



2015

# RELATÓRIO DE GESTÃO

CORTESIA • ENTUSIASMO • PLANEJAMENTO

# MENSAGEM DA DIRETORIA

O ano de 2015 foi marcado por muitos desafios e conquistas relevantes. A crise econômica do País trouxe dificuldades financeiras e um aumento acentuado nos custos de materiais e procedimentos médicos. No entanto, mesmo diante desse cenário, a Fundação Hospitalar São Francisco de Assis (FHSFA) manteve os investimentos previstos para ampliar sua capacidade e permaneceu como a maior prestadora de serviço de cirurgias ortopédicas no Estado de Minas Gerais, tendo ampliado em **30%** o número de procedimentos em relação a 2014 e realizado mais de **60.000 atendimentos** em 2015, em **22 especialidades**.

O ambiente de incertezas não impediu que déssemos sequência a projetos e iniciativas de grande importância para a Fundação e para nossos pacientes, usuários do Sistema Único de Saúde (SUS). A completa incorporação dos serviços de Hemodinâmica e CTIs, em consonância com o compromisso assumido com o Ministério Público, foi um deles. A decisão, além de otimizar os custos e melhorar os resultados, elevou nossas possibilidades de controle sobre a qualidade e segurança do serviço prestado, compromisso perseguido diariamente por todos os nossos profissionais.

Nessa linha, outra iniciativa de 2015 – e da qual muito nos orgulhamos –, foi a implementação do modelo de **Governança Clínica**, que padroniza protocolos, uniformiza os registros dos atendimentos e os disponibiliza a todos os profissionais envolvidos no cuidado aos pacientes. Trabalho auxiliado pela consolidação e regularização das atividades das **Comissões Internas** e pelos serviços da **Ouvidoria** e da **Qualidade**, sempre ativos em busca da melhoria contínua dos processos e serviços prestados. Com informações atualizadas em tempo real, as equipes médica e assistencial se unem em favor da segurança dos pacientes e do atendimento humanizado, sempre guiadas pelos nossos valores: **cortesia, entusiasmo e planejamento**.

O alinhamento da equipe também foi refletido pela Pesquisa de Clima Organizacional, que apontou uma melhora significativa no resultado em relação a 2013 e mostrou que conseguimos atingir o objetivo de construir uma nova cultura na Instituição, reflexo do compromisso e engajamento do time.

Ainda pavimentando o caminho do nosso crescimento, comemoramos, em 2015, a retomada da prestação do serviço em neurocirurgia, especialidade de alta complexi-

dade, que eleva a capacidade de atendimento do Complexo Hospitalar São Francisco (CHSF). Houve também o incremento no número das vagas de residência custeadas pelo Ministério da Saúde, ampliando nossa aproximação com as Instituições de Ensino. Isso se traduz na formação de novos especialistas e mantém nosso Corpo Clínico em constante aprendizado e aprimoramento, refletindo o nosso compromisso com a formação continuada dos profissionais. Formação esta que ganhou mais um reforço em 2015, com a liberação dos recursos do PRONON (Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica), que estão sendo empregados na construção do Centro de Ensino e Pesquisa em Oncologia, na Unidade Concórdia.

Mesmo diante de um cenário de dificuldades, graças ao engajamento da nossa equipe, à força da nossa gestão e à confiança dos nossos parceiros, conseguimos seguir firmes no nosso propósito de oferecer o **melhor atendimento à população usuária do SUS** no Estado de Minas Gerais.

As ações de arrecadação de recursos junto à sociedade continuaram fortes. Através de eventos como o São Chico Cultural e a Campanha Coração de Lacre, além de outras ações de responsabilidade social, reforçamos a divulgação do trabalho da FHSFA para uma parcela ainda maior da população de Minas Gerais e ampliamos nosso acesso a outras fontes de financiamento.

O ano de 2015 foi principalmente um período de consolidação para a Fundação Hospitalar São Francisco de Assis. Reforçamos os valores e a filosofia que nos guiam, avançamos em aspectos importantes para nós como a **segurança dos pacientes**, o **tratamento humanizado**, o **bom uso dos recursos** e a **qualidade do atendimento**. Para os próximos anos, seguiremos firmes e daremos mais alguns passos em direção a resultados ainda melhores, que permitirão equilibrar financeiramente a Fundação, conferindo a necessária sustentabilidade.

**Flávio de Almeida Amaral**

Diretor-presidente do Conselho Diretor

**Helder Avelino Yankous Santos**

Superintendente Geral

**Roberto Otto Augusto de Lima**

Superintendente Jurídico

## EXPEDIENTE

ESTA É UMA PUBLICAÇÃO DA FUNDAÇÃO HOSPITALAR SÃO FRANCISCO DE ASSIS

**Coordenação de produção:** Ana Luiza Rabelo, Jéssica Coelho e Lívia Maia Leão – Comunicação e Relações Institucionais / Fundação Hospitalar São Francisco de Assis •

**Produção editorial e editoração:** BH Press Comunicação • **Textos:** Isabela Scarioli

• **Edição:** Ana Amélia Gouvêa e Lillian Ribas • **Projeto gráfico e diagramação:** Bruno

Filogonio • **Fotos:** Leandro Perez • **Tiragem:** 500 exemplares • **Gráfica:** Paulinelli •

[www.saofrancisco.org.br](http://www.saofrancisco.org.br)





Tratamento humanizado é prioridade no Complexo Hospitalar São Francisco

# QUEM SOMOS

“A EQUIPE DO COMPLEXO HOSPITALAR SÃO FRANCISCO ACREDITA NO BEM QUE ESSA INSTITUIÇÃO FAZ PARA A COMUNIDADE. AQUI SOMOS COMPROMETIDOS EM FAZER SEMPRE O MELHOR PARA O PACIENTE.”

ADRIANA MELO – GERENTE GERAL

A Fundação Hospitalar São Francisco de Assis (FHSFA) foi instituída em 2010 pelo Conselho Metropolitano de Belo Horizonte da Sociedade São Vicente de Paulo, como entidade filantrópica, de direito privado, com autonomia administrativa e financeira, regida por estatuto próprio. Em janeiro de 2011, a Fundação iniciou a operação do Complexo Hospitalar São Francisco (CHSF), com atendimento exclusivamente ao Sistema Único de Saúde (SUS).

Naquela época, a Unidade Concórdia do CHSF foi reaberta com **50 leitos**. De lá para cá, buscamos a contínua evolução na assistência e a ampliação no número de pacientes atendidos e de cirurgias realizadas. Em 2012, o Complexo Hospitalar São Francisco abriu uma segunda unidade, no bairro Santa Lúcia, dedicada exclusivamente a procedimentos ortopédicos de média e alta complexidade.

Hoje, o CHSF mantém suas duas unidades em funcionamento, somando **326 leitos**, sendo **52 leitos de CTI**, e mais de **1.200 colaboradores**, que prestam serviços hospitalares e cirúrgicos de alta, média e baixa complexidade em **22 especialidades**, atendendo exclusivamente a pacientes do SUS.

A gestão dos recursos do Complexo Hospitalar São Francisco prioriza a manutenção de um Corpo Clínico de alta qualidade, com formação sólida e vasta experiência, além de grande esforço para manter uma estrutura física e tecnológica adequadas aos procedimentos executados.

O CHSF reúne uma equipe multidisciplinar que visa tratar os pacientes de maneira holística e atendê-los em suas várias necessidades, cuidando deles e de seus acompanhantes e visitantes com respeito, cortesia, atenção e empatia, contribuindo para sua recuperação e qualidade de vida.



# NOSSA HISTÓRIA

2010

A Fundação Hospitalar São Francisco de Assis é instituída pelo Conselho Metropolitano de Belo Horizonte da Sociedade São Vicente de Paulo, como entidade filantrópica, de direito privado, com autonomia administrativa e financeira, regida por seu estatuto e disposições legais aplicáveis

2011

A FHSFA inicia a operação do antigo Hospital São Francisco de Assis, que havia paralisado suas atividades no fim do ano de 2009, e coloca em prática o Plano Diretor, elaborado para a recuperação do equipamento urbano.

2012

Por solicitação da Secretaria Municipal de Saúde, a Unidade Santa Lúcia é criada e incorporada à Fundação. O CHSF recebe a habilitação como Unidade de Assistência de Alta Complexidade em Traumatologia e Ortopedia e o Certificado de Entidade Beneficente de Assistência Social na Área da Saúde (Cebas).

2013

É instituído o setor de Qualidade no CHSF, conforme Planejamento Estratégico da instituição, para garantir mais atenção e assistência aos pacientes e padronizar os processos internos. O setor de Ouvidoria é implantado para atendimento a demandas de pacientes e colaboradores. O CHSF é habilitado para realização de transplantes de rim. A meta de realização de mil cirurgias por mês é alcançada.

2014

O CHSF tem projeto aprovado por meio do Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica (PRONON), do Ministério da Saúde, para a construção de um Centro de Ensino e Pesquisa em Oncologia na Unidade Concórdia e implantação do Programa de Educação Permanente. O Complexo conquista habilitação como Unidade de Assistência de Alta Complexidade em Neurocirurgia.

As áreas de Engenharia Clínica e de Controladoria são implantadas. O CHSF recebe a medalha do Mérito da Saúde do Governo de Minas Gerais na categoria Instituição Filantrópica Parceira do SUS.

2015

O serviço de cirurgia ortopédica do CHSF é o maior do Estado de Minas Gerais, com volume 30% maior do que no ano anterior. O CHSF começa a realizar neurocirurgias de alta complexidade. Acontece a internalização dos serviços de Hemodinâmica e CTI. Realização de expansão do Posto 5 da unidade Concórdia. É iniciada a implantação da Governança Clínica. Liberação dos recursos do PRONON.

## MISSÃO

Promover a assistência à saúde de forma sustentável, objetivando um atendimento eficaz e de qualidade, com responsabilidade, ética e comprometimento.

## VISÃO

Ser referência em qualidade e essencial no sistema de saúde do Estado de Minas Gerais até o ano de 2016.

## FILOSOFIA

Cortesia  
Entusiasmo  
Planejamento

## CRENÇAS E VALORES

Respeito  
Ética  
Qualidade  
Compromisso  
Transparência  
Escuta  
Profissionalismo  
Sustentabilidade  
Solidariedade



Equipe da Unidade Concórdia

# ESTRUTURA

## UNIDADE CONCÓRDIA

A Unidade Concórdia prima pela excelência e orienta-se pela constante evolução das diversas especialidades que atende. Entre elas estão as de alta complexidade em Cardiologia, Cirurgia Geral, Nefrologia, Neurocirurgia, Neurologia e Oncologia.

Em 2015, a Unidade contou com **216 leitos, 42 deles de CTI**, que receberam mais de **39.500 pacientes**. Foram realizadas **23.715 consultas, 9.210 internações e 6.379 procedimentos cirúrgicos**. Merecem também ser salientadas as **32.684 sessões de hemodiálise, 8.013 sessões de quimioterapia e 108.999 sessões de radioterapia**.

A Unidade Oncológica do São Francisco, no Concórdia, que conta com mais de **1.500 pacientes em tratamento**, foi destaque em 2015 na Comissão Municipal de Oncologia por ter cumprido o prazo de 60 dias, estipulado por lei, entre o diagnóstico e o início do tratamento oncológico, **em mais de 95% dos pacientes**, sendo considerada a 1ª colocada entre as unidades oncológicas de Belo Horizonte.

A UNIDADE CONCÓRDIA MANTÉM A MELHOR ESTRUTURA POSSÍVEL, COM APARELHOS NOVOS E DE ÚLTIMA GERAÇÃO, DANDO TODA A CONDIÇÃO PARA QUE PACIENTES, ACOMPANHANTES, CORPO CLÍNICO E COLABORADORES SEJAM BEM ASSISTIDOS E SE SINTAM ACOLHIDOS DENTRO DO HOSPITAL."

DR. JARBAS CARVALHAIS – DIRETOR TÉCNICO DA UNIDADE CONCÓRDIA

## ESPECIALIDADES

Anestesiologia  
Clínica Médica  
Cardiologia  
Cirurgia Cardiovascular  
Cirurgia Geral  
Cirurgia Plástica  
Cirurgia Torácica  
Cirurgia de Cabeça e Pescoço  
Ginecologia  
Hematologia  
Infectologia  
Mastologia  
Medicina Intensiva  
Nefrologia (Hemodiálise)  
Nutrologia  
Oncologia (Radioterapia,  
Quimioterapia, Cirurgia e Clínica)  
Otorrinolaringologia  
Patologia  
Proctologia  
Radiologia  
Urologia

## ALTA COMPLEXIDADE

Cardiologia  
Cirurgia Geral  
Nefrologia  
Neurocirurgia  
Neurologia  
Oncologia

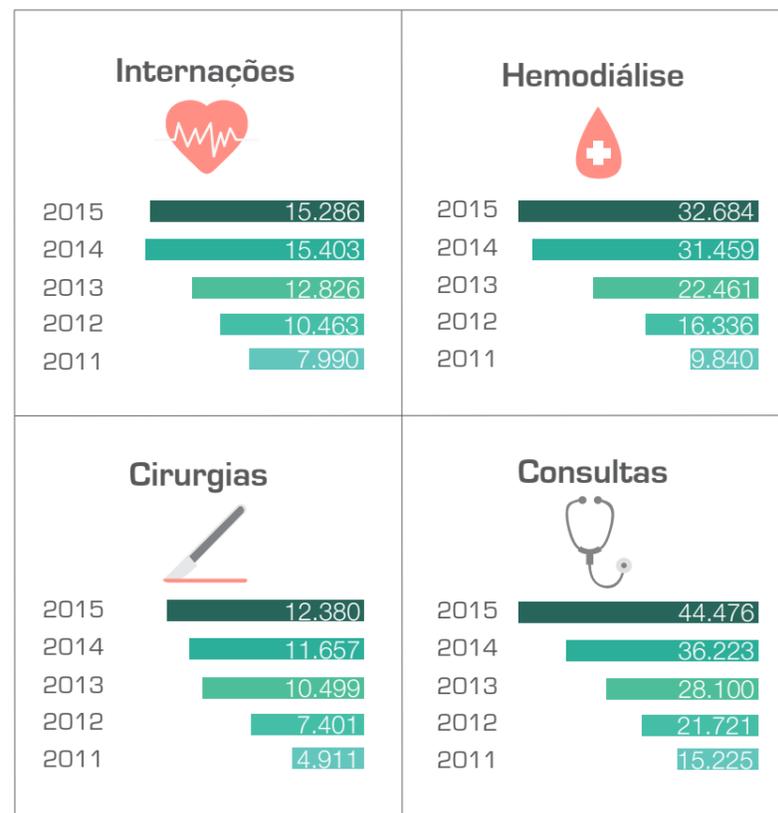
## MEDICINA DIAGNÓSTICA/ EXAMES REALIZADOS

Análises clínicas  
Anatomia patológica  
Colonoscopia  
Cateterismo diagnóstico  
Duplex scan venoso  
Ecocardiograma  
Ecocardiogramatransesofágico  
Ecodoppler  
Eletrocardiograma  
Endoscopia  
Holter  
MAPA  
Radiologia  
Teste ergométrico  
Tomografia  
Ultrassonografia



A estrutura do Complexo Hospitalar São Francisco é atualizada e adequada aos serviços prestados

## INDICADORES DAS UNIDADES



Equipe da Unidade Santa Lúcia

## UNIDADE SANTA LÚCIA

Referência em sua especialidade, a Unidade consolidou-se em 2015 como o principal e o maior serviço de cirurgias ortopédicas do Estado de Minas Gerais, inclusive as de alta complexidade. Foram **6.001 cirurgias, 30% a mais do que em 2014**. O Corpo Clínico é formado por profissionais especializados nas áreas de quadril, joelho, coluna, tornozelo, pé e mão, tumores e trauma; reúne também cirurgiões buco-maxilo-facial. A cooperação e a integração são marcas de uma equipe cujos integrantes foram, em grande parte, formados pela Residência do CHSF.

Em 2015 a Unidade Santa Lúcia manteve **110 leitos**, que comportaram **6.076 internações**, e ofereceu **20.761 consultas**. Houve um crescimento de duas vagas de residência, passando para um total de oito, e os quatro residentes formados em 2015 foram absorvidos pelo Corpo Clínico.

## ESPECIALIDADE: ORTOPEDIA

Cirurgia buco-maxilo-facial  
Coluna  
Joelho  
Mão  
Ombro  
Ortopedia oncológica  
Quadril  
Tornozelo e pé  
Trauma

“TODO ATENDIMENTO É HUMANO, MAS NEM TODOS SÃO HUMANIZADOS. ATENDIMENTO HUMANIZADO É AQUELE QUE DÁ INFORMAÇÃO AO PACIENTE, QUE PREZA PELO CONTATO, PELA PRESENÇA. É AQUELE QUE, BASEADO NA VERDADE, PASSA TRANQUILIDADE PARA O PACIENTE. É ENTREGAR PARA O PACIENTE O QUE ELE PRECISA, NA HORA QUE ELE PRECISA. ESSA É A FORMA COMO TRABALHAMOS NO COMPLEXO HOSPITALAR SÃO FRANCISCO.”

DR. RODRIGO OTÁVIO – DIRETOR TÉCNICO DA UNIDADE SANTA LÚCIA

A equipe do Complexo Hospitalar São Francisco trabalha para otimizar os recursos disponíveis

# GOVERNANÇA CORPORATIVA

MESMO COM TODA A DIFICULDADE FINANCEIRA EM 2015, CONTINUAMOS A CRESCER NOSSA PRODUÇÃO E O GRANDE SEGREDO PARA ISSO SER POSSÍVEL É A EQUIPE. NOSSOS COLABORADORES SÃO COMPROMETIDOS E ALINHADOS À FILOSOFIA DA FUNDAÇÃO. O GRUPO GESTOR TEM COMO PRIORIDADE QUE NOSSA ESSÊNCIA SEJA DIFUNDIDA EM TODOS OS NÍVEIS.”

DR. HELDER YANKOUS – SUPERINTENDENTE GERAL

**N**a Fundação Hospitalar São Francisco de Assis, o processo de tomada de decisões é encabeçado pelo Conselho Diretor, empossado em agosto de 2014, ao qual cabe responder pela gestão da FHSFA, juntamente com as Superintendências, que contam com o suporte das diretorias Clínica e Técnica nas questões relacionadas ao Corpo Clínico e à assistência.

## ADMINISTRAÇÃO 2015:

### Conselho Curador

Carlos Renato de Melo Couto  
Presidente

Marcelo Gomes Girundi  
Secretário

Domingos Sávio Lage Guerra  
Flávio de Almeida Amaral  
Marcos José Mendes de Carvalho  
Padre Marcio Nicolau da Silva  
Saulo Levindo Coelho  
Sergio Antonio de Oliveira  
Wenderson Felix Gonçalves Siqueira

### Conselho Diretor

Flávio de Almeida Amaral  
Diretor-Presidente

Carlos Henrique Diniz de Miranda  
Vice-Presidente

Amândio Soares Fernandes Júnior  
Diretor Financeiro



## GRUPO GESTOR

Dr. Helder Yankous Superintendente Geral	Daisy Fernandes Coordenadora de Internação, Ambulatório e SAME Unid. Concórdia	João Batista Coordenador de Obras e Manutenção Unid. Concórdia
Dr. Roberto Otto Superintendente Jurídico	Danielle Cunha Coordenadora de Serviço Social	Juliana Araújo Coordenadora de CTI Unid. Santa Lúcia
Adriana Melo Gerente Geral	Débora Amorim Coordenadora de Enfermagem Unid. Concórdia	Karenina Tatiana Coordenadora de Financeiro
Anna Beatriz Monteiro Gerente de Apoio Assistencial	Eduardo Swerts Coordenador do Departamento de Pessoal e SESMT	Luciana Borges Coordenadora de Bloco Cirúrgico e CME Unid. Concórdia
Ricardo Duarte Gerente Administrativo	Erika Rocha Coordenadora de Qualidade	Marcela Neves Coordenadora de Engenharia Clínica
Richardson Porto Gerente Financeiro	Fabio Ventura Coordenador CTI 3 Unid. Concórdia	Nathalia Medeiros Coordenadora de Hemodiálise e Transplantes
Aline Teles Gerente Administrativo Unid. Santa Lúcia	Fernanda Albuquerque Coordenadora da Agência Transfusional, Laboratório de Anatomia Patológica e Ambulatório de Retaguarda Unid. Concórdia	Pedro Santo André Coordenador de Tecnologia da Informação
Sharlene Falco Gerente Assistencial Unid. Santa Lúcia	Fernanda Magela Coordenadora de SND e Nutrição Clínica Unid. Concórdia	Poliane Araujo Coordenadora de Laboratório
José Henrique Diniz Controller	Flaviano Martins Coordenador de Hemodinâmica	Rossana Rios Coordenadora de Almoxarifado e Compras
Ana Luiza Rabelo Coordenadora de Comunicação e Relações Institucionais	Graciele Simões Coordenadora de Psicologia	Serena Spalla Coordenadora de CTI Unid. Concórdia
Andréia Carla Damasceno Coordenadora de Enfermagem Unid. Santa Lúcia	Grazielle Naves Coordenadora do Núcleo de Estudos e Projetos	Valéria Alves Coordenadora de SND e Nutrição Clínica Unid. Santa Lúcia
Andreia Dolabela Coordenadora de Faturamento		Wanessa Laérce Coordenadora de Farmácia
Camila Mendes Coordenadora de Recursos Humanos		



Grupo Gestor se reúne semanalmente para discutir e deliberar sobre os rumos da Instituição

## GESTÃO PARTICIPATIVA

Como previsto no Planejamento Estratégico da Instituição, a gestão do CHSF é participativa. Coordenadores de todas as áreas envolvem-se diretamente nos processos de tomada de decisão e os colaboradores têm acesso a todos os níveis hierárquicos da Instituição. Isso se traduz também em iniciativas de alinhamento da equipe em torno dos pilares e valores da Fundação. O compartilhamento de valores e de diretrizes se baseia no exemplo dado pelas lideranças e na circulação constante de informações.

O diálogo e a participação são as principais ferramentas de gestão da equipe da Instituição. Para colocá-las em prática, a Fundação Hospitalar São Francisco de Assis lança mão de reuniões constantes em todos os níveis hierárquicos, visando ao repasse de informações, à resolução de conflitos, à proposição de melhorias e à prestação de contas. O Grupo Gestor, que conta com superintendentes, gerentes e coordenadores, se reúne semanalmente para discutir assuntos estratégicos, operacionais e de alinhamento da equipe. Esses encontros são fundamentais para a disseminação de infor-

mações para todos os colaboradores e para manter a integração entre as áreas. As lideranças são formadas e treinadas para serem representantes da alta gestão em suas áreas e para zelar pelos pilares que norteiam a administração do CHSF: seus valores, sua missão, sua visão e sua estratégia.

Em 2015, grande parte dos gerentes e coordenadores da Instituição começaram o curso de desenvolvimento de lideranças para alta performance, cujos custos estão sendo arcados pelos próprios profissionais, com apoio da Fundação. O fato comprova o comprometimento da equipe e seu empenho em ser cada vez melhor.

A Fundação Hospitalar São Francisco de Assis mantém canais de comunicação atualizados, permitindo aos públicos interno e externo ter informações atualizadas sobre o que acontece na Instituição. Os colaboradores são permanentemente envolvidos em ações e eventos que celebram as pequenas e grandes conquistas da Instituição, mantendo-se alinhados e comprometidos com suas metas e objetivos.

## COMISSÕES

O Complexo Hospitalar São Francisco manteve em 2015, 17 Comissões Internas, formadas por equipes multidisciplinares que trabalham de forma participativa na condução, estudo e prescrição de ações para assuntos ligados aos mais diversos temas de interesse da Instituição. As Comissões são previstas e regulamentadas por um regimento interno próprio, tendo em sua composição um membro da alta gestão do CHSF e uma equipe técnica. O objetivo desses grupos é contribuir para o bom funcionamento das áreas, para a fiscalização e melhoria contínua de processos do Complexo Hospitalar, a partir da elaboração de planos de ação destinados à correção de problemas. As Comissões também participam da avaliação da assistência prestada aos pacientes e seus acompanhantes.

O trabalho das Comissões visa ainda à disseminação de boas práticas, o que colabora para o treinamento e a conscientização de todos os colaboradores do CHSF. A maioria desses grupos se reúne mensalmente, nas Unidades Concórdia e Santa Lúcia.

Em 2015, pode-se destacar a consolidação e a organização do trabalho das Comissões, que se tornaram mais regulares e produtivas, passando a apresentar para o Grupo Gestor resultados trimestrais dos trabalhos desenvolvidos.

- CCIH - Comissão de Controle de Infecção Hospitalar
- CIDOTH - Comissão intra-hospitalar de doação de órgãos e tecidos para transplantes
- CIPA - Comissão Interna de Prevenção de Acidentes
- Comissão de Curativos
- Comissão de Ética de Enfermagem
- Comissão de Ética Médica
- Comissão de Farmácia e Terapêutica
- Comissão de Humanização
- Comissão de Óbitos
- Comissão do PGRSS - Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviço da Saúde
- Comissão de Revisão de Prontuários
- Comissão de Segurança do Paciente
- Comissão de Suporte Nutricional
- Comissão de Suprimentos
- Comitê de Processamento de Materiais em Saúde
- Comitê de Proteção Radiológica
- Comitê Transfusional

A equipe do Complexo Hospitalar São Francisco trabalha com foco na qualidade da assistência e na segurança dos pacientes



“QUANDO SE PENSA EM GOVERNANÇA CLÍNICA, SE PENSA EM INTERDISCIPLINARIDADE E PLANEJAMENTO, SEMPRE GUIADOS POR UMA LIDERANÇA FORTE E TENDO O PACIENTE NO CENTRO DO CUIDADO E SUA SEGURANÇA COMO PRIORIDADE.”

DR. GUILHERME LYCCARIÃO – COORDENADOR DA GOVERNANÇA CLÍNICA

# GESTÃO E RESULTADOS

## PRINCIPAIS RESULTADOS DE 2015

Diversas conquistas marcaram o ano de 2015 no Complexo Hospitalar São Francisco, viabilizadas pela criatividade e pela responsabilidade na administração dos recursos disponíveis, equacionando a busca pela excelência com a opção por investir naquilo que é prioritário. A crise trouxe diversos desafios e foi necessário, mais do que nunca, ter foco e rigor na gestão da Instituição.

Um dos principais feitos da Fundação Hospitalar São Francisco de Assis foi a manutenção do primeiro lugar em número de cirurgias ortopédicas de Minas Gerais, fato que contribuiu ativamente para zerar a fila do SUS no Estado para esse tipo de procedimento.

Outro ponto de destaque foi a Pesquisa de Clima Organizacional, feita de forma

voluntária pela empresa VB Marketing, que apontou para a melhoria dos indicadores, de 3,6 em 5 em 2013, para 3,71 em 2015, um resultado que se mostrou muito positivo apesar do um ano de dificuldades financeiras.

Uma conquista importante foi a reforma do Posto 5 da Unidade Concórdia, que ampliou a área disponível para leitos. A obra, além de ter melhorado a circulação, possibilitou a instalação de banheiros para acompanhantes, uma Farmácia Satélite e dois postos de Enfermagem, aprimorando a infraestrutura de atendimento aos pacientes.

Ainda em 2015, também foi feita a reforma do passeio em torno da Unidade Concórdia, que possibilitou melhoria de acesso para pacientes e acompanhantes.

## GOVERNANÇA CLÍNICA

A Governança Clínica é uma ferramenta de gestão que dá suporte à busca permanente do aprimoramento da qualidade, visando ao envolvimento e à integração do Corpo Clínico na execução do Planejamento Estratégico da Fundação, orientando e organizando o seu funcionamento.

No Complexo Hospitalar São Francisco, a Governança Clínica começou a ser implantada em maio de 2015, no CTI 3 da Unidade Concórdia. A metodologia, desenvolvida internamente pela Coordenação do setor especificamente para a realidade do CHSF, tem como foco a colocação do paciente no centro da atenção a partir da interdisciplinaridade e da liderança. O propósito é atender aos pacientes de forma planejada e padronizar processos e protocolos. Seus pilares são efetividade de intervenção clínica, auditoria clínica eficaz e participativa, gestão eficiente do risco de eventos adversos, educação e treinamento de profissionais, responsabilização, transparência em todos os processos e melhoria contínua.

O modelo, além de estabelecer metas e objetivos para o Corpo Clínico, dá aos médicos as ferramentas necessárias para que gerenciem de forma efetiva os fatores que influenciam no cuidado dos pacientes e organiza toda a documentação da assistência prestada, permitindo a gestão dos indicadores.

A segunda fase de implantação foi feita nos CTI 1 e 2 da Unidade Concórdia, no segundo semestre de 2015. Em 2016, a previsão é que a implantação da ferramenta seja estendida para todas as áreas e setores das duas Unidades do CHSF. Os resultados alcançados pela implantação da Governança Clínica incluem a diminuição de **29,1%** da taxa média de permanência do paciente, **35,9%** na taxa de mortalidade de pacientes, **21,3%** na redução do uso de antibióticos e a estabilização dos indicadores.

O Complexo Hospitalar São Francisco está na vanguarda da implantação da Governança Clínica no SUS, colhendo resultados expressivos e contribuindo para a melhoria contínua da atuação do Corpo Clínico. Os resultados iniciais obtidos com a adoção da Governança Clínica são de tal forma expressivos que chamam a atenção do setor. Ainda em 2015, a experiência foi compartilhada como *benchmarking* com quatro outros hospitais de Belo Horizonte.

A Governança Clínica contribui para colocar em prática preceitos importantes para a filosofia de atuação do Complexo Hospitalar São Francisco, como a segurança do paciente, o bom uso dos recursos, a gestão de riscos e o planejamento, sendo uma importante ferramenta da gestão da Qualidade na busca pela melhoria contínua e pela certificação da ONA - Organização Nacional de Acreditação.



O Complexo Hospitalar São Francisco está na vanguarda da Governança Clínica no SUS



A equipe do Complexo Hospitalar São Francisco baseia sua atuação nos pilares da Instituição: cortesia, entusiasmo, planejamento

## PARCERIAS E EMENDAS

A Fundação Hospitalar São Francisco de Assis, como instituição filantrópica, busca garantir os recursos de que necessita para manter e ampliar suas atividades, projetos e estrutura física através de financiamentos do SUS e de um trabalho de captação de recursos contínuo, feito através de doações e verbas suplementares.

A apresentação de projetos específicos para emendas parlamentares é a principal forma de captação de investimentos para melhorias no atendimento e no parque tecnológico do Complexo. No ano de 2015, os recursos públicos provenientes dessa fonte totalizaram **R\$ 1.729.830,00**.

Deputado Federal	Fundos de emenda
Diego Andrade	R\$ 460.000,00
Stefano Aguiar	R\$ 400.000,00
Gabriel Guimarães	R\$ 350.000,00
Saraiva Felipe	R\$ 319.830,00
Eros Biondini	R\$ 100.000,00
Domingos Sávio	R\$ 100.000,00

Além das emendas, outras importantes fontes de arrecadação de recursos são doações e parcerias com grupos

sociais, pessoas físicas e jurídicas, além de ações sociais com envolvimento de colaboradores e usuários do SUS. Um exemplo desse tipo de ação é a campanha **Coração de Lacre**, que recolhe lacres de latas de alumínio para serem trocados por cadeiras de rodas. Grandes parceiros nessa iniciativa são escolas, grupos religiosos, associações de bairro e grupos sociais, além de pessoas físicas dispostas a ajudar a Instituição. As cadeiras de rodas adquiridas através dessa campanha contribuem para a melhoria do atendimento aos pacientes internados no Complexo.

Outra importante iniciativa nesse sentido é o **São Chico Cultural**, evento realizado em parceria com o Sesi-Minas que cede seu teatro para performances de artistas voluntários. O ator mineiro Carlos Nunes foi um dos que se apresentou no evento em 2015 e já confirmou sua presença para 2016. Toda a verba arrecadada foi destinada para melhorias no Complexo, com compra de itens como cadeiras para acompanhantes.

Além da arrecadação de recursos, também há ações de parceiros visando à melhora da autoestima e do bem-estar dos pacientes. Nesse sentido, ao longo de todo o ano de 2015, o CHSF recebeu o grupo Força do Bem e, a partir de outubro, o Uniclow - União de Palhaços. Esses voluntários fazem visitas periódicas aos leitos vestidos de super-heróis e palhaços para levar alegria e solidariedade aos usuários e acompanhantes.

O paciente é o centro do atendimento humanizado prestado pelo Complexo Hospitalar São Francisco



“INTEGRAR A EQUIPE ADMINISTRATIVA DA FUNDAÇÃO É UM GRANDE DESAFIO, AS DIFICULDADES NÃO SÃO POUCAS, MAS É SÓ CONFERIR OS RESULTADOS QUE VIMOS OBTENDO E VER OS NÚMEROS DA ASSISTÊNCIA, QUE REPRESENTAM AS MILHARES DE PESSOAS QUE AJUDAMOS, PARA RECOBRAR AS ENERGIAS E ENFRENTAR AS DIFICULDADES DIÁRIAS. O SÃO CHICO É FEITO DISTO, ENTUSIASMO E PROFISSIONALISMO DE SEUS COLABORADORES.”

DR. ROBERTO OTTO – SUPERINTENDENTE JURÍDICO

## ATENDIMENTO HUMANIZADO

O atendimento humanizado está no cerne da filosofia de trabalho do Complexo Hospitalar São Francisco. Aliado aos demais valores - cortesia, entusiasmo e planejamento -, ele é a base dos relacionamentos com os colaboradores e da assistência prestada aos pacientes. Esses conceitos são colocados em prática em todos os aspectos da gestão do CHSF e são preocupações constantes de toda a equipe multidisciplinar.

Atendimento humanizado é aquele que tem o paciente no centro do tratamento, que preza por dar informação suficiente para que ele possa tomar suas decisões de maneira consciente e confiante. Numa instituição de saúde, quanto mais informado o paciente está, mais alinhado ao conceito de humanização o tratamento é. Afinal, o atendimento humanizado tem como

pilar a empatia com o outro, buscando orientá-lo e auxiliá-lo em sua recuperação nos aspectos físicos e psicológicos, cuidando dele da melhor forma possível, respeitando seus limites e escolhas, e prezando por sua segurança.

A humanização é um processo contínuo no Complexo Hospitalar São Francisco e prioridade no atendimento prestado pela Instituição. Esse tipo de tratamento é essencial, especialmente para pacientes do SUS, pois proporciona um ambiente de acolhimento e entendimento, onde os usuários são ouvidos e respeitados em um momento em que estão fragilizados e dependem integralmente do sistema público de saúde para seu tratamento. O CHSF recebe os pacientes e proporciona a eles atendimento de qualidade, com proximidade e foco em sua segurança e pronta recuperação.

Dentro desses preceitos, os acompanhantes são considerados fundamentais para o tratamento dos pacientes e, por isso, sua presença e seu envolvimento no ambiente hospitalar são incentivados. Equipes multidisciplinares atuam junto aos familiares, através de encontros sistemáticos em que os acompanhantes são informados sobre como podem ajudar na assistência prestada pelo Complexo, inclusive dando *feedback* sobre o tratamento.

Além de toda a equipe do Complexo Hospitalar São Francisco ser capacitada para o tratamento humanizado, a Instituição ainda conta com o trabalho contínuo de uma comissão dedicada ao tema. A Comissão de Humanização organiza atividades permanentes com os usuários do SUS e colaboradores do CHSF, buscando construir um ambiente de aproximação. Um planejamento anual de atividades e eventos institucionais também colabora para suavizar o período de permanência do paciente e de seus familiares durante o tratamento e envolver colaboradores com os valores da Instituição.

Outro ponto de destaque é a evolução permanente das ações sociais promovidas pela Fundação Hospitalar São Francisco de Assis, com expressivo aumento de volume na coleta de lacres da **Campanha Coração de Lacre** (só em 2015 foram 16 cadeiras de rodas adquiridas por meio da venda de lacres), e na arrecadação de quase 20 mil reais nas duas edições do **São Chico Cultural** de 2015, revertidos para melhorias para pacientes e acompanhantes.

## OUVIDORIA

Dentre os hospitais 100% SUS de Belo Horizonte, o Complexo Hospitalar São Francisco é o único a possuir uma Ouvidoria estruturada e efetiva, criada em 2013. O setor realiza pesquisas de satisfação, utilizando formulários próprios e atua por meio da ronda diária aos leitos para conversas com pacientes, acompanhantes e colaboradores.

Os dados coletados dão origem a indicadores de produção, compilados em relatórios mensais, que são apresentados trimestralmente para o Grupo Gestor. As opiniões de pacientes e acompanhantes colaboram para aferir os pontos positivos da atuação do Complexo Hospitalar e para a formulação de planos de ação destinados a melhorar o atendimento. Os relatórios funcionam como uma poderosa ferramenta de gestão que permite o acompanhamento da evolução dos indicadores ao longo do tempo. As pesquisas feitas pela Ouvidoria em 2015 demonstram uma evolução constante nos indicadores de qualidade dos atendimentos e de satisfação de pacientes e acompanhantes.

*Equipe focada no atendimento às necessidades específicas de pacientes do SUS*



## EQUIPE MULTIDISCIPLINAR

O Complexo Hospitalar São Francisco oferece atendimento multidisciplinar, feito por profissionais das áreas de Medicina, Enfermagem, Nutrição Clínica, Serviço Social, Fisioterapia, Psicologia e Fonoaudiologia. A equipe, que conta com **1.209 colaboradores** e **366 médicos**, trabalha de forma integrada, buscando identificar e tratar as necessidades tangíveis e intangíveis do paciente para que possa se recuperar plenamente.

O CHSF oferece treinamentos e capacitação constantes para toda a equipe, de acordo com as demandas específicas de cada área e as especialidades de cada profissional.

Para atender especificamente às demandas dos colaboradores assistenciais, o setor de Educação Continuada, criado em 2014, atua com o objetivo de manter a equipe permanentemente atualizada e trabalhando com base nas melhores práticas, desenvolvendo treinamentos e reforçando os valores, missão e visão da Instituição.

## CORPO CLÍNICO

O Corpo Clínico do Complexo Hospitalar São Francisco é composto por **366 profissionais** de **22 especialidades**, com sólida formação técnica, teórica e com vasta experiência. O entrosamento da equipe, assim como sua adesão à filosofia, aos pilares de atuação e aos valores da Instituição, contribui para o atendimento humanizado e cortês do paciente, para o melhor uso possível dos recursos disponíveis, para a melhoria contínua dos processos e dos resultados. Uma equipe entusiasmada, que atua de forma planejada, padronizada e orientada por protocolos, visando à busca contínua pela segurança e pela excelência no tratamento aos pacientes. Além de focada nas características e necessidades específicas de pacientes do SUS.

### Corpo Clínico



**EM 2015:** 366  
**EM 2014:** 341



Residentes, especializando e estagiários são parte da rotina do CHSF

# ENSINO E PESQUISA

## RESIDÊNCIA MÉDICA

O Planejamento Estratégico do Complexo Hospitalar São Francisco prevê o desenvolvimento contínuo de ações de ensino e pesquisa como uma das prioridades da Instituição. Nesse contexto, o Programa de Residência Médica tem como principais compromissos a formação de profissionais excelentes e a permanente atualização teórica e prática do Corpo Clínico.

O Programa de Residência da Fundação Hospitalar São Francisco de Assis contempla as especialidades de Cardiologia, Cirurgia Geral, Cirurgia de Mão e Ortopedia e conta com 21 vagas credenciadas pelo Ministério da Educação. Nas especialidades Cirurgia de Mão e Ortopedia e Traumatologia, a residência é credenciada também pela Sociedade Brasileira de

Ortopedia e Traumatologia (SBOT). O Programa de Cardiologia é certificado pela Sociedade Brasileira de Cardiologia (SBC). O Programa de Cirurgia Geral é certificado pelo Colégio Brasileiro de Cirurgiões.

O Complexo oferece também o Programa de Pós-Graduação nas especialidades de Cirurgia Geral, Ortopedia e Traumatologia, Cirurgia Cardiovascular, Ecocardiografia e Cirurgia da Mão. O Programa possui vagas para médicos estrangeiros e o desenvolvimento do curso é realizado em parceria com a Fundação Lucas Machado (FELUMA), ampliando o número de profissionais em formação nas duas Unidades e incentivando ainda mais o envolvimento das equipes em atividades de ensino e pesquisa. Além da formação de médicos especialistas, o São Francisco

ainda mantém programas de estágios curriculares e extracurriculares em parceria com diversas instituições de ensino, e contou com 207 acadêmicos de 13 diferentes cursos em 2015.

Grande parte dos residentes formados pelo CHSF integram hoje seu Corpo Clínico e contribuem para o ciclo de disseminação do conhecimento e para a cultura de excelência que é tão cara à Instituição. Durante o Programa são enfocados aspectos específicos ligados ao atendimento a pacientes do SUS, além dos residentes aprenderem a atuar em um ambiente onde é prioritário o uso consciente dos recursos.

Em 2015 foram formados pelo CHSF 16 residentes e especialistas, e produzidas e aprovadas 38 pesquisas.

### Número total de residentes por especialidade



Cardiologia: 8  
Cirurgia Geral: 6  
Cirurgia Mão: 1  
Ortopedia: 20

**TOTAL: 35**

### Número de alunos de pós-graduação por especialidade:

Cirurgia Geral: 3  
Médicos estrangeiros na Cirurgia Geral: 3  
Cirurgia de mão: 5  
Ortopedia: 6

**TOTAL: 14**

“É MUITO GRATIFICANTE VER UM PROGRAMA DE RESIDÊNCIA CRESCER COMO O DO COMPLEXO HOSPITALAR SÃO FRANCISCO CRESCER. HOJE, MUITOS DOS MÉDICOS DA EQUIPE SÃO FRUTO DA RESIDÊNCIA NA INSTITUIÇÃO. FORMAMOS MÉDICOS QUE SE DESTACAM EM TODO O BRASIL E NO EXTERIOR.”

DR. MARCELO GIRUNDI – COORDENADOR DA EQUIPE E DA RESIDÊNCIA EM CIRURGIA GERAL

## PRONON E O CENTRO DE ENSINO E PESQUISA DE ONCOLOGIA

O Complexo Hospitalar São Francisco captou recursos através do Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica (PRONON) para a construção de seu Centro de Ensino e Pesquisa em Oncologia. Os recursos vieram das empresas IBM Brasil e Bradesco, que apostaram no projeto 100% SUS, beneficiando melhorias para o tratamento e estudos voltados para a Oncologia. Com o recurso liberado em novembro de 2015, as obras seguem o cronograma proposto e têm previsão de conclusão para o primeiro semestre de 2016.

A iniciativa tem como foco a educação permanente das equipes multidisciplinares do Complexo Hospitalar São Francisco em Oncologia além de impulsionar o ensino e a pesquisa na área. Permite ainda ampliar a capacidade da

Residência Médica e o aumento do número de estagiários de Instituições de ensino parceiras, além de capacitar os profissionais que atuam no CHSF. As ações previstas no âmbito do Programa estão alinhadas com a filosofia de excelência do CHSF e com o trabalho que vem sendo desenvolvido para conquistar a certificação da ONA, além de estarem em consonância com o Planejamento Estratégico da Instituição.

O projeto contribui para incrementar a possibilidade de certificação do Complexo Hospitalar São Francisco, em um futuro próximo, como Hospital de Ensino, o que incrementaria ainda mais sua capacidade de promover a geração de conhecimentos e de pesquisas, além de ampliar suas fontes de financiamento.

FUNDAÇÃO HOSPITALAR SÃO FRANCISCO DE ASSIS  
PROGRAMA NACIONAL DE APOIO À ATENÇÃO ONCOLÓGICA - PRONON



PROJETOS SOCIAIS  
PROREDE - PATROCINADOR MASTER  
Fredizah

## PROJETOS 2016



Os projetos do Complexo Hospitalar São Francisco são sempre focados na melhoria do atendimento ao paciente

- Ampliação de leitos: 15 no Posto 5 e 52, no espaço ocioso antes utilizado por uma UPA;
- Habilitação do CHSF para Cirurgia Endovascular e Cirurgia Bariátrica;
- Implantação da Escola Técnica de Enfermagem em parceria com a Fundação Lucas Machado (FELUMA);
- Certificação da ONA (Organização Nacional de Acreditação);

- Conclusão da implantação da Governança Clínica em todos os setores do Complexo Hospitalar São Francisco;
- Conclusão da reforma do Centro de Ensino e Pesquisa, Treinamento e Capacitação dos profissionais em oncologia;
- Ampliação da captação de verbas suplementares e doações por meio da criação do setor de Relações Institucionais.

## PRINCIPAIS INDICADORES

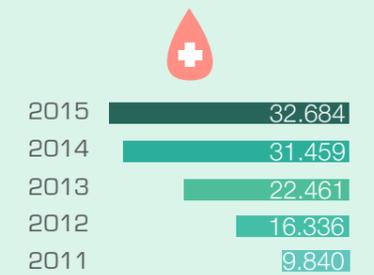
### Taxa de ocupação (%)



### Cirurgias

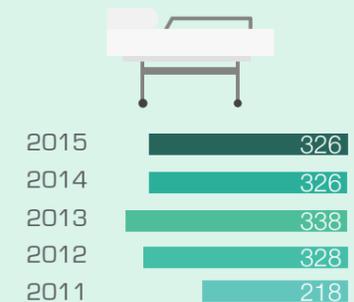


### Hemodiálise



Hospital que realizou o maior número de cirurgias ortopédicas em Minas Gerais: 7.765

### Leitos



### Internações



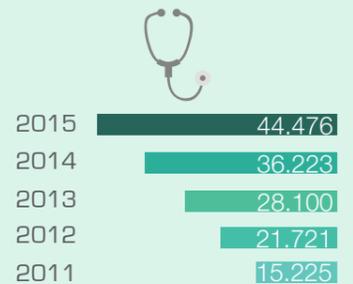
### Corpo Clínico



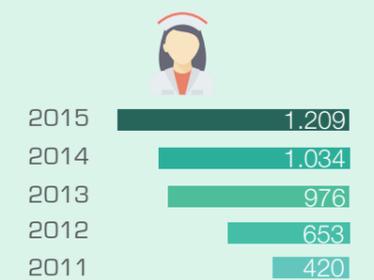
### Leitos de CTI

EM 2015: 52  
EM 2014: 52

### Consultas



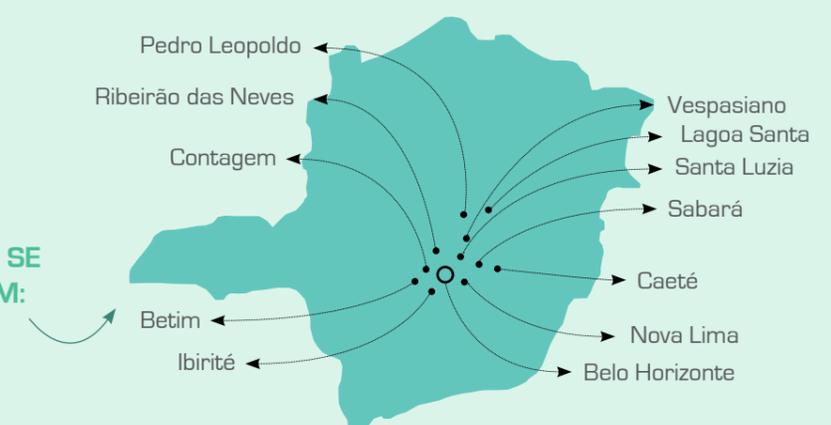
### Colaboradores



### Número de cidades mineiras atendidas pelo CHSF:

EM 2015: 408  
EM 2014: 283

DAS QUAIS SE DESTACAM:



# BALANÇO PATRIMONIAL EM 31 DE DEZEMBRO DE 2015

VALORES EM REAIS

ATIVO	2015	2014
<b>CIRCULANTE</b>		
CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA	2.812.938	1.113.008
CONTAS A RECEBER DE CLIENTES - SUS	12.589.001	13.906.283
ESTOQUES	2.541.625	2.485.636
ADIANTAMENTO A FORNECEDORES	608.325	512.867
DESPESAS ANTECIPADAS	171.908	140.821
OUTROS CRÉDITOS	756.545	1.031.281
<b>TOTAL CIRCULANTE</b>	<b>19.480.342</b>	<b>19.189.896</b>
<b>NÃO CIRCULANTE</b>		
DEPÓSITOS JUDICIAIS	384.908	65.794
INVESTIMENTOS	-	10.626
IMOBILIZADO	26.699.573	23.757.540
INTANGÍVEL	33.737	43.236
<b>TOTAL NÃO CIRCULANTE</b>	<b>27.118.218</b>	<b>23.877.196</b>
<b>TOTAL DO ATIVO</b>	<b>46.598.560</b>	<b>43.067.092</b>

PASSIVO	2015	2014
<b>CIRCULANTE</b>		
FORNECEDORES	7.094.017	6.051.447
EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS	3.713.276	546.021
OBRIGAÇÕES SOCIAIS E TRIBUTÁRIAS	8.627.893	6.192.631
SERVIÇOS CONTRATADOS	1.532.893	3.822.856
ADIANTAMENTO DO SUS	800.000	850.683
OUTRAS CONTAS A PAGAR	2.988.695	1.585.941
<b>TOTAL CIRCULANTE</b>	<b>24.756.774</b>	<b>19.049.579</b>
<b>NÃO CIRCULANTE</b>		
ADIANTAMENTO DO SUS	-	1.120.000
SUBVENÇÕES GOVERNAMENTAIS	688.139	40.214
DOAÇÕES	751.219	785.328
EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS	3.517.847	842.291
PARCELAMENTOS OPERACIONAIS E FISCAIS	8.744.281	7.169.267
PROVISÃO PARA CONTINGÊNCIA	2.007.189	346.307
<b>TOTAL NÃO CIRCULANTE</b>	<b>15.708.675</b>	<b>10.303.407</b>
<b>PATRIMÔNIO SOCIAL</b>		
FUNDO PATRIMONIAL	13.750.365	14.358.232
DEFICITS ACUMULADOS	(7.617.254)	(644.126)
<b>TOTAL PATRIMÔNIO SOCIAL</b>	<b>6.133.111</b>	<b>13.714.106</b>
<b>TOTAL DO PASSIVO E DO PATRIMÔNIO SOCIAL</b>	<b>46.598.560</b>	<b>43.067.092</b>

# DEMONSTRAÇÕES DOS RESULTADOS DO EXERCÍCIO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2014 E 2015

VALORES EM REAIS

	2015	2014
<b>RECEITA OPERACIONAL</b>		
PACIENTES DO SUS	74.739.211	73.647.839
RECEITAS DE DOAÇÕES	894.786	307.537
SUBVENÇÕES GOVERNAMENTAIS	4.603.396	4.165.481
PACIENTES DE CONTRATOS E CONVÊNIOS	6.560	-
RECEITA CONVÊNIO ENSINO E PESQUISA	102.433	-
PACIENTES PARTICULARES	5.931	5.641
	<b>80.352.317</b>	<b>78.126.498</b>
<b>CUSTOS DOS SERVIÇOS</b>		
MATERIAIS E SERVIÇOS CONTRATADOS	(67.015.986)	(44.729.675)
CUSTO INDIRETO	(5.713.391)	(4.382.367)
	<b>(72.729.377)</b>	<b>(49.112.042)</b>
<b>SUPERÁVIT BRUTO</b>	<b>7.622.940</b>	<b>29.014.45</b>
<b>DESPESAS/(RECEITAS) OPERACIONAIS</b>		
DESPESAS COM PESSOAL	(9.989.636)	(27.328.421)
DESPESAS ADMINISTRATIVAS E GERAIS	(6.613.583)	(4.836.848)
DESPESAS COM CONTRIBUIÇÕES FEDERAIS	(9.870.771)	(6.754.973)
RECEITA DE RENÚNCIA FISCAL	9.870.771	6.754.973
OUTRAS DESPESAS OPERACIONAIS	(41.801)	(186.694)
OUTRAS RECEITAS OPERACIONAIS	2.598.338	3.233.407
	<b>(14.046.682)</b>	<b>(29.118.556)</b>
<b>DEFICIT ANTES DO RESULTADO FINANCEIRO LÍQUIDO</b>	<b>(6.423.742)</b>	<b>(104.100)</b>
RECEITAS FINANCEIRAS	177.292	140.430
DESPESAS FINANCEIRAS	(1.573.761)	(680.456)
	<b>(1.396.469)</b>	<b>(540.026)</b>
<b>DEFICIT LÍQUIDO DO EXERCÍCIO</b>	<b>(7.820.211)</b>	<b>(644.126)</b>



Fundação Hospitalar  
São Francisco de Assis

Unidade Concórdia  
Rua Itamaracá, 535 – Bairro Concórdia  
Cep: 31.110-580 – Belo Horizonte – MG  
Tel: (31) 2126-1500

Unidade Santa Lúcia  
Rua Crúcis, 50 – Bairro Santa Lúcia  
Cep: 30.360-290 – Belo Horizonte – MG  
Tel: (31) 3298-2300

 /complexohospitalarsaofrancisco

 [www.saofrancisco.org.br](http://www.saofrancisco.org.br)