



Entidade de Fins Filantrópicos

CNPJ [MF] 95.641.007/0001-07

Port. Federal n.º 1.071/2017

Lei Estadual n.º 1.165/1995

Lei Municipal n.º 1.471/1993

FUNDAÇÃO HOSPITALAR DE SAÚDE

CNPJ 95.641.007/0001-07

## RELATÓRIO DE ATIVIDADES

---

**Diretor Institucional**

Gilmar Célio

**Superintendente**

Me. Kaio Feroldi Motta

**Diretor Clínico**

Dr. Inácio Emanuel Ferreira Gagliardi

**Diretor Técnico**

Dr. Marcelo Hiroshi Estevam Yoshida

**Gerente Administrativo e Financeiro**

Marcio Murari

**Gerente de Qualidade & NSP**

Angélica Ferreira Urdiales Poncetti

TRIÊNIO 2015– 2017

Rua Piratininga, n.º 659 (CEP: 87.200-256) – [www.santacasacianorte.com.br](http://www.santacasacianorte.com.br)

Centro de Diagnóstico (serviços de imagem): (44) 3351-1460

Serviços Hospitalares: (44) 3351-1470

Serviço de Diálise: (44) 3351-1250

**FUNDAÇÃO HOSPITALAR DE SAÚDE**

**CNPJ 95.641.007/0001-07**

## RELATÓRIO DE ATIVIDADES

**Alas de Internação**

Maurílio Soares da Rocha

**Assistência Social**

Melissa Gimaiel Ferreira

**Auditoria Hospitalar**

Bianca Serqueira Leite Palermo

**Central de Doações**

Matheus Piazzon Campos Moya

**Centro Cirúrgico & CME**

Talles Rodrigo da Cunha Nabão

**Centro de Diagnósticos**

Patrícia Brianezi Cazon

**Central de Compras**

Marcio Silveira

**Chefia Administrativa**

Julinês Aparecida Alves Madeira

**Controladoria**

M<sup>te</sup> Terezinha Armacollo & Eunice Grygutsch

**Diálise**

Rojane da Rocha & Wânia Martin

**Farmácia**

Samara Khaled Saadedine

**Faturamento**

Cleiton da Silva Cruz

**Manutenção & Obras**

Marcelo do Nascimento Fernandes

**Psicologia**

Ruti Litwimczuk

**Relações Públicas**

Claudemar Pereira da Silva

**Serviço de Arquivo Médico e Estatística (SAME)**

Vandinéia Ropelli de Menezes de Lima

**Segurança do Trabalho**

Paulo Cesar Sargento

**Serviço de Nutrição & Dietética**

Bruna Zamberlam da Silveira Salvadori

**Serviço de Higienização, Limpeza & Rouparia**

Eliseu Barbosa

**Suprimentos**

Gislene Rodrigues

**Tesouraria**

Eliani Mendes Sereso

**Tecnologia da Informação & Comunicação**

Bruno Douglas dos Santos

**Urgência & Emergência**

Werikson Pereira Silva

**Unidade de Terapia Intensiva**

Maria Alice Rufino Fernandes Bego

**TRIÊNIO 2015– 2017**

## MENSAGEM DA 'FAMÍLIA' SANTA CASA

*Ao final do ano de 2014, sem estoque de materiais e medicamentos, fornecedores atrasados, médicos sem receber seus honorários e uma estrutura física e tecnológica obsoleta, a Entidade havia anunciado seu fechamento. Foi neste cenário que, ao iniciar o ano de 2015, uma nova Diretoria assumiu os trabalhos, buscou “colocar a casa em ordem” e fez deste sonho uma realidade.*

*Com a busca de mais recursos junto às três esferas de governo - Municipal, Estadual e Federal - regularização das certidões, trabalho em equipe por parte de todos os colaboradores, esforço. Comprometimento e amor ao próximo, aos poucos, os rumos de uma nova Santa Casa começaram a ser desenhados. Dívidas foram parceladas, novos serviços passaram a ser prestados, médicos foram contratados e a crise que, até então assolava a Santa Casa de Cianorte, deu lugar a uma Entidade que, ainda que detenha caráter filantrópico, não deixa de lado sua visão empresarial, buscando a sustentabilidade econômico-financeira.*

*Hoje, ao olhar para trás e ver tudo o que foi feito, é possível enxergar o quanto a Santa Casa de Cianorte melhorou, graças à união de toda a sociedade civil. A crise de crédito e de credibilidade cedeu lugar à possibilidade de sonhar com um futuro. No entanto, ao olhar para o horizonte, vislumbra-se também o quanto ainda é preciso melhorar, aperfeiçoando processos, melhorando rotinas e buscando cada dia mais captar os recursos de toda natureza que se encontram disponíveis (sejam eles, físicos, humanos ou tecnológicos).*

*Com este breve Relatório de Atividades, que abrange o triênio 2015 - 2017, nós, da Santa Casa de Cianorte, esperamos que você, leitor(a), conheça um pouco sobre nosso dia a dia e firmamos aqui o compromisso de que, caso algum dia você venha precisar de nossos serviços, tenha absoluta certeza de que estaremos inteiramente à sua disposição, prontos para lhe atender, com ética, profissionalismo e qualidade, mas acima de tudo, com muito **amor pela vida!***

## PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

As políticas empresariais devem ser estabelecidas mediante um planejamento estratégico prévio, sendo este um documento utilizado para definir qual a missão, a visão, os valores e os objetivos e metas da Instituição. Cabe ressaltar que tais elementos são fundamentais para uma Gestão alinhada às metas de toda e qualquer organização, independentemente de seu meio de atuação e clientela.

De forma geral, os valores de uma organização são o que se pretende transmitir ao seu público-alvo em termos de formas de conduta e princípios da mesma. A visão, por sua vez, objetiva demonstrar quais os anseios, sonhos e desejos da Instituição, estabelecendo limites em certo tempo e contexto. Por fim, a missão é a razão de existir da empresa, refletindo qual a atividade da mesma.

### Missão, Visão e Valores

#### MISSÃO

Prestar serviços médico-hospitalares, promovendo saúde e norteados por princípios cristãos.

#### VISÃO

Ser reconhecido pela excelência nos serviços prestados.

#### VALORES

1. Ética
2. Amor ao próximo
3. Transparência
4. Qualidade
5. Responsabilidade socioambiental

**DADOS ESTATÍSTICOS**

A Santa Casa de Cianorte está localizada no Noroeste do Paraná, pertencente à 13ª Regional de Saúde, abrangendo 11 municípios, sendo Cianorte a cidade pólo. Neste sentido, segundo dados do IBGE (julho/2017), a Entidade é referência para toda a Regional, com uma população de quase 160 mil habitantes.

<b>POPULAÇÃO DA 13ª REGIONAL DE SAÚDE DO PARANÁ</b>	
<b>Segundo dados do IBGE de 1º de julho de 2017</b>	
<b>MUNICÍPIO</b>	<b>POPULAÇÃO</b>
Cianorte	81.393
Cidade Gaúcha	12.503
Guaporema	2.246
Indianópolis	4.449
Japurá	9.349
Jussara	6.983
Rondon	9.534
São Manoel do Paraná	2.158
São Tomé	5.693
Tapejara	16.062
Tuneiras do Oeste	8.599
<b>Total</b>	<b>158.969</b>

No triênio 2015 – 2017, entre procedimentos de diagnóstico e imagem, tratamentos clínicos, cirúrgicos e atendimentos em Pronto Socorro, a Santa Casa de Cianorte chegou próximo à casa dos 250 mil procedimentos realizados em termos de prestação de serviço aos pacientes.



**Atendimentos de 01.01.2015 até 31.12.2017**

**PACIENTES  
INTERNADOS**

**17.546**

**PACIENTES ATENDIDOS  
NO PRONTO SOCORRO**

**69.213**

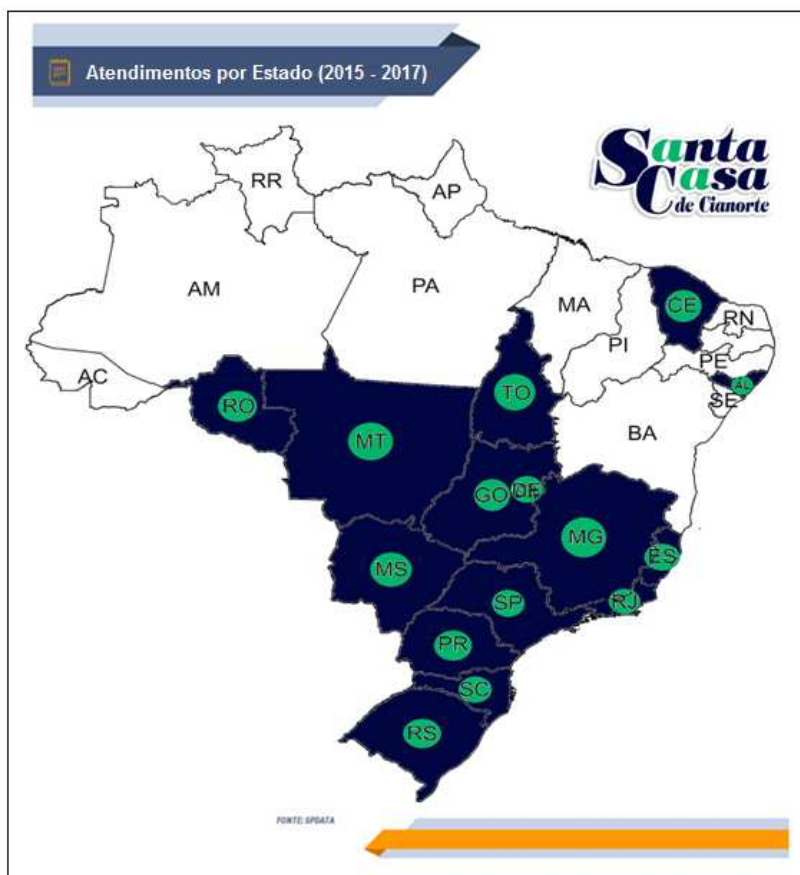
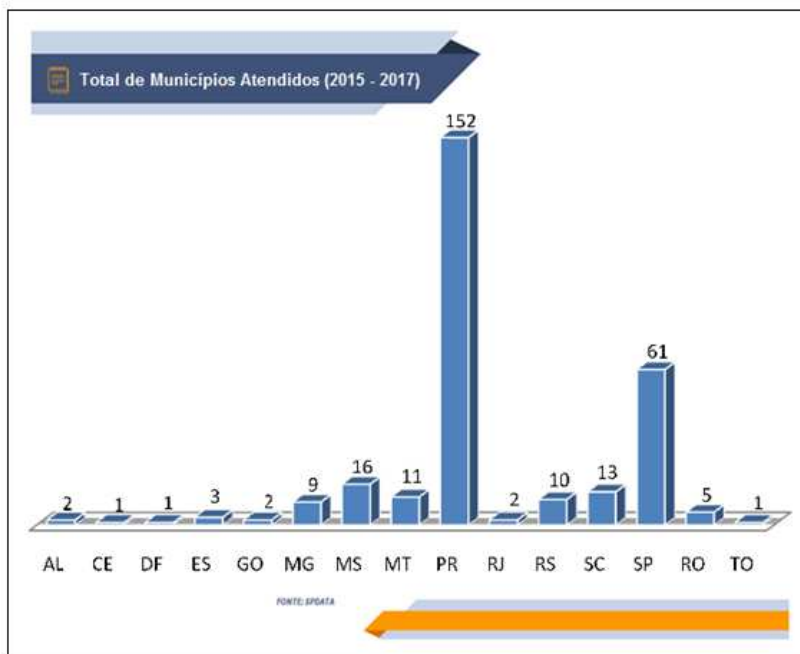
**EXAMES  
REALIZADOS**

**162.704**

FORNTE: SPDATA

Todavia, cabe destacar que o hospital não atendeu apenas a população referenciada que foi exposta anteriormente; sendo parte de um Sistema Único de Saúde, em que todos são iguais perante nossa Constituição, cabe à esta Entidade atender todo e qualquer indivíduo que assim precise, seguindo-se para tanto – é claro – a porta de entrada, as Normativas e as Diretrizes do Ministério da Saúde.

Assim sendo, torna-se importante expor a você, caro(a) leitor(a), que no período de 2015 até 2017, a Fundação Hospitalar de Saúde (Santa Casa de Cianorte) atendeu pessoas de 289 (duzentos e oitenta e nove) municípios de todo nosso país, advindos a este hospital seja através da Central de Regulação de Leitos, seja transferidos via SAMU ou outro tipo de suporte avançado, ou seja ainda pelo fato do indivíduo, morador de outra localidade no Brasil, estar de passagem nesta região e ter necessitado de atendimento.



Sob tal perspectiva, compreender a forma como a Santa Casa se encontra estruturada e conhecer a fundo sua carteira de serviços faz com que as decisões sejam melhores traçadas e os resultados melhor alcançados.

### O HOSPITAL SANTA CASA DE CIANORTE

A Entidade conta atualmente com um quadro de mais de 240 funcionários, possuindo 101 leitos, dos quais 10 pertencem à Unidade de Terapia Intensiva (UTI – adulto). Possui ainda um Centro Cirúrgico com 4 salas cirúrgicas, além de um Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico (SADT).



O hospital realiza exames de Ressonância Magnética, Tomografia Computadorizada, Ultrassonografia e Radiologia (Raios-X e Mamografia), atendendo toda a população também em procedimentos de Endoscopia e Colonoscopia eletivos.

Além disso, conta ainda com o Serviço de Diálise (TRS), atendendo quase 80 pacientes em sua totalidade.

### Auditoria Hospitalar

Implantado em 2016, o serviço de Auditoria é hoje de suma importância para o hospital, integrando de forma mais sólida a equipe de trabalho médica e de enfermagem e evitando glosas no processo de faturamento, mantendo-se trabalhos de Educação Permanente junto a toda a equipe assistencial.





Com a criação do setor, a evolução hoje é constante, tendo sido criado em 2017 novas rotinas de serviço, como Auditoria *in loco*, Auditoria 100% do SUS, Auditoria de Prontuários, Monitoramento das metas mediante análise do Relatório Gerencial mensal e implantação de padronizações e Planos de Ação.

### Alas de Internação, Urgência & Emergência e UTI

Passando de 64 para 101 leitos em 2016, a Santa Casa de Cianorte não apenas proporcionou a população maior capacidade de atendimento e resolutividade das condições crônicas e agudas do ponto de vista das patologias, mas também aperfeiçoou os trabalhos e serviços prestados.

Atualmente, o hospital conta com mais de 30 leitos exclusivos para atendimento clínico, mais de 25 leitos para pacientes cirúrgicos e serviços de retaguarda aptos a prestar todo atendimento de média complexidade (Unidade de Urgência & Emergência e Unidade de Terapia Intensiva), conforme rege o Ministério da Saúde.



### Centro Cirúrgico

Desde que assumiu a gestão, da Santa Casa de Cianorte, a nova Diretoria tem buscado investir pesado em aparato tecnológico. Só no Centro Cirúrgico, ao final do ano de 2017, mais quinhentos mil reais estavam empenhados pelos órgãos responsáveis vinculados Ministério da Saúde para pagamento de Emendas Parlamentares e posterior execução das Propostas de Convênio. No decorrer do ano de 2018, prevê-se a troca de mais recursos tecnológicos, como Focos e Mesas Cirúrgicas, Monitores Multiparamétricos, Bisturis Elétricos, dentre outros equipamentos fundamentais ao bom atendimento do paciente e à prestação de serviços adequada por parte do Médico.

### Centro de Diagnósticos

Com a nova gestão empenhada e focada na reestruturação do hospital como um todo, novos contratos de prestação de serviços foram firmados junto à Prefeitura de Cianorte e o Consórcio Intermunicipal de Saúde da região (Ciscenop).



Além disso, a chegada de um novo equipamento de Endoscopia e Colonoscopia no valor de quase duzentos e cinquenta mil reais trouxe benefícios à população, que passou a contar com a realização de exames dentro da própria regional de saúde e pelo Sistema Único de Saúde (SUS).

Houve também melhora na infraestrutura física, troca de equipamentos, implantação de Protocolos e melhora da credibilidade perante toda a sociedade, o que fez com que toda a sociedade civil buscasse o hospital também de forma eletiva (mediante agendamento de horário) para a realização de seus exames.

Investimento aproximado: R\$ 500.000,00

## Contabilidade

Preocupados sempre com a transparência nos gastos – e sendo este, inclusive, um dos valores da Entidade – a Diretoria da Santa Casa abriu espaço para que os colaboradores passassem a investir em capacitações e educações permanentes, contando sempre com a assessoria de um escritório contábil terceirizado, alinhado às novas legislações contábeis no âmbito da saúde.

## Faturamento

O setor de faturamento passou por várias mudanças, com a troca de 100% do quadro de funcionários ainda no primeiro ano de trabalho da nova Administração do hospital.



Assim, com uma equipe inteiramente nova, sem vícios e totalmente aberta à inovar, a gestão foi feita de forma participativa, tendo a Administração dado total apoio e respaldo para que o time de funcionários do setor envidassem esforços no aprendizado e atualização dos serviços realizados. Contratos junto a Operadoras de Planos de Saúde foram reformulados, tabela de valores foram reajustadas, rotinas e padronizações no local de trabalho foram implantadas e o foco deixou ser o trabalho corretivo para tornar-se um labor voltado à prevenção, detecção e controle dos processos operacionais.

Sempre mantendo uma comunicação eficiente deste com outros setores, Auditoria Hospitalar, Recepções, Farmácia Hospitalar e Alas de Internação integraram suas funções e passaram a trabalhar de forma horizontal, focando-se nas boas práticas assistenciais e administrativas, sem perder o foco no paciente.

### Departamento Financeiro

Uma força tarefa foi realizada no sentido de equilibrar as contas e fazer com que receitas e despesas se equiparassem, dando fôlego à Entidade e tornando-a o mais sustentável possível.



Os colaboradores foram qualificados, rotinas de serviço foram alinhadas e mais que um grupo de funcionários, formou-se ao longo dos anos, no departamento, um time,

Com esta nova abordagem de trabalho, melhora do fluxo de caixa e maior controle dos gastos junto a cada um dos diversos setores do hospital, pouco a pouco, a saúde financeira da Entidade foi melhorando e o sonho de se haver, um dia, um equilíbrio financeiro nas contas, a cada novo dia, torna mais realidade.

### Ouvidoria Hospitalar

Preocupada sempre com seus resultados e tendo em vista sua Visão de ser reconhecida pela excelência nos serviços prestados, a Santa Casa possui o Serviço de Ouvidoria Hospitalar.

O serviço funciona como um elo entre o usuário e o Hospital, aprimorando as atividades exercidas pelo hospital e oferecendo ao paciente e seu acompanhante um serviço de qualidade.



Sempre de forma profissional e fazendo uso do bom senso, o Serviço de Ouvidoria Hospitalar conta com uma Psicóloga e uma Assistente Social, as quais agem sempre de maneira imparcial, mantendo o sigilo dos casos narrados. Sempre de forma zelosa, as ouvidoras procuram orientar os indivíduos de que todo e qualquer tipo de reclamação ou crítica construtiva não é vista como causadora de inimizades, mas um meio pelo qual podem surgir soluções e idéias importantes.

Além disso, a Ouvidoria Hospitalar realiza também a captação dos elogios e agradecimentos, sendo estes combustíveis que motivam diuturnamente todos os colaboradores do Hospital Santa Casa de Cianorte.

### Serviço de Diálise

O Serviço de Terapia Renal Substitutiva (TRS ou, como é popularmente conhecida, Nefrologia), tinha sua Administração de forma terceirizada, realizada por médica responsável técnica pelo setor. Em pouco tempo após assumir os trabalhos, a atual Direção da Santa Casa entendeu por bem que deveria assumir, também, os trabalhos deste setor e, dali em diante, iniciou investimentos de ordem estrutural e tecnológica, com a compra e locação de novas máquinas de diálise, melhores e mais modernas, a fim de prestar um melhor atendimento e tratamento ao paciente dialítico.

### Serviço de Nutrição & Dietética

A Santa Casa de Cianorte possui Nutricionista devidamente registrada junto ao seu Conselho de Classe e, sempre atenta às necessidades de nossos pacientes, busca melhorar a cada dia!



Destarte, a Entidade nos últimos anos tem adquiridos novos equipamentos (como forno industrial, lava-louças industrial), utensílios de cozinha e a infraestrutura de apoio ao Serviço foi melhorada, proporcionando melhores condições de trabalho para aquelas que, com muito amor e carinho, preparam os alimentos.



No tocante à nutrição clínica, novos tipos de dietas foram adquiridas (específicas para cicatrização, com módulos de proteína, probióticos e suplementos orais) a fim de melhor atender nossos pacientes.

### Serviço de Qualidade e NSP

Criado em meados do ano de 2016, o Núcleo de Segurança do Paciente (NSP) deu início ao Protocolo de Cirurgia Segura, sendo que a partir desse Protocolo foi iniciado um trabalho de Gerenciamento de Risco. Disto, surgiu outra ideia que, já em 2017, fez com que fosse possível criar o serviço de Qualidade (atualmente chamado de Gestão da Qualidade).



Foi então dado início a um trabalho de conscientização junto às Lideranças de Setores e Departamentos, influenciando de forma positiva e sustentável os trabalhos realizados e serviços prestados.

Uma série de novas rotinas foram implantadas, como Não Conformidades, Incidentes, Comunicação Interna, Educação Permanente, Biblioteca Virtual (POPs e Protocolos) que, com a adesão e apoio de todos, padronizou e melhorou o atendimento médico-hospitalar.

### Serviço de Segurança do Trabalho

Preocupada com a saúde de seus Colaboradores, a Santa Casa de Cianorte tem dado total apoio e autoridade ao serviço de Segurança do Trabalho, no que concerne à implantação de melhorias junto ao serviço.



Dentre elas, é possível destacar a Análise Ergonômica do Trabalho (AET), integração dos novos funcionários (conhecida como *onboarding*) e contratação de empresa especializada em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho.

### Tecnologia da Informação

A TI age de modo a integrar os processos e rotinas de trabalho, melhorando o andamento e a gestão do hospital.



Com a mudança de funcionário no setor, a Entidade passou a realizar um trabalho mais sério e profissionalizado, com controles por indicadores, organização das informações existentes e integração das mesmas junto aos diferentes setores e serviços.

Assim, ciente das falhas e necessidades existentes, a Administração do hospital deu início à aquisição de novos equipamentos, passando a ser possível a realização de um novo planejamento para o setor e a Entidade como um todo.



### Central de Doações

Criada no 2º semestre de 2017, a Central de Doações da Santa Casa nasceu com ideia de buscar cada vez mais o apoio da comunidade por meio de ações sociais que impactassem simbólica e financeiramente junto à Entidade.

A Santa Casa é Filantrópica, mantida com recursos de ordem federal, estadual e municipal (advindo de todos os municípios da região). Todavia, ainda que os governantes façam sua parte mediante a pactuação de serviços de saúde, o que o Hospital recebe é insuficiente para honrar com todas as despesas, apresentando déficit mensal decorrente do valor da Tabela SUS, a qual não sofre reajustes por parte do Governo Federal há vários anos.



Por isso, criou-se a Central de Doações: um departamento que visa coordenar a captação de doações de pessoas e empresas que sentem no coração a vontade de ajudar ao próximo! As doações envolvem desde gêneros alimentícios (como hortifrutis, carnes e frutas), até doações em dinheiro.

Saiba mais sobre nossos trabalhos no site [www.santacasacianorte.com.br](http://www.santacasacianorte.com.br),  
ou siga nossas Redes Sociais: [@santacasacianorte](https://www.instagram.com/santacasacianorte)



## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Não há como dizer que nestas páginas o trabalho dos últimos anos tenha sido por explanado satisfatoriamente. Um apanhado de algumas das áreas, departamentos e serviços da Entidade foi realizado a fim de trazer a você, leitor(a), um pouco sobre a nossa Santa Casa, a Entidade que havia anunciado seu fechamento ao final de 2014 e, hoje, em menos de 4 anos de gestão, tornou-se referência para uma população de quase 160 mil habitantes, tendo realizado quase 250 mil procedimentos na área da saúde e, hoje, é conhecida a nível regional, estadual e até federal por sua Gestão Administrativa, pautada nos valores da Entidade, agindo com ética e transparente, buscando qualidade e sendo responsável, sempre com amor ao próximo.

Quanto à 2018, chegando-se ao fim, terão sido mais 365 dias de muita luta, suor e esforço, luta esta sempre em prol daqueles que não vem ao hospital movidos por vontade, desejo ou querer, mas por necessidade. Sendo assim, coube, cabe e sempre caberá a nós, a “família Santa Casa”, fazer desta uma casa não apenas santa, mas abençoada por Deus, para que todos os que procurem encontrem saúde, paz e, caso a cura não seja possível, que vejam nesta Entidade um meio de amenizar sua dores, proporcionando o cuidado e a atenção que qualquer ser humano, independente de cor, raça ou religião, merece!

Cianorte/PR, 15 de outubro de 2018.



**Me. KAIO FEROLDI MOTTA**

Superintendente (CRA/PR nº 28.722)

Mestre em Organizações & Empreendedorismo

Relator do Relatório de Atividades 2015 - 2017