

# Balço Social

2 0 1 4



Santa Casa de Franca

---

**COMITÊ GESTOR**  
Administração Santa Casa  
Prefeitura Municipal de Franca  
Governo do Estado de São Paulo - DRS VIII

**DIRETORIA ADMINISTRATIVA**  
Presidente: José Cândido Chimionato  
1º Vice-Presidente: Tony Graciano  
2º Vice-Presidente: Aguilar Dias Fernandes  
Diretor Administrativo: Sérgio Alexandre Ramos do Val  
1º Vice-Diretor Administrativo: Pedro Rodrigues Alves Pucci  
2º Vice-Diretor Administrativo: Wagner César Ferreira  
Diretor Financeiro: Sidnei Martins de Oliveira  
1º Vice-Diretor Financeiro: Alan Riboli Costa e Silva  
2º Vice-Diretor Financeiro: Daniel Alves Carrijo

**CONSELHO FISCAL**  
Conselheiro Fiscal: Fulgêncio Alves Taveira  
Conselheiro Fiscal: Roberto Melani Júnior  
Conselheiro Fiscal: Vera Lúcia Coelho Machado  
Conselheiro Fiscal Suplente: Gastão Pucci Pulicano  
Conselheiro Fiscal Suplente: Lirio Fábio da Silva  
Conselheiro Fiscal: Vilmar Medeiros

**CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO**  
Presidente do Conselho: Onofre de Paula Trajano  
Secretário do Conselho: Milton de Paula Martins  
Conselheiro: Amauri Junqueira  
Conselheiro: Carlos Gilberto C. Guimarães  
Conselheiro: Clésio Antônio Dourado  
Conselheiro: João Batista Lima  
Conselheiro: João Paulo Macedo Brandão Júnior  
Conselheiro: José Alexandre Carmo Jorge  
Conselheira: Regina Fátima de Almeida Conrado  
Conselheira: Tânia Mara Marchezin

**DIRETORIA CLÍNICA**  
Ciro de Castro Botto

**DIRETORIA TÉCNICA**  
Walter Antônio de Oliveira Filho

**COORDENAÇÃO MÉDICA**  
Marcelo de Paula Lima

**ADMINISTRAÇÃO HOSPITALAR**  
Rose Augusta Coelho

# Balanco Social 2014

O Balanco Social da Fundação Santa Casa de Misericórdia de Franca é uma compilação de informações com o objetivo de divulgar suas atividades de atendimento em saúde SUS e resultados em ações de responsabilidade social, reafirmando sua postura de transparência perante a sociedade em suas diversas esferas, seja política, privada, filantrópica ou governamental.





# Sumário

---

|                                   |    |
|-----------------------------------|----|
| . Perfil Institucional            | 05 |
| . Palavra do Presidente           | 06 |
| . Perfil do Complexo Hospitalar   | 07 |
| . Hospital do Coração             | 08 |
| . Hospital do Câncer              | 09 |
| . Voluntariado                    | 10 |
| . Títulos e Certificações         | 11 |
| . Ensino e Pesquisa               | 12 |
| . Gestão de Pessoas               | 14 |
| . Banco de Leite                  | 16 |
| . Suprimentos                     | 17 |
| . Relacionamento com a Comunidade | 18 |
| . Doações da Comunidade           | 20 |
| . Tecnologia                      | 21 |
| . CDI                             | 22 |
| . Hospitalidade                   | 23 |
| . Gestão Administrativa           | 24 |
| . AME                             | 25 |
| . Balanço Contábil                | 26 |
| . Responsabilidade Social         | 27 |
| . Compromisso com Qualidade       | 29 |
| . Relacionamento Político         | 30 |

# Perfil Institucional

## Missão

Prestar assistência em saúde com excelência e responsabilidade social, orientada para o desenvolvimento científico através do ensino e da pesquisa.

## Visão

Ser uma instituição sustentável, com equilíbrio econômico financeiro, reconhecida pela excelência na assistência em saúde e na geração do conhecimento, através da melhoria contínua de processos, tecnologia inovadora e comprometimento de seus colaboradores.

## Valores

1. **COMPROMETIMENTO** - Manter atitude responsável, comprometida, disciplinada e colaborativa, por meio de atitudes positivas na aplicação das políticas internas.
2. **ACOLHIMENTO** - Praticar a humanização do atendimento e das relações com equidade, valorizando o atendimento integral e individualizado.
3. **ÉTICA** - Atuar com ética, honestidade e austeridade dentro dos princípios da legalidade.
4. **RESPONSABILIDADE SOCIAL** - Cultivar a transparência e o respeito nas relações com a sociedade e preservação do meio ambiente.
5. **VALORIZAÇÃO DOS COLABORADORES** - Promover qualidade de vida no trabalho por meio do desenvolvimento profissional, trabalho em equipe, e ambiente que inspire sua dignidade e confiança.
6. **DESENVOLVIMENTO TÉCNICO-CIENTÍFICO** - Investir continuamente na evolução tecnológica e científica, por meio do ensino e pesquisa.
7. **SUSTENTABILIDADE** - Otimizar a gestão dos recursos na construção da sustentabilidade



# Palavra do Presidente

Poucas entidades ou empresas deste país ultrapassam cem anos de existência. Um número menor ainda ultrapassa o centenário com a vitalidade e o desempenho de dar inveja aos mais novos. É com esta energia que a Santa Casa de Franca comemorou em 2014 os seus 117 anos de serviços prestados à saúde da população da cidade de Franca e região.

Tudo começou com um grupo de francanos beneméritos que, em 1897, criou a Fundação Santa Casa de Misericórdia de Franca para acolher e tratar a saúde dos mais necessitados, tendo como um dos seus principais pilares o exercício da filantropia.

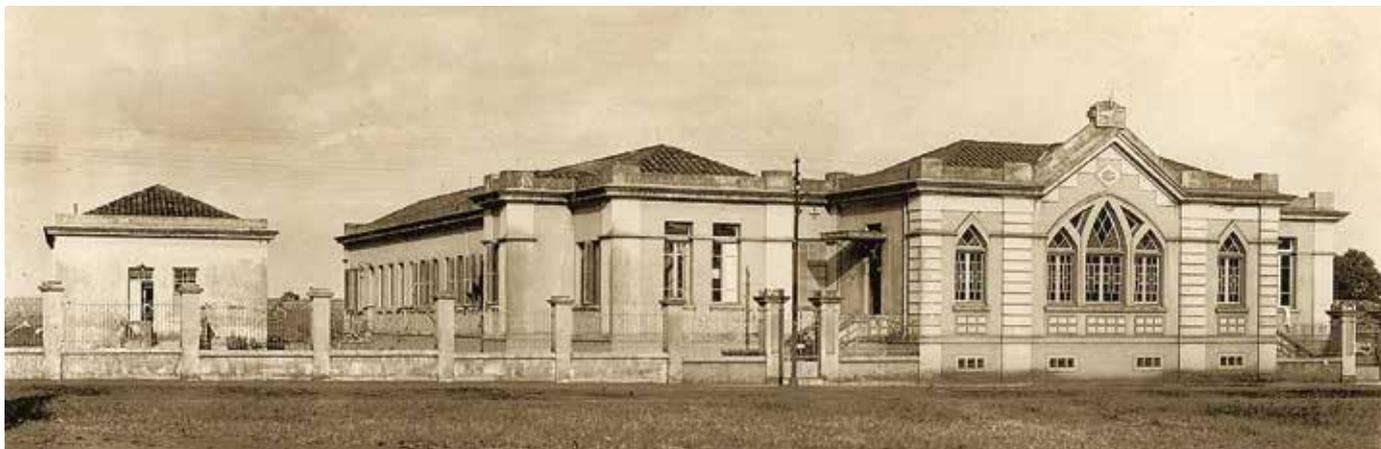
Durante muitos anos, a Santa Casa de Franca foi a única instituição que cuidou da saúde da população. Mesmo enfrentando grandes crises financeiras, ela continuou prestando atendimento, crescendo, desenvolvendo-se e proporcionando melhoria na qualidade de vida dos seus pacientes.

Hoje, centenária, a Santa Casa de Franca tornou-se um complexo hospitalar de referência regional, composto por três unidades (Santa Casa, Hospital do Câncer e Hospital do Coração) que atendem com vigor uma população estimada em 650 mil pessoas, além de ser uma OSS – Organização Social de Saúde que administra o AME Franca – Ambulatório Médico de Especialidades.

Constantes investimentos em gestão, programas de qualidade, equipamentos e manutenção, melhorias no ambiente físico e no atendimento e em ensino e pesquisa, qualificaram a instituição como Hospital de Ensino; por consequência deste título, a administração, que mantém parcerias saudáveis com o Município, o Estado, Governo Federal e com as instituições de ensino locais, inaugurou o primeiro Ambulatório Escola da região de Franca. Estas ações têm direcionado o complexo hospitalar cada vez mais próximo ao seu principal objetivo: alcançar plena excelência em atendimento público em saúde – somando-se a isto o bom relacionamento com as esferas de governo, que proporciona de maneira ímpar um melhor equilíbrio administrativo e financeiro da Santa Casa de Franca.

José Cândido Chimionato  
Presidente Voluntário





---

# Perfil do Complexo Hospitalar

**A** Santa Casa de Franca é o único hospital de referência terciária do SUS em toda a região. Atende a 22 municípios do DRS-VIII, inclusive Franca - uma população de aproximadamente 650 mil habitantes. Também é referência em média complexidade para muitas dessas cidades e em atendimentos específicos e especializados, como os oferecidos pelos Hospitais do Coração e do Câncer – unidades integrantes do complexo hospitalar, além do AME e Ambulatório Escola.

A vocação do Complexo Hospitalar Santa Casa de Franca é ser uma instituição filantrópica e este compromisso é reafirmado continuamente ao atender essencialmente a parcela da população usuária do SUS – Sistema Único de Saúde.

Por esta razão a Santa Casa tem buscado proporcionar aos seus pacientes atenção integral, que consiste na qualidade te-

rapêutica, no aspecto emocional, no respeito à cidadania e no acolhimento espiritual.

No status de instituição filantrópica mais antiga da cidade, fundada em 1897, a Santa Casa de Franca, com seus 117 anos, já superou muitas crises e comemorou grandes conquistas, mantendo-se sempre como pilar da saúde de Franca e região. Atualmente, colhe os frutos de uma administração que a colocou em um patamar de destaque no cenário nacional, com a conquista de vários títulos de qualidade; além de manter foco constante no alcance da excelência em atenção à saúde, alcançando o reconhecimento dos usuários, que relatam altos índices de satisfação com os serviços prestados pela Santa Casa nas pesquisas internas de satisfação. É a retribuição ao atendimento humanizado e eficiente hoje oferecido pela instituição.



# Hospital do Coração

## Referência Regional com Qualidade Absoluta

O Hospital do Coração, uma unidade do Complexo Hospitalar Santa Casa, é referência em tratamento de doenças cardiológicas para 22 cidades da região. Com 27 anos de história e mais de 26 mil procedimentos realizados, mantém um atendimento especializado, fruto da alta qualificação de seus profissionais e de equipamentos com tecnologia de ponta, que fazem deste hospital um dos três centros especializados mais respeitados do Estado de São Paulo. O paciente que chega ao Hospital do Coração tem ao seu dispor recursos que variam desde a primeira consulta para o tratamento até os mais complexos procedimentos cirúrgicos. Desde 1988, já foram realizadas mais de 5,1 mil cirurgias. Oitenta por cento dos procedimentos cirúrgicos são fruto de um acompanhamento de sintomas que levam a um diagnóstico preciso.

A unidade conta ainda, com um amplo parque tecnológico voltado para diagnósticos por imagem, inteiramente à disposição da população de Franca e mais 22 municípios da região, disponibilizando alta tecnologia para exames de Raio X, Tomografia Computadorizada, Ressonância Magnética, Ultrassonografia, Ecocardiograma, Densitometria Óssea, Mamografia, Eco Doppler de Vasos, Mapa/Holter, Teste Ergométrico, Eletroencefalograma e Eletrocardio-

grama; lembrando que a ressonância magnética é a única na cidade e na região; Litotripsia Extracorpórea de Cálculos Renais e Laser para Litotripsia-Transureteral.

O hospital possui um importante e indispensável serviço, de Hemodinâmica, em funcionamento desde 1995, que auxilia no diagnóstico exato dos problemas cardíacos e, cada vez mais, tem sido também uma alternativa para solução destes. Este recurso tem sido muito bem aceito por apresentar baixo índice de traumas e gerar menos riscos para o paciente. Atualmente, o complexo hospitalar conta com um novo aparelho de Hemodinâmica, totalmente digitalizado, aperfeiçoando a visualização e expandindo a área de atuação dos diagnósticos. Por ano, são realizados mais de 2 mil procedimentos de diagnóstico, sendo 20% dos casos resolvidos sem uma intervenção posterior do cirurgião. A administração do complexo hospitalar trabalha constantemente para que o Hospital do Coração esteja em perfeito funcionamento de suas atividades, mantendo constantes investimentos em manutenção e aquisição de equipamentos, especialização de seu corpo clínico e melhorias de suas instalações.

# Hospital do Câncer

Inaugurado em janeiro de 2002, o Hospital do Câncer de Franca atendia inicialmente cerca de 120 pessoas por mês; atualmente, 13 anos depois, já atende mais de mil e quinhentos pacientes, entre adultos e infanto-juvenis – de 0 a 18 anos. Mantendo uma equipe médica altamente especializada e técnicos capacitados, o hospital atende a população com serviços de excelência, em quimioterapia, radioterapia, braquiterapia, hormonioterapia entre outros, proporcionando um tratamento digno aos seus pacientes. Dispõe ainda, de uma estrutura de apoio nas áreas de psicologia, fonoaudiologia, serviço social, terapia ocupacional, nutrição, medicina nuclear e reabilitação, que envolve amplo trabalho na área de fisioterapia, essencial à plena recuperação do paciente nas etapas do pós-operatório e durante o próprio tratamento.

## TECNOLOGIA

Construído inicialmente numa área de 1.300 metros quadrados, o Hospital do Câncer de Franca, precisou ampliar rapidamente suas instalações, para continuar proporcionando um tratamento digno aos seus pacientes, e hoje é comparado aos grandes centros oncológicos do país.

Após diversas ampliações, conta hoje com uma infraestrutura moderna e bem equipada, organizado em várias alas como Quimioterapia (Pavilhão Rionegro & Solimões), Radioterapia (Pavilhão Luiza Trajano Donato), ala de Educação e Promoção Social (Pavilhão Onofre de Paula Trajano), Centro de Reabilitação e Pavilhão de Internação, que é a estrutura mais recente, construída com verbas de campanhas e doações da comunidade, com 32 quartos e

64 leitos, já equipados com mobiliário hospitalar, arquitetura ecológica com clarabóias de luz e ventilação natural para economia de energia, além de área de paisagismo com jardins voltados para os quartos, proporcionando maior bem estar para os pacientes.

## CUIDADO COM A SAÚDE

O Hospital do Câncer investe na investigação, acompanhamento e identificação de grupos de risco para vários tipos de câncer, para que a população tenha acesso rápido e fácil aos processos de prevenção da doença, com diagnósticos precoces que aumentam substancialmente as chances de cura.

Com equipamentos e tratamentos avançados, os índices de sobrevivência registrados são acima de 75 por cento dos casos.

O Hospital trabalha incansavelmente na busca de recursos e na implantação de novas tecnologias para disponibilizar a seus pacientes, o que há de mais avançado na medicina, na luta contra o câncer.

Hoje o HC conta com aparelhos de última geração, como Acelerador Linear, Tomógrafo Helicoidal, Braquiterapia, Eclipse – ou Sistema de Planejamento Conformacional e o Aparelho de Ortovoltagem, entre outros. Atualmente foi investido mais de R\$ 1 milhão para a atualização do Acelerador Linear (equipamento para radioterapia) que possibilitará um tratamento mais preciso, focado somente no tumor, oferecendo maior qualidade de vida ao paciente em relação aos efeitos colaterais do tratamento.



# Voluntariado



A atuação do trabalho voluntário é presente em todas as unidades do complexo hospitalar, nas mais diversas áreas, oferecendo apoio e atenção aos pacientes e até mesmo aos profissionais da instituição. O CVSF – Centro de Voluntários da Saúde de Franca é uma organização não-governamental, sem fins lucrativos, que além de desenvolver o trabalho de atenção e apoio aos pacientes, promove ações e campanhas angariando recursos variados que auxiliam os pacientes e a própria estrutura de atendimento, na aquisição de equipamentos hospitalares, seja para diagnóstico, tratamento ou até mesmo para a melhoria de procedimentos de rotina.

O CVSF ainda mantém um almoxarifado com estoque de vários produtos

e alimentos doados por empresas como leite em pó de alto custo, itens de cesta básica, entre outros, que são fornecidos para as famílias carentes de pacientes em tratamento. Há algum tempo, também vem produzindo perucas, a partir de cabelos humanos doados pela população, para que os pacientes que perdem seus cabelos recuperem sua auto-estima e tenham melhores respostas físicas ao tratamento por estarem em um estado psicológico mais equilibrado.

A Santa Casa de Franca conta atualmente com o trabalho de mais de 600 voluntários atuantes em todas as unidades do complexo hospitalar - e a diretoria administrativa da Fundação tem muito orgulho em manter esta parceria.

# Títulos e Certificações

## HOSPITAL AMIGO DA CRIANÇA

Título concedido pelo Ministério da Saúde

## CERTIFICAÇÃO OURO EM QUALIDADE HOSPITALAR

Projeto CPFL/Cealag de Revitalização de Hospitais Filantrópicos

## 2º MELHOR HOSPITAL EM ALTA COMPLEXIDADE

Governo do Estado de São Paulo

## 9ª MELHOR MATERNIDADE

Governo do Estado de São Paulo

## CERTIFICAÇÃO OURO PARA O BANCO DE LEITE HUMANO

Título concedido pelo Ministério da Saúde

## HOSPITAL DE ENSINO

Certificação concedida pelo Ministério da Saúde



O Presidente José Cândido Chimionato recebendo a certificação Ouro em Qualidade Hospitalar.

# Ensino e Pesquisa



**P**ara que um hospital desempenhe completamente sua missão é preciso que ele seja um centro de instrução para médicos e estudantes. A Fundação Santa Casa de Misericórdia de Franca, desde sua origem, possui forte vocação para a geração e transmissão de conhecimento, sempre priorizando o ensino e a pesquisa como ferramentas essenciais para o aperfeiçoamento da assistência médico-hospitalar.

## UNIDADE DE ENSINO

A área de Ensino da instituição se caracteriza pela diversidade de ações pedagógicas que administra, interagindo sempre com a assistência e a pesquisa. No total, 2.224 pessoas buscaram aperfeiçoamento profissional, estágios curriculares e cursos de extensão em 2014. Possui convênio com vinte e quatro unidades de ensino superior e cinco de ensino técnico.

Ao longo do ano, 2.136 alunos passaram por estágios curriculares obrigatórios e 88 doutorandos participaram dos programas de Internato na área de Medicina, Aprimoramento Profissional e Programas de Residência Médica.

A Residência Médica teve o número de vagas anuais ampliadas de 8 para 23, nas áreas de Clínica Médica, Cirurgia Geral, Pediatria, Ginecologia e Obstetria, Ortopedia, Neonatologia e Anestesiologia.

É importante destacar a parceria com a FEHOSP, Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo e a Faculdade de Ciências Médicas da Santa Casa de São Paulo, para o curso de Pós-Graduação em Administração Hospitalar, que possibilitou a participação de colaboradores da Santa Casa. Destaca-se também a parceria com o SENAC-Franca, com a criação de cursos presenciais e *In Company* para profissionais da área da saúde, administrativos e de apoio.

## TELEMEDICINA

Como integrante do Projeto Educasus de Telemedicina, a Santa Casa de Franca participa regularmente da programação dos grupos de interesses. Em 2014 a Unidade de Telemedicina desenvolveu atividades nas áreas da saúde e de gestão. Ao longo do ano foram realizadas 30 videoconferências regulares com a participação de colaboradores da Santa Casa e de outras instituições.



Imagem Ilustrativa

## UNIDADE DE PESQUISA

Instituída em 2014, a Unidade de Pesquisa cumpre a tarefa de apoiar, monitorar e congregar todas as atividades de pesquisa efetuadas na Santa Casa. Ao mesmo tempo, proporciona maior agilidade aos processos internos, além de promover a interação entre os pesquisadores e a Instituição. Com isso, os estudos agregam valor à atividade primordial da Santa Casa — a assistência hospitalar.

A Unidade de Pesquisa registrou, em 2014, projetos com resultados divulgados em importantes eventos científicos e publicações especializadas, o que contribui para consolidar o posicionamento da Santa Casa como entidade promotora e sede de estudos científicos.

## HOSPITAL DE ENSINO

Ao longo do tempo, o posicionamento da Santa Casa de Franca como instituição geradora e transmissora de conhecimentos, gerou um processo contínuo de evolução e qualificação de todos os serviços prestados pela Fundação, o que levou à certificação em 2014 como Hospital de Ensino, título emitido pelos Ministérios da Saúde e da Educação. O Departamento de Ensino e Pesquisa do complexo hospitalar foi criado em 2008 com a finalidade de agregar valor à atividade assistencial, através da produção e da difusão de conhecimento, inovação e transferência de tecnologia.

## AMBULATÓRIO ESCOLA

Como consequência natural à certificação como Hospital de Ensino, a administração da Santa Casa de Franca, a Unifran (Universidade de Franca) e a Prefeitura Municipal, firmaram uma parceria e concretizaram o Ambulatório Escola, que foi inaugurado em fevereiro de 2015, alocado em um prédio cedido pela prefeitura e totalmente reformado com investimentos da Unifran. O Ambulatório iniciou suas atividades com previsão de 3 mil atendimentos/mês, em especialidades básicas como clínica médica, pediatria, cirurgia e ginecologia, contando com a atuação de um corpo clínico do mais alto nível, que acompanha e transmite seus conhecimentos e experiências a alunos de 3º e 4º anos de Medicina e a médicos residentes, consolidando a Santa Casa de Franca como Hospital de Ensino.



Imagem Ilustrativa



Consultórios no Ambulatório Escola



Representantes do Estado, Município e das instituições envolvidas na concretização do novo Ambulatório.



Inauguração do Ambulatório

# Gestão de Pessoas

## Desenvolvimento Humano

### RECRUTAMENTO INTERNO E PROMOÇÃO

Busca candidatos na própria organização para o preenchimento de vagas com objetivo de valorizar e promover o profissional que já se dedica à Instituição. É um processo vantajoso para a empresa, pois gera menos custos e não demanda grandes esforços para socializar o funcionário que já está familiarizado com o ambiente e as normas. Este processo incentiva a permanência e fidelidade do colaborador, que oferece o seu melhor e também investe na sua formação continuada para que esteja apto a assumir outros cargos.

### INCLUSÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

O objetivo não é apenas incluir e reter profissionais com deficiência, mas também promover a conscientização e o respeito para com as diferenças. Cerca de 24% da população brasileira possui algum tipo de limitação, porém muitas pessoas deste grupo encontram-se perfeitamente aptas a desenvolver um trabalho de qualidade e é para elas que esperamos oferecer uma oportunidade. Desta forma, a Santa Casa promove semanalmente um acolhimento de pessoas que possuem algum tipo de deficiência para sua possível contratação, analisando suas limitações, dificuldades e seu perfil para que o mesmo seja alocado no setor mais adequado. Ainda, mantém contato com instituições de apoio a pessoas com variados tipos de deficiências, para que estas encaminhem currículos, além de divulgar periodicamente nos meios de comunicação da cidade as vagas disponíveis para portadores de deficiências na instituição.



### JOVEM APRENDIZ

O objetivo da Santa Casa é promover a inclusão social de jovens que se encontram em situação de vulnerabilidade socioeconômica, assim como dar aos mesmos a oportunidade de crescimento profissional e pessoal. A contratação de jovens com idades entre 14 e 24 anos é realizada em parceria com o SENAC ou com instituições

sem fins lucrativos, que ofereçam cursos do Programa de Aprendizagem. Ingressando na Instituição o jovem cumpre um contrato de prazo determinado estabelecido pela Lei da Aprendizagem, período em que adquire conhecimentos e habilidades para seu desenvolvimento profissional. Correspondendo às expectativas, ao término do contrato, existe a possibilidade de contratação efetiva.

### ATENDIMENTO SOCIAL

O Complexo Hospitalar mantém um departamento de assistência social voltado aos colaboradores afastados ou àqueles que procurem espontaneamente por atendimento. O setor promove um diagnóstico social com a finalidade de viabilizar os recursos mais adequados à necessidade de cada pessoa, inclusive com encaminhamentos para a rede pública de assistência. Ainda, possui parcerias com várias instituições para oferecer benefícios, como cursos para promoção social e apoio para inserção em programas sociais.

### TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO

A realização de treinamentos ocorre ao longo de todo ano e em todos os setores da Instituição. Este programa é imprescindível, principalmente no âmbito hospitalar, pois lidamos com vidas que devem ser atendidas por uma equipe qualificada e competente. Daí a necessidade de treinamentos contínuos para atualização dos colaboradores em novas tendências e técnicas de trabalho. A instituição cumpre o objetivo de direcionar o profissional a um processo de educação que possibilite o desenvolvimento de características como proatividade e autonomia, além da aquisição constante de novos conhecimentos.

## Humanização

Humanização é um movimento de ação solidária entre usuários e profissionais de saúde em prol de uma saúde digna para todos, com qualidade e resultados. Para atingir esse objetivo, a Santa Casa está em processo de implementação da PNH-Política Nacional de Humanização, por meio de várias ações, como a criação dos Centros Integrados de Humanização e Grupos de Trabalho de Humanização, Visita Aberta ou Ampliada, Ouvidoria, Pesquisa de Satisfação do Usuário e dos Profissionais de Saúde, Acolhimento com Classificação de Risco, Direito de Acompanhante, Conselho Gestor, Clínica Ampliada e Compartilhada, Ambiência, Valorização dos profissionais, entre outros.



Salas de espera mais organizadas e sem superlotação.



Usuário SUS em atendimento na Ouvidoria.



Profissional atuando com equipamento de proteção.

## ACOLHIMENTO COM CLASSIFICAÇÃO DE RISCO

Priorizar o atendimento para salvar vidas é o maior objetivo, mas o acolhimento com classificação de risco, além de humanizar o atendimento aos usuários permite que, com a identificação e classificação das urgências e emergências em 4 níveis (Emergência, Urgência, Encaminhamentos Rápidos e Não Urgência), o paciente em risco iminente seja atendido prontamente. O processo de trabalho também é facilitado pela organização e melhora a circulação de pessoas pelo espaço físico nas salas de espera por atendimento, diminuindo a superlotação. Para que o público atendido possa compreender com exatidão este processo sem gerar complicações, a Santa Casa tem investido em constantes publicações nos jornais da cidade, bem como desenvolvido materiais informativos afixados nas recepções e também distribuídos aos usuários, além do treinamento dos colaboradores que têm contato direto com as pessoas.

## OUVIDORIA

É um importante canal de comunicação entre o usuário e a instituição. Através dele a administração traça um panorama do nível do atendimento e da prestação dos serviços, fazendo um levantamento das opiniões. Por vários anos consecutivos a Santa Casa de Franca tem obtido altos índices de satisfação, ficando acima de 95% em “Bom” e “Ótimo” na pesquisa. O serviço de Ouvidoria tem se mostrado uma precisa ferramenta para ajuste na qualidade do atendimento prestado pelo complexo hospitalar. Foi iniciada em 2015 a Pesquisa de Satisfação dos Profissionais de Saúde, visando melhorar a qualidade do clima organizacional e conseqüentemente o bom atendimento aos nossos clientes.

## SESMT

O SESMT – Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho, é composto por uma equipe de profissionais especializados como Engenheiro de Segurança do Trabalho, Técnico de Segurança do Trabalho, Médico do Trabalho, Enfermeira do Trabalho, Técnico de Enfermagem do Trabalho e Psicóloga. Esta equipe atua com o objetivo de manter a segurança dos colaboradores e os ambientes adequados às funções que neles são exercidas, evitando acidentes ou doenças oriundas de ações inadequadas. Para tal, o SESMT atua nas seguintes frentes: Avaliação dos riscos para a segurança e saúde dos colaboradores; Controle dos riscos na sua origem, priorizando as medidas de proteção individual e coletiva; Controle e análise de acidentes e doenças do trabalho; Desenvolvimento de atividades educativas em prevenção; Implementação dos programas de prevenção previstos nas NR – Normas Reguladoras; Análise ergonômica, nos postos de trabalho, recomendando a melhor escolha de equipamentos e métodos de trabalho; Campanhas de Imunização/Vacinação; Atendimento Psicoterapêutico e atendimentos em Medicina do Trabalho.

# Banco de Leite

Referência em Qualidade com Certificação Ouro

O Ministério da Saúde juntamente com a Fundação Oswaldo Cruz e o Instituto Fernandes Figueira, concederam ao Banco de Leite Humano da Santa Casa de Franca a Certificação “Ouro” 2014, reconhecendo o trabalho de excelência desenvolvido na unidade, desde sua fundação em abril de 2005.

Para Franca e toda a região, esta é uma importante conquista, pois o Banco de Leite, além da assistência prestada às mães de recém-nascidos ou gestantes, diariamente salva muitas vidas de bebês prematuros, com baixo peso ou em condições clínicas especiais, pois oferece o leite coletado e processado nos mais altos padrões de qualidade e higiene, para estes bebês poderem ganhar peso e aumentar a imunidade e resistência a doenças, garantindo mais de 90% de chance de sobrevivida.

Desde sua inauguração, em 2005, a estrutura do Banco de Leite da Santa Casa conta com uma grande equipe multiprofissional especializada que inclui nutricionistas, psicólogas, enfermeiras, auxiliares e técnicos de enfermagem, fonoaudiólogas, assistente social e secretária administrativa, proporcionando total apoio às mães, transmitindo conhecimentos sobre cuidados com a própria saúde para garantir a ideal produção de leite e a amamentação satisfatória para suprir as necessidades do bebê.

É essencial o envolvimento da população na doação do leite materno, pois o Banco de Leite supre as necessidades dos hospitais particulares da própria cidade de Franca, além de garantir abastecimento para hospitais de outros municípios da região. “Qualquer mãe que esteja amamentando pode doar seu leite, sem perigo de faltar para seu filho, pois quanto mais leite é retirado, mais é produzido”, enfatiza a nutricionista responsável pelo BLH da instituição. O leite coletado passa por pasteurização e rigorosos exames e processos de controle de qualidade, o que garantiu a certificação de excelência à unidade de Franca. O BLH ainda fornece um kit para coleta domiciliar - para as mães que não podem deslocar-se até o hospital - e disponibiliza uma equipe para buscar o leite congelado assim que solicitado.



## Iniciativa Hospital Amigo da Criança

A Santa Casa de Franca recebeu no ano de 2006 o título de Hospital Amigo da Criança, certificado pelo Ministério da Saúde. Para tal, passou por um processo de treinamento e capacitação de todos os funcionários da instituição, inclusive aqueles que não possuem contato direto com a área assistencial. O acompanhamento pré-natal, a humanização do parto, o incentivo à amamentação e o respeito e facilitação do contato mãe/bebê, são os principais pontos considerados essenciais a um hospital que detenha tal título. A área Materno Infantil, o Banco de Leite e demais áreas do hospital têm cumprido à risca todos os passos, garantindo até hoje a validade da certificação conquistada com muito trabalho.

# Suprimentos

## ALMOXARIFADO

O Almoarifado do Complexo Santa Casa, tem por finalidade, o planejamento, o controle, execução e gerenciamento de todo fluxo de materiais, serviços e informações relacionados à movimentação de materiais e realização de serviços da qual é responsável, além de ter como propósito o abastecimento de produtos e serviços na quantidade necessária, na qualidade esperada, no momento e local corretos com o menor custo operacional possível, buscando a excelência no atendimento e a otimização de processos. Proporciona condições de suporte e apoio aos serviços assistenciais, diagnósticos e administrativos a fim de que estes realizem suas atividades com segurança, qualidade, confiança e continuidade, com a máxima eficiência.



Almoarifado da Santa Casa (Hospital Central).

## FARMÁCIA

A Farmácia hospitalar do Complexo Santa Casa é um órgão de abrangência assistencial, técnico-científica e administrativa, onde se desenvolvem atividades ligadas à produção, armazenamento, controle, dispensação e distribuição de medicamentos e correlatos às unidades hospitalares. A execução de suas atividades é ligada aos resultados para o paciente e não apenas correlacionados aos produtos e serviços. Na busca de melhoria da qualidade dos serviços prestados, vem se transformando para beneficiar cada vez mais o paciente, na agilidade do atendimento e segurança na utilização do medicamento.

Nas diversas áreas do Serviço de Farmácia do Complexo Hospitalar, contamos com profissionais farmacêuticos que prestam suporte técnico às equipes de enfermagem, médica e a outros profissionais, através da manipulação e informações sobre medicamentos.

Ainda oferece ao corpo de enfermagem a dispensação de medicamentos e materiais médico hospitalares, nas diversas unidades de internação, contribuindo para a agilidade, eficácia e segurança no atendimento aos pacientes internados e ambulatoriais.



Central de distribuição da Farmácia da Santa Casa.

# Relacionamento com a Comunidade



**A** Fundação Santa Casa de Misericórdia tem uma história Acentenária fundamentada em sua relação filantrópica com a sociedade; mas, muito além de ser uma instituição que apenas presta serviços em saúde, ela é apoiada e reconhecida como um patrimônio em grande parte construído e mantido por esta mesma comunidade. E é esta relação de respeito que a Santa Casa de Franca trabalha para manter viva com a população, através de ações que levem educação, informação, saúde e atenção a este público.

A Enfermagem na Comunidade é um momento de integração, no qual equipes multiprofissionais da instituição

- como enfermeiros, técnicos e auxiliares de enfermagem, nutricionistas, psicólogos, assistentes sociais, entre outros - promovem um mutirão em praças públicas, onde prestam serviços de conscientização sobre cuidados com a saúde, aferição de pressão arterial, exames de glicemia, instruções sobre doenças, levantamento de problemas que podem ser atendidos posteriormente pela rede pública, em parceria com a Prefeitura Municipal e demais órgãos de atendimento público.

A Santa Casa mantém ainda, um departamento de Eventos que desenvolve ações institucionais internas,



Eventos para pacientes e familiares

visando o envolvimento e valorização de seus colaboradores, bem como eventos externos, para conscientização de causas sociais e também para a captação de recursos – sejam financeiros ou na forma de materiais – auxiliando na manutenção dos serviços prestados pela instituição. Várias ações para captação ocorrem todos os anos, muitas com iniciativa da sociedade e de empresários, com algumas se destacando pelo tempo que já acontecem e pelo montante que arrecadam, como Leilão de Gado (JP Leilões), Estrela Solidária (Padaria Estrela), Corrida e Caminhada Contra o Câncer, Outubro Rosa, Subway Solidário, Novembro Azul, entre outros tão importantes quanto estes.

Para apoio a estas ações, a instituição possui um departamento interno de Assessoria de Comunicação, que desenvolve as campanhas publicitárias e promocionais, com criação de logotipos, jingles, materiais e divulgação e registro fotográfico, aliado ao trabalho de uma Assessoria de Imprensa, que produz notícias e atende aos meios de comunicação de massa como TVs, Rádios, Jornais, Portais de Notícias, etc. Este departamento de Comunicação ainda produz jornais e revistas do complexo hospitalar com o intuito de promover a transparência, divulgando notícias e prestando contas à sociedade.

Um importante setor mantido pela Santa Casa é o Telemarketing. Esta área, além de dar apoio aos eventos, ainda atua em campanhas para captação de recursos junto à comunidade e também na fidelização de contribuintes permanentes, que fazem doações mensais.

A Diretoria Administrativa da Fundação considera como prioridade máxima manter a relação de respeito, confiança e transparência com seu público, uma vez que está estabelecido em seus Valores institucionais as seguintes diretrizes: Comprometimento, Acolhimento, Ética, Responsabilidade Social, Valorização dos Colaboradores, Desenvolvimento Técnico-Científico e Sustentabilidade.



Imagem Ilustrativa

Assessoria de Comunicação/Imprensa



Serviço de Telemarketing



Doações de Eventos Promovidos por Empresários

# Doações da Comunidade

A Diretoria da Fundação Santa Casa de Misericórdia de Franca prioriza um relacionamento de confiança com a comunidade - pois 95% do seu atendimento é voltado para o público SUS - de tal maneira que a população compreenda a necessidade de sua participação na manutenção deste patrimônio coletivo. Sendo assim, tanto os cidadãos comuns quanto a iniciativa privada efetuam doações que auxiliam o Complexo Hospitalar em investimentos para aquisição de equipamentos, construção de novas alas de atendimento e até mesmo na reposição de estoques de alimentos e materiais de uso geral. Em contrapartida, a instituição mantém total transparência, divulgando regularmente os valores arrecadados - sejam de doações diretas de pessoas físicas, empresas ou de eventos - com suas respectivas aplicações.

## ENTRADAS

|  |                     |
|--|---------------------|
| Doações Anônimas                       | 45.206,21           |
| Doação Solidariedade Cartório          | 113.581,74          |
| Estrela Solidária                      | 76.564,33           |
| Oitavo Leilão de Gado JP Leilões       | 109.335,50          |
| Doações Médicas                        | 29.337,00           |
| Nota Fiscal Paulista                   | 183.963,06          |
| Telemarketing                          | 2.989.584,29        |
| Sócios Contribuintes                   | 25.061,00           |
| Doação Pessoas Jurídicas e Associações | 35.600,00           |
| <b>TOTAL DE ENTRADAS</b>               | <b>3.608.233,13</b> |

## SAÍDAS

|  |                     |
|--|---------------------|
| Aquisição de Medicamentos/Insumos Hospitalares           | 1.679.331,30        |
| Aquisição Veículo  | 76.564,33           |
| Destinação Pintura Externa Santa Casa                    | 29.337,00           |
| Aquisição de Uniformes colaboradores                     | 100.000,00          |
| Aquisição de equipamentos                                | 1.150.539,50        |
| Destinação ao pagamento de décimo terceiro colaboradores | 25.061,00           |
| Aquisição de lençóis                                     | 40.600,00           |
| Patrocínio Eventos                                       | 1.800,00            |
| Manutenção em equipamento hospitalares                   | 505.000,00          |
| <b>TOTAL DE SAÍDAS</b>                                   | <b>3.608.233,13</b> |

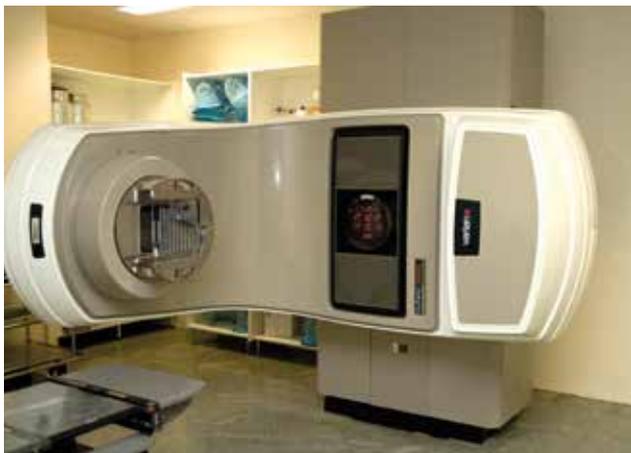
# Tecnologia

Investimentos em recursos que levem aos nossos usuários o melhor atendimento e resultados da mais alta qualidade é prioridade máxima para a equipe de administração do Complexo Hospitalar, ainda mais por tratar-se de um parque tecnológico que atende uma estrutura de alta demanda e grande desempenho, com várias unidades de atendimento à população como Santa Casa (Hospital Central), Hospital do Coração, Hospital do Câncer, Centro de Reabilitação, Centro de Diagnóstico por Imagem, Centro de Reabilitação, Hemodiálise, Ambulatório Escola e Ambulatório Médico de Especialidades (AME). Somente em 2014 foram renovados aproximadamente 11 milhões de reais em equipamentos médico-hospitalares, além da aquisição de camas hospitalares para posterior substituição em todos os leitos.



## DATA CENTER

A Santa Casa de Franca utiliza serviços de Data Center do Grupo ALGAR para garantir a disponibilidade e segurança de todas as informações e dados de pacientes que circulam diariamente por todos os hospitais do complexo. Além dos equipamentos de alta tecnologia dos quais o complexo hospitalar dispõe, é preciso que sejam garantidas a qualidade e confiabilidade dos dados, principalmente aqueles que envolvam resultados de exames de pacientes; é por isso que a instituição investe no que há de melhor em serviços dessa natureza.



Acelerador Linear (Equipamento de Radioterapia)

## UPGRADE RADIOTERAPIA

A Santa Casa investiu mais de R\$ 1 milhão em um upgrade tecnológico (Multileaf), acoplado ao aparelho de radioterapia, que visa uma maior precisão no tratamento oncológico radioterápico; esta nova técnica só está disponível em hospitais de renome nacional, e melhora a eficiência do tratamento e a qualidade de vida dos pacientes.

# CDI

O Centro de Diagnóstico por Imagem é um parque que reúne equipamentos de alta tecnologia, voltados para os mais variados tipos de diagnósticos, sendo operados por profissionais altamente capacitados. Localiza-se entre os Hospitais do Coração e do Câncer, oferecendo maior praticidade e conforto para seus pacientes, atendendo toda a população de Franca e 22 municípios da região nas áreas de Raio X, Tomografia, Ressonância Magnética, Ultrassonografia 3D e 4D, Ecocardiograma, Densitometria Óssea, Mamografia, Eco Doppler de Vasos, Mapa/Holter, Teste Ergométrico, Eletroencefalograma e Eletrocardiograma. Já existe um projeto em andamento para tornar o Centro de Diagnóstico por Imagem (CDI) 100% digital, de forma que os pacientes possam receber os resultados de seus exames via internet ou em CD, o que melhora a assertividade dos laudos, facilitando e auxiliando a interpretação dos dados pelo médico.



## Ressonância magnética

A ressonância magnética, ou ressonância nuclear magnética (RM), é um método de diagnóstico por imagem que usa ondas de radiofrequência e um forte campo magnético para obter informações detalhadas dos órgãos e tecidos internos do corpo, sem a utilização de radiação ionizante.



## Tomografia Helicoidal

A Tomografia Computadorizada Helicoidal é um avanço técnico que permite imagens mais rápidas e precisas que a Tomografia padrão. As aplicações clínicas incluem as convencionais, além de uma variedade de novas aplicações como Angiotomografia e imagem tridimensional.



## Hemodinâmica

Auxilia no diagnóstico exato de problemas cardíacos, com baixo índice de traumas e menos riscos para o paciente. O equipamento utilizado no hospital possui tecnologia de ponta, é totalmente digitalizado, aperfeiçoando a visualização e expandindo a área de atuação dos diagnósticos, proporcionando, em 20% dos casos, resolutividade do problema sem intervenção cirúrgica posterior.



## Mamografia

Exame realizado em aparelhos específicos para diagnóstico de tumores nas mamas, auxiliando na detecção de câncer. O hospital conta com dois aparelhos: um no Hospital Central e outro no Hospital do Coração.



## Litotripsia (LECO)

Litotripsia Extracorpórea (LECO) – É um procedimento ambulatorial. O equipamento emite “ondas de choque” de intensidade controlada, direcionadas ao cálculo renal, uretral ou vesical – reduzindo-o a fragmentos que facilitam a eliminação pelo organismo.



## Litotripsia (Laser)

Litotripsia a Laser - feita com o equipamento *Holmium Laser* - através de visualização por vídeo do cálculo em uretra, bexiga, uretér e rim, através de equipamentos: uretroscópio, cistoscópio, ureteroscópio semi-regido e ureteroscópio flexível, até alcançar o cálculo e fragmentá-lo com aplicação do laser (feixe de luz).

# Hospitalidade

**A**colhimento é a palavra-chave que direciona todo o trabalho desta área, com o objetivo de manter ao máximo de conforto e atenção não somente para os pacientes, mas também para familiares e visitantes dos mesmos, além dos próprios colaboradores dos hospitais do Complexo Santa Casa.

## LIMPEZA E DESINFECÇÃO

O Complexo Santa Casa atende aos mais rígidos padrões de limpeza e desinfecção, com a finalidade de preparar o ambiente hospitalar para suas atividades, mantendo a ordem, conservando equipamentos e instalações, evitando assim a disseminação de microorganismos relacionados a infecções.

O serviço de limpeza e desinfecção, além de garantir o controle de infecção nas dependências hospitalares, é responsável por deixar os ambientes com aspecto acolhedor garantindo o bem estar dos pacientes, familiares, visitantes e dos próprios colaboradores.

A segurança dos profissionais que atuam nesta área é de fundamental importância e, para tal, são observadas e cumpridas todas as normas técnicas quanto a procedimentos de coleta e descarte de materiais, bem como o uso correto dos equipamentos de proteção individual (E.P.I.s) – evitando assim, erros ou falhas que venham a comprometer de forma global a segurança do ambiente hospitalar.



Imagem Ilustrativa

## NUTRIÇÃO E DIETÉTICA

O Setor de Nutrição e Dietética atende todas as unidades do Complexo Hospitalar com objetivo de planejar, produzir e distribuir refeições com adequado controle higiênico e sanitário, com acompanhamento direto da nutricionista responsável no atendimento aos pacientes, acompanhantes e colaboradores da Instituição. Somente no ano de 2014 foram produzidas mais de 762.315 refeições, para pacientes, visitantes e colaboradores, com um cardápio funcional e variado.



## TRANSPORTE

A complexa estrutura da instituição demanda uma logística afiada de transporte, seja de cargas de materiais hospitalares, medicamentos, equipamentos, produtos das mais variadas origens como alimentos, materiais de construção, etc. Para tal, o setor de Transporte conta com uma equipe treinada e altamente comprometida com prazos e horários, focados em eficiência e precisão, além da grande responsabilidade envolvida por também atuar no transporte de pacientes internados de uma unidade para outra no complexo, para realização de exames e demais procedimentos em clínicas especializadas.



# Gestão Administrativa

## PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

No final de 2014 foi realizado um planejamento estratégico vislumbrando um horizonte para os próximos cinco anos da instituição. Todos os objetivos definidos pelas várias áreas do complexo hospitalar foram desdobrados em metas, que terão acompanhamento semanal de evolução. A Missão, a Visão e os Valores da Fundação foram avaliados e redefinidos, pautados pelos novos rumos estabelecidos, focados na qualidade, economia, eficiência e eficácia de todos os serviços prestados, sejam os mais diretamente aplicados aos usuários do SUS, quanto àqueles de apoio, que atuam nos bastidores, porém com tanta importância quanto os demais.

A Diretoria Administrativa da Fundação Santa Casa de Misericórdia de Franca tem focado sua energia para a melhoria de todos os processos executados na instituição, para obter melhorias em um vasto leque de atividades, bem como na valorização do ser humano, sejam colaboradores ou pacientes e seus familiares.



## CONSULTORIA

Em 2014, a diretoria da Santa Casa de Franca contratou uma equipe de consultoria especializada em gestão para instituições de saúde. Estes profissionais são capacitados em diversas áreas e estão em pleno trabalho de avaliação de 100% dos processos existentes na instituição, para reduzir custos, desperdícios e aumentar a eficiência e qualidade dos resultados, sejam eles ligados diretamente à área assistencial (envolvendo os usuários) ou dentro da área administrativa. A filosofia Lean Healthcare, que remete à economia em processos, é recente no Brasil e está sendo aplicada de forma quase pioneira na Santa Casa de Franca, pois só foi desenvolvida em poucos hospitais do país. O setor de Farmácia, que é de fundamental importância para a estrutura hospitalar, já colhe os frutos da organização em seus processos, pois está reduzindo o tempo de suas solicitações e evitando desperdícios, melhorando a eficiência de todo o setor, já se fazendo sentir nas áreas que dela dependem.

# AME

## Ambulatório Médico de Especialidades - Franca



**A** Santa Casa de Franca, na condição de OSS - Organização Social de Saúde e também de Hospital de Ensino, é credenciada pelo Governo do Estado de São Paulo a gerenciar o AME Franca (Ambulatório Médico de Especialidades), através de Contrato de Gestão firmado com a Secretaria do Estado de Saúde (SES)-SP, que discrimina as atribuições, responsabilidades e obrigações na operacionalização da gestão, compreendendo a execução das atividades e serviços de assistência à saúde, bem como a sistemática econômico-financeira.

O AME Franca iniciou suas atividades em 13 de dezembro de 2010 e foi inaugurado oficialmente em 28 de fevereiro de 2011, completando quatro anos de funcionamento. Possui características e dinâmicas especiais, orientadas pela Secretaria de Saúde do Estado de São Paulo fortalecendo a rede de

atendimento à saúde no Estado.

Esta estrutura de atendimento à população é de grande importância no que diz respeito ao atendimento SUS para Franca e 22 municípios englobados pela região, pois atua em consultas, tratamento e serviços de diagnóstico em várias especialidades com encaminhamento posterior para a rede.

Em 2015 foi inaugurado o AME Cirúrgico, um acréscimo precioso, não somente para o próprio AME, mas também para toda a Rede de atenção à saúde pública da região. A Prefeitura Municipal de Franca, cedeu uma estrutura anexa ao Ambulatório, onde foi executado um projeto de reforma, restauração e adequação para receber a estrutura administrativa, liberando o andar no prédio do AME para a construção do centro cirúrgico e salas de espera e recuperação pós-cirúrgica.



Recepção AME Franca



Governador Geraldo Alckmin inaugurando o "Hospital Dia" do AME Franca, junto ao Presidente José Cândido Chimionato

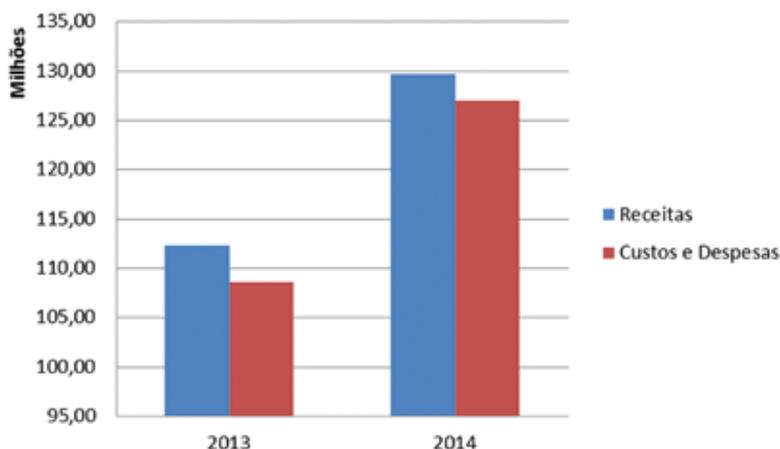
# Demonstração do Resultado do Exercício

A demonstração do Resultado do Exercício (DRE) é uma ferramenta de gestão que se destina a evidenciar a formação do resultado líquido em um exercício, através do confronto das receitas, custos e despesas, oferecendo uma síntese financeira dos resultados operacionais e não operacionais da fundação em certo período.

|  | 2014                 | 2013                |
|--|----------------------|---------------------|
| <b>Receita operacional bruta</b>   |                      |                     |
| Serviços hospitalares – SUS  | 65.579.527           | 51.295.346          |
| Serviços hospitalares – convênios  | 11.560.132           | 12.455.800          |
| Serviços hospitalares – particulares   | 985.059              | 2.266.550           |
| Doações e subvenções   | 37.903.145           | 35.422.660          |
| Contrato de gestão AME   | 13.726.585           | 10.925.988          |
|  | <b>129.754.448</b>   | <b>112.366.344</b>  |
| <b>Deduções da receita bruta</b>   |                      |                     |
| Glosas de serviços   | (33.396)             | (41.876)            |
|  | <b>129.721.052</b>   | <b>112.324.468</b>  |
| <b>Receita operacional líquida</b>   |                      |                     |
| <b>Custo dos serviços assistenciais prestados</b>                              | <b>(100.789.406)</b> | <b>(88.355.412)</b> |
| <b>Superávit bruto</b>   | <b>28.931.646</b>    | <b>23.969.056</b>   |
| <b>(Despesas) receitas operacionais</b>  |                      |                     |
| Despesas com pessoal e encargos  | (8.872.408)          | (9.441.380)         |
| Despesas gerais e administrativas  | (12.307.215)         | (9.686.002)         |
| Resultado com equivalência patrimonial   | 757.126              | 699.863             |
| Reversão (constituição) de perdas estimadas em créditos de liquidação duvidosa | (1.231.427)          | 539.228             |
| Reversão (constituição) de provisão para riscos e contingências                | (3.275.949)          | 825.414             |
| Resultado financeiro líquido   | (4.131.695)          | (3.499.069)         |
| Outras receitas (despesas) operacionais  | 2.814.650            | 361.499             |
|  | <b>(26.246.917)</b>  | <b>(20.200.447)</b> |
| <b>Superávit (déficit) do exercício</b>  | <b>2.684.728</b>     | <b>3.768.609</b>    |

|                          | 2013                  | 2014                  |
|--------------------------|-----------------------|-----------------------|
| <b>Receitas</b>          | <b>112.324.468,00</b> | <b>129.721.051,80</b> |
| <b>Custos e Despesas</b> | <b>108.555.859,00</b> | <b>127.036.323,00</b> |

## Demonstrativo do Desempenho Anual



# Responsabilidade Social



Imagem Ilustrativa

**H**umanização do atendimento ao público e aos pacientes é um compromisso da instituição, que realiza várias ações no intuito de promover atenção ao usuário; são elas:

**OUIDORIA GERAL:** canal direto para esclarecimentos de dúvidas e resoluções dos problemas apontados; influencia diretamente na melhora da relação paciente/médico/familiares/hospital. (vide pág. 15)

**INTEGRAÇÃO DA ÁREA MATERNO-INFANTIL:** diminuição da taxa de mortalidade infantil, neonatal e de gestantes; capacitação de profissionais e melhora no atendimento hospitalar conforme diretrizes da Secretaria de Estado da Saúde.

**ATENDIMENTO MATERNO E BENEFÍCIOS DO TRABALHO DE PARTO:** trabalho de conscientização junto à comunidade e qualificação/título de Hospital Amigo da Criança.

**BANCO DE LEITO HUMANO:** único da região com realização de campanhas para conscientização de toda a população sobre importância do aleitamento materno. (vide pág. 16)

**PROJETO MÃE CANGURU:** recuperação humanizada dos bebês prematuros, promovendo contato pele a pele dos pais com o bebê.

**COMISSÃO INTRA-HOSPITALAR DE DOAÇÃO DE ÓRGÃOS E TECIDOS PARA TRANSPLANTES:** equipe multiprofissional da saúde atuando junto às famílias de potenciais doadores.

**SUPORTE SOCIAL:** suporte emergencial hospitalar às Entidades de longa permanência que prestam assistência aos idosos e ao programa Famílias de Apoio e Atenção às Crianças e Adolescentes em situação de risco e abandono, e suporte a todos os pacientes em situação de vulnerabilidade.

**HUMANIZAÇÃO:** Centro Integrado de Humanização, atendendo aos públicos interno e externo, para implantação dos dispositivos da Política Nacional de Humanização e das linhas de ação da Política Estadual de Humanização. (vide pág. 14)

**PESQUISA COM USUÁRIOS DO SUS:** realizada pela Secretaria Estadual de Saúde, a Santa Casa de Franca foi classificada como vigésimo quinto hospital do Estado, vigésima oitava maternidade, cabendo salientar que dentre as Santas Casas que são Hospitais Gerais, alcançou o segundo lugar.

**IMPLANTAÇÃO DO PROJETO CLASSE HOSPITALAR:** permitir que pacientes-estudantes recebam assistência de professores e educadores das matérias ministradas em sala de aula durante o período de internação.

**SALA DE LEITURA:** espaço de promoção do desenvolvimento pessoal, com entretenimento, cultura e informação aos médicos, funcionários, pacientes e seus familiares.

# Participação da Santa Casa de Franca nas Redes Temáticas do SUS

## RUE – REDE DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

Conjunto dos serviços de saúde responsáveis pelo acesso humanizado e integral aos usuários em situação de urgência, para garantir cuidado de forma ágil e oportuna. Estes serviços integram a Rede de Atenção em Saúde. Ainda, são desenvolvidas ações de promoção, prevenção e vigilância à saúde, integrando diferentes níveis da Rede. Isso possibilita os primeiros cuidados às urgências e emergências, em ambiente adequado, até a transferência/encaminhamento a outros pontos de atenção, quando necessário.



Imagem Ilustrativa

## REDE CEGONHA

Estratégia do Ministério da Saúde para implementar uma rede de cuidados que assegure às mulheres o direito ao planejamento reprodutivo e à atenção humanizada à gravidez, ao parto e ao puerpério, bem como às crianças o direito ao nascimento seguro e ao crescimento e desenvolvimento saudáveis. Tem a finalidade de estruturar e organizar a atenção à saúde materno-infantil, iniciando sua implantação respeitando o critério epidemiológico, taxa de mortalidade infantil e razão mortalidade materna e densidade populacional.



Imagem Ilustrativa

## PROGRAMA SANTAS CASAS SUSTENTÁVEIS

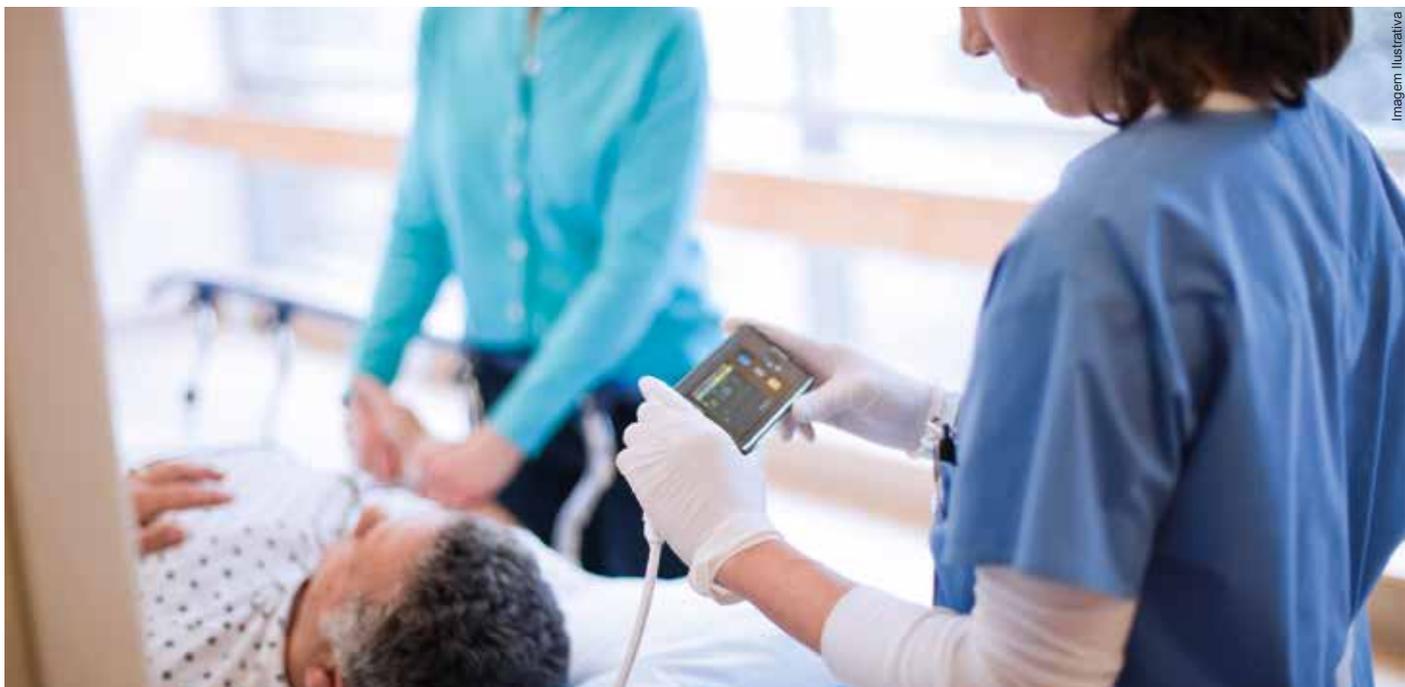
O principal objetivo do Programa Santas Casas SUSTentáveis é contribuir para o desenvolvimento de um parque hospitalar de referência em serviços de saúde pública no Estado de São Paulo e, neste contexto, a Santa Casa de Franca possui a classificação de 'Hospital Estruturante', uma vez que atende casos de média e alta complexidade, prestando serviços de qualidade com alto índice de resolutividade, inclusive atendendo uma região com vários municípios.



## HABILITAÇÕES E CREDENCIAMENTOS DA SANTA CASA DE FRANCA JUNTO AO MINISTÉRIO DA SAÚDE

- Unidade de Assistência de Alta Complexidade Cardiovascular
  - Cirurgia Cardiovascular e Procedimentos em Cardiologia Intervencionista
    - Cirurgia Vascular
  - Serviço Hospitalar para tratamento da AIDS
- Referência Hospitalar em Atendimento Terciário a Gestação de Alto Risco
  - Hospital Amigo da Criança
- Unidade de Assistência de Alta Complexidade em Nefrologia (Serviço de Nefrologia)
  - Unidade de Assistência de Alta complexidade em Neurologia e Neurocirurgia
- CACON com Serviço de Oncologia Pediátrica e Radioterapia
  - Laqueadura
- Vasectomia
- Centro de Referência em Reabilitação em Medicina Física
  - Unidade de Assistência de Alta Complexidade em Terapia Nutricional
    - Enteral e Parenteral
  - Banco de Tecido Ocular Humano
  - Retirada de Órgãos e Tecidos
- Unidade de Assistência de Alta Complexidade em Traumatologia - Ortopedia
  - UTI II Adulto / UTI III Adulto
  - UTI II Neonatal / UTI II Pediátrica
  - Hospital tipo III em Urgência
    - Videocirurgias

# Compromisso com Qualidade



A Santa Casa é comprometida com a qualidade do atendimento e serviços prestados aos seus usuários, promove diversas ações, como:

**INDICADORES** – implantação de gestão por evidências, com estabelecimento de indicadores em todos os setores da Instituição.

**PROTOCOLOS** – implantação de protocolos médicos em todos os setores.

**PROGRAMA LEAN HEALTHCARE** – metodologia de gestão focada na redução de desperdícios através da melhoria de processos. (vide pág. 24)

**PADRONIZAÇÃO DE MATERIAIS E MEDICAMENTOS** – maior eficiência e economia.

**DEFINIÇÃO DE NORMAS** – padronização de rotinas e procedimentos e confecção de manuais de procedimentos operacionais.

**COMISSÃO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR (CCIH)** – está em funcionamento desde 1993, com inúmeros trabalhos apresentados em Congressos e Simpósios de Infectologia e Controle de Infecção Hospitalar. Recentemente foi qualificada positivamente pelo CREMESP e Ministério Público do Estado de São Paulo.

**PARTICIPAÇÃO NO PROJETO DE REVITALIZAÇÃO DOS HOSPITAIS FILANTRÓPICOS** – participa do programa do CQH (Compromisso com a Qualidade Hospitalar) da Associação Paulista de Medicina através do CEALAG, com patrocínio da CPFL.

# Relacionamento Político



Imagem Ilustrativa

A Fundação Santa Casa de Misericórdia de Franca trabalha com 95% de seus recursos provenientes do Poder Público (federal, estadual e municipal) – e a atual gestão mantém total prioridade em um relacionamento saudável, investindo em parcerias com estas esferas de governo, o que tem colaborado sobremaneira para o equilíbrio econômico-financeiro da instituição, bem como para o apoio e reconhecimento de diversas políticas implantadas para melhorar o atendimento, a humanização e a qualidade dos serviços prestados ao usuário SUS de um modo geral. Pode-se citar como exemplo, uma das mais recentes conquistas – o título de Hospital de Ensino – uma consequência de vários investimentos em tecnologia, educação corporativa, ensino e pesquisa, gerando o desdobramento de uma parceria com o município e com a Universidade de Franca, possibilitando a construção de um Ambulatório-Escola que servirá a estagiários e alunos de 3º e 4º anos de Medicina, tanto da Unifran quanto do UNI-Facef, acompanhados por um corpo clínico altamente qualificado, a serviço da população em diversas especialidades.

## Verbas recebidas

### Equipamentos

R\$ 4.913.222,30

Federal: 3.546.062,30

Estatal: 246.000,00

Municipal: 696.000,00

### Custeio

R\$ 31.267.226,52

Federal: 414.799,80

Estatal: 27.382.350,52

Municipal: 3.197.688,09

# Expediente

---

## **SUPERVISÃO DE COMUNICAÇÃO / REDAÇÃO**

Henrique Gomes Novais

## **DIAGRAMAÇÃO**

André Leôncio

## **FOTOGRAFIA**

André Leôncio | Henrique Novais | Arquivo Santa Casa

Balanco Social 2014 é uma publicação da Fundação Santa Casa de Misericórdia de Franca, sem fins lucrativos e com distribuição gratuita.

Praça D. Pedro II, 1826, Centro, Franca/SP – CEP 14.400-715

Caixa Postal 1031 – Tel. (16) 3711-4000

[www.santacasadefranca.com.br](http://www.santacasadefranca.com.br)

[facebook/santacasadefranca](https://facebook.com/santacasadefranca)

## **IMPRESSÃO**

Gráfica Artsoft - Franca/SP – Tel.: (16) 3727-5256



[www.santacasadefranca.com.br](http://www.santacasadefranca.com.br)