

# Relatório de Atividades Anual 2024

**Contrato de Gestão**

**HCFMUSP Perdizes (Instituto Perdizes)**

## Sumário

1. APRESENTAÇÃO INSTITUCIONAL.....	3
I. Histórico e Estrutura Organizacional.....	3
II. Áreas de Atuação .....	5
III. Estrutura Física.....	6
2. MISSÃO, VISÃO E VALORES.....	8
I. Missão e Visão .....	8
II. Valores .....	8
3. PERFIL DE ATENDIMENTO.....	9
4. SERVIÇOS OFERTADOS.....	11
I. Serviços Ofertados .....	12
a. Internação .....	12
b. Hospital-Dia .....	12
c. Ambulatório .....	12
II. Evolução da Ativação das Atividades Assistenciais .....	12
5. RESULTADOS .....	13
I. Indicadores de produção .....	13
II. Indicadores de Qualidade .....	16
III. Indicadores de Acompanhamento.....	20
6. RECURSOS FINANCEIROS.....	20
I. Orçamento e Recursos Financeiros .....	20
7. EXECUÇÃO DOS TERMOS ADITIVOS .....	21
8. AÇÕES RELEVANTES e RESTROPECTIVA 2024.....	21

## 1. APRESENTAÇÃO INSTITUCIONAL

### I. Histórico e Estrutura Organizacional

O Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo (HCFMUSP) é uma Autarquia de Regime Especial do Governo do Estado de São Paulo, vinculada à Secretaria de Estado da Saúde (SES) para fins de coordenação administrativa, e associada à Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo (FMUSP) para fins de suporte ao ensino, pesquisa e assistência à comunidade.

Inaugurado em 19 de abril de 1944, o HCFMUSP é considerado um dos maiores complexos hospitalares da América Latina, tanto na assistência e no campo de formação profissional, quanto na pesquisa científica na área da saúde.

As unidades que compõem o HCFMUSP são: Instituto Central (ICHC), Prédio do Ambulatórios (PAMB), Instituto da Criança e do Adolescente (ICr), Instituto de Ortopedia e Traumatologia (IOT), Instituto do Coração (InCor), Instituto de Psiquiatria (IPq), Instituto de Medicina Física e Reabilitação (IMRea), Instituto de Radiologia (InRad), Instituto do Câncer do Estado de São Paulo (ICESP), Instituto do Coração (InCor), Laboratórios de Investigação Médica (LIM), HCX (antiga Escola de Educação Permanente - EEP), Prédio da Administração (PA), Centro de Convenções Rebouças (CCR), Inova HC, Laboratório de Ensino, Pesquisa e Inovação em Cirurgia (LEPIC) e o Hospital Auxiliar de Cotoxó (HAC), atualmente denominado Instituto Perdizes (IPer).

A assistência é efetuada por meio de atividades de promoção da saúde e de prevenção e tratamento de doenças, com atendimento nas áreas ambulatoriais, emergência e urgência, serviços de apoio diagnóstico, internações hospitalares, clínicas e cirúrgicas, assistência farmacêutica e reabilitação física.

O HCFMUSP conta com apoio de duas entidades fundacionais, oficializadas mediante convênios autorizados pelo Governo do Estado de São Paulo: Fundação Faculdade de Medicina (FFM) e Fundação Zerbini (FZ), que atuam como intervenientes nos Convênios Universitários celebrados entre a SES e o HCFMUSP, com finalidade de assistência integral à saúde dos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS).

A Fundação Faculdade de Medicina (FFM), criada em 1986, nasceu de iniciativa da Diretoria da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo (FMUSP), que convidou a Associação dos Antigos Alunos da FMUSP (AAAFMUSP) para ser proponente de sua criação.

Entidade de direito privado, sem finalidade lucrativa, reconhecida de Utilidade Pública Federal, Estadual e Municipal, portadora do Certificado de Entidade Beneficente de Assistência Social – CEBAS, qualificada como Organização Social de Saúde Estadual nos termos da Lei Complementar nº 846/98 e Municipal nos termos da Lei Municipal nº 14.132/06, tem por objetivo atividades de utilidade pública consistentes na prestação e no desenvolvimento da assistência integral à saúde junto ao Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo (HCFMUSP) e à Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo (FMUSP), bem como em outras unidades de assistência, ensino e pesquisa, em benefício da sociedade em geral, de caráter beneficente.

A Fundação Faculdade de Medicina tem, historicamente, apoiado o Sistema Acadêmico de Saúde FMUSP-HC e, em 2008, tornou-se uma Organização Social de Saúde (OSS), fato que motivou a ampliação de sua participação na gestão de projetos de assistência à saúde.

A Divisão Hospital Auxiliar de Cotoxó, integrante do Departamento de Unidades Descentralizadas do HCFMUSP, foi uma das unidades do HCFMUSP. Em 2013 foi desativada, visando uma reconstrução total, com nova planta física, modernização da estrutura e ampliação da área construída.

Com vistas a normatizar sua denominação, o Conselho Deliberativo do HCFMUSP, na 3.168ª Sessão, de 23 de agosto de 2022, com base nos pilares: do ensino, da pesquisa, da assistência e da inovação em saúde; do caráter transversal da unidade de transição de cuidados hospitalares; do perfil de atendimento previsto para a unidade; da diversidade de disciplinas da FMUSP que atuarão na unidade; na necessidade de coordenação técnica e didática pelos docentes da FMUSP; e do Centro de Álcool e Drogas, vinculado ao Departamento de Psiquiatria da mesma faculdade, aprovou a alteração da Divisão de Hospital Auxiliar de Cotoxó para a condição de Instituto, passando a nomeá-lo como Instituto Perdizes do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo (Instituto Perdizes do HCFMUSP), a exemplo dos demais Institutos que integram a Autarquia de Regime Especial.

No final de 2022 a edificação foi parcialmente concluída e equipada, estando apta para dar início às atividades assistenciais, sob contrato de gestão firmado com a Fundação Faculdade de Medicina (FFM).

A assinatura do Contrato de Gestão nº 02/2022 ocorreu em setembro de 2022 e o Instituto teve sua inauguração em 08 de novembro do mesmo ano.

A Direção Superior do Instituto Perdizes é composta pelo Conselho Diretor, órgão colegiado integrado por professores titulares e associados da Faculdade de Medicina da USP indicados pelos respectivos chefes dos Departamentos; a Diretoria Executiva, órgão individual com atuação na área técnico-administrativa; e a Diretoria de Corpo Clínico, voltada à atuação técnico-científica.

Visando a melhor representatividade das especialidades médicas e multiprofissionais, o Conselho Diretor é composto por professores dos seguintes Departamentos:

- Departamento de Psiquiatria (ao qual cabe a presidência do Conselho);
- Departamento de Neurologia;
- Departamento de Cardiopneumologia;
- Departamento de Ortopedia e Traumatologia;
- Departamento de Medicina Legal, Bioética, Medicina do Trabalho e Medicina Física e Reabilitação;
- Departamento de Fonoaudiologia, Fisioterapia e Terapia Ocupacional;
- Departamento de Clínica Médica;
- Departamento de Cirurgia Geral;
- Departamento de Pediatria; e
- Departamento de Gastroenterologia.

## II. Áreas de Atuação

O Instituto Perdizes abriga as Unidades de Internação de Transição de Cuidados e de Cuidados Paliativos — para atendimento aos pacientes dos demais Institutos que compõem o HCFMUSP — e um Centro de Álcool e Drogas, unidade especializada na assistência, no ensino, na pesquisa e no desenvolvimento de metodologias de tratamento, reabilitação psicossocial e reinserção social às pessoas que fazem uso prejudicial de substâncias psicoativas (SPA). Estas atividades estão distribuídas nas modalidades de internação hospitalar, assistência em hospital-dia e assistência ambulatorial.

Tem por finalidade, além do exercício de sua função assistencial, servir de campo de ensino e treinamento a estudantes de cursos de graduação e pós-graduação da Faculdade de Medicina da USP e de institutos, faculdades e escolas de Ensino Superior com currículos relacionados com as ciências da saúde; servir de campo de atualização, aperfeiçoamento e especialização para profissionais da saúde e outros de interesse correlato, bem como ser centro de referência para:

- A realização integrada de ações e serviços de saúde e de atividades preventivas para a promoção, proteção, recuperação da saúde e reabilitação do cidadão;
- O incremento da pesquisa, visando a inovação e o desenvolvimento científico e tecnológico;
- O incentivo de ações interdisciplinares e multiprofissionais no âmbito da saúde;
- A criação, organização e promoção de cursos de extensão no campo da saúde;
- A promoção de condições de formação, capacitação e aprimoramento técnico-científicos aos integrantes do corpo funcional do HCFMUSP.

Também constam, dentre suas finalidades, primar pela excelência na assistência à saúde e contribuir para a excelência no ensino e pesquisa e na incorporação de novas tecnologias e participação dos usuários.

Devido a esta integração entre os serviços e o andamento do processo de implantação e ampliação das unidades de internação, assim como, do serviço do ambulatório, a abertura do serviço de Hospital-Dia foi prorrogada e replanejada ao longo do ano de 2023. Mensalmente os indicadores eram mensurados e analisados para a tomada de decisão da ativação do serviço, considerando principalmente o custo adicional ao Contrato de Gestão sem o devido volume de pacientes que o justificasse. As atividades do Hospital-Dia, conforme previsto no 2º Termo Aditivo do Contrato de Gestão, tiveram início no mês de janeiro de 2024.

### III. Estrutura Física

O Instituto é composto de três blocos interligados (dois atualmente em funcionamento), construído em concreto armado com fechamento em alvenaria, composto por 8 (oito) pavimentos, mais 3 (três) subsolos e cobertura, totalizando aproximadamente 24 mil m<sup>2</sup> de área construída. Está dotado com 4 (quatro) elevadores para transporte de pacientes acamados, 4 (quatro) elevadores sociais e 2 (dois) elevadores de serviço.

Possui 183 vagas para automóveis, sendo 7 (sete) para pessoas com necessidades especiais (PNE), 40 (quarenta) para motocicletas e 7 (sete) para ambulâncias.

No total, conta com 200 (duzentos) leitos, sendo 176 (cento e setenta e seis) leitos de internação, 16 (dezesesseis) de emergência/contenção psiquiátrica e 8 (oito) leitos de Hospital-Dia de Saúde Mental (destinados a reabilitação de dependência de substâncias psicoativas). Os leitos de internação estão dispostos

em enfermarias de dois leitos cada com sanitário adaptado para pacientes com deficiência (PCD), dos quais, 112 (cento e doze) são leitos operacionais e 8 (oito) são leitos de emergência da unidade de Retaguarda (inclui os Serviços de Transição de Cuidados e Cuidados Paliativos), e 64 (sessenta e quatro) são leitos operacionais e 8 (oito) são leitos de emergência e/ou contenção psiquiátrica da Unidade de Álcool e Drogas.

**a) Terceiro Subsolo:** Pavimento técnico composto por transformadores, grupo gerador, salas de máquinas de ar comprimido e vácuo, caixa d'água, depósito, dentre outras instalações. Também conta com parte das vagas de estacionamento.

**b) Segundo Subsolo:** Pavimento de apoio, composto por área de necrotério, área de recepção e espera de serviços, sanitário e parte das vagas de estacionamento.

**c) Primeiro Subsolo:** Pavimento administrativo e de apoio, composto por área de nutrição e dietética, refeitório de colaboradores, vestiários masculino e feminino, área de zeladoria e vigilância, área de tecnologia da informação e comunicação, farmácia e almoxarifado centrais, área de rouparia, oficina de manutenção, tanque de oxigênio líquido e áreas de apoio para serviços terceirizados. O pavimento também conta com 44 (quarenta e quatro) vagas de estacionamento para automóveis, 5 (cinco) para motocicletas, 2 (duas) para portadores de necessidades especiais (PNE) e 4 (quatro) para ambulâncias.

**d) Térreo – Recepção, Ambulatório e Hospital-Dia:** Pavimento assistencial, administrativo e de apoio, composto por 9 (nove) consultórios, 8 (oito) leitos de hospital-dia, salas para atendimento individual e em grupo, posto de enfermagem, área de separação de medicamentos, salas administrativas e de reunião, auditório, sanitários adaptados para pessoas com deficiência (PCD), copas, refeitório para colaboradores e espaço para lanchonete.

**e) Primeiro andar – Ambulatório e Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico (SADT):** Pavimento assistencial, administrativo e de apoio composto por 5 (cinco) salas de aula, área técnica de projeção, salas de atendimento multiprofissional, área de laboratório de análises clínicas, consultório de odontologia, sala de ultrassonografia, sala de tomografia com sala de comando, sala de Raio-X com sala de comando, área de espera, salas de atendimento individual e em grupo e sanitários adaptados para pessoas com deficiência.

**f) Segundo Andar – Administrativo e Centro de Reabilitação:** Pavimento assistencial, administrativo e de apoio, composto por 5 (cinco) salas de aula, salas administrativas e de reunião, salas de atendimento multiprofissional, ginásio de atividades físicas, vestiários, sanitários para pessoas com deficiência (PCD) e solário.

**g) Pavimentos de Internação (3º a 6º andares):** Pavimentos assistenciais e administrativos, compostos por 24 (vinte e quatro) enfermarias com 2 (dois) leitos cada, todas dotadas de sanitários adaptados para pessoas com deficiência (PCD), 2 (dois) postos de enfermagem, 2 (duas) áreas de preparo de medicação, 2 (duas) salas de reunião, 2 (duas) salas administrativas, área para guarda de equipamentos, sala para atendimento em grupo, área para guarda de rouparia, sala intermediária de resíduos, sala de utilidades, DML, 6 (seis) sanitários, área de conforto para plantonista e salas administrativas e de ensino.

**h) Cobertura:** Pavimento técnico, dotado de placas de captação de energia solar, boilers, reservatórios de água, dentre outros equipamentos.

## 2. MISSÃO, VISÃO E VALORES

O Instituto Perdizes segue as diretrizes Institucionais do Hospital das Clínicas da FMUSP e da Fundação Faculdade de Medicina (FFM).

### I. Missão e Visão

A Missão e Visão do HCFMUSP - "Ser instituição de excelência, reconhecida nacional e internacionalmente em ensino, pesquisa, assistência e inovação".

Considera também a Missão da FFM - "Atuar no apoio ao Sistema Acadêmico de Saúde FMUSP-HC, no que tange às atividades de Ensino Pesquisa, Inovação e Assistência integral à saúde para promover o bem-estar da sociedade" e a sua Visão - "Contribuir de forma cada vez mais efetiva para o Sistema Acadêmico de Saúde FMUSP-HC continue sendo reconhecido como referência nacional e internacional de excelência na Assistência, Pesquisa e Inovação e Ensino na área da Saúde".

### II. Valores

Para o HCFMUSP os Valores da instituição que norteiam as condutas de seus profissionais e do seu relacionamento com as diversas partes interessadas, incluindo clientes, fornecedores e sociedade, entre outros são: Ética, Humanismo, Responsabilidade Social, Pluralismo, Pioneirismo, e Compromisso Institucional.

Somam-se a esses os Valores da FFM de transparência, integridade, efetividade, sustentabilidade e inovação.

### 3. PERFIL DE ATENDIMENTO

O Instituto Perdizes do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo atende, exclusivamente, aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS). Os pacientes são referenciados pelo Sistema Informatizado de Regulação do Estado de São Paulo (SIRESP) e demais unidades que integram o HCFMUSP.

O Instituto tem como objetivo realizar os atendimentos preconizando os quatros pilares do complexo HCFMUSP: assistência à saúde, ensino, pesquisa e inovação, buscando a excelência e o desenvolvimento de metodologias de tratamento.

Conforme Anexo Técnico II – Características dos Serviços Assistenciais Contratados do Contrato de Gestão nº 02/2022, o perfil de atendimento do Instituto Perdizes do Hospital das Clínicas da FMUSP está descrito a seguir.

A Unidade de Internação de Retaguarda do Instituto Perdizes, dotada de 120 leitos (112 operacionais e 8 de emergência) distribuídos em 60 enfermarias com 2 leitos cada, atende pacientes, exclusivamente, provenientes dos Institutos do HCFMUSP que necessitam de assistência em regime de internação para a efetiva transição de cuidados, visando a alta hospitalar e assim garantindo o acesso de leitos de alta complexidade desses Institutos para outros pacientes usuários do SUS que deles de fato necessitam. Dentre os critérios para admissão dos pacientes no Instituto Perdizes, elencam-se:

- Pacientes em condição aguda não crítica, em fase de estabilização da doença de base ou proveniente de pré ou pós-operatório que não necessite de cuidados intensivos;
- Pacientes que necessitam de suporte e cuidados clínicos de média complexidade, em fase de treinamento técnico-prático-assistencial de familiares ou responsáveis;
- Pacientes em cuidados paliativos em fase final de vida que necessitam de monitoramento constante para a intervenção imediata dos profissionais de saúde;
- Pacientes que recebem medicamentos que demandam observação em regime de internação, em transição de anticoagulantes ou em adequação de dietas especiais;

- Pacientes que necessitam de antibioticoterapia em regime de internação ou em fase de transição para o tratamento domiciliar, com suporte da rede de Atenção Básica;
- Demais perfis de pacientes que possam ser incluídos pelo HCFMUSP, considerando as características e os recursos existentes na unidade.

Caracterizam-se como critérios de inelegibilidade para a admissão de paciente na Unidade de Internação de Transição de Cuidados do Instituto Perdizes:

- Pacientes exclusivamente com demandas ou vulnerabilidade sociais e judicializados na origem, que impactem no processo de alta hospitalar;
- Pacientes que requeiram assistência à saúde em regime de Terapia Intensiva;
- Pacientes que necessitam de cuidados prolongados em regime de internação (> 20 dias de permanência) e/ou pacientes moradores (> 180 dias);
- Pacientes em tratamento radioterápico, quimioterápico ou dialítico durante o período de internação;
- Pacientes com moléstias não diagnosticadas e/ou aguardando a realização de serviços de apoio diagnóstico e terapêutico (SADTs);
- Pacientes com lesão por pressão de grau 2 ou superior.

O Centro de Álcool e Drogas está voltado à reabilitação psicossocial e reinserção social às pessoas que fazem uso prejudicial de substâncias psicoativas (SPA). Estas atividades são distribuídas nas modalidades de internação hospitalar, assistência em Hospital-Dia e assistência ambulatorial.

A Unidade de Internação atende pacientes provenientes do Instituto de Psiquiatria (IPq), dos demais Institutos e unidades do HCFMUSP e Sistema Informatizado de Regulação do Estado de São Paulo (SIRESP) que necessitam de assistência médica global (psiquiátrica e clínica) em regime de internação. Dentre os critérios para admissão dos pacientes elencam-se:

- Pacientes que denotam clara motivação para o tratamento;
- Pacientes com uso de alto risco de substâncias psicoativas (SPA);
- Pacientes com uso de SPA e risco de auto ou heteroagressividade;
- Pacientes que apresentam sintomas psicóticos secundários ao uso de SPA.

A Unidade de Hospital-Dia do Centro de Álcool e Drogas atende pacientes matriculados e acompanhados no serviço e pacientes referenciados pelo IPq. O perfil de atendimento contempla:

- Pacientes da unidade de internação que se beneficiarão de cuidados intermediários, visando reduzir seu tempo de internação completa;

- Pacientes que participarão dos programas de reabilitação cognitiva e profissional;
- Pacientes que participarão dos programas de terapia e aconselhamento familiar.

A Unidade Ambulatorial do Centro de Álcool e Drogas do Instituto Perdizes atende pacientes referenciados pelo Sistema Informatizado de Regulação do Estado de São Paulo (SIRESP) e demais unidades que integram o HCFMUSP, bem como pacientes egressos da Internação e do Hospital-Dia do Centro de Álcool e Drogas. O perfil de atendimento contempla:

- Pacientes que apresentem transtornos psiquiátricos graves secundários ao uso atual e contínuo de SPAs;
- Pacientes com transtornos psiquiátricos por uso de substâncias, motivados para o tratamento, e que não tenham respondido ao tratamento em demais serviços de Atenção Primária ou Secundária;
- Pacientes que apresentem transtornos por uso de substâncias que exijam manejo complexo e multiprofissional;
- Pacientes com transtorno por uso de opioides.

Caracterizam-se como critérios de inelegibilidade para a admissão de paciente no Centro de Tratamento de Álcool e Drogas:

- Pacientes exclusivamente com demandas ou vulnerabilidade sociais que impactem no processo de alta hospitalar;
- Pacientes que não apresentem risco para si e para terceiros, e que não concordem com a internação hospitalar;
- Pacientes com intoxicação exógena ou síndrome de abstinência grave em necessidade de tratamento em unidade intensiva;
- Quadros nos quais o uso de SPAs é secundário à psicopatologia superior (por exemplo secundário a psicoses, transtornos do humor, etc.).

#### 4. SERVIÇOS OFERTADOS

O Instituto Perdizes é composto por Unidades de Internação de Transição de Cuidados e de Cuidados Paliativos - que são leitos exclusivos para o atendimento aos pacientes dos demais Institutos que compõem o HCFMUSP - e um Centro de Tratamento de Dependência Química com Unidade de Internação, Hospital-dia e Ambulatório.

## I. Serviços Ofertados

### a. Internação

O Serviço de Internação é composto por duas Unidades de Internação: Retaguarda e Tratamento de Álcool e Drogas.

A unidade de Retaguarda possui dois Serviços: Cuidados Paliativos Adulto e Transição de Cuidados Adulto e Pediátrico.

### b. Hospital-Dia

O serviço de Hospital-Dia tem por objetivo atender “Pacientes da unidade de internação que se beneficiarão de cuidados intermediários, visando reduzir seu tempo de internação completa” e “Pacientes que participarão dos programas de terapia e aconselhamento familiar” provenientes do ambulatório. A finalidade terapêutica deste serviço é mitigar os prejuízos à saúde aos dependentes químicos e promover a reinserção social e reabilitação psicossocial dos usuários atendidos.

### c. Ambulatório

O Centro de Álcool e Drogas do Instituto Perdizes HCFMUSP é uma Unidade especializada voltada à assistência, ao ensino, à pesquisa e ao desenvolvimento de metodologias de tratamento, reabilitação psicossocial e reinserção social às pessoas que fazem uso prejudicial de substâncias psicoativas (SPA). Os atendimentos são realizados à pacientes por meio do Sistema Único de Saúde tanto para o público Adulto, quanto Infante-Juvenil.

A Unidade Ambulatorial do Centro de Álcool e Drogas atende pacientes referenciados pelo Sistema Informatizado de Regulação do Estado de São Paulo (SIRESP). O encaminhamento ao Instituto deve ser realizado pelas unidades de saúde referenciadas - as Unidades Básicas de Saúde (UBSs) e os Centros de Atenção Psicossocial (CAPSs).

## II. Evolução da Ativação das Atividades Assistenciais

A inauguração do Instituto foi em novembro de 2022, e desde então foram diversos desafios para a organização e implantação de todos os setores e serviços. A integração de múltiplas, complexas e desafiadoras competências técnicas alinhadas ao monitoramento cuidadoso e estratégico constante, enfrentando nessa jornada dificuldades como: adequações estruturais necessárias que não foram previstas; contratação de profissionais qualificados e treinamento das equipes para garantir a melhor atenção ao paciente; definição, especificação e aquisição de equipamentos,

serviços e insumos necessários; e definição e implantação de sistemas e tecnologias para apoiar a operação e a gestão. Tudo alinhado com as melhores práticas assistenciais e de gestão, preconizando qualidade e segurança ao paciente, com equilíbrio e coerência na abertura gradual das unidades e serviços e respeitando a economicidade de recursos públicos.

O processo de ativação gradual das unidades e serviços concluiu-se em maio de 2024, atingindo a sua capacidade total.

Desde o início, o Instituto está focado na implantação de uma cultura de segurança do paciente, visando a qualidade e excelência nos processos, além da padronização das práticas. Nesse contexto, dedica esforços significativos à documentação e à descrição de procedimentos, tanto assistenciais quanto das áreas de apoio. Intensificando essa cobrança, garante-se que o Instituto atenda às normas e regulamentos aplicáveis, evitando sanções e promovendo a integridade institucional.

O Instituto Perdizes adota uma abordagem de gestão baseada em indicadores e evidências, o que reflete em suas práticas de organização e implementação de serviços inovadores e no aprimoramento contínuo da qualidade assistencial. Portanto, ao alinhar seus processos administrativos e assistenciais com uma gestão pautada por indicadores e evidências, o Instituto Perdizes não apenas fortalece sua atuação no cenário da saúde pública, mas também estabelece um novo patamar de qualidade e eficiência no atendimento aos pacientes, consolidando-se como uma referência no setor hospitalar.

Durante o ano de 2024, o Instituto se fortaleceu e se consolidou. Foram estabelecidos modelos de regulação e organização estrutural, de forma sistêmica com os demais Institutos do HCFMUSP e com a própria Rede de Atenção em Saúde.

## 5. RESULTADOS

Seguem abaixo os resultados obtidos no período em relação às metas estabelecidas no Contrato de Gestão nº 02/2022 e seus aditivos, incluindo Indicadores de Produção, de Qualidade e de Acompanhamento.

### I. Indicadores de produção

O quadro abaixo apresenta os Indicadores de Produção de saídas hospitalares de 2024, por trimestre do ano.

Saídas Hospitalares - 2024		Unidade de Retaguarda	Unid. Álcool e Drogas	TOTAL
1º TRI	<b>Realizado</b>	292	140	432
	Contratado	301	92	393
	% Alcance no trimestre	97%	152%	110%
2º TRI	<b>Realizado</b>	389	180	569
	Contratado	374	114	488
	% Alcance trimestre	104%	158%	116%
3º TRI	<b>Realizado</b>	388	182	570
	Contratado	432	126	558
	% Alcance trimestre	90%	144%	102%
4º TRI	<b>Realizado</b>	429	192	621
	Contratado	432	126	558
	% Alcance trimestre	99%	152%	111%
2024	<b>Realizado</b>	<b>1498</b>	<b>694</b>	<b>2192</b>
	Contratado	<b>1539</b>	<b>458</b>	<b>1997</b>
	<b>% Alcance TOTAL</b>	<b>97%</b>	<b>152%</b>	<b>110%</b>
	<b>Média de Permanência (dias)</b>	14,5	23,9	
	<b>Taxa de ocupação (%)</b>	71,1%	87,1%	

No ano de 2024, as metas estabelecidas no Contrato de Gestão para saídas hospitalares das unidades de internação foram atingidas.

O quadro a seguir apresenta os indicadores de Atendimento Ambulatorial de 2024, por trimestre do ano.

Consultas Médicas Centro de Álcool e Drogas - 2024		Consultas novas	Consultas de retorno
1º TRI	<b>Realizado</b>	270	1728
	Contratado	348	2130
	% Alcance no trimestre	78%	81%
2º TRI	<b>Realizado</b>	225	1879
	Contratado	474	2751
	% Alcance no trimestre	47%	68%
3º TRI	<b>Realizado</b>	294	2107
	Contratado	558	3168
	% Alcance no trimestre	53%	67%
4º TRI	<b>Realizado</b>	515	2104
	Contratado	558	3168
	% Alcance no trimestre	92%	66%
2024	<b>Realizado</b>	<b>1304</b>	<b>7818</b>
	Contratado	<b>1938</b>	<b>11217</b>
	<b>% Alcance TOTAL</b>	<b>67%</b>	<b>70%</b>

Observa-se que o indicador de consultas novas, também denominadas como primeiras consultas, apresentou aumento significativo no 4º trimestre, porém não foi suficiente para atingir a meta anual. Enquanto o indicador de consultas de retorno apresentou aumento gradual do número de atendimentos ao longo do ano até o 3º trimestre, mesmo com o aumento, também não foi o suficiente para atingir a meta estabelecida.

Ao Instituto Perdizes (unidade executante no SIRESP) cabe disponibilizar as agendas ambulatoriais e os respectivos critérios de elegibilidade para atendimento no ambulatório, conforme pactuado inicialmente com o Grupo de Regulação, Departamento Regional de Saúde da Grande São Paulo (DRS-1) e Área Técnica de Saúde Mental da Secretaria de Estado da Saúde, e Divisão de Saúde Mental e Coordenadoria Regional de Saúde Oeste da Secretaria Municipal de Saúde do Município de São Paulo.

Durante o ano de 2024, observou-se uma elevada perda primária da agenda disponibilizada à Rede (97,6%), com notificação constante dos órgãos responsáveis e envolvidos na Regulação.

Dessa forma, a demanda ficou abaixo das metas estabelecidas e da oferta de atendimentos existente na unidade, devido às dificuldades no processo regulatório

entre Atenção Primária (prioritariamente sob gestão municipal), Secundária e Terciária (gestão estadual), que permaneceram durante todo o ano de 2024.

Outro fator que influenciou esse resultado, foi o perfil e engajamento dos pacientes ao tratamento que apresentam uma taxa elevada de absenteísmo, em torno de 30%.

Analisando os indicadores ao longo do ano, o Instituto Perdizes implementou estratégias e ações com o objetivo de diminuir o absenteísmo, como a execução dos atendimentos de encaixe, a confirmação prévia de consulta, o levantamento dos motivos do absenteísmo, a busca ativa de pacientes que frequentam ou já frequentaram o serviço e apresentaram mais de três faltas seguidas, entre outras.

O conhecimento das causas do absenteísmo permite ações de correção e a rápida reconvocação, evitando, principalmente, o aumento das chamadas filas de espera e a desistência, abandono ou afastamento do programa de tratamento. As razões apresentadas pelo não comparecimento e pela dificuldade do engajamento ao tratamento são diversas e individualizadas, e estão relacionadas às questões psicossociais e familiares, socioeconômicas e à dificuldade no envolvimento referente às etapas terapêuticas do cuidado em saúde.

Acredita-se que foi o conjunto das estratégias implementadas e a constante aproximação e integração de interlocução com a Rede de Atenção à Saúde, que colaborou para os melhores resultados observados nas consultas novas no 4º trimestre. A expectativa é que esses resultados reflitam positivamente nas consultas de retorno para os meses subsequentes.

## II. Indicadores de Qualidade

O Contrato de Gestão prevê os seguintes Indicadores de Qualidade: Taxa de Resposta de Manifestação na Ouvidoria, Índice de Satisfação dos Clientes, Índice de Disponibilidade do Prontuário Eletrônico, Taxa de Absenteísmo Ambulatorial, Índice de Incidência de Lesão por Pressão e Índice de Incidência de Queda.

### a. Taxa de Resposta de Manifestação na Ouvidoria

O Serviço de Ouvidoria faz o registro de Reclamações, Elogios e Sugestões. As manifestações de reclamação são encaminhadas ao responsável pela área/setor através do sistema <https://ouvidores.saude.sp.gov.br/respostases/Login/>. O responsável faz a análise junto à equipe, elabora as ações corretivas e responde a manifestação por meio do sistema. O Ouvidor acompanha o processo, e entra em

contato com o manifestante. Já os elogios são encaminhados à equipe ou publicados nos canais internos de comunicação com o objetivo de incentivar e motivar.

O prazo para as respostas é de 30 dias a partir da data de recebimento da manifestação, conforme o art. 35º da Portaria SMS nº 166/2021.

Ao longo do ano de 2024, foram acolhidas 348 manifestações. O percentual de atendimentos respondidos dentro do mesmo mês de registro está detalhado no quadro abaixo.

Taxa de resposta de Manifestação na Ouvidoria	1º TRIMESTRE	2º TRIMESTRE	3º TRIMESTRE	4º TRIMESTRE	Meta Contratual
Taxa	100%	100%	88%	100%	90%

No terceiro trimestre, observou-se uma queda no indicador, decorrente exclusivamente de um evento ocorrido em julho. Medidas foram adotadas para ajustar os processos e mitigar a recorrência da situação.

#### b. Índice de Satisfação dos Clientes

A pesquisa de satisfação dos clientes dos serviços ambulatoriais e internação segue a metodologia do Net Promoter Score (NPS), obteve 2.516 respostas e uma pontuação média de 94,1 no ano.

Índice de Satisfação dos Clientes (Geral)	1º TRIMESTRE	2º TRIMESTRE	3º TRIMESTRE	4º TRIMESTRE	Meta Contratual
Índice	95,3	95,3	96,7	89,0	80

#### c. Índice de Disponibilidade do Prontuário Eletrônico

A disponibilidade média do prontuário eletrônico no período foi de 95,3%.

Índice de Disponibilidade do Prontuário Eletrônico	1º TRIMESTRE	2º TRIMESTRE	3º TRIMESTRE	4º TRIMESTRE	Meta Contratual
Índice	85,5%	96,0%	99,9%	99,9%	97%

No mês de março de 2024, o prontuário eletrônico do HCFMUSP passou por uma atualização sistêmica. Desta forma, o sistema ficou indisponível em todo o complexo

HCFMUSP por 10 horas e após a atualização ocorreram episódios de intermitência, em que foram necessários ajustes por parte do Núcleo de Tecnologia de Informação do HCFMUSP. No mês de abril, a intermitência e correções persistiram. Essas ocorrências impactaram o indicador do 1º e 2º trimestres.

#### d. Taxa de Absenteísmo Ambulatorial

O absenteísmo médio em 2024 foi de 29%. Conforme detalhado no item I do capítulo 5, o Instituto Perdizes implementou uma série de estratégias e ações para a redução do absenteísmo.

Para prevenir as faltas nas consultas, a gestão realiza uma análise constante dos dados e evidências. Observa-se que, para esse perfil de paciente, os motivos são variados, incluindo falta de motivação, dificuldades socioeconômicas, ausência de suporte psicoemocional e de rede de apoio, comportamentos impulsivos além de barreiras como vergonha e estigma. Desta forma, ações mais abrangentes são necessárias, indo além do simples lembrete da data e horário.

Lembretes e uma comunicação eficaz são importantes, mas devem ser complementados pelo suporte psicossocial, maior flexibilidade no agendamento e reagendamento (agenda bastante dinâmica), além de um acompanhamento ativo que fortaleça o vínculo entre paciente e a equipe de saúde, aspectos em que o Instituto Perdizes tem envidado esforços constantes.

Segue abaixo o resultado alcançado em cada trimestre.

Taxa de Absenteísmo Ambulatorial	1º TRIMESTRE	2º TRIMESTRE	3º TRIMESTRE	4º TRIMESTRE	Meta Contratual
Taxa	27%	29%	25%	34%	25%

#### e. Índice de Incidência de Lesão por Pressão

Durante o ano de 2024 ocorreram 10 casos novos de lesão por pressão entre os pacientes expostos ao risco, sendo, portanto, a incidência no período de 0,05.

Devido ao perfil de pacientes do Instituto Perdizes, composto por pacientes em cuidados paliativos e em transição de cuidados, o risco de lesões por pressão é elevado. Dessa forma, os planos de ação são contínuos: Campanha de prevenção de lesão por pressão para toda equipe assistencial, avisos e alertas de mudança de decúbito, uso de coxins de posicionamento, uso de colchão pneumático e viscoelástico.

Índice de Incidência de Lesão por Pressão (LPP)	1º TRIMESTRE	2º TRIMESTRE	3º TRIMESTRE	4º TRIMESTRE	Meta Contratual
Índice	0,08	0,05	0,02	0,03	0,08

#### f. Índice de Incidência de Queda

Durante o ano de 2024 ocorreram 92 casos de queda com pacientes internados, resultando em uma incidência de queda no período de 2,39. A incidência de queda é maior nos pacientes internados na Unidade de Transição de Cuidados. Estes pacientes acabam adquirindo segurança com a recuperação e acreditam já serem capazes de realizar atividades com total autonomia, desconsiderando as recomendações e orientação da equipe assistencial.

Os planos de ação e iniciativas para melhoria dos resultados:

- Utilização da Escala de Morse de risco de queda de todos os pacientes internados;
- Movimentação dos leitos, aproximando os pacientes que apresentam maior risco de queda aos postos de enfermagem;
- Ênfase na Campanha de Segurança do Paciente junto à toda a equipe assistencial: atualização do protocolo e treinamento;
- Disseminação na Cartilha de Segurança do Paciente (material educativo e informativo ao paciente e familiares/acompanhantes), intensificando as orientações de cuidado conforme o grau do risco;
- Orientação e uso do documento de Termo de ciência do risco de queda no primeiro dia da internação;
- Realização de rondas de enfermagem nas unidades de internação;
- Sistema de alerta e campanha de chamado a enfermagem em uso;
- Alertas da Qualidade com avisos e vídeos, intensificando a comunicação sobre o tema.

Índice de Incidência de Queda	1º TRIMESTRE	2º TRIMESTRE	3º TRIMESTRE	4º TRIMESTRE	Meta Contratual
Índice	3,79	1,83	1,93	2,17	1,86

### III. Indicadores de Acompanhamento

O Contrato de Gestão prevê os seguintes Indicadores de Acompanhamento: Comissão de Farmacologia, Comissão de Óbitos, Comissão de Prontuários, Serviço de Atendimento ao Usuário e Qualidade da informação.

As comissões de Farmacologia e de Óbitos seguem as diretrizes e os padrões adotados corporativamente no HCFMUSP e os relatórios de reuniões são apresentados periodicamente.

Com relação a Apresentação das Autorizações de Internação Hospitalar (AIH), o quadro abaixo apresenta os parâmetros do período.

Contas Faturadas no ano	AIH Apresentadas (até 30 dias)	AIH Apresentadas (de 31 a 60 dias)	AIH Apresentadas (de 61 a 90 dias)	Parâmetro Contratual	Realizado (%)
2223	1199	928	96	100%	100%

A Comissão de Revisão de Prontuários avaliou no ano 708 prontuários, sendo uma média de 59 prontuários por mês, seguindo os critérios estabelecidos pela Comissão de Avaliação de Prontuários. As evidências das auditorias foram discutidas em reuniões mensais. A comissão é responsável por elaborar os relatórios com as questões apontadas e planos de ação para resolução, e os gestores e lideranças são responsáveis em disseminar para toda equipe.

Nº de prontuários analisados	Parâmetro Contratual	Realizado (%)
708	90%	100

## 6. RECURSOS FINANCEIROS

### I. Orçamento e Recursos Financeiros

No ano de 2024 foram repassados R\$ 75.000.000,00 ao Instituto para operacionalização da gestão e execução das atividades, sendo R\$ 6.000.000,00 por mês, de janeiro a setembro, e R\$ 7.000.000,00 por mês, de outubro a dezembro.

O Instituto Perdizes elabora um planejamento financeiro com a programação do plano estratégico e operacional com vistas a garantir a consecução das metas constantes no Contrato de Gestão e desenvolver ações de Assistência, Ensino, Pesquisa e Inovação com excelência.

## 7. EXECUÇÃO DOS TERMOS ADITIVOS

Durante o período de 2024 foram firmados dois Termos Aditivos.

O Terceiro Termo Aditivo e de Rerratificação do Contrato de Gestão nº 02/2022 foi publicado em maio de 2024. Esse instrumento disponibilizou uma nova área física, destinando ao Instituto Perdizes a infraestrutura do andar térreo do Bloco III (edifício anexo), com uma área de 399,5 m<sup>2</sup>. Este espaço será destinado a execução de ações de ensino e pesquisa.

O Quarto Termo Aditivo e de Rerratificação do contrato de gestão nº 02/2022 foi publicado em outubro de 2024. O instrumento formalizou a inclusão dos valores do repasse dos recursos e a revisão de metas para o período de 01/10/2024 a 30/09/2025. Com relação aos recursos financeiros, o repasse para o período mencionado foi estimado em R\$ 91.464.000,00, distribuído em parcelas mensais e descontando o valor de R\$ 622.000,00 de cada parcela para despesas com o Contrato de Gestão. No que se refere a revisão de metas, foram incluídas metas para consultas não médicas e terapia de grupo, e ajustado meta de produção e a de qualidade "Incidência de Queda".

## 8. AÇÕES RELEVANTES e RESTROPECTIVA 2024

Ao longo do ano, foram realizadas 40 reuniões clínicas, abordando diversas temáticas nos âmbitos da assistência, ensino, pesquisa e inovação. Esses encontros, realizados semanalmente, promovem reflexões e discussões entre os colaboradores. A seguir, destacam-se alguns dos eventos:








Atividade	Data	Local	Professores
Reforço	13.09 18 às 20h	Salão de Conv. 2º andar	Armando Salazar
Meeting de conhecimento	14.09 18 às 20h	Refeitório, 2º andar	Christiane Kessler
Workshop: Terapia de Jogos	14.09 18 às 20h	Salão de Conv. 2º andar	Deborah de Aguiar e Rosângela de Aguiar
Campanha de vasos para Plantadeiras	15.09	Núcleo 1007	Patrícia dos Santos
Registrações: Ans., Depressão e Histeria (Sobral)	16.09 18 às 19h	Oficina de Experiências, 2º andar	Marcelo de Carvalho
Workshop: ans., manuseio de vasos 1007, 1008, 1009	18.09 18 às 19h	1007, 1008, 1009	Christiane Kessler
Plantadeiras	18.09 18 às 19h	Oficina, 2º andar	Patrícia dos Santos
Oficina de técnicas de apoio: Orientando manuseio	18.09 18 às 19h	Oficina, 2º andar	Patrícia dos Santos
Workshop: Ansiedade, Depressão e Histeria (Sobral)	20.09 18 às 19h	Salão de Conv. 2º andar	Marcelo de Carvalho
Manuseio (1007)	22.09 18 às 19h	Oficina, 2º andar	Patrícia dos Santos
Oficina de TD: Placares em aula	25.09 18 às 19h	Oficina de Experiências, 2º andar	Marcelo de Carvalho
Sonografia e Entropia em animadas	26.09 18 às 19h	Oficina, 2º andar	Patrícia dos Santos
Tecido Sonoro: Sound Healing	26.09 18 às 19h	Oficina de Experiências, 2º andar	Patrícia dos Santos




**SEMANA DA ANTI LUTA MANI COMIAL**

**Programação**

**13 SEG** 16:00 às 19:00 - **Roda de Conversa - Temática: Resiliência e estigma na clínica de Álcool e Outras Drogas - Dia de Conscientização**  
 Palestrantes: Ariane Neumann - Psicóloga Organizacional  
 Facilitadores: Prof. Dr. Claudio Amador Anselmi - Psicólogo  
 Lays Aparecida Garcia - Assistente Social  
 Neuza dos Santos - Psicóloga

**14 TER** 16:00 às 19:00 - **Roda de Conversa - Temática: Reforma Psiquiátrica e garantia dos direitos de cuidado em saúde na clínica de Álcool e Outras Drogas - Dia de Conscientização**  
 Palestrante: Prof. Dr. Soraia Vieira de Santana Rocha - Psicóloga  
 Facilitadores: Guilherme Tereza Garcia - Psicólogo  
 João Severino do Nascimento - Assistente Social  
 André de Carvalho Gomes - Psicólogo

**15 QUA** 16:00 às 17:00 - **Workshop: "Práticas Interativas em Abordagem Psicossocial Álcool e Outras Drogas"**  
 (Sobral)

**16 QUI** 16:00 às 19:00 - **Roda de Conversa - Temática: Violência, Círculo e Escassez** (Sobral)  
 Palestrantes: Tábata Carneiro - Psicóloga  
 Maria Botelho - Psicóloga Social e Doutora em Direito  
 Marlene Teles - Terapeuta Ocupacional  
 Facilitadores: Dr. Paulo Roberto Assis Mendes - Psicólogo  
 Tereza Letícia Dantas da Silva - Psicóloga  
 Lays de Souza - Enfermeira

**17 SEX** 16:00 às 18:00 - **Aproximação musical - Equipe Músic** (Sobral)

**Vagas limitadas**



Em abril, houve a participação no VIII Congresso Clínica Psiquiátrica 2024.



De julho a agosto ocorreu a Pesquisa de Cultura Organizacional, que culminou no Workshop de Cultura Organizacional com as lideranças, seguido por integrações envolvendo todos os colaboradores.





Em outubro, aconteceu o evento IPer Paliativo para celebrar o Dia Mundial de Cuidados Paliativos. Este evento tem o objetivo de conscientizar e reconhecer a importância dos cuidados paliativos. Além de palestras sobre o tema, em que os familiares, pacientes e colaboradores são convidados a uma apresentação musical.



No mês de novembro, em comemoração aos 2 anos do Instituto, foi realizado um evento especial e publicada uma edição do relatório interno – “Dois anos de história, 80 anos de legado”.



**Instituto Perdizes celebra dois anos dedicados à transição de cuidados; cuidados paliativos e tratamento contra álcool e outras drogas**

Evento incluiu homenagens aos colaboradores e apresentação musical da Orquestra Multiplicadores do Bem



Em dezembro, aconteceu o lançamento e divulgação da parceria de pesquisa entre Inova HC e Instituto Perdizes para promover 5 projetos de PD&I (pesquisa, desenvolvimento e inovação). O PD&I é uma abordagem estratégica que visa a melhoria de produtos, serviços e processos.

Eduardo da Silva Santocchi  
Diretor Executivo  
Instituto Perdizes do HCFMUSP