

Fig. III.2: Subgrupos por patologia e serviços oferecidos em algumas unidades

Clientes	Equipes	Serviços Oferecidos
Pacientes Familiars Médicos	Hemiplegia Infantil	<ul style="list-style-type: none"> • Médico • Cirurgião Dentista • Serviço Social • Psicologia • Fisioterapia • Terapia Ocupacional • Enfermagem • Fonoaudiologia • Nutrição (quando necessário) • Prof. Ed. Física (quando necessário) • Oficinas Terapêuticas
	Lesão Medular Amputados	<ul style="list-style-type: none"> • Médico • Cirurgião Dentista • Serviço Social • Psicologia • Fisioterapia • Terapia Ocupacional • Enfermagem • Nutrição (quando necessário) • Prof. Ed. Física (quando necessário) • Oficinas Terapêuticas
	Neuroevolutivos	<ul style="list-style-type: none"> • Médico • Cirurgião Dentista • Serviço Social • Psicologia • Fisioterapia • Terapia Ocupacional • Enfermagem • Fonoaudiologia (quando necessário) • Nutrição (quando necessário)
	Músculo-esquelético	<ul style="list-style-type: none"> • Médico • Fisioterapia • Terapia Ocupacional (quando necessário) • Prof. Ed. Física (quando necessário)
	Grupo de Idosos Grupo de Hemofilia Grupo de Fibromialgia Grupo de LER/DORT	<ul style="list-style-type: none"> • Médico • Cirurgião Dentista (quando necessário) • Serviço Social • Psicologia • Fisioterapia • Terapia Ocupacional • Enfermagem • Nutrição • Prof. Ed. Física • Oficinas Terapêuticas
	Ambulatório de Dor	<ul style="list-style-type: none"> • Médico • Psicologia • Fisioterapia • Prof. Ed. Física
	Ambulatório de Bloqueios Neuroquímicos	<ul style="list-style-type: none"> • Médico • Enfermagem • Fisioterapia • Terapia Ocupacional <p>OBS: Fonoaudiologia, Psicologia e Serviço Social (quando necessário).</p>
Médicos	O paciente dispõe dos serviços dos diversos laboratórios mediante indicação médica	<ul style="list-style-type: none"> • Lab. de Estudos de Análise do Movimento • Lab. Central • Lab. Urgências e Emergências • Lab. do InCor • Lab. do ICr • Lab. Urodinâmica • Outros



1.1.2. Necessidades dos clientes

As triagens e avaliações realizadas com os clientes geram informações específicas que são atualizadas para os programas de atendimento desenvolvidos pelas equipes multiprofissionais dos diversos Institutos, de acordo com as patologias.

As reuniões clínicas com as equipes multidisciplinares são uma oportunidade para o coordenador médico e os demais profissionais avaliarem o desenvolvimento do paciente em relação ao programa de atendimento, permitindo ajustar os objetivos e as ofertas dos serviços especializados.

O acompanhamento sistemático das necessidades dos clientes também é feito utilizando os dados estatísticos de prevalência das patologias, visando adequação das vagas para atendimento.

1.1.3. Divulgação para os clientes e mercado

A divulgação da Organização é realizada pelas Assessorias de Imprensa e, indiretamente, pelos Serviços de Relações Públicas, que utilizam ferramentas da comunicação e marketing para atingir os diferentes públicos.

O material de comunicação é desenvolvido com o objetivo de fortalecer a imagem institucional da Corporação Hospital das Clínicas e promover resultados satisfatórios em ações pontuais (eventos, cursos, palestras e outros), tendo sempre as linguagens escrita e gráfica adequadas ao público-alvo.

Várias mídias são usadas como veículos de divulgação, sempre após análise da melhor relação custo-benefício de acordo com o resultado esperado. Os veículos mais utilizados são: folders via mala-direta e distribuição take-one, folders eletrônicos via e-mail, cartazes, banners, Boletim HC em Notícias e site.

As unidades demonstram e compartilham seu know-how na assistência às pessoas, através de participações e/ou promoções de eventos específicos e na concessão de entrevistas à mídia em geral.

Algumas unidades mantêm e atualizam constantemente seu mailing list, capaz de segmentar o público-alvo a partir dos filtros desejados, auxiliando e otimizando as ações de divulgação, por mala-direta ou e-mail.

O site HCFMUSP fortalece a imagem institucional e ajuda a divulgação, pois disponibiliza as informações de estrutura funcional, de apoio diagnóstico e de pesquisa, bem como o modelo de assistência multiprofissional utilizado.

A Instituição mantém um canal de comunicação constante com seu público interno utilizando-se dos Murais, localizados em lugares estratégicos e de grande circulação.

Constantemente atualizados, os Murais possuem um formato organizado e de fácil leitura. Cada novo assunto (novos serviços, promoção de cursos, eventos, estatísticas e dicas de saúde) recebe um tratamento específico para adequá-lo ao layout do jornal mural.

1.2. Avaliação da imagem

A percepção da imagem organizacional e a avaliação do conhecimento dos serviços oferecidos por algumas unidades são obtidas por meio da análise dos encaminhamentos médicos e da aplicação de pesquisas de opinião.

2. RELACIONAMENTO COM CLIENTES

Neste item descreve-se como o HCFMUSP disponibiliza canais de acesso aos clientes, gerencia suas reclamações, determina o grau de satisfação, bem como constrói e consolida o relacionamento com seus clientes.

2.1. Canais de relacionamentos com clientes

O atendimento aos clientes é desenvolvido segundo padrões institucionais específicos, conforme as áreas de atuação. Entre eles estão os serviços de Ouvidoria, o atendimento do ser-



viço de enfermagem, o atendimento telefônico, atendimento nas portarias, que seguem padrões institucionais. Tais procedimentos são avaliados e aprimorados com treinamentos/reciclagens realizados periodicamente pelas chefias. Além das áreas de atendimento direto ao paciente, os principais canais de acesso disponibilizados aos clientes são:

- Ouvidoria: serviço que estreita a relação com os clientes;
- E-mail: direcionados ao Serviço de Relações Públicas para providenciar respostas;
- Caixas de sugestões: monitoradas pela Ouvidoria;
- Assessoria de Comunicação Social: atende diretamente a públicos de algumas unidades;
- Telefone: direcionado à Ouvidoria ou aos Serviços de Relações Públicas;
- Site de Humanização: site do Grupo de Humanização.

2.2. Tratamento às manifestações dos clientes

Os canais de acesso propiciam avaliação principalmente do grau de insatisfação dos clientes, através dos registros de reclamações, sugestões e elogios, que são tratados diretamente pela Ouvidoria e pelas Diretorias Executivas. Para o desempenho de 2004, está sendo desenvolvida uma pesquisa de satisfação do cliente internado nas diversas unidades e em atendimento

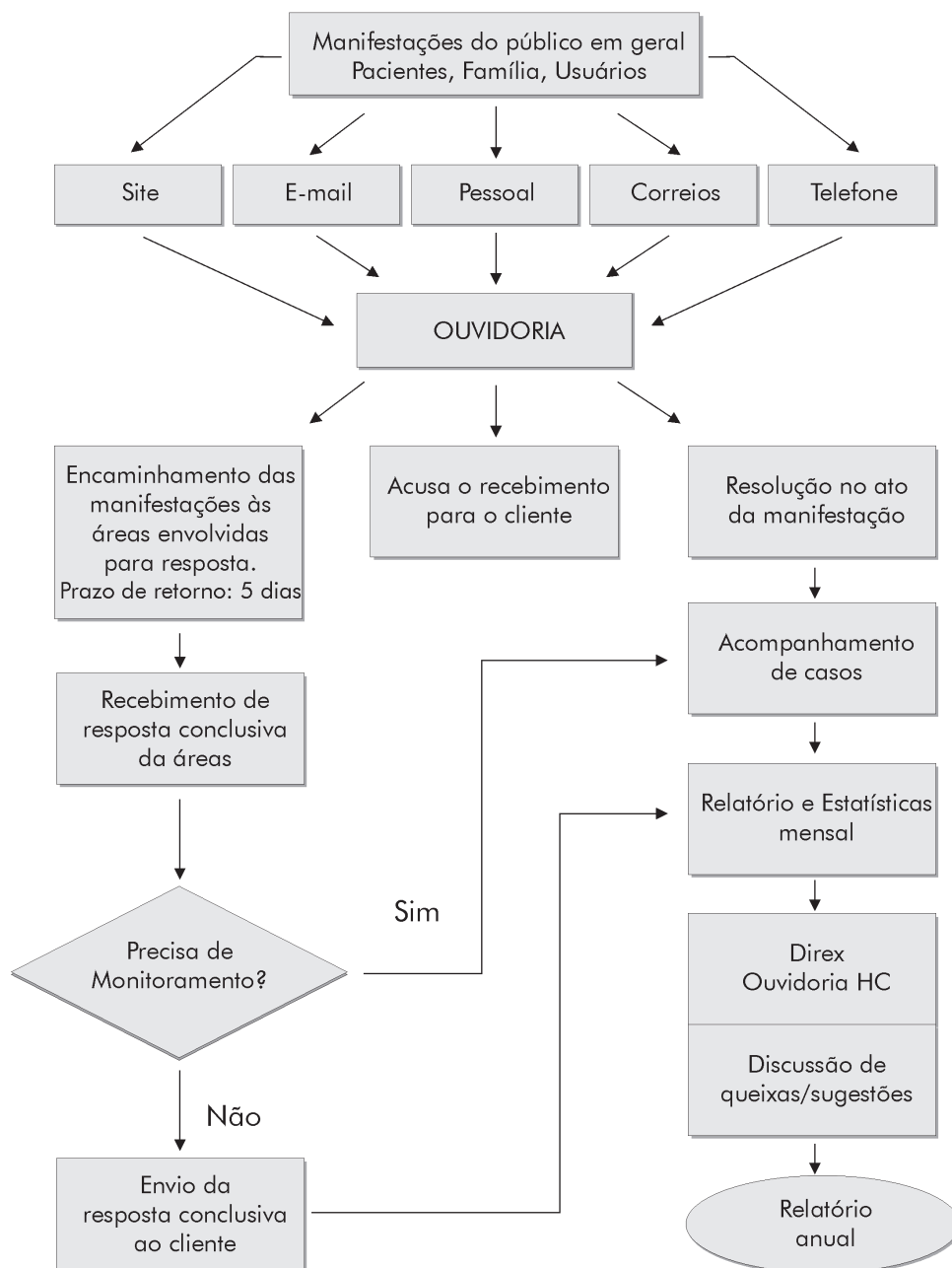
no ambulatório de convênios e particulares.

Atualmente, adota-se o sistema de “Caixas de Sugestões”, com formulários padronizados; estrategicamente colocadas nas áreas de fluxo de clientes, elas são abertas diariamente pelas Ouvidorias, que analisam e encaminham as diversas manifestações aos setores diretamente envolvidos.

O tratamento dado a todas as manifestações dos clientes segue o seguinte padrão:

- A Ouvidoria recebe, analisa e encaminha as manifestações às áreas diretamente envolvidas para as devidas resoluções, cobra as providências cabíveis em tempo hábil (máximo 5 dias) e encaminha, posteriormente, a resposta ao interessado.
- Em alguns casos a Ouvidoria monitora o andamento das resoluções oferecidas pelas áreas envolvidas, para garantir que o interessado seja perfeitamente atendido em suas necessidades.
- Ao final de cada mês a Ouvidoria emite um relatório contendo informações sobre as manifestações (reclamações, sugestões, elogios) recebidas e tratadas, dirigindo esses resultados para as Diretorias Executivas.
- Pela análise do Relatório da Ouvidoria consegue-se identificar os motivos de insatisfação dos clientes, corrigir e agir preventivamente nas suas causas, promovendo ações de melhoria que irão elevar o seu grau de satisfação.

FLUXOGRAMA DE TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES DE CLIENTES OUVIDORIA



2.2.1. Ética no relacionamento com os clientes

Com relação aos compromissos éticos estabelecidos pelos Institutos e que traduzem a sua preocupação com o comportamento ético de seus profissionais e o respeito ao público interno e externo, pode-se citar as comissões listadas a seguir. Além das comissões internas, os Institutos mantêm representantes em todas as comissões pertinentes ligadas diretamente à Diretoria Clínica do Hospital das Clínicas.

- Comissão de Normas Éticas e Regulamentares - CNER: sua atribuição é observar o cumprimento do código de ética médica elaborado pelo Conselho Federal de Medicina (CFM). Está composta por 18 membros.
- Comissão de Avaliação Tecnológica em Saúde - CATS: tem como objetivo elaborar normas, analisar, emitir pareceres, realizar avaliações e auditorias, promover ações educativas e de divulga-



ção sobre questões relativas às tecnologias em saúde, destacando-se as referentes à fármacos, equipamentos médicos, órteses e próteses, procedimentos e técnicas médicas e cirúrgicas suscetíveis de serem utilizadas para prevenção, diagnóstico, tratamento e reabilitação de condições clínicas concretas, incluindo-se ainda os sistemas de suporte, organização, administração e demais procedimentos envolvidos na assistência, integral ou parcial, a pacientes; zelar pelo cumprimento das normas regionais, nacionais e internacionais relativas a tecnologia em saúde; promover, juntamente com a SATS (Sub-Comissão de Avaliação Tecnológica em Saúde), a formação, treinamento e aprimoramento de pessoal em avaliação tecnológica no âmbito hospitalar; estabelecer normas para avaliação, uso e adequação de fármacos, equipamentos, materiais, órteses e próteses, insumos, procedimentos profissionais, mantendo registros de informações técnicas, de custo/benefício e da morbimortalidade associados; proceder à avaliação econômica de todas as incorporações ou mudanças a serem aprovadas, inclusive o impacto custo/benefício e custo/efetividade, tendo em conta os recursos orçamentários.

- Comissão de Ética para Análise de Projetos de Pesquisa - CAPPesq: tem como objetivo avaliar e controlar todos os projetos de pesquisa no âmbito do HC e da FMUSP.
- Comissão de Bioética - CoBi: suas atribuições englobam a análise, emissão de pareceres, promoção de ações educativas e de divulgação sobre problemas bioéticos, destacando os referentes ao início e fim da vida humana, procedimentos relativos às ações e serviços de saúde, direitos e deveres do paciente, direitos e deveres do profissional de saúde e pacientes terminais e eutanásia; transplante de órgãos, tecidos e partes do corpo humano; recur-

sos profiláticos diagnósticos, terapêuticos e de reabilitação; reprodução humana.

- Comissão Interna de Biossegurança em Organismos Geneticamente Modificados: tem por finalidade avaliar e acompanhar as pesquisas e procedimentos que envolvam Organismos Geneticamente Modificados (OGMs) realizados no HC e na FMUSP, considerando que OGMs são organismos cujo material genético tenha sido modificado por qualquer técnica de engenharia genética;
- Comissão de Controle de Infecção Hospitalar: equipe multidisciplinar que visa a vigilância epidemiológica, controle, prevenção e tratamento das infecções hospitalares. Existe uma comissão central corporativa e uma em cada um dos Institutos;
- Comissões de Ética de Enfermagem: constituídas por enfermeiros eleitos a cada dois anos;
- Comissões Sindicantes: para manter elevados padrões éticos que a prática requer, realiza-se com assessoria jurídica a instauração de sindicância sumária (a chamada "via rápida") frente a eventos cuja natureza assim o exija. As comissões são formadas por profissionais de áreas diversas e respondem diretamente às Diretorias Executivas.

Grupo de Trabalho de Humanização Hospitalar: tem como objetivo, entre outros, melhorar a qualidade e a eficácia da atenção dispensada aos usuários do Hospital; conceber e implantar novas iniciativas de humanização que venham beneficiar os usuários e os profissionais de saúde; fortalecer e articular todas as iniciativas de humanização já existentes no HCFMUSP e estimular a realização de parcerias e intercâmbio de conhecimentos e experiências nessa área.





IV - SOCIEDADE





SOCIEDADE

A seguir são descritos o enfoque e a aplicação de práticas gerenciais e respectivos padrões de trabalho com que o HCFMUSP busca minimizar os impactos potenciais negativos dos produtos e serviços na sociedade e contribuir para o desenvolvimento econômico, social e ambiental, envolvendo-se com a sociedade de forma ética e transparente.

1. RESPONSABILIDADE SÓCIO-AMBIENTAL

Apresentam-se exemplos do trabalho desenvolvido pelos Institutos, onde se destacam: ações educativas para otimizar o uso dos recursos renováveis e não renováveis, ações realizadas pelo GOPHI (Grupo de Higiene Hospitalar e Proteção Individual), o manuseio do lixo hospitalar e o projeto de otimização da utilização da água.

1.1. PGRSS - Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde

O PGRSS foi implantado com o objetivo de promover a seleção, o manuseio, a coleta, e a destinação adequadas do resíduo hospitalar, atendendo ao disposto na Resolução CONAMA nº 05/93 e à Portaria 102/SVMA-G/99, da Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente. O gerenciamento correto dos resíduos diminui o risco de contaminação dos usuários e funcionários, além de possibilitar a reciclagem de materiais e preservação do meio ambiente. O PGRSS foi aprovado em 16/12/2003, pela Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente - Departamento de Controle de Qualidade Ambiental -, por meio da sua Divisão Técnica de Controle Ambiental.

Para a implantação, execução e operacionalização do PGRSS foram ministradas aulas de orientação tanto para os profissionais encarregados do manuseio e coleta, como para os demais profissionais do Hospital, com o objetivo de facilitar a segregação dos resíduos no momento da geração. Os resíduos infectantes

são transportados para tratamento de desativação eletrotérmica e encaminhados para aterro sanitário; os resíduos químicos são encaminhados para incineração e os comuns, para aterro sanitário. Os recicláveis (papelão, jornal, chapas e fixadores de Raios-X) são encaminhados para o FUSSESP - Fundo Social de Solidariedade do Estado de São Paulo, para utilização em ações sociais de responsabilidade do governo estadual.

1.2. Programa de uso racional de energia

O programa consistiu na realização de campanha educativa para o uso racional de energia a partir de março de 2001. Foram apresentadas palestras de orientação para os profissionais e usuários dos serviços.

1.3. PURA - Programa de Uso Racional da Água

O PURA é um programa implantado no Complexo HC com o objetivo de controlar o consumo de água, diminuindo o impacto negativo no meio ambiente.

Ao aplicar um programa efetivo de uso racional de água que atingiu uma economia média anual de 25%, o Hospital das Clínicas foi escolhido como o principal vencedor do prêmio Água e Cidade 2003, na categoria serviços.

O consumo médio de água, em metros cúbicos, apresentou uma economia de 25% nos últimos três anos, o que representa uma redução média de consumo de 1,2 milhão de metros



cúbicos em 1996, para 936.600 metros cúbicos em 2003.

O resultado é expressivo, pois nesse período o HCFMUSP aumentou seu número de leitos em 29%; apresentou crescimento de 65% em número de pacientes; houve acréscimo de 25% em cirurgias; o número de refeições e mamadeiras foi ampliado em 65%. Outros indicadores de ampliação de atividades do Hospital: o número de refeições servidas, entre 1999 e 2003, subiu 147%, enquanto a área construída aumentou 13,5% (acrécimo de 41.870 metros quadrados, atingindo hoje 352 mil metros quadrados).

O projeto PURA exigiu várias etapas: detecção e correção de vazamentos das redes externas do Complexo Hospitalar; correção dos vazamentos da rede interna e regulação de válvulas de mictórios, descargas, registros, torneiras e válvulas dos reservatórios. Em outra etapa, foram substituídas as bacias sanitárias convencionais por bacias com volume de descarga reduzido, além de instalados arejadores (dispositivos de redução de vazões) e comandos hidráulicos de acionamento automático em torneiras, mictórios e chuveiros. O programa também exigiu a mudança de hábitos nas cozinhas, laboratórios e sistemas de limpeza. Outro fator importante constituiu-se na instalação de hidrômetros individuais nos prédios, por meio dos quais tornou-se possível gerenciar o consumo das unidades e detectar possíveis vazamentos e desperdícios.

Implantado em 1996, o processo de conservação da água no Hospital das Clínicas faz parte de um protocolo de cooperação técnica com a Sabesp, HCFMUSP, com a participação da Escola Politécnica e do IPT (Instituto de Pesquisas Tecnológicas) da Universidade de São Paulo.

Além do Programa de Uso Racional da Água, o HC também busca outras alternativas para suprir o sistema de abastecimento de água de suas unidades. A partir de pesquisas e estudos do Instituto Geológico da USP foram construídos três poços profundos, com 300 metros de profundidade, cuja vazão média por hora é de 10 metros cúbicos, resultando em uma economia estimada em R\$ 100 mil por mês.

2. ÉTICA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL

Destacam-se ações realizadas com a comunidade a partir da identificação, compreensão e monitoramento de suas necessidades. Estas ações são desenvolvidas para cumprir a responsabilidade social e fortalecer o espírito de cidadania. Ao participar das ações voltadas aos interesses comunitários, a Instituição atrela-se fortemente à responsabilidade pública e espírito comunitário, imprescindíveis nos empreendimentos de sua natureza. Assim, o exercício da cidadania se amalgama às responsabilidades da Instituição, especialmente no que se refere a programas de interesse social, estruturados na diversidade das práticas de assistência, ensino e pesquisa.

2.1. Projetos em Parceria com a Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo e Entidades Privadas

A Organização desenvolve, pela participação ativa junto a organizações governamentais e não governamentais, ações no sentido de contribuir para a criação de políticas públicas de saúde e bem-estar da comunidade, tais como apoio, assessoramento e desenvolvimento de projetos em parcerias com as Secretarias Estadual e Municipal de Saúde, Ministério da Saúde, Secretaria de Estado da Cultura Esporte e Lazer, Secretaria Estadual da Educação e Ministério da Justiça.

2.2. Assessoramento Técnico na Esfera Estadual

A Instituição prestou assessoramento técnico à Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo para a elaboração do Manual Operativo facilitador para a implementação da Portaria nº. 818, do Ministério da Saúde, que define as normas para a integração da Rede Estadual de Assistência à Pessoa Portadora de Deficiência Física e para a implementação da Portaria nº. 185, da Secretaria de Assistência à Saúde, que define os códigos a serem utilizados quando dos procedimentos em reabilitação à pessoa porta-



dora de deficiência. Esse projeto trouxe alto impacto positivo à comunidade à medida que veio contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços prestados em reabilitação, por introdução de formas de controle e pela padronização do atendimento com qualidade.

2.3. Assessoramento Técnico para Concessão de Órteses e Próteses

A Divisão de Medicina de Reabilitação, com o concurso de sua equipe técnica, desenvolveu ações de assessoria técnica junto à Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo, objetivando normatizar a distribuição de recursos aos Centros de Referência para a concessão de órteses e próteses.

Trata-se de participação junto aos órgãos da administração pública do Estado e Ministério da Saúde para definição de diretrizes básicas e operacionais para a dispensação de equipamentos. Com isto definiram-se políticas públicas de dispensação, ampliando os itens concedidos, além da padronização dos equipamentos com exigência de qualidade.

2.4. Projeto Rede Saci

Criação, em 2000, do Centro de Informação e Comunicação REDE SACI (Solidariedade, Apoio, Comunicação e Informação) - USP/REINTEGRA, (Rede Integrada de Informações sobre Deficiência). Objetiva informar e orientar a população, por meio de sistema informatizado, sobre os serviços de reabilitação, assistência à saúde, educação, promoção social, legislação, trabalho e outras áreas que possam beneficiar o processo de inclusão das pessoas portadoras de deficiência, bem como desenvolver equipamentos e adaptações para uso do portador de deficiência através do CIC s eRehab - Laboratório.

2.5. Rede de Informações sobre Deficiência - Entre Amigos

Criada em 1998 em parceria com a Sorri Brasil e UNICEF, entidades de assistência ao

portador de deficiência, com o objetivo de contribuir para a inclusão e o exercício da cidadania das pessoas com deficiência, por meio da difusão de informações e da troca de experiência propiciada pela integração de diversas organizações. A Divisão de Medicina de Reabilitação é parceira contribuindo para a manutenção do banco de informações sobre deficiência física e respondendo às dúvidas e interesses dos usuários do sistema.

2.6. Projeto Capacitação de Multiplicadores de Conhecimento na Área da Saúde e Reabilitação

Este projeto, iniciado em outubro de 1997, objetiva capacitar profissionais da saúde para a multiplicação de conhecimento na área da reabilitação, especialmente para ajudar cuidadores domiciliares ou informais a lidarem adequadamente com pessoas portadoras de deficiência ou doentes idosos e crônicos. Trata-se de cursos teórico-práticos de oito horas/aula, multidisciplinares.

O primeiro curso foi realizado em parceria com a Coordenadoria para Assuntos da Pessoa Portadora de Deficiência - (CORDE), Secretaria Nacional dos Direitos Humanos, órgão do Ministério da Justiça. Este curso abrange todos os estados brasileiros, envolvendo representantes do Sistema Único de Saúde e até a presente data atingiu a 3.600 pessoas.

2.7. Projeto Capacitação de Agentes Comunitários de Saúde - Ação Sócio-Educativa

O objetivo deste projeto é contribuir para a capacitação de agentes comunitários do Sistema Único de Saúde (SUS) para atuarem junto ao Programa Saúde da Família (PSF), com abordagem adequada junto aos portadores de deficiência física. São cursos teóricos e práticos, multidisciplinares, ministrados pela equipe técnica, com oito horas de duração e com didática destinada a sensibilizar, orientar e informar o público em geral. Os cursos foram ministrados nas dependências da Divisão de Medicina de Reabi-