



RioSaúde

TRÊS ANOS DE BONS SERVIÇOS
NA SAÚDE PÚBLICA



Diretor-Presidente

Ronald Munk

Diretoria Executiva Assistencial

Dr Luiz Alexandre Essinger

Diretoria de Operações

Leonardo El-Warrak

Diretoria de Gestão de Pessoas

Ana Maria Senna

Diretoria de Administração e Finanças

Richard Guedes

Núcleo de Comunicação, Informação e Ouvidoria

Bruno Aragaki

Núcleo da Qualidade

Vânia Rochedo

Núcleo de Tecnologia da Informação

Paulo Mariano

Consultoria Jurídica

Glauca Pessôa

Assessoria da Presidência

Eduardo Almas

Empresa Pública de Saúde do Rio de Janeiro - RioSaúde

Rua Gago Coutinho, 52, 5º Andar

Rio de Janeiro - RJ

CARTA DO DIRETOR-PRESIDENTE

Em 2017, a Empresa Pública de Saúde do Rio de Janeiro – RioSaúde completa três anos gerindo unidades de emergência municipais, 24 horas por dia, com aprovação de 93% dos usuários e mais de 1,4 milhão de atendimentos.

Somos mais de 800 profissionais que não medem esforços para prestar um bom atendimento à população. Os resultados obtidos nestes três anos muito nos orgulham.

Com foco nos pacientes e acompanhantes, desenvolvemos um modelo de gestão simples, que se vale de ferramentas já consagradas em outras áreas e ainda pouco difundidas na saúde. Para que isso tudo aconteça na prática, investimos constantemente no desenvolvimento dos nossos colaboradores e empregamos ferramentas tecnológicas para melhorar continuamente nossos processos de suporte, tornando-os mais simples e eficientes, além de reduzir custos.

Do ponto de vista assistencial, avançamos com a implantação de ações que resultaram na redução das taxas de mortalidade. Três dessas iniciativas são descritas neste relatório, bem como os resultados dos principais indicadores assistenciais - fruto

do trabalho de profissionais entusiasmados em melhorar os serviços que prestamos. Para quem quiser conhecer mais detalhes da nossa operação, disponibilizamos o Manual de Gestão de UPAs online, no endereço <http://prefeitura.rio/riosaude/manual-de-gestao>.

No que se refere à gestão administrativa e financeira, vale destacar que seguimos atentamente a legislação aplicável a órgãos públicos e alcançamos altos níveis de conformidade, obtendo inclusive a melhor avaliação possível nas auditorias da Controladoria do Município. Finalizamos este ano com 100% dos serviços de terceiros contratados por pregão eletrônico.

Tivemos este ano mais de 20 inserções positivas em mídia escrita e televisiva. E em 2018, teremos a oportunidade, conforme anúncio do Prefeito no final do ano que se encerrou, de expandir nossa atuação assumindo emergencialmente o Complexo Rocha Faria, composto de Emergência Ambulatorial, Hospital e Maternidade.

Os resultados obtidos pela RioSaúde mostram que é possível atender a crescente demanda do SUS com qualidade, apesar dos recursos escassos, em função de uma boa gestão.

Um abraço,

Ronald Munk

Diretor-Presidente da RioSaúde

PROCESSOS E MELHORIA CONTÍNUA

A padronização por meio de processos é fundamental para oferecer um serviço com os mesmos níveis de qualidade em todas as unidades. Dessa forma, também se dá segurança aos colaboradores, que executam suas atividades seguindo roteiros pré-estabelecidos.



Foto: Mariana Ramos / Prefeitura do Rio

- Nossos processos são revisados semestralmente
 - Todos os processos estão disponíveis em <http://prefeitura.rio/riosaude/pops>
 - Os colaboradores participam de maneira proativa das revisões
 - Monitoramos mês a mês a grade de treinamento de cada colaborador
 - Mensalmente, definem-se planos de ação para a melhoria contínua, fruto da análise dos indicadores
- O programa 5S, metodologia japonesa que reorganiza os locais de trabalho, foi implantado em 19 locais, facilitando o trabalho

- **14 Processos Assistenciais Padronizados (PAPs) | 11 Processos de Enfermagem Padronizados (PEPs)**
- **66 Processos Operacionais Padronizados (POPs)**
- **11.213 treinamentos em processos padronizados realizados nas unidades**



GESTÃO ASSISTENCIAL

Na RioSaúde, médicos, enfermeiros e demais profissionais assistenciais concentram-se naquilo que é sua especialidade: **O ATENDIMENTO AO PACIENTE.**

As demais questões estão sob responsabilidade de uma equipe especializada da Diretoria de Operações – veja na página 6.



Foto: Mariana Ramos / Prefeitura do Rio

Implantamos em nossas rotinas práticas assistenciais que vão além do que se faz comumente nas UPAs:

Protocolo Apache II:

Práticas internacionalmente adotadas para avaliar a severidade do paciente com base em seu estado clínico. Assim, conseguimos medir com mais precisão a correlação entre mortalidade e o estado clínico dos pacientes que atendemos.

Índice de Reversão de Parada Cardiorrespiratória:

Passamos a monitorar o percentual de reversão de PCRs como um indicador de qualidade. Isso serve também de direcionamento para reforço no treinamento das equipes.

- Em 2017, o tempo médio de espera de nossas unidades foi de 36 minutos – 8 minutos a menos do que em 2016
- Os pacientes podem acompanhar a previsão do tempo de espera pelo atendimento médico pela internet. O serviço recebeu quase 8 mil acessos este ano

TEMPO DE ESPERA PELA CONSULTA MÉDICA AGORA:

00:31

Atualizado às 14h30

Essa é uma **média** de espera das últimas três horas para os **pacientes menos urgentes**. Os casos mais graves - por exemplo, um ataque cardíaco - recebem atendimento imediato.
O tempo pode variar em função da **Classificação de Risco do paciente**.

Consulte o tempo de espera pela consulta médica, para os casos menos urgentes, em tempo real em: <http://prefeitura.rio/riosauade>

Em 2017, reduzimos a taxa de mortalidade dos pacientes em observação há mais de 24 horas na CER Barra em 33%, chegando a 7,4%

SUPOORTE OPERACIONAL

Para que médicos e enfermagem tenham foco nos pacientes, uma equipe de operações atua 24 horas, cuidando de insumos, serviços e infraestrutura. Além de oferecer boas condições de trabalho aos nossos colaboradores, esses profissionais trabalham também para reduzir os custos.



Foto: Mariana Ramos / Prefeitura do Rio

Os avanços na área operacional em 2017 incluíram:

- Redução da grade de materiais e busca de alternativas de menor custo
 - Aumento do giro do estoque, com melhor planejamento
 - Avaliação mensal dos fornecedores que atuam nas unidades com limpeza, segurança, manutenção de ar condicionado, etc.
 - Suporte do Núcleo de Tecnologia da Informação
 - Telefonia baseada em VoIP e videoconferência
 - Relatório de tempo de emissão de resultado dos exames laboratoriais, comparando com tempos contratados
- Integração do Cartão Nacional de Saúde (CNS) ao registro do paciente.

EM 2017, NA RIOSAÚDE:

- **5.000 Ordens de Serviços de Manutenção Predial e Engenharia Clínica foram executadas**
- **96% dos pedidos de manutenção foram atendidos em menos de 48 horas**
- **96% dos itens de almoxarifado e 97% dos itens de farmácia estavam em conformidade na comparação inventário físico versus sistema**

HUMANIZAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAS

A saúde é um serviço para pessoas, realizado por pessoas – o que exige uma gestão de recursos humanos criativa e eficiente. Em 2017, implementamos 20 iniciativas voltadas para capacitar nossos colaboradores, para engajá-los e reconhecê-los pelo bom serviço prestado. Algumas delas são:



Todos os colaboradores são avaliados semestralmente e têm a oportunidade de identificar oportunidades de melhoria profissional. Também realizamos 1.887 treinamentos técnicos em simulação realística.



Reconhecimento ao “**atendimento espetacular**”



Celebramos a marca de **1 milhão de atendimentos**



Atividades para o bem-estar e segurança dos colaboradores, incluindo caminhadas e oficinas de meditação



Incentivo para que os colaboradores se **apresentem aos pacientes** antes de qualquer interação



Inclusão do **nome social** para pacientes transexuais e transgêneros nas unidades de saúde



Campanha de **incentivo à gentileza** com indicado ao Prêmio Nobel da Paz

GESTÃO ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA

As melhorias não se limitam às unidades de saúde. Também aprimoramos constantemente nossos processos administrativos, eliminando desperdícios, reduzindo a burocracia e, conseqüentemente, diminuindo os custos. Contamos, para isso, com o auxílio de recursos tecnológicos de baixo custo.

Admissão eletrônica para novos colaboradores

02/08/2017 08:59:00

ESPAÇO DO CANDIDATO RIOSAÚDE ADMISSÃO ELETRÔNICA

Esta página é destinada ao profissional que já foi aprovado em algum concurso público da Riosaude ou processo seletivo por tempo determinado.

O concurso público é a principal porta de entrada para se tornar um colaborador desta empresa municipal. Para saber quando um novo concurso for aberto, acompanhe nossas novidades em nossa página do Facebook.

Confira se você já está na fase 3 do nosso recrutamento:

O RECRUTAMENTO NA RIOSAÚDE PASSO A PASSO

SE VOCÊ JÁ FOI	O QUE VOCÊ DEVE FAZER
1 Aprovado no processo seletivo (concurso ou seleção emergencial)	Acompanhe no Diário Oficial (D.O.) e no nosso Facebook a convocação para o exame admissional
2 Convocado para realizar exame admissional	Comparecer no dia e horário divulgados no D.O., com documento de identificação oficial com foto
3 Considerado apto no exame admissional	Preencher o pré-cadastro e comparecer na data e locais indicados para apresentar os documentos e assinar o contrato
4 Admitido	Participar da integração, no dia e data a serem indicados.

Se você já foi aprovado no concurso, mas ainda não foi convocado, continue acompanhando os chamamentos no [Diário Oficial da Municipalidade](#).

Caso o seu nome já tenha sido listado como apto após a realização do Exame Médico admissional, preencha o pré-cadastro no link abaixo e separe a documentação solicitada. Você deverá fazer o preenchimento antes de comparecer à sede da Riosaude, munido de todos os documentos.

Separe 30 minutos para a realização do pré-cadastro e tenha atenção no preenchimento dos dados. Eles serão conferidos no departamento pessoal.

PREENCHER O PRÉ-CADASTRO

Se estiver em uma máquina conectada à Prefeitura do Rio, clique aqui.

- **Admissão eletrônica:** as fichas de admissão, antes em diversos formulários manuais, agora estão online e preenchidas online pelo candidato, antes da assinatura do contrato

RIO PREFEITURA RIOSAÚDE

Processo de Pagamento Digital

Mais controle, mais eficiência, menos tempo

Unidade

Busca

Processo Empenho

Saldo Disponível Data de Envio

NF Série

Empresa Competência

Motivo da Rejeição Valor

Observação CNPJ

UNIDADE SEDE ABERTURA LIQUIDAÇÃO PAGAMENTO APROVAÇÃO CONTABILIDADE ARQ

Fila Notas Fiscais (70) | Processos Rejeitados (8)

Unidade	Processo	Tipo	Número NF
UPA SC	09.252512-2017	Serviço	961
UPA SC	09.252511-2017	Serviço	960
UPA SC	09.252510-2017	Serviço	955
UPA SC	09.252509-2017	Serviço	954
UPA SC	09.252508-2017	Serviço	951
UPA SC	09.252507-2017	Serviço	950
UPA SC	09.252506-2017	Serviço	946

- **Processo de pagamento digital** gerou uma economia de 80 mil folhas de papel por ano. O processo que levava 15 dias para ser finalizado agora é pago em até 5 dias. Além disso, são emitidos relatórios gerenciais que permitem identificar gargalos e fazer simulações

AS UNIDADES GERENCIADAS PELA RIOSAÚDE



CER BARRA

155 mil pacientes (+10%)

48 min de espera (-15%)



UPA CIDADE DE DEUS

126 mil pacientes (-2%)

29 min de espera (-24%)



UPA ROCHA MIRANDA

161 mil pacientes (+11%)

33 min de espera (-14%)



UPA SENADOR CAMARÁ

144 mil pacientes (-4%)

32 min de espera (-18%)

Comparações de 2017 em relação a 2016

PCO

Desde 2016, o Hospital Municipal Lourenço Jorge conta com um sistema desenvolvido pela RioSaúde, em parceria com a Coppe-UFRJ, para a gestão do centro cirúrgico: o PCO (Planejamento e Coordenação da Operação). Um software utilizado em ambientes como portos e aeroportos, adaptado para a realidade de um hospital, otimiza o agendamento das cirurgias e aumentou, nos primeiros meses de uso, em 40% a quantidade de cirurgias realizadas, sem aumento de equipe ou de infraestrutura.

Em 2017, o sistema foi homologado pela Iplanrio, a empresa municipal responsável pela tecnologia da informação na Prefeitura. Além disso, o sistema incorporou a funcionalidade de múltiplas especialidades na mesma cirurgia. A RioSaúde está empenhada em licenciar a solução para outros hospitais, privados e públicos.

Saiba mais sobre o PCO em: <http://prefeitura.rio/riosaude/pco>

NOVAS UNIDADES

Em 2018, o modelo de gestão da RioSaúde será implantado em uma unidade hospitalar – o Hospital Municipal Rocha Faria, que será gerenciado pela empresa pública.

MODELO HÍBRIDO

Com base na Lei 6.260 de outubro de 2017, aprovada pela Câmara de Vereadores, a RioSaúde poderá, por delegação da SMS, ser interveniente nos contratos de gestão feitos com Organizações Sociais para operar unidades de saúde. Nesse sistema, denominado Modelo Híbrido, a RioSaúde é responsável pela aquisição dos insumos, contratação dos serviços, treinamento de processos e de demais ferramentas do modelo de gestão da empresa pública.



Foto: Mariana Ramos / Prefeitura do Rio

NA MÍDIA

Em 2017, a RioSaúde teve mais de 20 menções positivas na mídia nacional e internacional, incluindo canais de TV. Alguns destaques:



colunistas

mônica bergamo



Instituição do RJ quer acabar com fama de mal humorado de servidor público

28/04/2017 02h00

Compartilhar Ouvir o texto Mais opções

A empresa municipal de Saúde do Rio está querendo acabar com o estigma de funcionário público carrancudo e mal humorado. O órgão importou uma campanha que foi feita na Inglaterra para incentivar os funcionários das emergências públicas a se apresentarem antes de começar o atendimento. Esse passo "apresente-se ao paciente" agora consta no guia de procedimentos





<http://prefeitura.rio/riosaude>

Curta nossa página no Facebook:
[f/empresapublicadesaudeoriodejaneiro](https://www.facebook.com/empresapublicadesaudeoriodejaneiro)