



# RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2014

## Relatório de Atividades

### *2014: Início das operações e gestão de unidade de Saúde*

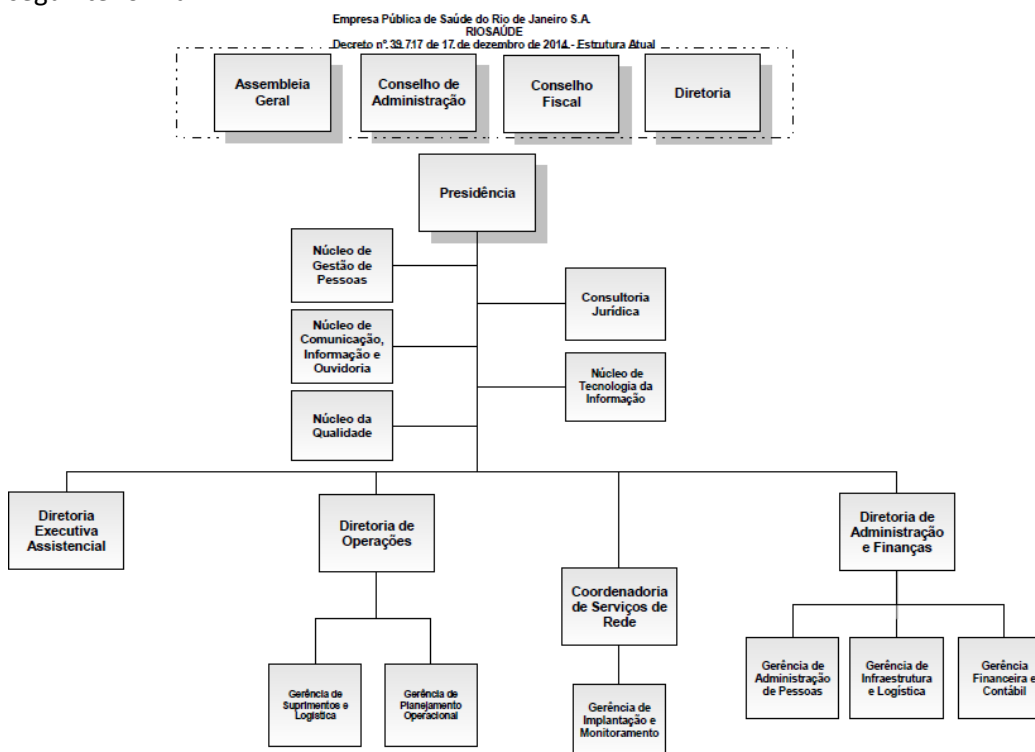
O ano de 2014 marcou o início da operação da **Empresa Pública de Saúde do Rio de Janeiro – RioSaúde**. A empresa recrutou um quadro técnico com profissionais da Prefeitura e do mercado e constituiu os seus conselhos de administração e fiscal, além das áreas de administração e finanças. Também foram instalados os sistemas e estruturaram-se os procedimentos exigidos de uma empresa pública.

O quadro técnico definiu a tecnologia de gestão que a empresa adotará para operar unidades de saúde e para prestar serviços para a rede municipal, no âmbito do SUS. Os esforços são direcionados para atingir três metas estratégicas, assim definidas:

- 1 – Atender à demanda com qualidade adequada;
- 2 – Aumentar a satisfação percebida de pacientes, acompanhantes e colaboradores;
- 3 – Controlar os custos.

### **Estrutura organizacional**

Para cumprir a sua atividade fim com eficiência, a RioSaúde definiu sua estrutura organizacional da seguinte forma:



## Parcerias

Neste ano, foram firmadas parcerias com instituições de renome, que agregam às práticas da RioSaúde conhecimentos e tecnologias de sucesso já comprovado.

Com a Fundação Coordenação de Projetos, Pesquisas e Estudos Tecnológicos (Coppetec), entidade ligada à Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), o acordo permitiu estruturar e iniciar um projeto modelo no Complexo Hospitalar Lourenço Jorge. A iniciativa culminará na implantação de fluxos otimizados, apoiados por sistemas de informação e por técnicas modernas de gestão em Saúde. Comprovada a efetividade do modelo com aumento de produtividade e considerando as restrições operacionais, ele poderá ser replicado em outras unidades de saúde do município, estendendo assim os benefícios para a população carioca atendida no SUS.

Foi firmado convênio também com o Lean Institute Brasil para treinamentos e suporte à implantação da filosofia escolhida para nortear as atividades da RioSaúde – a filosofia “lean”. Completa o rol de parcerias estabelecidas um acordo com o Hospital Israelita Albert Einstein e a Berkeley, para treinamentos assistencial e comportamental para os colaboradores da RioSaúde.

## Filosofia Lean: Fazer apenas o essencial

Consagrada em segmentos da indústria e de serviços, a filosofia Lean propõe a revisão de fluxos e processos dentro de organizações, eliminando as etapas que não sejam de fato relevantes para o objetivo do serviço prestado, além de incentivar a participação dos colaboradores na formulação e implantação de melhorias para a operação. Nasceu no chão de fábrica e, nos últimos anos, tem sido implementada também na área da Saúde tanto no Brasil, quanto no exterior com ganhos expressivos em volume e qualidade no atendimento assim como custos e satisfação de colaboradores e pacientes.

Sem grandes investimentos, o lean permite às organizações fazerem mais, com menos, motivando os colaboradores e melhorando a segurança dos pacientes – estratégia adequada em um cenário de recursos limitados, como é o da Saúde Pública no Brasil.

## Estudos

A pedido da Secretaria Municipal de Saúde, a RioSaúde elaborou dois estudos visando a gestão otimizada de processos. Um deles resultou em uma proposta de um novo modelo de regulação de leitos de urgência e emergência para o município.

Após visitar os Núcleos Internos de Regulação (NIR), estudar o processo e identificar pontos de melhoria incorporando os conceitos lean, a equipe da RioSaúde avaliou que há possibilidade de redução de até 80% melhora na assertividade da regulação e diminuição de até 15% no custo. Foram desenhados um novo modelo operacional e um cronograma de implantação desse projeto, entregue à SMS.

O outro projeto desenvolvido a pedido da SMS teve como objetivo aperfeiçoar o monitoramento das Organizações Sociais que prestam serviço ao SUS no Município, baseado também em experiências de sucesso implantadas em outras cidades e Estados do país.

## Esterilização

Em 2014, a RioSaúde também estruturou uma proposta de otimização dos serviços de materiais esterilizados termo resistentes para a rede hospitalar do município, com potencial de ganhos entre

R\$ 18 milhões e R\$ 22 milhões anuais, além de melhoria na qualidade do serviço oferecido. A proposta prevê migrar o modelo de esterilização do município, atualmente descentralizado – cada hospital / unidade de saúde tem sua Central de Materiais Esterilizados – para um modelo organizado em torno de *hubs* de esterilização.

## CER Barra

Em novembro de 2014, a RioSaúde assumiu emergencialmente a operação da Coordenação de Emergência Regional (CER) da Barra, que atende mais de 6000 pacientes por mês. Foram contratados 200 profissionais em caráter emergencial, e a empresa estruturou um concurso público a ser lançado em 2015 para contratar profissionais no regime da CLT.

Nos primeiros 100 dias de operação na unidade, a RioSaúde iniciou a implantação de seu modelo de gestão, com avanços notáveis em diversos segmentos:



**Inovação:** Enfermeira recebe treinamento em equipamento de classificação de risco integrado a software

### Melhorias Assistenciais:

- Reforço do Núcleo Interno de Regulação (NIR), com dois médicos dedicados exclusivamente para o setor;
- Contratação de médico de rotina exclusivo para a Sala Amarela, além do plantonista;
- Contratação de médico de rotina exclusivo para a Sala Vermelha, além de dois plantonistas;
- Redução de 18,84% no tempo de espera de pacientes para consulta;
- Comissão de Controle de Infecção elaborou protocolos de antibióticos, garantindo padronização no tratamento dispensado;
- Acompanhamento de nutricionista e fisioterapeuta para todos os pacientes internados;
- Implantação de Serviço social para apoio aos pacientes e familiares
- Separação dos fluxos para adultos e pediátricos;
- Qualificação da enfermagem na Classificação de Risco;
- Implantação do serviço de coleta para exames laboratoriais.

Melhorias Gerenciais:

- Monitoramento da produtividade dos médicos;
- Gerenciamento das filas;
- Redução de 30% na grade de medicamentos e de 40% na grade de material médico cirúrgico sem prejudicar a efetividade dos tratamentos.
- Renegociação de contratos de serviços, com redução de custo de:

49% em laboratório; 54% em manutenção predial adicionando serviço 24x7 de engenharia clínica; 51% em TI; 35% em Raios-X; 39% em vigilância



**Transparência:** peça de Comunicação Visual explica aos pacientes quais serviços são oferecidos na unidade

Avanços na Operação:

- Uniformização das atividades, com desenho de 25 Procedimentos Operacionais Padrão (POPs), implementados com sessões de treinamento e acompanhados por processo de melhoria contínua;
- Fornecimento de refeições na unidade, aumentando a satisfação e produtividade dos colaboradores;
- Implementação de Programa de Educação Permanente, com treinamentos in loco e aulas com profissionais convidados;
- Ampliação da utilização do sistema de informação aumentando a segurança do paciente e obtendo informações gerenciais para aperfeiçoamento contínuo;
- Reforço na sinalização visual, organizando fluxos de pacientes na unidade;
- Organização de serviço de Ouvidoria integrado ao serviço 1746 do município.

## Perspectivas para 2015



Em 2015, a RioSaúde pretende expandir sua atuação, assumindo outras unidades de saúde do município ou prestando serviços para a rede municipal.

Em 2015 planejamos completar o projeto modelo no Hospital Lourenço Jorge onde formas inovadoras de gestão na saúde serão demonstradas na prática.

### Concurso Público RioSaúde

Neste ano, será também lançado o primeiro concurso público da empresa. O edital do certâmen foi finalizado em 2014.

Para preparar seu primeiro concurso, a RioSaúde fez uma pesquisa de mercado, atualizada recentemente, simulações e estudos, levando em conta o teto orçamentário da unidade e as remunerações praticadas no mercado.

Manifestação espontânea da Vereadora Laura Carneiro que usou os serviços da Riosaúde na CER Barra em Fevereiro 2015:

*"Candice, gostaria de lhe agradecer e a sua equipe pela presteza, responsabilidade e eficiência no atendimento do CER. Tenho orgulho como agente pública e cidadã em testemunhar a qualidade de serviço que é oferecida à população do Rio na área da saúde a nível Municipal. Obrigada e parabéns! "*