



Relatório Anual

2003





**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO – 2003
HOSPITAL DAS CLÍNICAS DA FACULDADE DE MEDICINA
DA UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO**

Governador do Estado de São Paulo Geraldo Alckmin
Secretário de Estado da Saúde Luiz Roberto Barradas Barata



**HOSPITAL DAS CLÍNICAS DA FACULDADE DE MEDICINA
DA UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO**

Presidente do Conselho Deliberativo Giovanni Guido Cerri
Vice-Presidente Yassuhiko Okay

Membros Titulares Irineu Tadeu Velasco
 Newton Kara José
 Marcos Boulos
 Jorge Elias Kalil Filho
 Pedro Puech Leão

Membros Suplentes Flávio Adolfo Costa Vaz
 José Antonio Franchini Ramires
 Marco Martins AmatuZZi
 Wagner Farid Gattaz
 Ricardo Renzo Brentani

Diretor Clínico Marcos Boulos
Superintendente José Manoel de Camargo Teixeira
Chefe de Gabinete Haino Burmester

**RELATÓRIO DO HOSPITAL DAS CLÍNICAS DA FACULDADE
DE MEDICINA DA USP 2003**

Tiragem: 1.000 exemplares
Elaboração e Produção

Equipe Técnica da Administração Superior e Serviço de Relações Públicas e Divulgações
Hospital das Clínicas da FMUSP
Rua Dr. Ovídio Pires de Campos, 225
CEP: 05403-010, São Paulo – SP
Tel: (11) 3069-6000
E-mail: webmaster@hcnet.usp.br
Site: www.hcnet.usp.br

Projeto gráfico e arte final: Espaço 2 Comunicações - Tel (11) 3815-3686
Impressão: Sírius



ÍNDICE

APRESENTAÇÃO	05
INTRODUÇÃO	07
PERFIL	09
I. LIDERANÇA	21
Sistema de liderança	22
Cultura da excelência	24
Análise crítica do desempenho do HCFMUSP	25
II. ESTRATÉGIAS E PLANOS	27
Formulação das estratégias do HCFMUSP	28
Diretrizes Corporativas	41
Desdobramento das estratégias do HCFMUSP	42
Planejamento da medição do desempenho	46
III. CLIENTES	49
Imagem e conhecimento de mercado	50
Relacionamento com clientes	52
IV. SOCIEDADE	57
Responsabilidade sócio-ambiental	58
Ética e desenvolvimento social	59
V. INFORMAÇÕES E CONHECIMENTO	63
Gestão das informações da Organização	65
Gestão das informações comparativas	69
Gestão do capital intelectual	71



VI. GESTÃO DE PESSOAS	73
Sistema de trabalho	74
Capacitação e desenvolvimento	75
Qualidade de vida	77
VII. GESTÃO DE PROCESSOS	81
Gestão de processos relativos ao serviço de atenção à saúde ..	82
Gestão de processos de apoio	93
Gestão de processos relativos aos fornecedores.....	98
Gestão financeira	99
VIII. RESULTADOS	101
Resultados relativos aos clientes e ao mercado	102
Resultados financeiros	103
Resultados relativos às pessoas	109
Resultados dos processos relativos ao produto	110
Resultados relativos à sociedade	119
Resultados dos processos de apoio e organizacionais	119



APRESENTAÇÃO





APRESENTAÇÃO

Durante o ano de 2003 o Hospital das Clínicas da FMUSP procurou estimular e dinamizar ações que pudessem oferecer novas oportunidades e concretizar expectativas, a fim de responder aos compromissos assumidos com a comunidade.

A responsabilidade e a firmeza na condução da Instituição de maneira integrada à rede especializada de saúde do país, impulsionaram o Hospital a avançar técnica e cientificamente, conquistando resultados de excelência na prestação de serviços complexos. Entretanto, a confiança alcançada junto à população esteve também ligada ao conjunto de ações desenvolvidas no dia-a-dia, à capacitação dos profissionais e à qualidade dos cuidados oferecidos aos pacientes.

O Hospital das Clínicas vem transformando o seu modelo de gestão, tornando-o menos burocrático e mais comprometido com a otimização de custos, melhoria da qualidade, modernização tecnológica, com o atendimento às necessidades dos clientes, e promovendo o constante aprimoramento da competência profissional.

No cumprimento de suas principais funções - assistência, ensino e pesquisa -, a Instituição segue a sua linha de crescimento estruturado, sustentado e embasado em controles eficazes que lhe proporcionam equilíbrio, resultado de ampla conjugação de fatores: muito trabalho, práticas seguras, controle gerencial, produtividade, profissionalismo e modelos organizacionais, administrativos e tecnológicos apropriados. Soma-se a isso a ética e a transparência, sem as quais é impossível manter uma instituição sólida.

Por fim, destacam-se a dedicação e o apoio incontestável dos nossos parceiros e colaboradores, responsáveis por atenuar os desafios diários.

A todos, nosso muito obrigado.

José Manoel de Camargo Teixeira
Superintendente





INTRODUÇÃO





INTRODUÇÃO

O Relatório Anual de 2003, do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo (HCFMUSP), foi composto a partir das ações desenvolvidas em suas diversas unidades: Instituto Central (ICHC); Instituto de Ortopedia e Traumatologia (IOT); Instituto de Psiquiatria (IPq); Hospital Auxiliar de Suzano (HAS); Hospital Auxiliar de Cotoxó (HAC); Divisão de Medicina de Reabilitação (DMR) com suas unidades Vergueiro e Jardim Umarizal; Instituto da Criança (ICr); Instituto do Coração (InCor); Instituto de Radiologia (InRad); Casa da AIDS e Hospital Estadual de Sapopemba (HES). Além dessas unidades também constam deste relatório dados dos Laboratórios de Investigação Médica (LIM's).

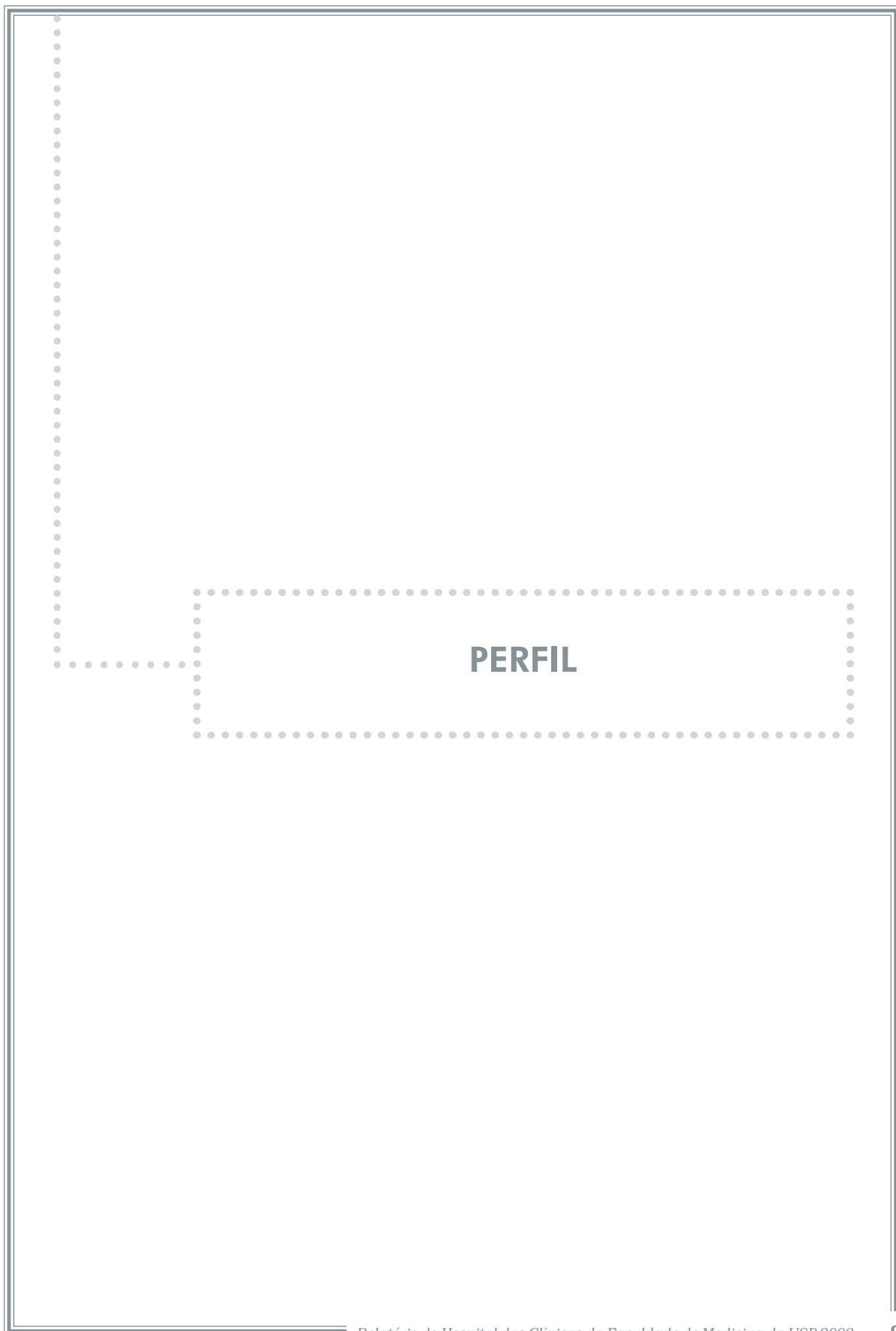
O presente relatório está dividido em nove seções, que compõem a estrutura do modelo de gestão em implantação no HCFMUSP:

- P. Perfil;
- I. Liderança;
- II. Estratégias e planos;
- III. Clientes;
- IV. Sociedade;
- V. Informações e conhecimento;
- VI. Gestão de pessoas;
- VII. Gestão de processos; e
- VIII. Resultados.

Na primeira seção há uma breve descrição do HCFMUSP com um resumo de suas principais características e resultados mais significativos (resumo executivo). As seções II a VII são chamadas de enfoque e aplicação; nelas estão descritas as práticas de gestão e os seus padrões de trabalho, aplicados a cada um dos itens abordados. O enfoque diz respeito à abordagem que a alta direção do HCFMUSP e a de suas unidades pretendem dar à gestão de cada um dos itens; a aplicação é aquilo que de fato aconteceu. Na seção VIII estão os resultados alcançados com as práticas gerenciais e os seus padrões de trabalho, relatados nas seções I a VII; esta seção é a que mais se parece com os relatórios de atividades apresentados nos anos anteriores.

Portanto, trata-se de um relatório de atividades, mas é também um relatório de gestão. Com ele se busca alcançar dois objetivos: cumprir a formalidade institucional anual e fornecer, principalmente à comunidade interna, um roteiro de aplicação prática do modelo de gestão que se está implementando.

Considerando a imensa quantidade de ações desenvolvidas pelo HCFMUSP durante um ano, seria impossível condensá-las num único relatório. Este seria a soma dos relatórios anuais das unidades, de difícil compilação num único volume. Por isso se apresenta o relatório a seguir, que se constitui num resumo dos relatórios das unidades, contendo alguns exemplos do que foi realizado por algumas delas.



PERFIL





PERFIL

1. DESCRIÇÃO DO HCFMUSP

A) INSTITUIÇÃO, PROPÓSITOS E PORTE DA ORGANIZAÇÃO

O Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo (HCFMUSP) é uma autarquia do governo do Estado de São Paulo, vinculada à Secretaria de Estado da Saúde para efeitos administrativos e associada à Faculdade de Medicina da USP para efeitos acadêmicos.

A missão-visão do HCFMUSP é “ser instituição de excelência reconhecida nacional e internacionalmente em ensino, pesquisa e atenção à saúde”, sendo seus valores básicos: ética, humanismo, responsabilidade social, pluralismo, pioneirismo e compromisso institucional.

Na área assistencial, o HCFMUSP atua por meio de ações de promoção da saúde, prevenção das doenças, atenção médico-hospitalar no nível terciário de complexidade e reabilitação

de seqüelas após o tratamento das doenças. Na área acadêmica, atua em cursos de graduação no ensino médico, de fisioterapia, fonoaudiologia e terapia ocupacional e pós-graduação senso lato e senso estrito. Na área de pesquisa, atua em todos os ramos das ciências da saúde, com 62 laboratórios de investigação.

O prédio que hoje abriga o Instituto Central foi inaugurado em 19 de abril de 1944, sendo essa data considerada como de inauguração de todo o complexo hospitalar atual. A ele se seguiram o Instituto de Ortopedia, de Psiquiatria, o Hospital de Suzano, o Hospital de Cotoxó, a Divisão Médica de Reabilitação Vila Mariana, o Instituto da Criança, do Coração, de Radiologia, a Casa da AIDS, a Unidade de Reabilitação Umarizal e o Hospital de Sapopemba.

TABELA P1: Natureza atual das atividades

UNIDADE	LEITOS	CARACTERÍSTICA PRINCIPAL
Instituto Central “Dr. Adhemar Pereira de Barros”	946	Hospital Geral
Instituto de Ortopedia e Traumatologia “Prof. Dr. Francisco Elias Godoy Moreira”	146	Hospital Especializado em Ortopedia e Traumatologia
Instituto de Psiquiatria “Prof. Dr. Antonio Carlos Pacheco e Silva”	54	Hospital Especializado em Psiquiatria
Hospital Auxiliar de Suzano	114	Hospital de Retaguarda para o HCFMUSP
Hospital Auxiliar de Cotoxó	110	Hospital de Retaguarda para o HCFMUSP
Divisão de Medicina de Reabilitação - Vila Mariana e Jardim Umarizal	–	Unidade Especializada em Reabilitação Motora e Sensório-Motora
Instituto da Criança “Prof. Pedro de Alcântara”	111	Hospital Especializado no atendimento de crianças e adolescentes
Instituto do Coração “Prof. Euríclides de Jesus Zerbini”	437	Hospital Especializado em Cardiologia clínica e cirúrgica
Instituto de Radiologia	–	Unidade Especializada em Diagnóstico por Imagem e Oncologia
Casa da AIDS	03	Unidade Especializada no atendimento integral ao paciente HIV/AIDS
Hospital Estadual de Sapopemba	21	Hospital Geral
Total (leitos operacionais)	1.921	

Fonte: NIS - Núcleo de Informações em Saúde

