



PERSPECTIVA SOCIAL 2015-2016



Complexo Hospitalar

**Santa Casa**  
de Franca

Hospitais Central | Coração | Câncer

### **COMITÊ GESTOR**

Diretoria Administrativa 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: Pedro Rodrigues Alves Pucci  
1º Vice-Diretor Administrativo: Wagner César Ferreira  
2º Vice-Diretor Administrativo: Daniel Alves Carrijo  
Diretor Financeiro: Sidnei Martins de Oliveira  
1º Vice-Diretor Financeiro: Alan Riboli Costa e Silva  
2º Vice-Diretor Financeiro: Paulo Faleiros Diniz

### **CONSELHO FISCAL**

Conselheiro Fiscal: Antonio Carlos M. Ribeiro  
Conselheiro Fiscal: Lírio Fábio da Silva  
Conselheiro Fiscal: Vilmar Medeiros  
Conselheiro Fiscal Suplente: Gastão Pucci Pulicano  
Conselheiro Fiscal Suplente: Luis Fernando Furini  
Conselheiro Fiscal: Roberto Melani Júnior

### **CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO**

Presidente do Conselho: Onofre de Paula Trajano  
Secretário do Conselho: Milton de Paula Martins  
Conselheiro: Agenor Gado  
Conselheiro: Carlos Frederico Mantovani de Albuquerque  
Conselheiro: Carlos Gilberto C. Guimarães  
Conselheiro: Clésio Antônio Dourado  
Conselheiro: João Batista Lima  
Conselheiro: Lais Facioli Rosa Moreno  
Conselheiro: Luis Aurélio Prior  
Conselheiro: Mauro Marangoni

### **DIRETORIA CLÍNICA**

Ciro de Castro Botto

### **DIRETORIA TÉCNICA**

Walter Antônio de Oliveira Filho

### **COORDENAÇÃO MÉDICA**

Marcelo de Paula Lima

### **ADMINISTRAÇÃO HOSPITALAR**

Thiago da Silva



# Perspectiva Social

2015/2016

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

# Sumário

Perfil Institucional	05	22	Doações da Comunidade
Palavra do Presidente	06	23	Hospitalidade
Panorama do Complexo Hospitalar	07	24	Parque Tecnológico
Títulos e Certificações	11	26	CDI
Voluntários	12	27	Redes Temáticas do SUS
Responsabilidade Social	13	28	Gestão Administrativa
Unidade de Ensino	14	29	Demonstração do Resultado do Exercício
Gestão de Pessoas	16	30	Excelência e Qualidade
Hospital Amigo da Criança	18	31	Relacionamento Político
Suprimentos	19	33	Trote Solidário Uni-FACEF
Relações Institucionais	20	34	Expediente



# *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*

No Brasil, poucas são as instituições que alcançam um século de existência. Destas, apenas algumas ultrapassam o centenário com vigor e o desempenho de causar admiração às mais jovens. E é com este vigor que a Fundação Santa Casa de Misericórdia de Franca completará neste ano de 2016 os seus 119 anos, prestando serviços em saúde para a população de Franca e vários municípios da região.

Sua história iniciou-se com um grupo de cidadãos francanos beneméritos, que no ano de 1897, criou a Fundação Santa Casa de Misericórdia de Franca para acolher e tratar a saúde dos mais necessitados e desfavorecidos, tendo como um dos seus principais pilares o exercício da filantropia.

Por décadas, a Santa Casa de Franca foi a única instituição que atendeu e cuidou da saúde da população - e mesmo em meio a grandes crises financeiras, sempre continuou prestando atendimento, crescendo, desenvolvendo-se e proporcionando melhorias na qualidade de vida dos seus pacientes.

Hoje, do alto de seus 118 anos, a Santa Casa de Franca tornou-se um complexo hospitalar de referência regional, composto por três unidades (Hospital Central, Hospital do Câncer e Hospital do Coração) que atendem com vigor um público estimado de aproximadamente 650 mil pessoas; ainda, sendo credenciada como uma OSS – Organização Social de Saúde, administra o AME Franca – Ambulatório Médico de Especialidades do Governo do Estado de São Paulo.

Mais recentemente, com constantes investimentos em gestão, programas de qualidade, tecnologia e manutenção, melhorias no ambiente físico e no atendimento e, em ensino e pesquisa, foi possível qualificar a Santa Casa 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. Assim, tais ações têm direcionado o complexo hospitalar cada vez mais próximo ao seu principal objetivo: o alcance da 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



# *Panorama do Complexo Hospitalar*

## **Santa Casa**

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 e alta 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 terapêutica, no aspecto emocional, no res-

peito à cidadania e no acolhimento espiritual.

Com seus 119 anos - completados em 2016 – e na condição de instituição mais antiga da cidade, já superou muitas crises e comemorou grandes conquistas, mantendo-se sempre como pilar da saúde de Franca e região.

Nos últimos anos, tem colhido os frutos de uma administração que a colocou em um patamar de destaque no cenário nacional, com a conquista de vários títulos de qualidade; mantendo foco constante no alcance da excelência em atenção à saúde, tem alcançado o reconhecimento dos usuários, que relatam altos índices de satisfação com os serviços e atendimentos prestados pela Santa Casa, tanto nas pesquisas internas de satisfação quanto naquelas realizadas pelo próprio sistema SUS. É o resultado direto da prioridade em atendimento humanizado e eficiente hoje oferecido pela instituição.



# Hospital do Coração

## Referência Regional com Qualidade Absoluta

A Unidade Coronariana do Complexo Hospitalar Santa Casa (Hospital do Coração) é referência em tratamento de doenças cardiológicas para 22 cidades da região. Com uma história de 28 anos e mais de 27 mil procedimentos realizados, mantém um atendimento especializado, fruto da alta qualificação de seus profissionais e do investimento em 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 de Franca 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 aproximadamente 6 mil cirurgias. Oitenta por cento destes procedimentos são resultado de um trabalho de acompanhamento de sintomas que levam a um diagnóstico preciso, sempre com o objetivo maior de salvar vidas!

A unidade conta ainda, com um amplo parque tecnológico voltado para diagnósticos de alta precisão, inteiramente à disposição da população de Franca e mais 22 municípios da região, disponibilizando alta tecnologia com exames de Raio X Digitalizado, Tomografia Computadorizada, Ressonância Magnética, Ultrassonografia, Ecocardiograma, Densitometria Óssea,

Mamografia, Eco Doppler de Vasos, Mapa/Holter, Teste Ergométrico, Eletroencefalograma e Eletrocardiograma; lembrando que a ressonância magnética é a única na cidade e na região; Litotripsia Extracorpórea de Cálculos Renais e Laser para Litotripsia-Transureteral, entre outros.

O hospital possui um importante e indispensável serviço de Hemodinâmica, em funcionamento desde 1995, auxiliando no diagnóstico exato dos problemas cardíacos e, cada vez mais, alcançando sucesso na 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 no início de suas atividades cerca de 120 pessoas por mês; atualmente, 14 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 (com tecnologia de ponta – Multileafs), braquiterapia (radioterapia invasiva), hormonioterapia entre outros, proporcionando um tratamento digno aos seus pacientes. Dispõe ainda, de uma estrutura de apoio multiprofissional nas áreas de psicologia, serviço social, 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, organizada em várias alas como Quimioterapia (Pavilhão Rionegro & Solimões), Radioterapia (Pavilhão Luiza Trajano Donato), ala de Educação e Promoção Social (Pavilhão Onofre de Paula Trajano) e Centro de Reabilitação.

## PREVENÇÃO

Mais que curar, o Hospital do Câncer investe em prevenção, 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 detecção 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% 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 Conformational e o Aparelho de Ortovoltagem, entre outros, como visualizadores de veias - adquiridos pelo hospital através da atuação do Centro de Voluntários da Saúde de Franca juntamente com o Instituto Ronald McDonald - com recursos oriundos do McDia Feliz 2015.

No último ano foi investido mais de R\$ 1,1 milhão para a atualização do Acelerador Linear (equipamento para radioterapia) com a aquisição do multileafs, um equipamento acoplado ao aparelho de radioterapia que juntamente a um software (que em Franca foi o primeiro no Brasil na versão utilizada, e o terceiro no mundo) possibilita um tratamento mais preciso, focando o feixe radioativo somente no tumor, oferecendo maior qualidade de vida ao paciente em relação aos efeitos colaterais e resultados mais eficazes no tratamento.

## PLANOS FUTUROS

As metas futuras miram sempre o aumento e aprimoramento da estrutura para atender a população de Franca e dos 22 municípios adjacentes que dependem fundamentalmente do Hospital do Câncer de Franca (e do Complexo Hospitalar Santa Casa, do qual o HC faz parte), que é um grande patrimônio comunitário, pois constantemente recebe apoio da comunidade em suas campanhas para captação de recursos que são investidos sempre na melhoria da instituição. Conta ainda, com canais abertos para doações como o Telemarketing, com o telefone (16) 3712-3093; o site [www.santacasadefranca.com.br](http://www.santacasadefranca.com.br) e uma conta para depósito bancário - SICCOB 756 | Ag. 4321 | C/C: 1137-1 | CNPJ 47.969.134/0001-89. Além dessas vias, o complexo possui um departamento de Relações Institucionais, que promove parcerias com empresas e entidades, além de fazer contatos políticos objetivando a captação de verbas e emendas parlamentares, que respaldam a gestão de recursos da instituição.





# 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 cinco 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. Altos índices de satisfação nas pesquisas comprovam o sucesso de uma administração séria e focada na excelência.



# Títulos e Certificações

## **Hospital Amigo da Criança**

Título concedido pelo Ministério da Saúde

## **Certificação Ouro em Qualidade Hospitalar**

Projeto CPFL/Cealag para  
Revitalização de Hospitais Filantrópicos

## **2º Melhor Hospital do Estado 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**

Ministério da Saúde, Fundação Oswaldo Cruz  
e Instituto Fernandes Figueira

## **Hospital de Ensino**

Certificação concedida pelo Ministério da Saúde e  
Ministério da Educação e Cultura





# Voluntários

O trabalho voluntário é presente e atuante em todas as unidades do complexo hospitalar, em suas diversas áreas, oferecendo apoio e atenção aos pacientes e até mesmo aos profissionais da instituição. O CVSF – Centro de Voluntários da Saúde de Franca, fundado em 2001, é uma organização não governamental, sem fins lucrativos, que além de cumprir sua missão de prestar o trabalho de atenção e apoio aos pacientes, ainda promove ações e campanhas com foco na captação de recursos 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 autoestima 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 apoiar o presidente do Centro de Voluntários, José Luís de Oliveira Beneli, empossado em janeiro de 2016, em suas diversas realizações como o McDia Feliz – direcionado ao público infanto-juvenil; o Grande Bazar anual – abastecido por diversas oficinas que produzem artesanatos variados, entre outras grandes realizações, sempre com o objetivo maior de prestar assistência aos pacientes e seus familiares.





# Responsabilidade Social

Humanização 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:

## OUVIDORIA GERAL

Canal direto para esclarecimentos de dúvidas e resoluções dos problemas apontados; influencia diretamente na melhora da relação paciente/médico/familiares/hospital.

## 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. Duas certificações Ouro em Qualidade e Excelência.

## 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.

## SUPOORTE 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.

## 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

Permite 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, com biblioteca disponível para uso dos médicos, funcionários, pacientes, acompanhantes e visitantes.



# Unidade de Ensino

Para 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. 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.

## 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, 2.283 pessoas buscaram aperfeiçoamento profissional, estágios curriculares e cursos de extensão em 2015. Possui convênio com vinte e quatro unidades de ensino superior e cinco de ensino técnico.

Ao longo do ano, 2.193 alunos passaram por estágios curriculares obrigatórios e 90 doutorandos participaram dos programas de Internato na área de Medicina, Aprimoramento Profissional e Programas de Residência Médica, que teve o número de vagas anuais ampliadas de 8 para 23 vagas, nas áreas de Clínica Médica, Cirur-

gia Geral, Pediatria, Ginecologia e Obstetrícia, 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.

## 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 2015, projetos com resultados divulgados em importantes eventos científicos e publicações especializadas, o que contribui para consolidar o posicionamento da Santa Casa de Franca como entidade promotora e sede de estudos científicos.



### HOSPITAL DE ENSINO

Ao longo do tempo, o posicionamento da Santa Casa 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.

### TELEMEDICINA

Como integrante do Projeto Educasus de Telemedicina, a Santa Casa de Franca participa regularmente da programação dos grupos de interesses. Em 2015 a Unidade de Telemedicina desenvolveu atividades nas áreas da saúde e de gestão. Ao longo do ano foram realizadas 47 videoconferências regulares com a participação de colaboradores da Santa Casa e de outras instituições.

### AMBULATÓRIO ESCOLA

Como consequência natural à certificação de Hospital de Ensino, a administração da Santa Casa de Franca mantém um Ambulatório Escola, que foi inaugurado em fevereiro de 2015. A unidade ambulatorial iniciou suas atividades com previsão de 3 mil atendimentos/mês, em especialidades como clínica médica, pediatria, cirurgia e ginecologia, contando com a atuação e suporte 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 das universidades da cidade e a médicos residentes de diversas localidades. Atualmente, o ambulatório escola continua mantendo uma alta qualidade no atendimento ao público e evoluindo continuamente na preparação dos médicos que posteriormente atuarão na rede.





# 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.



### 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.

## Atendimento Social

O Complexo Hospitalar conta com uma assistente social com atividades voltadas aos colaboradores afastados ou àqueles que procuram espontaneamente por atendimento. É realizado um diagnóstico social com a finalidade de viabilizar os recursos adequados às necessidades de cada pessoa, inclusive com encaminhamentos para rede pública de assistência e inserção em programas sociais. Ainda, possui parcerias com várias instituições para oferecer benefícios, como cursos para promoção social e atividades socioculturais.

## 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, Alta Qualificada, Ambiência, Valorização dos profissionais, entre outros.

### 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.



## Ouvidoria

É por meio da Ouvidoria que a Diretoria Administrativa recebe do usuário todas as impressões sobre o atendi-

mento prestado durante as várias etapas de relacionamento; desta forma, consegue delinear um panorama que traduz o nível do atendimento e da prestação dos serviços, podendo oferecer um feedback em tempo real ao usuário e também promover ajustes em busca da excelência. Por vários anos consecutivos a Santa Casa de Franca obtém altos índices de satisfação, ficando acima de 95% em “Bom” e “Ótimo” na pesquisa. No ano de 2015 foi iniciada a Pesquisa de Satisfação dos Profissionais de Saúde, visando melhorar a qualidade do clima organizacional e consequentemente 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.





# Hospital Amigo da Criança

A Santa Casa de Franca é detentora do 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.

## 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 qualidade desenvolvido na unidade, desde sua fundação em abril de 2005 – e no ano de 2015 o título se repetiu, consolidando a excelência do BLH de Franca.

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 sobrevivência.

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.





# Suprimentos

## ALMOXARIFADO

O Almojarifado do Complexo Santa Casa, tem por finalidade, o planejamento, o controle, execução e gerenciamento de todo fluxo de materiais, serviços e informações relacionados a 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 necessário e ao menor custo operacional possível, buscando a excelência no atendimento e a otimização de processos. Trabalha a fim de proporcionar condições de suporte e apoio aos serviços assistenciais, apoio, diagnósticos e administrativos a fim de que estes realizem suas atividades com segurança, qualidade, confiança e continuidade, com a máxima eficiência.

Hoje estamos trabalhando a fim de Integrar a Cadeia de Abastecimento, aproximando Fabricante, Distribuidor e Hospital, o que pode favorecer nossas metas a redução de Estoque e o aumento do Giro e do Nível de Atendimento.

Responsável: Rubens Antônio Vieira

## 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 dispensação de medicamentos e informações sobre medicamentos.

Oferecendo ao corpo de enfermagem a dispensação

de medicamentos e materiais médico hospitalares, nas diversas unidades de internação, contribuimos para a agilidade, eficácia e segurança no atendimento aos pacientes internados e ambulatoriais.

Através das Ferramentas Lean, a farmácia tem implementado processos mais enxutos, com maior suporte e apoio às áreas assistenciais, adotando fluxo contínuo e fracionamento no atendimento à prescrição sendo modelo de dispensação de medicamentos.

Farmacêutica Responsável: Fernanda Nalesso



## COMPRAS

O Departamento de Compras do Complexo Hospitalar tem por finalidade atender a demanda de solicitações de compras, sejam por meio de cotação, licitação, pregão e registro de preços, é dele a responsabilidade de procurar atender as necessidades de compras e atendimento ao seu cliente interno.

Por ele passa todas as solicitações de Material Médico, Medicamentos, Gêneros Alimentícios, Materiais de Escritório e Higiene, Produtos de Laboratório, Equipamentos, Serviços, além de dar suporte nas negociações de Contratos, entre outras necessidades de aquisição.

Atualmente estamos com várias frentes de melhoria da qualidade e redução do Lead Time de Compras, além de redução de Impressão de Documentos através do uso de tecnologias que permitam economia e maior eficiência das rotinas do Departamento.

Responsável: Gilson Cleber dos Santos



# Relações Institucionais

## RELACIONAMENTO COM A COMUNIDADE

A Fundação Santa Casa de Misericórdia tem uma história centenária 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 Santa Casa mantém ainda, um departamento de Eventos que desenvolve ações institucionais internas, 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 doações diversas – auxiliando na manutenção dos serviços prestados pela instituição. Várias destas 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, Novembro Azul, entre outros tão importantes quanto estes.



Padaria Estrela - Evento Estrela Solidária



JP Leilões - Evento Grande Leilão de Gado





Idealizadores do Projeto Geladeiroteca

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 de 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 publicações como jornais e revistas do complexo hospitalar com o intuito de promover a transparência, divulgando notícias e prestando contas à sociedade.

Um importante setor que compõe esta área é o Telemarketing. Além de dar apoio aos eventos de captação, ainda atua em campanhas para captação de recursos junto à comunidade e também na fidelização de contribuintes permanentes, que fazem doações mensais para a instituição.

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



Telemarketing



Visita da atriz Victoria Vida



Visita da atriz Ana Vitória Zimmermann



# 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 inves-

timentos 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	R\$
Médicos Corpo Clínico	26.800,00
Leilão de Gado Jp.	107.350,32
Nota Fiscal Paulista	260.577,42
Campanha Solidariedade Cartório	82.803,00
Campanha Estrela Solidária	65.079,68
Pessoas Jurídicas e Associações	34.687,25
Cd "Abra seu Coração"	250,00
Cd "Padre José Geraldo"	21.710,00
Telemarketing	3.298.959,30
Sócios Contribuintes	23.574,72
<b>Total em Espécie</b>	<b>3.921.791,69</b>

SAÍDAS	R\$
Custeio de atividade hospitalar	1.919.255,17
Pintura externa Santa Casa	26.800,00
Reserva aquisição de veículo	81.175,32
Manutenção equipamentos hospitalares/veículos corretiva e preventiva	1.829.481,52
Melhoria em estrutura, máquinas e equipamentos reabilitação física	65.079,68
<b>Total</b>	<b>3.921.791,69</b>



# Hospitalidade

## 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.



## 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 2015 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 afinada 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.



# Parque Tecnológico

Nos últimos três anos, os gestores do Complexo Hospitalar Santa Casa de Franca promoveram investimentos de aproximadamente R\$ 10 milhões, visando melhorias em todo o parque tecnológico da instituição, tanto na aquisição de novos equipamentos e softwares quanto no melhoramento dos aparelhos já existentes, através de upgrade, recuperação e manutenção. Desta forma, o parque tecnológico das unidades do complexo (Hospital Central, Hospital do Câncer e hospital do Coração) é hoje referência nas mais diversas áreas, como por exemplo, a coronariana, oncológica, traumatologia, entre outras. Tais investimentos somente têm se tornado realidade, devido à prática de uma gestão administrativa que mantém um relacionamento saudável de parceria com o município, com o Estado e as esferas parlamentares; além de contar com o apoio de parceiros, empresas e da própria comunidade, que constantemente fazem doações e participam ativamente de ações promovidas pela instituição. Segue um panorama da capacidade tecnológica instalada para atendimento da população:

## CENTROS CIRÚRGICOS

Os Centros Cirúrgicos do Hospital Geral e da unidade coronariana (Hospital do Coração) foram beneficiados com a aquisição de vários e modernos equipamentos; foi substituído todo o monitoramento da RPA e os equipamentos das salas de cirurgia, como Arco cirúrgico, Monitores Multiparamétricos, Mesas cirúrgicas, Focos cirúrgicos, Aparelhos de anestesia (em licitação), Bisturi Elétrico e Focos cirúrgicos de LED - melhorando a visão do médico durante os procedimentos. Até o final de 2016 será completada a substituição de 6 aparelhos de anestesia, sendo que já existem doze (sendo seis mais novos e seis que serão substituídos).



## UNIDADE DE TRATAMENTO INTENSIVO (UTI)

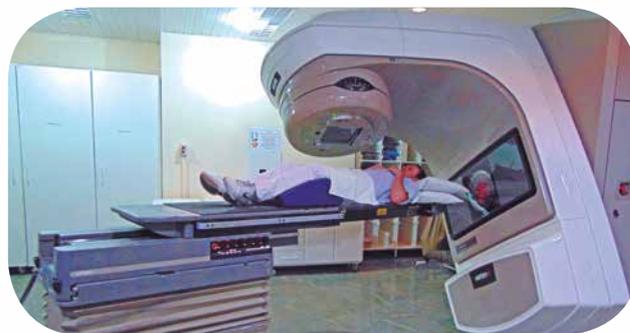
Os investimentos realizados para a UTI foram Berços aquecidos, Bombas de seringa, Carro de emergência, Fototerapias, Incubadoras, Oftalmoscópio, Reanimador infantil, Ventilador mecânico de alta frequência, Ventilador mecânico para transporte.





### RADIOTERAPIA

Um investimento de R\$ 1,1 milhão foi feito para um upgrade no Acelerador Linear, que é o equipamento de Radioterapia para tratamento de câncer. Trata-se do multi leafs, um software que controla um sistema de lâminas que se adaptam ao contorno do tumor concomitantemente ao giro do aparelho para aplicação da dose de radiação com exatidão, bloqueando os raios em tecidos saudáveis, proporcionando uma melhor qualidade no tratamento.



### TOMOGRAFIA

Investimento em um equipamento com tecnologia de ponta, que proporciona maior e melhor resolução nos exames, mais velocidade e uma menor dose irradiada no paciente. Assim, com tamanha resolução e velocidade é possível realizar exames cardiovasculares com uma qualidade ainda não alcançada por outros tomógrafos.



### HEMODIÁLISE

Pensando em atender uma demanda que aumenta constantemente, foi realizada a compra de 40 novos equipamentos de hemodiálise, com contrato de manutenção e fornecimento de insumos diretamente com o fabricante; desta forma é possível garantir maior segurança e qualidade no tratamento para os pacientes. Com o contrato de comodato a Fundação economizou o equivalente a R\$ 1.760.000 - renovando cem por cento do seu parque de equipamentos de hemodiálise.



### CENTRO OBSTÉTRICO

Os equipamentos adquiridos para o Centro Obstétrico foram Ultrassom, Berço hospitalar panda (cubas de acrílico), Camas para parto, Macas de transporte, Cardiotocógrafo, Oxímetros de pulso portáteis e Eletrocardiógrafo, além da reforma e readequação do ambiente, para uma melhor disposição dos equipamentos.





O Centro de Diagnóstico por Imagem é um parque que reúne equipamentos de alta tecnologia, com foco no diagnóstico preciso de inúmeras doenças, sendo operados por profissionais altamente capacitados com um sistema digital com exames de Ecocardiograma Eco Doppler de Vasos, Eletroencefalograma, Eletrocardiograma, Densitometria Óssea, Mamografia, Mapa/Holter, Raio X, Ressonância Magnética Tomografia e Ultrassonografia 3D e 4D.

Localizado entre os Hospitais do Coração e do Câncer, em uma área privilegiada que oferece maior praticidade e conforto para seus pacientes, atendendo toda a população de Franca e 22 municípios da região.



### Ressonância magnética

A ressonância magnética 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; assim ela detecta anomalias que outros métodos não conseguem, além de fornecer imagens mais detalhadas e com melhor resolução.



### 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, resolubilidade do problema sem intervenção cirúrgica posterior.



### Mamografia

Exame padrão ouro para detecção precoce do câncer de mama. É um aliado indispensável na detecção e prevenção do câncer de mama!



### 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 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).

## 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.



### 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.



### 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



# Gestão Administrativa

A Diretoria Administrativa da Fundação Santa Casa de Misericórdia de Franca tem trabalhado e focado sua energia para a melhoria contínua de todos os processos executados na instituição, em um vasto leque de atividades, bem como na valorização do ser humano, sejam colaboradores, pacientes ou seus familiares. Além disso, diante de um delicado cenário econômico que impacta diretamente na administração de todas as Santas Casas e hospitais filantrópicos do país, a Santa Casa de Franca tem buscado constantemente manter um estreito relacionamento com as esferas políticas no intuito de absorver os recursos financeiros para a manutenção da estrutura tecnológica e de investimentos, necessários para o perfeito funcionamento das engrenagens desta complexa estrutura.

Assim, o Complexo Hospitalar de Franca – que engloba a Santa Casa e Hospitais do Coração e Câncer – tem seguido as diretrizes traçadas em um minucioso planejamento estratégico, que teve início em 2014, vislumbrando um horizonte de grande desenvolvimento para os próximos anos da instituição. A Missão, a Visão e os Valores da Fundação foram avaliados e redefinidos, pautados pelos novos rumos estabelecidos, focados em qualidade, economia, eficiência e eficácia de todos os serviços prestados, almejando nada menos que a exce-

lência - sejam nos aspectos mais diretamente aplicados aos usuários do SUS, ou quanto àqueles de apoio, que atuam nos bastidores, porém com tanta importância quanto os demais.

E seguindo esta linha de crescimento e constantes melhorias, a diretoria da Santa Casa de Franca tem trabalhado integrada à equipe de consultoria especializada em gestão para instituições de saúde, contando com o apoio de profissionais capacitados em diversas áreas, que constantemente avaliam, sem exceção, todos os processos existentes na instituição, visando 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, é um dos que já colhe os frutos da organização em seus processos, pois reduziu o tempo de suas solicitações evitando desperdícios, melhorando a eficiência e, já se fazendo sentir em várias outras áreas dos hospitais do complexo.



# 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.

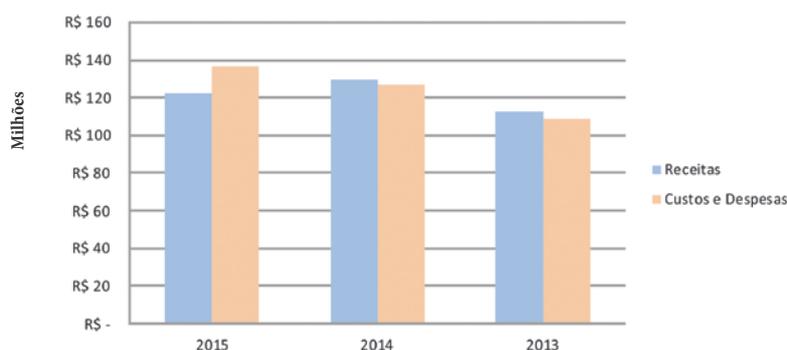
## Demonstrações do Resultado

Em reais

Descrição	2015	2014	2013
<b>Receita operacional bruta</b>			
Serviços hospitalares – SUS	65.719.284	65.579.527	51.295.346
Serviços hospitalares – convênios	11.442.684	11.560.132	12.455.800
Serviços hospitalares – particulares	914.760	985.059	2.266.550
Doações e subvenções	27.857.508	37.903.145	35.422.660
Contrato de gestão AME	16.403.018	13.726.585	10.925.988
	<b>122.337.254</b>	<b>129.754.448</b>	<b>112.366.344</b>
<b>Deduções da receita bruta</b>			
Glosas de serviços	-101.866	-33.396	-41.876
	<b>122.235.388</b>	<b>129.721.052</b>	<b>112.324.468</b>
<b>Receita operacional líquida</b>			
<b>Custo dos serviços assistenciais prestados</b>	<b>-110.939.879</b>	<b>-100.789.406</b>	<b>-88.355.412</b>
<b>Superávit bruto</b>	<b>11.295.509</b>	<b>28.931.646</b>	<b>23.969.056</b>
<b>(Despesas) receitas operacionais</b>			
Despesas com pessoal e encargos	-10.006.979	-8.872.408	-9.441.380
Despesas gerais e administrativas	-11.284.952	-12.307.215	-9.686.002
Resultado com equivalência patrimonial	-212.855	757.126	699.863
Reversão (constituição) de perdas estimadas em créditos de liquidação duvidosa	-90.512	-1.231.427	539.228
Reversão (constituição) de provisão para riscos e contingências	-122.685	-3.275.949	825.414
Resultado financeiro líquido	-4.580.404	-4.131.695	-3.499.069
Outras receitas (despesas) operacionais	795.245	2.814.650	361.499
	<b>-25.503.141</b>	<b>-26.246.917</b>	<b>-20.200.447</b>
<b>Superávit (déficit) do exercício</b>	<b>-14.207.632</b>	<b>2.684.729</b>	<b>3.768.609</b>

	2015	2014	2013
Receitas	R\$ 122.235.388	R\$ 129.721.052	R\$ 112.324.468
Custos e Despesas	R\$ 136.443.020	R\$ 127.036.323	R\$ 108.555.859

## Demonstrativo do Desempenho Anual





# Excelência e 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.

## PROGRAMA LEAN HEALTHCARE

Metodologia de gestão focada na redução de desperdícios através da melhoria de processos.

## PROTOCOLOS

Implantação de protocolos médicos em todos os setores hospitalares.

## PADRONIZAÇÃO DE MATERIAIS E MEDICAMENTOS

Otimização dos processos, uso consciente de recursos gerando economia em busca da excelência.

## DEFINIÇÃO DE NORMAS

Padronização de rotinas e procedimentos e confecção de manuais de procedimentos operacionais.

**COMISSÃO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR**  
O CCIH está em funcionamento desde 1993, com inúmeros trabalhos apresentados 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.

## QUALIDADE

Implantação de protocolos médicos, assistenciais, procedimentos operacionais e rotinas institucionais, por meio de Manuais de Qualidade.

## MELHORIA CONTÍNUA

Melhoria de processos visando a redução de desperdícios, padronização de atividades, resultando em processos otimizados com foco no atendimento ao paciente, por meio de projetos Kaizen e metodologia Lean Healthcare.



# Relacionamento Político

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 de Franca e com a Universidade de Franca, possibilitando a construção de um Ambulatório-Escola que serve 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.

## Investimento (recebido)

	Municipal	Estadual	Federal	Total
<b>2014</b>	R\$ 516.000,00	R\$ 246.000,00	R\$ 3.960.862,10	R\$ 4.722.862,10
<b>2015</b>	R\$ 510.157,00	---	R\$ 991.500,00	R\$ 1.501.657,00

## Custeio (recebido)

	Municipal	Estadual	Total
<b>2014</b>	R\$ 3.275.688,09	R\$ 20.847.236,58	R\$ 24.122.924,67
<b>2015</b>	R\$ 6.419.361,10	R\$ 17.555.152,86	R\$ 23.974.513,96

# Em especial

Parceiros parlamentares apoiadores - 2015/2016\*

\*até março de 2016



**Geraldo Alckmin**  
Governador de São Paulo



**Alexandre Ferreira**  
Prefeito de Franca/SP



**Aloysio Nunes**  
Senador



**José Serra**  
Senador



**Antônio Carlos Mendes Thame**  
Deputado Federal



**Duarte Nogueira**  
Deputado Federal



**Eduardo Bolsonaro**  
Deputado Federal



**Eduardo Cury**  
Deputado Federal



**Gabriel Chalita**  
Deputado Federal



**João Paulo Cunha**  
Deputado Federal



**José de Filippi Jr.**  
Deputado Federal



**José Mentor**  
Deputado Federal



**Major Olímpio**  
Deputado Federal



**Mara Gabrilli**  
Deputada Federal



**Nelson Marquezelli**  
Deputado Federal



**Paulo Maluf**  
Deputado Federal



**Roberto Alves**  
Deputado Federal



**Sérgio Reis**  
Deputado Federal



**Valmir Prascidelli**  
Deputado Federal



**William Dib**  
Deputado Estadual



**Adilson Rossi**  
Deputado Estadual



**Edmir Chedid**  
Deputado Estadual



**Roberto Engler**  
Deputado Estadual

## Câmara Municipal de Franca



**Adêrmis Marini**  
Vereador - Franca/SP



**Bahia**  
Vereador - Franca/SP



**Claudinei da Rocha**  
Vereador - Franca/SP



**Cordeiro**  
Vereador - Franca/SP



**Delegado Radaelli**  
Vereador - Franca/SP



**Donizete da Farmácia**  
Vereador - Franca/SP



**Laercinho**  
Vereador - Franca/SP



**Marcelo Valim**  
Vereador - Franca/SP



**Márcio do Flórida**  
Vereador - Franca/SP



**Marco Garcia**  
Vereador - Franca/SP



**Nirley de Souza**  
Vereador - Franca/SP



**Pastor Otávio**  
Vereador - Franca/SP



**Valéria Marson**  
Vereadora - Franca/SP



**Vergara**  
Vereador - Franca/SP



**Zézinho Cabeleirinho**  
Vereador - Franca/SP



# Trote Solidário Uni-FACEF

## *Calouros acolhidos de forma divertida e solidária*

Há 25 anos, no Uni-FACEF, cada início de ano é uma grande festa. Os calouros são recebidos pelos veteranos, professores e funcionários, de uma forma que visa tanto dar-lhes as boas-vindas, quanto promover valores como dignidade humana e solidariedade; e isto acontece por meio de uma grande gincana: o Trote Solidário Uni-FACEF.

No Centro Universitário Municipal de Franca Uni-FACEF, o trote vexatório ou aplicado por meio de brincadeiras violentas é proibido e sua prática está sujeita a sanções previstas no regimento interno da instituição. Com a proibição destas práticas violentas, o Uni-FACEF visa, por meio de seu Trote Solidário, promover a recepção e o acolhimento do calouro à comunidade acadêmica, ao mesmo tempo em que difunde os valores socialmente relevantes de solidariedade, justiça e cidadania, condizentes com as próprias vivências acadêmicas adotadas pelo Uni-FACEF.

O Prof. Dr. Alfredo José Machado Neto, Reitor do Uni-FACEF, destaca que o Trote Solidário Uni-FACEF visa estimular a consciência cidadã em seus estudantes e essa preocupação é reflexo de um dos pilares da instituição: a difusão e a consolidação de valores altruístas desde o primeiro dia de aula do calouro. Isso, para que em sua vivência profissional futura ele venha a ser um profissional moldado por aqueles princípios, tornando-se, assim, capaz de tomar decisões que impactem positivamente a sociedade e colaborem para a promoção humana e para o desenvolvimento local.

Neste ano, os calouros e veteranos do Uni-FACEF deram um show de solidariedade! Com o tema "Para a solidariedade não há fronteiras", o Trote Solidário Uni-FACEF 2016 homenageou os Jogos Olímpicos, dividindo os calouros em cinco equipes, baseando-se nos anéis do logotipo das Olimpíadas, que representam os cinco continentes.

Cada equipe, apadrinhada por professores e veteranos, cumpriu desafios solidários como arrecadação de alimentos, doação de suplementos alimentares para o Hospital do Câncer de Franca e doação de sangue para

o Núcleo Hemoterápico de Franca. As doações aconteceram de fevereiro a abril desse ano.

Além dessas provas também houve atividades de Empreendedorismo Cultural, nas quais cada equipe pesquisou as manifestações artístico-culturais de seu respectivo continente e uma personalidade de destaque por sua atuação humanitária. Os dados coletados foram usados na montagem de uma apresentação artística, com todas as equipes, no encerramento do Trote Solidário no início de abril.

Como resultado dos esforços de todos nas provas de arrecadação de alimentos, de suplementos alimentares para o Hospital do Câncer de Franca e doação de sangue resultaram em:

- quase 5 toneladas de alimentos, distribuídos a mais de 20 entidades assistenciais de Franca;
- 415 latas de suplementos alimentares para o Hospital do Câncer de Franca; e
- 232 doações de sangue, para o Núcleo Hemoterápico de Franca.

O Uni-FACEF reconhece o desempenho, a dedicação e o compromisso com que os calouros abraçam a causa e se preocupa em difundir o Trote Solidário - para que se erradique de vez as práticas violentas ainda utilizadas por algumas instituições de ensino superior - para acolher calouros.

### CLASSIFICAÇÃO DAS EQUIPES

- 1o. lugar: Equipe Azul (Letras, Sistemas de Informação e Psicologia)
- 2o. lugar: Equipe Amarela (Comunicação Social, Engenharia de Produção e Administração Noturno B)
- 3o. lugar: Equipe Preta (Administração Diurno, Matemática e Medicina)
- 4o. lugar: Equipe Verde (Ciências Contábeis e Engenharia Civil Noturno)
- 5o. lugar: Equipe Vermelha (Administração Noturno A, Ciências Econômicas e Engenharia Civil Diurno)

# Expediente

---

SUPERVISÃO DE COMUNICAÇÃO / REDAÇÃO  
Henrique Novais

DIAGRAMAÇÃO  
André Leôncio

FOTOGRAFIA  
André Leôncio | Henrique Novais | Arquivo Santa Casa

PERSPECTIVA SOCIAL 2015-2016 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://www.facebook.com/santacasadefranca)



## Hospital do Câncer de Franca

**O Hospital do Câncer  
oferece tratamento de  
alto nível para Franca  
e mais 22 cidades  
da nossa região.**

A Rafaela faz tratamento  
no hospital - e está pedindo  
sua ajuda em nome de todos  
os outros pacientes!

Escolha abaixo um  
dos nossos canais e  
**FAÇA A SUA DOAÇÃO!**

▶ Setor de Telemarketing: (16) **3712 3093**

▶ Banco SICOOB 756 | Ag. 4321 | C/C: 1137-1 | CNPJ: 47.969.134/0001-89

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



Complexo Hospitalar de Franca  
Santa Casa | Hospital do Câncer | Hospital do Coração



# Uni-FACEF

Centro Universitário Municipal de Franca

GRADUAÇÃO | PÓS-GRADUAÇÃO  
FORMANDO PROFISSIONAIS DE SUCESSO.

O MELHOR CENTRO UNIVERSITÁRIO PÚBLICO  
DO SUDESTE E O 2º MELHOR DO BRASIL.\*

ENSINO PRESENCIAL.  
FORMAÇÃO INTEGRAL.

Cursos estrelados pelo Guia do Estudante Abril.  
Resultados positivos ENADE e IGC-MEC.

\*INEP / MEC - 2015

unifacef.com.br |     

0800 940 4688 / (16) 3713-4688