



# RELATÓRIO DE ATIVIDADES **2019**

Fundação Hospitalar  
São Francisco de Assis



**33** especialidades



**317** leitos, sendo **52** de CTI



Mais de **1.300** colaboradores



**44 vidas salvas** por meio de projeto de mentoria do Hospital Albert Einstein/ PROADI-SUS, em 2018 e 2019



**1º lugar** no ranking nacional de cirurgias ortopédicas



Índice de **85% em satisfação** do cliente/Ouvidoria<sup>2</sup>



Conquista da Certificação ISO 9001:2015 pela Unidade Santa Lúcia



**Inova São Francisco:** programa de parcerias com startups pioneiro no SUS 4.0 em Minas Gerais



**R\$ 141.960,00** economizados com otimização do gerenciamento de antimicrobianos feito pelo Serviço de Controle de Infecção Hospitalar (SCIH)

## EXPEDIENTE

ESTA É UMA PUBLICAÇÃO DA FUNDAÇÃO HOSPITALAR SÃO FRANCISCO DE ASSIS

**Coordenação de produção:** Ana Luíza Rabelo, Laio Amaral - Comunicação e Relações Institucionais / Fundação Hospitalar São Francisco de Assis

**Produção editorial e editoração:** BH Press Comunicação

**Textos:** Larissa Flores • **Edição:** Lilian Ribas • **Projeto gráfico e diagramação:** Bruno Andrade • **Revisão:** Larissa Flores e Lilian Ribas

**Fotos:** Leandro Perez • Tiragem: 300 exemplares • Gráfica: Paulinelli

**As fotos foram produzidas antes do início da pandemia do coronavírus, por isso as pessoas retratadas estão próximas e/ou em contato físico.**

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



*“Há sete anos faço hemodiálise no São Francisco. Venho ao hospital três vezes por semana. Da entrada até a saída, sou muito bem tratado. Porteiros, médicos, enfermeiras, cantineiros e equipe da faxina: todos são atenciosos e tenho um ótimo relacionamento. Com certeza, eu indicaria o hospital para quem precisa do mesmo tratamento que eu.”*

### **FRANCISCO DOS SANTOS - Paciente da Hemodiálise**

*“Cheguei ao São Francisco porque ouvi um barulho diferente no peito. Ao chegar aqui descobri que tinha sopro e uma bactéria no coração. O atendimento superou as minhas expectativas. Não tenho nem palavras para descrever a educação de enfermeiras e médicos. Isso é de grande importância para quem passa por tratamento. Minha família também ficou muito feliz. Agora, vou fazer o acompanhamento com a equipe daqui.”*

### **LINDOMAR DO NASCIMENTO - Paciente da Cardiologia**



# MENSAGEM SUPERINTENDÊNCIA

Se pudéssemos resumir o ano de 2019 em uma palavra, ela seria **INOVAÇÃO**. Exatamente dessa forma: em letras maiúsculas para demarcar sua grandeza e importância na rotina da Fundação Hospitalar São Francisco de Assis. Somos inovadores porque desejamos a evolução, a melhoria contínua. Porque faz parte de nossa visão ser essencial no sistema de saúde mineiro e referência em qualidade. Porque o paciente é o centro de nossos esforços e ele merece o melhor. E não há outra forma de alcançarmos esses e tantos outros objetivos senão nos reinventando a cada dia.

Para nós, a INOVAÇÃO está no projeto inédito no Sistema Único de Saúde (SUS) em Minas Gerais para o desenvolvimento de soluções junto a startups, o Inova São Francisco. Ela se faz presente nos laços criados entre a Superintendência e o Conselho Curador junto aos pacientes, nos leitos, em uma conversa franca durante as rondas hospitalares. É inovador se reunir com os colegas para apresentar resultados, agradecer e acolher sugestões. Seja nas parcerias para a realização de mutirões, na reformulação do Clube de Benefícios Solis ou na otimização do gerenciamento de antimicrobianos, estamos sempre pensando em sermos melhores.

Nessa jornada, vamos colhendo os bons frutos. Somente em 2019, 28 vidas foram salvas por meio de novas ações e processos desenvolvidos a partir do PROADI. Obtivemos o índice de 85% de satisfação entre pacientes, conquistamos o título de maior serviço Ortopédico do Brasil e a Certificação da Unidade Santa Lúcia na ISO 9001:2015. Tantas vitórias mostram que as limitações financeiras vividas pelo SUS podem ser amenizadas quando temos uma gestão forte, uma rede de parceiros fieis - parlamentares, empresas, ONGs - e profissionais que amam o que fazem.

Para 2020, escolhemos reforçar a postura que já faz parte de nosso DNA: manteremos nosso pensamento otimista, a visão para além dos horizontes, os braços firmes para os desafios e o coração cheio de compaixão.

**Helder Avelino Yankous Santos,**  
Superintendente Geral

**Roberto Otto Augusto de Lima,**  
Superintendente Jurídico\*

**Adriana de Souza Melo,**  
Superintendente de Serviços Hospitalares



**Helder Avelino Yankous Santos,**



**Roberto Otto Augusto de Lima**



**Adriana de Souza Melo**

\*O Superintendente Jurídico encerrou as atividades na FHSFA no início de 2020, deixando importante legado e recebendo toda nossa gratidão.



# NOSSO CONSELHO



*“Em 2019, o São Francisco continuou melhorando seus resultados assistenciais, com foco na qualidade, e superando desafios financeiros. Alcançamos o 1º lugar nacional do ranking de cirurgias ortopédicas e firmamos parceria com a Santa Casa de Belo Horizonte para uma atuação em rede. Somos uma fundação inovadora e ousada porque não temos medo de buscar o novo.*

*Para 2020, nossa perspectiva é de aprimorar ainda mais nossos serviços, que atendem a população de Belo Horizonte e de todo o estado de Minas Gerais. Estamos trabalhando também para melhorar nossos indicadores econômicos e atrair cada vez mais parceiros para que possamos ampliar nosso legado. Contamos com uma equipe unida, de alto astral, colaboradores que trabalham com entusiasmo e brilho nos olhos. Isso é fundamental para crescermos.”*

**GONÇALO DE ABREU BARBOSA**  
**Diretor-Presidente do Conselho Diretor**



*“No ano de 2019, graças a Deus, a uma gestão eficiente, ao empenho dos nossos colaboradores e ao apoio dos nossos parceiros, o Complexo Hospitalar São Francisco viveu grandes momentos. Lançamos o Inova São Francisco, programa de inovação pioneiro no SUS em Minas Gerais; inauguramos novos Ambulatórios e a nova sala do Conforto Médico. Também lançamos a Campanha Posto Solidário, em parceria com o Minaspetro e realizamos mutirões de cirurgias. Que em 2020, com a conclusão das obras da nova capela, sigamos juntos, plantando sementes, crescendo e nos tornando mais visíveis na excelência do atendimento em um dos maiores hospitais do país. Como ensina o Arcebispo Dom Walmor ‘Todos devem cultivar a proximidade, fundamental para a solução dos muitos problemas enfrentados pela humanidade’. Que Deus nos abençoe!”*

**DIÁCONO PAULO FRANCO TAITSON**  
**Presidente do Conselho Curador**



# QUEM SOMOS

Somos uma **instituição filantrópica**, de direito privado, com autonomia administrativa e financeira, regida por estatuto próprio que realiza atendimentos hospitalares gratuitos à população por meio do SUS. Buscamos a contínua evolução na assistência e a ampliação no número de pacientes atendidos e de cirurgias realizadas. Para isso, contamos com profissionais de qualidade, ambiente acolhedor e atendimento humanizado.



## #SomosTodosSaoFrancisco

Confira nosso vídeo institucional, produzido em 2019



### MISSÃO

Promover assistência aos pacientes do Sistema Único de Saúde, desenvolver ensino, pesquisa e gestão de novos negócios de forma sustentável, com transparência e comprometimento à vida.



### VISÃO

Manter-se essencial no Sistema de Saúde do estado de Minas Gerais e tornar-se referência em qualidade, gestão e assistência segura nos próximos 2 anos.



### FILOSOFIA

Cortesia, Entusiasmo, Planejamento.



### CRENÇAS E VALORES

Respeito, Ética, Qualidade, Profissionalismo, Sustentabilidade, Solidariedade.

# NOSSA HISTÓRIA

**2010**

Conselho Metropolitano de Belo Horizonte da Sociedade São Vicente de Paulo institui a Fundação Hospitalar São Francisco de Assis (FHSFA).

**2011**

Fundação assume gestão do Hospital São Francisco, Unidade Concórdia, com atendimento exclusivo ao Sistema Único de Saúde (SUS).

**2012**

Abertura da 2ª unidade, no bairro Santa Lúcia, dedicada a procedimentos ortopédicos de média e alta complexidade.

**2015**

Serviço de cirurgia ortopédica se torna o maior de Minas Gerais. Criação da Governança Clínica.

**2014**

Conquista da habilitação como Unidade de Assistência de Alta Complexidade em Neurocirurgia e recebimento da Medalha de Honra ao Mérito da Saúde do Governo de Minas Gerais.

**2013**

Fundação é habilitada para fazer transplantes de rim e alcança meta de realização de mil cirurgias por mês. Início do processo de implantação da acreditação hospitalar pelo setor da Qualidade.

**2016**

Inauguração do Núcleo de Ensino e Pesquisa, na Unidade Concórdia, construído com recursos do Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica (PRONON).

**2017**

FHSFA é selecionada para participar do Programa de Apoio ao Desenvolvimento Institucional do SUS (PROADI-SUS), com mentoria do Hospital Israelita Albert Einstein.

**2018**

CHSF recebe autorização para realizar cirurgias bariátricas. Criação do Núcleo de Inovação. Pioneiro no movimento SUS 4.0.



**Saiba mais sobre  
nossa atuação**

**2019**

Unidade Santa Lúcia conquista a Certificação ISO 9001:2015, referente a Sistemas de Gestão da Qualidade. Lançamento do Inova São Francisco, programa de inovação da Fundação. Inauguração dos Ambulatórios de Retaguarda e de Bariátrica e Especialidades. Startup AVI-Saúde assina memorando com o Fundo Saúde Ventures para obter suporte no desenvolvimento de estratégias de crescimento no mercado.



# UNIDADE CONCÓRDIA



A cada dia de seus dez anos de história, a FHSFA busca oferecer mais comodidade e segurança a pacientes e colaboradores. Referência em serviços hospitalares e cirúrgicos de alta, média e baixa complexidade, a Unidade Concórdia vem investindo continuamente na melhoria de sua estrutura e na disponibilização de novos serviços:

## Ambulatório de Retaguarda

Por meio de investimentos do Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica (PRONON), foi inaugurado, em 2019, o novo Ambulatório de Retaguarda. O espaço, criado para atender pacientes (em sua maioria, oncológicos) que retornam ao hospital com necessidade de atendimento imediato, foi equipado com mobiliário totalmente novo e moderno parque tecnológico. Além da nova estrutura, o número de leitos e de profissionais também foram ampliados.

## Exames de Cintilografia

A Unidade Concórdia também criou, em 2019, um espaço para exames de cintilografia, método de diagnóstico por imagem que pode ser usado na Cardiologia, Oncologia, Ortopedia, Gastroenterologia, entre outras especialidades. As instalações aguardam aprovação da Comissão Nacional de Energia Nuclear (CNEN), prevista para 2020, para iniciar as operações. O objetivo é ofertar o exame para os pacientes do próprio Complexo, tornando o atendimento ainda mais completo, e para demais hospitais da Rede SUS.

## Nosso trabalho em números

**216** leitos, sendo **42 de CTI**

**33** especialidades ofertadas

**28.744** consultas

**9.071** internações

**6.183** cirurgias

**32.119** sessões de hemodiálise

**11.853** sessões de quimioterapia

**19.559** sessões de radioterapia

**410** sessões de braquiterapia

**52.572** exames laboratoriais

**186** exames de mamografia

**37** vagas de residência e especialização



## Ambulatório de Serviços de Bariátrica e Especialidades

Em 2019, outra grande conquista do Complexo Hospitalar São Francisco foi a implementação das cirurgias bariátricas. Diante disso e pensando em oferecer uma assistência ainda mais eficiente e de qualidade aos pacientes, a instituição também inaugurou o Ambulatório de Serviços de Bariátrica e Especialidades, um espaço confortável e de fácil acesso, com atendimento focado em consultas pré e pós-operatórias.

## Mais conforto para os colaboradores e Corpo Clínico

De olho no bem-estar dos nossos colaboradores e do Corpo Clínico, foram concluídas obras em novas salas para os setores de Faturamento, Tecnologia da Informação (TI) e Custos, oferecendo aos profissionais um ambiente de trabalho mais funcional e confortável. Também foram feitas reformas na antiga UPA, criando novos espaços para diversos setores, banheiros e copa; nas salas de mamografia; workstation; Governança Clínica; Inovação e Conforto Médico - destinado ao repouso do Corpo Clínico.

### ESPECIALIDADES

1. Anatomia Patológica
2. Anestesiologia
3. Cardiologia
4. Cirurgia Cardiovascular
5. Cirurgia de Cabeça e Pescoço
6. Cirurgia Geral (Bariátrica)
7. Cirurgia Plástica
8. Cirurgia Torácica
9. Cuidados Paliativos
10. Clínica Médica
11. Endocrinologia
12. Endoscopia
13. Gastroenterologia
14. Ginecologia
15. Hematologia
16. Infectologia
17. Mastologia
18. Medicina do Trabalho
19. Medicina Intensiva
20. Medicina Paliativa

21. Nefrologia

22. Medicina Nuclear
23. Neurocirurgia
24. Neurologia
25. Nutrologia
26. Oncologia Cirúrgica
27. Oncologia Clínica
28. Ortopedia
29. Otorrinolaringologia
30. Pneumologia
31. Radiologia
32. Radioterapia
33. Urologia

### ALTA COMPLEXIDADE

- Cardiologia  
Nefrologia  
Neurocirurgia  
Oncologia  
Cirurgia Geral  
Ortopedia

### MEDICINA DIAGNÓSTICA/ EXAMES REALIZADOS

- Análises Clínicas  
Anatomia patológica  
Angioplastia  
Arteriografia cerebral  
Arteriografia membros  
Cateterismo diagnóstico  
Colonoscopia  
Duplex Scan Venoso  
Ecocardiograma transtorácico  
Ecocardiograma de Estresse  
Ecocardiograma  
Transesofágico  
Eletrocardiograma  
Endoscopia  
Holter  
Radiologia  
Tomografia  
Ultrassonografia



# UNIDADE SANTA LÚCIA



O ano de 2019 trouxe duas grandes conquistas para a Unidade Santa Lúcia. Com 6.733 procedimentos realizados, de janeiro a dezembro, a Unidade foi fundamental para que o Complexo Hospitalar São Francisco alcançasse o 1º lugar no ranking brasileiro de cirurgias ortopédicas, no último ano, consolidando sua posição de referência nessa especialidade **(veja mais em Maior serviço de Ortopedia do Brasil, página 24)**.

A quantidade veio acompanhada da qualidade. No ano passado, a Unidade recebeu a recomendação à certificação da ISO 9001:2015 que foi efetivamente aprovada em janeiro de 2020. A conquista evidencia que o Sistema de Gestão de Qualidade está bem implementado e em constante evolução **(veja mais no capítulo Qualidade Certificada, página 12)**.

Em pesquisa realizada entre pacientes e acompanhantes da Unidade Santa Lúcia, **81,5% dos entrevistados avaliaram positivamente o atendimento.**



**101 leitos**,  
sendo 10 deles  
de CTI



**7.006**  
internações



**25.812**  
consultas



**30 vagas**  
de residência e  
especialização



**6.733**  
cirurgias  
ortopédicas



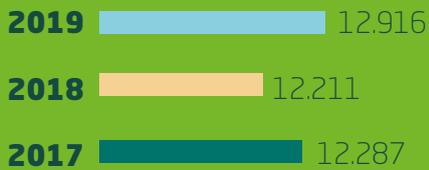
**93.168**  
Exames  
laboratoriais



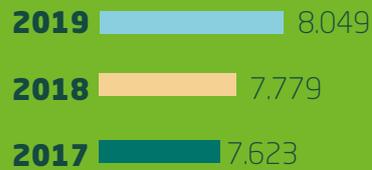
# PRINCIPAIS RESULTADOS 2019



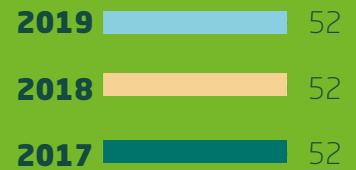
## CIRURGIAS



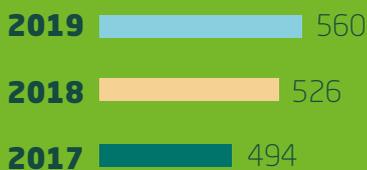
## CIRURGIAS ORTOPÉDICAS



## LEITOS CTI



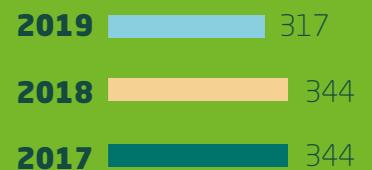
## CORPO CLÍNICO



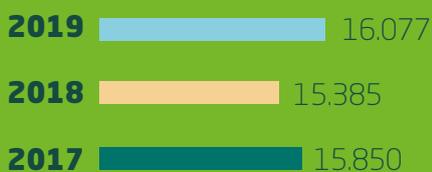
## COLABORADORES



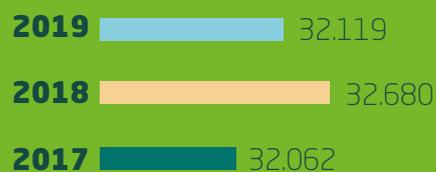
## LEITOS



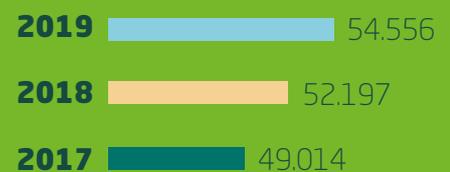
## INTERNAÇÕES



## HEMODIÁLISE



## CONSULTAS



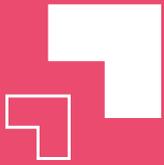
## CIDADES MINEIRAS ATENDIDAS PELO CHSF



2019: 482  
 2018: 417  
 2017: 410



Taxa de ocupação em 2019: 85%



# QUALIDADE CERTIFICADA

O reconhecimento da evolução dos processos da Qualidade na Fundação Hospitalar São Francisco de Assis por organizações de referência nos mostra que estamos no caminho correto. Além de integrar o maior serviço de Ortopedia do Brasil, a Unidade Santa Lúcia celebrou, em 2019, a recomendação para a **ISO 9001:2015**. Em janeiro de 2020, o processo de avaliação foi concluído, dando à instituição a aprovação final na certificação internacional.

*A norma, desenvolvida pela International Organization for Standardization (ISO), define os requisitos para garantir os padrões de qualidade, buscando a satisfação dos clientes e a melhoria contínua do desempenho das empresas. Ela orienta, por exemplo, a padronização da gestão e auxilia a identificar riscos e oportunidades.*

Já na Unidade Concórdia, seguimos firmes na preparação para a auditoria da **Organização Nacional de Acreditação (ONA)** e esperamos, em breve, ser a primeira instituição filantrópica 100% SUS de Belo Horizonte certificada. Em dezembro de 2019, foi realizada uma auditoria interna para o levantamento de ajustes finais. Além disso, estão sendo feitas ações rotineiras, como revisão de procedimentos, fortalecimento de protocolos e capacitação de profissionais, bem como adequações na estrutura da Unidade.

As certificações trazem benefícios para todos. **Chancelam o bom trabalho de colaboradores e profissionais da saúde e fortalecem a imagem da instituição junto à sociedade.**



O paciente percebe o resultado nos processos e, principalmente, nos cuidados.

*A acreditação consiste em um método de avaliação que busca, por meio de padrões e requisitos previamente definidos e reconhecidos internacionalmente, promover a qualidade e a segurança da assistência no setor da saúde.*





# PROGRAMA DE INOVAÇÃO

## A Inovação está em nosso DNA

Reforçando seu pioneirismo, a FHSFA lançou, em abril de 2019, um programa de inovação baseado em inovação aberta, no desenvolvimento da cultura de inovação junto aos profissionais e na criação do modelo SUS 4.0, com o objetivo final de levar mais excelência e humanização para a assistência.

## Criar conexões: Inova São Francisco

Somos a primeira instituição 100% SUS em Minas Gerais a criar um programa exclusivamente voltado à inovação: o Inova São Francisco. A iniciativa tem como foco estabelecer parcerias com startups, instituições de ensino, projetos de pesquisa e outras organizações. Dessa forma, elas apresentam projetos que propõem inovar na assistência aos pacientes e nós oferecemos um vasto campo para o desenvolvimento e aprimoramento dessas soluções, com acompanhamento da equipe técnica e do Corpo Clínico.

A partir de uma pesquisa qualitativa feita com colaboradores, pacientes e acompanhantes, foram mapeados mais de 300 oportunidades de negócio no Complexo Hospitalar São Francisco. Esse foi o ponto de partida para lançarmos desafios relacionados ao ambiente assistencial e para realizarmos eventos e ações, como o Innovation Day (**veja mais na página 16**), como intuito de atrair startups para o programa.

Hoje, o Inova São Francisco conta com:



**18 startups** na fase de início de interação



**4 startups** com soluções em desenvolvimento ou fase de testes

**oncotag**

Laboratório que faz análise molecular de tumores, por meio de biomarcadores, para prescrição de tratamentos adequados ao perfil genético de pacientes. O resultado é o aumento da expectativa de vida, redução de custos e tempo de terapia. Atualmente, a tecnologia é aplicada a pacientes com câncer de ovário e parceria com a FHSFA irá validar a tecnologia para câncer colorretal.

*“Estamos em um caminho extremamente promissor. A parceria com a equipe do São Francisco foi muito interessante porque as pessoas querem estar junto com a startup, seja para o desenvolvimento ou validação de projetos. O grupo está imbuído de inovação e saúde.”*

**LETÍCIA BRAGA - Bióloga e CEO da Oncotag**



Pulseira que mede parâmetros como pressão arterial, frequência cardíaca, movimentação, calorias gastas e qualidade do sono de forma automática. Os dados podem ser acessados por aplicativo, possibilitando o acompanhamento de pacientes em tempo real. Com o apoio da equipe de enfermagem e médicos especialistas do São Francisco, a startup adaptou a tecnologia - desenvolvida inicialmente para pacientes oncológicos - para acompanhamento de cardiopatas.

*“Estamos em busca de uma construção em conjunto e visamos minimizar problemas ou facilitar questões de saúde. Acho muito legal um hospital com viés público ter vanguarda nesse tipo inovação. Ter a chancela de uma instituição de renome como a FHSFA facilita a expansão para outras.”*

**IVENS LEÃO - CTO e co-fundador da LinCare**



Dispositivo dá ao paciente a autonomia de fazer o próprio eletrocardiograma. Ele conecta pacientes cardíacos com médicos, permitindo o acompanhamento a distância de arritmias, por exemplo. Em caso de princípio de infarto, uma caixa é destravada, liberando uma medicação que o paciente tomará enquanto é conectado ao hospital mais próximo para ter acesso ao atendimento.

*“Se por um lado a FHSFA tem mais uma oportunidade de ampliar seu programa de inovação na saúde junto a startups, a AngelUs recebe indicações de pacientes para confirmar a fidedignidade técnica do dispositivo. Para o paciente cardíaco é uma nova ferramenta para melhorar o tratamento.”*

**DR. MARCO TÚLIO CASTAGNA - criador do AngelUs**



Plataforma de suporte a tomada de decisão criada a partir da associação do Lya® e GestHos PEP. Confeccionada no prontuário eletrônico, a solução permite uma melhor estruturação, categorização e padronização dos dados do paciente, gerando maior controle. Com isso, é possível construir, de maneira preditiva, a gravidade, os riscos assistenciais e a melhor linha de cuidado para o paciente.

*“O projeto da Lya® começou como uma extensão da Governança Clínica e acabou ganhando corpo. A chegada do Inova São Francisco, o projeto de inovação do hospital, serviu como base e berçário para AVI Saúde.”*

**DR. GUILHERME LYCARIÃO - CEO e Co-founder da AVI Saúde**



**SAIBA MAIS SOBRE O PROJETO HOSPITAL STARTUP EM:**  
[www.hospitalstartup.com.br](http://www.hospitalstartup.com.br)

**Conheça a LinCare**



# PROGRAMA DE INOVAÇÃO

## Innovation Day

Nos dias 22 e 26 de novembro de 2019, 32 startups selecionadas apresentaram seus projetos, em rodadas de pitch. As propostas foram avaliadas por membros do Núcleo de Inovação, especialistas e colaboradores das áreas técnicas.



### Soluções:

automatização de protocolos, inteligência artificial, reabilitação de pacientes e gestão de processos e acompanhamento remoto dos pacientes.



Startups de **oito estados brasileiros e uma do Chile**



**15 horas** de apresentações



## Desenvolver a cultura: Núcleo de Inovação

Com encontros semanais, o Núcleo de Inovação da FHSFA, composto por profissionais de diversos setores e da Diretoria, se reúne para analisar as soluções apresentadas por startups, alinhar as ações de interação com instituições de ensino e outros parceiros, além de planejar e dar andamento às iniciativas do Programa. São definidas, por exemplo, as estratégias de comunicação interna, com o objetivo de reforçar a cultura de inovação entre os colaboradores. Para isso, eles também são estimulados a pensar em inovações para sua rotina e levar sugestões para o Núcleo. O objetivo é que eles percebam que a inovação não está necessariamente ligada a tecnologias de ponta, mas a soluções - muitas vezes simples - que podem tornar os processos mais inteligentes, ágeis e sustentáveis. Mais do que isso, o que a FHSFA busca é que eles sejam multiplicadores desse conceito.



## REFERÊNCIA NO ECOSISTEMA DE INOVAÇÃO

Mais do que inovar nos processos e na assistência aos seus pacientes, a FHSFA quer mostrar que é possível criar o modelo SUS 4.0, a partir do compartilhamento de boas práticas, soluções, conhecimentos e aprendizados com os stakeholders e parceiros da área da saúde. Para isso, a Fundação atua em diferentes frentes com o intuito de se tornar referência no ecossistema e incentivar outras instituições a também surfarem na “onda” da inovação. Confirma algumas dessas iniciativas:

- Organização de duas edições do Meetup SUS 4.0. Os eventos contaram com representantes do Governo Federal, Estadual, Municipal e de hospitais filantrópicos, além do Grupo Gestor e do Corpo Clínico da Fundação para debate e apresentação de soluções inovadoras em prol da rede pública de saúde em Minas Gerais;
- Participação do Superintendente Geral da FHSFA, Dr. Helder Yankous, no Business Health Innovation, evento que reuniu 50 empresas para debater iniciativas inovadoras na Gestão de Saúde Corporativa;
- Visita ao hospital Albert Einstein, em São Paulo, para formar rede colaborativa de inovação por meio do projeto Centro de Referência SUS 4.0;
- Mais de 24 visitas de Benchmarking de hospitais e organizações à FHSFA para conhecer os processos e ferramentas da Lya®;
- Palestras do Superintendente Geral da FHSFA, Dr. Helder Yankous, sobre inovação em saúde no Encontro Federassantas 2019, em eventos de inovação da Faculdade de Medicina da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), em Belo Horizonte (MG), e da Fundação Dom Cabral, em Fortaleza (CE);
- Apresentação do Inova São Francisco e visitas para alinhamento de parcerias com a Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de Minas Gerais (FAPEMIG);
- Participação no evento “Transformação Digital para Médicos, Clínicas e Hospitais”, realizado pela CorpLabs e pela Saúde Ventures, na sede da Federação das Indústrias do Estado de Minas Gerais (FIEMG), em Belo Horizonte. O evento contou com a presença da Cônsul para Assuntos Econômicos de Israel no Brasil, Taly Segal-Ordentlich.
- Cônsul Britânico e sua equipe visitam FHSFA para discutir propostas de expansão do Inova São Francisco no Reino Unido;

### Inteligência artificial a favor da assistência

Diariamente, a Lya®, assistente virtual inteligente, analisa dados dos prontuários desde a entrada até a saída dos pacientes, apoiando os profissionais na tomada de decisão assistencial. Desenvolvida pelo Coordenador da Governança Clínica, Dr. Guilherme Lycarião, a inteligência artificial é baseada em preceitos do National Health Service (NHS)<sup>1</sup>. Ela padroniza as informações, atualiza diariamente os riscos identificados para cada paciente, avalia a gravidade do mesmo e analisa o planejamento, a segurança e a execução da assistência. Com isso, é possível traçar uma linha de cuidado individualizada por paciente para o alcance do melhor desfecho da assistência.



Em 2019, foi implementada a versão 3.0, a mais recente da Lya®. Com ela, não é necessário que um profissional dê o comando ao sistema para iniciar a análise de dados, a tecnologia faz esse processo automaticamente. Outra evolução é a conexão da inteligência artificial com o DRG, Sistema de Grupos Diagnósticos Relacionados que transforma dados assistenciais e econômicos em informações que contribuem para as melhores práticas de gestão, gerando, por exemplo, redução de custos e maior segurança do paciente. O resultado é uma rotina mais prática: ao lançar as informações em um sistema, ele automaticamente alimenta outro.

<sup>1</sup> Sistema de saúde do Reino Unido referência em Governança Clínica.



# GOVERNANÇA CORPORATIVA

## *Inspirar, influenciar e engajar pessoas são a tônica da nossa gestão*

A Governança Corporativa imprime transparência ao processo de tomada de decisões, que segue duas outras premissas: diálogo e busca da melhoria contínua. Essa filosofia esteve em importantes ações de 2019:



Para fortalecer a missão de promover assistência aos pacientes do SUS de forma sustentável, transparente e comprometida, foi consolidada a implantação da Superintendência de Serviços Hospitalares. Liderada por Adriana de Souza Melo, essa área da Alta Gestão é responsável pelas atividades das Gerências Assistenciais, Administrativas, Financeiras, além dos setores de Ensino, Projetos e Tecnologia da Informação das Unidades Santa Lúcia e Concórdia;



Após uma década à frente da Superintendência Jurídica, Roberto Otto Augusto de Lima anuncia o desligamento do cargo para assumir novos desafios fora da Fundação. O colega deixará um legado de comprometimento e extremo profissionalismo;



Criação da Gerência de Qualidade e Segurança, da Gerência de Comunicação e Relações Institucionais e retomada da Gerência Assistencial, na Unidade Concórdia. Essas iniciativas reforçam o comprometimento com o atendimento de excelência e com o diálogo transparente;



Capacitação da Superintendência, Coordenadores e Gerentes, no projeto Líder F.O.D.A **(veja mais em página 21)**.

A representatividade que a Fundação Hospitalar São Francisco de Assis conquistou no setor da saúde ao longo da sua história tem sido fundamental para o fortalecimento da sua missão e vocação de ser uma instituição inovadora. Em 2019, celebramos mais uma conquista nesse sentido. O Superintendente Geral da FHSFA, Dr. Helder Yankous, assumiu a presidência do Centro de Oportunidades e Relacionamento para Executivos de Saúde (CORE SAÚDE). A iniciativa foi criada pela Federação das Santas Casas e Hospitais Filantrópicos de Minas Gerais

(Federassantas), com o objetivo de construir uma rede de executivos do setor para viabilizar a troca de experiências na gestão de hospitais filantrópicos, a disseminação de conhecimento, realizações de estudos, alinhamento de parcerias, entre outras ações.

Além desse cargo, Dr. Helder Yankous integra o Conselho Consultivo da Confederação das Santas Casas de Misericórdia, Hospitais e Entidades Filantrópicas do Brasil (CMB) e é presidente do Comitê Médico-Científico da Federassantas.



# GOVERNANÇA CORPORATIVA



## Governança Clínica

Criar um ambiente de excelência em cuidados clínicos tem sido nosso empenho diário. Em 2019, avançamos com o lançamento da versão 3.0 da Lya® e na conexão da inteligência artificial com o DRG (veja detalhes na página 17), unido à Governança Clínica, na Sala de Situação. O espaço permite que os profissionais estejam mais próximos e que monitorem diariamente os dados e indicadores, alimentados em monitores presentes no local. Ao identificarmos desvios nos resultados esperados ou a possibilidade de melhorias, organizamos uma equipe para ir a campo e fazer as intervenções necessárias.

Ainda celebramos avanços na inovação, com a criação da startup AVI-Saúde, fundada pelo Coordenador da Governança Clínica, Dr. Guilherme Lycarião, e pelo Coordenador da TI, Pedro Santo André Neto, que tem como principais produtos diferentes módulos da Lya®. Além de auxiliar na tomada de decisões na assistência, a startup conta com o GestHos PEP, prontuário eletrônico do paciente. Em 2019, a AVI-Saúde assinou um Memorando com o Fundo Saúde Ventures para ganhar suporte no desenvolvimento de estratégias para crescimento no mercado.

## DRG: Melhor qualidade de assistência

A implantação do Sistema de Grupo de Diagnósticos Relacionados (DRG - sigla em inglês de Diagnosis Related Groups) continua dando bons frutos. Em 2019, foram feitas 70 análises por dia, gerando indicadores fundamentais para traçar planos de melhoria da qualidade de assistência. A partir dessas informações, passamos a acompanhar os processos de assistência, propusemos melhorias para as equipes e para as ferramentas. O resultado foi a redução de 4,1% no tempo de internação.

O sistema cruza os dados do prontuário com os do hospital - como motivo da internação, idade do paciente, procedimentos adotados e taxa de ocupação da instituição - para gerar a média de tempo de permanência. Quando o tempo real de internação é superior ao previsto, é hora de rever os processos.

## Exemplo de Excelência

Em 2019, representantes dos Hospitais Mater Dei, Unimed, Santa Casa de Belo Horizonte, Fundação Dom Cabral, Cemig e Secretaria Municipal de Saúde de Belo Horizonte fizeram visitas de benchmarking à FHSFA para conhecer nossos processos e inovações em Governança Clínica, como a Lya®.



# NOSSA ADMINISTRAÇÃO

## CONSELHO DIRETOR

**Gonçalo de Abreu  
Barbosa**

Diretor-Presidente

**Charles Carvalho Castro**  
Vice-Presidente

**Leonardo Tadeu Campera  
Brescia**  
Diretor-Financeiro

## CONSELHO CURADOR

**Diacono Paulo Franco  
Taitson**

Presidente

**Nelson Baisi Cerqueira**  
Secretário

**Carlos Renato de Melo  
Couto**

**Flávio de Almeida Amaral  
Saulo Levindo Coelho**

**Charles Carvalho Castro  
João Augusto Oliveira  
Fernandes**

## CONSELHO FISCAL

**Túlio Pedrosa Gomes  
Ciro Gustavo Bragança  
Ernani Maia de Freitas**

## DIRETORIA

**Dr. Leonardo Brescia**  
Diretor Técnico da Unidade  
Concórdia

**Dr. Igor Dominick  
Michalick**  
Diretor Clínico da Unidade  
Concórdia

**Dr. Rodrigo Otávio Araújo**  
Diretor Técnico da Unidade  
Santa Lúcia

**Dr. Rogério Nunes**  
Diretor Clínico da Unidade  
Santa Lúcia

## SUPERINTENDÊNCIA

**Dr. Helder Yankous**  
Superintendente Geral

**Dr. Roberto Otto Augusto  
de Lima**  
Superintendente Jurídico

**Adriana Melo**  
Superintendente de  
Serviços Hospitalares

## GERÊNCIA

**Aline Teles**  
Gerente de Apoio  
Assistencial da Unidade  
Concórdia

**Ana Luíza Rabelo**

Gerente de Comunicação e  
Relações Institucionais

**Anna Beatriz Monteiro**  
Gerente Administrativo  
Assistencial da Unidade  
Santa Lúcia

**Camila Rinco**  
Gerente Assistencial da  
Unidade Santa Lúcia

**Carla Araújo**  
Gerente Assistencial da  
Unidade Concórdia

**Érika Rocha**  
Gerente de Qualidade e  
Segurança

**José Henrique**  
Controller

**Richardson Porto**  
Gerente Financeiro



Conselho Diretor



# NOSSA ADMINISTRAÇÃO



## Coordenação

**Adalgiza Barcelos** - Coordenadora de Manutenção/Portaria/  
Recepção/Obras - Unidade Concórdia

**Ana Izabel Fernandes** - Coordenadora de Bloco Cirúrgico/CME  
- Unidade Santa Lúcia

**Andréia Dolabela** - Coordenadora de Faturamento

**Cristina Ferreira** - Coordenadora do Administrativo - Unidade  
Santa Lúcia

**Daisy Fernandes** - Coordenadora de Internação/Ambulatório/  
SAME - Unidade Concórdia

**Danielle Cunha** - Coordenadora de Serviço Social

**Camila Mendes** - Coordenadora de Recursos Humanos

**Juliana Araújo** - Coordenador do CTI 2 - Unidade Concórdia

**Fabio Ventura** - Coordenador do CTI 3 - Unidade Concórdia

**Fernanda Albuquerque** - Coordenadora de AGT/SADT/  
Anatomia/Amb. de Urgência - Unidade Concórdia

**Fernanda Lopes** - Coordenadora de Rouparia/Higienização/  
PABX - Unidade Concórdia

**Fernanda Magela** - Coordenadora do SND/Nutrição Clínica -  
Unidade Concórdia

**Flaviano Martins** - Coordenador da Hemodinâmica/  
Endoscopia/ Serv. Cardiológicos

**Francelli Neves** - Coordenadora do SCIH - Unidade Concórdia

**Geysiane Martins** - Coordenadora de OPME

**Graciele Simões** - Coordenadora de Psicologia

**Grazielle Nunes** - Coordenadora de Projetos

**Jaqueline Sampaio** - Coordenadora do Financeiro

**João Henrique Sampaio** - Coordenador Jurídico

**Lilian Goretti Viegas** - Coordenadora de CTI - Unidade Santa  
Lúcia

**Lucas Chalup** - Coordenador de Medicina do Trabalho

**Marcela Neves** - Coordenadora de Engenharia Clínica

**Maria Cecília Andrade** - Coordenadora dos Postos 3, 5 e 6

**Maria Fernanda Martins** - Coordenadora de Ensino

**Nathália Medeiros** - Coordenadora de Hemodiálise / Oncologia

**Ocione Araújo** - Coordenadora de Enfermagem - Unidade  
Santa Lúcia

**Paloma Oliveira** - Coordenadora de Segurança do Trabalho

**Paula Nunes** - Coordenadora dos Postos 1, 2 e 4

**Pedro Santo André Neto** - Coordenador de TI

**Poliane Araújo** - Coordenadora do Laboratório de Análises  
Clínicas

**Rossana Rios** - Coordenadora de Almoarifado/Compras

**Serena A. Spalla** - Coordenadora do CTI 1 - Unidade Concórdia

**Sheyla Lélis** - Coordenadora de Enfermagem da Oncologia

**Sônia Rosa Profeta** - Coordenadora do Departamento Pessoal

**Luciana Vertello** - Coordenadora de Bloco Cirúrgico/ CME -  
Unidade Concórdia

**Valeria Alves** - Coordenadora do SND/Nutrição Clínica -  
Unidade Santa Lúcia

**Wanessa Aparecida Laerce** - Coordenadora de Farmácia

Inspirado no best seller SEJA FODA! - do autor Caio Carneiro, a Superintendência de Serviços Hospitalares lançou o Projeto Líder F.O.D.A, em 2019. Com encontros mensais, a iniciativa abordou quatro aspectos essenciais à liderança: Felicidade (F), Otimismo (O), Determinação (D) e Abundância (A). Superintendentes, Gerentes e Coordenadores participaram dos encontros, que tiveram apoio da Comunicação e RH. Dentro do Programa, também foi realizada uma edição exclusiva com a Alta Gestão.





# GESTÃO E RESULTADOS



**28 vidas salvas**

com o PROADI-SUS nos CTIs, em 2019



**R\$ 141.960,00**

economizados com antimicrobianos

Garantir a segurança, um atendimento humanizado e de excelência desde a entrada até a saída do paciente de nossa instituição é dever de todos no Complexo Hospitalar São Francisco, independentemente da área em que atuam. Por isso, nos orgulhamos ao atingir a marca de 28 vidas salvas pelo **Programa de Apoio ao Desenvolvimento Institucional do SUS (PROADI - SUS)**, em 2019, 12 a mais que em 2018. Nesses dois anos foram 44 vidas salvas.

O primeiro projeto dentro do Programa foi desenvolvido em 2018 e 2019 e tinha como foco reduzir pela metade as taxas de infecções no Centro de Terapia Intensiva 2, mas a iniciativa foi ampliada para os demais CTIs do Complexo. Já o segundo projeto foi voltado para os Blocos Cirúrgicos. Para isso, são identificados pontos de melhoria para tornar a gestão e o giro das salas mais eficientes, aumentando a taxa de ocupação, a otimização dos recursos financeiros e a satisfação de cirurgiões e pacientes. Uma novidade na nova etapa é a aplicação da Metodologia Lean, utilizada em grandes organizações para melhoria de fluxos de produção.

*Criado pelo Ministério da Saúde, o Programa visa contribuir para o fortalecimento do Sistema Único de Saúde. A FHSFA integra a proposta desde 2017 e conta com o apadrinhamento do Hospital Israelita Albert Einstein, de São Paulo (SP). A partir de visitas periódicas, encontros virtuais e treinamentos, os consultores auxiliam a equipe do São Francisco a traçar estratégias para o alcance das metas.*



**Saiba mais  
sobre o uso de  
antibióticos**

## **Melhor uso de antibióticos**

Em 2019, reduzimos em R\$ 141.960,00 os custos com antimicrobianos, em comparação ao ano de 2018. O bom resultado reflete o trabalho do Serviço de Controle de Infecção Hospitalar (SCIH), que atua para a otimização do gerenciamento de uso de antibióticos. Entre os aspectos que contribuem para o uso mais adequado dos medicamentos, está a divulgação e a comunicação entre as equipes, em tempo real, sobre os resultados de culturas bacterianas.



# GESTÃO DE RESULTADOS

## Núcleo de Segurança do Paciente

Com foco na promoção da melhor assistência, o Núcleo trabalha no gerenciamento de riscos, monitoramento de indicadores, análise de eventos adversos e implantação e fortalecimento de protocolos. Ele é composto por uma equipe multidisciplinar e, no ano passado, ganhou um profissional exclusivo para coordenar ações como treinamentos e alinhamento de protocolos.

As atividades do Núcleo são baseadas em seis metas internacionais de segurança do paciente:



**Identificar corretamente os pacientes;**



**Garantir o local correto, o procedimento correto e a cirurgia no paciente correto;**



**Melhorar a comunicação entre profissionais de saúde;**



**Reduzir o risco de infecção associado ao cuidado;**



**Melhorar a segurança de medicamentos;**



**Reduzir o risco de danos ao paciente resultante de quedas e lesão por pressão.**

## Equipe alinhada e preparada

A FHSFA conta, ainda, com 31 comissões, sendo 17 na Unidade Concórdia e 14 na Unidade Santa, para estudo, formulação e condução de soluções de problemas no ambiente assistencial e hospitalar. As equipes são multidisciplinares e formadas por membros do Grupo Gestor e da equipe técnica.

Na primeira etapa do Programa de Desenvolvimento Hospitalar da Secretaria Municipal de Saúde de Belo Horizonte, lançado em 2019 e do qual a FHSFA faz parte, a Fundação obteve desempenho de 85%. A iniciativa avalia a Qualidade, Segurança do Paciente e uso do DRG.



# MAIOR SERVIÇO DE ORTOPEDIA DO BRASIL



Alcançar o 1º lugar no ranking nacional de cirurgias ortopédicas em 2019, extrapola a alegria de estar no topo do pódio. Para nós, esse resultado representa a dedicação e o empenho que cada profissional imprime em suas atividades para oferecer atendimentos seguros e altamente qualificados. Se atingimos essa marca é porque a cada dia estamos mais preparados para prestar uma assistência de excelência aos pacientes que dependem do SUS em todo o estado de Minas Gerais.

A conquista é resultado de um trabalho sistemático, tendo em vista que, pelo quinto ano consecutivo, o Complexo Hospitalar São Francisco ocupa a liderança de cirurgias ortopédicas em Minas Gerais e, até 2018, figurava em segundo lugar no cenário nacional. Nesse contexto, a Unidade Santa Lúcia, especializada em Ortopedia, é referência, sendo responsável pelo maior número de procedimentos nessa área.

## 6.887 procedimentos cirúrgicos

de alta e média complexidade em Ortopedia foram realizados no CHSF, de janeiro a dezembro de 2019

### Subespecialidades

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



**4,93 dias** é a média de permanência global de pacientes dessa especialidade no hospital\*



**0,016%** é a taxa de reinternação em até 7 dias por complicações cirúrgicas\*

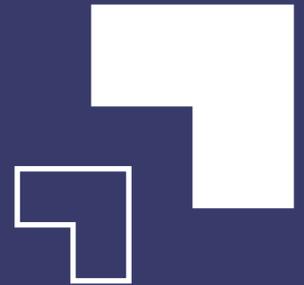


**9,4** é o índice de satisfação de pacientes e acompanhantes\*

\*Resultados referentes ao primeiro semestre de 2019



# ENSINO E PESQUISA



Contribuir para a formação de profissionais e novos médicos faz parte da nossa Missão. Somos cada vez mais reconhecidos no cenário da saúde de Minas Gerais como uma instituição de referência em Ensino e Pesquisa, e, no último ano, o trabalho desenvolvido com foco na inovação veio consolidar ainda mais essa reputação. Mas isso vai muito além de oferecer vagas de estágio, internato, residência e pós-graduação. O acompanhamento, escuta, qualificação e sensibilização para o atendimento humanizado e de qualidade integram essa jornada. Somente em 2019, o Núcleo de Ensino e Pesquisa promoveu 65 horas de curso, ministradas por 37 palestrantes para 257 participantes. Cuidados paliativos, segurança do paciente, análise crítica de indicadores e prevenção de lesão foram alguns dos temas abordados.

Também comemoramos a conclusão da primeira turma de pós-graduação em Gestão de Processos de Enfermagem, com Ênfase em Auditoria em Contas Hospitalares; e a realização do primeiro procedimento cirúrgico transmitido ao vivo diretamente para o Centro de Estudos.

O programa de Residência é um dos principais pilares do Ensino na FHSFA. Em 2019, recebemos novos residentes e formamos novos médicos em diversas especialidades, resultado de um trabalho eficiente de mentoria realizado pelos preceptores.

*“Tenho crescido muito profissionalmente. Temos pacientes de diferentes complexidades na área cirúrgica, o que oferece boas oportunidades de aprendizagem. O jeito de atuar também é diferente do meu país, Colômbia. Agora, já estou adaptado à cultura e a convivência melhora a cada dia. Encontrei um pessoal muito alegre e amigável e posso dizer que é um relacionamento familiar.”*

**DAVID ALEJANDRO- Residente em Cirurgia Geral**

## Novidade

Em parceria com a PUC Minas, foram abertas oportunidades para alunos de Engenharia de Software, com o foco no desenvolvimento de projetos de inovação. Os estudantes escolhem desafios mapeados pela Fundação e a expectativa é que criem soluções e ferramentas que possam gerar alavancagem comercial, patentes ou co-participação.

*“Me sinto muito mais preparado para o mercado de trabalho e para fornecer o que há de mais inovador em cirurgia de mão. Os pacientes são bem acolhidos desde a recepção até a assistência hospitalar, o que facilita a relação médico-paciente, essencial para o sucesso do tratamento. Sou grato aos mestres preceptores, funcionários e pacientes pela motivação de fazer o bem”.*

**AURO SÉRGIO PERDIGÃO DE BRITO - Residente de Cirurgia da Mão**



# ENSINO E PESQUISA

*"Tenho gostado da minha experiência no hospital. Os colaboradores são muito prestativos, resolutivos e trabalham para oferecer a melhor experiência ao paciente. Sou residente boliviana e o convívio com diferentes profissionais e nacionalidades é enriquecedor. Após a residência voltaria, com prazer, a atuar aqui."*

**SARA JOHANNA SANCHEZ GUERRERO - Residente Ortopedia e Traumatologia**

## Residentes por especialidade



Cancerologia Clínica:  
**2**



Cardiologia:  
**7**



Cirurgia da Mão:  
**3**



Cirurgia Geral:  
**5**



Ortopedia Traumatologia:  
**17**

## CONFIRA, TAMBÉM, OS OUTROS NÚMEROS DO ENSINO NA FHSFA:

Alunos de pós-graduação por especialidade

### Especialização Médica FELUMA

- Cardiologia: 2
- Cirurgia Cardiovascular: 1
- Cirurgia da Mão: 2
- Cirurgia Geral: 11
- Ortopedia Traumatologia: 6

- Clínica Médica: 25
- Ginecologia: 79

### Estagiários de nível técnico e superior:

- 1º semestre: 446
- 2º semestre: 656

Pós-graduação Gestão dos Processos de Enfermagem - finalizada em 2019: 9

### Especialização Médica FSHFA:

- Cirurgia do Joelho: 1
- Cirurgia Pé e Tornozelo: 1
- Ecocardiografia: 9

### Internos por especialidade:

- Cirurgia Geral: 25

### Programas de residência 100% certificados:

- Residência em Cirurgia de Mão e Ortopedia e Traumatologia: Sociedade Brasileira de Ortopedia e Traumatologia (SBOT)
- Programa de Cardiologia: Sociedade Brasileira de Cardiologia (SBC)
- Programa de Cirurgia Geral: Colégio Brasileiro de Cirurgiões





# POSTO SOLIDÁRIO

Em parceria com o Sindicato do Comércio Varejista de Derivados de Petróleo no Estado de Minas Gerais (Minaspetro), a FHSFA lançou, em 2019, o **Posto Solidário**, ação que visa arrecadar fundos junto aos postos de gasolina participantes para aplicar na assistência aos pacientes da instituição.

Como funciona:



Você abastece seu veículo no **posto participante**;



Após o abastecimento, você pode **doar o seu troco ou arredondar o valor para destinar à campanha**;



O valor arrecadado é **aplicado na assistência aos pacientes da FHSFA**



minaspetro

*“Considerando nossos 60 anos de história e os mais de 4 mil postos em Minas Gerais, vislumbramos a possibilidade de construir um projeto perene e de grande impacto social. A gente sabe que, infelizmente, o governo não consegue suprir todas as necessidades do país e, nós, como organização, temos que nos engajar. Esperamos trazer outras empresas para colaborar nesse projeto.”*

**CARLOS EDUARDO MENDES  
GUIMARÃES JUNIOR - Presidente do  
Minaspetro**

Em 2019, com o auxílio de revendedores de combustíveis associados, o Sindicato ainda doou **30 cadeiras de rodas para a Fundação.**

Os colaboradores do Posto associado ao Minaspetro onde foi rodado o projeto-piloto participaram de um encontro com a Superintendente de Serviços Hospitalares da FHSFA, Adriana de Souza Melo e a Gerente de Comunicação e Relações Institucionais, Ana Luíza Rabelo, que explicaram sobre a importância da iniciativa e do envolvimento de cada um deles na causa.





# PARCERIA COM O PODER PÚBLICO

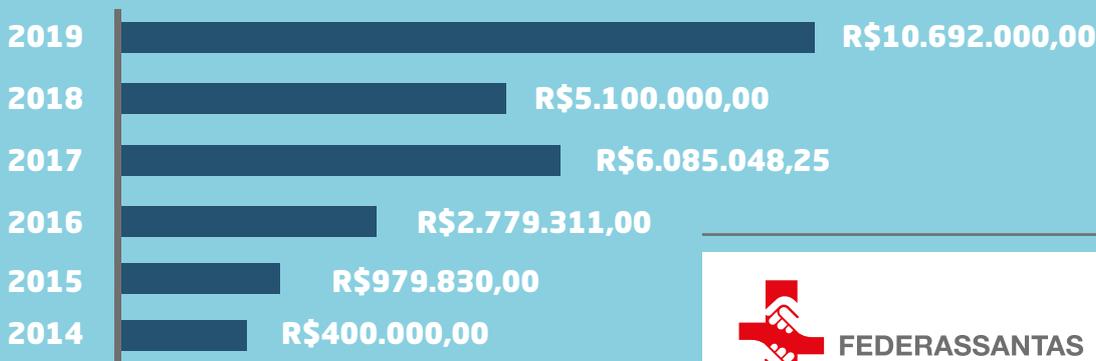


Em 2019, obtivemos a maior arrecadação com Emendas Parlamentares de nossa história. O recurso suplementar é vital para manter o equilíbrio financeiro da Fundação, garantindo a compra de equipamentos, materiais, medicamentos e excelência das operações.



Valor das emendas em 2019:  
**R\$ 10.692.000,00**

## Arrecadação com emendas parlamentares



## Melhorias implementadas com os recursos

- Troca do equipamento de Bioquímica do modelo BT Plus 3000 (Wiener) para o Cobas Integra 400 plus (Roche), utilizado no Laboratório de Análises Clínicas. Modernização oferece resultados com ainda mais qualidade, proporcionando mais segurança aos médicos para definirem tratamentos precisos e rápidos.
- Compra de três novos focos cirúrgicos de teto. Equipamentos permitem visualizar cavidade cirúrgica com mais facilidade e nitidez;

## Transparência

No Encontro "Parlamentares pela Saúde", promovido na Unidade Concórdia, no dia 23 de setembro, a Fundação prestou contas do repasse das verbas públicas e homenageou deputados e senadores parceiros com certificados de apoiadores e medalhas de "Embaixador da Fundação".



FEDERASSANTAS

FEDERAÇÃO DAS SANTAS CASAS  
E HOSPÍTAIS FILANTRÓPICOS  
DE MINAS GERAIS

O projeto "**As práticas de comunicação organizacional e relações institucionais como base para captação de recursos**", foi um dos finalistas do Prêmio CORE Federassantas, realizado em 2019, na categoria Melhoria de Processos/ Sustentabilidade econômico-financeira. Desenvolvido pela equipe de Comunicação e Relações Institucionais, a iniciativa reforça a marca da FHSFA no cenário da saúde em Minas Gerais e estabelece parcerias com agentes públicos e privados em prol da arrecadação de verbas necessárias ao equilíbrio financeiro da instituição.



Veja como foi o Encontro "Parlamentares pela Saúde"



# DESTAQUE CORPO CLÍNICO

Para expressar parte da enorme gratidão de pacientes, colegas e do Grupo Gestor a nossas médicas e médicos, foi lançado em 2019 o Destaque Corpo Clínico. A homenagem é um reconhecimento prestado a profissionais que buscam oferecer assistência de qualidade e contribuem para o desenvolvimento da Fundação.

## **Conheça os destaques:**

*“Ser reconhecido por uma instituição que presta serviço ao sistema público de saúde, que tem restrições de recursos, é uma alegria. É sinal de que o trabalho está surtindo efeito. Completo oito anos de São Francisco e costumo brincar que apenas coloco a cereja em cima do bolo, pois a conquista é de todo o time multiprofissional. A satisfação e agradecimentos dos pacientes estão ligados aos bons resultados do trabalho em equipe.”*

**DR. JOSÉ MARCIAL - Cirurgião da equipe de Ortopedia e Traumatologia da Unidade Concórdia**

*“Em setembro de 2020, completo 10 anos de São Francisco. O hospital contribuiu muito para a minha vida profissional. Compreendi que a vontade da gestão e da equipe em executar um trabalho seguro são maiores que as dificuldades do SUS em relação a recursos financeiros. O reconhecimento é muito importante para que o profissional entenda que está no caminho certo e colaborando para os objetivos do hospital.”*

**DRA. FRANCELLI NEVES - Coordenadora do Serviço de Controle de Infecção Hospitalar (SCIH) da Unidade Concórdia**



*“Após trabalhar na organização Médicos sem Fronteiras, no continente africano, voltei à Belo Horizonte em 2017. No São Francisco encontrei um local agradável de trabalhar e uma equipe maravilhosa. Fui acolhida pela diretoria e muito bem recebida por toda a equipe assistencial, o que torna meu trabalho leve e prazeroso. Fiquei muito contente com o destaque. Isso mostra que estou no caminho do controle de infecção hospitalar que acredito: um serviço parceiro, centrado nos usuários e na segurança do paciente. Sou muito feliz por pertencer à instituição!”*

**DRA. RAQUEL BANDEIRA - Coordenadora do Serviço de Controle de Infecção Hospitalar (SCIH) da Unidade Santa Lúcia**

*“Eu acho que esse reconhecimento foi muito importante. Saber que somos um time e que há alguém que confia no nosso trabalho nos dá gás. Estou na Fundação há sete anos e sigo com a bandeira de oferecer o melhor para o paciente. Sempre me preocupei com o tratamento para além dos aspectos estéticos. Quando você melhora a autoestima do paciente, o resultado do tratamento é maior, interferindo na sobrevida. O mutirão é uma corrente do bem.”*

**DRA. LÚCIA AIKO HOMMA - Mastologista que idealizou o mutirão de reconstrução de aréola, usando técnicas da tatuagem 3D**



# HUMANIZAÇÃO

Cada paciente que passa pelo São Francisco é único. Ele carrega consigo uma história, uma família, amigos e tantas outras pessoas que torcem pelo seu bem-estar. Toda vida, sem exceções, é importante e está no centro de nossas atividades. Por isso, estamos sempre em busca de oferecer um ambiente acolhedor, atendimento digno e humanizado.

## Cuidar é nossa paixão

- Semanalmente, são feitas **reuniões com os acompanhantes dos pacientes** para informar sobre regras de visitas, alimentação gratuita, orientações previdenciárias, doação de sangue e até suporte psicológico;
- Estruturação de **equipe multidisciplinar voltada aos cuidados paliativos de pacientes oncológicos**. Iniciativas visam promover melhoria da qualidade de vida por meio de prevenção e alívio de sofrimento, além de acolhimento psicológico;
- **Ronda Hospitalar**: representantes da Superintendência, juntamente com o Presidente do Conselho Curador, Diácono Paulo Taitson, visitam, semanalmente, leitos para conversar com pacientes, estreitar os laços e ouvir sugestões;
- Oferta de **curso de Libras** a colaboradores para que possam acolher a comunidade surda ainda melhor;
- **827.595** refeições servidas para pacientes, acompanhantes e colaboradores.

## Proximidade para tirar dúvidas, sugerir e crescer juntos

A satisfação dos pacientes está diretamente ligada à atuação de uma equipe engajada, que sabe de sua importância e é valorizada. Por isso, periodicamente, representantes da Superintendência, Gerência e Coordenação entregam placas de reconhecimento a colaboradores que fazem a diferença no dia a dia do Hospital.

Estreitar os laços entre Direção e as equipes também é um gesto de parceria. Em 2019, os resultados da Pesquisa de Clima foram apresentados por Adriana Melo, Superintendente de Serviços Hospitalares, em reuniões que tinham como meta atingir o maior número possível de colaboradores das duas unidades. Nos encontros, além de abordar os resultados da pesquisa, a Superintendente estimulou uma reflexão sobre o nosso tripé cortesia-entusiasmo-planejamento, mostrando como é possível colocar em prática essa filosofia, por meio de pequenas atitudes no dia a dia.

De acordo com a Pesquisa Net Promoter Score (NPS), realizada pela Ouvidoria, **o nível de satisfação do cliente da FHSFA é de 85%**. O indicador mensura o relacionamento com pacientes e serve de base para chegarmos e permanecermos na excelência.

# Conheça o Clube de Benefícios Solis

Solis



O Solis, projeto que consistia em um programa de fidelidade solidária da Associação de Hospitais Filantrópicos de Belo Horizonte, evoluiu em busca de mais benefícios para seus usuários. A partir de 2020, será possível contribuir com o São Francisco, Hospital Universitário Ciências Médicas e Santa Casa de Belo Horizonte sem tirar um centavo do bolso e ainda ganhar descontos exclusivos.

No Portal Clube de Benefícios Solis, o associado encontrará mais de 30 mil ofertas. Também será possível comprar passagens aéreas por programa de milhas. Todas as instruções para cada tipo de promoção estarão disponíveis no site.

Podem participar do Clube:

- Profissionais ligados às instituições da Associação dos Hospitais Filantrópicos de Belo Horizonte, que serão cadastrados pela equipe Solis;
- Colaboradores e clientes de empresas parceiras. Ao trabalhar ou adquirir produto em empresa parceira, o usuário receberá código para se cadastrar.

DES <sup>Até</sup> 25%  
no cinema

CON <sup>Até</sup> 40%  
nos cursos da Estácio e Itens Eletrônicos

TO <sup>Até</sup> 50%  
no cinema

## COMO FUNCIONA

Você compra em uma loja parceira, pelo portal do Clube de Benefícios Solis, onde encontra descontos e vantagens exclusivas. Uma porcentagem das compras é destinada aos hospitais:



Conheça mais em: [clube.solisatitudesolidaria.org.br](http://clube.solisatitudesolidaria.org.br)

Código de indicação: SAOFRANCISCO



# CAMPANHAS E AÇÕES SOCIAIS

***Os gestos de cuidado, carinho e compaixão se multiplicam com iniciativas que nos aproximam de pacientes e da sociedade***

Contamos com uma rede de voluntários e profissionais que estão sempre dispostos a contribuir, seja assistindo a uma apresentação cultural, doando uma peça de roupa ou oferecendo parte de seu tempo para levar afeto a quem precisa.

- **Banco de perucas.** Em parceria com a ONG Fio de Luz, oferecemos gratuitamente perucas de fios naturais para mulheres que fazem quimioterapia. Além de humanizar o tratamento, a parceria representa economia de R\$700,00 para cada paciente, valor referente aos custos de confecção do acessório.
- **Coração de Lacre.** A cada 180 garrafas pet de dois litros cheias de lacres de alumínio, uma cadeira de rodas é doada para a Fundação. Desde 2013, já foram recolhidas 5.600 garrafas, permitindo o recebimento de mais de 50 cadeiras;
- **Bazar Solidário.** A partir de doações de colaboradores e familiares de pacientes, promovemos bazar para arrecadar fundos. Em 2019, foram duas edições: uma na Unidade Concórdia e outra na Santa Lúcia.
- **Outubro Rosa e Novembro Azul.** Programações especiais levam momentos de confraternização, conforto e bem-estar para pacientes que estão em tratamento oncológico. Apresentações musicais, palestras, serviços de beleza, rodas de conversa e distribuição de lanches são algumas das atividades.
- **Grupo de voluntários.** A FHSFA também conta com o apoio de voluntários que caminham conosco, compartilhando o carinho e o cuidado com os nossos pacientes: os parceiros Grupo Sociedade do Riso; Grupo Força do Bem; Amor à Vida; A Vida é Bela; Grupo Aphoi; Comunidade Evangélica Reviver em Cristo; palestrante Erick Alvarenga Shigaru e músico Igor Alexandre, do Projeto To Life - O Som do Alívio.

## **Mutirões de reconstrução de aréolas e mamilos com tatuagem 3D**

Mastologistas, tatuadoras e empresas voluntárias, e demais profissionais do CHSF se uniram para resgatar a autoestima e proporcionar mais qualidade de vida a mulheres de baixa renda que não tiveram condições financeiras de fazer a reconstrução de aréolas e mamilos após enfrentares o câncer de mama. Idealizada pela Mastologista da FHSFA, Dra. Lúcia Aiko Homma, a iniciativa foi realizada em outubro e dezembro de 2019, atendendo 27 pacientes do São Francisco e de outros hospitais filantrópicos.

## **Cultural**

Por meio de apresentações culturais voluntárias, o CHSF arrecada fundos para a compra de materiais necessários ao bom atendimento de pacientes e acompanhantes. A iniciativa contribui ainda para promover a cultura entre colaboradores e usuários do hospital a preços acessíveis.

Em 2019, o público se encantou com a Orquestra Ouro Preto, no espetáculo The Beatles, e com a dança e percussão De 2 - Contratempo, do Grupo Corpo Cidadão, braço social do Grupo Corpo. Os mais de R\$85 mil arrecadados ao longo de todas as edições foram usados para compra de fraldas geriátricas, cadeiras de rodas, poltronas entre outros materiais.



*“Eu só tenho a agradecer pelo tratamento que recebo aqui. Primeiramente a Deus e depois à equipe de médicos e demais profissionais. Todos são muito atenciosos. No primeiro dia de quimioterapia, chorei muito, mas os profissionais que estavam ao meu lado me acalmaram e disseram que isso seria para o meu bem. Agora, todos já me conhecem. Sabem o dia que estou feliz e os que não estou. Me sinto vitoriosa por poder contar com o atendimento e medicamento necessários..”*

**VIVIANE ALVES DE OLIVEIRA - Paciente da Oncologia**



Complexo Hospitalar São Francisco



@inovasaofrancisco



/complexohospitalarsaofrancisco

### **UNIDADE CONCÓRDIA**

Rua Itamaracá, 535- Bairro Concórdia  
Belo Horizonte-MG - Cep: 31330-580  
Tel.: (31) 2126-1500

### **UNIDADE SANTA LÚCIA**

Rua Crucis, 50 - Bairro Santa Lúcia  
Belo Horizonte-MG - Cep: 30360-290  
Tel.: (31) 3298-2300

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