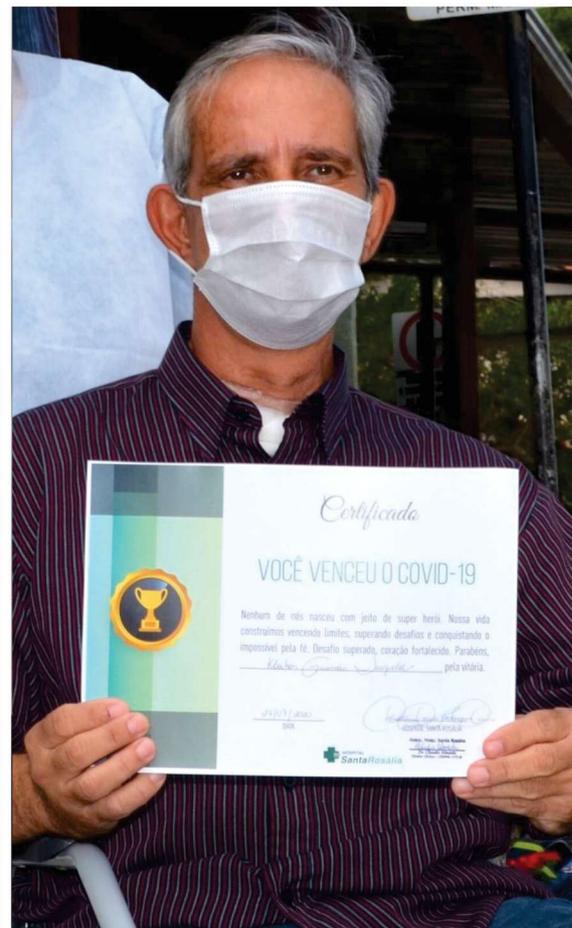


# Relatório de Sustentabilidade 2020

ASSOCIAÇÃO HOSPITALAR SANTA ROSÁLIA





**Juntos**  
lutamos o bom  
combate  
**COM FÉ E**  
perseverança



# Sumário

1.	SOBRE O RELATÓRIO	3
2.	MENSAGEM DO PROVEDOR	4
3.	O MUNDO PAROU, MAS NÓS NÃO	6
4.	DESTAQUES 2020	10
5.	QUEM SOMOS	11
5.1.	ABRANGÊNCIA E MERCADOS ATENDIDOS	11
5.2.	CORPO CLÍNICO	11
5.3.	SERVIÇOS QUE PRESTAMOS	12
6.	ESTRUTURA DO HSR	12
7.	PILARES DA GESTÃO	12
7.1.	IDENTIDADE ORGANIZACIONAL	13
7.2.	GOVERNANÇA CORPORATIVA	14
7.3.	PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO	15
7.4.	POLÍTICA DA QUALIDADE	14
7.5.	GESTÃO DE RISCO	16
7.6.	QUALIDADE DA GESTÃO E TRANSPARÊNCIA	16
7.7.	CONDUTA E INTEGRIDADE	16
8.	RESULTADOS	17
8.1.	PRINCIPAIS INDICADORES	18
8.2.	PRINCIPAIS RESULTADOS POR ÁREA	22
8.3.	INFRAESTRUTURA	24
8.4.	APOIOS E DOAÇÕES	25
8.5.	CUMPRIMENTO DAS METAS PACTUADAS COM OS ENTES FINANCIADORES	25
9.	ENSINO, PESQUISA E INOVAÇÃO	26
9.1.	ENSINO	27
9.2.	PESQUISA	27
9.3.	INOVAÇÃO	27
9.4.	MELHORIA TECNOLÓGICA E DIGITAL	29
10.	EXPERIÊNCIA DO CLIENTE	29
11.	PESSOAS	30
11.1.	SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO	32
11.2.	FORNECEDORES	33
11.3.	PARCERIAS ESTRATÉGICAS	34
11.4.	PROGRAMA DE VOLUNTARIADO	34
11.5.	PARTICIPAÇÃO EM ENTIDADES SETORIAIS E DE CLASSE	34
11.6.	INICIATIVAS SOCIAIS	35
12.	RELACIONAMENTOS E PARCERIAS	35
13.	IMPACTOS AMBIENTAIS	35
14.	PERSPECTIVAS FUTURAS	36
15.	SUMÁRIO DE CONTEÚDOS GRI	37
16.	RELATÓRIO DE AUDITORIA INDEPENDENTE SOBRE AS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS	
17.	PARECER DO CONSELHO FISCAL	
18.	DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS FINANCEIROS	
19.	INFORMAÇÕES CORPORATIVAS	

# SOBRE O RELATÓRIO

GRI 102-1,102-46, 102-50, 102-52 e 102-54

O Hospital Santa Rosália apresenta o Relatório anual 2020 que compreende o período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2020.

Esta publicação inicia um novo ciclo, em que é incorporado ao contexto do relatório anual o foco na sustentabilidade e resume os principais resultados alcançados pela instituição nos campos financeiro, social e ambiental, abordando o desempenho operacional, o relacionamento com os pacientes, com a comunidade e demais grupos de stakeholders.

Este relatório segue orientação das diretrizes da GRI (Global Reporting Initiative), opção STANDARD que foi lançado em 2016 em seu nível Essencial, e estabelece padrões mundialmente aceitos para relatório de desempenho corporativo.

Os resultados apresentados baseiam-se também no compromisso voluntário a sustentabilidade, usando como referência os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS's), das Nações Unidas.

Este relatório reforça o compromisso do HSR com uma gestão transparente, sendo assim a diretoria do Hospital assegura a veracidade dos dados reportados.

A informações financeiras contidas neste relatório foram auditadas pela Empresa de Auditorias independentes Bauer Auditores Associados. Este documento é analisado e aprovado pelo órgão de mais alto nível de governança da Instituição, a Assembleia Geral.

## COMO LER ESTE RELATÓRIO

Este documento traz a apresentação do Hospital Santa Rosália, seus principais destaques, seus resultados anuais, sua forma de gestão, estratégias, experiência do paciente e ações realizadas em 2020.

Ainda conta com sessões dedicadas a temas relevantes de sustentabilidade, como relacionamento com colaboradores, clientes, o impacto da instituição na comunidade hospitalar e as medidas voltadas ao meio ambiente, saúde financeira, inovação, tecnologia e desenvolvimento.

Durante a leitura é visto o símbolo GRI seguido de uma sequência de números, mostrando a qual indicador aquele tópico está se referenciando.

Ao final do Relatório, encontra-se o Sumário de Conteúdos GRI STANDARD, um índice que permitirá localizar especificamente o tópico desejado dentro do relatório.

## MATERIALIDADE

GRI 102-44, 102-46, e 102-49

Trabalhar com estratégias focadas na sustentabilidade é desafiador, mas de extrema importância para o sucesso de uma organização como o Hospital Santa Rosália. A definição do conteúdo deste relatório considera além da visão, missão e valores que norteiam a instituição, os tópicos materiais validados pela alta direção que auxiliam a retratar as ações desenvolvidas pela instituição e a entender o futuro aonde pretende chegar.

A materialidade pode ser definida como o conjunto de temas econômicos, sociais e ambientais mais significativos para uma organização, levando em conta a avaliação de suas partes interessadas e a relevância dos temas para o negócio em si. Foram estabelecidos 4 passos para identificar os temas relevantes de sustentabilidades da

instituição, conforme descrito abaixo:

1. Análise dos objetivos estratégicos da organização;
2. Análise do cenário, riscos e oportunidades para a sustentabilidade do setor de saúde;
3. Engajamento dos stakeholders;
4. Construção da Matriz de Materialidade.

## TEMAS MATERIAIS DO HSR

GRI 102-31, 102-40, 102-42 102-43 102-47

A definição dos tópicos materiais priorizados pelo HSR levou em consideração o estudo feito junto aos principais stakeholders internos, análise detalhada do mapa estratégico da instituição, além de pesquisa sobre o contexto da materialidade no setor de saúde.

Para este primeiro relatório anual com foco em sustentabilidade, foram mapeados pela alta direção os stakeholders apresentados na matriz e validado os 5 tópicos materiais adotados, de vigência bial, com revisão prevista em 2021, para vigência em 2022.

Os temas materiais e sua forma de gestão, assim como seus impactos e limites, estão relatados ao longo deste documento.

MATRIZ DE MATERIALIDADE			
Tema material	Subtemas	Stakeholders	ODS
Sustentabilidade econômica	<ul style="list-style-type: none"><li>- Novos negócios e serviços</li><li>- Saúde financeira do negócio</li><li>- Cumprimento das metas pactuadas</li><li>- Inovação e Transformação digital</li><li>- Segurança de dados e privacidade do cliente</li><li>- Captação de recursos</li></ul>	Colaboradores, Corpo clínico, Fornecedores, Pacientes, Terceiros	2, 3, 8, 9, 10, 16, 17
Experiência do cliente	<ul style="list-style-type: none"><li>- Assistência de qualidade e humanizada</li><li>- Segurança e resolutividade</li><li>- Satisfação do cliente</li></ul>	Colaboradores, Corpo clínico, Pacientes, Terceiros	3
Gestão de pessoas	<ul style="list-style-type: none"><li>- Atração e Desenvolvimento profissional</li><li>- Inclusão e valorização da diversidade</li></ul>	Colaboradores, Corpo clínico	3, 4, 5, 8, 10
Investimento social e influência na sociedade	<ul style="list-style-type: none"><li>- Desenvolvimento de iniciativas sociais</li><li>- Engajamento com a comunidade</li><li>- Influência em Políticas Públicas</li><li>- Prevenção de doenças e promoção da saúde</li><li>- Participação em entidades setoriais e de classe</li><li>- Ensino e Pesquisa</li></ul>	Sociedade	3, 4, 11
Gestão ambiental	<ul style="list-style-type: none"><li>- Gestão de resíduos</li><li>- Consumo de Energia e Água</li></ul>	Colaboradores, Corpo clínico, Pacientes, Terceiros	6, 7, 12, 13, 17

# MENSAGEM DO PROVEDOR



É inegável que 2020 foi um ano atípico. O mundo passou e ainda passa por uma experiência sem precedentes e todos foram impactados de alguma forma pela pandemia do Novo Coronavírus. Sobretudo, nós, da área da saúde.

Em um momento em que a população se recolheu e foi instalado o isolamento social, nossos profissionais estavam a postos para encarar com eficiência o que estivesse por vir, uma vez que o cenário futuro era considerado totalmente desconhecido.

Não sabíamos o que nos aguardava, mas, prontamente, preparamo-nos para continuar oferecendo os melhores atendimentos para pacientes acometidos ou não pelo vírus. O Hospital Santa Rosália, principal recurso de saúde da Macrorregião Nordeste de MG, foi reestruturado rapidamente para disponibilizar uma ala exclusiva para casos suspeitos e confirmados da doença e outra para os demais atendimentos.

Por outro lado, os serviços administrativos também continuaram de forma on-line, por meio de nosso site e redes sociais. Deixamos à disposição portais e telefones para que todos pudessem trabalhar sem comprometer a qualidade dos serviços.

Paralelamente, cuidamos de nossos colaboradores, nossa retaguarda, investindo em Equipamentos de Proteção Individual (EPIs), treinamentos e protocolos, para que o cliente pudesse ficar tranquilo sabendo que poderia contar com o Santa, caso fosse necessário. Via rede social e demais mídias iniciamos um processo educativo, levando à comunidade informações para que, certamente, enfrentássemos a pandemia.

Trabalhamos incansavelmente junto aos entes públicos, federal, estadual e municipal, para garantir os recursos necessários a fim de equacionar as crescentes demandas. Parcerias com a sociedade civil, entidades e empresariado foram consolidadas. Um amplo portfólio de ações para garantir o pleno funcionamento do HSR.

Aproveito essa prestação de contas, época em que costumamos analisar os meses que passaram e refletir sobre os acontecimentos para, na condição de provedor desta Casa e em nome de toda Diretoria, Conselho, corpo clínico e colaboradores, agradecer aos parceiros, parlamentares e mais de um milhão de pacientes, da Macrorregião Nordeste, pela confiança em nós depositada.

Apesar da incerteza ainda existente quanto aos rumos que a Covid-19 pode tomar, encerramos 2020 com a renovação dos valores de solidariedade, responsabilidade e zelo pelas pessoas. O desafio não cessa, e a nossa vontade de trabalhar para proporcionar sempre os melhores resultados só aumenta. Isso nos faz crescer e ficar fortes.

Conte conosco! Um grande abraço.

# MENSAGEM DO SUPERINTENDENTE

O ano de 2020 vai ficar marcado na história de cada um de nós.

O mundo vinha evoluindo de maneira cada vez mais rápida. Todos os dias éramos somos surpreendidos com novidades que dão o tom da revolução 4.0.

O ser humano, antes imponderado de seu domínio da tecnologia, se viu refém de uma microscópica forma de vida, capaz de causar danos de proporções desconhecidas. A humanidade se viu refém e foi forçada a mudar.

O “novo normal” passou a ser o jargão mais pronunciado em noticiários. A nova indumentária da vida moderna, passou a ser o isolamento e o uso de máscara. Fomos forçados a nos adaptar diante da incerteza. Contudo, o ser humano também encontra caminhos de evolução e adaptação e aqui estamos, batalhando na superação diária dos percalços impostos pela pandemia.

O ano foi de inúmeras dificuldades. Para os hospitais, de modo especial, talvez a realidade imposta tenha sido um pouco mais desafiadora. O Hospital Santa Rosália, na vanguarda regional de atendimento a saúde na região nordeste de Minas Gerais,

iniciou a capacitação junto a seus colaboradores e corpo clínico. Protocolos foram criados, equipamentos adquiridos e toda uma estrutura foi montada com o que há de melhor em tecnologias assistenciais para suporte avançado de vida. Graças ao planejamento implementado, diversas milhares de vidas foram salvas.

E apesar das dificuldades não paramos. Buscando ainda as melhores práticas de gestão, fomos agraciados com o Selo Doar de Transparência e Gestão, reforçando ainda mais as estratégias de governança e compliance que vem reforçando a credibilidade da instituição.

O hospital se conectou definitivamente a era da inovação, criando um setor específico para desenvolvimento de produtos e estratégias em um ecossistema de negócios voltado para a tecnologia.

Nessa esteira, o Hospital Sana Rosália teve seu nome incluído, em importantes periódicos internacionais, graças à participação da instituição e de alguns de seus colaboradores em estudo pioneiro sobre o comportamento da COVID-19.

Os resultados financeiros também apresentaram expressiva melhora. Apesar de ainda termos um longo caminho a percorrer nesse campo, dada toda a conjuntura conhecida de subfinanciamento e do déficit de tabela de referência para remuneração de serviços prestados ao nosso principal tomador de serviços, o Sistema Único de Saúde, avanços importantes foram obtidos.

Mesmo com todas as incertezas, os 124 anos do HSR, completados em 2020, foram mais uma vez marcados pela vitória de uma marca que há mais de um século reforça sua tradição e maturidade nos serviços que oferta a população de quase um milhão de pessoas que assiste.

O 16º presidente dos Estados Unidos da América, Abraham Lincoln, uma vez nos disse que “o êxito da vida não se mede pelo caminho que você conquistou, mas sim pelas dificuldades que superou no caminho”. E essa máxima, é a frase que vem coroar toda a luta incansável desta equipe de guerreiros e guerreiras de trabalhadores do Santa, que junto a Provedoria e todo o corpo diretivo, com orgulho pode afirmar que venceu a batalha em um ano em que todos acreditavam estar perdido.

Não poderia encerrar estas considerações sem render homenagens também aos nossos amigos, familiares e pacientes que infelizmente sucumbiram à doença e nos deixaram. A cada um que fica, externamos o nosso carinho.

Contudo, não podemos deixar de acreditar. Esperar que tempos melhores venham é o mote que move essa instituição. E firmes nesse propósito, estaremos prontos para responder a novos desafios.



Um cordial e fraterno abraço,  
**Leonardo Seixas de Oliveira**

Superintendente do Hospital Santa Rosália

# O MUNDO PAROU, MAS NÓS NÃO

GRI 102-10

O ano de 2020 foi marcado pelo estresse em todos os sistemas de saúde do mundo. Na tentativa de salvar a vida das pessoas infectadas pelo novo Coronavírus, os recursos financeiros e humanos foram direcionados para os locais de atendimento desses pacientes. Diante de uma circunstância de pouca previsibilidade, quando não se poderia determinar a duração da pandemia e quais seriam seus impactos no setor saúde, tornou-se necessário aprender com as dificuldades.

## ESTRATÉGIAS DE ENFRENTAMENTO DA COVID

No HSR a experiência foi de engajamento e partilha de conhecimento. Com a criação do Comitê de Enfrentamento da COVID-19, foi possível estabelecer as primeiras ações para atendimento tanto de pacientes, como de colaboradores.

As ações de enfrentamento da COVID se baseiam nas informações sobre a doença repassadas pela ANVISA - Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Inicialmente, foi implantado um fluxo de atendimento aos casos suspeitos da doença, e para isso, foram realizadas adequações físicas para assistir, de forma segura, os pacientes que eram previamente triados e que apresentavam sintomas gripais.

crobianos, nos, a necessidade de monitorização invasiva rigorosa, a combinação de diversas modalidades de suporte avançado de vida e principalmente, o emprego adequado da ventilação mecânica.

A interdisciplinaridade nunca foi tão fundamental para o tratamento dos pacientes graves. A interação entre os diferentes profissionais, de todas as áreas, foi consolidada, o que permanecerá mesmo com o passar da pandemia.

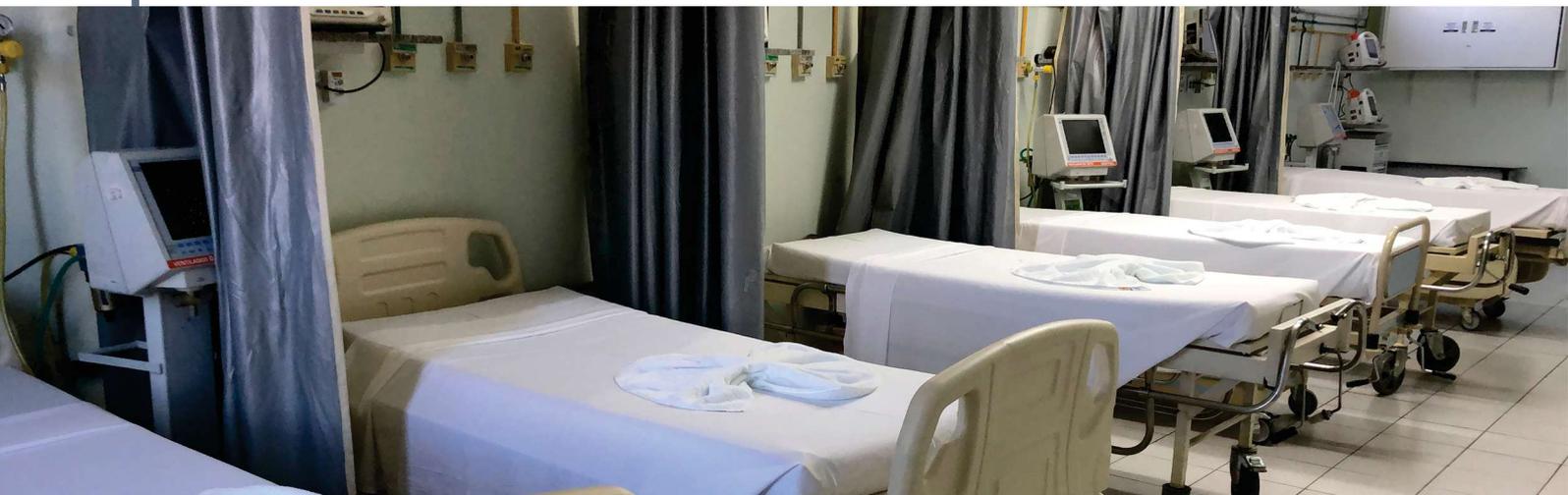
A Unidade de Terapia Intensiva I manteve seu funcionamento ao longo do período, atendendo pessoas criticamente enfermas pelas mais diversas patologias. mente enfermas pelas mais diversas patologias.

Todos os leitos foram equipados com equipamentos de ponta, garantindo segurança para pacientes e equipe.

A unidade de internação 6º C, recebeu adequações para isolamento e remanejamento de fluxo necessário, passando a ser referenciado como Enfermaria clínica COVID – 19, contando com leitos exclusivos para as internações dos casos leves a moderados.

## FLUXO DE ATENDIMENTO EXCLUSIVO PARA PACIENTES COM SINDROMES GRIPAIS

Além da estratégia de ampliação da UTI do HSR para o atendimento de COVID, o Pronto Atendimento, a Unidade Coronariana - UCO e os atendimentos ambulatoriais do HSR passaram por uma reorganização na sua estrutura física para atendimento aos casos suspeitos ou confirmados da COVID-19.



Foram realizadas diversas reuniões, para alinhamento de ações que visam desde a prevenção e controle da doença, diagnóstico, tratamento e comunicação dos casos às autoridades sanitárias.

Num ambiente considerado hostil, foram desenvolvidos protocolos assistenciais à luz das evidências científicas, com atualizações frequentes na medida que os estudos e novas recomendações surgiam.

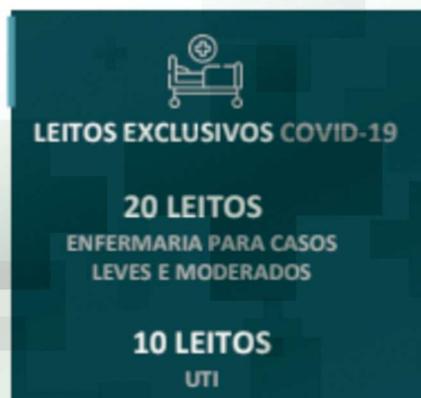
## UNIDADES DE INTERNAÇÃO EXCLUSIVAS

Seguindo as recomendações da Organização Mundial de Saúde e com o apoio dos governos municipal, estadual e federal, o HSR ampliou a capacidade de atendimento aos pacientes críticos, implementando a Unidade de Terapia Intensiva II, exclusiva para atendimento de pessoas em estado crítico e com suspeita ou confirmação de COVID-19.

Os avanços envolveram, entre outros: a prescrição racional de sedação e analgesia, o uso criterioso de anti-

Dessa forma foi possível criar um ambiente em que paciente com quadro de síndrome gripal fosse atendido separadamente dos demais, promovendo a contenção da possível disseminação do vírus.

Concomitantemente, foram realizadas revisões de fluxos entre as unidades de internação, dimensionamento de profissionais de saúde e colaboradores de apoio, bem como elaboração e revisão de protocolos e capacitações constantes.



**774 ATENDIMENTOS AMBULATORIAIS**  
**498 atendimentos SUS**  
**276 atendimentos não SUS**



Imagem: Arquivo interno Ambulatório Síndromes gripais

#### ATENDIMENTO PSICOLÓGICO E SOCIAL AOS FAMILIARES

A maneira de interagir com familiares de forma humanizada foi a transformação mais positiva, visando atender as necessidades, mas respeitando as normas sanitárias. Esse é o exercício mais difícil diante de uma doença marcada pelo desamparo afetivo e ansiedade.

Os atendimentos sociais e psicológicos foram mantidos com olhar múltiplo nos processos mentais pertencentes ao indivíduo na tentativa de compreendê-lo e facilitar seu envolvimento com sua doença durante a hospitalização.

Os pacientes e seus familiares, durante a hospitalização, vivenciam ruptura no processo de vida, e diante da pandemia, esse cenário ficou mais complexo. Durante longos períodos foram necessários suspensão das visitas aos pacientes internados na UTI e também devido ao acesso restrito aos setores com pacientes infectados pela COVID-19.

No intuito de minimizar o o impacto causado em um momento trágico de suas vidas, tornou-se de suma importância a adoção de atendimentos remotos aos familiares, sendo realizados contatos telefônicos diários pela coordenadora médica da UTI, Psicólogos e Assistentes Sociais, aos familiares.

#### MEDICAMENTOS E MATERIAIS

Houve um grande esforço na busca de alternativas para suprir os materiais e medicamentos que entraram em escassez no mercado devido à pandemia. O estoque de equipamentos de proteção individual foi um dos mais impactados.

Contudo, em nenhum momento, graças ao planejamento, não houve falta desses itens.

#### APOIO DE FARMÁCIAS SATÉLITES

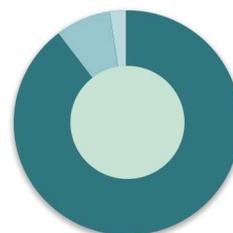
Foram inauguradas duas novas farmácias satélites, com o objetivo de apoiar a farmácia Central do HSR. Os setores beneficiados foram a UTI Adulto e UTI II (COVID), permitindo agilidade na dispensação de materiais e medicamentos, proporcionando resolutividade mais rápida para o paciente em, além de manter um maior controle de medicamentos e materiais.

#### INTERVENÇÃO NUTRICIONAL AOS PACIENTES

O Serviço de Nutrição e Dietética acompanhou de perto os efeitos da COVID no estado nutricional dos pacientes. Foi confeccionado um cardápio hipercalórico e hiperproteico exclusivo, acréscimo de alimentos proteicos e de frutas, sucos e chás.

Foi introduzido, também, a padronização de suplemento proteico de alto valor biológico, o que auxilia na recuperação do estado nutricional de forma mais rápida, contribuindo para a redução da permanência e possíveis complicações clínicas relacionadas.

#### Total de refeições ofertadas aos pacientes COVID 2020



6°C    UTI II    Amb. Sínd. Gripal

#### HEMODIÁLISE PARA PACIENTES GRAVES E EM VENTILAÇÃO MECÂNICA

A demanda de pacientes que necessitam de hemodiálise agravou com a chegada do Coronavírus, uma vez que pacientes graves e em ventilação mecânica podem necessitar de hemodiálise de urgência a beira leito.

Para atender a essa demanda, foram adquiridas 04 osmose reversas, realizada a manutenção em e recuperação de máquinas já existentes, abertura de 16 novos pontos de hemodiálise a beira leito.

#### AVALIAÇÃO FONOAUDIÓLOGA PÓS EXTUBAÇÃO INTRA ORAL

Foi implantada rotina de atendimento fonoaudiológico nos setores de UTI I e II em que foi possível atender aos pacientes de forma precoce, minimizando os riscos de pneumonia aspirativa.

Para os pacientes com COVID-19, estabeleceu-se uma rotina de avaliação fonoaudiológica em 24hs pós extubação intra oral e 48 hs após desmame da ventilação mecânica, possibilitando uma intervenção imediata e segura já que esses pacientes em sua maioria, evoluem com sarcopenia e disfagia.

#### LABORATÓRIO SANTA ROSÁLIA COMO REDE DE APOIO

Como forma de atuar não só internamente, mas, formar parcerias em um momento tão difícil, o Laboratório Santa Rosália foi parceiro do Laboratório Macrorregional no processo de recebimento de amostras para diagnóstico da Covid-19 (SWAB para o exame RT-PCR) dos municípios de abrangência da sua Regional de Saúde e das Unidades de Saúde locais.

O Laboratório Macrorregional manteve no HSR um estoque desses kits exclusivos para reposição aos municípios e às Unidades de Saúde, monitorados através de um rigoroso registro de recebimento e reposição.

Adequações foram realizadas no laboratório para atender a demanda de realização de testes rápidos para Covid-19 dos pacientes internados e dos colaboradores que retornavam de afastamentos pela doença.

## CAPACITAÇÃO DE MÃO DE OBRA

O HSR promoveu a contratação de profissionais para atuarem exclusivamente com a COVID e toda equipe recebeu treinamento específico visando a segurança do profissional e oferta de práticas seguras aos pacientes, seguindo as diretrizes estabelecidas pela ANVISA.



Imagem: Arquivo interno Equipe Núcleo de segurança do paciente

De forma integrada foram promovidas capacitações para os colaboradores sobre higienização, adoção de medidas de precaução e isolamento com ênfase na paramentação e desparamentação, considerados etapas críticas para os profissionais durante a assistência ao paciente e/ou convívio entre os colaboradores

## CUIDADO CONSTANTE COM COLABORADORES

Foi normatizado o atendimento a colaboradores que apresentassem sintomas sugestivos da doença, representando 20% dos atendimentos médicos da saúde ocupacional no período, além de intensificado rondas para orientar sobre a utilização das máscaras e higienização das mãos e superfícies, apoiado pelo Serviço de Controle de Infecção Hospitalar e o Serviço Especializado de Segurança e Medicina do Trabalho – SESMT.

Por motivo de segurança, os colaboradores pertencentes ao grupo de risco foram mantidos em isolamento domiciliar, o que representou um impacto de 1,67% do quadro de colaboradores.

Cabe ressaltar que 6 colaboradores tiveram seus contratos de trabalho temporariamente suspensos e contratações foram inevitáveis para assegurar o atendimento necessário.

## USO E DISTRIBUIÇÃO DE EPI

Durante o ano de 2020, o mundo passou por uma escassez de Equipamentos de Proteção Individual decorrente à Pandemia, principalmente os relacionados à assistência ao paciente. Com isso os preços dos EPI's aumentaram drasticamente. Mesmo assim, o HSR cumpriu com seu dever em não deixar faltar EPI's necessários para os colaboradores. Além dos EPI's já utilizados na rotina diária, foram distribuídas máscaras de TNT, cirúrgicas, N95, protetor facial, óculos de proteção e aventais, seguindo rígidos protocolos de segurança.

## AMBIENTE PARA HOME OFFICE

Uma ação importante durante esse período crítico, foi a implementação da infraestrutura que atendeu a demanda dos colaboradores que estiveram em Home Office.

Foi criado uma central telefônica PABX virtual integrado a telefonia interna do HSR que possibilitou os colaboradores em HO realizarem ligações diretamente para os ramais, sem custos, através da internet.

O serviço de acesso aos computadores na rede interna do HSR através da internet, possibilitou que colaboradores em HO continuassem tendo acesso a todos os recursos locais, garantindo a segurança da informação e privacidade dos dados, tendo como referência a LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

A Utilização da plataforma Teams tornou-se importante ferramenta para realização de reuniões e colaboração remota. Este ambiente vem sendo utilizado como estratégia de comunicação, tanto entre os colaboradores, quanto em reuniões externas.

Equipamentos e acessórios de informática foram adquiridos para equipar postos de trabalho estratégicos, permitindo otimizar o ambiente virtual. A equipe de TI intensificou treinamentos e suporte no uso das ferramentas introduzidas na rotina de trabalho.

## MARKETING VOLTADO PARA COMUNICAR E INTEGRAR COM A SOCIEDADE

A pandemia do novo Coronavírus pode até ter neutralizado o apoio presencial de voluntários, mas não foi capaz de paralisá-la. Em 2020 não foram possíveis a manutenção de todas as atividades voluntárias presenciais, porém os voluntários e toda a sociedade civil mantiveram seus olhares atentos ao HSR, bem como, aos seus pacientes.

A marca SANTA ROSÁLIA sofreu demasiado desgaste institucional condicionado a uma série de fatores políticos e econômicos ocasionados pela intervenção subsequente à crise econômica do HSR no período 2015 – 2017. A partir de 2019 a Unidade de Comunicação e Marketing passa a vivenciar um processo de revitalização.

Com o advento da pandemia o setor priorizou buscar novas formas de aproximação com os públicos, interno e externo. Foram estabelecidos e consolidados novos canais efetivos de informação e bom relacionamento com a imprensa, o que proporcionou um ambiente mais eficaz para buscar o apoio da sociedade.

Assim os objetivos começaram a serem alcançados, o público foi mobilizado progressivamente e sensibilizado para conhecer o HSR em sua verdadeira dimensão. Ficou evidenciado a força das realizações do HSR em 124 anos de existência, como também, a enorme capacidade operacional da Casa para o enfrentamento da Covid 19.

Visando à humanização das formas de envolvimento com o público estabelecemos parcerias com entidades, empresários, parlamentares, numa grande frente de apoiadores, doadores e patrocinadores de projetos e atividades desenvolvidas pelo HSR. A hashtag #AmigoDoadorDoSanta foi oficializada com o objetivo de sensibilizar e implantar a cultura de doação junto aos stakeholders e sociedade.

AS campanhas de doação de EPI's, produtos de higiene, cestas básicas, além das doações em dinheiro via Caixa, CDL, Sindicato, Sindicato Ruarl, Ministério Público, Correios, Indiana, Albert Einstein, parlamentares, lives e outros apoiadores, constatou-se que a marca SANTA ROSÁLIA, voltou a ter força de outrora.

Todos os canais de comunicação foram mobilizados para garantir a eficácia das campanhas. Spots em rádios; vts, posts e matéria em plataformas digitais; entrevistas em jornais, rádios e tvs, locais e regionais. Uma vasta gama de informação e ações foram agregados para garantir o approach do Santa junto ao público, com o intuito de conscientizar acerca da pandemia e as demandas trazidas por ela.

# COMUNICAÇÃO E INTEGRAÇÃO COM A SOCIEDADE

A pandemia do novo coronavírus pode até ter neutralizado o apoio presencial de voluntários, mas não foi capaz de paralisá-la.

Em 2020 não foram possíveis a manutenção de todas as atividades voluntárias presenciais, porém os voluntários e toda a sociedade civil mantiveram seus olhares atentos ao HSR, bem como, aos seus pacientes.

A marca SANTA ROSÁLIA sofreu demasiado desgaste institucional condicionado a uma série de fatores políticos e econômicos ocasionados pela intervenção subsequente à crise econômica do HSR no período 2015 - 2017.

A partir de 2019 a Unidade de Comunicação e Marketing passa a vivenciar um processo de revitalização. Com o advento da pandemia o setor priorizou buscar novas formas de aproximação com os públicos, interno e externo. Foram estabelecidos e consolidados novos canais efetivos de informação e bom relacionamento com a imprensa, o que proporcionou um ambiente mais eficaz para buscar o apoio da sociedade.

Assim os objetivos começaram a ser alcançados, o público foi mobilizado progressivamente, sensibilizado para conhecer o HSR em sua verdadeira dimensão. Ficou evidenciado a força das realizações do HSR em 124 anos de existência, como também, a enorme capacidade operacional da Casa para o enfrentamento da Covid 19.



Albert Einstein  
Léo Magalhães  
Grafitte  
SPRTO  
Unipac  
Unicred  
CDL  
Banco Itaú  
Correios  
Indiana  
UNIMED  
Top Line  
Sindicom  
MPT MG  
PM MG



Visando à humanização das formas de envolvimento com o público estabelecemos parcerias com entidades, empresários, parlamentares, numa grande frente de apoiadores, doadores e patrocinadores de projetos e atividades desenvolvidas pelo HSR. A hashtag #AmigoDoadorDoSanta foi oficializada com o objetivo de sensibilizar e implantar a cultura de doação junto aos stakeholders e sociedade.

AS campanhas de doação de EPI's, produtos de higiene, cestas básicas, além das doações em dinheiro via Caixa, CDL, Sindicom, Sindicato Ruarl, Ministério Público, Correios, Indiana, Albert Einstein, parlamentares, lives e outros apoiadores, constatou-se que a marca SANTA ROSÁLIA, voltou a ter força de outrora.

Todos os canais de comunicação foram mobilizados para garantir a eficácia das campanhas. Spots em rádios; vts, posts e matéria em plataformas digitais; entrevistas em jornais, rádios e tvs, locais e regionais. Uma vasta gama de informação e ações foram agregados para garantir o approach do Santa junto ao público, com o intuito de conscientizar acerca da pandemia e as demandas trazidas por ela.

# DESTAQUES

**194 LEITOS**  
151 DESTINADOS AO SUS  
78% DA CAPACIDADE INSTALADA

**35 LEITOS DE UTI**  
10 NEONATAL /PEDIÁTRICO  
25 ADULTOS

36% EXTERNO  
29% URGÊNCIA  
17% INTERNAÇÃO  
10% AMBULATÓRIO  
6% BERÇÁRIO RECÉM NASCIDOS  
VINCULADOS AO ATENDIMENTO DA MÃE  
1% PARA CAGEP

## WI-FI PARA PACIENTES

Realizado o projeto piloto de disponibilização do serviço de wi-fi para pacientes em duas unidades de internação, parceria INET.



**NOVOS EQUIPAMENTOS DO BANCO DE SANGUE**  
AVANÇANDO COM A TECNOLOGIA DOS EXAMES DE ELISA (APARELHO EVOLIS) PARA ELETROQUIMIOLUMINESCÊNCIA- ECLIA (APARELHO COBAS).

## REPRESENTATIVIDADE DAS INTERNAÇÕES

10.152 INTERNAÇÕES  
73% DESTINADAS A PACIENTES SUS

54% OUTROS MUNICÍPIOS  
46% TEÓFILO OTONI

## INTERNAÇÕES POR ORIGEM



## 1ª CIRURGIA DE COLUNA DE ARTRODESE TÓRACO-LOMBO-SACRA POSTERIOR

Realizado em 14 de setembro de 2020  
Dr. Tiago Fernandes Heringer  
Dr. Juliano Borges Ribeiro  
Dra Núbia N. A. Miranda

## CONQUISTA DO SELO DOAR NA CATEGORIA A

RECONHECE AS BOAS PRÁTICAS DE TRANSPARÊNCIA E GESTÃO NAS ORGANIZAÇÕES NÃO GOVERNAMENTAIS



# QUEM SOMOS

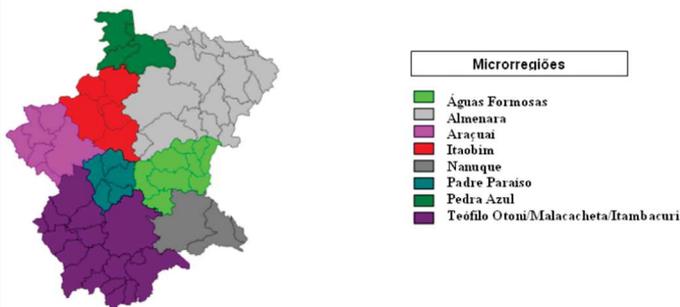
GRI 102-1, 102-2 e 102-5

É um dos hospitais mais antigos de Minas Gerais e contribui diretamente para o progresso da saúde na macro-região nordeste do Estado, sendo o maior hospital da região.

## ABRANGÊNCIA E MERCADOS ATENDIDOS

GRI 102-4, 102-6, 102-7

**900.000 Habitantes**  
**57 Municípios**



Fonte: PDR 2003-2006

O Hospital Santa Rosália é referência para uma população de aproximadamente 900 mil habitantes, compreendendo 57 municípios, tendo Teófilo Otoni como cidade polo da microrregião nordeste. Dentre outras habilitações, a instituição possui atendimento de Urgência e Emergência, aberto nas 24 horas por dia e em todos os dias da semana, fator primordial na assistência e cuidados aos pacientes de Teófilo Otoni e Região

A Instituição constitui-se em hospital geral de natureza jurídica privada com certificação CEBAS - Filantropia, atendendo às demandas de média e alta complexidade. Possui 194 leitos com predominância SUS. Está classificado como Hospital Nível I de trauma e Nível I de IAM na grade de referência hospitalar da Rede de Urgência e Emergência e maternidade tipo II na Rede Cegonha do Estado de Minas Gerais.

Destaca-se como o maior empregador privado do município e o maior prestador de serviços de Saúde da região e atua com foco em modernização gerencial, profissionali-

dos serviços prestados e na satisfação dos seus clientes.

Dispõe de infraestrutura necessária e adequada para atender ao escopo do seu negócio, em conformidade com os requisitos legais vigentes.

Para organizar seu atendimento referenciado e espontâneo, a instituição adequou seu atendimento, como porta aberta para os casos inerentes a sua vocação organizacional como prestadora de serviços ao SUS, ou seja, média e alta complexidade, acolhendo as demandas encaminhadas pela Central de Regulação de leitos do macro nordeste e demais demandas provenientes de órgãos vinculados a rede assistencial como SAMU e Corpo de Bombeiros.

O Corpo clínico do hospital é composto por 145 médicos, distribuídos nas diversas especialidades clínicas.

Os membros do corpo clínico do Hospital são agrupados nas seguintes categorias: Médico efetivo, são médicos que tenham integrado o grupo de membros temporários pelo período mínimo de 12 (doze) meses e após aprovação do cadastro se declarar em concordância com todas as exigências inerentes às suas atividades como participante do Corpo Clínico nesta categoria. Médico temporário, são médicos admitidos para iniciar no hospital suas atividades clínicas que aspira ser membro efetivo do corpo clínico de acordo com as normas exigidas no regimento interno do corpo clínico.

Sete médicos do Hospital conquistaram o título de especialista pelo Registro de Qualificação de Especialista (RQE) nos últimos 02 anos nas áreas: Pediatria (01), Cardiologia (03), Emergência (01), Cirurgia geral (01) e Angiologia (01).

**PRONTO ATENDIMENTO 24 HORAS**  
**UTI ADULTO E NEONATAL**

**MAIS DE 30 ESPECIALIDADES MÉDICAS**

**DISTRIBUIÇÃO DE PLANTÕES**  
**12 ESPECIALIDADES PRESENCIAL**  
**14 ESPECIALIDADES SOBRE AVISO**

**CORPO CLÍNICO FORMADO POR**  
**145 MÉDICOS**

**101 MÉDICOS EFETIVOS**

**44 MÉDICOS TEMPORÁRIOS**



● Médicos efetivos ● Médicos temporários

# SERVIÇOS QUE PRESTAMOS

GRI 102-2

Visando ampliação da assistência à saúde, o hospital oferece atendimento especializado de média e alta complexidade, tratamentos clínicos de acordo com cada especialidade, sendo uma instituição complexa, com densidade tecnológica específica e um importante elenco de responsabilidades, serviços e procedimentos relevantes para a garantia da resolutividade e integralidade da assistência à população.

## CRENCIAMENTOS E HABILITAÇÕES

Hospital Tipo III em Urgência  
UTI II Adulto - Síndrome Respiratória Aguda Grave (SRAG) - Covid-19  
Unidade De Terapia Intensiva Neonatal Tipo II - UTIN II  
UTI Coronariana Tipo II  
UTI II Pediátrica  
UTI II Adulto  
Unidade de Assistência de Alta Complexidade em Traumatologia-Ortopedia  
Enteral e Parenteral  
Unidade de Assistência de Alta Complexidade em Terapia Nutricional  
Vasectomia  
Laqueadura  
Atenção Especializada em DRC com Diálise Peritoneal  
Atenção Especializada em DRC com Hemodiálise  
Atenção Hospitalar de Referência à Gestação de Alto Risco Tipo II  
Serviço Hospitalar Para Tratamento AIDS  
Cirurgia Vascular e Procedimentos Endovasculares Extracardíacosvascular  
e Procedimentos em Cardervencionista  
Unidade de Alta Complexidade Cardiovascular

# ESTRUTURA DO HSR

GRI 102-7

O HSR está organizado em poliblocos, composto pelas estruturas:



### Prédio Principal

Pronto Atendimento  
Hemodinâmica  
Imaginologia  
Governança Assistencial  
Governança Apoio  
Sala dos Médicos  
Unidade de Internação - 2º B,  
4º A, 4º E, 5ºA, Pediatria, UCO  
Centro Cirúrgico  
Centro Obstétrico  
UTI Neonatal  
Uni. Cuidados Intermediários  
CME  
Farmácia  
SND  
Suprimentos  
Refeitório  
Necrotério  
Engenharia Clínica e estrutural  
Psicologia  
OPME



### Prédio Anexo

Ressonância Magnética  
Procedimentos Ambulatoriais  
SCIH  
Diretoria Financeira  
Financeiro  
Contabilidade  
Produção Hospitalar  
Auditoria de Prontuários  
Gestão de Pessoas  
Núcleo de Gestão Estratégica



### Prédio STRS e UTI Adulto

TI  
Administração Geral  
Comissão de Análise de Prontuários  
Consultório médico  
Fonoaudiologia  
Laboratório  
Núcleo de hemoterapia  
6º C  
Vestiário  
Alojamento conjunto  
Fisioterapia

### Prédio CAGEP

O Hospital gerencia ainda, a Casa da Gestante, que é um espaço voltado para acolhimento às necessidades assistenciais das gestantes que apresentam algum risco clínico e/ou social, mas que não justificam internação.

# IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

GRI 106-16

## MISSÃO

Promover o encantamento do nosso cliente, oferecendo serviços comprometidos com qualidade e segurança.

## VISÃO

Tornar-se complexo hospitalar, atingindo a sustentabilidade econômico-financeira, sendo reconhecido como referência em gestão de saúde e ensino.

## Transparência

Autêntico desejo de informar.

## Ética

Agir de forma que ninguém saia prejudicada

## Engajamento

Participar de forma colaborativa e com dedicação. Dar o melhor de si.

## Respeito

Tratar as pessoas com atenção e profunda consideração

## Responsabilidade Social

Sociedade mais justa e ambiente mais limpo

## ODS's PRIORIZADAS

O HSR vinculou ao seu planejamento estratégico os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU, aderindo à rede “Estratégia ODS” e apoiando ações voltadas ao desenvolvimento sustentável no Brasil. Mediante missão institucional e com o objetivo de fortalecer suas ações de sustentabilidade, foram priorizadas 5 ODS's no planejamento estratégico vigente (2019-2023):



# GOVERNANÇA CORPORATIVA

GRI 102-5 e 102-18

A Associação Hospitalar Santa Rosália, Instituição civil de direito privado, sem fins lucrativos, mantenedora do Hospital Santa Rosália, tem como finalidade precípua prestar assistência médico-hospitalar a todas as pessoas que dela necessite, sem distinção de nacionalidade, idade, cor, sexo ou religião. GRI 102-5

Nos termos de seu Estatuto Social, a Associação tem como órgão soberano a Assembleia Geral que tem como atribuições, dentre várias, a de alterar o Estatuto, decidir sobre alienação de bens imóveis, aprovar o balanço financeiro e eleger os membros do Conselho Fiscal e Deliberativo. GRI 102-18

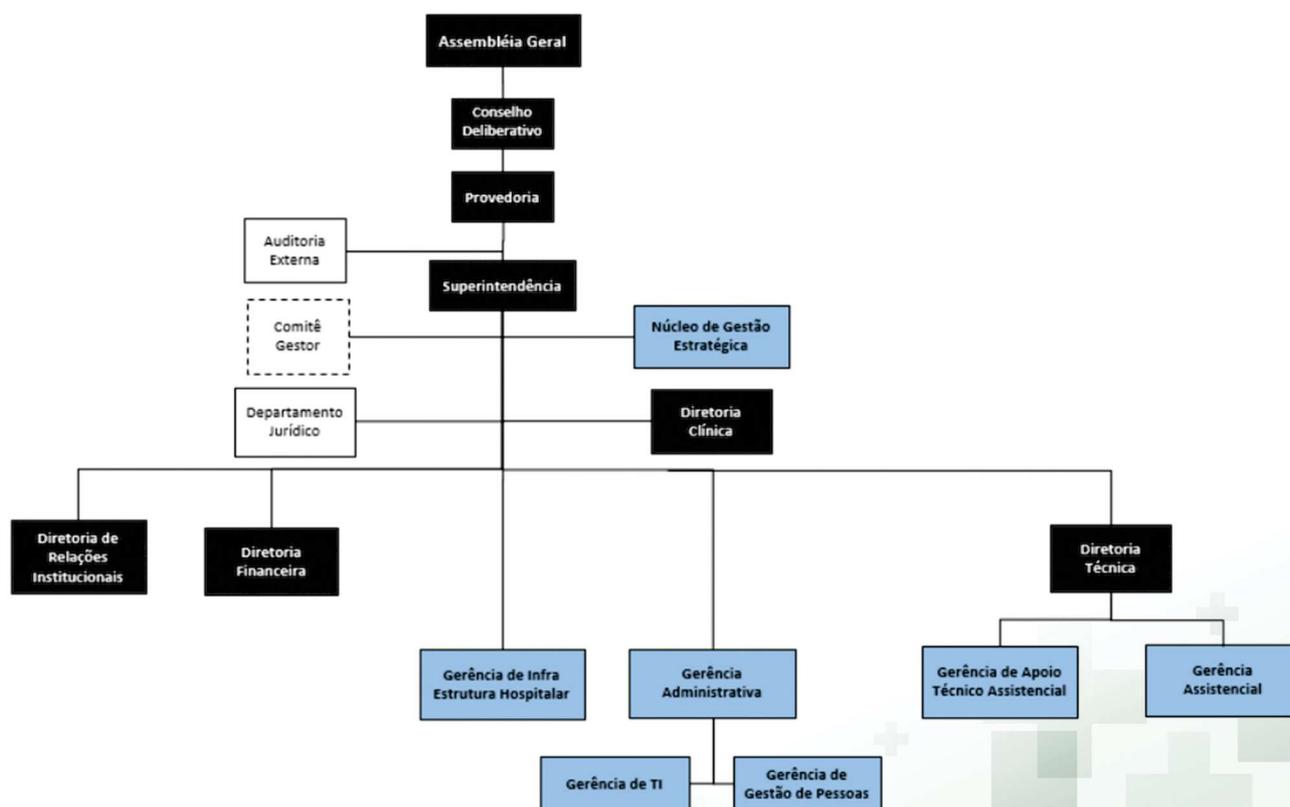
Compõe o Conselho Deliberativo 30 (trinta) membros

membros, cujas funções são as de examinar o relatório e o balanço financeiro do exercício anterior, bem como o orçamento para o próximo exercício, autorizar transações cujo vulto seja superior à receita bruta dos últimos quatro meses e eleger a Provedoria. GRI 102-18

A Provedoria é composta por 07 (sete) membros, e tem como missão gerir e operacionalizar o Hospital Santa Rosália, seja através de seus membros, seja deliberando por meio de um executivo na área de gestão hospitalar. Vinculadas à provedoria, encontra-se as cinco diretorias: Superintendência, Diretoria de relações Institucionais, Diretoria Financeira, Diretoria Clínica e Diretoria Técnica. A Superintendência é responsável pela coordenação e direcionamento às demais diretorias, sendo responsável também pelo Comitê Gestor do Hospital Santa Rosália que tem como objetivo auxiliar a alta direção no processo de tomada de decisão, por meio de análises e propostas que promovam o bom funcionamento do Hospital.

Todo esse modelo de gestão segue parâmetros modernos de governança corporativa, gerando melhor relacionamento entre os gestores da organização e seus interessados.

## Organograma



# PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

GRI 102-26, 102-29, 102-31

Considerando o cenário da Instituição analisado pelas suas lideranças, os objetivos estratégicos para o Hospital foram revisados em 2019. Utilizando a metodologia BSC Balanced Scorecard, foi possível construir o mapa estratégico da Instituição nas quatro perspectivas: Financeira, Clientes, Processos e Pessoas, onde foi evidenciado os desafios que a organização terá que superar para concretizar sua missão e visão de futuro 2020-2023.

O Planejamento Estratégico do Hospital foi desdobrado para as lideranças por meio dos indicadores de resultado e projetos estratégicos pelos quais é possível acompanhar a evolução de cada objetivo estratégico definido. O desdobramento faz com que todos da organização trabalhem alinhados e permite que cada um reconheça o seu papel nos desafios traçados.

## POLÍTICA DA QUALIDADE

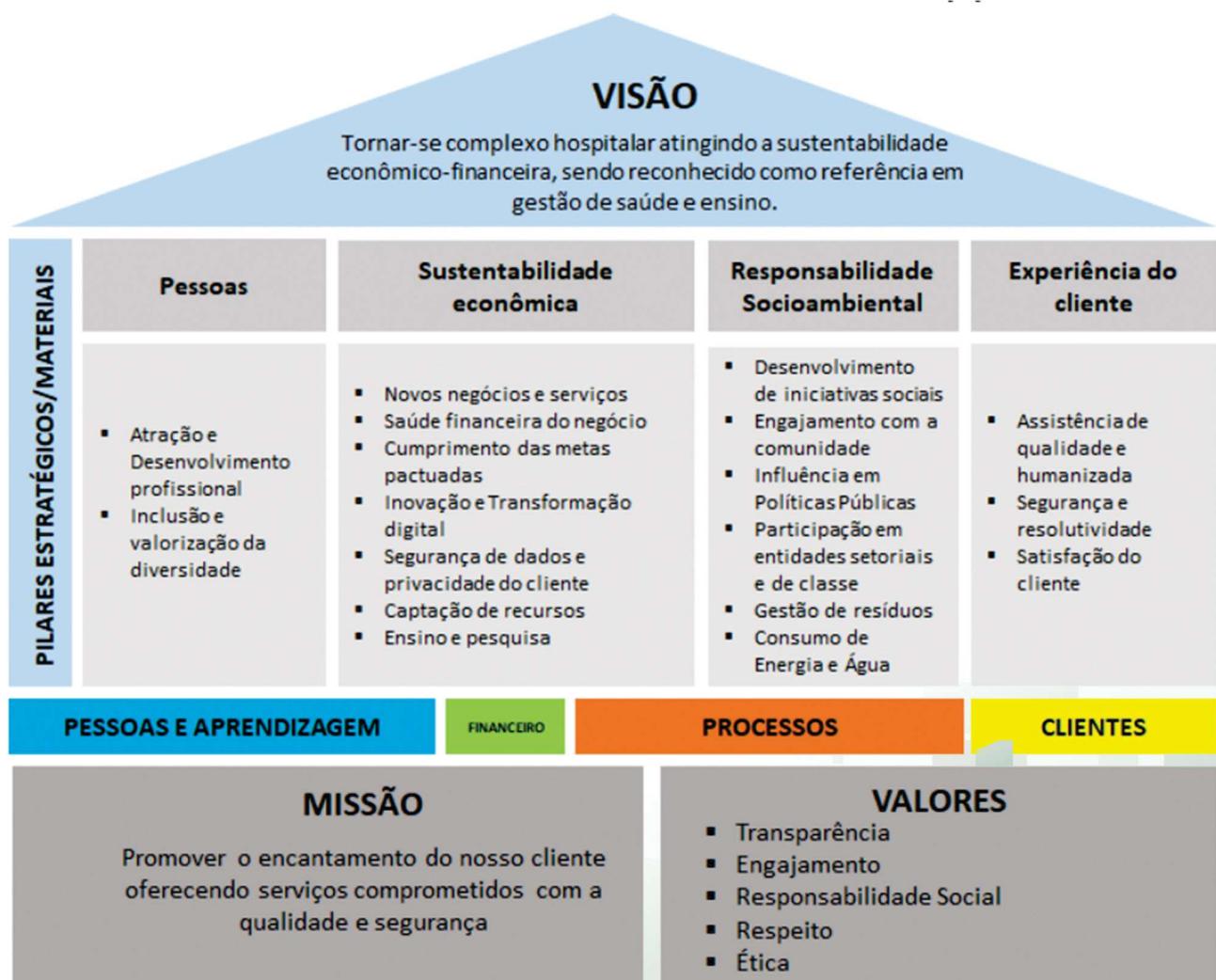
A política da qualidade é uma diretriz criada pelas organizações com o objetivo de assegurar um padrão de qualidade aos serviços oferecidos pela Instituição. É utilizada como parâmetro na melhoria contínua dos processos e para a tomada

tomada de decisões que impactam diretamente nos clientes.

Tendo a qualidade como premissa, o HSR conquistou a certificação ISO 9001 em 2013 e a recertificação em 2015, resultados possíveis pela ampla participação dos colaboradores e parceiros engajados na missão da Instituição que têm como objetivos principais a qualidade e a segurança da assistência prestada.

Visando retomar o Sistema de Gestão da Qualidade suspenso parcialmente durante o período de intervenção e dispostos a voltar a gerir com metas adequadamente traçadas focando nos resultados dos processos, a diretoria do Hospital Santa Rosália contratou a consultoria da Central dos Hospitais de Minas Gerais, que vem auxiliando a Instituição na retomada, bem como nas readequações necessários no SGQ, visando atender os requisitos do Manual da ONA (Organização Nacional de Acreditação).

Como forma de implementação do Sistema de Gestão da Qualidade no Hospital, foi elaborada a Política da Qualidade, estabelecida pela direção do HSR para assegurar a qualidade em todos os setores, buscando sempre uma melhoria contínua dos processos, garantindo excelência nos serviços oferecidos e a satisfação dos clientes.



# GESTÃO DE RISCO

GRI 102-11, 102-15, 102-30

O gerenciamento de riscos na área da saúde tem a finalidade de implantar ações preventivas, corretivas e contingenciais para garantir eficácia e eficiência operacional e oferecer um serviço de saúde com qualidade e segurança ao paciente e colaborador, resultando na melhoria dos processos da Instituição.

Para identificar, avaliar, priorizar e tratar os possíveis riscos na Instituição, o hospital possui uma série de políticas, estratégias operacionais, financeiras e práticas de governança que visam estabelecer medidas e planos de prevenção adequados.

Em 2020, houve importantes avanços na gestão de riscos. No que diz respeito a integridade e o bem-estar físico dos colaboradores, e se precavendo de possíveis exposições a riscos no ambiente laboral, com desenvolvimento de trabalhos do SESMT e CIPA, foram realizadas inspeções nos setores periodicamente com o intuito de verificar possíveis melhoras no ambiente de trabalho.

Estas inspeções são monitoradas por indicador que permite alertar os apontamentos e tomar as medidas necessárias. Os riscos são monitorados através de checklist pautadas nas Normas Regulamentadoras. Estes riscos envolvem os ruídos, radiação, proteção de combate a incêndio, Equipamentos de Proteção Individual, gases e vapores, estrutura física, instalação sanitária, condição das ferramentas do trabalho, ergonomia, instalações elétricas, dentre outros.

É realizado anualmente 3 auditorias independentes, que avaliam os controles internos e emitem parecer sobre as demonstrações contábeis da instituição.

## SELO DOAR

Com foco em trabalhar continuamente para engajar parceiros e orientar processos internos de modo transparente, o Hospital Santa Rosália conquistou a certificação do Selo Doar na categoria A. Esta honraria incentivadora, legítima e destaca o profissionalismo e transparência das instituições na gestão dos recursos.



## CONDUTA E INTEGRIDADE

GRI 102-16 e 102-17

O Hospital Santa Rosália mantém um comportamento de integridade para condução das normas de relações, práticas e atividades.

### CONDUTA DO COLABORADOR

Como prestador de serviços assistenciais de qualidade e referência na média e alta complexidade da macrorregião nordeste, a instituição ao longo de sua trajetória, buscou estabelecer condutas legais atreladas a conceitos ético-morais para instituir parâmetros e referências para outras instituições.

Ao colocarmos em prática o nosso propósito em nivelar a Conduta Ética, se reforça o objetivo em consolidar relações sociais internas e externas mais justas, cordiais, saudáveis, legítimas, embasadas na integridade, respeito, educação, transparência e profissionalismo.

O nosso Código de conduta reafirma que através de nossas ações, postura e engajamento, conseguiremos manter a credibilidade conquistada e fortalecer os valores da nossa instituição.

### CONDUTA DA ENFERMAGEM

Dedicado a análise de intercorrências de enfermagem notificadas, a Comissão de Ética de Enfermagem – CEE, formado por responsáveis técnicos de cada área, tem como objetivo divulgar o Código de Ética de Enfermagem e demais normas disciplinares do exercício profissional na instituição, estimulando a conduta ética dos Profissionais de Enfermagem.

Além disso, a comissão orienta a equipe de enfermagem em como desenvolver a assistência com qualidade e dentro dos pressupostos éticos e legais.

## QUALIDADE DA GESTÃO E TRANSPARÊNCIA

GRI 102-16

As condutas da instituição estão orientadas pelos valores estabelecidos pela identidade organizacional e impactam diretamente na rotina da comunidade hospitalar, assegurando um nível satisfatório de credibilidade e bom relacionamento.

Para realização do propósito do HSR como instituição filantrópica, estabelecemos diversos mecanismos de demonstração de transparência que visam entre outros objetivos, a atração de investidores sociais sejam eles indivíduos, governo ou empresas no intuito de diversificar as nossas fontes de captação e contribuir para a sustentabilidade econômica financeira da instituição, gerando valor por meio da responsabilidade social a partir de articulações em rede para potencializar nossas relações, promovendo a cidadania e a relevância da atuação dos investidores sociais na melhoria da qualidade dos serviços e reiterando a importância da filantropia para a macrorregião assistida pelo HSR.

Por receber recursos públicos oriundos das diversas parcerias governamentais, é efetuado a prestação de contas em tempo corrente aos órgãos de controle e fiscalização e é publicado anualmente em jornal de grande circulação nossas demonstrações financeiras.

O hospital possui diversos protocolos de controles internos implantados nos processos de compras, contratação de serviços e pagamentos.

# 2020: UM ANO DE ADEQUAÇÕES ESTRATÉGICAS PARA ASSEGURAR A SUSTENTABILIDADE

O Hospital Santa Rosália, assim como todo o cenário da saúde no mundo e no Brasil, em 2020, foi impactado pela pandemia do Coronavírus SARS-CoV-2 (COVID-19), que gerou instabilidade na economia, fechamento de empresas, elevado índice de desemprego, redução de receitas nos hospitais e principalmente aumento dos preços dos insumos utilizados nas atividades de assistência à saúde.

No Hospital Santa Rosália o cenário não foi diferente, ainda que no ano de 2020 o hospital tenha apresentado um déficit de exercício em torno de 67% menor que o déficit apurado no exercício anterior (2019), tivemos resultados operacionais não satisfatórios com queda de 12,56% nas receitas de prestação de serviços a pacientes particulares, queda de 4,90% nas receitas com prestação de serviços a pacientes de convênios da saúde suplementar. Essas quedas nas receitas operacionais foram causadas principalmente pela suspensão de procedimentos eletivos, recomendações de isolamento social e sensação de insegurança na procura de atendimento hospitalar pelos usuários. Tivemos também que absorver no ano de 2020 um aumento expressivo de 16% nos custos operacionais, causados principalmente pelo aumento do consumo e dos preços dos materiais, medicamentos e EPI's.

Mas mesmo diante de tantos desafios, o Financeiro do HSR buscou melhorar práticas e processos internos, implantando o setor comercial, aprimorando procedimentos de controle, indicadores de monitoramento, reestruturação addddd

nos setores de suprimentos, auditoria de prontuários e produção hospitalar, o que possibilitou melhores opções de compra, gerando economicidade dos recursos, possibilidade de ofertar novos serviços na modalidade de pacotes, renegociação de contratos, identificação e correção de falhas de processo, aumento do faturamento das contas dentro da competência e a redução das glosas de convênios. Os processos de melhoria feitas internamente, favoreceram aprimoramento do faturamento das contas dentro da competência.

Apesar de ainda não termos alcançados o tão esperado superávit o resultado de 2020 teve uma variação de melhoria de 199% em relação ao ano de 2019 que fechou com um déficit de (4.330.596,42). Essa melhoria no resultado do exercício pode ser representada principalmente pelo aumento de 36% nas subvenções governamentais recebidas, dentre elas subvenções para enfrentamento da pandemia do COVID-19.

% de contas faturadas dentro da competência			
Convênios	2019	2020	%V.H
SUS	97,26	98,03	1%
Convênios	63,13	71,33	13%

Nota: V.H: Variação

Gerado	Acumulado 2017	Acumulado 2018	Acumulado 2019	Acumulado 2020	Representação% Em 2020	V.H% Entre 2019/2020
<b>Receitas Operacionais</b>	<b>37.753.779,00</b>	<b>46.200.902,00</b>	<b>47.475.416,85</b>	<b>47.362.280,07</b>	<b>54,05%</b>	<b>-0,24%</b>
Receita Sus + Incentivos	25.489.893,00	30.578.456,00	31.309.018,76	32.139.110,91	36,68%	2,65%
Receita Particular	2.220.377,00	2.262.738,00	2.896.587,54	2.573.407,52	2,94%	-11,16%
Receita Convênios	10.043.509,00	13.359.708,00	13.269.810,55	12.649.761,64	14,44%	-4,67%
<b>Outras Receitas Operacionais</b>	<b>35.670.640,00</b>	<b>32.472.005,00</b>	<b>28.778.566,56</b>	<b>40.118.146,45</b>	<b>45,79%</b>	<b>39,40%</b>
Subvenções Estaduais/Federais	25.918.981,00	22.188.377,00	18.789.208,83	29.358.170,36	33,51%	56,25%
Isonções INSS Patronal / COFINS	7.470.340,00	7.932.333,00	7.868.339,78	8.268.258,60	9,44%	5,08%
Trabalho Voluntário	-	660.991,00	642.698,39	748.916,65	0,85%	16,53%
Outras Receitas	2.281.319,00	1.690.304,00	1.478.319,56	1.742.800,84	1,99%	17,89%
<b>Receitas Financeiras</b>	<b>507.600,00</b>	<b>117.439,00</b>	<b>21.703,08</b>	<b>141.522,95</b>	<b>0,16%</b>	<b>552,09%</b>
<b>Total Receitas</b>	<b>73.932.019,00</b>	<b>78.790.346,00</b>	<b>76.275.686,49</b>	<b>87.621.949,46</b>	<b>100,00%</b>	<b>14,88%</b>

Distribuído	Acumulado 2017	Acumulado 2018	Acumulado 2019	Acumulado 2020	Representação% Em 2020	V.H% Entre 2019/2020
<b>Despesas Administrativas</b>	<b>2.978.985,00</b>	<b>2.781.529,00</b>	<b>2.448.741,54</b>	<b>3.304.033,88</b>	<b>3,71%</b>	<b>34,93%</b>
Despesas Médicas	12.937.877,00	13.874.665,00	13.454.411,00	14.717.921,89	16,52%	9,39%
Despesas Gerais	3.219.727,00	3.713.654,00	3.201.033,55	2.619.388,45	2,94%	-18,17%
Manutenção	1.275.672,00	1.196.139,00	852.541,49	1.741.859,47	1,96%	104,31%
Material Hospitalar	6.680.147,00	7.364.587,00	7.565.331,81	8.933.075,52	10,03%	18,08%
Medicamentos	3.748.657,00	3.966.898,00	4.150.877,87	5.602.645,29	6,29%	34,97%
Despesas Com Pessoal	21.999.696,00	25.042.656,00	24.290.746,97	27.054.657,66	30,38%	11,38%
Serviços De Terceiros	4.916.714,00	4.839.121,00	5.469.186,43	6.691.715,23	7,51%	22,35%
Despesas Financeiras	11.287.230,00	10.305.249,00	8.549.674,69	7.389.275,49	8,30%	-13,57%
Despesas Contribuições Isentas	7.470.340,00	7.932.333,00	7.868.339,78	8.268.258,62	9,28%	5,08%
Trabalho Voluntário	-	660.991,00	642.698,39	748.916,65	0,84%	16,53%
Utilidades	1.707.089,00	1.938.778,00	2.112.699,39	1.996.322,56	2,24%	-5,51%
<b>Total Despesas</b>	<b>78.222.134,00</b>	<b>83.616.600,00</b>	<b>80.606.282,91</b>	<b>89.068.070,72</b>	<b>100,00%</b>	<b>10,50%</b>

"Valor Econômico Direto Gerado" (4.290.115,00) (4.826.254,00) (4.330.596,42) (1.446.121,26) -66,61%

# PERFORMANCE NOS PRINCIPAIS INDICADORES

GRI 103-1, 103-2 e 103-3

O HSR possui o cuidado no tratamento da estatística, voltado principalmente para análise dos dados do censo hospitalar, atendimentos e produções, conforme os números gerados em cada mês de competência, extraídos pelo software interno, dados compilados e analisados pelos setores da instituição. Neste contexto os dados estão relacionados aos serviços prestados (produzido) e rentabilidade nos períodos de referência citados no relatório e nos gráficos apresentados.

## CAPACIDADE OPERACIONAL

Os dados estatísticos 2020 demonstram os impactos diante da pandemia do COVID-19, em que por um longo período foram suspensas cirurgias, procedimentos e exames eletivos, entretanto percebe-se o esforço da instituição na manutenção da assistência aos pacientes.

**54.474** PACIENTES DIA

**44.418 (82%)**  
DESTINADOS A PACIENTES SUS

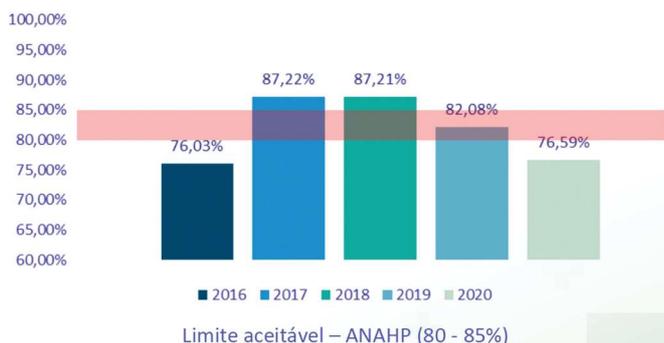
Paciente dia representa assistência prestada ao paciente internado durante um dia hospitalar

## TAXA DE OCUPAÇÃO

Observa-se uma redução do total de paciente-dia em 2020, em decorrência das restrições citadas para enfileiramento da COVID-19, destaca-se ainda que a proporção de leito-dia em 2020 é maior em relação aos anos anteriores.

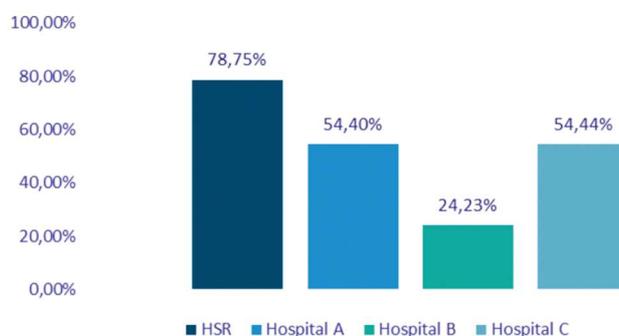
A taxa de ocupação é a relação percentual entre o número de paciente-dia e o número de leito-dia em determinado período, com o limite aceitável ANAHP (Associação Nacional de Hospitais Privados) entre 80 e 85% para as instituições de referência em qualidade e segurança no atendimento hospitalar.

### TAXA DE OCUPAÇÃO HOSPITALAR



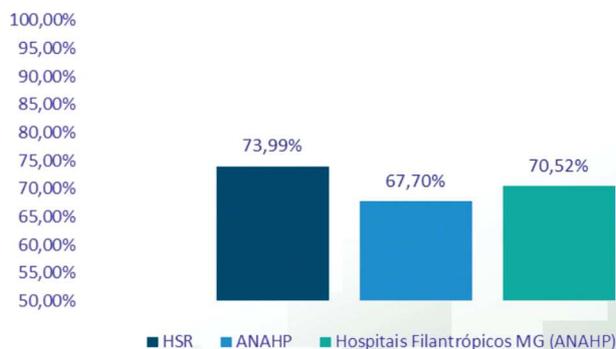
Realizado a comparação do HSR a outros hospitais locais, fazendo base ao REFERENCIAL FEDERASSANTAS, plataforma que permite o acesso às informações sobre os hospitais filantrópicos mineiros, disponibilizadas pelo DATASUS, base da Federação das Santas Casas de Hospitais Filantrópicos de Minas Gerais, é visto o seguinte resultado:

### TAXA DE OCUPAÇÃO HOSPITALAR - SUS HOSPITAIS DE TEOFILO OTONI



Se comparado ao Sistema de Indicadores Hospitalares – SINHA, plataforma de dados dos maiores hospitais de excelência do país, que promove a troca de informações e disseminar as boas práticas de gestão em todo o sistema de saúde, com lançamentos de hospitais associados e aberto as instituições hospitalares públicos/filantrópicos, base da ANAHP - Associação Nacional de Hospitais Privados, foi obtido as seguintes informações:

### TAXA DE OCUPAÇÃO INSTITUCIONAL HOSPITAIS FILANTRÓPICOS MG - ANAHP



## MÉDIA DE PERMANÊNCIA

A média de permanência representa o tempo médio em dias que os pacientes ficaram internados no hospital. Historicamente no HSR, a unidade de UTI é uma das áreas com uma média de permanência superior

perior as demais unidades, e no processo de aumento de leitos para atendimentos dos pacientes COVID-19 este valor em 2020 também foi impactado.

### MÉDIA DE PERMANÊNCIA



### TAXA DE MORTALIDADE GERAL



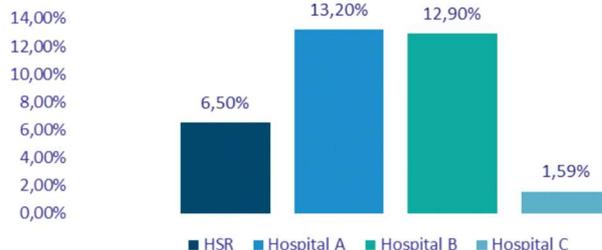
Observa que a taxa de mortalidade do HSR, apesar de apresentado um aumento em relação ao ano anterior em relação a pandemia, apresenta um melhor índice no resultado SUS, se comparado a outros hospitais locais que possuem fluxos de internação, com base no “Referencial FEDERASSANTAS”.

### TRANSFERÊNCIAS EXTERNAS

O HSR apresenta a menor taxa de transferências externas em 5 anos e com redução significativa para os pacientes SUS.

A transferência externa representa a mudança de paciente para outra unidade hospitalar e historicamente para os pacientes SUS a ocorrência está relacionada a necessidade de atendimento e realização de procedimentos específicos e de serviços não disponibilizados pela instituição.

### TAXA DE MORTALIDADE INSTITUCIONAL - SUS HOSPITAIS DE TEÓFILO OTONI



### TRANSFERÊNCIA EXTERNA



### ÍNDICE DE LIQUIDEZ

Capital Circulante Líquido: Deve ser sempre positivo. O resultado negativo neste índice indica a forte necessidade de capital de giro bem como uma situação extremamente desconfortável para a empresa. É indicado pela seguinte fórmula:  $(\text{Ativo Circulante} - \text{Passivo Circulante})$ .

Apesar de ainda não ser um resultado satisfatório, em 2020 o indicador capital circulante líquido apresentou uma redução da necessidade de capital de 26% em comparação com o ano de 2019 e anos anteriores.

### CAPITAL CIRCULANTE LÍQUIDO



### LIQUIDEZ CORRENTE

Deve ser maior que 1,00. Indica quantos reais estão disponíveis para cada real de passivo a pagar no curto prazo indicado pela seguinte fórmula:  $(\text{Ativo Circulante}/\text{Passivo Circulante})$ .

MENOR TAXA DE TRANSFERÊNCIAS EXTERNAS EM **5 anos**

### TAXA DE MORTALIDADE

A pandemia trouxe vários impactos para a Instituição, dentre eles um aumento na taxa de Mortalidade. Cabe ressaltar que o aumento desta taxa, está relacionada a maior incidência de mortalidade nas unidades de UTI, considerando a complexidade da assistência dos pacientes com suspeita ou confirmação do COVID-19.

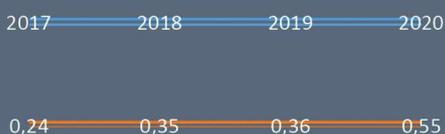
## LIQUIDEZ GERAL

Deve ser maior que 1,00. Indica quantos reais se obtêm pela realização de todos os ativos do curto e longo prazo para cada real a pagar calculado pela seguinte fórmula:  $LG = (\text{Ativo Circulante} + \text{Ativo Realizável a Longo Prazo}) / (\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante})$ .

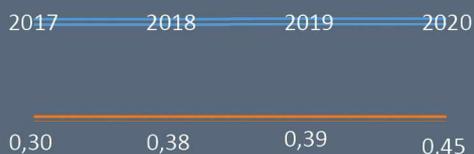
Apesar de ainda não ser um resultado satisfatório, em 2020 o indicador liquidez corrente apresentou uma melhoria significativa de 54% e o liquidez geral de 16% em comparação com o ano de 2019 e anos anteriores.

Indicador	2017	2018	2019	2020	%V.H
Liquidez Corrente	0,24	0,35	0,36	0,55	54%
Liquidez Geral	0,30	0,38	0,39	0,45	16%

### LIQUIDEZ CORRENTE



### LIQUIDEZ GERAL



## ÍNDICES DE ENDIVIDAMENTO

### Solvência

O índice de solvência deve ser sempre maior que 1,00 e indica quanto a empresa dispõe para pagar todas as suas dívidas com seu ativo total apurado pela seguinte fórmula:  $(\text{Ativo Total}) / (\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante})$ .

### Endividamento

O índice de endividamento deve ser sempre menor que 1,00 e avalia se as operações estão acima do limite com capital de terceiros através da seguinte fórmula:  $(\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}) / \text{Ativo Total}$ .

Pela primeira vez nos últimos 3 anos o hospital atingiu índices satisfatório nos indicadores de endividamento, sendo de 0,95 no índice de endividamento com melhoria de 38% em relação ao ano de 2019 e no indicador de solvência 1,05 e apresentou uma melhoria significativa de 62% em comparação com o ano de 2019 e anos anteriores.

### SOLVÊNCIA



### ENDIVIDAMENTO



## PRINCIPAIS RESULTADOS POR ÁREA

SERVIÇOS PRESTADOS	2018	2019	2020	UNIDADE DE MEDIDA
Número de Pacientes Internados	10.921	11.206	10.152	Internações
Número de Paciente Dia	59.593	57.358	54.474	Paciente Dia
Ambulatório (Pequenas Cirurgias -1ºC)	3.228	3.813	2.500	Procedimentos e consultas
Cirurgias	12.509	13.366	10.908	Procedimentos - Módulo Cirúrgico
Cirurgias Cardíacas	261	310	300	Procedimentos
Partos	3.551	3.583	3.500	Partos
Endoscopia	1.047	1.111	903	Exames
Hemodinâmica (SCI)	1.449	1.523	1.500	Procedimentos
Laboratório	227.281	245.435	195.551	Exames
Radiografia	24.397	24.623	19.921	Exames
Tomografia	7.353	8.148	6.291	Exames
Ultrassonografia	880	1.093	2.110	Exames
Ressonância Nuclear Magnética	4.320	3.794	4.024	Exames
Núcleo de Hemoterapia	5.522	5.485	5.302	Transfusões

## SERVIÇOS ASSISTENCIAIS

### Centro Cirúrgico / CME / OPME

O Centro Cirúrgico do Hospital Santa Rosália dispõe de 05 salas cirúrgicas.

Em meio aos processos do Centro Cirúrgico está a CME (Central de Material Esterilizado), que é o local onde se concentra toda a limpeza, organização, inspeção, desinfecção e esterilização do instrumental que é utilizado no hospital. A CME é classificada como CME classe II, e com essa estrutura possibilitou ter um local específico para o preparo de materiais para esterilização, higienização dos equipamentos e suprimentos médicos. Para complementar o processo a OPME (Órteses, Próteses e Materiais Especiais), que são insumos, materiais que são utilizados em procedimentos médicos está interligado no fluxo no CC e CME.

Conseguimos caminhar muito durante o ano de 2020, realizando treinamentos e palestra que influenciam muito nos processos que estão sendo implantados.

\* Palestra sobre controle de hipotermia no centro cirúrgico;

\* Palestra de Gestão de Faturamento;



### PROCEDIMENTOS REALIZADOS - CENTRO CÍRURGICO

■ SUS ■ Não SUS

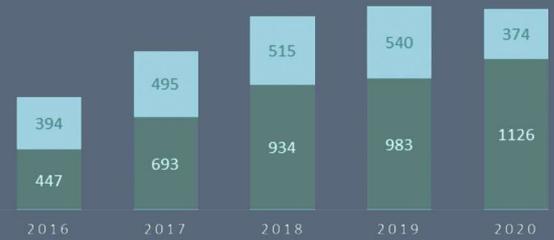


### Serviço de Cardiologia Intervencionista -SCI

Em 2020 - 59% dos procedimentos realizados no SCI foram de Cineangiogramas (Cateterismo Cardíaco), exame essencial para o controle e diagnósticos de patologias cardíacas. Tal serviço tem papel fundamental na rede assistência, uma vez que o HSR é o único centro habilitado nessa linha de cuidado na macrorregião do estado de MG.

### PRODUÇÃO SCI

■ Procedimentos SUS ■ Procedimentos Não SUS



**1095** SÃO EXAMES DE CINEANGIOCORONARIOGRAFIA



### Serviço de Terapia Renal Substitutiva

O Serviço de Terapia Renal Substitutiva do Hospital Santa Rosália – STRS atende pacientes com problemas renais em toda região do nordeste de Minas Gerais.

A equipe multidisciplinar é composta por: Médicos, Enfermeiras, Técnicos em Enfermagem, assistente social, psicóloga e nutricionista que acolhe o paciente renal e seus familiares. O STRS funciona diariamente das 06:00 as 22:00 horas, com exceção do domingo onde temos hemodiálise somente nas UTI's – Unidades de Tratamento Intensivo.

Com o aumento crescente da população renal no Brasil e no mundo principalmente devido a hipertensão e diabetes descontroladas, tornou-se inevitável e urgente a implantação de novos pontos de hemodiálise e/ou abertura do 4º Turno para atender todo o público que depende da hemodiálise para sobreviver.

Atualmente 30% dos nossos pacientes estão inscritos na fila única do MG-Transplantes a espera de um rim, número relevante quando comparado a média nacional de outras clínicas. Especificamente em 2020 ocorreu uma queda significativa devido à pandemia do Coronavírus uma vez que os Centros Transplantadores ficaram temporariamente fechados, as consultas pré-transplantes foram canceladas e os transplantes em geral foram suspensos devido ao risco de contaminação pelo COVID-19.

Mesmo com recursos financeiros escassos, uma vez que a sessão de hemodiálise não sofre reajustes

tes já algum tempo, a instituição conseguiu ampliar os atendimentos da Hemodiálise com abertura de novos pontos para Hemodiálise a “Beira Leito” e a criação do 4º Turno foram medidas que aliviaram a sobrecarga no sistema de forma em geral.



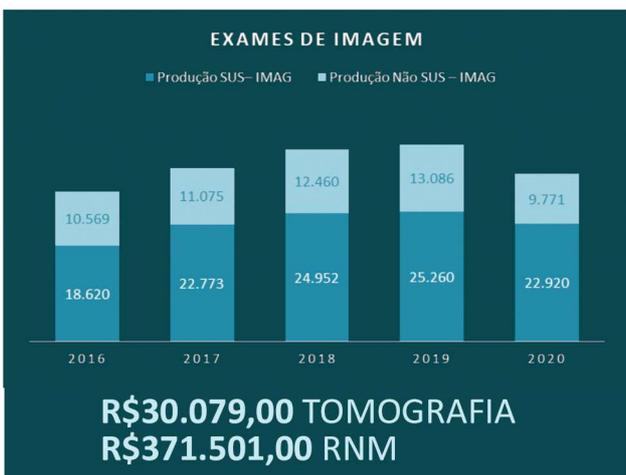
#### SERVIÇOS DE APOIO

##### Centro de Diagnóstico por Imagem

O ano de 2020 foi um ano de desafios para o Centro de Diagnóstico por Imagem. Neste momento de pandemia, houve restrições para atendimentos externos de forma a evitar aglomeração nos ambientes, reduzindo drasticamente o número de exames realizados.

Apesar desse cenário negativo, o Centro de Diagnóstico por Imagem registrou um aumento de 6% no número de exames de ressonância magnética em relação a 2019, o principal motivo foi o engajamento da equipe de captação de clientes. Com baixa procura pelo serviço no primeiro semestre em função da pandemia, o setor conseguiu por meio de captações de clientes, um excelente desempenho no segundo semestre, encerrando o ano de 2020 com um lucro operacional positivo de R\$ 371.501,00. Já o setor de Tomografia obteve um lucro operacional de R\$ 30.079,00.

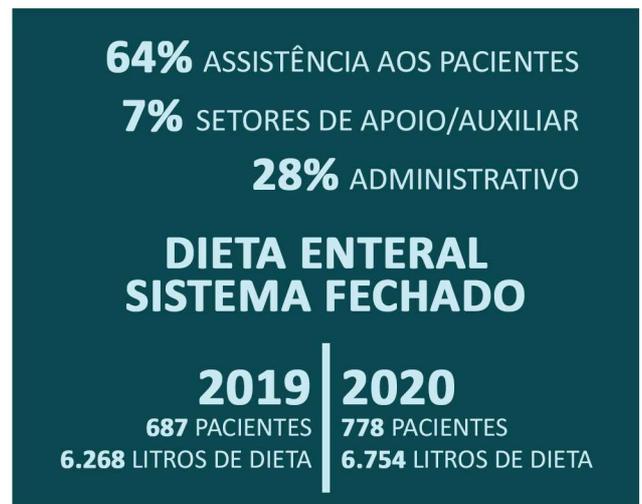
Foram adquiridos dois equipamentos de ultrassom, portáteis, modelo LOGIQV2, marca GE, para atender a demanda de exames dos pacientes internos, esse foi um avanço para o setor. O serviço está estruturado para atender exames: tomografia, raio-x, ressonância magnética, ultrassonografia e ecocardiograma, sendo esses dois últimos exclusivos para o paciente interno.



#### Grupo de Nutrição Terapêutica

O Grupo de Nutrição Terapêutica atua na manutenção e/ou recuperação do estado nutricional do paciente através de nutrição enteral e a terapia nutricional parenteral. Grupo de Nutrição perpassa por constantes evoluções, com a utilização de dieta enteral sistema fechado, permite maior segurança nos serviços prestados aos pacientes.

Destaque-se que no ano de 2020, O HSR conseguiu manter os mesmos valores pactuados em 2019 com os Fornecedores de terapia nutricional enteral e parenteral, não sendo aplicado nenhum reajuste aos produtos, mesmo assim, todas as bombas de dieta foram substituídas por equipamento moderno, design inteligente, teclado simples, ícones e símbolos de fácil entendimento, proporcionando maior segurança e agilidade na administração do suporte nutricional.



#### Referência em Medicina Transfusional

O Núcleo de hemoterapia, é referência em medicina Transfusional na região e efetuando todas as etapas do ciclo do sangue.

Realiza a coleta do sangue total, testagem imunohematológica e sorológica do sangue coletado, processamento, armazenamento, transporte e distribuição dos hemocomponentes produzidos. O Núcleo é responsável por suprir a demanda de hemocomponentes dos hospitais públicos e privados de todo o município de Teófilo Otoni e alguns da região.





## EQUIPE MULTIPROFISSIONAL

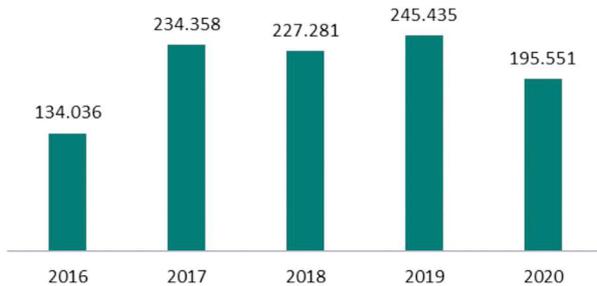
A equipe multiprofissional do HSR é formada por um grupo de profissionais da saúde que trabalham em conjunto, articulando diversas ações e integrando serviços na busca pela saúde e bem-estar dos pacientes.

### Laboratório Diagnóstico

O Laboratório Santa Rosália dispõe de uma equipe de profissionais especializados que prestam assistência nas 24 horas aos pacientes internados, além do atendimento ao público externo em horário convencional.

Houve também uma queda significativa em 2020 a partir do mês de abril no atendimento externo devido a pandemia. As orientações de isolamento, redução dos atendimentos nas clínicas médicas e nos PSF's, foram as principais causas dessa queda.

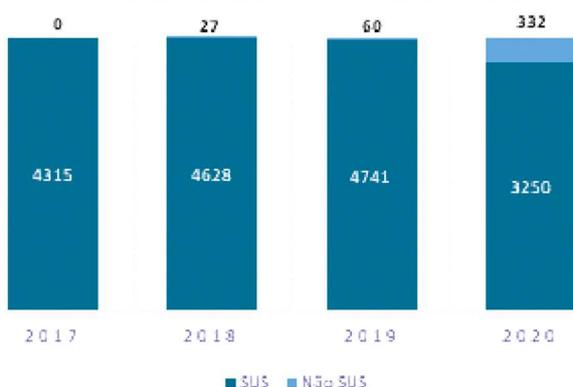
### Exames Laboratoriais



### Serviço de Fonoaudiologia

O HSR é responsável pelo Serviço de Referência em Triage Auditiva Neonatal na rede SUS, sendo o único serviço credenciado na Macrorregião Nordeste.

### TRIAGEM AUDITIVA NEONATAL



### ATENDIMENTOS DE FONOAUDIOLOGIA



### ATENDIMENTO SERVIÇO SOCIAL



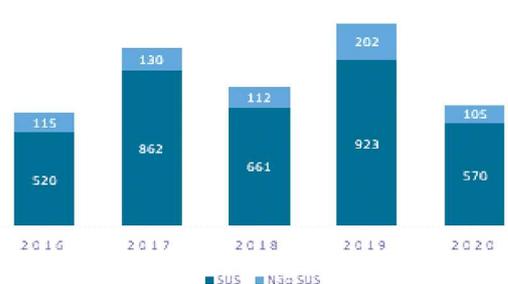
### ATENDIMENTOS DA FISIOTERAPIA



### ATENDIMENTOS DA PSICOLOGIA



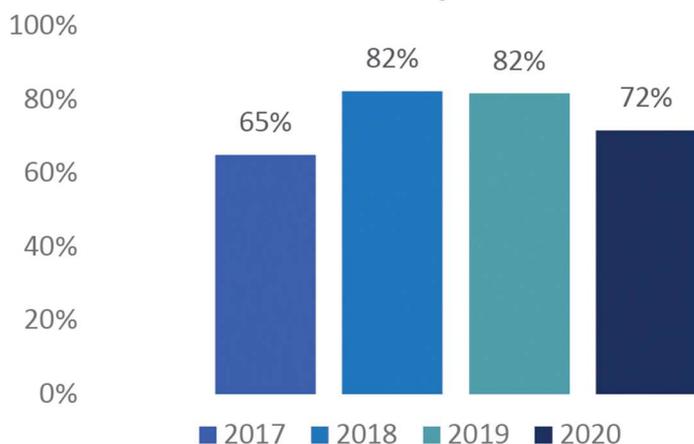
### ATENDIMENTO NUTRICIONAL



## CAGEP - CASA DE APOIO À GESTANTE E PUÉRPERA

Dos 603 atendimentos realizados pela CAGEP, 566 são dos municípios da macrorregião (94%), e demais 6% são de pacientes com residência em localidades rurais e municípios de Teófilo Otoni, apresentando uma média de permanência de 5,14 dias.

### TAXA DE OCUPAÇÃO - CAGEP



### NÚCLEO INTERNO DE REGULAÇÃO

Composto por equipe multiprofissional, o Núcleo Interno de Regulação foi criado em 2019 com o objetivo de atuar no gerenciamento de leitos e realizar interface entre as Secretarias de Saúde e Central de Regulação promovendo o acesso a integralidade da assistência e alinhamento da oferta de serviços às necessidades imediatas da população de forma estruturada bem como, otimizar a utilização dos leitos no hospital.

Realizado Interface com atenção básica e terciária do município por meio de reuniões com objetivo de alinhar fluxos de referência e contra referência. Nas unidades de internação foi implantado o Sistema de Monitoramento Kanban, com objetivo de qualificar o gerenciamento do cuidado por sítios assistenciais permitindo o monitoramento do tempo médio de permanência dos pacientes por toda, aprimorando a comunicação entre as equipes. Desta forma foi possível iniciar ações de Desospitalização do paciente, através da ampliação da comunicação entre o NIR e o Corpo Clínico, buscando garantir melhor assistência ao paciente. Todo esse processo é realizado baseado em corridas de leito que são realizadas semanalmente para avaliação dos pacientes e alinhamento dos processos administrativos assistenciais.



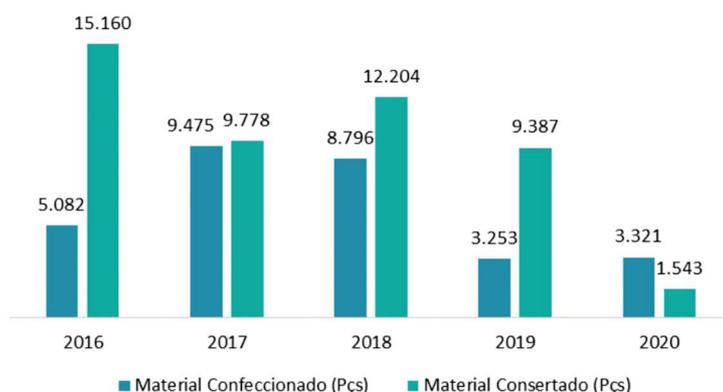
## GOVERNANÇA APOIO/ROUPARIA

O Hospital Santa Rosália possui contrato de prestação de serviços de Lavanderia Terceirizada para processamento do enxoval, em que a gestão do contrato é realizada pela Gerência de Infraestrutura e Equipe de Rouparia.

Foram implementadas ações para otimização dos custos do processamento e melhor gerenciamento do enxoval como, treinamentos para equipe assistencial, atuação efetiva das camareiras nas unidades de assistência, atendimento às necessidades do paciente e demais profissionais, atuação da Diretoria Executiva e Gerência de Infraestrutura Hospitalar com as Coordenadoras de Enfermagem.

Com todas essas ações implementadas obteve-se no último trimestre de 2020, uma diminuição do custo com processamento de roupas em torno 20,49% o que equivale ao total de R\$ 30.720,80, alcançando uma redução de 4,95% no percentual de evasão do enxoval hospitalar.

### Materiais confeccionados e consertados



## INFRAESTRUTURA

As áreas de Engenharia e Manutenção são primordiais para colocar em prática as ações estratégicas da instituição, proporcionando um melhor aproveitamento dos espaços e mais qualidade na estrutura oferecida para pacientes, acompanhante e toda comunidade hospitalar. A atuação do setor de Engenharia Clínica e Estrutural acontece em duas frentes de serviço:

A Engenharia Estrutural é responsável pela manutenção predial e mobiliários, reformas, ampliações, transporte, entre outros.

## REFORMAS EM 2020

**SALAS DAS GERÊNCIAS ADMINISTRATIVAS.**

**UNIDADE CORONARIANA.**

**UTI 2 (COVID-19).**

**UNIDADE DE INTERNAÇÃO 6º C.**

# MAIS DE 10.600 ORDENS DE SERVIÇO FORAM ATENDIDAS EM 2020

## NÚCLEO INTERNO DE REGULAÇÃO

O serviço de Engenharia Clínica (equipamentos médico-hospitalares) é terceirizado, o Engenheiro Clínico realiza a gestão do contrato.

Em 2020, houve a reestruturação do espaço físico do Serviço de Engenharia Clínica e foi assinado contrato de manutenção preventiva, corretiva e calibração dos equipamentos médicos existentes no hospital com empresa especializada na área

Além disso, mais de 2.579 ordens de serviço foram atendidas em 2020, sendo 1.174 ordens de corretiva, 494 ordens de preventivas, 399 ordens de calibração, 358 ordens de teste de segurança elétrica, entre outras.

Tempo médio para reparo em equipamento médico hospitalar

Indicador faz referência ao tempo que o equipamento que necessitou de intervenção técnica retornou ao uso. Em média, são 120 solicitações de serviço de manutenção em equipamentos e instrumentos com tempo de retorno para o solicitante de 1,5 dia, a taxa de disponibilidade de todos os equipamentos do Hospital gira em torno de 98%.

Tempo médio para reparo em equipamento médico hospitalar - Dias



## APOIOS E DOAÇÕES

Por ser instituição filantrópica, na categoria de hospital geral, com 85% de atendimento pelo SUS e única instituição hospitalar referência em diagnóstico, tratamento de doenças e procedimentos de alta complexidade, surge a necessidade da promoção de uma cultura de pertencimento e doação, além da execução de projetos que busquem o fortalecimento institucional.

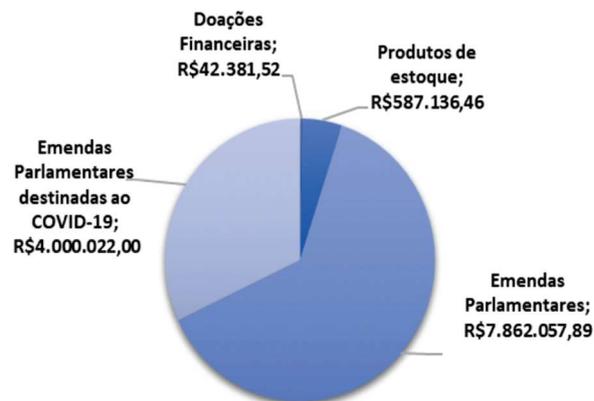
As parcerias com a sociedade civil, empresariado, fornecedores, instituições públicas e parlamentares, firmadas no ano, foram fundamentais na continuidade da prestação de serviços de excelência aos usuários do SUS.



## PARCERIA COM OS CORREIOS

O Hospital Santa Rosália vem consolidando sua parceria com os Correios, impulsionando as doações voluntárias da comunidade para apoiar o desenvolvimento sustentável da instituição. Em 2020 mais de 2500 doadores contribuíram por meio da parceria firmada entre as instituições.

## Arrecadação de cada canal de captação de recursos Dezembro 2020



## DOAÇÕES PARA O COVID

Em uma iniciativa do Banco Itaú em parceria com a Secretaria Estadual de Saúde e Defensoria Civil do Estado de Minas Gerais, o HSR recebeu a doação de 550 unidades de máscara de proteção Face Shield, 3.000 unidades de máscaras descartáveis N-95, 21.000 unidades de luvas descartáveis, 9.000 unidades toucas descartáveis, 72.000 unidades de avental e 400 unidades de óculos de proteção, resultando em uma economia de mais R\$142.000,00 para o hospital.

A instituição também recebeu aporte financeiro de R\$300.000,00 do Tribunal de Justiça de Minas Gerais por meio da destinação de verbas oriundas de multas pecuniárias e outras sanções.

O HSR foi contemplado com doações de inúmeras e pessoas anônimas e, também, de muitas empresas e entidades, entre elas:

**Sindicato dos produtores Rural com o Leilão Produtor Amigo do Santa: R\$99.400,00;**

**Campanha Troco Solidário: R\$ 24.494,69;**

**Campanha Correios;: R\$ 25.202,34;**

**Hospital Albert Einstein: 7.560 unid. álcool em gel, 4920 máscaras N95, 492 unidades de kit IGG/GM 254 unid. de face shield;**

**Dilui Serviços Profissionais:**

**01 máquina lavadora industrial**

**Doações via lives: Indiana, Léo Magalhães, Tica Teca, 124 anos do HSR e de 12 Amigos Doadores do Santa:**

**1000 cestas básicas e 875 kits de higiene**

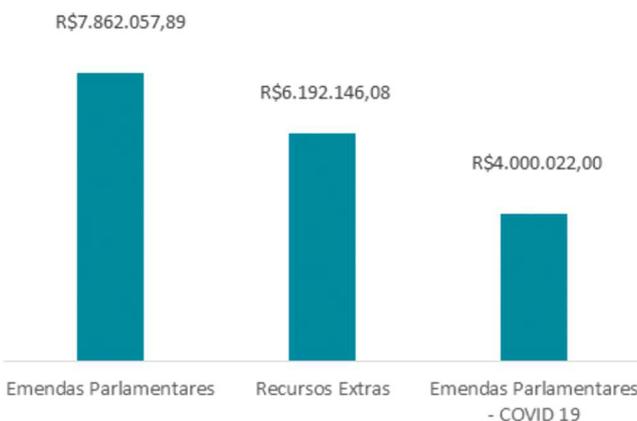
Doações de hortifrúti  
**R\$ 5.649,86**  
em verduras e frutas

## CUMPRIMENTO DAS METAS PACTUADAS COM OS ENTES FINANCIADORES

O hospital buscou potencializar as relações institucionais com os parlamentares, trabalho este que resultou no apoio incondicional de 16 representantes do poder público que destinaram aproximadamente R\$11.862.079,89 em emendas individuais e de bancada, sendo que destes, R\$4.022.000,00 foram direcionados para enfrentamento da COVID-19.

Contudo o hospital por meio da diversificação de estratégias de captação arrecadou ainda o montante de R\$6.192.146,08 por meio de recursos extras (produtos doados no estoque, captação financeiras, captação de novos equipamentos, prestação de serviços voluntários, etc.)

### Relações de emendas recebidas por finalidade 2020



Portanto as parcerias com a sociedade civil, empresariado e parlamentares, firmadas no ano, foram fundamentais na continuidade da prestação de serviços de excelência aos usuários do SUS. O esforço mútuo dos funcionários da instituição também foi imprescindível, assim como as diversas emendas parlamentares e doações.

## CEBAS

O Hospital possui Certificado de Entidade Beneficente de Assistência Social na Área da Saúde (CEBAS) emitido pelo Ministério da Saúde, por atender os requisitos estabelecidos pelos normativos legais, e por isso, usufrui das isenções das contribuições fiscais.

Em contrapartida o hospital oferta no mínimo 60% (sessenta por cento) de sua prestação anual de serviços ao SUS.

## SENÇÕES FISCAIS

Em 2020 o hospital obteve isenção fiscal no valor total de R\$ 8.268.258,60 referente à contribuição do COFINS sobre o faturamento e do INSS cota patronal.

## SUBVENÇÕES GOVERNAMENTAIS

O hospital recebeu em 2020 em torno de R\$ 30 milhões de subvenções governamentais, entre emendas parlamentares de incremento ao recurso MAC, recursos para enfrentamento da pandemia do COVID-19, receita de convênios federais/estaduais para custeio e investimento e também subvenções de retaguarda e custeio dos programas rede cegonha, rede resposta, PROHOSP e CAGE

Isenções	Acumulado 2017	Acumulado 2018	Acumulado 2019	Acumulado 2020
<b>Isenções INSS Patronal / COFINS</b>	7.470.340,00	7.932.333,00	7.868.339,78	8.268.258,60

Subvenções Estaduais/Federais	Acumulado 2017	Acumulado 2018	Acumulado 2019	Acumulado 2020
<b>Subvenções Estaduais/Federais</b>	25.918.981,00	22.188.377,00	18.789.208,83	29.358.170,36

# ENSINO, PESQUISA E INOVAÇÃO

GRI 103-1, 103-2 e 103-3

Verifica-se que a área de saúde vive um período de rápida e crescente mudança, e fechar os olhos para este cenário é entender que não será possível avançar para o futuro.

Neste contexto, o Hospital Santa Rosália trabalhou em 2020 estruturando suas ações em parcerias que apoiem o ensino, a pesquisa e a inovação.

## ENSINO

O HSR, por meio de diversas modalidade de ensino, tem buscado apoiar a qualificação e preparo de profissionais, contribuindo para o melhor

preparo destes no mercado de trabalho, enfatizando sua representatividade para a macrorregião.

Entre as diversas ações do Hospital em apoio ao ensino, destaca-se:

## RESIDÊNCIA MÉDICA

Dispõe de programa de Residência médica em 2 especialidades: Clínica Médica e Pré Requisito em Área Cirúrgica Básica com duração de 2 anos em ambas as áreas, permanecendo em local individualizado e em conformidade com a legislação vigente.

**24 RESIDENTES EM 6 ANOS**  
**11 EM CLÍNICA MÉDICA**  
**13 EM CIRURGIA BÁSICA**

Em 2020, 05 médicos residentes ingressaram através do processo seletivo unificado no estado de Minas Gerais (P-SU-AREMG).

**05 NOVOS RESIDENTES EM 2020**  
**03 EM CLÍNICA MÉDICA**  
**02 EM CIRURGIA BÁSICA**

Implantada no hospital desde 2011, a COREME – Comissão de Residência Médica – que é constituída por equipe multidisciplinar e representantes das residências com regimento interno próprio e obedecendo a Resolução CNRM Nº 02, de 07 de julho de 2005 e tem como objetivo, regulamentar e acompanhar os programas de residência médica do hospital Santa Rosália.

**Número de pacientes assistidos pelos residentes de Clínica Médica no período de Janeiro a Dezembro de 2020**

Estágio Enf. Ortopedia (4E)	Estágio Enf. Clínica Médica (5A)	Estágio Enf. Cardiologia (2B)	Estágio UTI Adulto
275	123	217	51

O Hospital mantém parcerias para formação dos acadêmicos com a Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri (UFVJM), Consórcio Intermunicipal de Saúde e Prefeitura Municipal de Teófilo Otoni desde 2014 para inserção dos médicos residentes em estágios externos e atividades de formação, sempre sob a supervisão de Médicos Tutores/Preceptores.

## PESQUISA

Em 2020 o Hospital Santa Rosália esteve no cenário nacional e internacional de pesquisa, com publicações acadêmicas e científicas, o que eleva o hospital ao patamar de produção de conhecimento.

## ASSUNTOS ACADÊMICOS

Reativada em abril de 2020, a comissão tem como objetivo normatizar a realização de trabalhos e projetos acadêmicos dentro da instituição, adequar direcionamento dos discentes às informações solicitadas, permitindo construção de banco de dados dos trabalhos realizados, bem como zelar pela imagem da organização, entre outros compromissos.

### PESQUISA INTERNACIONAL

A Instituição participou de um estudo inédito no Brasil: “Registro hospitalar multicêntrico nacional de pacientes com doença causada pelo SARS-COV-2 (COVID 19)”.

Os dados obtidos dos 25 hospitais, incluindo o HSR, gerou o artigo “Clinical characteristics and outcomes of patients hospitalized with COVID-19 in Brazil: results from the Brazilian COVID-19 Registry”, publicado na Revista “International Journal of Infectious Diseases” em 12 de janeiro de 2021.

O estudo permitiu o desenvolvimento de uma calculadora, batizada ABC2-SPH, gratuita e disponível online, que permite estimar o risco de mortalidade intra-hospitalar por COVID-19.

## INOVAÇÃO

Se por um lado, a crise ocasionada pela COVID-19 desestabilizou diversos cenários, por outro, é possível perceber um avanço significativo em inovação no setor saúde, com o desenvolvimento de healthtech, biotech e medical devices.

Este cenário tem atraído diversos olhares de stakeholders importantes no contexto corporativo, ensino e pesquisa. Em 2020, foi preciso entender o mercado tecnológico em que estas áreas estão inseridas e o seu nível de representatividade no âmbito nacional e internacional, a fim de, preparar o Hospital Santa Rosália para o desenvolvimento a médio e longo prazo

### REFERÊNCIAS NO ECOSISTEMA DE INOVAÇÃO

Em 2020, o HSR criou uma agenda de inovação 2020-2021 com o objetivo de promover a aproximação com o ecossistema de inovação local e regional, focado em:

- Cultura da Inovação
- Inovação e gestão em saúde
- Relacionamento com o ecossistema de inovação

Para alcançar a principal meta de inserção no cenário da inovação, a instituição iniciou uma série de alianças e parcerias estratégicas com o ecossistema de inovação, promovendo interações de aproximação com empresas locais, startups, instituições públicas e privadas, associações, empreendedores, governo e entidades sociais, envolvidas nas ações de inovação, principalmente em saúde, construindo metas alcançáveis para inclusão da Marca no ambiente de inovação e aproximar dos negócios inovadores e startups.

## PARCERIAS ESTRATÉGICAS

Na busca por atingir o objetivo de apoio ao ensino, pesquisa, extensão, em 2020 foi apresentado o protocolo de Intensão de parceria com o Instituto Federal do Norte de Minas Gerais – IFNMG, com o objetivo de promover o intercâmbio de conhecimentos, informações e experiências, visando à formação, ao aperfeiçoamento e à especialização técnica de recursos humanos, bem como ao desenvolvimento institucional, mediante a implementação de ações, programas, projetos e atividades complementares de interesse comum ao IFNMG e ao HSR, e em especial o desenvolvimento e aprimoramento de projetos de pesquisa, ensino e extensão, e aperfeiçoamento profissional e acadêmico.

Para apoiar o fomento da inovação em saúde no HSR, foi estabelecido parceria estratégica com o Sebrae - Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas, buscando ampliar a jornada de construção das ações que fomentarão a trilha da inovação na instituição.



**1º lugar – Etiquetas do Banco de sangue.**

Colaboradora: Elizabeth Gomes – Banco de Sangue



## SANTA IDEIA

Criado com o objetivo de promover o engajamento e integração da comunidade hospitalar na proporção de ideias que permitam uma humanização da assistência ao colaborador, melhoria estrutural, humanização da assistência ao paciente, Incorporação de tecnologia e otimização de rotina e economia. O Projeto Santa Ideia contou com a participação de colaboradores, médicos, terceirizados, jovens aprendizes e estagiários na construção de propostas aplicáveis a instituição.

Este evento buscou estimular a comunidade hospitalar no pensamento ágil e fora da caixa e estimular a participação das ações de melhoria contínua do HSR com proposição de ideias.

Percebe-se que, quando uma empresa abre espaço para os colaboradores expressarem suas ideias criativas, de forma organizada, é possível promover grandes resultados, que vão muito além do âmbito financeiro, criando um sentimento de pertencimento e motivação.

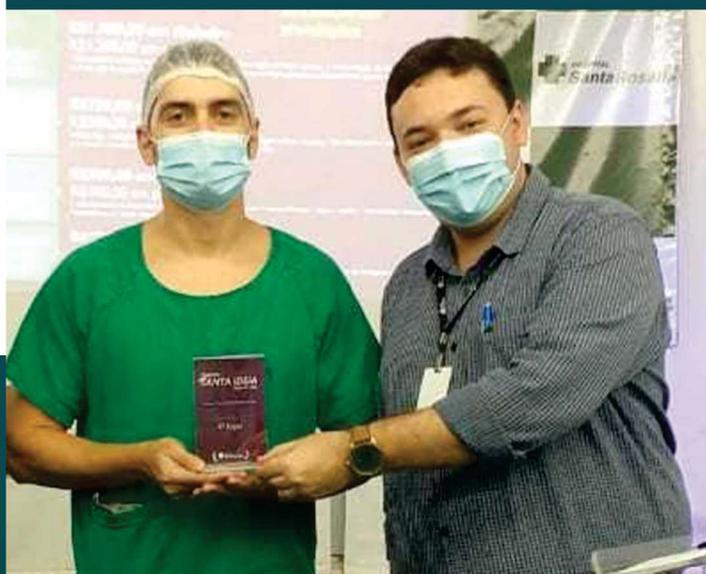
**1ª EDIÇÃO DO SANTA IDEIA**  
**67 PROPOSTAS RECEBIDAS**  
**83 COLABORADORES ENVOLVIDOS**  
**RESENTANDO 7% DO QUADRO DE PESSOAL**

Em 2021, será feito o tratamento das ideias apresentadas e discutidas junto a alta direção para priorizar as ideias que se correlacionam as metas do planejamento estratégico para o ano.



**2º lugar – Mãos seguras.**

Colaboradora: Dayane de Souza Queiroz – SCIH



**3º lugar – Rastreabilidade informatizada CME.**

Colaboradores: Samuel Leal, Ingrid Murta e Viviane Knupfer

# MELHORIA TECNOLÓGICA E DIGITAL

O Hospital Santa Rosália opera com alto nível de processos informatizados, dispondo de equipamentos, serviços de apoio e softwares adequados ao desenvolvimento dos serviços, possibilitando agilidade e qualidade no atendimento aos seus Clientes e na operação da gestão.

## DIMENSIONAMENTO DO AMBIENTE DE VIRTUALIZAÇÃO

A Virtualização pode ser definida como a criação de uma versão virtual de ambientes de processamento para otimizar o uso da capacidade computacional de TI existente, aplicações e outros recursos.

No HSR, foi realizado dimensionamento do novo ambiente de virtualização para aumento de capacidade computacional, melhoria de desempenho, maior tolerância a falhas e recuperação de desastres.

Um dos grandes ganhos da instituição é o aumento da disponibilidade de espaço para armazenamento dos dados e controle deste processo, além de facilitar a prevenção de cenário de desastres que necessitem de eventuais recuperações;

## CONTRACHEQUE ONLINE

Disponibilização do contracheque aos nossos colaboradores de forma digital através de aplicativo próprio do sistema de folha de pagamento, reduzindo consumo de papel e além de horas de trabalho.

## IMPLANTAÇÃO DA PLATAFORMA DE COMPRA “APOIO COTAÇÕES”

Além da melhoria nos fluxos relacionados ao processo de compra e a oportunidade de acesso a vários fornecedores de forma a amplificar as ações do comprador, a nova plataforma tem integração nativa com o ERP utilizado em nossa instituição agrega segurança e maior integração ao processo de compras.

Ao assumir como missão “Promover o encantamento do nosso cliente, oferecendo serviços comprometidos com qualidade e segurança”, o Hospital Santa Rosália se compromete em trabalhar incessantemente para oferecer aos clientes a melhor experiência durante a utilização dos serviços.

Empenho este traduzido em treinamentos constantes da equipe, além de melhoria contínua da infraestrutura, aprimoramento do parque tecnológico e no desempenho dos processos, tudo isso com foco na promoção de uma experiência humanizada e segura aos clientes.

Foi adotado como modelo de validação e entendimento da qualidade do serviço prestado, visita aos leitos para avaliação dos pacientes e alinhamento dos processos administrativos e assistenciais.

Buscando interagir com os clientes, inserindo-o cada vez mais no centro dos trabalhos diários, o Hospital Santa Rosália utiliza de opinião do mesmo para agregar valor aos serviços prestados por meio do Núcleo de Experiência ao Paciente.

Este núcleo busca desenvolver estratégias de gestão juntamente com as unidades da instituição com foco na melhoria da Experiência do Paciente, fundamentado em entender as expectativas dos pacientes e familiares, através da Pesquisa de Satisfação Net Promoter Score (NPS), Serviço de Ouvidoria, Visita Beira Leito e Serviço de Concierge, que permitem monitorar a percepção dos pacientes sobre os cuidados prestados e identificar oportunidades de melhorias para serem implementadas nos processos, havendo a possibilidade de reversão de uma experiência neutra para positiva, ou de negativa a positiva.

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO NET PROMOTER SCORE

Com a reestruturação do processo de mensuração da satisfação do cliente foi implantada a metodologia NPS que mede o nível de recomendações dos clientes, em que no desempenho (Score) acima de 75 a Instituição é considerada como nível de excelência. Com o monitoramento do Indicador NPS Score é possível identificar na instituição os fatores quantitativos e qualitativos relacionados à satisfação dos usuários bem como sua fidelização com nossos serviços.

A pesquisa de satisfação NPS é ofertada pela enfermagem ou serviço de Concierge aos pacientes internados no momento da identificação da alta médica e nas unidades ambulatoriais é ofertada nas recepções para avaliação de toda a sua jornada na instituição. Em 2020, cerca de 10.640 pacientes responderam à Pesquisa Net Promoter Score.

# EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

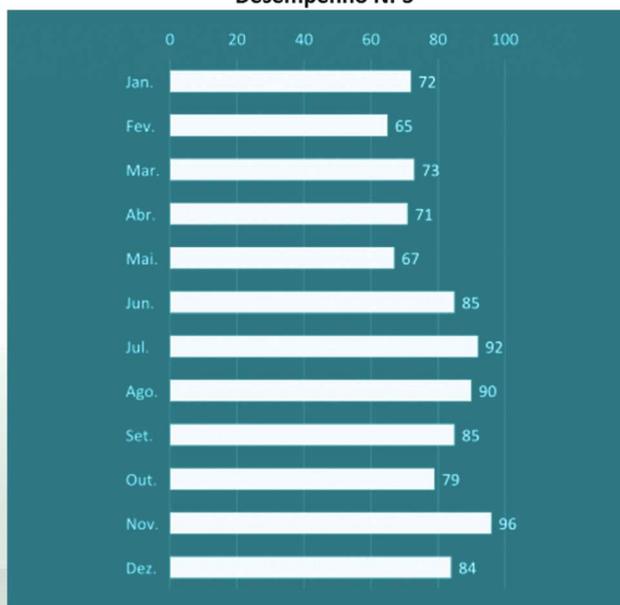
GRI 103-1, 103-2 e 103-3

É sabido que as diversas interações que o paciente e o familiar possuem no ambiente hospitalar, desde a sua admissão na recepção até a alta marcam a experiência de cuidado, podendo ser positiva, neutra ou negativa.

A opinião do cliente durante sua jornada no hospital recebe impacto relacional e emocional de forma direta.

Há a preocupação desde sua experiência com o cuidado tanto quanto com a eficácia clínica e a segurança. É necessário que estejam informados, apoiados e ouvidos por toda equipe atuante na instituição.

Desempenho NPS

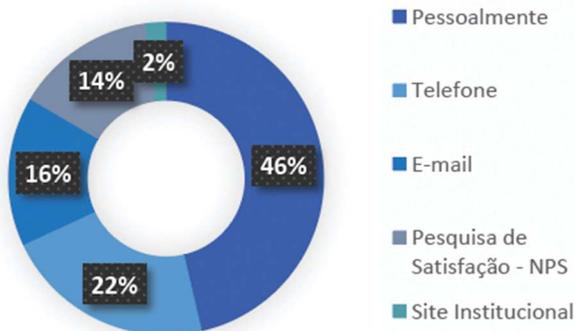


Outro destaque é o feedback dos pacientes através do NPS relatando como foi a sua experiência com os serviços prestados pelo HSR, que subdividem em elogios, críticas e sugestões. Em 2020 obtivemos um total de 7.268. Mediante o feedback dos pacientes a equipe do Núcleo de Experiência do Paciente atua diretamente com a equipe multiprofissional para melhoria dos processos visando a melhor experiência do paciente no hospital.

### SERVIÇO DE OUVIDORIA

Em 2020 foram realizados 97 atendimentos, entre reclamações, elogios e informações. Destas 86% foi possível responder o cliente dentro do prazo estabelecido pela instituição que é de 05 dias úteis. Cabe ressaltar que as análises dos relatos cada vez mais permitem aos gestores da instituição aplicar melhorias contínuas em seus processos, o que impacta positivamente no aperfeiçoamento tanto de nosso atendimento. O serviço é um estímulo à melhoria dos serviços prestados, tendo como compromisso potencializar e restaurar a satisfação dos usuários.

## Formas de contato com o cliente



O Núcleo de Experiência Paciente também automatizou no módulo Atendimento - SAC MV o registro das manifestações, trazendo diversos benefícios, como: segurança nos dados; agilidade no registro; resposta e acompanhamento do chamado; informação compartilhada dentro do HSR; redução de custos e agilidade na confecção de relatórios.

### SERVIÇO DE CONCIERGE

Em 2020 foi implantado o serviço de Concierge, em que as demandas de pacientes e dos seus acompanhantes se tornaram personalizadas e individualizadas, e resultando no ganho expressivo em eficiência na prestação dos serviços, conforme resultado do NPS com aumento da satisfação dos pacientes.

Realização da “Homenagem aos pacientes aniversariantes internados” proporcionar aos pacientes momentos de interação com a equipe, aprimorando a humanização do atendimento prestado.

Implantação do serviço de “Mensagem ao Paciente”, onde amigos e familiares podem enviar recados através do e-mail ouvidoria@ahsr.org.br, que são impressos e entregues ao paciente.

### CAMPANHA DE SEGURANÇA DO PACIENTE

No mês de setembro/2020 foi realizada a Campanha da semana de segurança do paciente divulgando as 06 metas definidas pela OMS: identificar corretamente o paciente, melhorar comunicação entre os profissionais, melhorar a segurança na prescrição, uso e administração de medicamentos, assegurar cirurgia segura, higienização das mãos e reduzir o risco de quedas e lesões por pressão.

A abordagem ocorreu através de visita aos setores de forma lúdica garantindo que a política de segurança seja disseminada para todos colaboradores.



Semana de Segurança do Paciente sendo trabalhado a Segurança dos Profissionais

### SEGURANÇA E RESOLUTILIDADE

Durante o ano de 2020 o Hospital Santa Rosália trabalhou intensamente desenvolvendo ações para disseminar as práticas de vigilância e monitoramento dos eventos adversos, a partir da elaboração de ferramentas voltadas para a gestão de riscos, protocolos de segurança, avaliação indicadores e cultura de segurança.

O trabalho de disseminar a cultura de segurança na comunidade hospitalar é árduo e contínuo. O HSR tem atuado com foco nesta cultura, tendo iniciado com a divulgação das atividades do Núcleo de Segurança do Paciente e a importância da notificação de eventos.

Como forma de reafirmação o papel primordial na cultura

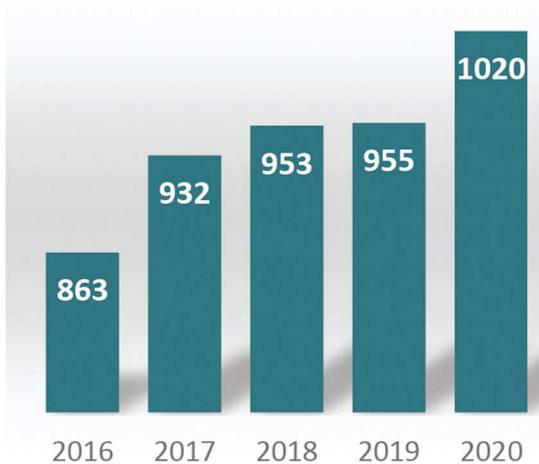


Equipe NSP

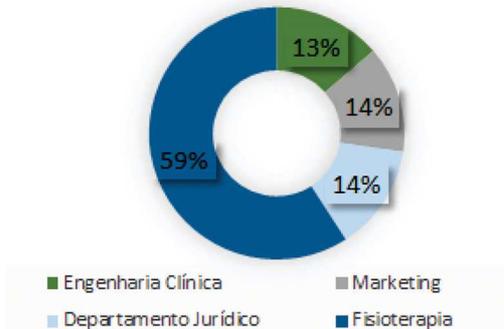
# PESSOAS

GRI 102-8, 103-1, 103-2 e 103-3

Um dos pilares essenciais de sucesso baseia-se na força de trabalho que em 2020 contou com 1.020 colaboradores contratados em regime CLT, um avanço 6,8% superior ao ano de 2019 que finalizou com 955 colaboradores. Este aumento na base ativa de colaboradores se justificou pelo ano atípico vivido em decorrência da pandemia.



## Colaboradores Terceirizados Internalizados



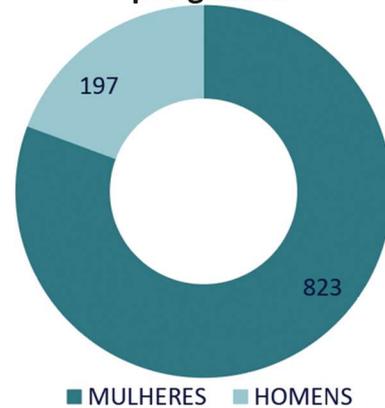
## PERFIL COLABORADORES POR NÍVEL FUNCIONAL, CONTRATO DE TRABALHO E GÊNERO

O capital humano da Instituição é predominantemente feminino e representa 80,68% do quadro total de funcionários. A mesma tendência pode ser comprovada nos cargos de lideranças onde 84% do total de gerentes e coordenadores são mulheres.

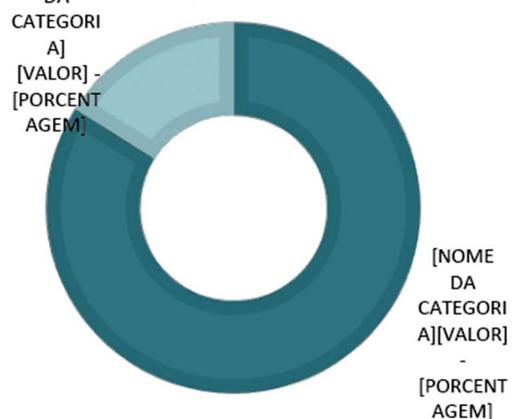
Como forma de reafirmação o papel primordial na cultura de segurança, foram ministrados treinamentos para as equipes em 2020 e a presença diária de membros do NSP nas unidades.

A devolutiva de ações realizadas mediante a notificação de eventos adversos aos colaboradores que a realizaram, também foi uma estratégia adotada pelo NSP para engajamento dos profissionais e fortalecimento da cultura justa. Todas essas ações visam conscientizar e propor barreiras de prevenção além de compartilhar ideias de integração e articulação multiprofissional com o intuito de qualificar a assistência e a segurança dos pacientes que se encontram no Hospital Santa Rosália.

## Distribuição dos colaboradores por gênero



## Lideranças por gênero



## BENEFÍCIOS AOS COLABORADORES

Desde o ano de 2019 o Hospital Santa Rosália vem buscando novas parcerias e convênios para os seus colaboradores, os mesmos contam com vantagens, descontos e promoções na aquisição de produtos e serviços. Para isso foram firmadas parcerias com lojas, restaurantes, faculdades, escolas infantis, e farmácia buscando proporcionar melhoria da qualidade de vida do colaborador.

Em 2020 foi implantado a parceria com o CLVIDA que garante aos colaboradores, descontos em vários exames e procedimentos hospitalares realizados dentro da instituição, com desconto efetuado em contracheque, além de consultas com preços diferenciados em estabelecimentos locais.

Foi implantado ainda em 2020 o “Prêmio de Assiduidade” que tem como objetivo valorizar e premiar em 2021, os colaboradores que atenderem aos critérios estabelecidos pelo Hospital.

Além disso, as parcerias com instituições de ensino superior geram descontos em mensalidades aos colaboradores do Hospital.

## TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO

Deparamos com um grande desafio em 2020 para realizar treinamentos presenciais em virtude da COVID 19. Para superá-los, foram criados 4 vídeos informativos e 57 treinamentos utilizando plataforma de vídeos interna.

Em relação ao quantitativo de horas de treinamento e capacitação em 2020, totalizamos 13.300 horas sendo que os colaboradores assistências responsáveis por 31% das horas treinadas e 69% das áreas de apoio e administrativo.

13.300 horas sendo que os colaboradores assistências responsáveis por 31% das horas treinadas e 69% das áreas de apoio e administrativo.

**4.226 horas**  
TREINADAS NA ASSISTÊNCIA

**9073 horas**  
TREINADAS NO ADMINISTRATIVO E APOIA

### OPORTUNIDADES DE CARREIRA

O HSR é referência em média e alta complexidade na macrorregião nordeste. Com uma vasta diversidade de atendimentos especializados, diversos profissionais buscam o Hospital para crescimento profissional e intelectual.

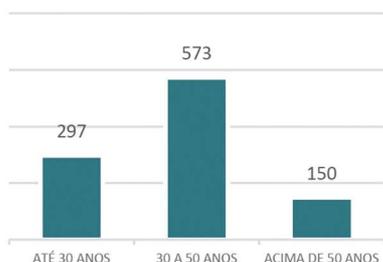
Por ser hoje o maior empregador da região, muito dos seus colaboradores tem o Hospital como o primeiro emprego, principalmente para os técnicos de enfermagem e enfermeiros que acabam se profissionalizando em decorrência da capacidade institucional de formação de talentos.

NESTE ANO 24% DOS FUNCIONÁRIOS CONTRATADOS, TIVERAM O HSR COMO O SEU PRIMEIRO EMPREGO.

### INCLUSÃO E VALORIZAÇÃO DA DIVERSIDADE

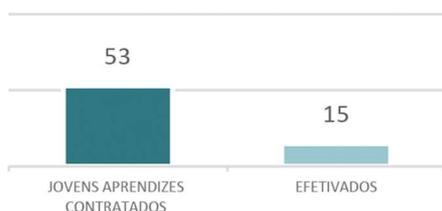
A promoção da igualdade e inclusão no HSR está pautado em um ambiente acolhedor e respeitoso frente a nossa diversidade de gênero, raça, religião e todo e qualquer fato que nos torne diferentes. Todos buscam o mesmo objetivo de prestar um bom trabalho e conquistar a satisfação profissional e o crescimento da Instituição.

O HSR abriga um encontro de gerações e recebem colaboradores de 16 anos a 69 anos.  
13333



### INCLUSÃO DE JOVENS APRENDIZES AO QUADRO DE COLABORADORES DO HSR

FORAM EFETIVADOS 28% DOS COLABORADORES CONTRATADOS NO PROGRAMA "JOVEM APRENDIZ".



### SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

O Serviço de Segurança e Medicina do Trabalho do HSR atua atendendo as normas e regulamentações vigentes.

Em 2020 atuou com atendimentos médicos da saúde ocupacional direcionados ao acolhimento, acompanhamento e avaliação de retorno dos pacientes com suspeita ou confirmados para Covid-19.

O Hospital Santa Rosália teve mais de 190 colaboradores de todos os níveis hierárquicos atuando ativamente na representação dos trabalhadores em comitês formais de saúde e segurança, sendo distribuídos da seguinte forma: Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA), Comissão Interna de Radioproteção, Comissão Gestora do Plano de Prevenção de Riscos de Acidentes com Materiais Perfurocortantes, Brigada de incêndio

A instituição mantém ainda um calendário regular de ações voltadas a saúde dos colaboradores, que incluem desde campanhas anuais de vacinação e de diagnóstico precoce e prevenção de doenças, bem como manutenção de hábitos saudáveis, seguindo também o calendário de campanhas públicas de saúde como outubro Rosa e novembro Azul.

O monitoramento dos acidentes de trabalho é essencial para subsidiar as estratégias para prevenção e controle de riscos prejudiciais à saúde do colaborador. Os pontos críticos são tratados com as adequações necessárias na estrutura, além de educação e conscientização.

O serviço realiza inspeções de segurança periódicas em todas as áreas do hospital, que em 2020 realizou 68 inspeções visando a antecipação de possíveis ocorrências de segurança.

Quanto aos acidentes de trabalho, os mesmos são notificados e devidamente investigados e o SESMT estabelece juntamente com as áreas envolvidas, ações preventivas e/ou corretivas a partir dos fatos analisados. GRI 403-5

### 48 ACIDENTES EM 2020

54,16% POR EXPOSIÇÃO MATERIAL BIOLÓGICO  
31,25% TÍPICOS  
14,58% TRAJETOS

Desse total de acidentes, 27% foram com perda de tempo, totalizando 97 dias perdidos. Não houveram óbitos relacionados ao trabalho.

Como atividades desempenhadas regularmente pelo SESMT pode-se destacar campanha do Outubro Rosa que durante a campanha foram atendidas 20 colaboradoras com mais de 50 anos e 6 colaboradoras menores de 50 anos. Nenhuma delas apresentaram sintomas da doença. O novembro Azul, que durante a campanha 26 colaboradores foram convocados para realizarem o teste de PSA e 54% realizaram o teste. Todos os exames apresentaram valores normais dos valores de referência.

### CIPA

Como forma de criar metodologias de segurança do trabalho cada vez mais efetivas, a CIPA – Comissão Interna de Prevenção de Acidentes realiza um acompanhamento mais próximo nos setores de trabalho com seus membros. São instituídas reuniões mensais para discutir as

situações mais recorrentes e buscar soluções para evitá-las.

Com o tema “Comemorar o acidente evitado é melhor que lamentar o acidente ocorrido”, a 26ª Semana Interna de Prevenção de Acidentes (SIPAT) teve o engajamento de 923 colaboradores em 2020.



#### DISTRIBUIÇÃO DE EXAMES CLÍNICOS REALIZADOS PELA MEDICINA DO TRABALHO

TIPO DE EXAMES	QUANT.
Perícia atestados	2052
Avaliação retorno Covid 19	552
Periódicos	456
Admissionais	187
Demissionais	114
Retorno ao trabalho	86
Avaliação comorbidades	66
Avaliação retorno de férias	29
Mudança de Função	11
<b>TOTAL</b>	<b>3553</b>

#### IMUNIZAÇÃO

O Serviço de Segurança e Medicina do trabalho da Associação Hospitalar Santa Rosália, mantém um programa de Imunização no seu PCMSO - Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional estabelecido na NR 32 – Serviços de Saúde, que trata da vacinação dos trabalhadores, que conduz o estabelecido em norma e monitoramento dos 100% de seus colaboradores. D

São disponibilizados no SIPNI - Sistema de Informações do Programa Nacional de Imunizações todas as doses aplicadas na instituição que por intermédio da Secretaria Municipal de Saúde e disponibilizado para os colaboradores em nosso SESMT.

No ano de 2020 o HSR realizou campanha de vacinação de Influenza e tríplice viral para 100% de nossos colaboradores com 618 doses de vacinas

nas aplicadas de influenza e 411 doses de tríplice viral. Conforme necessidade dos aprazamentos dos cartões de vacina dos colaboradores atualizamos 73 doses de vacina entre Hepatite B, Difteria e Tétano e DTpa.

Todos os colaboradores no ato de sua admissão são solicitados a entregar o cartão de vacina atualizado com as doses de acordo com o calendário de vacinação do adulto.

## RELACIONAMENTO E PARCERIAS

GRI 103-1, 103-2 e 103-3

A identificação e seleção dos parceiros do Hospital Santa Rosália é com base em oportunidades, desafios e preocupações constantes com as tendências de mercado buscando sempre parceiros para desenvolver iniciativas que contribuam para a inovação em suas atividades.

## FORNECEDORES

GRI 102-9

O Hospital Santa Rosália possui um forte vínculo com suas empresas parceiras.

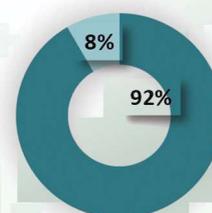
Em 2020, cerca de 615 fornecedores atenderam ao Hospital Santa Rosália, gerando mais de R\$ 25 milhões em negócios em diversas categorias.

Conta	Saldo devedor (R\$)	
	2019	2020
Fornecedores de bens e serviços	6.491.383,79	4.957.989,62

Nos anos de 2019 e 2020 foram realizados vários acordos para pagamento parcelado sem juros dos débitos com fornecedores, o que contribui para uma redução de 24% do endividamento do hospital com fornecedores de bens e serviços, o que contribui também para o estreitamento do relacionamento comercial e aumento do indicador de prazo médio de pagamento de compras - PMP.

Todas as compras realizadas HSR são precedidas de orçamentos diretos e através das plataformas de cotação eletrônica “Bionexo e Apoio Cotações”, o que contribui para a diversidade da ampla concorrência, uso racional e economicidade dos recursos investidos pelo Hospital Santa Rosália.

#### Percentual de negócios gerados na região

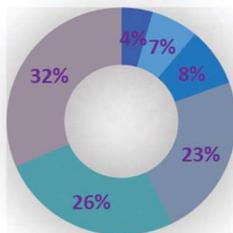


■ Fornecedores ■ Fornecedores Regionais

## PROPORÇÃO DE GASTOS COM FORNECEDORES LOCAIS

Mais de R\$ 2 milhões dos R\$ 25 milhões em negócios gerados, foram realizados com fornecedores das cidades de Teófilo Otoni e região, representando 8% do total de valores investidos em suprimentos no ano de 2020. Tal fato contribui diretamente para desenvolvimento econômico (geração de renda, empregos e crescimento econômico) na região do nordeste de Minas Gerais.

### Espécie de suprimentos



- Generos Alimentícios
- Material Permanente
- Material Administrativo
- Medicamentos
- Material Médico Hospitalar
- Órteses, próteses e materiais especiais

## PARCERIAS ESTRATÉGICAS

### PROJETO SINHA – ANAHP

A instituição é integrante no projeto alimentação e monitoramento de indicadores, na plataforma SINHA- Sistema de Indicadores Hospitalares ANAHP (Associação Nacional de Hospitais Privados) passando a ter acesso e troca de benchmark de forma gratuita na plataforma de dados utilizados pelos maiores hospitais de excelência do país, conforme contrato firmado em 28/01/2020.

A Associação Nacional de Hospitais Privados (Anahp) representa os hospitais privados do país, produz diversos estudos e pesquisas na área da saúde através dos dados coletados e em 2020 a plataforma foi divulgada para adesão dos hospitais do SUS e filantrópicos. Os dados são analisados e disponíveis em revista anual Observatório, publicada pela ANAHP de grande representatividade para o setor de saúde.

### PROJETO VALOR EM SAÚDE

O HSR com os direcionamentos da FEDERASSANTAS (Federação das Santas Casas e Hospitais Filantrópicos de MG) tem integrado ao projeto "VALOR EM SAÚDE".

O Projeto Valor em Saúde tem como principal objetivo avaliar as instituições hospitalares no que tange ao desempenho qualitativo e financeiro através do EVS (escore valor em saúde). Foram realizados levantamentos e compilações estatísticas e estas integram ao estudo sobre as novas políticas públicas de saúde nas

## PROGRAMA DE VOLUNTARIADO

O Hospital Santa Rosália possui grupo de voluntários formado desde 2003, estruturado e capacitado para o desenvolvimento de ações voluntárias e acompanhamentos aos pacientes em demandas que extrapolam o papel desempenhado pelos profissionais na instituição. Possuindo dois eixos distintos de atuação, apesar de interagirem entre si, Voluntários da Espiritualidade e Voluntários do Acolhimento.

O Grupo de Voluntários do HSR, promove acolhimento aos pacientes e familiares, além de humanizar ambiente hospitalar.



Momento de interatividade com os pacientes

## PARTICIPAÇÃO EM ENTIDADES SETORIAIS E DE CLASSE

GRI 102-13

O hospital é associado à FEDERASSANTAS com papel na coordenação regional da Federação das Santas Casas e Hospitais Filantrópicos de MG, assim como integrante nos conselhos de direito da criança e do adolescente, do idoso e da saúde. Isso permite a instituição participar ativamente das discussões da política nessas áreas específicas e permite a interface do hospital dentro da rede assistencial, uma vez que os públicos assistidos estão envolvidos nestes conselhos.

# INICIATIVAS SOCIAIS

GRI 102-12

## CAMPANHA DE DOENÇAS RENAIAS

Nos dias 11 e 12 de março o hospital Santa Rosália realizou a Campanha de combate a Doenças Renais que á mais de 10 anos faz parte do calendário da instituição. Foi comemorado o Dia Mundial do Rim e o tema central foi “Saúde dos rins para todos. Ame seus rins. Dose sua creatinina!”.

Idealizado pela Sociedade Internacional de Nefrologia (ISN), o Dia Mundial do Rim (DMR) tem como objetivo reduzir o impacto da doença renal em todo o mundo.

A Sociedade Brasileira de Nefrologia – SBN em parceria com a Sociedade Brasileira de Enfermagem em Nefrologia - SOBEN coordena a campanha no Brasil, desenvolvendo material informativo e educativo sobre os fatores de risco para a Doença Renal Crônica (DRC) para todas as regiões do país, visando estimular os cuidados com a saúde dos rins.



## CAPTAÇÃO DE DOADORES DE SANGUE

Com o objetivo de manter os estoques de hemocomponentes dentro dos limites aceitáveis para um atendimento seguro as necessidades da população adstrita, o Núcleo de Hemoterapia do HSR realiza campanhas de sensibilização e captação de doadores ao longo do ano, além da captação junto aos familiares dos pacientes internados que necessitam de hemocomponentes e ainda conta com o parcerias importantes com instituições e grupos de voluntários para promoção de ações de incentivo a doação regular de sangue.



# IMPACTOS AMBIENTAIS

GRI 103-1, 103-2 e 103-3

## CONSUMO CONSCIENTE DE RECURSOS E GESTÃO DE RESÍDUOS

A correta gestão e destinação dos resíduos tem sido tema de discussão e relevância no Hospital Santa Rosália.

São produzidos atualmente resíduos de diferentes naturezas: comum e recicláveis (o que inclui a compostagem de resíduos orgânicos), infectantes (biológicos), perfurocortantes, carcaças, químicos perigosos e radioterápicos.

Em 2020, foi gerada uma média de 20 toneladas/mês de resíduos comuns, recicláveis, infectantes (biológicos), Perfurocortantes e químicos. Foi oportunizado a reciclagem de 23.772,80 toneladas/ano, o que permite ganhos ambientais como destinação adequada dos resíduos em aterros sanitários devidamente licenciados.

Ganhos sociais como doação de parte do material reciclável para a ASCANOVE gerando renda mensal para os recicladores e ganhos financeiros para a Instituição.

É importante destacar que 40% do custo com a destinação final dos resíduos são subsidiadas com a venda de uma parte do material reciclável.

A instituição tem buscado um diferencial positivo na cadeia de saúde buscando fortalecer sua imagem e reafirmando seu comprometimento com a responsabilidade social, bem como seu relacionamento com stakeholders.

Ao trabalhar de forma contínua neste foco, o Hospital Santa Rosália, conquistou o Selo Sustentável “Recicla Teó” emitido pela prefeitura municipal de Teófilo Otoni, sendo um importante reconhecimento as boas práticas de gestão dos resíduos sólidos hospitalares.

O selo é a consolidação do trabalho focado na atuação consciente e responsável perante a geração e descarte dos resíduos sólidos, tendo em vista a redução dos impactos ambientais e a inclusão social dos catadores de materiais recicláveis do município, contribuindo para a geração de emprego e renda para diversas famílias em estado de vulnerabilidade social.



Para melhor gestão de resíduos é trabalhado constantemente com áreas o conceito de reaproveitamento, com a destinação de vários resíduos descartados para serem reutilizados; capacitação para os colaboradores em gestão dos resíduos por meio de treinamentos in loco e em vídeo aula, sendo 95,88% de toda equipe assistencial, apoio e administrativo.

## CONSUMO DE ÁGUA

A Água é o mais crítico e importante elemento para a vida humana. O uso racional e eficiente da água pode ter um impacto considerável na preservação da quantidade e nas práticas de combate ao desperdício. Medir, comparar e compartilhar dados são técnicas para identificar potenciais oportunidades para melhorias operacionais e onquistar melhores práticas no aprimoramento da gestão desse recurso limitado.

O Serviço de Engenharia Clínica e Estrutural realiza a gestão de hidrômetros internos, manutenção preventiva e inspeções diárias do sistema pela equipe de encanadores visando uso racional de recurso hídrico no HSR.

Consumo de água em m <sup>3</sup>			
	2018	2019	2020
Média mensal de consumo	3.142	2.808	2.708
Total anual de consumo	37.699	33.693	32.493

## CONSUMO DE ENERGIA

A energia é o principal insumo utilizados em nossos processos assistenciais, administrativo e apoio. A gestão do consumo é realizada por meio de análise da conta de energia, medidores de energia, gráficos mensais de consumo e manutenção preventiva periódica das instalações, sempre com o objetivo contínuo de reduzir desperdícios e aumentar a vida útil dos equipamentos e dispositivos elétricos.

Consumo de energia em MWh			
	2018	2019	2020
Média mensal de consumo	161	175	160
Total anual de consumo	1.930	2.105	2.074

## PERSPECTIVAS FUTURAS

GRI 102-12

As atividades sobre enfrentamento da COVID-19 não foram esgotadas, já que com o avanço dos estudos sobre a doença remete a novos desafios como a imunização, casos de reinfecção e complicações como a SIM-P (Síndrome Inflamatória Multissistêmica Pediátrica relacionada à COVID).

Os desafios são crescentes, mas a superação das dificuldades é ainda mais enérgica. A esperança renasce com o advento da vacina, que chegou antes da descoberta de um tratamento específico que funcione para essa doença. A comunidade hospitalar vem sendo gradativamente imunizada, o que contribuirá para a promoção da saúde dos colaboradores. Enquanto isso, a COVID-19 avança deixando um rastro de devastação, mas de profundo aperfeiçoamento profissional e existencial para todos aqueles que decidiram estar onde todas as pessoas escolheram não estar, mantendo-se firme no propósito de combatê-la.

## ADEQUAÇÕES EM ANDAMENTO

No STRS, temos como projetos a substituição de 21 máquinas de hemodiálise, trazendo uma melhoria em nosso parque, com redução de custos e otimização do trabalho, como também a inauguração do novo refeitório para pacientes com a aquisição de cadeiras e mesas novas para o local em parceria com AADORETO – Associação dos Doentes Renais, Amigos e Transplantados de Teófilo Otoni e SINDI-COMÉRCIO – Sindicato dos Comerciantes de Teófilo Otoni.

Construção de rampa para adequação da rota de fuga trazendo mais segurança na agilidade de potencial evacuação na unidade de internação 5ªA, bem como atender a legislação vigente.

Desenvolvimento do Núcleo de Educação Permanente, visando a melhoria da qualidade do servi

serviço prestado e sobretudo o desenvolvimento dos colaboradores, que é o maior patrimônio da Instituição.

Busca pela certificação como hospital de Ensino, fortalecendo e afirmando ainda mais o viés de ensino, pesquisa e extensão do HSR.

Estruturação da Instituição para obtenção de certificação da qualidade, principalmente a fornecida pela ONA (Organização Nacional de Acreditação).

Desenvolvimento de estratégias comerciais, com a criação de produtos e serviços que serão disponibilizados pelo HSR a outras Instituições de saúde, visando a possibilidade de ampliação de fontes de receita.

Processos de Inovação em Saúde, promovendo a criatividade e apoiando a geração de ideias, valorizando os colaboradores, e otimizando recursos para melhoria dos resultados.

## SUMÁRIO DE CONTEÚDOS GRI

GRI 102-55

GRI Standard	Indicador	Resposta/Página
<b>Perfil da Organização</b>		
GRI 102 Indicadores Gerais 2016	102-1 - Nome da Organização	Pág. 03 e 12
	102-2 - Atividades, marcas, produtos e serviços	Pág. 12 e 13 e o site corporativo <a href="http://www.hospitalsantarosalia.org.br">www.hospitalsantarosalia.org.br</a>
	102-3 - Localização da Sede	Rua Dr. Onofre, 575, Centro Teófilo Otoni/MG – 39800-022
	102-4 - Local de operações	Pág. 12
	102-5 - Natureza da propriedade jurídica	Págs. 12 e 15
	102-6 - Mercados atendidos	Pág. 12
	102-7 - Porte da organização	Págs. 11, 12 e 13
	102-8 - Informações sobre empregados e outros trabalhadores	Pág. 36
	102-9 - Cadeia de Fornecedores	Pág. 38
	102-10 - Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores	Pág. 06
	102-11 - Princípios ou abordagens da precaução	Pág. 17
	102-12 - Iniciativas externas	Pág. 39
	102-13 - Participação em associações	Pág. 39
<b>Estratégia</b>		
GRI 102 Indicadores Gerais 2016	102-14 - Declaração do mais alto executivo	Pág. 04 e 05
	102-15 - Principais impactos, riscos e oportunidades	Pág. 17
<b>Integralidade</b>		
GRI 102 Indicadores Gerais 2016	102-16- Valores, princípios normas e códigos de comportamento	Pág. 14 e 17
	102-17- Mecanismos para orientações e preocupações referentes a ética	Pág. 17

<b>Governança</b>		
GRI 102 Indicadores Gerais 2016	<b>102-18-</b> Estrutura de Governança	Pág. 15
	<b>102-26-</b> Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na definição de propósito, valores e estratégia	Pág. 16
	<b>102-29-</b> Identificação e gestão de impactos econômicos, ambientais e sociais	Pág. 16
	<b>102-30-</b> Eficácia dos processos de gestão de risco	Pág. 17
	<b>102-31-</b> Análise de tópicos econômicos, ambientais e sociais	Pág. 03 e 16
<b>Engajamento de <i>Stakeholders</i></b>		
GRI 102 Indicadores Gerais 2016	<b>102-40-</b> Lista de grupos de <i>stakeholders</i>	Pág. 03
	<b>102-41-</b> Acordos de negociação coletiva	
	<b>102-42-</b> Identificação e seleção de <i>stakeholders</i>	Pág. 03
	<b>102-43-</b> Abordagem para engajamento de <i>stakeholders</i>	Pág. 03
	<b>102-44-</b> Principais preocupações e tópicos levantados	Pág. 03
<b>Práticas de relato</b>		
GRI 102 Indicadores Gerais 2016	<b>102-45-</b> Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	Não possui
	<b>102-46-</b> Definição do conteúdo do relatório e dos Limites de tópicos	Pág.03
	<b>102-47-</b> Lista de tópicos materiais	Pág. 03
	<b>102-48-</b> Reformulações de informações	Não Houve
	<b>102-49-</b> Alterações no relato	Pág. 03
	<b>102-50-</b> Período coberto pelo relatório	Pág. 03
	<b>102-51-</b> Data do relatório mais recente	01 de janeiro a 31 de dezembro de 2019
	<b>102-52-</b> Ciclo de emissão de relatórios	Pág.03
	<b>102-53-</b> Contato para perguntas sobre o relatório	Pág. 47
	<b>102-54-</b> Declarações de relato em conformidade com as Normas GRI	Pág.03
	<b>102-55-</b> Sumário de conteúdo da GRI	Pág. 43
	<b>102-56-</b> Verificação externa	Pág. 03

<b>Tema Material: Sustentabilidade econômica</b>		
GRI 103 Forma de Gestão 2016	<b>103-01-</b> Explicação do tópico material e seu Limite	Págs. 18, 30
	<b>103-02-</b> Forma de gestão e seus componentes	Págs. 18, 30
	<b>103-03-</b> Avaliação da forma de gestão	Págs. 18, 30
<b>Tema Material: Experiência do cliente</b>		
GRI 103 Forma de Gestão 2016	<b>103-01-</b> Explicação do tópico material e seu Limite	Pág. 33
	<b>103-02-</b> Forma de gestão e seus componentes	Pág. 33
	<b>103-03-</b> Avaliação da forma de gestão	Pág. 33
<b>Tema Material: Gestão de Pessoas</b>		
GRI 103 Forma de Gestão 2016	<b>103-01-</b> Explicação do tópico material e seu Limite	Pág.36
	<b>103-02-</b> Forma de gestão e seus componentes	Pág.36
	<b>103-03-</b> Avaliação da forma de gestão	Pág.36
<b>Tema Material: Investimento social e influência na sociedade</b>		
GRI 103 Forma de Gestão 2016	<b>103-01-</b> Explicação do tópico material e seu Limite	Pág.38
	<b>103-02-</b> Forma de gestão e seus componentes	Pág.38
	<b>103-03-</b> Avaliação da forma de gestão	Pág.38
<b>Tema Material: Gestão ambiental</b>		
GRI 103 Forma de Gestão 2016	<b>103-01-</b> Explicação do tópico material e seu Limite	Pág.41
	<b>103-02-</b> Forma de gestão e seus componentes	Pág.41
	<b>103-03-</b> Avaliação da forma de gestão	Pág.41

## **EXPEDIENTE**

### **CONSELHO EDITORIAL**

**Ilter Volmer Martins**  
**Leonardo Seixas de Oliveira**  
**Sérgio Abdulah**  
**Ana Paula Duarte Viana**  
**Ananias Pinheiro Alves**

### **PROVEDORIA**

**Provedor: Dr. Ilter Volmer Martins**  
**1º Vice provedor: João Carlos da Cunha Mello**  
**2º Vice-provedor: Cesário Antônio Rios de Castro**  
**1º Tesoureiro: Dr. Paulo Teixeira Remígio**  
**2º Tesoureiro: Gustavo Henrique Gazzinelli**  
**1º Secretário: Geraldo Rodrigues Costa**  
**2º Secretário: Aloysio Hauesein**

### **DIREÇÃO**

**Leonardo Seixas de Oliveira**  
**Dr. Cláudio Almeida**

### **PRODUÇÃO GRÁFICA** **ARTE**

**Felipe Agostinak**  
**Pedro Chaves**

### **PESQUISA**

**Núcleo de Gestão Estratégica / HSR**  
**Jucilene Alves Silva**

### **IMPRESSÃO**

**Gráfica Modelo**



124 anos de cuidado  
com a gente dos vales do  
Mucuri Jequitinhonha e São Mateus



 **HOSPITAL**  
**SantaRosália**

Siga-nos nas redes sociais: Hospital Santa Rosália

