacinas atrasadas e precisam receber alta com o calendário vacinal atualizado.

Algumas das vacinas oferecidas pelo Centro de Imunização:

Rotavírus pentavalente

Pneumocócica 13

Hexavalente

Pentavalente acelular

Meningocócica B

Meningocócica ACWY

Febre Amarela

Hepatite A

Hepatite B

Tetravalente



Tríplice Viral

Varicela (catapora)

dTpa – Tríplice bacteriana
acelular

HPV Quadrivalente

Herpes Zoster

Pneumocócica 23

Influenza (gripe)

Dengue

Laboratório de Microcirurgia

A necessidade de treinamentos microcirúrgicos para melhorar as habilidades dos microcirurgiões é fundamental mesmo para cirurgiões experientes. Assim, comprometido com a excelência em ensino, pesquisa e assistência, o Hospital Felício Rocho, em parceria com a Health Simulação Cirúrgica, inaugurou em outubro de 2020, o Centro de Treinamento em Microcirurgia, com cursos permanentes para treinamento de técnicas microcirúrgicas em placentas.

Os vasos da placenta humana apresentam características semelhantes às artérias corticais ou à artéria temporal superficial, por isso o modelo de placenta é uma das

ferramentas para treinamento em técnicas microcirúrgicas, atualmente mais promissoras e acessíveis. Os vasos da placenta são perfundidos e pressurizados: isso simula muito bem o cenário intraoperatório.

Primeiro laboratório estabelecido no Brasil, dedicado exclusivamente à técnica de treinamento em placenta bovina, possui coordenação médico-científica do renomado microcirurgião Dr. Marcelo Magaldi e apoio do Centro de Estudos. O Centro de Treinamento realiza cursos exclusivos, entre eles os de Técnica Cirúrgica e Punção de Vasos Sanguíneos por Ultrassom.



Centro de Alergia e Imunologia

Com objetivo de oferecer atendimentos cada vez mais completos em diferentes áreas da saúde, o Hospital inaugurou, em 2020, o Centro de Alergia e Imunologia do Hospital Felício Rocho, um espaço preparado para atendimento ambulatorial, avaliação hospitalar em casos graves, realização de testes e avaliações complementares para diagnóstico de doenças alérgicas.

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

Centro de Infusão de Medicamentos (CIM)

As infusões de medicamentos são essenciais para promover a qualidade de vida de pacientes que convivem no dia a dia com doenças crônicas, sejam enfermidades raras ou sejam aquelas que atingem uma grande população, como as reumatológicas, as retocolites, osteoporoses, psoríases, doenças neurológicas ou mesmo déficits de ferro ou vitaminas. Com foco nos pacientes não oncológicos, o Hospital Felício Rocho possui um Centro de Infusão de Medicamentos (CIM), destinado a tratamentos por medicação intravenosa, intramuscular ou subcutânea.

A capacidade do Centro de

Infusão de Medicamentos é de até 800 atendimentos por semana. Com agendamento prévio, o paciente recebe a medicação no horário marcado. São mais de 40 medicações, a exemplo de imunobiológicos, antibióticos e corticosteroides para um público infantil até pacientes da geriatria. Entre as especialidades atendidas estão: reumatologia, gastroenterologia, proctologia, dermatologia, imunologia, geriatria, ginecologia, hematologia, neurologia, clínica médica e infectologia.

Em 2020, foram realizadas
1.228 infusões.

Aquisições

Atento ao propósito de prestar a melhor assistência, o Hospital Felício Rocho investiu na ampliação e renovação de maquinários e de seus componentes. Em 2020, foram adquiridas 60 máquinas para hemodiálise, 11 monitores de sinais vitais, 2 tubos substituídos nos

Aparelhos de Raio-X (Shimadzu) e 1 tubo substituído no Tomógrafo (Canon).

Para suporte à infraestrutura, também foram realizados investimentos em equipamentos de informática, além de móveis e utensílios.

Tecnologia da Informação

Os impactos e desafios ocasionados pela covid-19, dentro do Hospital, foram sentidos não só pela equipe da linha de frente, mas também pelos profissionais de suporte, como os da tecnologia da informação. Eles precisaram se desdobrar para manter a Fundação Felice Rosso em funcionamento. A equipe de tecnologia atualizou sistemas e implementou ferramentas que trouxeram muitas vantagens e facilidades, principalmente, para a área assistencial. Entre os projetos inovadores, está a plataforma de treinamento EAD (TOTVS Learning), usada amplamente pelo setor de Recursos Humanos, para capacitação dos funcionários, e pelo Núcleo de Ciências da Saúde, para orientação dos Residentes, dos Especializados e do Corpo Clínico. A ferramenta favoreceu a troca de conhecimentos sem barreiras de horários e locais.

Destaca-se a utilização da rede social corporativa "Fluig". Por oferecer um ambiente colaborativo de comunicação e troca de ideias, o recurso engajou pessoas com interesses em comum. No período de pandemia, foi mais uma ferramenta para a integração dos funcionários da Instituição.

Foi implantado ainda, e em tempo recorde, o aplicativo HMed para o Corpo Clínico e para as Unidades Clínicas do Hospital, com diversos recursos que otimizaram o atendimento aos pacientes e a interface com a equipe multidisciplinar. Pelo próprio celular, o usuário verifica a lista de pacientes internados, as agendas de atendimento, os exames, laudos e prontuários, além de informações das medicações prescritas. A ferramenta sincroniza os dados do sistema Hospitalar, com total segurança, em

tempo real, e agiliza os atendimentos e processos.

Mais um ganho significativo ocorreu com a utilização do “Qlik Sense” – uma das soluções mais avançadas de Business Intelligence (inteligência de negócios) –, que permite a visualização de informações e explora profundamente todos os dados. A ferramenta revela suas conexões de modo simples, instantâneo, e entrega conhecimento acerca das oportunidades de negócio. Por meio de seu painel intuitivo, permite um olhar profundo dos dados para tomadas de decisões.

Sempre atento às tecnologias que salvam vidas, o Corpo Clínico do Hospital Felício Rocho utilizou, em 2020, o software RAPID, que detecta o Acidente Vascular Cerebral de maneira ágil e efetiva. Essa inteligência artificial mostra o estado fisiológico do cérebro, no momento em que o paciente é internado, pois identifica, rapidamente, a possibilidade de remoção do coágulo em até 24 horas após o início do AVC. Dessa forma, é possível minimizar as sequelas e melhorar o quadro clínico do paciente.

Outra inovação disponibilizada pela Tecnologia da Informação – em parceria com o Serviço de Controle de Infecção Hospitalar – foi o sistema de monitoramento em tempo real dos indicadores da covid-19. Esse mecanismo otimizou o fluxo de atendimento aos pacientes, pelos profissionais, além de ter sido

imprescindível para as definições estratégicas do Gabinete de Crise especial covid-19. Com o registro estruturado dos dados, em tempo real, foi possível conseguir informações relevantes para publicações científicas, estruturar novos protocolos e ter agilidade e assertividade na comunicação dos dados.

Para avaliar a experiência do cliente, as equipes de Tecnologia da Informação e de Recursos Humanos construíram um *check list* específico. Isso, para constatar se os atendimentos seguiram as regras institucionais estabelecidas de acordo com o Padrão de Atendimento do Hospital Felício Rocho.

Em 2020, a tecnologia desempenhou papel fundamental no gerenciamento de risco de lesões por pressão no Hospital. A parceria da equipe multidisciplinar de Gerenciamento de Risco de Lesões Cutâneas com a Tecnologia da Informação gerou ferramentas e dispositivos que contribuíram para a prevenção e a redução dessas ocorrências. A iniciativa permitiu que fossem realizados, diariamente, o acompanhamento individualizado dos pacientes, registros fotográficos e documentação dos casos, que foram disponibilizados aos profissionais de saúde com acesso ao prontuário. Essas transformações tecnológicas modernizaram os processos e trouxeram mais segurança para a integridade da pele do paciente e sua completa recuperação.



ADMINISTRAÇÃO

A Fundação Felice Rosso busca pela excelência nos atendimentos, por meio de uma equipe comprometida e engajada na missão de cuidar das pessoas. Reconhecida pelo seu papel beneficente, integra sua atuação por meio das áreas de assistência social, saúde, ensino e pesquisa.

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 o Conselho Fiscal, toma as decisões estratégicas para administrar a Instituição. Abaixo do Conselho Diretor estão a Gerência Geral e a Assessoria Jurídica, responsáveis pela gestão do Hospital Felício Rocho e do Núcleo de Ciências da Saúde.

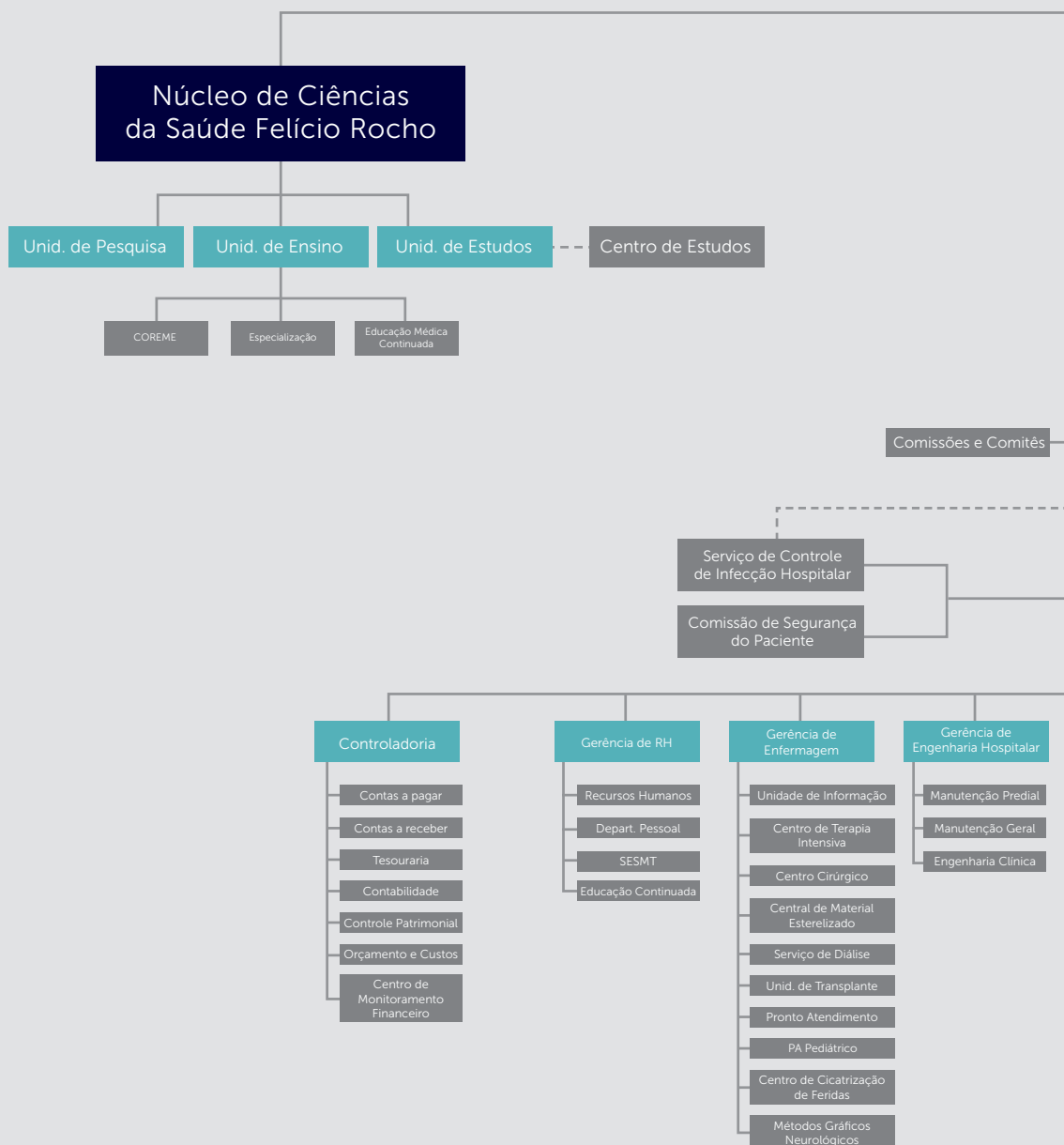
O Hospital Felício Rocho possui três diretorias dedicadas à comunicação assistencial com o corpo clínico: a Diretoria Técnica,

a Diretoria Clínica e a Diretoria de Produção Técnico-Científica. A Diretoria Técnica supervisiona e coordena todos os Serviços e Comissões Técnicas do Hospital, atua em consonância com a Administração, para o alcance de metas operacionais determinadas pelo Conselho Diretor e garante o cumprimento das normas legais que regem os serviços Hospitalares e de Saúde.

A Diretoria Clínica é um órgão autônomo e representa o Corpo Clínico junto à Administração e à Diretoria Técnica. E a Comissão de Ética Médica representa o Conselho Regional de Medicina de Minas Gerais junto ao Corpo Clínico.

Em 2021, está prevista a adequação do escopo do setor de Repasse Médico para o Serviço de Repasse e Apoio ao Médico, ligado à Gerência Geral e às três diretorias mencionadas anteriormente.

Estrutura organizacional



Fundação Felice Rosso

Conselho Superior

Conselho Diretor

Conselho Fiscal

Gerência Geral

Assessoria Jurídica

Hospital Felício Rocho

Conselho Técnico

Diretoria Técnica

Diretoria Clínica

Corpo Clínico

Assessoria da Qualidade e de Planejamento Estratégico

Gerência de Faturamento

- Auditoria Hospitalar
- Faturamento do SUS
- Faturamento Convênios
- Pré-faturamento SADTS
- Serviço de Arquivo Médico e Estático
- Auditoria de processos

Gerência Comercial

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

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
- Unid. do Aparelho Locomotor
- AMBEC - Unidade Contagem

Gerência de Produção

- Métodos Diagnósticos por imagem
- Instituto de Oncologia
- Medicina Nuclear
- Movimentação de Pacientes
- Centro de Infusão de Medicamentos (CIM)
- Hemodinâmica
- Unid. Avançada de Endoscopia
- Microcirurgia
- Centro de Imunização
- Setor de Atendimento Personalizado
- CEAP - Plátia
- Laboratório de Anatomia Patológica
- Centro de Excelência de Atendimento Primário (CEAP)
- Centro de Alergia e Imunologia
- Unidade de Saúde da Mulher
- Check-up

Gerência de Suprimentos

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

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

Quadro de médicos

Especialidade	Número de Médicos
Anestesiologista	39
Alergia e Imunologia	1
Angiologia e Cirurgia Vascular	9
Cardiologia	28
Cirurgia Bucomaxilofacial	4
Cirurgia Cardiovascular	21
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	3
Cirurgia Geral	19
Cirurgia Pediátrica	9
Cirurgia Plástica	16
Cirurgia Torácica	11
Coloproctologia	11
Cuidados Paliativos	3
Dermatologia	6
Endocrinologia	9
Serviço de Endoscopia Digestiva e Laparoscopia	8
Comissão de Controle de Infecção e Epidemiologia Hospitalar	5
Gastroenterologia	11
Ginecologia	29
Hematologia/Hemoterapia	11
Hemodinâmica	14
Laboratório de Análises Clínicas	1
Laboratório de Anatomia Patológica e Citopatologia	2
Mastologia	13
Medicina Interna	16
Medicina Nuclear	3

Nefrologia	14
Neurologia/Neurocirurgia	31
Nutrologia	5
Oftalmologia	11
Oncologia	21
Ortopedia/Traumatologia	26
Otorrinolaringologia	15
Pediatria	14
Pneumologia	9
Reumatologia	7
Urologia	13
Serviço Unidade de Transplantes	16
Serviço de Diálise	1
Nate - Núcleo Avançado de Tratamento da Epilepsia	4
Serviço de Ressonância Magnética	12
Serviço de Métodos Gráficos	25
Serviço de Radiologia/ Ultrassonografia/Tomografia	30
Serviço de Radioterapia/ Cobalterapia/Cesioterapia	9
Tomografia Cerebral - 01 Médico	1
Banco De Sangue – 02 Médicos	2
Uroginecologia	7
Comissão de Farmácia e Terapêutica	2
Centro de Tratamento Intensivo	4
Centro de Tratamento Intensivo Cardiológico/Cardiovascular	2
Pronto Atendimento - Clínico	2
Pronto Atendimento - Cirúrgico	2
Pronto Atendimento - Ortopédico	1
Pronto Atendimento - Otorrino	1
Pronto Atendimento - Neurológico	1
Pronto Atendimento - Pediátrico	1

Foco na estratégia

“Ser o melhor hospital em cuidado da saúde e realização profissional”. Ancorada a essa visão, a Fundação Felice Rosso construiu o seu planejamento para o período de 2018 a 2021, bem como seus objetivos estratégicos.

O planejamento estratégico contribuiu para a sustentabilidade financeira da Instituição e, principalmente, para suporte na contenção dos custos em 2020. Os investimentos previstos

para o ano foram destinados, prioritariamente, às adequações necessárias para o enfrentamento à pandemia. A competência e a dedicação dos profissionais de todas as áreas fizeram com que os resultados fossem alcançados. A principal estratégia adotada foi o engajamento dos setores em prol da utilização eficiente dos recursos. Tudo isso realizado com consciência e observância aos fatores que permitem a qualidade da assistência e dos insumos disponíveis.

Missão

Cuidar das pessoas, buscando qualidade de vida

Visão

Ser o melhor hospital em cuidado da saúde e realização profissional

Negócio

Prestar assistência plena em saúde

Valores

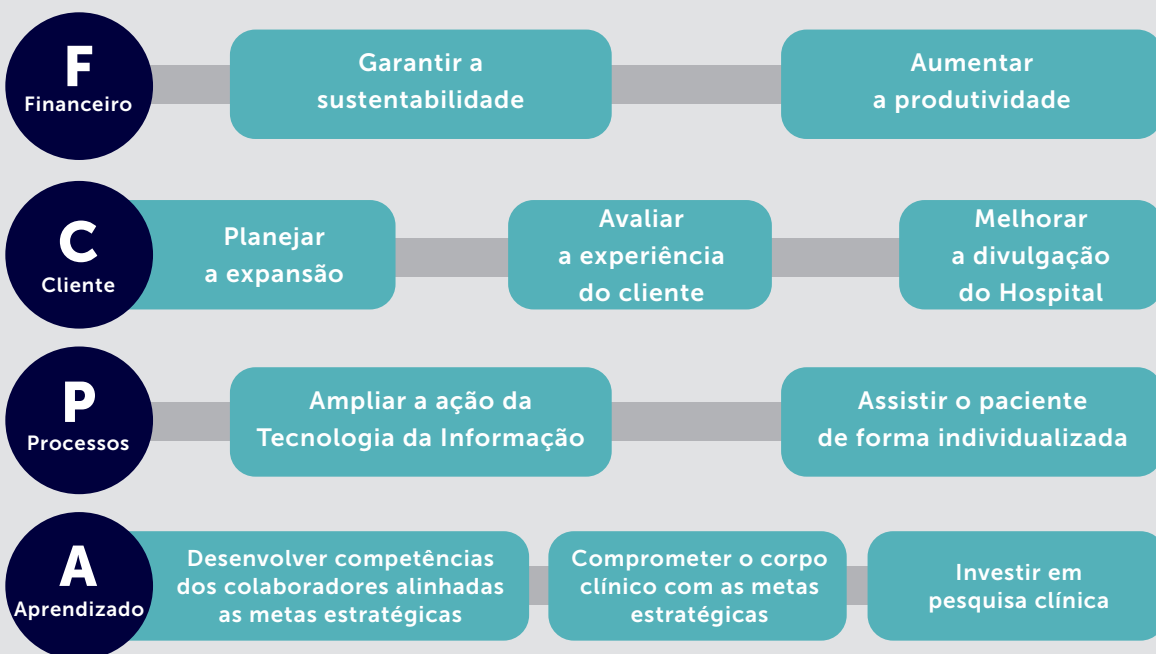
Ética
Tradição e Inovação
Segurança
Conhecimento
Benemerência

Política da Qualidade

A razão de nossa existência é a satisfação dos nossos clientes e o exercício da responsabilidade social, alcançados através da melhoria contínua dos processos de trabalho orientados para os resultados.

Objetivos Estratégicos

Perspectivas



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.

Disponibiliza um “Canal de Conformidade”, exclusivo para comunicação segura, que pode ser feita de forma 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.



Leia o QR CODE e acesse o Canal de Conformidade.





PESSOAS

“Cuidar das pessoas, buscando qualidade de vida” é a missão do Hospital Felício Rocho, que, em 2020, se fortaleceu pela união, persistência e determinação dos seus funcionários, impulsionados ativamente pelas lideranças, pelos avanços estratégicos e pelo clima organizacional. Apesar de um cenário adverso, o desenvolvimento de competências e a inclusão foram

muito incentivados ao longo do ano. Para isso, reuniões, comunicação constante, escuta ativa e capacitação foram fundamentais para acolher e apoiar os colaboradores. Dessa experiência saíram pessoas mais fortes, dinâmicas e preparadas para salvar vidas. Confira as diversas ações desenvolvidas na instituição para cuidar do seu principal ativo.

Quem faz a **Fundação Felice Rosso**

Em 2020, a Instituição encerrou o ano com 2.844 empregados celetistas distribuídos entre funções de liderança, especialistas, técnicas e operacionais. É uma equipe multidisciplinar que atua de forma integrada e colaborativa, composta

prioritariamente por mulheres (75% do total). Esse número - somado à quantidade de funcionários portadores de necessidades especiais - demonstram a atenção do Hospital em incentivar a diversidade.

2.844

Número total
de funcionários

973

Total de
Admissões
no ano

44

Número
de Estagiários

14

Número de Jovens
Aprendizes

107

Número de Pessoas
com Deficiência (PCD)

Faixa Etária	Feminino	Masculino	Total Geral
Até 30 anos	690	263	953
De 31 aos 40 anos	783	225	1.008
De 41 aos 50 anos	476	138	614
De 51 aos 60 anos	193	33	226
Acima 61 anos	35	8	43
Total Geral	2.177	667	2.844

(*) Números apurados em 31/12/2020

Diversidade e **Inclusão**

O projeto Abrace - desenvolvido pelo setor de Recursos Humanos, com apoio da alta direção - cumpriu seu papel de conscientizar os gestores sobre a importância da inclusão no ambiente de trabalho.

Com ações de humanização, mostrou que é possível abraçar as diferenças e conquistar os melhores resultados. Em 2020, foram contratadas 38 pessoas com deficiência (PcD), quatro a mais do que no ano anterior.

“

Trabalho há 13 anos na Instituição. Em 2017, comecei no setor de Transplante como office boy e tive a alegria de ser aprovado e promovido ao cargo de Agente de Atendimento na Central de Abastecimento Farmacêutico. Gosto muito de trabalhar no Felício Rocho. Aqui temos ótimas condições de trabalho, com um ambiente e colegas muito agradáveis. Me sinto realizado por fazer parte de uma equipe que me proporciona um aprendizado constante, com leveza e carinho. 2020 foi um desafio para todos e, mais uma vez, a Instituição me surpreendeu positivamente, com ações pensadas individualmente para cada colaborador. Recebemos todos os equipamentos de proteção individual que precisávamos para manter os cuidados. Eu me vejo trabalhando aqui até me aposentar.”

Humberto Martins Borges
Agente de Atendimento

Outra iniciativa do Abrace foi a realização do curso de Libras (Língua Brasileira de Sinais) para 18 funcionários das áreas assistenciais e de atendimento ao público, com carga horária de 45 horas. O intuito foi prepará-los para

ampliar as possibilidades de inclusão PcD e criar ambientes acessíveis. A proposta é realizar um curso intensivo para os melhores alunos para que eles se tornem multiplicadores de conhecimento.



O curso de libras possibilitou maior inclusão, compartilhamento de experiências, flexibilidade e compreensão das características individuais e únicas dos nossos clientes internos e externos com deficiência auditiva. Foi uma oportunidade para nós, profissionais da saúde, de nos capacitarmos para a realização dos atendimentos de forma mais eficiente e humanizada, acolhendo a todos em suas singularidades.

Jéssica Rosa

Analista de Processos do Recursos Humanos

Ampliação de pessoal

A pandemia exigiu uma readequação do quadro de funcionários do Hospital para otimizar o atendimento, especialmente da equipe assistencial. Para garantir a força de trabalho, o setor de Recursos Humanos definiu uma equipe específica para admitir profissionais em um curto prazo de tempo e cumprir as

exigências dos setores demandantes. Em 2020, foram contratados 973 novos empregados.

O primeiro contato dos novos colaboradores com a Instituição sempre foi um momento de troca de experiências e acolhimento. No entanto, esse treinamento

de integração foi reestruturado e passou a ser realizado por meio de plataformas virtuais devido às novas regras e exigências de distanciamento social. Nessa capacitação, eles são apresentados às políticas institucionais, ao mapa estratégico, às ferramentas de gestão e à história da Fundação. Além disso, recebem orientações do Serviço de Controle de Infecção

Hospitalar (SCIH) sobre os protocolos clínicos adotados no enfrentamento à covid-19 e de Recursos Humanos sobre a conduta a ser seguida, os direitos e deveres dos funcionários. Com o apoio das novas tecnologias, foram preparados *e-books* e vídeos com conteúdos imprescindíveis para a inserção desses profissionais no ambiente hospitalar.

Estímulo ao desenvolvimento

A troca de informações é constante e impulsionada por ações estruturadas que visam reforçar a cultura da transparência e o diálogo entre diferentes níveis hierárquicos e áreas de atuação. Para estimular a capacitação e a comunicação entre equipes, a Fundação Felice Rosso realiza treinamentos para todos os colaboradores e possui profissionais especializados em educação continuada, que planejam as capacitações conforme as necessidades Institucionais, setoriais e legislativas. Ao todo, foram ministradas 32.367 horas de treinamento em 2020 - a maioria delas de forma remota.

Nesses encontros são abordados os requisitos legais e as certificações com o objetivo principal de garantir a segurança do paciente. Busca-se, também, aprimorar os conhecimentos para uma atuação humanizada e de excelência. Entre os temas apresentados estão: Segurança do Paciente, Parada Cardiorrespiratória (PCR), Experiência do Cliente – Jeito Rocho de Ser, Atendimento diante de Catástrofes e Planejamento Estratégico.

Clima organizacional

Diversos projetos foram realizados ao longo do ano para proporcionar momentos de bem-estar e relaxamento aos funcionários. O projeto Conte com a Gente, que teve início em abril de 2020, foi idealizado com a proposta de acolher os colaboradores por meio de ações motivacionais promovidas quinzenalmente. Leila Ferreira, jornalista e escritora do Livro "A arte de ser leve", e Dudu do Cavaco, do Instituto Mano Down, foram convidados para levar esperança aos protagonistas da linha de frente e à equipe de retaguarda. A ação contou com a entrega periódica de mensagens de carinho e estímulo. Tudo isso para demonstrar o quanto a união e a esperança são importantes neste momento de pandemia.

Outra iniciativa foi a Jornada do Cuidado. Focada no bem-estar dos gestores, a Jornada promoveu atividades como aulas de ioga e sessões de massagem. Algumas pessoas receberam, inclusive, vídeos emocionantes com depoimentos dos seus familiares, que colaboraram para o sucesso do projeto.

Destaque para o projeto Assistência em Foco, que realizou treinamentos, gamificação e visitas in loco nas áreas assistenciais, conforme necessidades de cada setor, com o objetivo de melhorar a qualidade assistencial e a excelência dos atendimentos.

Clima organizacional

O Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT) foi um dos setores do Hospital que teve função substancial no enfrentamento à covid-19. Todas as suas ações foram alinhadas com o Gabinete de Crise para que estivessem em conformidade com as iniciativas das outras áreas.

Ressalta-se a reorganização no fluxo de utilização dos elevadores,

com reserva exclusiva para pacientes com suspeita ou confirmação da covid-19, e reestruturação da Urgência e Internação, definindo locais específicos para acolhimento, triagem e atendimento. Também foi realizado o remanejamento de profissionais para atuar nas áreas de isolamento respiratório.

As áreas do Hospital foram mapeadas conforme o grau de risco

e os equipamentos de proteção individual distribuídos de acordo com a necessidade, com orientação quanto ao uso correto, medidas de conservação, higienização, armazenamento, substituição desses dispositivos e monitoramento de uso. Em 2020, a política de controle e monitoramento para uso de EPIs, inspeções e treinamentos permitiu que somente 0,93% dos colaboradores apresentassem doenças ocupacionais.

A Instituição optou por fechar ou reduzir o horário de funcionamento de unidades ambulatoriais para consultas e exames, assim como o número de cirurgias. A triagem foi implantada em todas as portarias de acesso ao Hospital, com aferição da temperatura e verificação de sintomas relacionados à síndrome gripal. O SESMT delimitou o número de funcionários nas copas, em locais de descanso e criou um espaço temporário para descanso no 3º andar, de acordo com as regras e protocolos estabelecidos pela Instituição.

Para reduzir o fluxo de pessoas no Hospital Felício Rocho, foram adotadas as medidas provisórias 927/20 e 936/20, que suspenderam os contratos de trabalho, anteciparam

as férias e autorizaram a utilização de banco de horas. Os empregados com mais de 60 anos foram afastados, assim como aqueles com indicação das condições de risco avaliadas em relatório pelo Médico do Trabalho. Já as colaboradoras grávidas, da área assistencial, passaram a realizar atividades administrativas. Outra medida de segurança foi a autorização da entrega de documentos, como atestados médicos e declarações por e-mail, deixando o original para ser apresentado no retorno do afastamento médico.

Preocupados com a saúde mental do trabalhador, criou-se também o cargo de Psicólogo do Trabalho – responsável pelo acompanhamento psicológico dos profissionais que demonstraram interesse ou receberam indicação dos Médicos do Trabalho. Vale destacar que para dar suporte a todas as ações previstas durante o ano e para o monitoramento dos casos de empregados contaminados com covid-19, por meio de ligações telefônicas e avaliação médica, o quadro de funcionários da Medicina do Trabalho teve apoio temporário de acadêmicos.

“

Falar do Hospital Felício Rocho é falar de propósito. É se sentir edificado em cuidar de pessoas e ser cuidado, buscando qualidade de vida com autonomia e reconhecimento.

É trabalhar e servir um legado que se confunde com a história da Instituição. Temos um compromisso social com a sociedade, que desde a fundação do Hospital nos foi inspirado pelo Felice Rosso. O ano de 2020 foi atípico e nos fez refletir profundamente sobre o nosso papel em um momento de crise e, ao mesmo tempo, nos deu grande responsabilidade de cuidar do paciente. A aproximação da equipe foi de extrema importância.

Caminhamos juntos em muitos momentos sempre procurando transmitir segurança uns aos outros.

Alexandre da Silveira Sete
Gerência de Enfermagem



PRESENÇA E REPUTAÇÃO

A atenção e o respeito aos públicos atendidos pela Fundação Felice Rosso, ancorados nos seus objetivos estratégicos, foram fundamentais para a definição dos investimentos necessários durante o ano, o que possibilitou reconhecimento e geração de valor para toda a sociedade.

Firme ao seu propósito, a Fundação investiu em inovação, em equipamentos, em novos serviços e em relacionamento. Com atenção à transparência, a expertise técnica e as ações estratégicas desenvolvidas pelas áreas de Marketing e Comunicação foram fundamentais para reforçar a reputação da Instituição.

Relacionamento com o cliente

Para oferecer a melhor experiência para o cliente, o setor de Relacionamento com o Cliente desenvolveu, em 2020, diversas ações relacionadas à gestão de leitos, à readequação das alas para atendimento aos pacientes com suspeita ou confirmação da covid-19 e demais especialidades clínicas e outras iniciativas voltadas para o Serviço Social de apoio aos pacientes.

A gestão dos leitos particulares, SUS e convênios foi realizada com eficiência e assegurou a continuidade dos tratamentos. Para isso, foram adequadas alas específicas para pacientes com o novo coronavírus, tanto de CTI quanto de internação. O setor apoiou a equipe de infraestrutura, que revitalizou 123 leitos, trazendo maior conforto, acessibilidade e segurança. Mesmo com as dificuldades impostas pela pandemia, o cronograma da reforma foi cumprido, assim como a limpeza das instalações, de acordo com a legislação vigente.

Outra iniciativa foi a gestão de acessos, que otimizou o fluxo de admissão de pacientes na internação. Os pacientes com sintomas de síndrome gripal foram acolhidos em local separado, para evitar contato

com os demais pacientes; todos os profissionais foram capacitados para atendimento e encaminhamento, para continuidade do tratamento.

O Serviço Social contribuiu para garantir a continuidade dos atendimentos ambulatoriais de quimioterapia, hemodiálise e oncologia, além de definir os fluxos específicos de entrada de acompanhantes, para a segurança de todos. Também esteve em contato direto com as famílias, para acompanhar as demandas específicas de cada paciente e apoiá-lo.

O setor de Relacionamento com o Cliente ainda é responsável pela coordenação do *Call Center* – principal porta de entrada do Hospital – e tem a missão de administrar as agendas de atendimento, de acordo com as regras para fluxo de pessoas dentro da Instituição. Ao longo do ano, foram propostas novas soluções tecnológicas para dinamizar o funcionamento da Unidade de Resposta Audível (URA), com captura de CPF e outras informações, além da oferta de mais opções para o paciente marcar ou confirmar suas consultas: *WhatsApp*, agendamento on-line, aplicativos de voz e SMS.

Ações especiais

A Instituição se prepara para o futuro, cuidando da reputação e da relação com seus diversos públicos: pacientes, acompanhantes, visitantes, funcionários, fornecedores, planos de saúde e sociedade. Para dialogar com todos eles, utiliza ferramentas de comunicação, gestão e recursos estratégicos.

Para o Hospital Felício Rocho, a melhor forma de aperfeiçoar um serviço é escutando a opinião e estreitando os laços com os pacientes. Apesar das dificuldades impostas pela pandemia, essa prática ocorreu ao longo do ano com ações que proporcionaram uma experiência diferenciada aos pacientes, desde o primeiro contato com a Instituição, por telefone, pelas plataformas digitais, nas recepções ou nas salas de espera. Diversas áreas trabalharam para otimizar o relacionamento com o paciente: Serviço de Atendimento ao Cliente, Núcleo de Experiência do Paciente, Hospitalidade, Comunicação, Psicologia, Recepção e Serviço de Nutrição e Dietética. Todas as áreas envolvidas receberam treinamentos que enfatizaram a importância dessa fidelização e experiência positiva.

A alimentação dos pacientes no Hospital, que sempre foi preparada

levando em consideração as necessidades e preferências de cada um, tornou-se uma oportunidade para demonstrar o atendimento diferenciado. Mensagens escritas à mão pela própria equipe de Serviço de Nutrição e Dietética levaram, diariamente, esperança e força, motivando-os a acreditar em seu tratamento.

Com as limitações impostas pela pandemia, um canal de agendamento pelo aplicativo de mensagens *WhatsApp* foi criado para otimizar o atendimento. As visitas foram restritas, mas foram usadas várias estratégias para facilitar a comunicação com o paciente. Uma delas foi a disponibilização de um espaço, no site do Hospital, dedicado ao envio de mensagens e votos de recuperação ao amigo ou familiar internado. Também foi mantida a rotina do envio de lembretes de consultas, via aplicativo SMS e, após o atendimento ou alta, a disponibilização da pesquisa para avaliação da experiência.

Internamente, foram promovidas diversas ações de humanização para aproximação dos pacientes e dos seus acompanhantes. No Dia das Crianças, foi feita intervenção com leitura de contos infantis e arte em balão. O

Natal foi comemorado com música e minipanetones, oferecidos pelo Serviço de Nutrição e Dietética (SND). E no Ano Novo, houve a distribuição de biscoitos em formato de estrela, com uma mensagem de motivação e carinho. Todas as atividades foram desempenhadas por funcionário, para não alterar as medidas de prevenção ao covid-19. Apesar de iniciativas simples, as atividades impactaram os pacientes de forma muito positiva.

O Núcleo de Experiência do Paciente também se fez presente, dentro e fora do ambiente hospitalar. Para demonstrar o interesse pela qualidade de vida do paciente em sua completude, semanalmente, foram enviados, via e-mail marketing, informativos com dicas de saúde e cuidados com a saúde mental, além da programação cultural on-line do fim de semana.



A equipe de Psicologia Hospitalar também desenvolveu várias ações durante o ano. Os pacientes em tratamento da covid-19 receberam visitas on-line, em horários flexíveis, de acordo com a preferência e disponibilidade dos familiares. As comemorações de aniversário dos pacientes internados em UTI também fizeram parte de um projeto especial que uniu pacientes e familiares. Por meio de cartas, relatos e fotos, os familiares foram convidados a falar,

para a equipe, um pouco mais sobre o perfil do paciente. A ação foi destaque em diversos veículos de comunicação nacional, incluindo o Jornal Nacional e o programa Encontro com Fátima Bernardes.

Para o Hospital Felício Rocho, o que sustenta uma marca já consolidada no mercado é a relação construída com o paciente, alinhada à missão, visão e valores da Instituição.



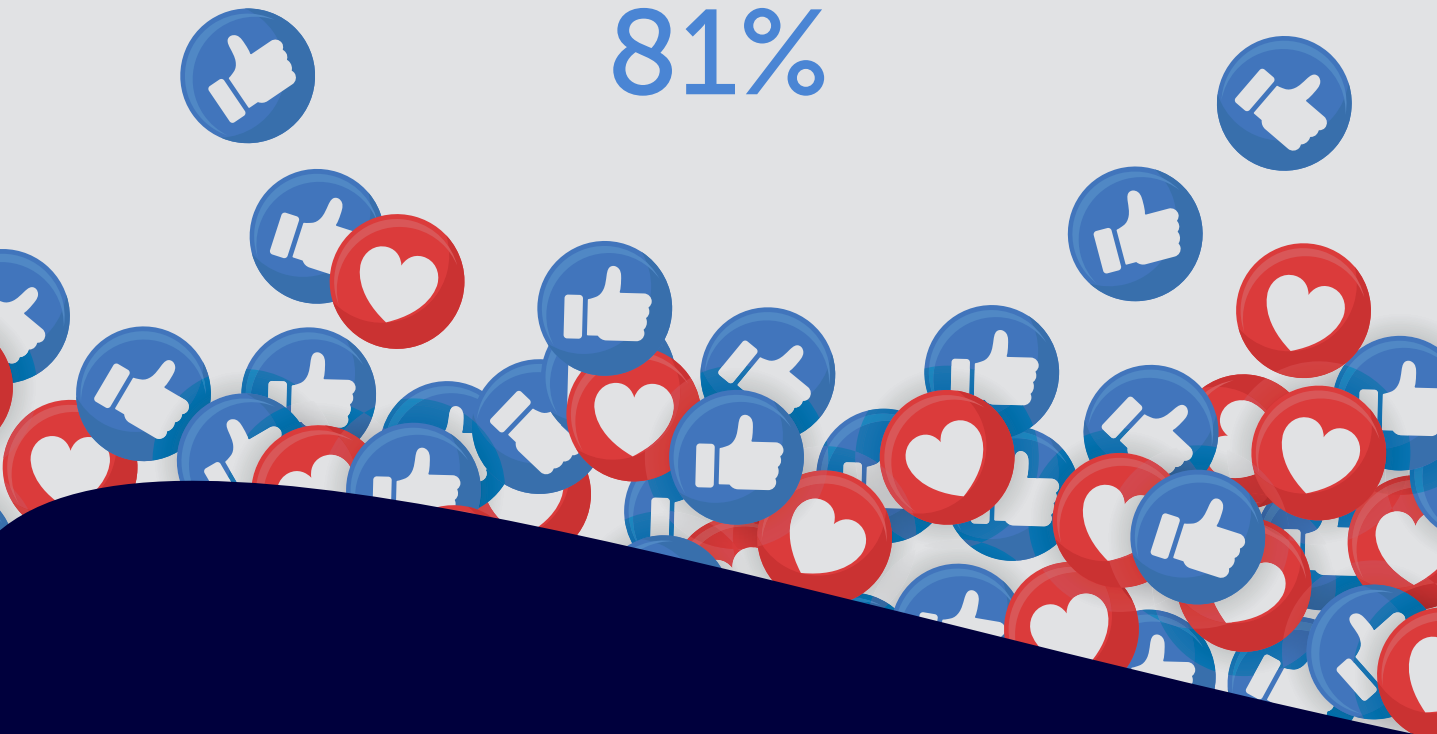
Apoio aos pacientes

O Serviço de Apoio ao Cliente (SAC) é estratégico dentro da Instituição e contribui para aumentar a satisfação dos clientes, fornecer dados sobre a perspectiva dos usuários do serviço e melhorar a eficiência da gestão. Com foco nas tendências de mercado na área da saúde, o Hospital Felício Rocho, por meio do Núcleo de Experiência

do Paciente, passou a utilizar o Net Promoter Score (NPS) para mensurar a experiência com a marca. A avaliação é feita por meio de uma plataforma on-line, que encaminha uma pergunta por SMS e e-mail aos clientes que utilizaram os serviços. Todas as ações realizadas pelos setores refletiram diretamente nesse número.

NPS do Hospital Felício Rocho em 2020

81%





“

Receber o diagnóstico de câncer é como ouvir uma sentença de morte. Cheguei ao Hospital Felício Rocho, arrasada, com um medo que não encontro palavras para defini-lo, ainda mais por se tratar de um tipo raro, o inflamatório.

Informação, carinho, respeito e acolhimento me fizeram acreditar no resultado positivo. Recebi tudo isso primeiramente da Dra. Daniela Beggiato e da Dra. Luciana, depois da equipe de oncologistas, Dr. Octávio de Castro Menezes, Dr. Rogerio, Dr. Igor, Dra. Fernanda e vários outros médicos e enfermeiros. Nunca irei esquecer a alegria no olhar deles quando viram que o câncer não tinha se espalhado e que na quarta sessão de quimioterapia o caroço estava imperceptível.

Eu tinha duas formas de encarar a doença: Vencer ou vencer. Aproveitei esse tempo que estava no hospital, ouvi histórias e fiz várias amizades. A morte já não era mais a minha sombra. Ganhei a luta contra o câncer, mas não consegui isso sozinha e queria um símbolo que representasse essa vitória, que foi de toda equipe. Tatuá-la logo do hospital foi a forma que encontrei para agradecer aqueles que cuidaram de mim, já que não cabia o nome de todos no meu braço.

É com gratidão que falo do Felício Rocho, não teria conseguido sem ele. E deixo um recado para todos: câncer não é uma sentença de morte.



Roberta Ferraz Lucas, 47 anos

Paciente



Comercial e Marketing

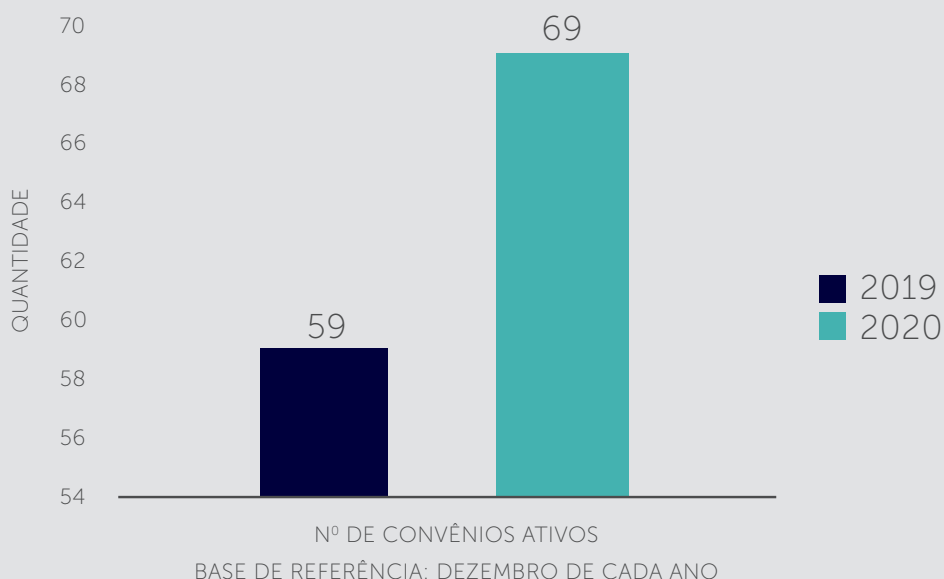
O Setor Comercial e Marketing atua em prol das metas estabelecidas, da sustentabilidade do negócio, e na viabilização de projetos, por meio parcerias com novos convênios, sindicatos, cooperativas e clínicas médicas. A atuação estratégica também está presente no suporte ao relacionamento institucional e na forma de dar visibilidade às ações realizadas pelo Hospital. Além disso, monitora os resultados dos planos e dos atendimentos e na prospecção de novos parceiros.

Em 2020, o setor se dedicou ao fortalecimento das relações com os 69 planos de saúde, o que foi

fundamental diante do ano atípico. As negociações com todas as operadoras de saúde garantiram a contratualização para a realização dos exames de covid-19, otimizando processos, agilidade no atendimento aos pacientes e evitando perdas para a Instituição.

Também é responsabilidade do setor Comercial, com foco na manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do Hospital Felício Rocho, o reajuste das tabelas de seus credenciados, entre empresas e convênios. A atualização de valores é feita de acordo com a vigência dos contratos.

CONVÊNIOS ATIVOS



Comunicação interna

A Comunicação Institucional foi essencial para a estratégia de enfrentamento à pandemia. O setor produziu cartilhas e materiais diversos (informativos, e-mails marketing, comunicados) que foram imprescindíveis no treinamento dos funcionários e na tomada de decisões. Durante todo o ano, foram distribuídos 124 comunicados internos, com assuntos de interesse de todos os setores da Instituição como novo fluxo de regras de acolhimento nas portarias, regras de exames para o corpo clínico, declaração de óbito e critérios da política de acompanhantes.

O Jornal Mural – afixado estrategicamente em oito locais de grande circulação na Instituição – também foi um canal importante no enfrentamento da pandemia. Em função do home office, o conteúdo passou a ser enviado por e-mail para alcançar mais pessoas. A Intranet se mostrou um meio de comunicação bastante eficaz. A ferramenta reúne informações atualizadas, protocolos e informativos, além de dados estratégicos que precisam ser disponibilizados para todos os colaboradores sobre a pandemia e outros assuntos, como dicas de entretenimento para o final de semana, programação de lives e cursos virtuais.

Redes Sociais

Com mais de 50 milhões de usuários no Brasil, as redes sociais estão cada vez mais presentes no dia a dia das pessoas, permitindo a aproximação entre cliente e empresa. Para uma instituição de saúde como o Hospital Felício Rocho, as redes sociais representam não só um meio de comunicação e compartilhamento, mas também uma ótima maneira de conhecer seu público e ampliar conhecimento.

Durante o ano de 2020, o Hospital Felício Rocho produziu conteúdo para o Facebook, Instagram,

LinkedIn e YouTube, focado em engajar a população nos cuidados com a saúde e atualizar a comunidade sobre as atividades da Instituição. Com atualização constante, foram divulgados novos serviços, inovações, mudanças estruturais, congressos, simpósios e campanhas. Entre elas: o Janeiro Branco, Março Amarelo, Semana Nacional de Doação de Órgãos, Outubro Rosa e Novembro Azul. Isso foi fundamental para a consolidação da marca, o engajamento com os pacientes e seus familiares e a prospecção de novos consumidores,

além do aumento da satisfação do cliente e mais conhecimento sobre o público-alvo.

Outros assuntos também foram abordados, como a divulgação das iniciativas realizadas com convênios, parceiros e sociedade, ações de endomarketing e valorização dos colaboradores, artigos publicados pelo corpo clínico e vagas para trabalhar na Instituição. Desde o início da pandemia da covid-19 no Brasil, o Hospital teve o cuidado de informar, de maneira ética e responsável, as medidas de prevenção e os cuidados com alimentação, atividades físicas e saúde mental, tão necessárias nesse período.

O Hospital Felício Rocho promoveu *lives* direcionadas à comunidade, para discutir as adaptações, os desafios e o preparo da Instituição, no combate ao novo coronavírus. Os eventos virtuais aconteceram no auditório, sem público, e com transmissão pelo canal do YouTube do Hospital. Destaque para a “Live Enfrentando a covid-19: três meses após os primeiros casos, quais os desafios temos pela frente?”, com mais de 2,2 mil visualizações.

Outra forma importante de comunicação foram as videoconferências com os convênios, que impactaram positivamente na relação com o Hospital. Os assuntos tratados foram Diálise, Medicina Nuclear, Oncologia Trato Gastrointestinal, Tratamento das



Epilepsias, Transplantes e Hipertensão Pulmonar.

Um vídeo produzido em comemoração ao aniversário de um paciente, Sr. Gilson – internado no CTI –, também teve grande repercussão e mostrou a preocupação da Instituição com a humanização do atendimento. Ao todo, foram mais de 10 mil visualizações. A videochamada foi uma ferramenta eficaz, capaz de aproximar o paciente, em isolamento, dos seus familiares.

Em 2020, as redes sociais do Hospital Felício Rocho cresceram significativamente e superaram as metas estabelecidas. Ao todo, foram mais de 300 postagens e crescimento de 4% no número de seguidores do Facebook, 45% no LinkedIn, 70% no Instagram e 918% no Youtube. O site do Hospital teve mais de 1.064.764 visualizações de página.

O engajamento no ano de 2020 foi encerrado com o seguinte número de seguidores:



Instagram:
17.200



Facebook:
21.258



Youtube:
458



LinkedIn:
29.547

Fonte: Comunicação Institucional

Os stories do Instagram apresentavam os boletins epidemiológicos, com os números do período e conteúdos interativos, criados para informar o público e desmistificar as doenças e os tratamentos e, além disso, colaboraram para o aumento do engajamento nas redes. De forma simples e interativa, foram apresentados mitos e verdades sobre a saúde dos rins no Dia Mundial do Rim (em março), além de conteúdo de interesse sobre o Dia Mundial de

Combate à Asma e o Dia Internacional da Tireoide (ambos em maio).

Apesar de ser um meio de comunicação aberto, e muitas vezes fora do controle da Instituição, a imensa maioria de comentários e compartilhamentos vieram em forma de parabenização e agradecimento, seja em relação a um caso específico e pessoal ou à situação vivenciada pela pandemia, mostrando a credibilidade da Instituição para a comunidade virtual.

Relacionamento com a imprensa

O Hospital Felício Rocho é referência quando o assunto é atendimento à imprensa. Ao longo do ano, foram contabilizadas 328 inserções da Instituição em veículos de comunicação regionais e nacionais (rádio, TV, impresso e Internet).

Isso mostra a relevância do Hospital e dos seus profissionais, como fonte de informação. Entre as pautas de mais relevância estão: “Transplante de uma das vítimas da Backer” e “Aumento dos casos da covid-19”.

Ano	Total de inserções	Custo-benefício
2019	411	R\$ 2.544.691,00
2020	328	R\$ 3.146.523,00



Rede Globo, MG1, 29/09/2020



Rede Globo, Jornal Nacional, 30/11/2020

'O olhar aflito do paciente procura os nossos': o desabafo de psicóloga sobre casos de covid-19 que repercutiu nas redes

Vinicius Lemos - @oviniclusimos
Da BBC News Brasil em São Paulo

21 dezembro 2020



ARQUIVO PESSOAL

Psicóloga Larissa Gomes acompanha pacientes com covid-19 em CTI de Belo Horizonte

"Tem dias em que sinto que vivo em um universo paralelo", desabafou a psicóloga Larissa Figueiredo Gomes, de 41 anos, em uma publicação em seu perfil no Instagram. Na linha de frente dos atendimentos relacionados à covid-19, ela tem convivido intensamente com casos de pacientes infectados pelo coronavírus.

BBC NEWS, 21/12/20

Reconhecimentos

Durante o ano de 2020, o Hospital Felício Rocho recebeu prêmios, creditações e certificações. Esses reconhecimentos são a comprovação de que as estratégias, processos e projetos colocados em

prática, aliados ao conhecimento técnico e ao trabalho em equipe, foram primordiais para a excelência da prestação do serviço e, conseqüentemente, para os bons resultados.

Conquistas de destaque:



O Hospital manteve a certificação concedida pela Organização Nacional de Acreditação (ONA), nível 3 – Acreditado com Excelência –, demonstrando a qualidade técnica

e assistencial. A certificação conferida pela ONA 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 Instituição é reconhecida pela certificação internacional NIAHO/DIAS, com validade de outubro de 2020, que atesta a competência técnica do corpo clínico e da equipe multidisciplinar.



Conquistou também o Selo Unimed de Excelência Assistencial – 5 estrelas. Iniciativa da Unimed BH que premia o comprometimento com a qualidade assistencial e os bons resultados na prestação do serviço.

A Instituição foi certificada por alcançar a alta conformidade na Avaliação das Práticas de Segurança do Paciente pela Vigilância Sanitária.

SUSTENTABILIDADE

A administração do Hospital Felício Rocho apoia uma política de desenvolvimento sustentável, baseada nos princípios: social, ambiental e econômico. Apesar das adversidades impostas pela covid-19, foi possível inovar, cuidar, investir em pessoas e no meio ambiente.

No âmbito econômico, medidas de contenção tiveram início, mesmo antes da pandemia, com a ampliação do monitoramento de gastos, investimentos e a análise de medidas

gerenciais e legais, a fim de proteger o equilíbrio financeiro do Hospital. Isso garantiu o resultado positivo, inclusive com melhorias no fluxo de informações e no desempenho das equipes.

Preocupada com o bem-estar dos funcionários, dos pacientes e da comunidade, a Instituição busca a cada ano aprimorar o que também é um de seus valores: a responsabilidade socioambiental. Conheça algumas iniciativas propostas para monitorar e reduzir os impactos ambientais durante a higienização e a coleta dos resíduos.

Foco na Higienização

A gestão da equipe de Hospitalidade e Rouparia inspirou cuidados e exigiu esforços das lideranças e do Gabinete de Crise especial covid-19. Apesar de não trabalharem na área assistencial, os profissionais têm papel fundamental no controle da infecção hospitalar e na gestão de altas, já que eles são responsáveis por higienizar e preparar as enfermarias e quartos antes da chegada do próximo paciente.

Em 2020, foi realizada a reestruturação do setor, com aumento de funcionários e treinamentos das lideranças e de toda equipe para nivelamento da capacidade técnica. Os temas mais abordados foram a forma correta de fazer a paramentação e o uso adequado dos equipamentos de proteção individual.

Ao todo, 200 funcionários se desdobram, 24 horas por dia, na higienização e na rouparia, para manter tudo em ordem. Uma novidade criada em 2020 e que será implantada em 2021 é o projeto piloto "Camareira".

Esse é mais um atendimento personalizado e diferenciado, como a concierge, que apresenta a estrutura e o funcionamento do serviço de hotelaria do Hospital, com foco no conforto do paciente e seus familiares no período de internação.

Com a covid-19, foi necessário mudar os processos de higienização e a coleta de resíduos para garantir a segurança de todos os profissionais. A Central de Distribuição de Materiais de Limpeza implantou um sistema de controle de distribuição de materiais, de acordo com as taxas de ocupação, para otimizar as atividades.

Os insumos foram substituídos, para assegurar a sustentabilidade ambiental e econômica da Instituição. O sabão, o desinfetante hospitalar e o hipoclorito biodegradáveis foram trocados por um único produto, que age como limpador e desinfetante à base de peróxido de hidrogênio. Ele exige menos água para realização das limpezas e é eficaz contra a covid-19.

Coleta de Resíduos

O gerenciamento dos resíduos contaminados foi um desafio à parte. Eles precisavam ser acondicionados, conforme legislação específica, e com rastreabilidade, pela certificação ISO 9001:2015. Por esse motivo, foi preciso substituir o fornecedor responsável pela coleta e pelo tratamento dos resíduos hospitalares, capacitar

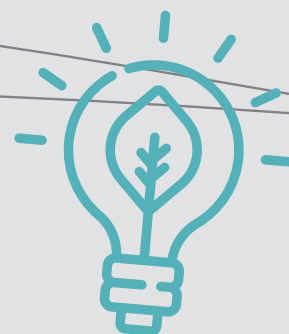
a equipe envolvida na coleta, separar os resíduos nos abrigos finais (infectados, comum e reciclado) e definir fluxos e rotas de coleta externa e interna. Todos os cuidados foram tomados para garantir a segurança dos pacientes, o cumprimento dos requisitos legais e a preservação do meio ambiente.



Energia

O Hospital Felício Rocho busca, permanentemente, melhorar a eficiência energética da sua operação, de modo a minimizar o impacto do aumento do consumo decorrente do crescimento do número de atendimentos e da ampliação de equipamentos. Em 2020, a Instituição avançou em iniciativas importantes, que trouxeram uma economia de 5% em comparação ao ano anterior.

Entre as ações para melhoria dos gastos energéticos, destaca-se a

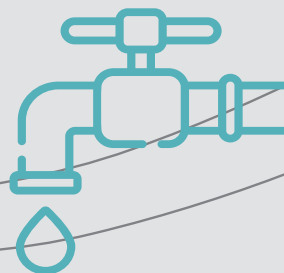


instalação do sistema de climatização GHP (bomba de calor acionada pelo motor a gás), ideal para edifícios que usam gás como fonte de energia ou quando é preciso melhorar o aquecimento. Esse sistema foi utilizado para climatização da Unidade de Internação do 5º andar (ala B). Para os funcionários, foram feitas campanhas educativas para conscientização sobre o uso de equipamentos elétricos, de climatização e de iluminação.

Água

Para manter o padrão de consumo de água na Instituição, foram feitas diversas adequações, ao longo do ano, que incluíram a instalação de redutores de vazão de água nas torneiras, a substituição de torneiras comuns por automáticas, além do monitoramento do sistema de acionamento das torneiras e de caixa acopladas.

O reaproveitamento de água é incentivado no Hospital. Cerca de 10.280 litros de água, utilizados diariamente na limpeza e no reprocessamento das máquinas e membranas do Centro de Diálise são reaproveitados para irrigação dos jardins, limpeza de pátios, passeios e galpões de trabalho.



Investimento em prol dos pacientes

A sustentabilidade também é realidade no tratamento dos pacientes renais. O Centro de Diálise do Hospital Felício Rocho tem investido na oferta do melhor serviço. A inovação está relacionada à qualidade da água usada nas sessões de diálise. Mesmo com a escassez dos insumos, o sistema de armazenamento continuou

funcionando normalmente. Ele possui um avançado processo de filtragem e garante maior controle e purificação. Em Minas Gerais, o Hospital é o único certificado pela Vigilância Sanitária para tratamento e produção da água para hemodiálise. Em 2020, foram realizadas 15.328 diálises na Instituição.

Segurança de utilização das tecnologias eletromédicas

Durante o enfrentamento da pandemia, para garantir a segurança de uso dos equipamentos, o setor de Engenharia Clínica realizou algumas adequações em seus processos internos, com a internalização de alguns serviços que antes eram terceirizados. Com o fechamento das cidades, alguns serviços ficaram indisponíveis ou com acesso mais escasso, destacando-se a

dificuldade em encontrar serviços de terceiros para manutenção de equipamentos. A decisão do setor foi levar os serviços de manutenção, como calibração de equipamentos, para dentro da Instituição. Isso, por consequência, melhorou o aproveitamento de recursos, além de proporcionar maior agilidade. Para isso, foram criados processos e realizados treinamentos.

Relacionamento com fornecedores

O setor de compras teve importante função durante o período turbulento gerado pela pandemia, principalmente nos processos de gestão de insumos e no cumprimento das obrigações junto aos fornecedores. Diante do bom relacionamento com fornecedores locais e nacionais, da boa reputação do Hospital e da antecipação de pagamentos, foi possível reduzir os impactos de falta de insumos gerados pela covid-19 sem que houvesse perdas ou faltas. Com relação ao pagamento de fornecedores, conseguir realizá-lo foi uma meta obtida pelo

estabelecimento de um prazo médio de pagamento, mantido nos seis primeiros meses, período mais crítico da pandemia em 2020. Isso demonstra o esforço da Instituição para atuar com responsabilidade e respeito aos parceiros.

Deve-se ressaltar, também, a Política de Utilização de Insumos Conscientes, em que foram estabelecidos fluxos definidos e conscientes, principalmente de EPIs, a ação realizada em parceria com o Gabinete de Crise e o Serviço de Controle de Infecção Hospitalar, imbuídos do papel de monitoramento.

**HOSPITAL
FELICIO ROCHO**



CRÉDITOS

CONSELHO EDITORIAL

Pedro de Oliveira Neves

Diretor - Presidente

Marcone Alves Silveira

Gerente Geral

Rosana Magela de Souza

Gerente de Comunicação Institucional

GESTÃO DO PROJETO

Rosely Berto

PROJETO GRÁFICO E DIAGRAMAÇÃO

Leon Ramos

COORDENAÇÃO DO PROJETO

Daniel Ferreira Maciel

Eloise Borlido Carlech

Maria Fernanda dos Santos Fonseca

Natália Firmina Alves

Thiago Marques Silva de Oliveira

REVISÃO

Amanda Teixeira Pinho Tavares

Natália Firmina Alves

Maria Ângela de Faria Resende

PRODUÇÃO

Damasco Comunicação

FOTOGRAFIA

Acervo da Fundação Felice Rosso

Shutterstock

Istock

REDAÇÃO E EDIÇÃO

Letícia Bessa

Para dúvidas ou sugestões sobre este relatório, envie uma mensagem para comunicacao.integrada@felicio-rocho.org.br



Fundação
FELICE ROSSO