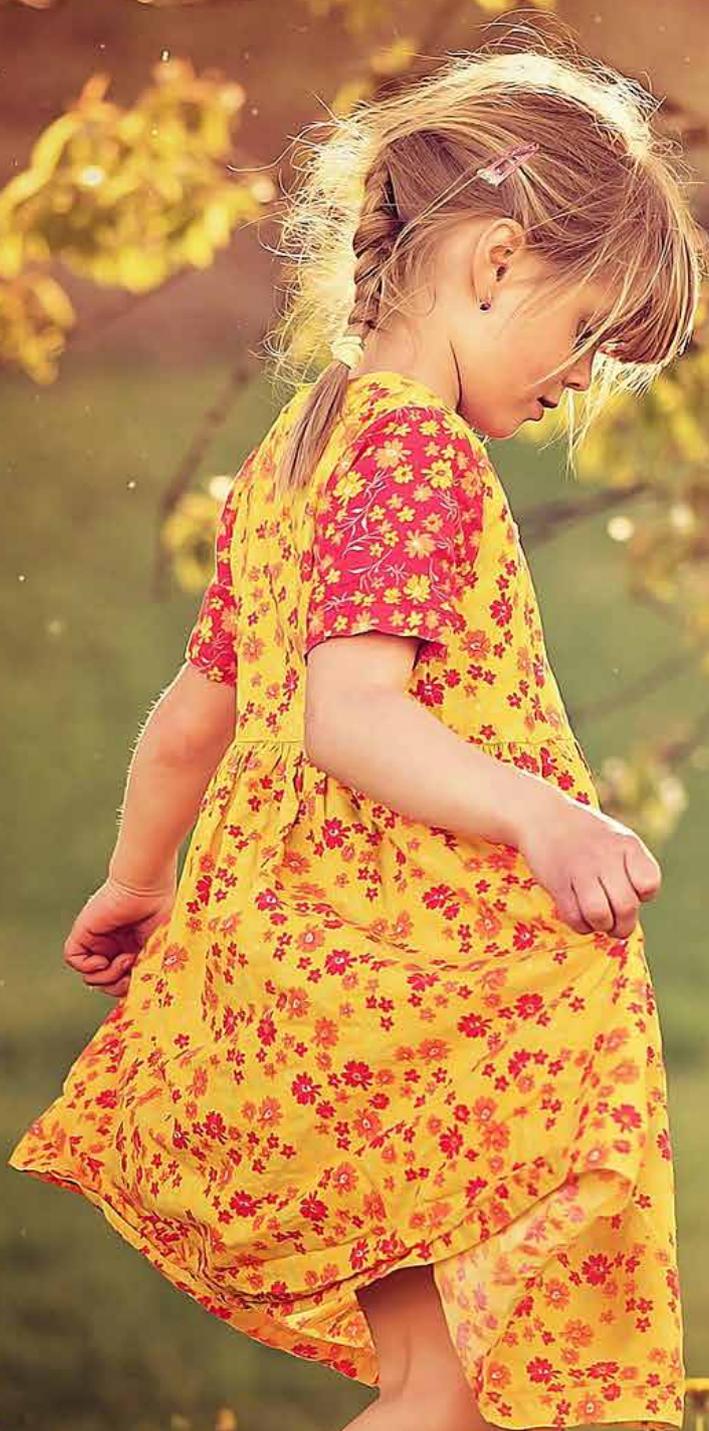


RELATÓRIO DE
RESPONSABILIDADE

Social

2018



TACCHINI
SISTEMA DE SAÚDE

SUMÁRIO

3

⋮

Mensagem do
Presidente

4

⋮

Sistema de
Gestão

6

⋮

Linha do
Tempo

7

⋮

Filosofia

8

⋮

Tacchini em
Números

9

⋮

Estrutura e
Atendimentos

14

⋮

Destaques
2018

27

⋮

Serviços

43

⋮

Ações Sociais e
Comunitárias

53

⋮

Gestão pela
Qualidade

60

⋮

Gestão de
Pessoas

74

⋮

Gestão
Ambiental

78

⋮

Plano de Saúde e
Farmácias Tacchimed

90

⋮

Hospital
São Roque

118

⋮

Casa de Repouso
Elisa Tramontina

128

⋮

Filantropia

134

⋮

Demonstrações
Contábeis

MENSAGEM DO **PRESIDENTE**



Daniel Ferrari

Presidente do
Conselho de Administração
Gestão 2017-2018

Prestes a completar 95 anos, o Tacchini Sistema de Saúde está em constante evolução. Apesar de todas as dificuldades, do subfinanciamento do SUS em todas as instâncias de governo, o Hospital conseguiu cumprir sua missão com a comunidade e, por mais um ano, implementou melhorias, com um elevado custo. Na sequência deste relatório, boa parte das conquistas estão demonstradas.

Para fazer frente aos desafios, precisamos lembrar que as mudanças não são fatos esporádicos; elas fazem parte do processo. Nunca mais teremos um ambiente com tecnologias e processos de longa duração, válidos por diversos anos. A necessidade de adaptação ao ambiente e ao mercado e a busca pela cura de patologias exigem respostas imediatas. Precisamos estar atentos, pois somos sabedores que não temos o controle das novas exigências, das novas necessidades e novas legislações. Portanto, quem estiver capacitado para compreender esta dinâmica, melhor e mais rápido conseguirá oferecer soluções.

Os próximos 94 anos seguramente trarão um ritmo de desenvolvimento ao Tacchini muito maior do que o alcançado até então.

A tranquilidade que a comunidade pode ter é de que aqui existe um grupo de 31 voluntários, que compõem o Conselho de Administração, plenamente integrado com os executivos que realizam a gestão do Hospital. Sintonizado com este ambiente, o Conselho possui o forte propósito de orientar nosso Sistema de Saúde para que a Instituição tenha os processos de gestão alinhados com as melhores práticas de assistência à saúde, aplicadas no Brasil e no mundo.

Encaramos e continuaremos a construir o futuro do Tacchini com muita responsabilidade, garantindo sua perenidade, através da sustentabilidade.

Muito Obrigado!

SISTEMA DE GESTÃO



Fundado em 1924, resultado da iniciativa de lideranças da comunidade, o Hospital Tacchini possui um sistema de gestão integrado por voluntários representativos da comunidade.

De acordo com seu Estatuto Social, a gestão é constituída por Assembleia Geral, Conselho Fiscal, Corpo Clínico, Conselho de Administração e Conselho Jovem.

O Conselho de Administração, eleito por membros da Assembleia Geral, tem a responsabilidade de, voluntariamente, conduzir a gestão deliberativa do Hospital.

Em Assembleia realizada em dezembro de 2018, o empresário Emílio Ristow foi eleito presidente do Conselho de Administração para o biênio 2019-2020.

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

PRESIDENTE	Emílio Ristow
PRIMEIRA VICE-PRESIDENTE	Maristela Cusin Longhi
SEGUNDO VICE-PRESIDENTE	Antônio Massignan

CONSELHEIROS	Daniel Ferrari Edson Carlos Zandoná Antonio Carlos Stringhini João Farina Neto Ivanir Antônio Foresti Décio Ferrari Clacir Luiz Antonini Suplente: Ademar De Gasperi
---------------------	---

CONSELHO FISCAL	Cláudio Ivanez João Pegoraro Lênio Zanesco Darci Poletto Suplente: André Milani Stringhini
------------------------	---

ASSOCIADOS	José Antônio Alberici Filho Gilberto Mejolaro Odilon Ravanello Jordano Zanesco Leonardo Giordani Guilherme Salton Pedro Antônio Reginato Euclides Rizzi Antônio Miolo Henrique Bertolini Francisco Renan Oronoz Proença Laudir Miguel Picolli Carlos Alberto Cainelli Elton Gialdi André Dreher Giovannini Augusto Todeschini Mejolaro
-------------------	---

SISTEMA DE GESTÃO

O Hospital Tacchini possui um sistema de gestão integrado por voluntários representativos dos segmentos da comunidade. De acordo com o seu Estatuto Social, a gestão é realizada através da estrutura organizacional composta por:

- **ASSEMBLEIA GERAL:** integrada por voluntários, na categoria de sócios, que se dispõem a contribuir na condução da entidade.

- **CONSELHO FISCAL:** integrado por representantes da Assembleia Geral e por ela eleitos, com mandato de dois anos.

- **CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO:** também integrado por membros da Assembleia Geral e por ela eleitos, com mandato de dois anos que, voluntariamente, tem a responsabilidade de conduzir a gestão deliberativa do Hospital. O presidente do Conselho de Administração para o biênio 2019-2020 é o empresário Emílio Ristow. O Hospital conta também com um grupo de **CONSELHEIROS JOVENS**.

- **CORPO CLÍNICO:** conta com 253 profissionais de diferentes especialidades médicas.

CONSTITUIÇÃO

A fundação do Hospital Tacchini foi resultado da iniciativa e conjunção de esforços das lideranças da população, constituindo essa entidade como instituição civil de caráter filantrópico, com registro no Conselho Nacional de Assistência Social. Foi declarada de Utilidade Pública pelos governos Federal, Estadual e Municipal. Está registrada junto aos vários órgãos assistenciais vinculados ao Ministério da Saúde, ao Ministério da Justiça, ao Ministério da Previdência e Assistência Social, às Secretarias Estadual e Municipal de Ação Social.

CORPO CLÍNICO

Criado em setembro de 1977, o Corpo Clínico tem por objetivo auxiliar a administração do Hospital para aproximar os profissionais da saúde e, juntos, buscarem soluções para o aprimoramento da atividade médica. O Corpo Clínico conta com a participação de 253 profissionais de diferentes especialidades médicas.

Na direção do Corpo Clínico está o médico anestesiologista José Laurindo de Almeida.

CONSELHEIROS JOVENS 2019 – 2020

- Alex Bertolini
- Ari Piovesana Junior
- Arthur Milani Stringhini
- Daniel De Toni
- Daniel Panizzi
- Diego Rogério Basso
- Eduardo Tomedi Leites
- Giancarlo Ravanello
- Giancarlo Vanoni Foresti
- Gustavo Cecon
- Jader Geremia
- João Paulo Rossatto
- Marcelo Dytz Piccoli
- Marcos Dytz Piccoli
- Mauri Demarchi
- Natalício Eduardo Hentz
- Rafael Ferrari
- Ricardo Giacomello Cobalchini
- Rogério Pulga
- Vicente Lovera
- Willian Grazia Reginato

LINHA DO TEMPO



1924

Fundação do Hospital Tacchini



1927

Fica pronto o primeiro prédio, maior obra da cidade de Bento Gonçalves na época

1938

Inaugurado o segundo pavilhão, com o nome de Ida Galassi Tacchini

1974

Inaugurado o Centro Cirúrgico

1980

Lançado o Plano de Saúde Tacchimed

1977

Inaugurado pavilhão de sete andares, obra iniciada em 1966

1975

Inaugurada a UTI Geral



1997

Inaugurado o prédio do Pronto Socorro e o Centro de Diagnóstico por Imagem

1999

Inaugurada a UTI Pediátrica

2009

Iniciada construção do Prédio E



2003

Inauguração do Prédio C: Laboratório, Centro de Diagnóstico, Centro de Oncologia e Hemodiálise



2011

Inauguração da Farmácia Tacchimed no Prédio E



2018

Inauguração do novo Centro Obstétrico
Implantação da Central de Abastecimento Farmacêutico
Inauguração nova Farmácia Tacchimed no bairro Botafogo
Hospital Tacchini passa a integrar a ANAHP

2012

Inauguração do Serviço de Radioterapia
Inauguração da Farmácia Tacchimed em Guaporé



2017

Inauguração da Clínica Tacchini
Inauguração da Unidade de Cuidados Especiais
Reformas no Centro de Material Esterilizado e Centro Cirúrgico
Implantação da Central de Atendimento

2013

Inauguração do Centro de Fisioterapia
Inauguração da Farmácia Tacchimed em Veranópolis

2014

Ampliação das UTI's Pediátrica e Neonatal e das instalações do Centro de Oncologia

FILOSOFIA

MISSÃO

Oferecer soluções integradas em saúde, contribuindo para a qualidade de vida das pessoas, com crescimento sustentável.

VISÃO

Queremos ser um Hospital focado na promoção da saúde e no bem-estar das pessoas, gerando e incorporando conhecimentos aplicados por equipes de alta performance.

NEGÓCIO

Oferecer soluções em saúde.

VALORES

Satisfação das pessoas.

Atividades desenvolvidas em equipe, de forma humanizada.

Uso de práticas inovadoras na assistência e em gestão, com qualidade e segurança.

Determinação, competitividade, protagonismo, efetividade e sustentabilidade.

Envolvimento e comprometimento com a comunidade e responsabilidade social.



TACCHINI EM NÚMEROS

289 leitos de internação

20 leitos em UTI Clínica Geral

10 leitos em UTI Neonatal

9 leitos em UTI Pediátrica

253 médicos cadastrados

2.063 funcionários ativos

184 mil exames realizados no Centro de Diagnóstico

2.098 atendimentos no Instituto do Câncer

431 mil atendimentos nas sete Farmácias Tacchimed

279 mil atendimentos Plano de Saúde Tacchimed

SERVIÇOS HOSPITALARES



ATIVIDADES DE APOIO E ADMINISTRATIVA

- Farmácia interna
- Farmácia externa
- Farmácia semi-industrial
- Produção de alimentos
- Manutenção geral
- Hotelaria
- Centro administrativo e afins
- Costura
- Lavanderia
- Higienização
- Centro de Material Esterilizado
- Central de Abastecimento Farmacêutico

- Agência Transfusional
- Centro Cirúrgico com 16 salas
- Centro de Recuperação Cirúrgico com 28 leitos
- Centro Obstétrico
- Centro de Diagnóstico
- Clínica Tacchini
- Densitometria Óssea
- Ecografia
- Eletrocardiografia
- Endoscopia Alta e Baixa
- Fisioterapia
- Instituto do Câncer (Quimioterapia e Radioterapia)
- Hemodiálise
- Hemodinâmica
- Laboratório de Análises Clínicas
- Mamografia Digital
- Oftalmologia
- Pronto Socorro
- Psiquiatria
- Ressonância Magnética
- Radiologia
- Serviço de Assistência Domiciliar
- Serviço de Medicina Preventiva
- Tomografia
- Unidade de Medicina Preventiva e Assistência Domiciliar
- Unidade de Cuidados Especiais
- Unidades de Internação
- Urodinâmica
- UTI Geral, Pediátrica e Neonatal

SERVIÇOS MÉDICOS



253 médicos cadastrados

53 especialidades médicas

MÉDICOS APROVADOS EM 2018

- | | |
|--------------------------------|--|
| • Ana Elisa E. Ioppi | Dermatologia |
| • Arthur Anselmi | Cirurgia Vascular, Endovascular e Angiorradiologia |
| • Halley Makino Yamaguchi | Radiologia |
| • Lucas de Medeiros Corbellini | Anestesia |
| • Miriam De Toni Abboud | Urologia |
| • Priscila Cella Stoffel | Ortopedia Pediátrica |
| • Rafael Lazzaretti | Radiologia e Diagnóstico por Imagem |

- Alergologia/Imunologia
- Anestesiologia
- Angiologia e Cirurgia Vascular
- Cardiologia
- Cardiologia Pediátrica
- Cirurgia Bucofacial
- Cirurgia Geral
- Cirurgia Mão / Microcirurgia
- Cirurgia Pediátrica
- Cirurgia Plástica
- Cirurgia Torácica
- Clínica Geral
- Coloproctologia
- Dermatologia
- Endocrinologia
- Gastroenterologia
- Gastropediatria
- Geriatria
- Ginecologia e Obstetrícia
- Hematologia
- Hemodinâmica
- Infectologia
- Mastologia
- Medicina Interna
- Nefrologia e Nefropediatria
- Neurologia e Neurocirurgia
- Neurologia Pediátrica
- Oftalmologia
- Oncologia
- Oncologia Pediátrica
- Ortopedia e Traumatologia
- Otorrinolaringologia
- Pediatria
- Pneumologia
- Pneumologia Pediátrica
- Proctologia
- Psiquiatria
- Reumatologia
- Urologia

ATENDIMENTOS



ATENDIMENTOS	2016	2017	2018
Cirurgias - Pacientes Internados	7.203	9.650	9.248
Cirurgias - Ambulatoriais	12.776	12.011	14.159
Partos	722	720	745
Cesáreas	945	982	1.035
Internações e Hospital-Dia ¹	13.993	14.299	14.773
Total de Diárias de Internação	88.169	84.522	85.194
Exames Laboratoriais	861.426	860.850	890.554
Exames de Radiologia	65.355	64.382	65.645
Exames de Tomografia	19.859	20.825	22.581
Exames de Mamografia	7.797	8.051	8.764
Exames de Ecografia	41.965	45.277	53.041
Exames de Eletrocardiografia	21.022	20.525	20.522
Exames de Densitometria Óssea	2.016	1.477	2.085
Exames de Ressonância Magnética	9.631	10.062	11.626
Internações em UTI Adulto	752	780	721
Total de Diárias em UTI Adulto	7.140	6.986	7.129
Internações em UTI Pediátrica e Neonatal	314	376	377
Total de Diárias em UTI Pediátrica e Neonatal	5.562	5.548	5.331
Hemodiálise (sessões)	12.047	12.095	13.454
Quimioterapia (sessões)	16.844	16.235	15.928
Radioterapia (sessões)	17.353	14.869	14.154
Agência Transfusional (transfusões)	6.773	6.710	5.784
Fisioterapia (sessões)	128.224	138.092	130.022
Endoscopia (procedimentos)	2.276	2.461	2.782
Oftalmologia (exames)	14.874	15.022	15.337
Pronto Socorro (atendimentos)	71.665	70.377	74.920
Pronto Socorro (procedimentos)	71.665	70.377	74.920

Fonte: SAME

Nota 1: Refere-se a quantidade de internações e também aos pacientes que ficaram em Hospital-Dia.

Convênios atendidos: Cooperativa Aurora, Cabergs, Cassi, Postal Saúde, Casembrapa, Empresas, Prefeituras, Fusex, Geap, IPE-Saúde, Saúde-Caixa, Petrobras, Sindicatos, SUS, Tacchimed, Entidades e outros Convênios (através de sistema de reembolso).



PROCEDÊNCIA DOS PACIENTES

MAIS DE
30 CIDADES
DE PROCEDÊNCIA
DOS PACIENTES

MAIS DE
10 MIL
PACIENTES DE
BENTO GONÇALVES

MUNICÍPIO	2016	2017	2018
André da Rocha	2	5	14
Barão	37	43	74
Bento Gonçalves	10.582	10.730	10.827
Boa Vista do Sul	41	27	33
Carlos Barbosa	453	483	610
Caxias do Sul	34	21	14
Coronel Pilar	25	17	31
Cotiporã	89	104	87
Dois Lageados	24	26	19
Fagundes Varela	43	56	52
Farroupilha	77	86	97
Garibaldi	515	487	534
Guabiju	21	12	13
Guaporé	353	368	440
Monte Belo do Sul	248	255	263
Muçum	2	6	5
Nova Araçá	56	41	37
Nova Bassano	78	82	115
Nova Prata	172	189	209
Nova Roma do Sul	6	1	0
Paraí	45	51	58
Pinto Bandeira	166	194	183
Porto Alegre	11	16	18
Protásio Alves	16	20	18
Santa Tereza	118	115	114
São Jorge	14	40	36
São Valentim do Sul	22	17	36
Serafina Corrêa	14	17	19
Veranópolis	361	367	415
Vila Flores	48	53	60
Vista Alegre do Prata	23	17	27
Outros municípios	295	353	315

Fonte: SAME

PROGRAMA DE INVESTIMENTOS

O programa de investimentos é estabelecido no Hospital Tacchini, levando em consideração:

- a constante necessidade de substituição de equipamentos em uso para similares, de superior tecnologia e resolução, para aumentar os recursos à qualificação e atualização do atendimento assistencial;
- o aumento quantitativo da tecnologia para

abranjer a maior relação possível entre equipamentos e pacientes;

- a aquisição de tecnologias para a instalação de novos serviços.

Dentro desses princípios destaca-se, em 2018, a aquisição de diversos equipamentos para as áreas assistenciais.

DEMONSTRATIVO CONSOLIDADO DO VALOR DOS INVESTIMENTOS E SUPERÁVITs (DEFICITs) DOS EXERCÍCIOS (em milhares de Reais)

Destinação	2016	2017	2018
Edificações na área assistencial	45	1.288	3.269
Aparelhos e equipamentos	2.807	5.854	8.112
Total investido no Hospital Tacchini	2.852	7.142	11.381
SUPERÁVIT (DÉFICIT) DO EXERCÍCIO	2.719	8.810	13.836
SUBVENÇÃO PARA INVESTIMENTOS	385	2.458	1.390
VALOR DOS INVESTIMENTOS QUE EXCEDERAM OS RECURSOS PRÓPRIOS E SUBVENÇÕES	Não houve	Não houve	Não houve

Constata-se que, no exercício de 2018, o valor dos investimentos em suportes para expansão, melhorias e instalação de novos serviços foi de 11,4 milhões de reais, evidenciando-se o cumprimento do Estatuto Social, com a integral aplicação dos resultados ao patrimônio da Associação Dr. Bartholomeu Tacchini.

AQUISIÇÕES PATRIMONIAIS EM 2018

4	Máquinas para Hemodiálise
1	Mesa Cirúrgica motorizada BF683 TDP
2	Focos Cirúrgicos de iluminação tipo Teto modelo Volcali
2	Aparelhos de Anestesia + Vaporizador + Monitor
8	Berços aquecidos Ampla customizados
9	Camas Hospitalares SVI modelo 3 Model 7100
3	Ventiladores Pulmonares Servo I marca Maquet
1	Aparelho de Ultrassom com análise espectral doppler, modelo Logic E R7
1	Ultrafreezer vertical capacidade 334L marca Sanyo
50	Camas Hospitalares Stryker
6	Carros térmicos com dispositivos para acoplamento
3	Estações fixas de aquecimento e resfriamento
1	Equipamento de Osmose Reversa

DESTAQUES

2018



INAUGURADO NOVO CENTRO OBSTÉTRICO

No dia 11 de maio foi inaugurado o novo **Centro Obstétrico** do Hospital Tacchini. O espaço foi modernizado, colocando em evidência um novo modelo assistencial de atendimento, onde mamãe e bebê serão o centro das atenções, recebendo o acolhimento e o aconchego necessários para o momento do parto. Paralelo a isso, o novo Centro Obstétrico está adequado ao Projeto nacional 'Parto Adequado', criado pelo Hospital Albert Einstein e Institute for Healthcare Improvement (IHI), com apoio do com apoio da ANS e Ministério da Saúde, no qual o Hospital Tacchini foi o único na região da Serra a participar.

O novo Centro Obstétrico do Hospital Tacchini conta com cinco quartos PPP (pré-parto, parto e pós-parto), com banheiro, iluminação natural e personalizada, sendo um com banheira. Há ainda sala de acolhimento; consultório; sala de ecografia; duas salas cirúrgicas e sala de recuperação anestésica.

O Centro Obstétrico é uma área destinada à

gestante, para atendimento ao trabalho de parto, parto, cesáreas, além de ser especializado e qualificado para atendimento à gestante de alto risco. O setor, que é referência para 22 municípios da região, conta com equipe multiprofissional, formada por médicos, enfermeiras, enfermeiras obstétricas, técnicos de enfermagem, nutricionista e fisioterapeutas. Mensalmente, o Centro Obstétrico registra cerca de 150 nascimentos, contemplando pacientes particulares, convênios e SUS. Em 2018, foi registrada a chegada de 1.778 bebês.

O Hospital presenteou as mães de Bento Gonçalves e região com um novo modelo de assistência obstétrica, centrado na humanização, no bem-estar e no protagonismo da mulher, sempre guiados pela segurança para a melhor experiência do nascimento para mães e bebês. Para isso, foram desenvolvidos protocolos de segurança assistencial, realizado treinamento de equipe, adotadas boas práticas na assistência ao nascimento e reforma da área física.



IMPLANTADA A **CENTRAL DE ABASTECIMENTO FARMACÊUTICO**

No mês de julho, o Hospital Tacchini inaugurou a **Central de Abastecimento Farmacêutico (CAF)**, tendo como objetivo a recepção, a inspeção, o armazenamento e a distribuição dos medicamentos e materiais médico-hospitalares em condições ambientais e de segurança recomendadas pelas melhores práticas nacionais e internacionais.

A CAF agregou as atividades de fracionamento e etiquetagem, constituindo uma verdadeira “linha de produção” para a disponibilização dos medicamentos e materiais médicos para os pacientes, de acordo com a prescrição médica e na hora certa, gerando informações em tempo real, contribuindo para a garantia da rastreabilidade dos produtos. Foram feitos investimentos importantes na reforma da área física e na aquisição de equipamentos como leitores de código de barras, câmaras frias para conservação de medicamentos e máquina para fracionar comprimidos e ampolas (unitarizadora) em embalagem especial.



INAUGURADA NOVA **FARMÁCIA TACCHIMED BOTAFOGO**



A primeira Farmácia TacchiMed foi inaugurada em outubro de 2000, com o objetivo de proporcionar comodidade e descontos especiais aos associados do Plano de Saúde TacchiMed, além de contribuir com recursos para o crescimento do Hospital Tacchini. Hoje já são sete farmácias, localizadas em Bento Gonçalves, Veranópolis, Guaporé e Cotiporã.

No mês de agosto, foi inaugurada a nova loja do bairro Botafogo, localizada na mesma rua da antiga (Rua Fortaleza), em Bento Gonçalves. Conta com uma sala mais ampla, melhor exposição dos produtos e, principalmente, acessibilidade aos clientes.

A Farmácia TacchiMed contribui com recursos para o crescimento do Hospital Tacchini.



TACCHINI PASSA A SER MEMBRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE HOSPITAIS PRIVADOS (ANAHP)

No início de outubro, o Hospital Tacchini passou a integrar a Associação Nacional de Hospitais Privados (ANAHP), uma organização que congrega os 110 maiores e mais bem conceituados hospitais privados do Brasil. No Rio Grande do Sul, o Hospital Tacchini junta-se aos hospitais Moinhos de Vento, Mãe de Deus e São Lucas, da PUC/RS, todos em Porto Alegre. Segundo o Superintendente Executivo do Hospital Tacchini, Hilton Mancio, o ingresso do Tacchini na ANAHP vai ao encontro da filosofia da Instituição que tem como visão, 'ser um hospital focado na promoção de saúde e no bem-estar das pessoas, gerando e incorporando conhecimentos aplicados

por equipes de alta performance'.

A ANAHP possui grupos de trabalho nos quais executivos do Tacchini serão inseridos, conforme o programa, tendo oportunidade de trocar experiências e estar em contato com as melhores práticas na área de saúde hospitalar. "Também teremos acesso a mais de 300 indicadores, onde será possível comparar nosso desempenho em relação às melhores práticas assistenciais, modelos de gestão de pessoas, informações quanto ao equilíbrio econômico-financeiro dos hospitais, bem como a organização do corpo clínico e nosso relacionamento institucional, entre outros", relata o superintendente.



**ORGULHO
EM FAZER PARTE
DA ANAHP**

HOSPITAL TACCHINI

Central de atendimento
3455.4333

ANAHP associação nacional de hospitais privados

A ANAHP (Associação Nacional de Hospitais Privados) é uma organização que congrega mais de 100 hospitais privados de excelência no Brasil.

Mais benefícios

- Participação em grupos de trabalho e troca de experiências de excelência na área de saúde hospitalar;
- Acesso a mais de 270 indicadores, possibilitando a comparação de nosso desempenho em relação às melhores práticas assistenciais, modelos de gestão de pessoas, equilíbrio econômico-financeiro, organização do corpo clínico e relacionamento institucional.

No Rio Grande do Sul, o Hospital Tacchini se junta aos hospitais São Vicente, Hospital Mãe de Deus, Hospital Moinhos de Vento, Hospital São Lucas da PUC/RS.

PRESTAÇÃO DE CONTAS À COMUNIDADE

No dia 20 de março, a direção do Hospital Tacchini reuniu representantes das Associações de Moradores de Bairros, da administração municipal, do Conselho Municipal de Saúde e imprensa para prestar contas quanto aos recursos repassados pelas esferas Federal, Estadual e Municipal à Instituição. Além do Presidente do Conselho de

Administração, Daniel Ferrari e do Superintendente Executivo, Hilton Mancio, estiveram presentes o Secretário de Saúde, Diogo Segabinazzi Siqueira, o Presidente da Câmara de Vereadores, Moysés Scussel Neto e o representante da União das Associações Comunitárias de Moradores de Bairros de Bento Gonçalves, Antonio Dallazen.

EXPOSIÇÃO INTESTINO GIGANTE



Durante a Expobento 2018, o Hospital Tacchini recepcionou os visitantes da feira, possibilitando a todos conhecer o projeto 'Intestino Gigante', desenvolvido pelo Instituto Tacchini de Pesquisa em Saúde (ITPS), em parceria com o Instituto do Câncer do Hospital Tacchini. O trabalho teve o propósito de conscientizar a todos para a importância da realização de exames preventivos e mostrar que esse hábito pode evitar quase 100% dos casos de câncer de intestino.

Os visitantes conheceram algumas doenças que podem afetar o intestino, entre elas o câncer. Ao final da visita, todos foram convidados a responder a um questionário sobre seus hábitos alimentares e

estilos de vida e, se enquadrados dentro de alguns quesitos como sintomas e histórico familiar da doença, os mesmos tiveram a possibilidade de realizar exames preventivos gratuitamente.

A exposição "Intestino Gigante" atraiu a atenção de diferentes públicos e comunidades. A estrutura foi montada na empresa Todeschini, na Faculdade Cenecista e UCS/CARVI, em Bento Gonçalves. Também foi apresentada em outras cidades: em Carlos Barbosa, no dia 7 de setembro; em Porto Alegre, durante evento promovido em novembro pela Sociedade Brasileira de Cirurgia Oncológica, no Parque Moinhos de Vento; e em Tupandi, no mês de dezembro.

EXPOSIÇÃO INTESTINO GIGANTE



DATA	LOCAL	CIDADE	VISITAS
17 a 17 junho	Expobento	Bento Gonçalves	3.827
24, 25 e 26 julho	Todeschini - SIPAT	Bento Gonçalves	142
28 setembro e 02 outubro	UCS-CARVI	Bento Gonçalves	578
07 setembro	Rua Coberta	Carlos Barbosa	1.052
5, 6 e 7 novembro	CNEC	Bento Gonçalves	358
25 novembro	Sociedade Brasileira de Cirurgia Oncológica	Porto Alegre	404
08 dezembro	EMEF São Francisco	Tupandi	488



Carlos Barbosa



UCS - Bento Gonçalves



Porto Alegre



Tupandi

TUMOR DE INTESTINO É TEMA DE SIMPÓSIO REALIZADO PELO TACCHINI

O Hospital Tacchini realizou, no dia 20 de junho, Simpósio de Tumor de Intestino, voltado a profissionais da área clínica-científica de diferentes municípios da região de abrangência da Instituição. O encontro aconteceu no Hotel Villa Michelin e contou com a presença de autoridades públicas e integrante do Instituto do Câncer e do Instituto Tacchini de Pesquisa em Saúde (ITPS). Também participaram o vice-presidente do Conselho de Administração do Hospital Tacchini, Emílio Ristow e o diretor do plano de saúde Tacchimed, Luis Cesar Souto de Moura, representando o superintendente executivo Hilton Mancio.

No simpósio foram apresentadas as estruturas dos dois institutos existentes no Tacchini e realizada

palestra com o médico oncologista Gabriel Prolla, que também é presidente do Grupo Brasileiro de Tumores Gastro-intestinais. Em sua explanação, Prolla destacou a necessidade de chamar a atenção da população e dos gestores públicos para este tipo de tumor. “No Estado, o câncer de intestino é o terceiro mais comum entre os homens e o segundo que mais acomete as mulheres”, relata Prolla.

O simpósio foi o fechamento das ações realizadas na Expobento, onde o Hospital Tacchini apresentou o projeto do Intestino Gigante. Durante os 11 dias do evento, o estande recebeu a visita de 2.847 pessoas e, deste total, 247 se voluntariaram a participar dos projetos de pesquisa desenvolvidos pelo ITPS.



TACCHINI INTEGRA MEDICAL CENTER



Em janeiro de 2018, o Hospital Tacchini passou a integrar o projeto Medical Center, cujas obras iniciaram em julho, um empreendimento referencial em modernidade, segurança e atendimento aos clientes. Idealizado para ser um dos melhores Hospital Dia em nível nacional, o espaço vai contar com quatro salas cirúrgicas, além de um centro cirúrgico de média complexidade, beneficiando especialidades como a cirurgia plástica, cirurgia vascular, proctologia, ginecologia, urologia e cirurgia de mão. Farmácia e outros serviços ligados diretamente à saúde também serão priorizados. Vai dispor ainda de um centro de diagnóstico por imagem de alta resolução, posto de coleta de exames, fisioterapia, academia e farmácia Tacchimed.

Os profissionais envolvidos no futuro empreendimento buscaram inovação, gestão e desenvolvimento, acompanhando a tendência mundial a ser oferecida para a comunidade de Bento Gonçalves e região. A equipe de profissionais do Hospital Tacchini esteve em São Paulo e Orlando, onde conheceu o que existe de lançamentos e tendências em atendi-

mento hospitalar. O grupo foi composto pelo médico urologista Nury Jafar Abboud Filho, pela líder de enfermagem Luiane Tietz Perleberg, pelo engenheiro Adriano Postal, pela arquiteta Adriana Peccin e pela coordenadora da Qualidade, Fabiane Dolinski. Juntos, participaram da Hospitalar 2018, considerada hoje a feira mais importante do mercado nacional e internacional do setor saúde.



Equipe de profissionais do Tacchini participou da Hospitalar 2018, em Orlando

PROCEDIMENTO INÉDITO NO ESTADO EM CARDIOLOGIA

O Hospital Tacchini realizou no dia 14 de junho, um procedimento inédito no Estado na área da Cardiologia. Trata-se da implantação de um 'registrador de eventos implantável', capaz de monitorar os batimentos cardíacos do paciente durante as 24 horas do dia.

Realizado no serviço de Hemodinâmica da Instituição, o implante foi feito pelo médico cardiologista Leandro Zimerman em um paciente de 85 anos. Conforme o profissional, o aparelho tem por objeti-

vo diagnosticar situações em que o paciente apresente sintomas como arritmias, palpitações ou até mesmo desmaios. Com apenas cinco centímetros de comprimento, é colocado sob a pele do paciente, bem em frente ao coração e sem necessidade do uso de baterias ou fios. Capaz de monitorar o coração do paciente por até dois anos, o registrador de eventos implantável é o modelo 'Confirm rx', de tecnologia americana. O implante, extremamente simples, não oferece contra-indicação, nem riscos.



Por que realizar a cirurgia no Hospital Tacchini?

Em entrevista coletiva à imprensa, o médico Leandro Zimerman fez questão de destacar as plenas condições técnicas e a infraestrutura existente no Hospital Tacchini. 'A cardiologia feita hoje em Bento Gonçalves através do Tacchini, é algo de primeiro mundo e não perde em nada para os grandes centros', reconhece o profissional.

SOFTWARE PRÓPRIO MONITORA URGÊNCIAS EM CARDIOLOGIA



O Hospital Tacchini passou a utilizar a partir de setembro a tecnologia da informação para agilizar todo o processo de urgência em cardiologia, sendo o único hospital a ter um programa próprio para esta área de atendimento. Os primeiros resultados são bastante promissores e quem mais ganha com isso é o Paciente.

Na instituição, este trabalho ficou conhecido '**Protocolo da Dor Torácica**', sendo idealizada pela equipe formada pelos médicos Ricardo De Gasperi e Franciele Debortoli e pelas enfermeiras Mariana Miotto e Marcela Dachery, coordenadora do Pronto Socorro. A ideia surgiu da necessidade de reduzir o tempo entre a chegada do paciente na emergência, o diagnóstico do infarto e o tratamento definitivo. Até então, os indicadores eram registrados em papel e ao final de cada mês podiam ser avaliados apenas como positivos ou negativos.

Como funciona

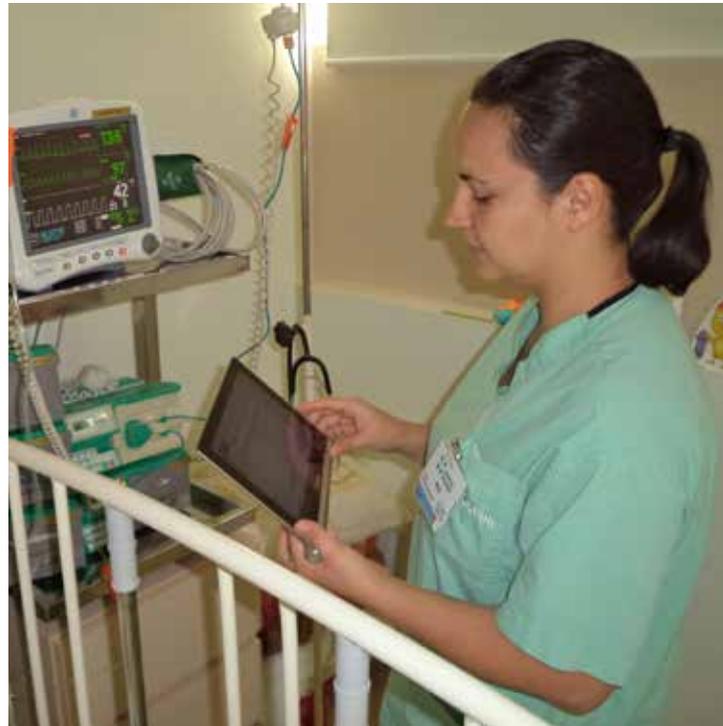
Quando o paciente chega ao Pronto Socorro do Hospital Tacchini com sintomas como dor torácica de forte intensidade (queimação), imediatamente ele é atendido pela equipe assistencial do setor de triagem. No mesmo instante, o atendente acessa o programa em um 'tablet', respondendo a alguns questionamentos sobre os sintomas reais e, a partir disso, é disparado um cronômetro que mostra o tempo de cada etapa do procedimento.

O passo inicial é a realização do exame de eletrocardiograma, o qual precisa ser avaliado pelo médico emergencista em até 10 minutos. Se confirmado o diagnóstico, com o mesmo tablet, um cardiologista é acionado com urgência, assim como toda equipe de sobreaviso da hemodinâmica, a qualquer momento das 24h do dia.

PRONTUÁRIO SEM PAPEL EVITA CORTE DE MAIS DE 200 MIL ÁRVORES

Em abril de 2015, o Hospital Tacchini tornou-se uma das primeiras instituições de saúde do Estado a implantar o 'Prontuário sem Papel', através da 'Certificação Digital'. A ação, que iniciou pelas UTI's Pediátrica e Neonatal, contempla hoje as áreas assistenciais e alguns setores administrativos dos hospitais Tacchini e São Roque e tem como principal objetivo eliminar a necessidade da impressão de documentos, sem que os mesmos percam sua validade. Neste período, houve redução de 62% no número de folhas impressas, ou seja, das cerca de 200 mil impressões mensais, o total hoje fica em torno de 76 mil folhas. Em três anos, a redução de impressões foi de mais de 4 milhões, ou seja, cerca de 203 mil árvores deixaram de ser cortadas.

Ao longo prazo, tanto o Hospital Tacchini quanto o Hospital São Roque deverão operar 100% sem papel, otimizando seus processos, ganhando em produtividade e agilidade, além de gerar economia financeira à instituição.



PRONTUÁRIOS ANESTÉSICOS COM REGISTRO DIGITAL

Visando melhorar a segurança dos pacientes, a gestão hospitalar e a proteção legal de todos os envolvidos, o Hospital Tacchini adotou, em outubro, a utilização do registro digital em prontuários anestésicos.

Com a nova ferramenta, a Instituição elimina a utilização de papel para documentar o prontuário anestésico dos pacientes. Os registros dos dados são feitos de forma tradicional, com o anestesiológista monitorando minuto a minuto o paciente e anotando diretamente no tablet, ao invés do papel.

HOSPITAL TACCHINI É CITADO EM PUBLICAÇÕES INTERNACIONAIS

Os estudos clínicos desenvolvidos pelos médicos Rogério Tregnago e Ricardo De Gasperi colocaram o nome do Hospital Tacchini em dois renomados jornais científicos internacionais. Além deles, o Dr. Luciano Villarinho contribuiu escrevendo um capítulo para o livro 'Harrison - Princípios de Medicina Interna'.

- **Estudo Secure:** Proposto pelo Hospital do Coração de São Paulo, o Estudo Secure contou com a participação de 57 centros no país, incluindo o Hospital Tacchini. O mesmo teve por objetivo avaliar o efeito de uma 'dose de ataque' da medicação Atorvastatina em pacientes com síndrome coronariana aguda, submetidos à intervenção coronária percutânea. Os resultados deste estudo foram apresentados no Congresso Americano de Cardiologia de 2018 e publicado simultaneamente no renomado 'Journal of the American Medical Association' - JAMA.

- **Estudo UTI Visitas:** Idealizado pelo Hospital Moinhos de Vento, o estudo 'UTI Visitas' avaliou se há benefício do ponto de vista clínico na visita am-

pliada de familiares de pacientes internados na UTI Adulto. O trabalho foi proposto a um conjunto de 39 UTI's pelo país e no Hospital Tacchini, foi conduzido pelo Dr. Rogério Tregnago, responsável pela UTI Adulto na instituição, tendo ainda a participação da Enfermeira gestora da unidade, Danieli Madruga de Souza e da Dra. Carla Flores Braga.

Os dois projetos tiveram suporte metodológico e científico do Instituto Tacchini de Pesquisa em Saúde (ITPS).

- **Neurrorradiologia:** Realizando especialização em Neurrorradiologia na Universidade do Mississippi desde julho de 2017, o médico radiologista Luciano Villarinho foi outro profissional que levou o nome da Instituição para ser divulgado em publicações internacionais. No 'Harrison Princípios de Medicina Interna', Villarinho contribuiu em um dos capítulos, ilustrando as alterações nos exames de imagem, uma vez que a edição trouxe um atlas de neurrorradiologia, que demonstra as alterações radiológicas das principais doenças neurológicas.



Estudo UTI Visitas: Dra. Carla Flores Braga, Dr. Rogério Tregnago e enfermeira Danieli Madruga de Souza



Médico Radiologista Luciano Villarinho



Cardiologista Ricardo De Gasperi apresentou o Estudo Secure

SERVIÇOS



INSTITUTO TACCHINI DE PESQUISA EM SAÚDE

No ano de 2018 foram consolidados importantes avanços no Instituto Tacchini de Pesquisa em Saúde (ITPS), com a ampliação da estrutura física da Unidade e início de projetos de responsabilidade social, estudos clínicos junto à indústria farmacêutica e suporte ao desenvolvimento de atividades da Controladoria Assistencial, no que diz respeito à criação e validação de indicadores de desempenho assistencial no BSC institucional, agrupados no grupo denominado de “CASS”.

Em junho, foi inaugurada a nova área do ITPS, localizada no subsolo 2 do prédio D. Essa infraestrutura permite que protocolos internacionais com novas medicações possam ser recebidos na Instituição.

A estrutura conta com uma sala multimídia para reuniões e aulas, uma área de biobanco e processamento de amostras biológicas, sala de armazenamento de medicação e sala para a equipe de pesquisa. Esse investimento foi possível graças a fomento recebido de um doador (pessoa física).



Sala de armazenamento de medicações com refrigerador 2-8°C e freezer -20°C



Sala de monitoria com tela de projeção e acesso wi-fi e ao sistema operacional da Instituição



Sala multimídia que possibilita realização de conferências web e monitorias remotas

INSTITUTO TACCHINI DE PESQUISA EM SAÚDE



Sala administrativa do Núcleo de Pesquisa com acesso restrito à equipe de pesquisa

Ao longo do ano foram iniciados três projetos de responsabilidade social:

- **“Uma Abordagem Detalhada sobre Fatores de Risco para Câncer em uma Região de Alta Incidência da Doença”** – denominado “Projeto Fatores de Risco para Câncer”, através de doação de pessoa física. Convida pacientes com câncer em atendimento no Instituto do Câncer a responder a um amplo questionário acerca de fatores de risco para câncer. Pacientes identificados com critérios para síndromes de predisposição hereditária a câncer, através da análise da história familiar de câncer coletada no questionário, foram convidados a realizar consulta com médica geneticista. Esse projeto tem parceria da equipe de Oncogenética do Centro de Pesquisa Experimental do Hospital de Clínicas de Porto Alegre. Ao longo de 2019 estarão sendo realizadas as análises genéticas, assim como as consultas de aconselhamento genético e entrega de resultado do teste genético, e realização de questionário para pessoas sem câncer.

- **“Projeto Gestão do Conhecimento Tacchini”**, através de doação de pessoa física. Realizado em parceria com a equipe de Treinamento e Desenvolvimento, visa organizar as atividades voltadas à educação, incluindo a implantação de ensino à distância (EAD). Durante o ano foi firmada parceria com a UNIVATES para criação e organização de módulos EAD-Tacchini.

- **“Projeto piloto de rastreamento/detecção de tumores colorretais na região Nordeste do estado do Rio Grande do Sul”**, denominado “Projeto Intestino Gigante”, fomentado junto à indústria farmacêutica Roche. Confeccionado pela equipe, foi aberto para visita da comunidade em visita guiada por equipe técnica do ITPS e Instituto do Câncer. Ao longo do ano, ocorreram exposições nas cidades de Bento Gonçalves, Carlos Barbosa, Porto Alegre e Tupandi, atingindo 6.857 visitas guiadas.

No mês de Junho, foi realizado o “Simpósio de Tumores de Intestino” promovido pelo ITPS e Instituto do Câncer a profissionais de saúde da rede pública e rede privada da microrregião atendida pelo Hospital Tacchini.

- **Estudos Clínicos** - Em agosto de 2018, passaram a integrar a equipe do ITPS duas coordenadoras de pesquisa clínica em Oncologia. Foi finalizado um estudo clínico que havia sido iniciado em 2017, e foram iniciados três novos estudos clínicos. Um novo estudo epidemiológico “Sobrevida global de pacientes diagnosticados com câncer: análise retrospectiva de registros hospitalares de câncer do Rio Grande do Sul” foi iniciado, em parceria o Programa de Pós-Graduação em Epidemiologia da Universidade Federal do Rio Grande do Sul e com o Departamento de Alta Complexidade Hospital da Secretaria Estadual de Saúde.



INSTITUTO DO CÂNCER

O Instituto do Câncer, Unidade de Assistência de Alta Complexidade em Oncologia, surgiu da necessidade do Hospital Tacchini oferecer um atendimento qualificado para pacientes oncológicos, através de práticas assistenciais com eficiência no uso de recursos de diagnóstico e tratamento, proporcionando segurança e conforto ao paciente.

Desenvolveu-se por meio do Centro de Oncologia, fundado em 1991. Hoje, caracteriza-se como

Instituto, com estrutura integrada composta por consultórios clínicos, ambulatórios de Quimioterapia e Radioterapia e Unidade de Pesquisa em Oncologia, vinculada ao Instituto Tacchini de Pesquisa em Saúde.

A equipe assistencial do Instituto do Câncer é integrada por 57 profissionais que atuam de forma sincronizada com outras equipes assistenciais do Hospital e de outras instituições colaboradoras.

INDICADORES

CONSULTAS REVISÕES	MÉDIA 2016	MÉDIA 2017	MÉDIA 2018
Setor Quimioterapia	1361	1420	1664
Setor Radioterapia	341	351	434
Instituto do Câncer	1702	1771	2098

SESSÕES TRATAMENTO	MÉDIA 2016	MÉDIA 2017	MÉDIA 2018
Setor Quimioterapia	1394	1355	1345
Setor Radioterapia	1414	1294	1185
Instituto do Câncer	2852	2649	2530

INSTITUTO DO CÂNCER



O Instituto do Câncer está localizado no prédio E do Hospital Tacchini, com acesso através da Rua General Osório. A estrutura compreende uma área exclusiva de 1500m² para os setores de Quimioterapia, Radioterapia, Ambulatórios e Unidade de Pesquisa.

O setor de Quimioterapia e Oncologia Clínica possui oito consultórios, 32 poltronas e cinco box para tratamento quimioterápico. O setor de Radioterapia possui quatro consultórios e um equipamento de radioterapia. O Instituto do Câncer atua de forma sincronizada com o Pronto Socorro, Laboratórios de Análises Clínicas e Patologia, Centro de Diagnóstico por Imagem e bloco cirúrgico. Todos os atendimentos aos pacientes são realizados com registro em prontuário único com certificação digital, o que garante a qualidade do cuidado. Mensalmente são avaliados 17 parâmetros (indicadores assistenciais) para melhoria contínua da qualidade do atendimento prestado.

O Instituto do Câncer conta com uma Unidade de Pesquisa em Oncologia vinculada ao Instituto Tacchini de Pesquisa em Saúde. A mesma é responsável pela captação de protocolos clínicos com novas drogas em oncologia, pelo gerenciamento de plataformas de dados epidemiológicos com apoio do Instituto Nacional do Câncer (INCA) e pelo planejamento de projetos de responsabilidade social.



Foco nos pacientes e na comunidade

- Oferecer um serviço de excelência à comunidade em infraestrutura única, com atendimentos multidisciplinares em Oncologia para diagnóstico, terapêutica e acompanhamento clínico.
- Oferecer acesso a novos medicamentos disponíveis mundialmente através da Unidade de Pesquisa em Oncologia do Instituto Tacchini de Pesquisa em Saúde, inserida no Instituto do Câncer.
- Atuar em ações pontuais e projetos institucionais de responsabilidade social voltadas à prevenção e detecção precoce do câncer, em parceria com Secretarias Municipais de Saúde e outras instituições.

AÇÕES DO INSTITUTO DO CÂNCER

- Simpósios Satélite nos municípios de referência para a rede pública na microrregião atendida pelo Instituto. O Simpósio tratou do tema câncer de tumores de intestino, com o objetivo de mostrar dados atuais sobre a doença na região dos 24 municípios de abrangência da Região. O evento ocorreu no Hotel Villa Michelin, em Bento Gonçalves.



- Entrevista com a gerente do Instituto de Pesquisa Tacchini, Dra. Juliana Giacomazi, ao Jornal do Almoço nos estúdios da RBSTV Caxias, sobre o câncer de intestino e abordou dados apresentados no Simpósio de Câncer de tumores de intestino.



- Participação do Instituto do Câncer, em parceria com o Instituto Tacchini Pesquisa em Saúde, na Feira Expobento.

- Outubro Rosa, evento promovido com os profissionais dos 24 municípios de referência e pacientes que tratam neoplasia de mama para participarem de um workshop em oncologia voltado para o Outubro Rosa, com a palestrante Poliana Rodrigues.



CONTROLADORIA ASSISTENCIAL

No ano de 2018 foram consolidados importantes avanços no que diz respeito a avaliações da performance assistencial do Hospital Tacchini, trabalhados pela Comitê da Controladoria Assistencial, em conjunto com gestores setoriais da Instituição. Um dos avanços refere-se ao aumento da participação de gestores setoriais e inserção dos indicadores de cada respectivo setor em painéis no BSC, o que permite que os dados que forem alimentados mensalmente sejam evoluídos pelos gestores e monitorados pela gestão corporativa, integrando cada vez mais os processos institucionais.

A Controladoria Assistencial tem como objetivos: alinhar informações institucionais assistenciais; aperfeiçoar a qualidade assistencial através da análise de indicadores hospitalares que peçam aspectos relacionados à estrutura, processos e resultados,

promovendo discussões e planos de ação com foco em melhorias.

A responsabilidade pelo Comitê da Controladoria Assistencial é da direção técnica médica do Hospital Tacchini com suporte das gerências de processos médico assistenciais, enfermagem e do Instituto Tacchini de Pesquisa em Saúde.

Ao longo de 2018 foram realizadas 12 reuniões que contabilizaram 570 participações de gestores setoriais. Cada um dos 21 setores assistenciais teve a oportunidade de apresentar e discutir os seus indicadores em dois momentos diferentes, o que promoveu maior integração entre os setores para discussão de temas pertinentes a processos assistenciais, em consonância com esta fase de constante evolução científica, melhorias tecnológicas e busca por excelência assistencial.



12

REUNIÕES
EM 2018

570

GESTORES
PARTICIPANTES

21

SETORES
ASSISTENCIAIS

AGÊNCIA TRANSFUSIONAL

A Agência Transfusional realiza sangrias terapêuticas e transfusões sanguíneas em pacientes ambulatoriais e internados. Os procedimentos realizados seguem as normas da Agência Nacional de Vigilância Sanitária, que regulamenta os procedimentos hemoterápicos.

Foram realizadas em 2018, em média, 450 transfusões ao mês e realizadas, em média, 50 sangrias terapêuticas ao mês.

Todas as doações de sangue, a partir de agosto de 2018, passaram a ser realizadas exclusivamente no Hemocentro de Caxias do Sul. Diante disso, são realizadas captações de doadores diariamente,

abordando os pacientes e familiares que estão recebendo transfusão, orientando quanto à necessidade de reposição no Hemocentro. Também é realizada, junto ao serviço de Oncologia, a reserva cirúrgica.

Além de campanhas na mídia, como jornais locais, rádio e redes sociais, também foram feitas abordagens nas faculdades do município e movimentos de conscientização junto a estas instituições.

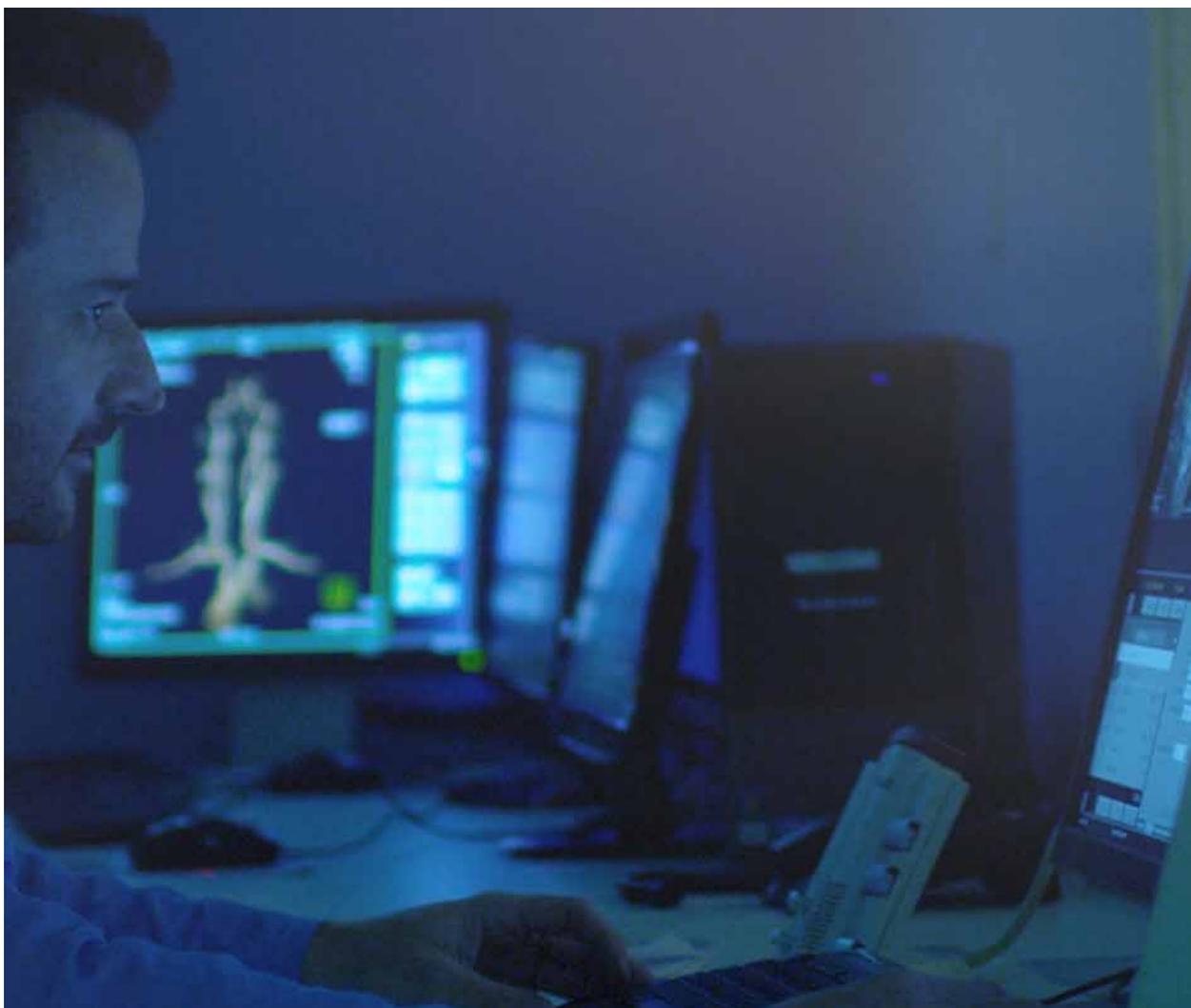
No ano de 2018, a faculdade Cenecista, de Bento Gonçalves, realizou ação com os alunos de Enfermagem, onde ocorreram abordagens em salas de aula e palestras, resultando em cerca de 200 reposições para o Hemocentro.



Dia Internacional da Doação de Sangue

No dia 14 de junho, quando foi lembrado o **Dia Internacional da Doação de Sangue**, a Agência Transfusional recebeu a visita do prefeito de Bento Gonçalves, Guilherme Pasin, e alguns secretários municipais. O grupo foi acompanhado pelo superintendente executivo do Hospital Tacchini, Hilton Mancio e, juntos, doaram sangue, numa forma de incentivar as pessoas a praticarem tal gesto.

CENTRO DE DIAGNÓSTICO POR IMAGEM



Em 2018, o Centro de Diagnóstico por Imagem realizou 184.255 exames, o que representa um crescimento de 7,4% no total de exames realizados em relação a 2017, com um crescimento médio de 1.200 exames ao mês.





Desde fevereiro de 2018 o serviço de Fisioterapia em nível ambulatorial passou a fazer parte da Operadora Tacchimed, passando por reestruturação de organograma.

O quadro de funcionários passou a ser composto por: uma coordenadora, dois auxiliares administrativos, uma higienizadora e 20 fisioterapeutas. Além disso, conta com dois menores aprendizes, sendo um deles PCD (Pessoa com Deficiência).

Durante o ano de 2018 foi prestada assistência aos pacientes do SUS, totalizando 370 atendimentos.

Devido à constantes avanços da ciência, com aprimoramento de técnicas e novos recursos disponíveis, percebe-se por parte da equipe, o interesse constante por atualizações e capacitações nas mais diversas áreas da fisioterapia. Vários fisioterapeutas buscaram qualificações através de cursos de Pós-graduações a fim de melhorias no desempenho de suas funções nas mais diversas áreas.

SERVIÇO DE FISIOTERAPIA



PRONTO SOCORRO

No mês de Julho, o Pronto Socorro registrou o maior número de atendimentos à população desde 2014. Foram mobilizados profissionais médicos e enfermeiros, desenvolvendo uma verdadeira 'operação salva-vidas', garantindo assim, segurança no atendimento ao paciente, priorizando os casos de risco eminente de morte.

Projetos implantados em 2018

Indicadores gerenciáveis

IAM: implantação de aplicativo integrado com dados do prontuário que visa atender o protocolo da dor torácica, onde o paciente diagnosticado com Infarto (IAM com supra) tenha desobstrução da coronária em até 90 minutos.

Resultado: redução em 37% do tempo de atendimento até a chegada à hemodinâmica após a implantação do protocolo e do aplicativo em relação aos meses anteriores, ficando com tempo melhor ao preconizado internacionalmente.

Modelo assistencial Primary Nursing

Implantado em agosto de 2018. Resultados: diminuição das reclamações, satisfação do cliente interno, resolutividade, agilidade dos processos internos, aumento do quadro com mesmo custo.

Painel informativo com média de tempo de espera para atendimento médico:

Implantado em novembro de 2018. Em teste, objetivo é que o paciente tenha conhecimento do tempo de espera.



ATENDIMENTOS 2018

CLÍNICO	36.217
PEDIATRA	15.493
ESPECIALISTA	6.269
AMBULATORIAL	17.139
PACIENTES SAMU	1.140

75.118 atendimentos em 2018

99,2% de vidas salvas

Média de espera para atendimento médico geral: 40 minutos

- Vermelho/laranja: 19,5 minutos (meta ANAHP 19,5)
- Amarelo: 33,6 minutos (meta ANAHP 35,2)
- Verde/azul: 44,7 minutos (meta ANAHP 51)

SERVIÇO DE NUTRIÇÃO

O Serviço de Nutrição recebeu investimentos e passou a distribuir as refeições com carro térmico, o qual permite aquecer e resfriar os alimentos ao mesmo tempo, graças a uma barreira térmica que mantém os lados da bandeja isolados. Com o novo serviço, o hospital passou a utilizar louças como em um restaurante e a temperatura do alimento é sempre adequada.

O Serviço conta com uma equipe de 44 profissionais distribuídos nos três turnos do dia. Esse grupo é responsável por produzir 51.100 refeições ao mês, entre desjejum, almoço, jantar e lanches.

Chef de cozinha

Os pacientes internados no Hospital Tacchini contam com um serviço diferenciado, cuja proposta é tornar o momento da refeição algo mais prazeroso. Essa missão cabe à Chef de Cozinha, Miriam Silva de Almeida, formada em Gastronomia pela Faculdade Cenecista. É ela quem torna os pratos mais atrativos e saborosos e planeja os cardápios.

Encontro

O SND realizou sensibilização com copeiras, em parceria com Grupo de Humanização, a fim de tornar o ambiente de trabalho melhor, bem como melhorar a experiência do paciente.

Nutrição Clínica

Em 2018, o serviço apresentou um aumento de 43% (média ano) nos atendimentos das nutricionistas, em relação ao ano de 2017.

Foram realizados teste da Orelhinha nos pacientes internados, 85% dos bebês nascidos na Instituição foram atendidos. Também foi disponibilizada uma nutricionista para os atendimentos no Instituto do Câncer.

A equipe participou de diversos eventos científicos da área, além de visitas técnicas e treinamentos.



Chef Miriam Silva de Almeida



Refeições distribuídas com carrinhos térmicos

UNIDADE DE PSIQUIATRIA

Em 2018 o trabalho da equipe multiprofissional foi ampliado, com o início do circuito de atividades físicas realizado com acadêmicos de Fisioterapia, além de atividades em grupo com a nutricionista da Unidade.

Foram reestruturados os grupos de familiares de preparo para alta de pacientes usuários de substâncias psicoativas. Também foi ampliado o trabalho em rede de atenção do Plano Terapêutico dos pacientes internados (todos os casos são discutidos semanalmente com as equipes dos Centros de Atenção Psicossocial - CAPS).

Os pacientes internados realizaram atividades temáticas como 'Chás do bem-querer', alusivo ao Dia das Mães e Dia dos Pais, oficina de máscaras para o Carnaval e bombons para a Páscoa, além de

atividades comemorativas como a Copa do Mundo, festa junina, Semana Farroupilha, Natal e Ano Novo.

Houve um enfoque em capacitações visando a prevenção ao suicídio, através da realização de treinamento sobre Comportamento Suicida, envolvendo 100 profissionais da enfermagem. Também foram realizadas atividades referentes ao 'Setembro Amarelo', mês internacional da prevenção ao suicídio, com intervenções voltadas aos colaboradores, visando a informação e a prevenção do suicídio.

Foram atendidos 261 pacientes, sendo 47% por transtornos relacionados ao uso de substâncias, 29% por transtornos de humor, 13% por esquizofrenia, transtornos esquizotípicos ou delirantes, 5% por transtornos de personalidade e 6% pelos demais transtornos.



261 pacientes atendidos



PROJETO **UTI VISITAS**



PROJETO
UTI VISITAS

Até
12 HORAS
tempo de permanência
dos familiares na UTI

Durante os meses de maio e junho, o Hospital Tacchini realizou a fase 1 do projeto 'UTI Visitas', o qual analisou aspectos clínicos em pacientes que aceitaram participar da proposta. Em 04 de setembro teve início a fase 2, a qual permitiu aos familiares permanecerem mais tempo (até 12 horas) ao lado dos pacientes internados na UTI.

Com isso, o Tacchini juntou-se a um grupo seletivo de 33 hospitais do país (40 UTI's) que aderiram ao projeto, sendo o único na região da Serra a desenvolver a experiência. Proposto pelo Hospital Moinhos de Vento, de Porto Alegre, através de parceria com o Ministério da Saúde, por meio do Programa de Apoio ao Desenvolvimento Institucional do Sistema Único de Saúde (PROADI-SUS), desenvolve-se em hospitais cujas UTI's atendem pelo SUS.

SERVIÇO SOCIAL

O Serviço Social no Hospital tem como modalidade de intervenção o atendimento direto aos pacientes e familiares, referente às vulnerabilidades econômicas; vínculos fragilizados ou rompidos (abandonos); dificuldade no acesso às políticas públicas, serviços socioassistenciais e desconhecimentos quanto aos direitos. Utiliza-se da articulação da rede de serviços, entidades e demais políticas sociais. Executa ações voltadas para diversos segmentos sociais, como: dependência química, adoção, pessoas com deficiência,

situação de rua, violência em seu conceito amplo, negligência, abandono, exclusão social, vínculos familiares e comunitários fragilizados ou rompidos, organização para alta, articulação e localização de familiares, encaminhamentos a rede de serviços e orientações quanto a direitos e deveres dentro do processo legal.

A ação do Serviço é permeada por atividades que se traduzem no acolhimento, humanização, trabalho em equipe, mediação e interlocução com recursos próprios, da comunidade e familiares.

Atendimentos	2016	2017	2018
Atendimentos	4.985	5.300	5.385
Intervenção Social (Ofícios enviados ao Ministério Público, Juizado, Conselho Tutelar)	13	35	11
Atendimento em hemodiálise, oncologia e radioterapia	357	361	350
Atendimento UTI's (adulta, pediatria e neonatal)	89	780	685

Outras atividades desenvolvidas pelo Serviço Social estão relacionada a participação dos rounds nas unidades de internação e UTI's, bem como integrando a coordenação de grupos com os pacientes e familiares da Psiquiatria, tendo como objetivo construir um espaço de escuta e reflexão frente as situações vivenciadas, buscando estratégias que contribuam na construção de novos projetos de vida.

.....
5.385 atendimentos em 2018
.....

Espaço Acolher

As UTI's recebem pacientes e familiares oriundos de outros municípios do Rio Grande do Sul, por intermédio da Central de Leitos. Pensando em melhor atender e acolher os familiares que acompanham os pacientes, em foi inaugurado o Espaço Acolher, destinado aos familiares de pacientes internados que não tem condições de arcar com as despesas de hospedagem, alimentação ou transporte.

O Espaço Acolher dispõe de chuveiros, beliches, armários para guarda de pertences, mesa, cadeiras, geladeira, televisão e pia para louça. O local é coletivo e acomoda até 12 pessoas. No ano de 2018 foram atendidas 124 famílias.



PASTORAL DA SAÚDE



A Pastoral da Saúde do Hospital Tacchini visa iluminar, pela fé, a enfermidade e o sofrimento das pessoas doentes. Faz parte das diversas Pastorais da Paróquia Santo Antônio. É coordenada pela Irmã Irene Benedetto, da Congregação das Irmãs Missionárias de São Carlos Borromeo Scalabrinianas. É organizada em equipes e compreende:

- Pastoral da Acolhida, com visitas aos pacientes internados, confortados com diálogo, mensagens positivas e orações
- Comunhão aos doentes que desejarem, distribuída pelas 11 ministras da Eucaristia
- Celebração Eucarística na **Capela do Hospital** aos sábados
- Equipe de Liturgia, composta por sete membros

ATENDIMENTOS 2018

Celebrações Eucarísticas	42
Distribuição da Eucaristia	10.000
Unção dos Enfermos	450
Visitas aos doentes	45.000
Confissões	232
Acompanhamentos pacientes	52.000

AÇÕES SOCIAIS E COMUNITÁRIAS





AÇÕES SOCIAIS E COMUNITÁRIAS

Com o objetivo de promover o aumento da qualidade de vida da população, o Hospital Tacchini participa ativamente de ações de cunho preventivo e educativo, junto aos diversos segmentos da comunidade local e regional. Promove, ainda, várias ações gratuitas na área da saúde, com o apoio de seus serviços e de sua equipe multiprofissional, através de orien-

tações técnicas sobre a prevenção das diversas doenças, promovendo a integração regional através de auxílios e contribuições.

O Hospital também oferece, gratuitamente, uma estrutura própria de assistência ambulatorial de apoio ao público nos inúmeros eventos como feiras de negócios, atividades esportivas, religiosas, culturais, entre outros.



AÇÃO SOCIAL **DIA DA MULHER**

Diversos benefícios foram disponibilizados à comunidade através do Serviço de Medicina Preventiva do Plano de Saúde Tacchimed na Via del Vino, no dia 8 de março.

Quem passou pelo local pode verificar a pressão arterial e receber orientações sobre nutrição. A equipe de enfermagem realizou 480 atendimentos e a nutricionista 320 atendimentos.



DOAÇÃO DE ÓRGÃOS

No Hospital Tacchini, a Comissão Intra-Hospitalar de Doação de Órgãos atua há 16 anos, com o objetivo, além de organizar o processo de captação de órgãos e tecidos, conscientizar os funcionários da Instituição e a comunidade sobre a importância da doação de órgãos e tecidos. A meta é o aumento dos números de captação de órgãos e tecidos. Esse desafio é encarado com muita seriedade, organização e responsabilidade.

Reuniões mensais, distribuição de folhês explicativos, campanha de venda de camisetas e moletons, palestras em escolas, entrevistas para jornais e rádio, além da participação em congressos e treinamentos, foram as principais ações desenvolvidas em 2017 pela Comissão e OPO.

A Comissão é composta por enfermeiras, gerentes, assistente social, fisioterapeuta, psicóloga, médico ortopedista e oftalmologista.

Doação de órgãos no Tacchini	2016	2017	2018
Notificações por morte encefálica	15	11	9
Retirada de múltiplos órgãos	5	5	4
Retirada de tecidos músculo-esqueléticos	-	1	1
Doações de córneas	78	130	98
Transplante de córneas	8	15	5

SEMANA DE DOAÇÃO DE ÓRGÃOS



A Comissão Intra-Hospitalar de Doações de Órgãos e Tecidos para Transplantes promoveu, entre 24 e 29 de setembro, a Semana de Doação de Órgãos. A intenção foi mostrar à população a importância de ser um doador e explicar como as pessoas devem proceder para ter seu pedido atendido.

No dia 29 de setembro, a CIHDOTT realizou

uma mobilização na rua Coberta, tendo a participação de algumas pessoas transplantadas e famílias doadoras. Em parceria com a Associação de Mulheres Empreendedoras e Profissionais Liberais de Bento Gonçalves, a Comissão realizou mateada, distribuiu pipoca e algodão-doce, apresentou espetáculo teatral e show com banda local.



GRUPO DE HUMANIZAÇÃO

As ações do Grupo de Humanização em 2018 foram concentradas no Instituto do Câncer, Pediatria, UTI Adulto, Psiquiatria e Unidade de Cuidados Paliativos com atividades como Arteterapia, Hora do Conto e brincadeiras, distribuição de uma fatia de bolo ou cup cakes em datas comemorativas, atrações artísticas com cantores, mágicos, corais e músicos.

O Grupo promoveu o acolhimento aos funcionários em diversos setores do Hospital, além de participar de encontros de aperfeiçoamento e divulgação

das ações pela Intranet.

Dando continuidade à Campanha do Silêncio, o “Mascote do Silêncio” visitou as unidades para conscientizar os funcionários e visitantes.

O total de pessoas encantadas pelos sorrisos, abraços, mensagens, reflexões, lágrimas e alegria do Grupo de Humanização foi de 9.776. O objetivo de tornar o Hospital Tacchini mais humanizado, com profissionais envolvidos para atenção de acolhimento foi atingido, com um crescimento de 29,19% em relação ao ano de 2017.



AÇÕES DO GRUPO DE HUMANIZAÇÃO

9.776 PÚBLICO ATINGIDO
PESSOAS



DEPARTAMENTO DE **VOLUNTARIADO**



22 ANOS DE VOLUNTARIADO

No dia 25 de abril, o Departamento de Voluntariado do Hospital Tacchini realizou um jantar para marcar seus 22 anos. Além das voluntárias, participaram o superintendente Hilton Mancio e a vice-presidente do Conselho de Administração, Maristela Longhi.

A ideia da criação partiu da superintendência do Hospital Tacchini e, desde então, o foco continua

sendo o atendimento aos pacientes carentes, tanto adultos quanto crianças e bebês, que muitas vezes precisam de roupas, calçados e acessórios, como fraldas e produtos de higiene.

O Departamento de Voluntariado é presidido pela colaboradora Margaret Donadel e conta com um grupo de 32 senhoras que doam seu tempo a atender as demandas.

Visita de Páscoa aos pacientes

No dia 26 de março, as senhoras do Departamento de Voluntariado realizaram visita especial à pacientes internados pelo SUS, tanto crianças quanto adultos, distribuindo seu tradicional presente de páscoa. A todos, levaram palavras de otimismo, mostrando que, por trás, há muitas pessoas preocupadas com o próximo, trabalhando em prol do pronto restabelecimento da saúde. Foram beneficiadas 27 crianças internadas nas UTI's Pediátrica e Neonatal e na ala de Pediatria. A elas foram entregues kits com fraldas, casaquinhos de lã, toalhas de banho e, aos recém nascidos, um polvo feito de crochê. Outros 103 adultos, internados pelo SUS em quartos e na ala psiquiátrica, também foram presenteados com lenços descartáveis e bombons.



DEPARTAMENTO DE **VOLUNTARIADO**



Brechó interno

O Departamento realizou no dia 10 de julho o seu brechó interno, onde comercializou roupas, calçados e acessórios aos funcionários da instituição. As peças foram oriundas de doações recebidas através das próprias voluntárias, bem como da população em geral.

Os valores arrecadados destinaram-se a aquisição de tecidos, lãs e acessórios que são uti-

lizados pelas voluntárias na confecção de casaquinhos de lã, pijamas, abrigos e cobertas para os bebês recém-nascidos, além de montarem kits a serem entregues às famílias carentes. Foram comercializadas cerca de 1.150 peças, entre calças, abrigos, casacos, calçados e diferentes tipos de acessórios como chapéus e boinas, entre outros.

Ação de Natal

Os pacientes internados pelo SUS no Hospital Tacchini receberam, no dia 18 de dezembro, a visita das senhoras que integram o Departamento de Voluntariado. Elas visitaram crianças e adultos para levar a todos sua mensagem de Natal, destacando sentimentos de solidariedade e o desejo de um pronto restabelecimento.

As voluntárias entregaram 90 kits aos pacientes adultos, contendo itens de higiene pessoal como toalha, sabonete, pasta dental, entre outros. Para as crianças, foram distribuídos brinquedos que foram arrecadados junto aos gestores e conselheiros da Instituição. Já as crianças internadas na UTI Neonatal receberam kits contendo fraldas, brinquedos e um pequeno polvo de crochê, que foi doado pela voluntária Gersy Pompermayer, que os confeccionou.



CORAL DO HOSPITAL



No dia 26 de outubro, aconteceu o Concerto Anual do Coral do Hospital Tacchini. A edição deste ano marcou uma das últimas apresentações do grupo sob a batuta do maestro Geraldo Farina, após 15 anos de atividades. O encontro aconteceu no auditório do Hospital Tacchini, tendo como ingresso a doação de um item de higiene pessoal ao Grupo de Voluntariado do Hospital. Os materiais serão repassados aos pacientes internados no Tacchini, através do SUS.

Formado por colaboradores da Instituição e

por pessoas da comunidade, o Coral apresentou 14 canções clássicas, italianas e da cultura brasileira. O Concerto teve dois momentos especiais, sendo que num deles, o maestro Geraldo Farina foi homenageado pelos filhos Camila, Diogo e Cassiano e ao final, a direção do Hospital Tacchini entregou a ele uma placa em reconhecimento ao seu trabalho de 15 anos à frente do Coral. A entrega foi realizada pelo presidente do Conselho de Administração do Hospital Tacchini, Daniel Ferrari e pelo Superintendente Executivo, Hilton Mancio.



PARCERIAS

GOVERNO E SOCIEDADE



Por sua natureza e atividade afim, para atingir os objetivos que proporcionem condições para um atendimento abrangente e resolutivo a todos os segmentos da população, o Hospital integra-se às iniciativas desenvolvidas pelos órgãos públicos promotores de ações ou serviços de saúde, com destaque para os beneficiários do SUS com a Secretaria Municipal da Saúde, Secretaria Municipal de Ação Social, Conselho Municipal da Saúde, 5ª Coordenadoria Regional da Saúde e Secretaria Estadual da Saúde, entre outros.

Com a Sociedade, o Hospital disponibiliza toda sua estrutura para participar ativamente em ações que se destinam à promoção da saúde pública ou à melhor qualidade de vida em iniciativas essenciais, principalmente quando envolvem benefícios às pessoas carentes. Como resultado da integração do Hospital com o Governo e a Sociedade, destacamos as principais iniciativas:

1. Convênios de colaboração mantidos com entidades assistenciais para necessidades comunitárias:

- Lar do Ancião de Bento Gonçalves, desde 20.07.96;
- 6º Batalhão de Comunicação do Exército, para assistência aos alunos do Projeto Curumin;
- Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais - APAE de Bento Gonçalves;
- Associação Bentogonçalvense de Convivência e Apoio à Infância e Juventude - Abraçaí;
- Clube Esportivo de Bento Gonçalves;
- Liga de Combate ao Câncer, para tratamento oncológico à população carente.

2. Participações em Entidades de Assistência e promoção comunitária:

Convênios com Instituições de Ensino da Região, como: Faculdade Cenecista, Faculdade Fátima, Faculdade Unyleya, Faculdade UNIASSELVI, Unisinos, FTEC, FSG, UNISUL, Anhanguera e Hospital Moinhos de Vento, proposta de oferecer à comunidade oportunidades

de desenvolvimento prático e amplo aprendizado com o acompanhamento de profissionais habilitados, através da realização de atividades de Estágio Curricular nas Instituições Faculdade Cenecista, UCS, Feevale, Faculdade Fisul e FSG.

3. Participação de representante do Hospital, como Membro Titular, no Conselho Municipal da Saúde.

4. Gestões e realizações desenvolvidas com órgãos governamentais:

- Ampliação do convênio com a Secretaria Municipal da Saúde para a realização de cirurgias eletivas à população de Bento Gonçalves, com participação do SUS;
- Gestões com as Secretarias Municipal e Estadual da Saúde, com a participação da 5ª Coordenadoria Regional da Saúde, para renovação de atendimento a gestantes de alto risco; participação do Hospital Tacchini no Plano da Rede Cegonha, para o atendimento das gestantes de risco habitual de Bento Gonçalves, Carlos Barbosa, Monte Belo do Sul, Santa Teresa e Pinto Bandeira; atualização de orientações para referenciar os atendimentos via Unacon; Pronto Socorro é referência nas urgências/emergências para o SAMU e Bombeiros; regulação estadual dos leitos de saúde mental (15 leitos de psiquiatria), através de médico de Bento Gonçalves; nova Contratualização; convênio com Secretaria Estadual da Saúde na regulação de leitos SUS das UTIs.
- Referência no Serviço de Alta Complexidade em Nefrologia para oito municípios da região de abrangência: Bento Gonçalves, Garibaldi, Carlos Barbosa, Coronel Pilar, Monte Belo do Sul, Santa Teresa, Pinto Bandeira e Boa Vista do Sul.
- UNACON do Hospital Tacchini é referência para a população atendida através do SUS, para vinte e dois municípios da microrregião Basalto e Vinhedos e mais São Vendelino e Bom Princípio, totalizando vinte e quatro municípios.



**GESTÃO PELA
QUALIDADE**

GESTÃO DA QUALIDADE E GESTÃO DE RISCOS

O Hospital Tacchini pratica a Gestão pela Qualidade total desde 1992. Nesta caminhada, diversas melhorias de processo que resultaram, principalmente, na garantia da segurança do paciente. Para a organização dos processos que garantem a segurança do paciente é utilizada a Normativa da ONA – Organização Nacional de Acreditação, que visa à busca pela excelência na qualidade assistencial. A normativa ISO 31000 – Gerenciamento de Riscos, que é específica para identificação, controle, monitoramento e gerenciamento dos riscos da Instituição. E a RDC 36 que demonstra em 6 (seis) protocolos o método adequado para Garantir a Segurança do Paciente.



Cronologia

- 1992** Treinamento em Planejamento Estratégico para gerentes e coordenadores
- 1993** Primeiro Plano de Metas
- 1994** Participação em evento da Fundação Christiano Ottoni, com o Professor Falconi
- 1995** Parceria com a Fundatec para instrumentalizar gerentes e gestores
Lançamento do Programa Tacchini de Qualidade Total (PTQT)
- 1996** Termo de Adesão ao Programa Gaúcho de Qualidade e Produtividade (PGQP)
- 1997** 1º Planejamento Estratégico com horizonte de cinco anos
- 1999** Prêmio Qualidade RS - Troféu Bronze
- 2000** Prêmio Qualidade RS - Troféu Prata
- 2001** Laboratório de Análises Clínicas conquista certificação ISO 9002:1994 e PTQT institui o Sistema Interno de Avaliação (SIA)
- 2003** Laboratório de Análises Clínicas e Centro de Diagnóstico por Imagem conquistam certificação ISO 9001:2000.
Conquista do Prêmio Qualidade RS - Troféu Prata pela segunda vez.
Prêmio Responsabilidade Social 2003 (Assembleia Legislativa do Estado RS)
Capacitação para a Acreditação Hospitalar
- 2004** Recertificação ISO 9001 - Laboratório de Análises Clínicas e Centro de Diagnóstico por Imagem
Conquista do certificado de Acreditação Hospitalar - Nível 1 (ONA)
- 2006** Conquista de certificado de Acreditação Hospitalar - Nível 2 (ONA)
Prêmio de Responsabilidade Social 2006 (Assembleia Legislativa do Estado)
- 2007** Recertificação ISO 9001 - Laboratório de Análises Clínicas e Centro de Diagnóstico por Imagem
- 2008** Prêmio de Responsabilidade Social 2007 (Assembleia Legislativa do Estado RS)
Certificação ISO 9001 - Centro de Oncologia, Pronto Socorro (Hospital Tacchini) e Casa de Repouso (Hospital Beneficente São Roque).
- 2009** Prêmio de Responsabilidade Social 2008 (Assembleia Legislativa do Estado RS)
Conquista de certificado Acreditação Hospitalar com Excelência - Nível 3 (ONA).
Prêmio de Responsabilidade Social 2009 (Assembleia Legislativa do Estado RS)
- 2010** Recertificação ISO 9001:2008 - Laboratório de Análises Clínicas, Pronto Socorro, Centro de Diagnóstico por Imagem, Oncologia
- 2012** Recertificação de Acreditação Hospitalar com Excelência - Nível 3 (ONA)
- 2013** Recertificação ISO 9001:2008 - Laboratório de Análises Clínicas, Pronto Socorro, Centro de Diagnóstico por Imagem, Oncologia
- 2014** Atestado de Conformidade da ISO 31000:2009 - Gerenciamento de Riscos
- 2015** Manutenção do Atestado de Conformidade da ISO 31000:2009 - Gerenciamento de Riscos.
- 2016** Conquista de Certificado de Acreditação Hospitalar ONA como Acreditado Pleno - Nível 2
Manutenção do Atestado de Conformidade da ISO 31000:2009 - Gerenciamento de Riscos
Iniciação do Programa 5S
- 2017** Manutenção do Certificado de Acreditação Hospitalar ONA Acreditado Pleno - Nível 2
Reacreditação do Atestado de Conformidade da ISO 31000:2009 - Gerenciamento de Riscos
- 2018** Recertificação de Acreditação Hospitalar Acreditado Pleno - Nível 2 (ONA)
Reacreditação do Atestado de Conformidade da ISO 31000 - Gerenciamento de Riscos

CAPACITAÇÃO

No ano de 2018 foram realizadas algumas capacitações na área da Gestão da Qualidade e Gestão de Riscos:

- Seminário de Gestão - Segurança do Paciente - FEHOSUL em 04 de maio
- Seminário de Gestão - FEHOSUL, em 15 de junho
- Congresso Internacional de Gestão, em 12 de agosto
- Palestra Protocolo de Sepse - Hospital Tacchini, no dia 15 de agosto
- Treinamento das 06 Metas de Segurança do Paciente - Hospital Tacchini, 05 de junho
- Curso de Atualização do Manual da ONA *in company*, 01 e 02 de outubro
- II Seminário Internacional de Enfermagem para Segurança do Paciente - UNINOVE SÃO PAULO, 19 de outubro
- Treinamento de Integração Módulo III - Gestão da Qualidade e Gerenciamento de Riscos.
- Treinamento Segurança do Paciente - Aplicação da RDC 36 e Segurança do Paciente - Hospital da Unimed Caxias do Sul, 14 de dezembro



ATENDIMENTO AO CLIENTE

O Serviço de Atendimento ao Cliente é um canal de comunicação direto com o cliente, à disposição 24 horas, para atender sugestões, elogios e reclamações dos clientes. As colaboradoras do SAC atendem o cliente pessoalmente, por telefone ou via email.

Em 2018 foi reforçada a Campanha da Visita Humanizada e Gestão de Acessos, através de orientações para a conscientização da melhor prática na visita hospitalar a pacientes internados, como horários de visitas, identificação do visitante com documento com foto, restrição na entrada de crianças menores de 12 anos.

A conscientização resultou na redução do número de visitantes, proporcionando ao paciente um ambiente mais tranquilo para seu melhor restabelecimento, garantindo a segurança para pacientes, visitantes e profissionais.

ATENDIMENTOS

3.000	Atendimentos diretos
12.000	Visitas junto ao leito do paciente
8.000/mês	Atendimentos por um acolhedor no Pronto Atendimento
300/mês	Respostas a e-mails com reclamações, sugestões e elogios

8 MIL pessoas atendidas no Pronto Atendimento

12 MIL visitas junto ao leito do paciente

CENTRAL DE ATENDIMENTO



A satisfação dos Clientes está em primeiro lugar para o Tacchini. E na busca constante pela excelência, chegou ao **Novo Jeito Tacchini** de se relacionar com clientes e médicos. Por meio de um sistema de alta tecnologia, a nova **Central de Atendimento**, implantada em setembro, gera rapidez e assertividade nos contatos. Um único número, fone **3455.4333**, recebe chamadas através de canais específicos para clientes e médicos. Além do telefone, os atendimentos podem ser através de:

- informações: atendimento@tacchini.com.br
- agendamento e autorizações: agendamento@tacchini.com.br
- agendamento e autorizações: **WhatsApp 91444221**

ATENDIMENTOS

	Média mês
Ligações telefônicas	29.854
Informações via e-mail	345
Liberações via whatsapp	981
Total atendimentos	31.180

MAIS DE
374 MIL
ATENDIMENTOS
NO ANO

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Principais ações desenvolvidas em 2018:

- **Criado o Plano Diretor de TIC (PDTIC):** O PDTIC norteia onde e como serão investidos os recursos financeiros e humanos do setor de TIC.

- **Acordo de nível de Serviço (SLA):** Firmado o acordo de nível com as principais áreas da instituição e formalizado em documento, que estabelece tempos para atendimentos dos chamados, garantindo o retorno e o compromisso com o cliente interno e externo, padronizando o nível de atendimento a todos os usuários.

- **IPE/PROCERGS:** O Tacchini foi pioneiro no envio da documentação ao IPE em formato digital e assinada digitalmente. Em parceria com a PROCERGS foi testado e homologado o envio através do IPEWIN das contas para auditoria, reduzindo a zero a transação de papel.

- **Implantação da Nota Fiscal Eletrônica no Hospital São Roque (Carlos Barbosa)**

- **Atualização da versão do banco de Dados Oracle de 10G para 12C:** proporcionou à instituição a atualização tecnológica necessária para aproveitar os recursos mais atuais do Banco de Dados Oracle e, por consequência, entregar sistemas mais otimizados, mais seguros e mais performáticos.

- **Registro anestésico Digital:** Dando mais um passo em direção ao Hospital Digital, foi implantado no Centro Cirúrgico um sistema de registro digital para as informações anestésicas. A ferramenta escolhida foi um aplicativo para o armazenamento do momento perioperatório chamado AxReg, da empresa Anestech, incluindo a anestesiológica no contexto digital.

- **Novos Microcomputadores no Hospital Tacchini:** Substituição de 115 computadores com Windows XP por novos computadores com sistema operacional Windows 10.

- **Novos Microcomputadores no Hospital São Roque:** Substituição de 32 micros com Windows XP do HSR por micros i5 recebidos em doação do banco Scredí.

- **Novo RGO (Registro Geral de Operações):** Melhorias no processo do Centro Cirúrgico para registro adequado das informações na nota de sala e integração das contas com a operadora de plano de saúde para pagamento de honorários médicos.

- **Medicina Preventiva:** O novo sistema PREVIVA oferece recursos adequados ao bom planejamento e monitoramento dos atendimentos da equipe da Medicina Preventiva e Assistência Domiciliar.

- **Gestão de Tarefas:** Desenvolvido sistema para

a Administração acompanhar e monitorar o status das tarefas delegadas.

- **Sistematização de Processos (BMP):** Sistematizados processos para setores como Jurídico, SAC e Qualidade, garantindo que a execução do processo ocorra conforme fluxo pré-estabelecido.

- **Projeto WSPOT/ WIFI REDE-VISITANTES:** Implementado sistema de autenticação para acesso à internet através da rede-visitantes (WIFI), com identificação do usuário através de login, em conformidade como Marco Civil da Internet.

- **Farmácias Tacchimed:** Implementação do controle de medicamentos por lote e validade; contagem de estoque com o uso de leitor de código de barras agilizando sobremaneira o processo; novas PBMs para ampliar a venda das farmácias; implantação da NFE 4.0.

- **Operadora de Plano de Saúde Tacchimed:** Diversas melhorias foram implementadas para otimização de processos, como: conversão de parte do sistema para a Java (web); informatização de Termos que devem ser assinados pelos usuários; implantação do novo sistema de custeio; novo sistema de comissões, integrado a faturas, títulos e contabilidade; otimização do processo de conciliação das mensalidades junto ao RH.

- **Melhorias de processo na área financeira:** Registro automático de boletos de hora em hora junto ao banco; automação do processo de conciliação das faturas de cartão de crédito; criação de telas otimizadas para monitoramento de tarefas atrasadas no Contact Center.

- **Redução do tempo de atendimento ao paciente infartado:** Hospital Tacchini passou a utilizar a Tecnologia da Informação para agilizar ainda mais o atendimento de urgência e emergência prestado ao paciente com diagnóstico de infarto agudo do miocárdio. Os primeiros resultados mostram diminuição no tempo de atendimento, tendo como base o que determina os protocolos internacionais.

- **Chamada de 'Protocolo da Dor Torácica':** a ferramenta foi desenvolvida dentro do próprio hospital e é capaz de monitorar todo o atendimento através do novo sistema implantado em tablets. Isso inclui desde a chegada ao Pronto Socorro, passando pela estabilização dos sinais vitais, bem como a realização do exame de eletrocardiograma e, se necessário, o envio ao serviço de Hemodinâmica.

O tempo médio para atendimento antes era de 120 minutos. Após a adoção da nova ferramenta, o tempo médio passou a ser de 68 minutos.

SERVIÇO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR

O Programa de Controle de Infecção Hospitalar (PCIH) do Hospital Tacchini é um conjunto de ações desenvolvidas deliberada e sistematicamente com vistas à redução máxima possível da incidência e da gravidade das infecções hospitalares.

Para manter os indicadores ideais de segurança do paciente na Instituição a CCIH, além de cumprir as determinações vigentes da ANVISA, acompanha a execução de um plano de ação revisado anualmente, que abrange todos os setores da assistência. As atividades preventivas da CCIH incluem medidas de vigilância sanitária e epidemiológica (com a análise das principais infecções em cada serviço ou unidade e a orientação de estratégias para a redução das infecções mais prevalentes), identificação e classificação dos casos de IRAS, controle de surtos (estudo microbiológico para reconhecer as bactérias mais frequentes causadoras das infecções e traçar metas para tratamento adequado), notificação de infecção entre hospitais (na transferência de pacientes), busca ativa de casos mesmo após alta do paciente, vigilância da qualidade da água utilizada na instituição,

aplicação de auditoria diária nas unidades críticas e semi-críticas, visitas técnicas internas e externas, controle diário do uso racional de antibióticos, atualização e validação de manuais, validação de reformas e plantas físicas, envio de relatórios à vigilância sanitária conforme solicitados, além da realização de treinamentos e participação em Comissões relacionadas à qualidade e segurança da assistência prestada aos pacientes.

O desenvolvimento das atividades da Comissão é realizado por uma equipe de especialistas composta por médica infectologista, enfermeiros, microbiologistas, farmacêuticos e, desde maio de 2017, conta com a assessoria técnica da empresa Qualis Soluções em Infectologia. Destaca-se a importância do engajamento de todos os profissionais da assistência nas ações desenvolvidas pela CCIH para a conquista de resultados efetivos, ou seja, uma taxa controlada de infecções relacionadas à assistência à saúde. Todos devem ser controladores de infecção pois esta é uma batalha coletiva e que necessita de esforços conjuntos.

AÇÕES REALIZADAS EM 2018:

- manutenção da assessoria técnica com a empresa Qualis, abrangendo a área médica, enfermagem e farmácia;
- monitoramento e orientação da prescrição racional de antimicrobianos;
- consultorias rápidas para a equipe multidisciplinar;
- treinamentos em EAD reforçando as boas práticas de higienização das mãos e principais medidas de prevenção das infecções hospitalares, dentre elas: infecção de corrente sanguínea, urinária, respiratória e cirúrgica.
- melhorias na busca ativa dos casos de infecções cirúrgicas através de formulário de notificação da equipe médica ao SCIH;
- utilização de tablets para coleta e computação imediato de dados nas auditorias em higienização das mãos na UTIA, UTIP e UTINEO;
- utilização de tablets para check list de inserção e manipulação de acesso central e sonda vesical de

- demora na UTIA, UTINEO e UTIP;
- utilização de tablets para check list das principais medidas de prevenção das infecções respiratórias na UTIA, UTIP e UTINEO;
- monitoramento da limpeza de ambientes através do método fluorescência;
- dinâmica interna com pacientes e familiares sobre a importância da higienização das mãos;
- dinâmica com a caixa da verdade com a equipe assistencial a fim de avaliar o processo de higienização das mãos;
- padronização da identificação das portas dos pacientes com medidas de precauções específicas (contato, gotículas e aerossóis);
- monitoramento e acompanhamento dos saneantes hospitalares;
- monitoramento e acompanhamento das obras e reformas hospitalares.
- monitoramento do perfil microbiológico da instituição.



SERVIÇO DE **CONTROLE DE** **INFECÇÃO HOSPITALAR**



LAVAGEM DAS MÃOS:

UM ATO SIMPLES PARA A REDUÇÃO DO RISCO DE INFECÇÕES

A higienização das mãos, segundo a Organização Mundial de Saúde (OMS), é uma atitude eficiente na prevenção e redução das infecções no ambiente hospitalar, que amplia a segurança de pacientes, profissionais e demais usuários dos serviços de saúde. Esse cuidado é enfatizado pela Comissão de Controle de Infecção Hospitalar através da disponibilização de insumos para higienização das mãos (álcool gel e pias com sabonete líquido) e da colocação de cartazes explicativos em vários pontos da instituição com o slogan: “**MÃOS LIMPAS SÃO MÃOS SEGURAS**”. Além disso, o Hospital treina e orienta regularmente todos os profissionais de saúde a higienizarem as mãos antes e após o contato com o paciente. Essa é uma prática extremamente simples e de baixo custo que pode impactar significativamente na redução dos níveis de transmissão de infecções.



Conscientização sobre a higienização das mãos

Nos dias 7 e 8 de maio, o Serviço de Controle de Infecção Hospitalar realizou campanha visando conscientizar os colaboradores para a importância de manter as mãos devidamente higienizadas. A ação aconteceu na entrada do prédio B e foi alusiva ao Dia Mundial da Higienização das Mãos, lembrado em 5 de maio. Durante os dois dias, colegas de todos os setores eram convidados a ‘enfrentar’ a Caixa da Verdade. Após espalhar gel nas mãos, as mesmas eram submetidas à luz ultravioleta da Caixa da Verdade e, assim, ficavam sabendo se as mãos estavam ou não corretamente limpas.

Na avaliação do setor, a principal fragilidade encontrada em higienizar toda a mão. “Muitas pessoas esquecem de limpar corretamente o dorso, entre os dedos e punho”, destacam as enfermeiras do Serviço de Controle de Infecção Hospitalar, lembrando que entre as 6 metas de Segurança do Paciente, a meta 5 fala justamente sobre a necessidade de higienizar as mãos para evitar infecções.

Também foi elaborado um banner, mostrando uma árvore em formato de mãos, que contemplava os objetivos da higienização das mãos, onde as pessoas tiveram a oportunidade de posar para fotos.



GESTÃO DE PESSOAS



Acolhimento | Gentileza | Empatia | Ética
Vocação para servir | Compaixão | Solidariedade



*Somos uma grande equipe. Comprometida e focada.
Juntos somos mais fortes.
Vem com a gente!*

RECONHECIMENTO E INCENTIVO

Obter o melhor das pessoas, impulsionando o crescimento profissional das equipes, proporcionar um ambiente saudável e inclusivo e assegurar um sistema de gestão de recursos humanos corporativo são algumas diretrizes da gestão de pessoas do Sistema Tacchini de Saúde.

A política de gestão de pessoas está vinculada ao planejamento estratégico/perspectiva aprendizado e crescimento e abrange todas as unidades de negócios, levando-se em consideração as metas e iniciativas dos Mapas Estratégicos (BSC), bem como soluções integradas que assegurem um ambiente de trabalho orientado para resultados e desenvolvimento organizacional.

Para atender as diferentes necessidades, o Tacchini oferece oportunidades de crescimento, programas e ações de valorização permanentes (como os programas de incentivos Sintonia e Individual, que reconhecem as equipes e os indivíduos a partir de indicadores de performance), atividades de integração e engajamento, que em 2018 tiveram um programa específico e permanente implementado,

nosso jeito de ser se transformou no programa **Orgulho de Pertencer**, que a partir das sete atitudes-chaves, Vocação para Servir, Compaixão, Solidariedade, Ética, Acolhimento, Gentileza e Empatia, do Tacchini pretendem resgatar nossa missão para com a comunidade e nossos clientes. A marca do Orgulho de Pertencer foi criada com o intuito de utilizar as formas que se unem em um ícone representando o amor pela saúde, a união e a dedicação da equipe. Fonte manuscrita para remeter a personalidade, o registro, o pertencimento. As cores utilizadas são o verde para reforçar a ideia de pertencimento e o azul que simboliza confiança e lealdade.

Também realiza ações de desenvolvimento, como programas de treinamentos internos e externos, benefícios sociais, transparências relações, trabalho organizado e seguro e um processo de comunicação interna que promove o elo e sinergia entre as partes.

A eficiência e a coerência das políticas e práticas de gestão de pessoas é acompanhada e medida pela Pesquisa de Clima Organizacional.



O Hospital Tacchini dispõe de Benefícios compatíveis com o mercado, estimulando o bem-estar, a convivência, a busca de melhores condições de trabalho e a qualidade de vida, com visão de sustentabilidade e responsabilidade social.

BENEFÍCIOS

Assistência Médico-Hospitalar: Atendimento médico assistencial para colaboradores, realizado junto ao SESMT Saúde e unidades de atendimento Hospitalar.

Planos de Saúde subsidiados para colaboradores e dependentes: Cinco Modalidades diferentes de Planos de Saúde com subsídios significativos, colaboradores e dependentes, que vão de 20% a 70% de desconto, dependendo do tipo do plano escolhido.

Assistência Odontológica: Atendimento e orientações de saúde bucal, na própria empresa ou através de convênios externos. Para colaboradores e/ou dependentes.

Assistência Integrada da Saúde: Assistência em diversas áreas da saúde preventiva para colaboradores que desejam e/ou necessitam de uma melhor qualidade de vida (reeducação alimentar, fisioterapia, psicologia, controle de tabagismo, controle de hipertensão, etc).

Convênio com Escola: Convênio com a Escola Mediianeira para os filhos de colaboradores do Hospital de 0 a 4 anos.

Auxílio Educação: Subsídio para colaboradores que realizam cursos de Técnico de Enfermagem, graduação e pós-graduação.

Seguro de Vida em Grupo: Colaboradores que realizam atividades externas possuem seguro de vida em grupo.

Farmácia Tacchimed: Farmácia própria onde os colaboradores podem comprar medicamentos e perfumaria, em até quatro parcelas, com descontos diferenciados.

Associação de Funcionários: Os colaboradores possuem uma Associação que oferece diversos convênios, feiras temáticas com acesso a descontos exclusivos para compras.

Auxílio Transporte: Benefício oferecido para colaboradores que necessitam, sendo transporte urbano ou interurbano, com serviço de van para as cidades próximas como Caxias do Sul, Farroupilha, Veranópolis e Nova Prata, além de transporte para colaboradores que laboram à noite.

Programa Sintonia: Programa destinado a valorizar o trabalho em equipe, sendo composto por indicadores setoriais, regidos por metas e pontuados conforme o Desempenho da equipe. Distribuição bimestral de sacola de gêneros alimentícios às equipes que foram contempladas no período.

Programa Individual: Programa destinado a reconhecer os profissionais que atingem os indicadores individuais determinados pela empresa no ano. Distribuição bimestral de sacola com gêneros alimentícios ao profissional que atingir os indicadores no período.

INVESTIMENTO ANUAL PÚBLICO INTERNO (EM R\$ MIL)

INDICADORES	2016	2017	2018
Nº de Funcionários Ativos (em 31/12)	1.677	1.802	2.063
Remuneração com Encargos	75.135	81.294	90.205
Encargos Sociais sobre a Folha	4.889	5.795	6.453
BENEFÍCIOS AOS FUNCIONÁRIOS			
Assistência Médica e Odontológica	605	684	646
Segurança e Medicina do Trabalho	858	903	978
Educação Infantil	817	1.013	1.161
Subtotal Benefícios	2.280	2.600	2.785
RECONHECIMENTOS E INTEGRAÇÃO			
Estímulo Assiduidade/Sintonia	394	328	630
Estímulo por Tempo de Serviço	19	19	21
Reconhecimento Final de Ano	82	85	111
Eventos de Integração Interna	4	10	21
Subtotal Reconhecimento e Integração	499	442	783
Total Benefícios e Reconhecimento	2.779	3.042	3.568

PERFIL DA FORÇA DE TRABALHO

Indicador/Ano	2016	2017	2018
Colaboradores Ativos	1.677	1.802	2.063
Distribuição por gênero - Feminino	85,33%	85,24%	84,29%
Distribuição por gênero - Masculino	14,67%	14,76%	15,71%
Colaboradores com ensino fundamental incompleto	8,99%	1,78%	7,42%
Colaboradores com ensino fundamental completo	5,62%	4,22%	5,14%
Colaboradores com ensino médio incompleto	5,03%	4,37%	4,80%
Colaboradores com ensino médio completo	40,08%	41,21%	44,06%
Colaboradores com graduação incompleta	7,29%	6,51%	6,69%
Colaboradores com graduação completa	32,99%	42,11%	31,89%
Distribuição por faixa etária - até 25 anos	16,16%	12,03%	18,52%
Distribuição por faixa etária - de 25 a 35 anos	39,65%	35,28%	35,39%
Distribuição por faixa etária - de 35 a 45 anos	25,34%	30,88%	27,82%
Distribuição por faixa etária - acima dos 45 anos	18,84%	21,81%	18,27%
Distribuição por tempo de empresa - até 5 anos	64,82%	59,05%	64,09%
Distribuição por tempo de empresa - de 5 a 10 anos	15,56%	20,13%	17,45%
Distribuição por tempo de empresa - de 11 a 15 anos	7,63%	8,38%	7,46%
Distribuição por tempo de empresa - de 15 a 20 anos	4,29%	4,46%	3,83%
Distribuição por tempo de empresa - de 20 a 25 anos	3,76%	3,82%	3,10%
Distribuição por tempo de empresa - acima de 25 anos	3,94%	4,16%	4,07%
Rotatividade	1,88%	1,96%	2,52%
Absenteísmo	2,26%	2,85%	2,24%

RECRUTAMENTO E SELEÇÃO

Para o Tacchini, o processo de recrutamento e seleção é extremamente estratégico e visa detectar e atrair candidatos potencialmente qualificados e capazes de ocupar cargos dentro da organização.

O Setor de Recrutamento e Seleção recebe os candidatos para o preenchimento da Ficha de Solicitação de Emprego ou para a entrega do Curriculum Vitae, além de dispor da ferramenta do Currículo Web. Também promove o processo de Recrutamento Interno, que visa reconhecer e incentivar o crescimento e o desenvolvimento profissional, através do Programa de Oportunidades Internas.

Com o objetivo de acolher os novos colaboradores, a empresa possui um Programa de Integração e acompanhamento durante o período de experiência.

Um grupo de profissionais do setor elabora estratégias para contratação, retenção e acompanhamento dos PCD'S (pessoas com deficiência). Outra estratégia importante é o apoio e orientação dado às lideranças de todos os setores do Hospital. A maior demanda diz respeito a dificuldades em lidar com os colegas, excesso de atividades em determinados momentos ou questões pessoais, que acabam interferindo no trabalho.

4.123
FICHAS/
CURRÍCULOS
RECEBIDOS E
CADASTRADOS

780
VAGAS
PREENCHIDAS
(REPOSIÇÃO E
AUMENTO
DO QUADRO)

201
VAGAS
PREENCHIDAS
INTERNAMENTE

374
ENTREVISTAS DE
DESLIGAMENTO

245
ACOMPANHA-
MENTOS DE
EXPERIÊNCIA

1.051
ORIENTAÇÕES
COM PSICÓLOGO
ORGANIZACIONAL

1.437
ORIENTAÇÕES

TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO

Evoluindo constantemente no processo de ensino-aprendizagem do seu quadro funcional, o Hospital Tacchini acredita que o conhecimento é um dos propulsores de mudanças, seja na maneira de pensar ou agir das pessoas, investindo e promovendo ações contínuas de Treinamento, Desenvolvimento e Educação Continuada.

Estas ações ajudam a promover a sustentabilidade do negócio, proporcionando, além da capacitação, melhorias nos processos, prestação de serviços diferenciados à comunidade, com qualidade, agilidade, bom atendimento e respeito aos públicos envolvidos.

TREINAMENTOS INSTITUCIONAIS

MÓDULO I NORMAS E PROCEDIMENTOS	567
MÓDULO II - JEITO TACCHINI DE ATENDER	570
MÓDULO III - GESTÃO DA QUALIDADE	629
SEGURANÇA E PREVENÇÃO	396
6 METAS DE SEGURANÇA DO PACIENTE	1.337

INDICADORES

	2016	2017	2018
HORAS DE TREINAMENTO	128.397	155.378	86.731
HORAS DE TREINAMENTO POR COLABORADOR	81,7	92,3	52,6
TREINAMENTOS INTERNOS	1.249	1.376	812
PARTICIPANTES EM TREINAMENTOS INTERNOS	13.385	11.794	9.869
TREINAMENTOS EXTERNOS	164	210	207
PARTICIPANTES EM TREINAMENTOS EXTERNOS	615	1.019	1.120
INVESTIMENTO EM TREINAMENTO	73.374,96	85.741,59	295.825,68

EDUCAÇÃO CORPORATIVA

	2016	2017	2018
BENEFICIADOS PELO AUXÍLIO EDUCAÇÃO	67	80	54
ESTAGIÁRIOS	160	170	118
VISITAS TÉCNICAS	523	170	67
INVESTIMENTO EM EDUCAÇÃO	51.756,56	90.832,48	192.881,28

TUTORIAS

Ter uma metodologia diferenciada de capacitação para profissionais da área de Enfermagem, Nutrição e Higienização é considerado um importante investimento para a manutenção da qualidade da as-

sistência. Com este foco, o Hospital Tacchini implantou as "Tutorias", que tem por objetivo a capacitação e desenvolvimento nas práticas e rotinas dos profissionais, reconhecidas como de Excelência.

TUTORIA ENFERMAGEM

	2016	2017	2018
TURMAS	16	21	42
PESSOAS CAPACITADAS	115	187	227

TUTORIA HIGIENIZAÇÃO

	2016	2017	2018
TURMAS	5	9	7
PESSOAS CAPACITADAS	45	73	44

TUTORIA NUTRIÇÃO

	2016	2017	2018
TURMAS	5	6	7
PESSOAS CAPACITADAS	14	18	17

COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA

O Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) é um órgão especializado e independente, vinculado legalmente à Comissão Nacional de Ética em Pesquisa (CONEP), vinculado ao Conselho Nacional de Saúde (CNS) do Ministério da Saúde (MS). Formado por uma equipe multidisciplinar, o CEP Tacchini obteve liberação da CONEP em 2008 e sua renovação em fevereiro de 2019 (Carta Circular nº 54/2019-CONEP/SECNS/MS) e tem como objetivo salvaguardar os direitos e a dignidade dos sujeitos da pesquisa.

Além disso, o CEP contribui para a qualidade das

pesquisas e para a discussão do papel da pesquisa no desenvolvimento institucional e no desenvolvimento social da comunidade. Contribui ainda para a valorização do pesquisador que recebe o reconhecimento de que sua proposta é eticamente adequada.

Em setembro de 2012 foi implantado o Sistema Plataforma Brasil, facilitando o andamento dos trabalhos, com ferramentas que auxiliam tanto o pesquisador como o CEP, agilizando os trâmites que envolvem a deliberação dos projetos, sendo realizado virtualmente, com a supervisão direta da CONEP.

PROJETOS AVALIADOS

2013	2014	2015	2016	2017	2018
13	15	09	13	16	26

AÇÕES PARA MELHORIA DA QUALIDADE DE VIDA

O Serviço Especializado em Segurança e Medicina do Trabalho - SESMT é responsável pelas ações de Saúde e Segurança Ocupacional do Hospital Tacchini. O setor visa a prevenção e proteção do trabalhador, para a melhoria do seu trabalho e de sua qualidade de vida. Desenvolve continuamente trabalhos preventivos e educativos voltados para a minimização dos riscos ambientais, prevenção dos acidentes de trabalho e das doenças ocupacionais e promoção da saúde do trabalhador.

Em 2018, o SESMT realizou 3.407 atendimentos médicos, 1.818 atendimentos odontológicos, 607 atendimentos nutricionais, 588 atendimentos psicológicos e aplicou 1.350 doses de vacinas (Anti-Tetânica, Hepatite B, Influenza e Varicela) aos funcionários.

O SESMT também desenvolveu ações de prevenção e promoção da saúde, com o objetivo de melhorar a qualidade de vida dos colaboradores:

- **Programa Acolher** - atendimento psicológico e grupos de apoio onde funcionários podem relatar suas experiências e anseios em relação a vida profissional e pessoal.

- **Realização da SIPAT**, cujo foco foi “Se colocar no lugar do outro para evitar acidente”.



- Com apoio da CIPA, foram realizadas as campanhas de prevenção do Câncer de Mama e Próstata e também a prevenção de HIV, com ênfase nas ações do Outubro Rosa e Novembro Azul. Além das informações prestadas aos funcionários, foram realizadas ações, como serviço de maquiagem, esmaltaria, massagem e corte de cabelo.

- Na ação do Dia Mundial de Combate à AIDS foram distribuídos preservativos e informativos sobre a prevenção e controle das doenças sexualmente transmissíveis.

Dando continuidade aos trabalhos dos anos anteriores, em um ciclo de melhoria contínua, foram desenvolvidas ações buscando o atendimento da le-

gislação vigente, segurança e qualidade de vida dos funcionários, assim como de terceiros, pacientes e todas as pessoas que circulam pela Instituição, podendo destacar:

- Visitas técnicas e inspeções de segurança nos setores com foco na prevenção (840 inspeções);

- Elaboração do Perfil Profissiográfico Previdenciário - PPP;

- Implementação e controle do Plano de Proteção e Combate e Incêndio - PPCI, e inspeções de materiais de prevenção contra incêndio;

- Acompanhamento de trabalhos terceirizados;

- Avaliações de riscos ambientais;

- Avaliação e acompanhamento de trabalhos em altura e em espaço confinado;

- Controle, avaliação e Investigação de Acidentes de Trabalho com foco na prevenção;

- Monitoração, melhorias e capacitações sobre Proteção Radiológica (Radiações Ionizantes);

- Treinamento de Integração em Saúde e Segurança do Trabalho antes dos funcionários iniciarem suas atividades, com três horas de duração;

- Formação, Capacitação e acompanhamento da Brigada de Emergência, com aproximadamente 380 brigadistas;



- Realização de quatro simulados de incêndio e emergência no Hospital.

A Fisioterapia do Trabalho passou a integrar o SESMT no segundo semestre de 2018. O trabalho visa adequar tudo que diz respeito à ergonomia, trazendo conforto, segurança e eficiência ao trabalhador. Esta nova modalidade tem como base o trabalho em conjunto com os trabalhadores, mapeando as necessidades, viabilizando melhorias, treinamentos e ações em cada setor. Este avanço proporciona a introdução da cultura de prevenção e autocuidado, para os trabalhadores, garantindo a qualidade de vida no ambiente de trabalho: “Adaptar o trabalho às pessoas”.

Foram avaliados 15 setores após as reforma no local, totalizando mais de 90 postos de trabalho.

Em 2018, o SESMT realizou treinamentos em vários setores, totalizando 4.570 horas de educação continuada, abrangendo 2.193 pessoas.

COMISSÃO INTERNA DE PREVENÇÃO DE ACIDENTES

A Comissão Interna de Prevenção de Acidentes tem como objetivo a prevenção de acidentes e doenças decorrentes do trabalho, de modo a tornar compatível permanentemente o trabalho com a preservação da vida e a promoção da saúde do trabalhador.

A constituição, dimensionamento e funcionamento da CIPA é baseada na NR-5, com representantes eleito pelos empregados e de igual número representantes indicados pelo empregador, realizando reuniões mensais.

Em parceria com o SESMT, a CIPA promoveu eventos com o foco de atingir o objetivo geral: Prevenção de Acidentes.

Estes eventos iniciaram no mês de abril de 2018 com a organização da Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho - SIPAT, proporcionando aos funcionários uma semana de eventos voltados às questões de Segurança e Saúde. A SIPAT teve como tema “Empatia no Acidente de Trabalho”. O slogan foi “Para o acidente de Trabalho evitar no Lugar do Outro devo me Colocar”.

A programação da SIPAT contou com:

- Concurso “Quanto custa sua Segurança?”
- Dia da Saúde e Beleza, dedicado a cuidar de quem cuida. Foi realizado teste de acuidade visual, orientações DST/AIDS, orientações Higiene Bucal, verificação de pressão arterial, orientações nutricionais, programa acolhimento e maquiagem.
- Atividade Prática da Empatia: “Calçando os sapatos”. Uma forma diferente de se colocar no lugar do outro.
- Disponibilizado a todos a palestra: Inteligência Emocional: a “EMPATIA” como uma das suas cinco habilidades!
- Semana de Integração: programação com Show de Talentos, onde a CIPA se fez presente apresentando um teatro de fantoches, intitulado 1º Workshop de EPIS de Bento Gonçalves.

No mês de dezembro foi realizada a campanha alusiva ao dia mundial de combate a AIDS, com distribuição de informativos e preservativos aos funcionários.



ENDOMARKETING

O Endomarketing tem como objetivo facilitar e uniformizar a comunicação interna direcionada aos colaboradores através de canais acessíveis a todos, como e-mails e exposição em murais. O propósito é estimular o comprometimento de todos com a Instituição e buscar por um clima organizacional de excelência, valorizando, reconhecendo e ressaltando a importância de cada colaborador.

Para que o trabalho tenha atuação abrangente, um grupo de apoio ao Endomarketing trabalha para que os colaboradores entendam claramente as diretrizes diárias e as evoluções da Instituição.

Ao longo de 2018, o setor foi responsável, também, por elaborar eventos internos, de modo a valorizar os colaboradores e engajá-los com os propósitos do Hospital.

COMUNICAÇÃO INTERNA

De janeiro a dezembro de 2018, foram editados 23 Informativos TacNews, divulgando eventos internos e externos. Várias edições foram especiais e retrataram datas comemorativas e festivas. Além disso, foram veiculados sete informes médicos.

A Assessoria de Comunicação utilizou 19 vezes os canais de comunicação para levar ao público interno assuntos sobre as diversas melhorias que

aconteceram no Tacchini e que, posteriormente, foram divulgados ao público geral.

Foram elaborados 1.563 informativos dinâmicos, enviados por e-mail e disponibilizados também nos sete murais da Instituição. Esses canais têm o propósito de divulgar oportunidades internas de recrutamento e seleção, informações de âmbito geral aos funcionários e otimizar a comunicação.



DATAS COMEMORATIVAS

No decorrer de 2018 foram comemoradas diversas datas especiais, como Dia da Mulher, Páscoa, Dia do Trabalho, Dia das Mães, Dia do Amigo, Dia dos Pais, Dia das Crianças, Semana Farroupilha, Dia da Gentileza e Natal.

Foram realizadas diversas atividades, como distribuição de doces e chocolates, esmaltaria, massagem, entrega de cupcakes, recadinhos para os amigos, entrega de sabonete líquido para as mães, entrega de um copo personalizado para os pais, almoço campeiro, recados de natal e entrega da Caixa Térmica.



ENDOMARKETING



*Orgulho de
Pertencer*

#TodosSomos1

Com o intuito de ressaltar a importância do trabalho de cada colaborador dentro da Instituição e o orgulho de pertencimento, foi criado, em 2018, o projeto “Orgulho de Pertencer”. Para o entendimento geral do projeto, foi convidado a empresa Fonte Inspiração, que tem como suas sócias proprietárias Liliane Bressani Lucchese e Lisandra Bressani. As mesmas explanaram o que é o Orgulho de Pertencer à Instituição e porque temos que ter orgulho. Essa explanação ocorreu nos dias 24 e 25 de setembro, nos turnos manhã, tarde e noite no Hospital Tacchini, abrangendo mais de 400 colaboradores, que tive-

ram como missão disseminar para seus colegas que não estavam presentes.

No dia 11 de outubro, esta mesma ação aconteceu no Hospital São Roque, em Carlos Barbosa, nos turnos manhã e tarde, contando com mais de 150 espectadores.

Como primeira ação do ‘Orgulho de Pertencer’ foi criado o dia **Zero Reclamação** - 01 de outubro - com o intuito de reduzir a reclamação dos clientes. Neste dia, todos os colaboradores do Tacchini foram recepcionados pelo grupo Orgulho de Pertencer, com abraços e balas para adoçar o dia.



ENDOMARKETING

SEMANA DE INTEGRAÇÃO

Festejada no mês de setembro, em comemoração aos 94 anos do Hospital Tacchini, a Semana de Integração é um momento que promove a valorização, a criatividade e, principalmente, a integração entre os colaboradores.

A programação ocorreu entre os dias 24 e 28 de setembro, com a realização de palestra sobre o 'Orgulho de Pertencer', distribuição de bolinhos, Show de Talentos, Premiação por tempo de serviço na empresa e teve como encerramento o Jantar da Associação dos Funcionários.



FESTA JUNINA

Na semana das festividades de São João, os funcionários confraternizaram no restaurante, recebendo lanche especial (pipoca e quentão de suco de uva) e sendo recebidos pela equipe de Nutrição com roupas a caráter.



JANTAR NATALINO

Promovido para mais de 950 pessoas entre funcionários e familiares, o Jantar aconteceu no dia 29 de novembro. Foram entregues mais de 850 cestas natalinas no final do ano.



ENDOMARKETING

VALORIZAÇÃO E RECONHECIMENTO



A premiação e homenagem aos funcionários por tempo de serviço aconteceu durante a Semana de Integração, lembrando todos aqueles que completaram em 2018, 5 a 40 anos de trabalho na Instituição.

O evento contou com show especial de Johnny Grace (cover de Elvis Presley), que surpreendeu a todos. O evento foi repleto de momentos marcantes, entre eles as homenagens especiais aos laureados que completaram 35 e 40 anos.

A laureada do dia foi a colega Teresinha Pior, que completou 40 anos de casa e recebeu uma homenagem especial pelo seu tempo de dedicação ao Hospital Tacchini e aproveitou para falar aos mais jovens sobre sua experiência na instituição.

No total, foram premiados e homenageados 221 funcionários.



ASSOCIAÇÃO DE FUNCIONÁRIOS

Bingo

O primeiro Bingo da Associação de Funcionários aconteceu no dia 11 de maio, no CTG Laço Velho, contando com mais de 800 pessoas.



Torneio de Futsal

No dia 22 de setembro, times formados por associados participaram do Torneio de Futsal no Ginásio Municipal de Esportes. Com jogos femininos e masculinos, os competidores receberam medalhas de 1º, 2º e 3º lugar durante o jantar anual.



Festa Junina

A Festa Junina promovida pela Associação foi realizada no dia 16 de junho, no Centro de Tradições Gaúchas, divertindo os participantes com o Casamento Caipira encenado por associados.



Festa Dia da Criança

Uma tarde especial e muito divertida foi oferecida no dia 20 de outubro aos filhos dos funcionários, onde mais de 300 crianças participaram de brincadeiras, show de mágica, pintura artística e lanche especial, no CTG Laço Velho.



Jantar da Associação

Promovido pela Associação, o Jantar ocorreu no dia 28 de setembro e foi oferecido para mais de 650 pessoas, entre funcionários e familiares, nas dependências do CTG Laço Velho.





GESTÃO
AMBIENTAL

RESPONSABILIDADE **AMBIENTAL**



Ciente de sua responsabilidade ambiental e com a constante preocupação em atingir e demonstrar um desempenho que atenda a legislação, normas e regulamentos aplicáveis às suas atividades, o Hospital possui um Comitê Multidisciplinar de Riscos Ambientais, instituído com o propósito de conscientizar, sensibilizar, reeducar, reduzir e reciclar. São através destes princípios que a Instituição busca mobilizar os seus funcionários e a comunidade para o uso racional dos recursos naturais.

GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS

O Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos de Serviços de Saúde (PGRSS), aprovado pela Fundação Estadual de Proteção Ambiental (FEPAM), tem as seguintes finalidades:

- destinação correta de todos os resíduos gerados na Instituição;
- melhoria contínua na separação de resíduos pelos colaboradores da empresa;
- educação ambiental;
- redução dos índices de infecção;
- contribuir com uma melhor segregação dos resíduos, reduzindo o volume tratado;
- estimular a reciclagem e compostagem dos resíduos comuns.

CONTRIBUIÇÃO PARA A COMUNIDADE E MEIO AMBIENTE

- Preservar a saúde pública e os recursos naturais;
- Estimular o desenvolvimento de tecnologias e equipamentos voltados para o tratamento de resíduos dos serviços de saúde;
- Aumentar a vida útil dos aterros sanitários, otimizando a sua utilização;
- Reduzir o potencial de riscos à saúde pública e ao meio ambiente.

PRINCÍPIOS DA POLÍTICA DE GESTÃO DE RESÍDUOS

- Evitar a geração de resíduos;
- Minimizar sua segregação;
- Reutilizar;
- Reciclar;
- Tratar;
- Dispor os resíduos de forma adequada (destinação final).

RESPONSABILIDADE **AMBIENTAL**

ESTAÇÃO DE TRATAMENTO DE EFLUENTES

O Tacchini foi pioneiro no Rio Grande do Sul na implantação da Estação de Tratamento de Efluentes, onde são tratados todos os efluentes gerados no Hospital. O objetivo, além de atender a legislação vigente, é proteger os recursos hídricos, devolvendo para o meio ambiente uma efluente já descontaminado e tratado.

A Estação de Tratamento é licenciada pelo órgão

licenciador do Estado, a FEPAM, e atende a todos os parâmetros estipulados em licença de operação, conforme regulamentação. Sua eficiência é medida mensalmente, segundo análise do efluente tratado que sai da estação de tratamento, antes de ser despejado para o esgoto do município de Bento Gonçalves.

Atualmente, a Estação é responsável pelo tratamento de 180m³ de efluente tratado por dia.

LENHA ECOLÓGICA USADA NA CALDEIRA

No mês de maio, o Hospital Tacchini começou a utilizar em sua caldeira os briquetes, combustível para geração de calor, uma espécie de lenha ecológica feita de serragem compactada e seca de madeira reflorestada, deixando de lado o uso da lenha de acácia, usada até então.

Com o novo sistema, o Hospital deixa de emitir cerca de 32 toneladas de monóxido de carbono ao ano, ou seja, 75% menos que o sistema anterior. Ou seja, evitou-se o corte de mais de 33 mil árvores a cada ano.

Atualmente, o Tacchini alimenta, com seu sistema de caldeira, as áreas da lavanderia, aquecimento dos quartos, aquecimento de água dos banhos, o processo de esterilização e equipamentos da cozinha.



RESPONSABILIDADE **AMBIENTAL**

LOGÍSTICA REVERSA PARA DESCARTE DE EXAMES DE IMAGEM NO TACCHINI

Preocupado com a questão ambiental, o Hospital Tacchini já realiza há algum tempo o trabalho de logística reversa no descarte de exames de imagem, contando com o trabalho de uma empresa licenciada e especializada em dar o destino correto a este tipo de material. O engenheiro ambiental e segurança do trabalho Renato Conci, responsável pelo SESMT e pela Gestão Ambiental da Instituição, explica que esse tipo de material não pode ser descartado no lixo comum. “Tanto exames de raio-x, quanto tomografias ou ressonâncias contém substâncias tóxicas que agredem a natureza se descartados de maneira incorreta”, relata.

Por outro lado, mais de 90% dos exames de imagem são impressos hoje em papel filme, o qual pode ser descartado junto com qualquer outro tipo

de papel. Além disso, muitos exames sequer são impressos, pois os mesmos são digitalizados e ficam a disposição dos médicos para análise, quando necessário.

Mensalmente, o Centro de Diagnóstico por Imagem (CDI) dos Hospitais Tacchini e São Roque realizam cerca de 18,4 mil exames de radiografia, tomografia, ressonância magnética, eletrocardiograma, oftalmologia, densitometria óssea, mamografia e ecografia. Devido ao volume expressivo de materiais, o CDI procura informar todos os pacientes que recebe seus exames, desde que os mesmos tenham sido feito no Hospital Tacchini. Já no Hospital São Roque, em Carlos Barbosa, os materiais são repassados a uma empresa que faz a separação dos materiais que existem nas lâminas.





PLANO DE SAÚDE
E FARMÁCIAS
TACCHIMED

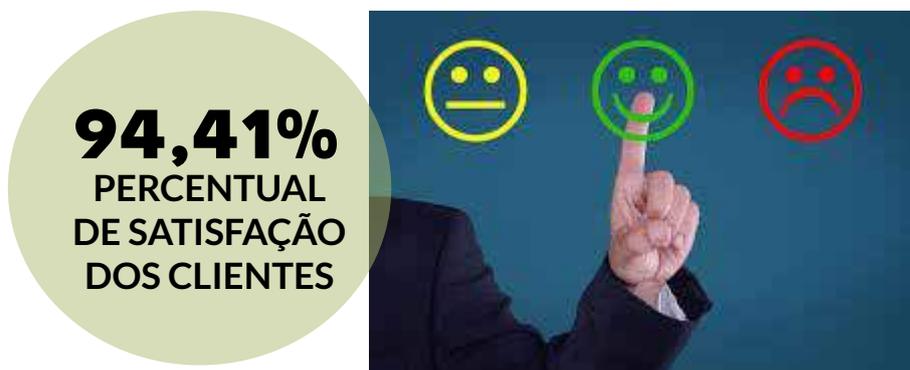
PESQUISA DE SATISFAÇÃO

O Plano de Saúde Tacchimed, além de comemorar em 2018 seus 38 anos de criação, tem outro motivo bastante positivo e que de ser compartilhado com seus beneficiários: o Índice de Satisfação, que na média do ano, está apontando percentual acima da meta estipulada.

Mensalmente, o Serviço de Atendimento ao Cliente faz uma pesquisa junto aos usuários, onde questiona diferentes itens que envolveram o atendi-

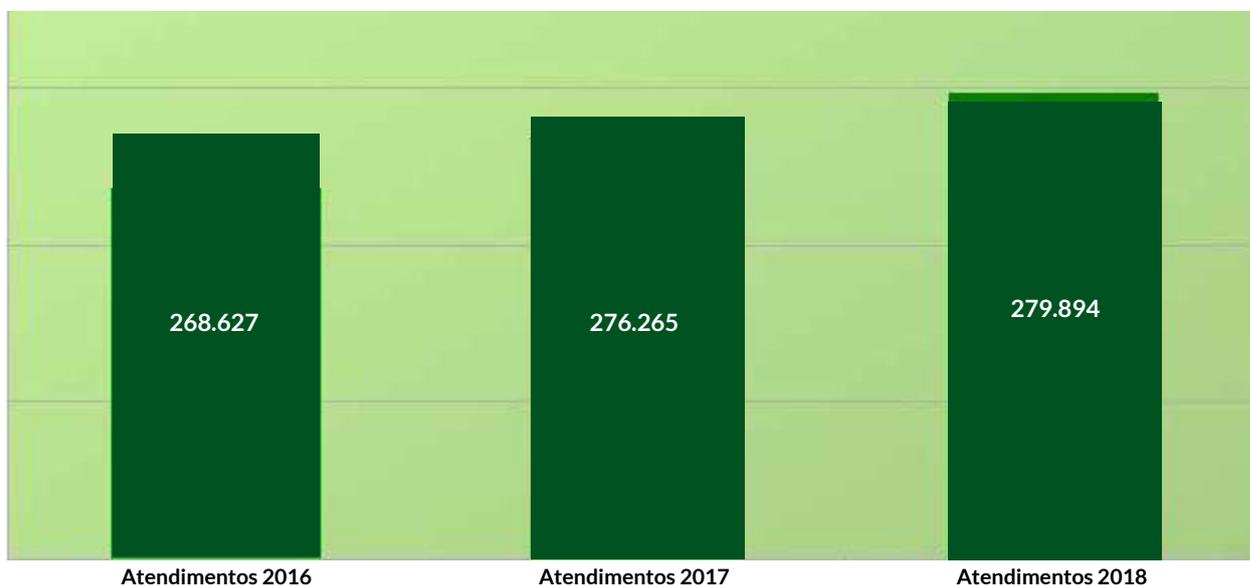
mento ao beneficiário e o incentiva, inclusive, a dar uma nota ao serviço prestado. Participam desta pesquisa, clientes que tem o Tacchimed há dois meses, um ano, dois anos e planos empresariais.

Resultado: No período entre janeiro e dezembro de 2018, o percentual de satisfação dos Clientes Tacchimed chegou a 94,41%, enquanto a meta estabelecida era de 87,97%.



ATENDIMENTO AO CLIENTE

O Plano de Saúde Tacchimed, em 2018, realizou 279.894 atendimentos em geral, reunindo todas as unidades de atendimento assistencial (Tacchimed Assistencial, Espaços Bem Estar e Escritórios Regionais), de forma presencial e através de contato telefônico.



TACCHIMED ASSISTENCIAL

Em agosto, completou um ano da implantação da triagem no atendimento presencial nos horários de maior fluxo de beneficiários, disponibilizando um funcionário para verificar os documentos necessários para liberação das guias. O mesmo recebe orientação quanto ao local que é realizado o exame: Laboratório, Fisioterapia, Ecografias, Raio-X, Tomografias e Ressonâncias, após são encaminhados para Centro de Diagnóstico por Imagem. Dessa forma, pode-se reduzir as filas e o acúmulo de pessoas.



No mês de outubro foi iniciado um trabalho de conscientização junto aos beneficiários no atendimento presencial, com o tema do “Outubro Rosa” prevenção do câncer de mama, e no mês seguinte o tema “Novembro Azul” prevenção câncer de próstata.

Enquanto aguardam atendimento, os beneficiários observam a decoração do setor, podendo buscar orientações quanto a importância da prevenção.



CENTRAL DE ATENDIMENTO

Implantada em setembro de 2017, a Central de Atendimento ao Cliente completou um ano. No período entre janeiro e dezembro de 2018 foram recebidas 34.538 ligações.

Com novos canais de comunicação, como e-mail, WhatsApp e o próprio telefone da central (54 3455-

4333), profissionais capacitados agilizam os atendimentos.

Os beneficiários passaram a receber a autorização das guias junto à operadora por e-mail e também WhatsApp, evitando o deslocamento do cliente até o Tacchimed Assistencial.

3455.4333
99143 2350
tacchimed@tacchini.com.br

34.538
ATENDIMENTOS
POR TELEFONE



ÍNDICE DE DESEMPENHO DA SAÚDE SUPLEMENTAR

A ANS- Agência Nacional de Saúde Suplementar, anualmente, avalia o desempenho das Operadoras e o mesmo é realizado através do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar – IDSS, calculado a partir de indicadores definidos pela própria Agência. Esses indicadores são agregados em quatro dimensões, sendo que cada uma possui um peso diferente na formação do IDSS:

- 30% para a dimensão da qualidade em atenção à saúde;
- 30% para a dimensão de garantia de acesso;
- 30% para a dimensão de sustentabilidade no mercado; e
- 10% para a dimensão de gestão de processos e regulação.

O IDSS varia de zero a um (0 a 1) e cada operadora recebe uma nota que a enquadrará em uma faixa de avaliação. Esta avaliação de desempenho (IDSS) é anual e retroativa, isto é, os resultados atualmente apresentados são relativos à avaliação do ano de 2017 e foram avaliadas todas as operadoras com registro ativo na ANS que operaram planos de saúde nos doze meses de 2017. Isto é, os resultados atualmente apresentados são relativos à avaliação do referido ano.

Em outubro de 2018 a ANS divulgou o resultado do IDSS das Operadoras. O Tacchimed atingiu o resultado geral de 0,6528, sendo que no ano de 2017 o resultado foi de 0,7645 e no ano de 2016 o resultado foi de 0,7347.

IDSS Geral da Operadora 2018

0,6528

Resultado por dimensões

Qualidade em atenção à saúde

2016

0,3229

2017

0,6053

2018

0,5926

Avalia um conjunto de ações em saúde que contribuem para o atendimento das necessidades de saúde dos beneficiários, com ênfase nas ações de promoção, prevenção e assistência à saúde prestada, sendo constituída a partir de um conjunto de indicadores definidos com o propósito de aferir a qualidade da atenção, a partir das linhas de cuidado em saúde em consonância com as políticas nacionais de saúde.

Garantia de acesso

0,8047

0,8653

0,4770

Avalia condições relacionadas à rede assistencial que possibilitam a garantia de acesso oportuno, em termos de tempo e espaço, e a oferta de rede de consultórios, hospitais, ambulatorios, laboratórios e centros diagnósticos oferecidos pelas operadoras de planos de saúde.

Sustentabilidade no mercado

0,8633

0,5876

0,7732

Avalia o equilíbrio econômico-financeiro das operadoras de plano de saúde, avaliando a capacidade de manter-se em dia com suas obrigações financeiras junto a seus prestadores para o atendimento com qualidade e de forma contínua a seus beneficiários; os aspectos associados à satisfação destes com os serviços prestados e adquiridos; e, como aproximação desta medida, os indicadores de permanência dos beneficiários, medindo a gravidade das infrações à legislação cometidas por parte das operadoras.

Gestão de processos e regulação

0,9479

1,0000

1,0000

Avalia o grau de consolidação de processos de gestão que possibilitem o atendimento das exigências regulatórias e o cumprimento da legislação, afere ainda o cumprimento das obrigações técnicas e cadastrais das operadoras junto a ANS.

MONITORAMENTO ASSISTENCIAL

O objetivo do monitoramento é acompanhar a evolução do risco assistencial das Operadoras através da identificação de indícios de anormalidades administrativas e assistenciais que possam ocasionar descontinuidade da assistência prestada aos beneficiários conferindo, assim, transparência aos critérios adotados para a realização das Visitas Técnicas Assistenciais nas operadoras. A nota máxima atingida pelas Operadoras é 1 e o resultado é apresentado em trimestres pela Agência Nacional de Saúde Suplementar.

A metodologia de Risco Assistencial foi desenvolvida pela ANS para acompanhar as informações relacionadas aos produtos das operadoras que possam constituir indicativo de risco à qualidade ou à continuidade da assistência prestada aos beneficiários de planos privados de saúde. No ano de 2018 o resultado da operadora foi 0,9453. No ano de 2017 o resultado foi de 0,9055 e no ano de 2016 não foram apresentados dados pela Agência, pois o programa passou por alterações no ano de 2017.



QUANDO RECORRER À OUVIDORIA?



A Ouvidoria está à disposição de todos os beneficiários, sejam pessoas de plano individual, familiar ou empresarial, que já tenham buscado solução na Central de Atendimento ao Cliente e que não se sentiram plenamente satisfeitos com a solução apresentada. Os beneficiários poderão fazer elogios, sugestões, consultas e reclamações.

A Ouvidoria poderá, para análise e fundamentação do teor da reclamação, solicitar documentos que permitam embasar seu pedido.

A Ouvidoria é a segunda instância de análise de sua manifestação dentro da própria operadora, isto é, a ouvidoria deverá intervir nas questões mais complexas e não em queixas como atraso no envio

de boleto bancário, na emissão de carteira do plano ou no mau atendimento por parte de um prestador de serviço.

O serviço responderá as demandas no prazo máximo de 7 dias úteis, sendo admitida a pactuação junto ao beneficiário de prazo maior (desde que não superior a 30 dias úteis), em casos excepcionais ou de maior complexidade, devidamente justificados.

O serviço de Ouvidoria está disponível desde abril de 2014, através do telefone (54) 3455-4185, em horário comercial, de segunda a sexta-feira, entre 8 e 18 horas e também através site www.tacchimed.com.br - Ouvidoria Tacchimed.

FARMÁCIAS TACCHIMED



A primeira Farmácia Tacchimed foi inaugurada em outubro de 2000, com o objetivo de proporcionar comodidade e descontos especiais aos associados do Plano de Saúde Tacchimed, além de contribuir com recursos para o crescimento do Hospital Tacchini.

No ano de 2018 foram realizados mais de 431 mil atendimentos nas sete lojas, o que representa, em média, mais de 36 mil atendimentos por mês.

No mês de agosto foi inaugurada a nova loja do bairro Botafogo, em Bento Gonçalves, com uma sala mais ampla, melhor exposição dos produtos e, principalmente, acessibilidade aos clientes.

Em dezembro, a Farmácia da Rua Saldanha Marinho, em Bento Gonçalves, encerrou suas atividades no endereço antigo, com inauguração prevista para janeiro de 2019, em nova sala, junto ao prédio C do Hospital Tacchini.

431 MIL
ATENDIMENTOS
NAS SETE LOJAS
EM 2018

36 MIL
ATENDIMENTOS
MENSAIS

ESPAÇO BEM ESTAR



VERANÓPOLIS

O Espaço Bem Estar Veranópolis completou dois anos em Outubro de 2018, oferecendo qualidade e bom atendimento aos serviços assistenciais pelo Tacchimed. O Espaço está localizado na Avenida Pinheiro Machado 540. Fone para contato 54 3441-5846.

ATENDIMENTOS



SERVIÇOS PRESTADOS

- Serviço relacionado ao plano de saúde para liberação de laudos e encaminhamento de procedimentos médicos hospitalares e autorizações de exames, na área administrativa um funcionário do TACCHIMED Assistencial, atendimento por telefone através do número 54 3441 5846.
- Serviços de profissionais da Medicina Preventiva como: nutricionista, fonoaudiólogo e psicólogo.
- Serviço de Fisioterapia com atendimento prestado por três profissionais.
- Serviço de vendas de planos Tacchimed na área comercial com dois funcionários atendimento por telefone através do número 54 3441 7148.

ESPAÇO BEM ESTAR



GUAPORÉ

Na cidade de Guaporé, o Espaço Bem Estar Tacchimed completou três anos de serviços prestados aos beneficiários.

ATENDIMENTOS



SERVIÇOS PRESTADOS

O espaço oferece os serviços relacionados à Medicina Preventiva, dispendo de uma estrutura de atendimento no mesmo local, situado na Avenida Alberto Pasqualini, 837, Sala 2, Centro, fone 54 3443- 5642.

- Serviços de profissionais assistenciais com enfermeira, nutricionista, fonoaudiólogo e psicólogo;
- Serviço de Laboratório/coleta de exames;
- Serviço de Fisioterapia com atendimento prestado por dois profissionais;
- Serviço de vacinação;
- Serviço relacionado ao plano de saúde para liberação de laudos e encaminhamento de procedimentos médicos hospitalares e autorizações de exames, sendo que na área administrativa são três funcionárias do Tacchimed assistencial;
- Serviço de vendas de planos Tacchimed na área comercial com dois funcionários, atendimento por telefone através dos números 54 3443-6666.

SÃO ROQUE

O Espaço Bem Estar São Roque completou três anos de atendimentos prestados aos beneficiários Tacchimed. Está localizado na Avenida São Roque, em Bento Gonçalves, ao lado da Farmácia Tacchimed.

ATENDIMENTOS



SERVIÇOS PRESTADOS

O espaço oferece:

- Serviço de Laboratório/coleta de exames;
- Atendimento ambulatorial de enfermagem, verificação de pressão arterial, teste de glicose, curativos e aplicação de medicamentos;
- Serviço relacionado ao plano de saúde para liberação de laudos e encaminhamento de procedimentos médicos hospitalares e autorizações de exames, por um funcionário da área administrativa do Tacchimed Assistencial.

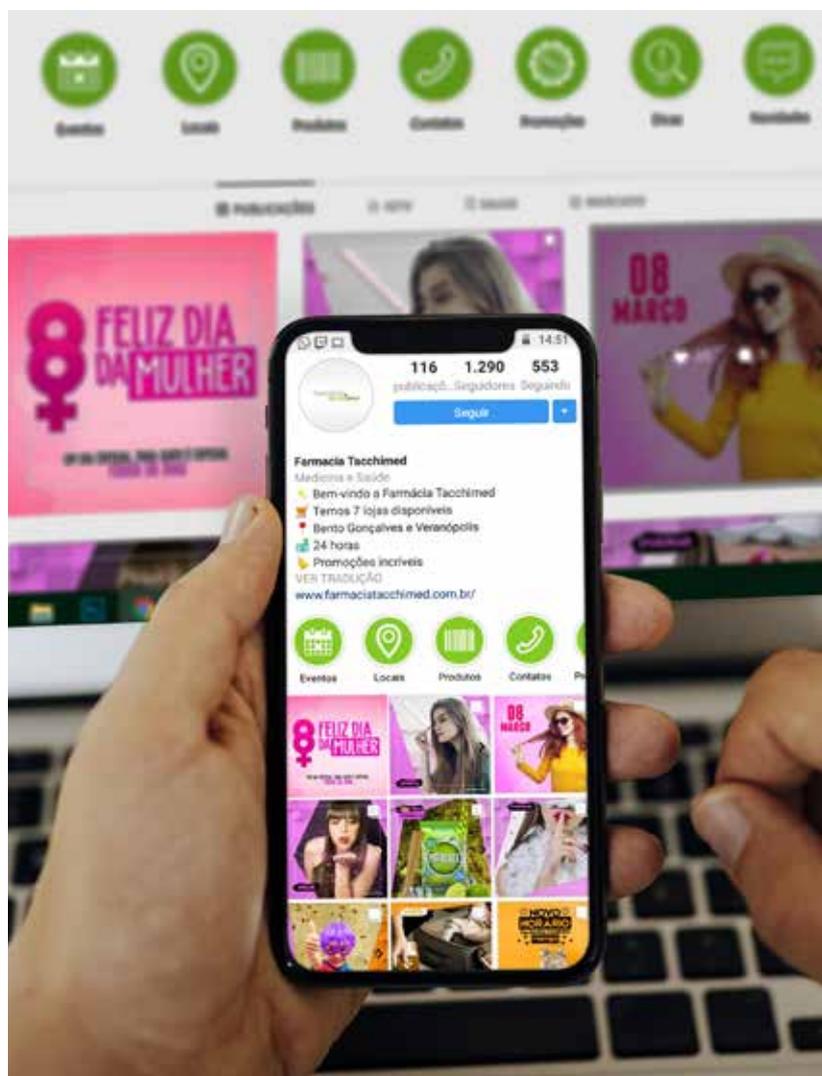
FARMÁCIA TACCHIMED

AÇÕES

- Presença de promotoras de produtos da Bioextratus, Vitis e Vult, fazendo divulgação, análise capilar e aplicação de produtos em várias ocasiões.
- Criado Facebook e Instagram próprio da Farmácia com publicações diárias de promoções e informações importantes relacionados à Farmácia Tacchimed.



Ação de divulgação da Farmácia com Paulo Britto



MAMÃE E BEBÊ

Pensando na comodidade das mães que esperam seus bebês a farmácia faz uma divulgação dos serviços e produtos da linha mamãe e bebê. Neste dia são explicados os diferenciais da farmácia e os benefícios da lista de chá de bebê também disponível com convites e lembretes.

Neste dia são entregues um folder e um saonete de presente para as gestantes. Em 2018 foram entregues 90.

MEDICINA PREVENTIVA

A Medicina Preventiva tem como objetivo oferecer aos associados do Plano de Saúde Tacchimed melhores práticas e hábitos saudáveis, sensibilizando as pessoas para a importância do controle e da prevenção das doenças. Levar uma vida saudável e com qualidade de vida é o desejo de todas as pessoas, por isso o setor, ao longo de 2018, realizou ações individuais e em grupo, com acompanhamento de uma equipe multiprofissional enfermeira, nutricionista, psicóloga, fonoaudióloga e médico.

Atendimentos Individuais

Atendimentos	2016	2017	2018
Psicológicos	1.963	2.300	3.145
Fonoaudiológicos	1.210	1.325	1.288
Nutricionais	2.071	2.467	2.626

Palestras

Como forma de prevenção, o Plano de Saúde Tacchimed, juntamente com a Medicina Preventiva, oferece às empresas palestras sobre os temas: doenças cardiovasculares, doenças respiratórias crônicas, diabetes, tabagismo, obesidade, dislipidemias, prevenção de câncer de mama e de próstata.

Ano	Empresas atendidas
2016	31
2017	25
2018	35



Vacinação

Como forma de prevenção de doenças, a Medicina Preventiva, disponibiliza a seus associados 17 tipos de vacina: Vacina Gripe Trivalente, Vacina Gripe Quadrivalente, Vacina Rotavírus, Vacina HPV Quadrivalente, Vacina Hexavalente, Vacina Pentavalente, Vacina Varicela, Vacina Hepatite A adulto, Vacina Hepatite A infantil, Vacina Hepatite B adulto, Vacina Hepatite B infantil, Vacina Pneumocócica 13, Vacina Pneumocócica 23, Vacina Meningocócica ACWY, Vacina Meningocócica B, Vacina Herpes Zoster, Vacina dTpa (Difteria, Tétano, Pertussis Acelular).

Ano	Vacinas aplicadas
2016	2.554
2017	4.233
2018	4.423

Programa de Tabagismo

O tabagismo é um problema de saúde pública no Brasil e, cada vez mais, as pessoas estão se dando conta dos malefícios causados pelo vício e mudando hábitos, a fim de conseguir interromper o uso do cigarro e viver melhor. No entanto, algumas pessoas ainda desconhecem ou não se importam com esses malefícios. A Medicina Preventiva oferece o programa, para ajudar as pessoas a parar de fumar e ter uma melhor qualidade de vida.

	2016	2017	2018
Tabagistas abordados	114	262	262
Percentual de pacientes que pararam de fumar	31%	41%	24%

MEDICINA PREVENTIVA

Grupos de Apoio

Entre suas atividades, a Medicina Preventiva também oferece aos associados

Tacchimed, grupos de apoio:

- Grupo Controle seu Peso
- Grupo Culinária Saudável
- Grupo Mente Ativa
- Grupo de Diabéticos
- Grupo Cessação ao Tabagismo



Curso de Culinária Saudável

Uma alimentação saudável é fundamental para a manutenção do peso adequado, redução de riscos de doenças e melhoria na qualidade de vida. No ano de 2018, foram organizados grupos de culinária saudável, com duração de quatro meses cada grupo.



ASSISTÊNCIA DOMICILIAR

SADS é uma modalidade de atenção à saúde complementar a internação hospitalar ou ao atendimento ambulatorial, caracterizada pelos objetivos de promoção à saúde, prevenção e tratamento de doenças, com a finalidade de reduzir demanda por atendimento hospitalar e/ou redução do período de permanência de usuários internados, humanização da saúde, desinstitucionalização, reabilitação prestada em domicílio, proporcionar ampliação da autonomia do paciente dentro da limitação de cada paciente e oferecer suporte emocional, para familiares

e ao paciente em estado grave ou terminal.1

Tendo como meta o bem estar dos pacientes, o SADS proporciona uma base de suporte para diminuir os longos períodos de internação hospitalar, pois expõe pacientes ao elevado risco infecções hospitalares, em especial, os idosos.

Auxilia na constituição do papel do cuidador, que pode ser um parente, um vizinho, ou qualquer pessoa com vínculo com o paciente e que se responsabilize pelo cuidado junto aos profissionais de saúde.

Ano	Atendimentos realizados Beneficiário Fragilizado + Atenção Domiciliar
2016	4.405
2017	4.756
2018	5.603

Pacientes acompanhados pelo Beneficiário Fragilizado em 2018	
Média Desospitalização*	08
Média Internação Evitada**	15

*Nº de pacientes direcionados ao beneficiário fragilizado.

**Nº de pacientes já acompanhados pelo beneficiário fragilizado, que foi evitado internação.

An aerial photograph of Hospital São Roque, showing a large complex of multi-story buildings with white roofs and brick facades. The hospital is surrounded by greenery and a parking lot with several cars. In the background, a tall tower is visible against a clear sky.

 HOSPITAL
SÃO ROQUE



Hospital São Roque em 1955, antigo Hotel Boa Vista, centro de Carlos Barbosa

HISTÓRIA

A iniciativa da construção de um hospital em Carlos Barbosa surgiu com o pároco Arlindo Marcon que, em 1954, reuniu a comunidade no antigo Clube Cruzeiro para debater o assunto. O local escolhido para sede foi o prédio de madeira do Hotel Boa Vista. Em 1955, com a chegada do médico Jorge Brunet, foi inaugurado o Hospital São Roque que, inicialmente, era paroquial e pertencia à Mitra Diocesana de Caxias do Sul.

Em agosto de 1958, chegaram a Carlos Barbosa as Irmãs Passionistas, com o objetivo de assumirem a direção do Hospital. Lideradas pela **Irmã Maria Teresa Dissegna**, as Passionistas tomam a decisão de construir um novo Hospital no ponto mais elevado da cidade. Em janeiro de 1960, Dom Benedito Zorzi deliberou o Hospital à propriedade das Irmãs Passionistas. Os trabalhos de instalação dos alicerces iniciam em abril de 1961. Em março de 1962, foi lançada e benta a pedra fundamental do novo prédio no alto da cidade, já com a construção de um pequeno pavilhão. Em 1966, ocorreu definitivamente a transferência para o novo Hospital.

Desde 2004, o Hospital São Roque é administrado pelo Tacchini - Sistema de Saúde.

PERFIL

O Hospital São Roque trabalhou, em 2017, com 72 leitos ativos, contemplando internação de pacientes pelo Sistema Único de Saúde (SUS) e pacientes beneficiários de planos de saúde e particulares.

O Corpo Clínico do Hospital, coordenado pelo Dr. Maiquel da Silva, é composto por 51 médicos de várias especialidades: Clínica Geral, Ginecologia e Obstetrícia, Neurologia, Oftalmologia, Pediatria, Plástica, Pneumologia, Proctologia, Traumatologia, Urologia e Vascular. A Direção Técnica Médica está sob a responsabilidade da Dra. Neusa Maria Furlan.

A Unidade de Negócios de Carlos Barbosa é subdividida em três áreas: Hospital São Roque, Casa de Repouso Elisa Tramontina e Serviço de Saúde Mental. Um dos grandes diferenciais do Hospital é sua edificação horizontal, de 6.710,90 m, além da área física privilegiada de 27.929,77 m.

Em 2018, o reforço do foco na qualidade e segurança assistencial, nas estruturas e nas áreas de apoio permitiu o reconhecimento da Instituição como Hospital Acreditado ONA. Assim, passou ser o 19º Hospital no Estado a receber este distinto reconhecimento.

GESTÃO

A gestão do Hospital São Roque está sob a responsabilidade de uma equipe de profissionais comprometidos com a modernização tecnológica e a qualificação permanente dos serviços prestados. O Conselho de Administração é composto por pessoas da comunidade de Carlos Barbosa e de Bento Gonçalves, representando os diversos segmentos sociais e empresariais. Os conselheiros atuam de forma voluntária. O presidente do Conselho é eleito a cada dois anos, quando ocorre, também, a renovação parcial dos membros. O empresário Emílio Ristow presidirá o Conselho de Administração no biênio 2019-2020.

GESTÃO ADMINISTRATIVA

A integração operacional com o Hospital Tacchini, de Bento Gonçalves, tem proporcionado maior eficiência nos processos internos e otimização de recursos. A estrutura organizacional e administrativa está sob gestão corporativa, através do Superintendente Executivo, Hilton Roese Mancio, gerências e coordenações. A Unidade de Negócios de Carlos Barbosa - Hospital São Roque e Casa de Repouso Elisa Tramontina - é coordenada por Catia Argenta.



ESTRUTURA

Atividade Assistencial

- 55 leitos para internação hospitalar
- 17 leitos para internação - Saúde Mental
- 58 leitos na Casa de Repouso Elisa Tramontina
- Emergência 24 horas
- Centro Cirúrgico Geral e Obstétrico com 3 salas
- Centro de Recuperação Cirúrgico com 6 leitos
- Centro de Diagnóstico por Imagem
- Auditório para ações de Medicina Preventiva
- Serviços de Pronto Atendimento Clínico (curativos, aplicação de medicações, consultas, suturas)
- Pronto Socorro
 - Atendimento médico adulto 24 horas, mediante Classificação de Riscos, realizada por enfermeiro, seguindo normativas do Ministério da Saúde
- Plantão em Pediatria 24 horas
- Atendimentos de Enfermagem como curativos, aplicações, entre outros
- Capacitações para a equipe de Enfermagem no Atendimento de Urgência.
- Criação do Time de Resposta Rápida para o atendimento imediato de pacientes com alguma instabilidade nos setores do Hospital.
- Consolidação do Núcleo de Segurança do Paciente e das seis metas internacionais de segurança do paciente.

Atividades de Apoio Administrativo

- Farmácia Interna
- Produção de Alimentos
- Centro Administrativo
- Áreas de Apoio Operacional

DESTAQUES

2018



HOSPITAL SÃO ROQUE

CERTIFICADO nº 1015/004/057
VALIDADE: 21/08/2020



Hospital São Roque recebe certificação de qualidade ONA **HOSPITAL ACREDITADO**

O Hospital São Roque sempre primou por oferecer serviços de qualidade e segurança à comunidade de Carlos Barbosa e região. Em 2017, a Instituição passou a integrar o programa Qualis-RS (oferecido pela Federação dos Hospitais do Rio Grande do Sul - Fehosul e pelo Instituto de Administração Hospitalar e Ciências da Saúde - IAHCS) e, com isso, buscou o aperfeiçoamento dos seus processos assistenciais e estruturais, submetendo-se à avaliação da ONA - Acreditação Hospitalar, realizada no início de junho/2018.

Com um time de profissionais totalmente engajados, o Hospital São Roque conquistou, em agosto, o selo de Hospital Acreditado ONA. Esta certificação demonstra a qualidade, segurança e melhorias contínuas que o Hospital vem buscando a cada dia. Com isso, o Hospital São Roque tornou-se a 14ª instituição hospitalar do Estado a obter a Acreditação dentro de um universo de aproximadamente 340 hospitais gaúchos.

DESTAQUES

2018



HOSPITAL SÃO ROQUE

CERTIFICADO nº 1016/004/057

VALIDADE: 21/08/2020



Momentos Acreditação ONA



Inaugurado novo Centro Obstétrico

O Hospital São Roque inaugurou, em outubro, o seu novo Centro Obstétrico. O evento contou com a presença de gestores do Tacchini Sistema de Saúde, além do prefeito de Carlos Barbosa, Evandro Zibetti e diversas lideranças que trabalham voluntariamente em prol do Hospital. Na ocasião, o empresário Clóvis Tramonina recebeu uma placa em reconhecimento ao seu apoio ao Hospital e, principalmente, por ter sido o primeiro bebê a nascer na Instituição.

Totalmente reformado e dentro do que preconiza a legislação atual, o novo Centro Obstétrico atender as futuras mães e seus bebês em uma única área física, desde o acolhimento

da gestante, até o nascimento do bebê.

Contando com uma área de 256 m², o novo Centro Obstétrico recebeu nova identidade visual, dispondo de duas salas PPP's, voltadas a atender as gestantes nas fases do pré-parto, parto e pós-parto. Há ainda consultório médico, sala cirúrgica com sala de recuperação, sala de espera e total infraestrutura que o momento da chegada de um bebê merece ter. O Hospital São Roque conta ainda com uma equipe médica formada por obstetras, pediatrias e anestesistas, além de profissionais da Enfermagem, capacitados para atuar dentro das premissas do projeto Parto Adequado.



DESTAQUES

2018

Atendimento Pediátrico 24 horas

Desde fevereiro, o Hospital São Roque passou a oferecer atendimento pediátrico nas 24 horas do dia. Os atendimentos são realizados diuturnamente, tanto no Pronto Socorro quanto nos consultórios disponíveis no hospital. Os atendimentos diurnos no Pronto Socorro (entre segunda e sexta-feira) beneficiaram usuários de convênios como Tacchimed, IPE Saúde e Unimed, entre outros.



Exames de imagem

Desde abril, o Centro de Diagnóstico por Imagem (CDI) do Hospital São Roque passou a disponibilizar o resultado de exames de ecografias em até 30 minutos após o procedimento. Para isso, foram realizadas melhorias nos equipamentos de informática, disponibilização de dois ecógrafos, equipe de ecografistas e equipe técnico-administrativa qualificadas, a fim de garantir, além de qua-

lidade na realização dos exames, mais agilidade na entrega dos resultados.

Estas melhorias também viabilizaram maior agilidade no agendamento de ecografias. É possível, na grande maioria de exames, agendá-los e realizá-los no mesmo dia ou no dia seguinte. Atualmente, são realizados pelo Serviço de Ecografia do Hospital São Roque mais de 700 exames por mês.



Tomografia e Raio-X

Os pacientes que realizam exames de tomografia e de raio-X no Centro de Diagnósticos por Imagem recebem os resultados dentro de 36 horas. Para isso, o CDI passou por melhorias, disponibilizando dois equipamentos de Raio-X, além de um tomógrafo. Atualmente, o Hospital São Roque realiza mais de mil exames de Raio-X por mês, além de outros cerca de 350 exames de tomografia, no mesmo período. Outro diferencial está na possibilidade das imagens serem interpretadas pelo plantão de radiologia do Hospital Tacchini, uma vez que as mesmas são digitalizadas, o que garante a interpretação em casos de urgência, mesmo à noite ou em finais de semana.

Colonoscopia e endoscopia

Em setembro, o Hospital São Roque passou a disponibilizar exames de endoscopia e colonoscopia, através de um moderno equipamento, dotado de tecnologia japonesa. O equipamento é capaz de identificar e tratar lesões da forma mais precoce possível.



CENTRO

CIRÚRGICO

Conta com quatro salas de cirurgia, sendo duas equipadas para procedimentos com anestesia geral, uma obstétrica e uma sala destinada a procedimentos mais simples, com anestesia local.

Um das salas está adaptada para o melhor atendimento à mãe e ao bebê. Esta adequação possibilitou o atendimento ainda mais humanizado às parturientes, com o acompanhamento do pai do bebê ou pessoa escolhida pela gestante durante todo o parto e nos cuidados do recém-nascido. Além de dimensões privilegiadas, a sala é totalmente equipada para oferecer segurança à paciente e ao bebê, bem como a equipe médica e assistencial.

Neste ano, importante melhoria operacional ocorreu no Centro de Material Esterilizado, que foi centralizado no Hospital Tacchini. A ampla e moderna estrutura foi inaugurada em setembro, permitindo assim atender as demandas do Hospital São Roque, oferecendo ainda mais segurança aos pacientes. Este processo foi reestruturado e contempla também a reorganização do serviço cirúrgico. Todas as melhorias têm como foco o aumento da segurança assistencial.



Farmácia interna

A farmácia hospitalar deve garantir segurança a toda cadeia medicamentosa. A seleção de fornecedores, aquisição, reposição de estoques, recebimento, armazenamento e dispensação estão sob atuação das farmacêuticas, equipe de farmácia e almoxarifado. No ano de 2018, foram dispensados mais de 450 mil itens, entre materiais médico-hospitalares e medicamentos.

O Hospital também conta com uma farmácia-satélite, localizada no Bloco Cirúrgico, a fim de

atender a demanda de materiais e medicamentos para pacientes em atendimento no Centro Cirúrgico, Centro Obstétrico e Sala de Recuperação.

As farmacêuticas prestam assistência através da análise de prescrição médica aos pacientes acima de 65 anos com uso de polifarmácia e doenças crônicas, além das unidades de Psiquiatria. Também realizam orientação na administração de medicamentos a pacientes diabéticos ou em uso de sonda nasoesférica na alta hospitalar.

SERVIÇOS

DE APOIO

Serviço de Nutrição e Dietética

O Serviço de Nutrição e Dietética é responsável por preparar e distribuir as refeições aos pacientes, acompanhantes, colaboradores e também aos moradores da Casa de Repouso, respeitando os princípios de boas práticas e segurança alimentar. São servidas, diariamente, em torno de 750 refeições, distribuídas entre café da manhã, colação, almoço, lanche da tarde, janta e ceia. Estas refeições são preparadas mediante a patologia dos pacientes, adequando sempre à sua condição de saúde e preferências alimentares.

O serviço conta com 22 colaboradoras, distribuídas entre os três turnos de trabalho, além de duas nutricionistas.

No ano de 2018, alguns investimentos foram realizados, como a troca do forro da produção de alimentos e a compra de um buffet de aquecimento a seco para os colaboradores. Para a realização desta melhoria, foi adquirida alimentação de uma empresa de refeições coletivas, da qual foram exigidas a documentação de sanidade e adequação do ambiente, priorizando a segurança dos pacientes e colaboradores.



Para garantir todo o serviço assistencial, existem equipes de apoio, adequadamente capacitadas para atender às demandas necessárias de uma estrutura hospitalar.



SERVIÇOS

DE APOIO

Assistência de Enfermagem

Maior equipe do Hospital, a equipe de Enfermagem é composta por Enfermeiros e Técnicos de Enfermagem, distribuídos pelos serviços do Hospital, conforme preconiza o Conselho Regional de Enfermagem (COREN), através do dimensionamento de enfermagem.

Fisioterapia e Terapia Ocupacional

A assistência fisioterápica cumpre importante papel, especialmente através das fisioterapias motora e respiratória, agregando valor à assistência e cuidado do paciente.

Manutenção

Os setores de apoio organizacional são de extrema relevância na estrutura e na garantia da segurança assistencial. Este setor de apoio é responsável pelos serviços de manutenção de estrutura e de equipamentos médico-hospitalares, além da gestão dos transportes e caldeira.

Houve melhoria no transporte de roupas e materiais esterilizados, com a contratação de transporte especializado, com veículo próprio e totalmente adequado à legislação vigente.

Áreas administrativas

Todos os profissionais que atuam no Hospital São Roque realizam suas atividades com olhar atento às necessidades dos pacientes, familiares ou responsáveis. Assim, as atividades administrativas, incluindo Recepção, Faturamento, Serviço de Arquivamento Médico e Estatístico (SAME), Recursos Humanos, SESMT e Almoxarifado, embora não tenham contato direto com pacientes, fazem valer a premissa de que qualquer atividade desenvolvida tenha o paciente como prioridade.

Psicologia

Com olhar integral no cuidado do paciente, a psicologia atua de forma essencial no Hospital. Uma profissional atende junto ao Serviço de Saúde Mental, conforme solicitação médica, ou na composição de grupos de atividades, essenciais para o restabelecimento da saúde mental.

Assistência Social

O olhar ao paciente, na sua integralidade, requer que suas condições, estrutura familiar e social sejam acompanhados. A Assistência Social presta atendimento a todos os pacientes hospitalizados e também aos residentes da Casa de Repouso.

SERVIÇOS

DE APOIO



Higienização

A equipe de Higienização conta com 15 funcionárias para garantir atendimento durante as 24 horas do dia, buscando oferecer condições adequadas aos pacientes e também na manutenção da limpeza de todas as áreas do Hospital. Em conjunto com a equipe de Higienização, mais duas funcionárias atuam na área de Rouparia e Costura.

Em 2018, a equipe de Higienização e Costura trabalhou constantemente na motivação profissional, buscando a melhoria dos processos e focando sempre na assistência ao cliente de forma empática e humanizada, oferecendo um serviço diferenciado.

Além dos treinamentos técnicos voltados à equipe, foram realizadas diversas ações voltadas aos pacientes, familiares e demais profissionais, como higienização hospitalar, processo de higienização em áreas críticas, NR32/EPs, valorização profissional/motivacional, prevenção H1N1, higienização das mãos, descarte de resíduos, isolamentos, saneantes, SCIH x Higienização, valorização profissional e trabalho em equipe.



Controle de Infecção Hospitalar

O Serviço de Controle de Infecção Hospitalar (SCIH) atende às recomendações sanitárias e legais, garantindo uma taxa de infecção hospitalar extremamente controlada e adequada à complexidade da Instituição.

Desde junho de 2017, a implantação do Serviço de Telemedicina em Controle de Infecção Hospitalar disponibiliza aos médicos consultoria imediata à prescrição médica, oferecendo aporte especializado em infectologia. Além da melhoria assistencial, com o programa Qualis, foi possível racionalizar o uso de antimicrobianos e reduzir o custo, em 30%, nesta classe de medicamentos. Importante ressaltar que esta melhoria integra atenção multiprofissional entre médicos, farmácia e serviço de controle de infecção.

A taxa de infecção hospitalar é um relevante indicador de processo assistencial. Esta taxa teve média mensal 0,2% neste ano, assegurada pela melhoria contínua dos procedimentos e pelas capacitações. Dentre estas, destacam-se:

- Prevenção H1N1 para todos os colaboradores HBSR;
- Orientações sobre visitas hospitalares;
- Higienização das Mãos (para todos os colaboradores HBSR);
- Ação nas unidades de internação e demais setores do hospital, alusiva a higiene de mãos, com a visita da “mão limpa”;
- Participação na SIPAT - higiene das mãos;
- Ação externa alusiva à higiene de mãos com as crianças da escolinha da ACBF;
- Isolamentos, precauções específicas (para os colaboradores);
- Prevenção de infecção de sítio cirúrgico - via EAD;
- Ação nas unidades referente ao indicador de consumo de solução alcoólica;
- Prevenção de infecções.



SERVIÇOS

DE APOIO

Ações SCIH

- Ação de Humanização do trabalho (entrega de mensagens positivas aos pacientes e familiares após a higienização do quarto).
- Ação alusiva à higiene de mãos nas unidades de internação e demais setores (paródia e entrega de panfletos informativos a pacientes e familiares).
- Ação Catavento, com o lema “Sobre a tristeza para longe”, alusiva ao Dia das Crianças (confeção de um pequeno catavento que foi entregue a pacientes e familiares).
- Cantata de Natal, com auxílio da musicoterapeuta Fabiana Cauduro, foram convidadas todas as equipes para cantar músicas natalinas pelo Hospital, num momento de alegria e ternura oferecido aos pacientes, familiares e colaboradores.



SERVIÇO DE

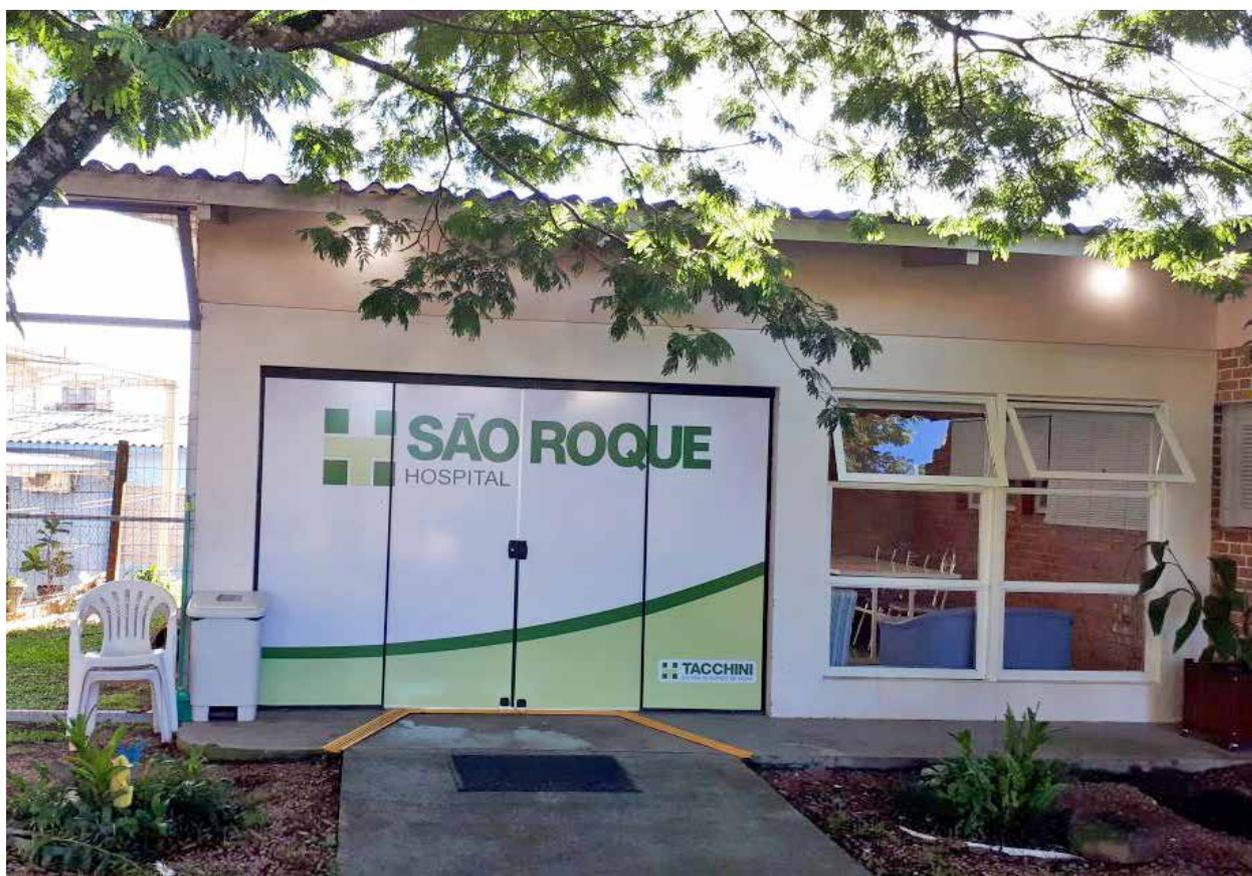
SAÚDE MENTAL

Objetivando um tratamento especializado em Saúde Mental nos casos de crise, urgência em saúde mental, exposição a riscos e desintoxicação de substâncias psicoativas, desde maio de 2016 o Hospital São Roque conta com uma Unidade para atendimento na área psiquiátrica.

Além da equipe de enfermagem, conta com o trabalho de nutricionistas, psicóloga, fisioterapeutas, assistente social, terapeuta ocupacional, farmacêutica e 12 médicos especialistas.

A unidade conta também com um leito de observação, com visor acrílico, para acomodação de paciente em situação mais grave, o que permite observação contínua da equipe de Enfermagem.

A capacidade é de 17 leitos destinados a pacientes, de ambos os sexos, acima de 18 anos, com diagnóstico que apresente maior comprometimento psíquico de dependência de cuidados de enfermagem, maior situação de risco ou necessidade de observação contínua. Em 2018, foram realizadas 404 internações, ratificando a relevância e referência deste serviço na região.



Expansão e melhorias

O Hospital São Roque busca aprimorar o conhecimento adquirido nos 12 anos de atuação em Saúde Mental. A unidade trabalhou ativamente em 2018 junto aos órgãos públicos, buscando a ampliação dos leitos para atenção em saúde mental.

O ano de 2018 também teve enfoque na capacitação das equipes assistenciais. Foram realizadas capacitações para contenção mecânica, manejo de pacientes psiquiátricos, saúde mental e qualidade de vida. Houve também forte trabalho na prevenção ao suicídio, com treinamentos sobre comportamento suicida para a equipe do hospital e rede de atenção a saúde mental do município, palestras e atividades em conjunto com a Secretaria Municipal da Saúde e o Centro de Valorização da Vida, alusivas ao Setembro Amarelo, mês internacional de prevenção ao suicídio.



ATENDIMENTOS



O Hospital São Roque tem capacidade para atender a demanda regional através das Unidades de Internação, Pronto Socorro 24 Horas, Centro Cirúrgico e Obstétrico, Unidade de Saúde Mental, Centro de Diagnóstico por Imagem e Casa de Repouso.

Em 2018 foram realizadas 3.481 internações entre as especialidades oferecidas. Em média, foram registrados 2.625 atendimentos ambulatoriais ao mês em urgência e emergência.

Indicadores	Atendimentos		
	2016	2017	2018
Cirurgias realizadas	2.141	2.026	2.896
Partos - Cesarianas	154	144	87*
Partos naturais	16	17	12*
Internações Hospitalares	3.519	3.235	3.481
Internações Psiquiátricas	454**	524**	404
Exames de Raio X	10.738	11.712	11.725
Exames de Eletrocardiograma	2.559	2.723	2.460
Exames de Ecografia	4.518	5.580	9.253
Exames de Tomografia	3.918	4.354	4.037
Exames Endoscópicos	2.075	2.049	2.129
Transfusões sanguíneas	192	188	221
Consultas médicas realizadas nos Consultórios Rotativos	6.405	6.921	8.741
Atendimentos em Fisioterapia	-	644***	1.617
Atendimentos no Pronto Socorro	32.985	30.637	31.493

*O Centro Obstétrico manteve-se em reformas entre os meses de abril e outubro de 2018, não ocorrendo partos neste período.

** As internações Psiquiátricas de 2016/2017 foram somadas ao antigo setor 400.

*** Mensuração iniciada em maio de 2017.

AÇÕES

COMUNITÁRIAS

Janeiro Branco

As ações referentes à saúde mental são foco importante das atividades no Hospital São Roque. As ações voltadas à comunidade iniciaram em janeiro, mês alusivo à Saúde Mental, quando foi realizado o II Janeiro Branco.

Com apoio da Prefeitura Municipal e Secretaria Municipal da Saúde, em 2018, o evento foi realizado na Rua Coberta, oferecendo oficinas e acesso à profissionais de diferentes áreas de atuação.



AÇÕES

COMUNITÁRIAS

Doação de Sangue

No dia 5 de setembro, o Hospital São Roque atuou junto à Secretaria de Saúde na campanha de Doação de Sangue. A soma de esforços resultou em uma das maiores captações de sangue já realizadas no município, ultrapassando 80 bolsas de sangue.



AÇÕES

COMUNITÁRIAS

Juntos contra o Câncer

No dia 7 de setembro, o Instituto do Câncer do Hospital Tacchini e o Hospital São Roque levaram a Carlos Barbosa o projeto Intestino Gigante, com o intuito de sensibilizar a comunidade sobre diagnóstico precoce e prevenção do câncer colorretal, o quarto mais frequente na região serrana.

Dentro deste trabalho inovador, os visitantes tiveram a oportunidade de ser selecionados para um projeto de pesquisa e, assim, fazer exames sem custos. Foram mais de mil visitantes, entre crianças, adultos e idosos.



AÇÕES

COMUNITÁRIAS

Setembro Amarelo

Diversas ações com objetivo de sensibilizar e orientar a população sobre a saúde mental foram desenvolvidas pela equipe multiprofissional que atua no Hospital São Roque. Além das ações externas, no ambiente interno, houve várias ações para sensibilização e capacitação.



AÇÕES

COMUNITÁRIAS

Mulheres em Alerta

No dia 20 de outubro foi realizada a VI edição do evento “Mulheres em Alerta”, em parceria com a Liga Barbosense de Valorização à Vida, Cooperativa Santa Clara, Secretaria Municipal da Saúde, Acqua-fitness Academia, ACBF e Sicredi Serrana.

Foram mais de 80 atendimentos prestados, incluindo exame clínico de mama. À tarde, foi realizada a Caminhada pela Vida, na Ciclovia da cidade.



AÇÕES

COMUNITÁRIAS

Homens em Alerta

As experiências com o Outubro Rosa despertaram a iniciativa do Hospital, Liga de Valorização à Vida e Secretaria da Saúde em levar à população, especialmente masculina, informações sobre a saúde do homem e foco na prevenção, diagnóstico precoce e tratamento do Câncer de Próstata. O evento também teve apoio da ATF, com cedência do auditório, e do Sicredi Serrana.



**Homens em Alerta**
2ª Edição

21 NOVEMBRO 2018
Carlos Barbosa

**Palestra:
Prevenção e
Cuidados da
Saúde Masculina**

Palestrante:
• **Orestes Blanco Netto**
Médico Urologista

Horário:
• **19h 30min**

Local:
• **Auditório da Tramontina**

Evento gratuito.

Ações de melhoria da qualidade de vida

O capital humano é muito importante para o Hospital São Roque. A qualidade de vida no ambiente de trabalho visa facilitar e satisfazer as necessidades do trabalhador ao desenvolver suas atividades na organização, através de ações para o desenvolvimento pessoal e profissional. Dessa forma, através de ações internas e externas busca-se o bem-estar do trabalhador, atrelado à eficácia organizacional.

O Hospital São Roque, com o intuito de motivar seu capital humano, procura envolver cada vez mais seus funcionários nas tomadas de decisões, inovando no sistema de recompensas e melhorando o ambiente de trabalho quanto a condições físicas e psicológicas, proporcionando vários benefícios: um bom ambiente de trabalho; intensificação de programas de treinamento voltados a aumentar o potencial de seus recursos humanos, visando reduzir a rotatividade; criação de oportunidades efetivas de desenvolvimento individual e corporativo; iniciativa, visão e liderança. O setor de Recursos Humanos do Hospital São Roque compreende também o SESMT.



GESTÃO

DE PESSOAS

Orgulho de Pertencer



Café com a Superintendência



Outubro Rosa



Humanização



GESTÃO

DE PESSOAS

Novembro Azul



Festa de final de ano Hospital e Casa de Repouso



Treinamentos de valorização e motivação profissional





O SESMT - Serviço Especializado em Segurança e Medicina no Trabalho promoveu durante o ano, ações de que visam minimizar os acidentes de trabalho e doenças ocupacionais, bem como proteger a integridade física e mental de todos os funcionários.

Ações realizadas no ano de 2018

Ordens de Serviços: foram realizados treinamentos com Ordens de Serviço da NR 32 para todos os colaboradores.

Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional (PCMSO): estabelecido pela Norma Regulamentadora - NR 7, elaborado no mês de janeiro de 2018 e executado ao longo do ano, visando atender a todos os funcionários, totalizando 682 exames.

Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA): no mês de agosto foram reavaliadas funções, contemplando reanálise de ruídos no Centro de Materiais Esterilizados, gases medicinais e calor na cozinha e CME.

Visitas Técnicas aos Setores: rotinas diárias do técnico em segurança do trabalho, visando sempre a segurança do colaborador.

PPCI - Renovação do Alvará para o ano de 2018: com intuito institucional de segurança de colaboradores, pacientes e visitantes, bem como do patrimônio, foram realizadas várias melhorias, resultando na concessão do alvará do PPCI, com validade até dezembro de 2019.

Realizadas **adequações de saídas de emergência**, manutenção da iluminação de emergência, capacitações constantes de equipes e brigadistas.

Foram instaladas duas **portas adequadas à saída de emergência** na Casa de Repouso, e uma nos Consultórios Rotativos Tacchimed (parte interna da edificação Hospitalar), de acordo com a NBR 14.276.

Foram realizados **treinamentos práticos e teóricos de combate a incêndio** mensalmente.

Realizados **treinamento de APH** (Primeiros Socorros) para a Brigada de Emergência e simulado com Múltiplas Vítimas com a Brigada de Emergência.

Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA): eleição e posse no mês de setembro 2018.

Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho (SIPAT):

- Dicas de Qualidade de Vida x Alimentação Saudável;
- Palestra: Mantendo nossos níveis de comprometimento e motivação no trabalho e na vida;
- Concurso interno Quanto Custam os EPIs;
- Campanha de vacinação interna, em parceria com a Secretaria da Saúde de Carlos Barbosa.

CASA DE

REPOUSO

ELISA TRAMONTINA



CASA DE

REPOUSO

A Casa de Repouso Elisa Tramontina busca constantemente qualificar os diversos profissionais que assistem, de forma personalizada, cada um de seus idosos. Identificar as necessidades e buscar a melhor alternativa de cuidado a cada residente garante segurança também aos familiares.

Um grande diferencial da Casa de Repouso é estar em anexo ao Hospital São Roque e, assim, contar com assistência 24 horas para situações de urgência e emergência.

Diversas atividades são desenvolvidas diariamente na Casa, com o objetivo de estimular as pessoas com idade avançada para que envelheçam de uma maneira mais saudável, propiciando momentos de entretenimento, promovendo a melho-

ria da autoestima e do bem-estar. Entre as atividades está o estímulo à prática de atividades físicas, ioga, leitura, musicoterapia, baile, teatro, passeios, saídas ao supermercado, saídas terapêuticas, alimentação saudável, atividades ocupacionais, salão de beleza e missas.

Atividades sociais também movimentam a Casa de Repouso. Frequentemente, grupos voluntários realizam atividades como teatro, apresentação musical, dança e encenações. Ainda, os idosos que possuem condições de deslocamento, periodicamente, realizam passeios e participam de atividades externas, estimulando a interação com a comunidade, como a participação na Parada de Natal de Carlos Barbosa.



CASA DE

REPOUSO

Diversas ações foram realizadas em 2018, como grupos de oficinas de jogos, atividades de estimulação cognitiva, Baile de Carnaval, comemoração do Dia da Mulher, Páscoa, Grupo GAAV de Carlos Barbosa, doação caixa de Prótese Dentária, comemoração Dia das Mães, Festa Junina Voluntárias e CRET, visita à ExpoBento, apresentação do Grupo Canarinhos, passeio na Festiqueijo, realização da FestCret, visita do padre Roberto Carlos, da Paróquia São Roque, festeiros e equipe, doação de Bancos pela empresa Tramontina, comemoração Dia dos Pais, curso Cuidados Paliativos, visita técnica Sebrae, participação na Geronto Fair, em Gramado, visita à exposição Intestino Gigante, ma-

teada na CRET com baile “Revolução Farroupilha”, doação de bonecas, baile no Centro de Convivência, evento mês do Idoso - Filme e Dia de Beleza (Outubro Rosa), I Fórum Qualidade de Vida no Envelhecimento, Encontro da Amizade “Momento Maria”, Dia das Bruxas, participação na Feira do Livro de Carlos Barbosa “Leitura não tem idade”, Parada de Natal - Enfeite a Árvore de Natal, no centro da cidade, almoço no CTG, chegada do Papai Noel - CRET e Voluntárias - com entrega de presente, missa de encerramento do ano.

Para 2019, está prevista a inclusão de novos eventos, como oficina de culinária, Pet Terapia, jogos eletrônicos e atividades com jardinagem.



AÇÕES DA CASA

DE REPOUSO



AÇÕES DA CASA

DE REPOUSO



AÇÕES DA CASA DE REPOUSO



AÇÕES DA CASA

DE REPOUSO



AÇÕES DA CASA

DE REPOUSO



AÇÕES DA CASA

DE REPOUSO



AÇÕES DA CASA

DE REPOUSO



FILANTROPIA



FILANTROPIA

Entidade comprova 61,40% de serviços prestados ao SUS no exercício de 2018

1. CERTIFICADO DE ENTIDADE BENEFICENTE DE ASSISTÊNCIA SOCIAL NA ÁREA DA SAÚDE – CEBAS-SAÚDE

A Entidade é portadora do Certificado de Entidade Beneficente de Assistência Social na área da Saúde (CEBAS-SAÚDE), renovado para o período de 01/01/2018 a 31/12/2020 pelo Ministério da Saúde, por intermédio da Portaria MS/SAS 375/2018.

2. CONTRATUALIZAÇÃO

A Entidade possui contrato número 221/2017, com a Secretaria Municipal da Saúde de Bento Gonçalves - RS, assinado em 30 de outubro de 2017, com vigência de um ano, podendo ser prorrogado em sua totalidade por igual período de comum acordo, mediante Termo Aditivo, até o limite legal.

Em 26 de outubro de 2018 foi assinado o contrato 246/2018, com vigência de 01 (um) ano a contar da data de 26/10/2018, podendo ser prorrogado em sua totalidade por igual período de comum acordo, mediante Termo Aditivo, até o limite legal.

Todas as prestações de contas mensais do exercício de 2018 foram integralmente APROVADAS pela Comissão de Acompanhamento da Contratualização.

3. COMPROVAÇÃO ANUAL DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS AO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE - SUS

Em atendimento ao disposto na Lei 12.101/2009, suas alterações, regulamentações e, em especial, a Portaria GM/MS de Consolidação nº 01/2017 e suas alterações, a Entidade comprova a prestação de serviços ao Sistema Único de Saúde - SUS no **Exercício de 2018**, conforme demonstrativos a seguir:

3.1 COMPROVAÇÃO DO PERCENTUAL MÍNIMO DE 60%

Exercício	2018	2017
Item	Percentual SUS	Percentual SUS
1. Internações (Paciente-dia)	45,40%	47,94%
2. Ambulatório (limitado legalmente a 10%)*	10,00%	10,00%
3. Programas e estratégias prioritárias (Art. 159 Portaria de Consolidação nº 01/2017). Disponibilização ao SUS de:		
I Atenção Obstétrica e Neonatal	1,50%	1,50%
II Atenção Oncológica	1,50%	1,50%
III Atenção às Urgências e Emergências	1,50%	1,50%
IV Atendimentos voltados aos usuários de álcool, crack e outras drogas	1,50%	1,50%
TOTAL DE SERVIÇOS AO SUS	61,40%	63,94%
*2. Ambulatório - Realizado	17,28%	17,65%

FILANTROPIA

3.2 INTERNAÇÕES HOSPITALARES

Exercício	Pacientes SUS ¹		Pacientes NÃO SUS ²		Total		% SUS Paciente-Dia
	Nº de Internações	Paciente-Dia	Nº de Internações	Paciente-Dia	Nº de Internações	Paciente-Dia	
2017	7.908	42.791	8.073	46.461	15.981	89.252	47,94%
2018	8.885	44.990	9.527	54.105	18.412	99.095	45,40%

Notas:

1 - Informações extraídas do Sistema Informação Hospitalar - SIH, apresentadas ao Gestor do SUS.

2 - Informações extraídas do Sistema Comunicação de Informação Hospitalar e Ambulatorial - CIHA, conforme arquivos enviados ao Gestor do SUS.

3.3 ATENDIMENTOS AMBULATORIAIS

Procedimentos	Pacientes SUS ¹	Pacientes NÃO SUS ²	Total	% SUS
Cirurgias ambulatoriais	1.822	20.985	22.807	7,99
Coleta de material	190	1.136	1.326	14,33
Consultas / atendimentos / acompanhamentos	31.489	98.877	130.366	24,15
Diagnóstico e procedimentos especiais em Hemoterapia	429	48	477	89,94
Diagnóstico em Laboratório Clínico	97.923	589.763	687.686	14,24
Diagnóstico em Vigilância Epidemiológica e Ambiental	-	197	197	-
Diagnóstico por Anatomia Patológica e Citopatológica	2.185	289	2.474	88,32
Diagnóstico por Endoscopia	917	6.408	7.325	12,52
Diagnóstico por Medicina Nuclear in vivo	262	57	319	82,13
Diagnóstico por Radiologia	6.075	61.412	67.487	9,00
Diagnóstico por Radiologia Intervencionista	-	15	15	-
Diagnóstico por Ressonância Magnética	2.213	7.990	10.203	21,69
Diagnóstico por Tomografia	6.667	11.014	17.681	37,71
Diagnóstico por Ultrassonografia	7.191	50.791	57.982	12,40
Fisioterapia	-	42.931	42.931	-
Hemoterapia	337	690	1.027	32,81
Métodos diagnósticos em especialidades	2.778	27.610	30.388	9,14
Quimioterapia	8.607	4.036	12.643	68,08
Radioterapia	24.250	30.080	54.330	44,63
Terapias Especializadas	-	67	67	-
Tratamento em Nefrologia	6.727	2.730	9.457	71,13
Tratamentos Clínicos (outras especialidades)	331	2.642	2.973	11,13
OPME Relacionado ao Ato Cirúrgico	36	-	36	100,00
Total geral	200.429	959.768	1.160.197	17,28

Notas:

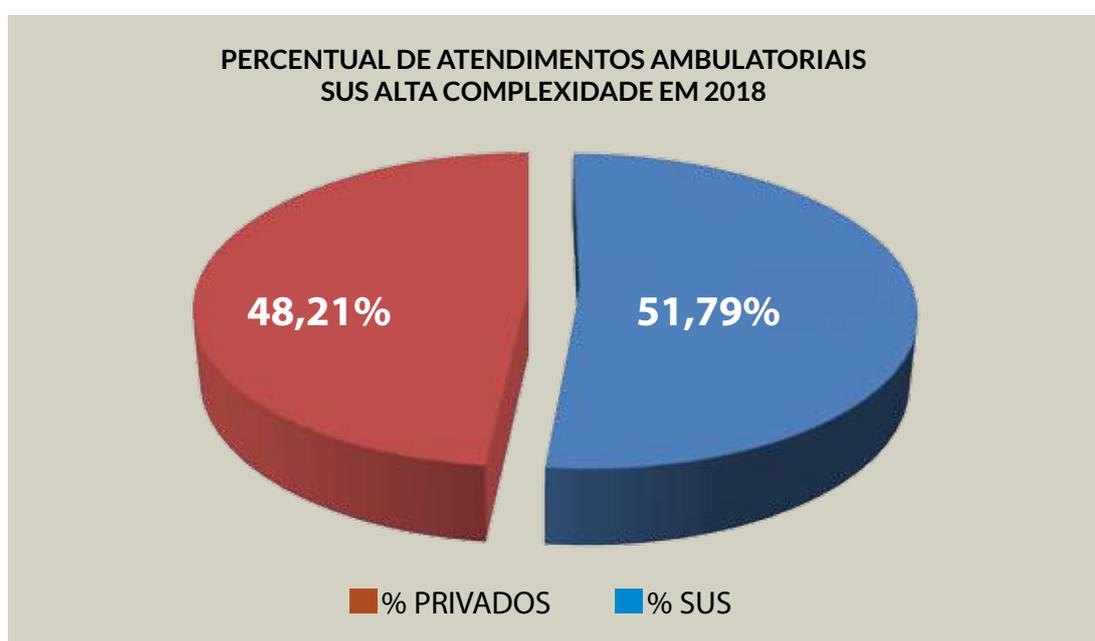
1 - Informações extraídas do Sistema Informação Ambulatorial - SIA, de acordo com os faturamentos apresentados ao Gestor do SUS.

2 - Informações extraídas do Sistema Comunicação de Informação Hospitalar e Ambulatorial - CIHA, conforme arquivos enviados ao Gestor do SUS.

FILANTROPIA

3.3.1 ATENDIMENTOS AMBULATORIAIS - ALTA COMPLEXIDADE

Conforme demonstrado na tabela anterior, os quantitativos de atendimentos ambulatoriais ao SUS no exercício de 2018 representaram 17,28% (17,65% em 2017) do total de atendimentos da Entidade. Destaca-se, no entanto, que nos **PROCEDIMENTOS DE ALTA COMPLEXIDADE**, Nefrologia e Oncologia, pela média ponderada, os atendimentos alcançaram 51,79% dos serviços prestados. Conforme estabelecido na legislação, para a composição dos serviços prestados ao SUS no segmento ambulatorial a Entidade pode utilizar, no máximo, o **LIMITE ESTABELECIDO DE 10% (dez por cento)**.



4. RECURSOS FINANCEIROS ENVOLVIDOS

A seguir, estão demonstrados as Receitas, os Custos e o Resultado com a prestação de serviços aos beneficiários do SUS.

As receitas referem-se aos valores previstos na Contratualização, incluindo os Incentivos recebidos das esferas federal, estadual e municipal.

A conceituação das rubricas das receitas está descrita a seguir:

- As Receitas dos Serviços Hospitalares Produzidos (Internados e Ambulatório) são oriundas do faturamento dos serviços prestados, apurados pelos sistemas do SUS no mês, sem considerar possíveis rejeições ou reapresentações de contas rejeitadas em meses anteriores;
- A Variação do Teto Físico-Financeiro é a diferença entre a Receita da Produção e os tetos estabelecidos na Contratualização;
- As Receitas dos Serviços Hospitalares Faturados é a diferença entre as Receitas Produzidas e a Variação do Teto Físico-Financeiro;
- Incentivos/Cirurgias Eletivas referem-se aos incentivos recebidos pelo Hospital nas esferas federal, estadual e municipal. Também computado o valor dos Honorários Médicos das cirurgias eletivas, que são integralmente repassados aos profissionais.

FILANTROPIA

Os custos envolvidos estão segregados em dois grupos: 1. Estrutura Hospitalar e, 2. Honorários Médicos.

O custo da estrutura hospitalar é obtido mediante a utilização de sistema de custeio, sendo atribuído ao SUS em cada departamento o custo proporcional aos serviços prestados a este Convênio.

Os principais itens que compõem os Custos são os seguintes:

- ✓ Pessoal, incluídos área de Enfermagem e Equipe Médica contratada para as áreas de Pronto Socorro, Unidades de Tratamento Intensivo - UTIs, Pediatria, Obstetria e Unidades Clínicas;
- ✓ Materiais e Medicamentos utilizados no tratamento dos pacientes;
- ✓ Custos Gerais com manutenção, depreciação e serviços de terceiros;
- ✓ Custos Indiretos com energia elétrica, água e telefonia;
- ✓ Custos das áreas de Apoio, como: Nutrição, Lavanderia, Equipe de Manutenção, Centro de Material Esterilizado, Almoxarifado, entre outros;
- ✓ Custos das áreas administrativas, incluindo Recepções, Faturamento, Recursos Humanos, Financeiro e outras áreas administrativas.

Os honorários médicos são relativos aos honorários sem Cessão de Crédito repassados aos profissionais e complementados com **RECURSOS PRÓPRIOS** pelo Hospital, conforme contratos estabelecidos com o Corpo Clínico para viabilizar o atendimento dos beneficiários do SUS.

O relatório detalhado é apresentado, mensalmente, à Comissão de Acompanhamento a Contratualização, tendo aprovação de todas as prestações de contas.

Valores expressos em milhares de reais.

1 RECEITAS PROVENIENTES DE ATENDIMENTOS AO SUS

Conta	2017	2018	% Variação
a) Serviços Hospitalares - Produzidos	18.915	20.058	6,04%
SUS Internados	11.052	11.862	7,33%
SUS Ambulatório	7.863	8.196	4,24%
b) Variação Teto Físico-Financeiro	-58	-1.152	1.886,21%
SUS Internados	41	-1.001	2.541,46%
SUS Ambulatório	-99	-151	52,53%
c) Serviços Hospitalares - Faturados (a+/-b)	18.857	18.906	0,26%
SUS Internados	11.093	10.861	-2,09%
SUS Ambulatório	7.764	8.045	3,62%
d) Emendas Parlamentares	-	1.950,00	100,00%
Emendas Parlamentares de Custeio	-	1.950,00	100,00%
e) Incentivos / Cirurgias Eletivas	14.690	18.195	23,86%
Incentivos Federais	5.543	5.543	0,00%
Incentivos Estaduais	4.326	5.062	17,01%
Incentivos Municipais	3.137	4.944	57,60%
Incentivos Municipais (Hon. Méd. Cir. Elet.)	1.684	2.646	57,13%
TOTAL (c+d+e)	33.547	39.051	16,41%

FILANTROPIA

2 CUSTOS INCORRIDOS PARA ATENDIMENTO AO SUS

Conta	2017	2018	% Variação
a) Estrutura Hospitalar	49.088	53.084	8,14%
SUS Internados	37.038	39.129	5,65%
SUS Ambulatório	12.050	13.955	15,81%
b) Honorários Médicos	6.578	8.648	31,47%
SUS Internados	3.657	4.425	21,00%
SUS Ambulatório	1.237	1.577	27,49%
Municipal - Hon. Méd. Cirurgias Eletivas	1.684	2.646	57,13%
TOTAL (a+b)	55.666	61.732	10,90%

3 DÉFICIT COM ATENDIMENTO AO SUS

Conta	2017	2018	% Variação
Déficit (1-2)	-22.119	-22.681	2,54%
% sobre Receita SUS	-65,93%	-58,08%	



La ENCOPE 2012 permite conocer que entre los motivos que llevan a la posterior decisión de un denunciante de no denunciar, están las circunstancias atribuidas a la autoridad como considerar la denuncia como una pérdida de tiempo y la falta de información en la autoridad con 88.9%.



	2010	2011
Casos denunciados al organismo	11.2	83.2
Derechos Humanos	10.3	31.9
Derechos Civiles	2.4	0.8

DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

RELATÓRIO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

APRESENTAÇÃO

Senhores Membros da Assembleia Geral

Senhores Membros do Conselho Fiscal

Atendendo ao disposto nos **Artigos 16 e 18 do Estatuto Social**, temos a satisfação de apresentar ao Conselho Fiscal e Assembleia Geral para apreciação e aprovação do Relatório das Atividades e Demonstrações Financeiras do Exercício de 2018.

O Exercício Social compreende o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2018.

A seguir relataremos algumas das principais realizações deste exercício, bem como os investimentos realizados, perspectivas e planos para o próximo ano, estrutura de recursos humanos e ações de proteção ao meio-ambiente, iniciando por algumas informações importantes da nossa Instituição:

a | IDENTIDADE DA INSTITUIÇÃO

A Associação Dr. Bartholomeu Tacchini é uma entidade hospitalar, fundada em 20 de setembro de 1924, de constituição civil, com sede na Rua José Mário Mônaco, 358, proprietária do Hospital Dr. Bartholomeu Tacchini, localizado no mesmo endereço nesta cidade.

Para o seu normal funcionamento e para os fins a que se dedica, possui os seguintes registros e condições:

- declarada de Utilidade Pública pelo Governo Federal, através do Decreto nº 66.506, de 28 de abril de 1970, publicado no Diário Oficial da União em 29 de abril de 1970;
- declarada de Utilidade Pública pelo Governo Estadual, pelo Decreto nº 17.970, de 22 de julho e publicado no Diário Oficial do Estado em 25 de julho de 1966;
- declarada de Utilidade Pública pelo Governo Municipal pelo Decreto nº 183, de 29 de dezembro de 1964;
- portadora do Certificado de Entidade Beneficente de Assistência Social na área da Saúde (CEBAS-SAÚDE), renovado para o período de 01/01/2018 a 31/12/2020 pelo Ministério da Saúde por intermédio da Portaria MS/SAS 375/2018;
- registrada no Conselho Nacional de Serviço Social do Ministério de Educação e Cultura, pelo Processo nº 19.120/38, de 17 de dezembro de 1938;
- registrada no Departamento Nacional da Criança e Proteção Materno-Infantil do Ministério da Saúde sob nº 503, de 27 de maio de 1957;
- registrada na Coordenação de Assistência Médica-Hospitalar do Ministério da Saúde sob nº 32, de 16 de julho de 1976;
- registrada na Secretaria do Trabalho e Ação Social do Estado do Rio Grande do Sul sob nº 358, pelo processo nº 733/72, de 14 de abril de 1972;
- reconhecida isenção tributária através da Secretária da Fazenda do Estado do Rio Grande do Sul pela decisão nº 127/75, processo nº 6.819/74. Portaria 02/75GGI publicada no Diário Oficial do Estado em 22 de abril de 1975 e pelo Ministério da Fazenda através do Ato Declaratório nº 15/76, Processo 1020-02443/76, de 26 de julho de 1976 e pelo Processo nº 1020-02030/80 de 24 de junho de 1980, em conformidade com o artigo 179 do Código Tributário Nacional;

- registrada na Secretaria do Estado da Justiça do Trabalho e da Cidadania através da Lei Estadual nº 6361, de 27.12.1971;
- registrada no Conselho Municipal de Assistência Social desde 06.10.1998, através do processo nº 008/98, criado pela Lei nº 2488, de 18.10.1995.

b | POLÍTICA DE DESTINAÇÃO DO SUPERÁVIT

O resultado positivo do exercício, quando ocorre, é integralmente incorporado ao Patrimônio Social da Instituição, como determina seu Estatuto Social, para aplicação direta em melhorias e expansão da assistência em benefício da população atendida.

c | NEGÓCIOS SOCIAIS E PRINCIPAIS FATOS INTERNOS E/ OU EXTERNOS QUE TIVERAM INFLUÊNCIA NA “PERFORMANCE” DA ENTIDADE E NO RESULTADO DO EXERCÍCIO

- Inauguração do novo Centro Obstétrico com quartos PPP (pré-parto, parto e pós-parto), bem como adesão ao Projeto Nacional “Parto Adequado”;
- Implantação da Central de Abastecimento Farmacêutico, tendo como objetivo a recepção, a inspeção, o armazenamento e a distribuição dos medicamentos e materiais médico-hospitalares em condições ambientais e de segurança recomendadas pelas melhores práticas nacionais e internacionais;
- Verticalização dos serviços médicos de Oncologia Clínica no Instituto do Câncer;
- Pronto Socorro: implantação de aplicativo integrado com dados do prontuário que visa atender o protocolo da dor torácica, onde o paciente diagnosticado com Infarto (IAM com supra) tenha desobstrução da coronária em até 90 minutos;
- Centralização das Copas: o Serviço de Nutrição recebeu investimentos e passou a distribuir as refeições com carro térmico, o qual permite aquecer e resfriar os alimentos ao mesmo tempo, graças a uma barreira térmica que mantém os lados da bandeja isolados. Com o novo serviço, o hospital passou a utilizar louças como em um restaurante e a temperatura do alimento é sempre adequada;
- Inauguração nova Farmácia Tacchimed no bairro Botafogo, com uma sala mais ampla, melhor exposição dos produtos e, principalmente, acessibilidade aos clientes;
- Hospital Tacchini passou a integrar a Associação Nacional de Hospitais Privados (ANAHP), uma organização que congrega os 110 maiores e mais bem conceituados hospitais privados do Brasil.

d | PERSPECTIVAS E PLANOS PARA O EXERCÍCIO SEGUINTE

- Manter a estrutura médico-hospitalar com abrangência de recursos, competitiva e sustentável;
- Desenvolver a Governança Corporativa e *Compliance*;
- Proporcionar uma experiência positiva a pacientes e familiares;
- Inovar baseado em inteligência de Mercado;
- Estabelecer a cultura centrada no paciente;
- Buscar a produtividade dos processos organizacionais e reduzir custos;
- Garantir a Qualidade e a Segurança Assistencial;
- Aprimorar o modelo de Governança Clínica;
- Desenvolver e disponibilizar tecnologias e parcerias que agreguem valor aos clientes e profissionais de saúde.

e | PRINCIPAIS INVESTIMENTOS REALIZADOS

Os investimentos em edificações prediais e aquisição de equipamentos, no exercício, ultrapassaram 11,4 milhões de Reais. As aquisições, em sua maioria, foram de equipamentos médico-hospitalares e instrumentais cirúrgicos para a assistência à saúde.

Nas edificações prediais destaca-se a nova área para o Centro Obstétrico, com quartos PPP (pré-parto, parto e pós-parto), bem como adesão ao Projeto Nacional “Parto Adequado”.

O detalhamento dos investimentos está apresentado em nosso Balanço Social.

f | RECURSOS HUMANOS

As políticas de gestão de pessoas são a base para a sustentação de toda a estrutura funcional. A Entidade demonstra, através dessas políticas, que as pessoas são foco principal da sua atuação, oferecendo as melhores condições de trabalho para que seus funcionários prestem um atendimento de excelência. A seguir apresentaremos os principais indicadores relacionados ao tema:

Indicadores	2017	2018
Nº de Funcionários Ativos (em 31/12)	1.802	2.063
Remuneração com Encargos - R\$ mil	81.294	90.205
Encargos Sociais sobre a Folha - R\$ mil	5.795	6.453

Informações mais detalhadas constam em nosso Balanço Social.

g | PROTEÇÃO AO MEIO-AMBIENTE

A Entidade está ciente de sua Responsabilidade Socioambiental e tem a constante preocupação em atingir e demonstrar um desempenho na área ambiental que atenda a legislação, normas e regulamentos aplicáveis as suas atividades, produtos e serviços, portanto possui um Comitê de Responsabilidade Socioambiental e um Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos de Serviços de Saúde aprovado pela Fundação Estadual de Proteção Ambiental (FEPAM) e atende às Resoluções ANVISA RDC 306/2004 e CONAMA 358/2005, assim como as demais legislações aplicáveis aos resíduos sólidos.

h | CONCLUSÃO E AGRADECIMENTO

O modelo de gestão adotado define o Tacchini - Sistema de Saúde como protagonista do segmento saúde de sua região, envolvendo planejamento e transformação do ambiente.

Para finalizar, agradecemos a todos que colaboraram, de forma direta ou indireta, para o êxito do ano que findou, em especial aos funcionários, médicos e conselheiros que trabalham diuturnamente para que a nossa Entidade possa “oferecer soluções integradas em saúde, contribuindo para a qualidade de vida das pessoas, com crescimento sustentável”.

Bento Gonçalves, 25 de março de 2019.

DANIEL FERRARI
Presidente

BALANÇO PATRIMONIAL
ATIVO

Exercícios findos em:	(EM MILHARES DE REAIS)	
	31/12/2018	31/12/2017
ATIVO CIRCULANTE	62.848	56.016
Disponível	7.325	5.161
Realizável	55.523	50.855
Aplicações Financeiras	15.868	12.191
Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas	15.868	12.191
Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde	14.707	14.052
Contraprestação Pecuniária a Receber	14.707	13.937
Outros Créd Operações c/ Planos de Assistência à Saúde	-	115
Créd Oper Assist à Saúde NÃO Relac c/ Planos Saúde Oper	18.000	15.943
Créditos Tributários e Previdenciários	9	-
Bens e Títulos a Receber	6.691	8.159
Despesas Antecipadas	248	510
ATIVO NÃO CIRCULANTE	69.861	63.059
Realizável a Longo Prazo	10.800	9.508
Títulos e Créditos a Receber	7.136	6.308
Depósitos Judiciais e Fiscais	3.664	3.200
Investimentos	259	130
Outros Investimentos	259	130
Imobilizado	57.268	51.966
Imóveis de Uso Próprio	26.402	27.070
Imóveis - Hospitalares	26.402	27.070
Imobilizado de Uso Próprio	23.342	20.678
Hospitalares	23.342	20.678
Imobilizações em Curso	7.330	4.062
Outras Imobilizações	194	156
Intangível	1.534	1.455
TOTAL DO ATIVO	132.709	119.075

DANIEL FERRARI
 Presidente
 CPF 418.916.860-20

ARILDO NADAL
 Contador- CRC/RS 55579
 CPF 679.628.150-00

BALANÇO PATRIMONIAL
PASSIVO

Exercícios findos em:	(EM MILHARES DE REAIS)	
	31/12/2018	31/12/2017
PASSIVO CIRCULANTE	52.853	51.638
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	14.990	16.004
Provisão de Contraprestação Não Ganha	5.694	5.324
Provisão de Eventos a Liquidar para SUS	1.110	806
Provisão de Eventos a Liquidar p/Outros Prest. Serv. Assist.	5.679	5.676
Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados (PEONA)	2.507	4.198
Débitos de Operações de Assistência à Saúde	1.673	1.493
Receita Antecipada de Contraprestações	1.516	1.415
Comercialização sobre Operações	157	78
Tributos e Encargos Sociais a Recolher	3.878	3.710
Empréstimos e Financiamentos a Pagar	2.458	2.587
Débitos Diversos	29.854	27.844
PASSIVO NÃO CIRCULANTE	24.345	25.322
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	149	108
Provisão de Eventos a Liquidar para SUS	149	108
Provisões	2.803	2.138
Provisões para Ações Judiciais	2.803	2.138
Empréstimos e Financiamentos a Pagar	10.673	12.711
Débitos Diversos	10.720	10.365
PATRIMÔNIO SOCIAL	55.511	42.115
Patrimônio Social	37.870	29.500
Reservas	3.805	3.805
Reservas de Reavaliação	3.805	3.805
Superávit/Déficit dos Exercícios	13.836	8.810
TOTAL DO PASSIVO	132.709	119.075

DANIEL FERRARI
 Presidente
 CPF 418.916.860-20

ARILDO NADAL
 Contador- CRC/RS 55579
 CPF 679.628.150-00

DEMONSTRAÇÃO DO SUPERÁVIT (DÉFICIT) DOS EXERCÍCIOS

Exercícios findos em:	(EM MILHARES DE REAIS)	
	31/12/2018	31/12/2017
Contraprestações Efetivas de Plano de Assistência à Saúde	194.678	173.516
Receitas com Operações de Assistência à Saúde	194.678	173.516
Contraprestações Líquidas	194.678	173.516
Eventos Indenizáveis Líquidos	(146.567)	(153.238)
Eventos Conhecidos ou Avisados	(148.258)	(153.141)
Variação da Provisão Eventos Ocorridos e Não Avisados	1.691	(97)
RESULTADO DAS OPERAÇÕES C/PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE	48.111	20.278
Receitas de Assist. à Saúde NÃO Relac c/Planos de Saúde da OPS	189.068	184.456
Receitas com Operações de Assistência Médico-Hospitalar	173.162	166.064
Receitas com Operações de Assistência Médico-Hospitalar (SUS)	15.862	18.352
Outras Receitas Operacionais	44	40
Outras Despesas Operacionais com Plano de Assistência à Saúde	(366)	(638)
Outras Despesas de Operações de Plano de Assistência à Saúde	(493)	(537)
Provisão para Perdas sobre Créditos	127	(101)
Outras Desp. Oper. Assist. à Saúde NÃO Relac c/Planos de Saúde da OPS	(212.933)	(184.865)
RESULTADO BRUTO	23.880	19.231
Despesas de Comercialização	(1.962)	(1.780)
Despesas Administrativas	(9.498)	(9.546)
Resultado Financeiro Líquido	602	386
Receitas Financeiras	2.047	2.462
Despesas Financeiras	(1.445)	(2.076)
Resultado Patrimonial	814	519
Receitas Patrimoniais	1.218	943
Despesas Patrimoniais	(404)	(424)
RESULTADO LÍQUIDO	13.836	8.810
% Resultado Líquido	3,61%	2,46%

DANIEL FERRARI
 Presidente
 CPF 418.916.860-20

ARILDO NADAL
 Contador- CRC/RS 55579
 CPF 679.628.150-00

DEMONSTRAÇÃO DOS FLUXOS DE CAIXA – DFC

Exercícios findos em:	(EM MILHARES DE REAIS)	
	31/12/2018	31/12/2017
ATIVIDADES OPERACIONAIS		
(+) Recebimentos de Planos de Saúde	201.278	178.871
(+) Resgate de Aplicações Financeiras	9.457	7.320
(+) Recebimento de Juros de Aplicações Financeiras	1.023	968
(+) Outros Recebimentos Operacionais	106.210	96.772
(-) Pagamento a Fornecedores/Prestadores de Serviço de Saúde	(149.661)	(140.375)
(-) Pagamento de Comissões	(1.883)	(1.786)
(-) Pagamento de Pessoal	(95.794)	(84.536)
(-) Pagamento de Serviços de Terceiros	(31.405)	(28.077)
(-) Pagamento de Tributos	(4.867)	(4.423)
(-) Pagamento de Processos Judiciais (Cíveis/Trabalhistas/Tributárias)	(2.197)	(1.999)
(-) Pagamento de Aluguel	(440)	(417)
(-) Pagamento de Promoção/Publicidade	(493)	(598)
(-) Aplicações Financeiras	(13.870)	(6.812)
(-) Outros Pagamentos Operacionais	(2.785)	(3.565)
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS	14.572	11.343
ATIVIDADES DE INVESTIMENTO		
(-) Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado - Hospitalar	(7.049)	(6.490)
(-) Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado - Outros	-	-
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTO	(7.049)	(6.490)
ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO		
(+) Recebimento - Empréstimos/Financiamentos	-	11.030
(+) Outros Recebimentos da Atividade de Financiamento	-	-
(-) Pagamento de Juros - Empréstimos/Financiamentos/Leasing	(1.836)	(1.897)
(-) Pagamento Amortização - Empréstimos/Financiamentos/Leasing	(3.523)	(9.531)
(-) Outros Pagamentos da Atividade de Financiamento	-	-
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO	(5.359)	(398)
VARIAÇÃO DE CAIXA E EQUIVALENTE DE CAIXA	2.164	4.455
CAIXA - Saldo Inicial	5.161	706
CAIXA - Saldo Final	7.325	5.161
Ativos Livres no Início do Período	5.161	706
Ativos Livres no Final do Período	7.325	5.161
Aumento (diminuição) nas Aplicações Financ. - RECURSOS LIVRES	2.164	4.455

DANIEL FERRARI
 Presidente
 CPF 418.916.860-20

ARILDO NADAL
 Contador- CRC/RS 55579
 CPF 679.628.150-00

DEMONSTRAÇÃO DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO SOCIAL

Contas	(EM MILHARES DE REAIS)			
	PATRIMÔNIO SOCIAL	RESERVAS DE REAVALIAÇÃO	SUPERÁVIT (DÉFICIT) DO EXERCÍCIO	TOTAL
Saldos em 31/12/2016	27.692	3.805	2.719	34.216
Incorporação ao Patrimônio Social	2.719	-	(2.719)	-
Outras Mutações Patrimoniais (nota 18)	(911)			(911)
Superávit do Exercício			8.810	8.810
Saldos em 31/12/2017	29.500	3.805	8.810	42.115
Incorporação ao Patrimônio Social	8.810	-	(8.810)	-
Outras Mutações Patrimoniais (nota 18)	(440)			(440)
Superávit do Exercício	-		13.836	13.836
Saldos em 31/12/2018	37.870	3.805	13.836	55.511

DANIEL FERRARI
 Presidente
 CPF 418.916.860-20

ARILDO NADAL
 Contador- CRC/RS 55579
 CPF 679.628.150-00

NOTAS EXPLICATIVAS

NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2018 E 2017

NOTA 1 | CONTEXTO OPERACIONAL

A entidade tem por objeto social operacionalizar plano de saúde próprio; manter e administrar hospitais e outros estabelecimentos afins; prestar assistência médico-hospitalar aos doentes de acordo com suas características assistenciais, obedecendo ao princípio da universalidade do atendimento; realizar ações voltadas à promoção de atividades e finalidades de relevância pública e social na área da saúde e realizar pesquisas em saúde.

O Plano de Saúde Tacchimed está devidamente estruturado conforme legislação vigente, Lei nº 9.656/98, e registrado na Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) sob nº 34.255-6.

NOTA 2 | APRESENTAÇÃO DAS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

As demonstrações contábeis foram elaboradas em consonância com as práticas contábeis adotadas no Brasil, as quais abrangem a legislação societária, os pronunciamentos, as orientações e as interpretações emitidas pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC) e normas expedidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

NOTA 3 | PROCEDIMENTOS CONTÁBEIS

3.1 | CRITÉRIOS DE APURAÇÃO DAS RECEITAS E DESPESAS

As receitas e despesas foram reconhecidas de acordo com o Regime de Competência dos Exercícios.

3.2 | ESTIMATIVAS CONTÁBEIS

A elaboração de demonstrações contábeis de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil requer que a Administração use de julgamento na determinação e registro de estimativas contábeis. As demonstrações contábeis da Entidade incluem certas estimativas referentes ao valor de mercado dos títulos e valores mobiliários, as provisões para ajuste dos ativos ao valor provável de realização ou recuperação, as provisões técnicas, provisões para contingências, provisão para perdas sobre créditos e outras avaliações similares. Os resultados das transações podem apresentar variações em relação às estimativas quando de sua realização no futuro, devido a imprecisões inerentes ao processo de sua determinação. A Entidade revisa as estimativas e premissas periodicamente, ajustando-as, quando aplicável.

3.3 | ESTOQUES

Os estoques foram registrados pelo custo médio de aquisição, que não excede o valor de mercado.

3.4 | PROVISÃO PARA PERDAS SOBRE CRÉDITOS

Constituída em valor considerado pela Administração como suficiente para fazer frente a eventuais perdas, levando em consideração os créditos vencidos há mais de 60 dias para as operações com planos individuais com preços pré-estabelecidos e 90 dias para todos os demais planos e outros créditos a receber.

3.5 | INVESTIMENTOS

Os investimentos estão avaliados ao custo de aquisição, deduzido de provisão de perdas, quando aplicável.

3.6 | IMOBILIZADO E INTANGÍVEL

Os bens integrantes do Ativo Imobilizado e Ativo Intangível estão registrados pelo custo de aquisição e reavaliação (bens imóveis), ajustados por depreciações/amortizações acumuladas, calculadas de acordo com a expectativa de vida útil dos bens. A administração entende que os bens apresentam valores compatíveis com seu valor justo e realizáveis através de suas operações, não sendo necessária qualquer provisão para ajuste ao seu valor realizável ou revisão dos critérios de depreciação. Sua composição está apresentada na tabela a seguir:

Imobilizado Aquisições	2018				2017				Saldo em 31/12/16
	Saldo 31/12	Aquisições	Baixas	Trans-ferênc.	Saldo 31/12	Aquisições	Baixas	Trans-ferênc.	
Bens Imóveis - Custo de Aquisição	33.026	123	-	-	32.903	-	-	-	32.903
Bens Imóveis - Reavaliação	3.805	-	-	-	3.805	-	-	-	3.805
Bens Móveis sem Restrição	40.645	4.942	(1.540)	-	37.243	2.853	(1.468)	286	35.572
Imobilizações em Andamento	6.179	3.269	-	-	2.910	1.288	(23)	1.149	496
Adiantamentos para Imobilizações Futuras	1.151	-	-	-	1.151	-	-	-	1.151
Bens Móveis Com Restrição	8.128	1.895	-	-	6.233	2.458	-	38	3.737
Outras Imobilizações	571	58	-	-	513	-	(340)	(1.435)	2.288
SOMA DO IMOBILIZADO	93.505	10.287	(1.540)	-	84.758	6.599	(1.831)	38	79.952
DEPRECIACÕES S/AQUISIÇÕES									
(-) Depreciação Acumulada - Bens Móveis	(25.762)	-	(3.703)	1.044	(23.103)	-	(3.287)	1.147	(20.983)
(-) Depreciação Acumulada - Bens Imóveis	(10.475)	-	(786)	-	(9.689)	-	(787)	-	(8.902)
SOMA DAS DEPRECIACÕES	(36.237)	-	(4.489)	-	(32.792)	-	(4.054)	1.147	(29.885)
IMOBILIZADO LÍQUIDO	51.268	-	-	-	51.966	-	-	-	50.067
INTANGÍVEL AQUISIÇÕES									
Sistemas de Computação	4.050	1.094	(615)	(8)	3.579	402	(12)	-	3.189
Outros Intangíveis	530	-	-	-	530	141	-	-	389
SOMA DO INTANGÍVEL	4.580	-	-	-	4.109	543	(12)	-	3.578
AMORTIZAÇÕES SOBRE AQUISIÇÕES									
(-) Amortização	(3.046)	-	(487)	75	(2.654)	-	(372)	6	(2.288)
SOMA DAS AMORTIZAÇÕES	(3.046)	-	(467)	-	(2.654)	-	(372)	6	(2.288)
INTANGÍVEL LÍQUIDO	1.534	-	-	-	1.455	-	-	-	1.290

NOTA 4 | CRÉDITOS DE OPERAÇÕES COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE

A composição da subconta Contraprestação Pecuniária a Receber está representada a seguir (em milhares de reais):

Descrição	31/12/2018	31/12/2017
Individual	8.194	7.926
Coletivo	6.672	6.325
(-) Provisão para Perdas sobre Créditos	(159)	(314)
Total	14.707	13.937

NOTA 5 | CRÉDITOS DE OPERAÇÕES ASSISTÊNCIA À SAÚDE NÃO RELACIONADOS COM PLANOS DE SAÚDE DA OPERADORA

A sua composição está representada a seguir (em milhares de reais):

Descrição	31/12/2018	31/12/2017
Institutos Previdenciários	11.406	9.378
Convênios Empresas e Operadoras de Cartões	6.343	6.292
Particulares	251	273
Total	18.000	15.943

NOTA 6 | BENS E TÍTULOS A RECEBER

A sua composição está representada a seguir (em milhares de reais):

Descrição	31/12/2018	31/12/2017
Estoques	5.301	6.791
Cheques e Ordens a Receber	427	518
Outros Bens e Títulos a Receber	963	850
Total	6.691	8.159

NOTA 7 | PROVISÕES DE EVENTOS OCORRIDOS E NÃO AVISADOS - PEONA

A Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados - PEONA está integralmente constituída, conforme Nota Técnica Atuarial - NTAP, aprovada pela ANS no Ofício 4165/2008/GGAME/DIOPE/ANS/MS de 03/11/2008 e posteriores Testes de Consistência anuais para avaliação da metodologia. No exercício de 2018, trimestralmente, foi submetida à revisão atuarial com a emissão do termo de responsabilidade atuarial conforme estabelecido na RN/ANS 393/2015 e suas alterações posteriores.

NOTA 8 | DÉBITOS DIVERSOS - CIRCULANTE

O saldo desta conta está assim constituído (em milhares de reais):

Obrigações com Pessoal	13.357	12.238
Fornecedores	13.006	12.686
Médicos e Especialistas	2.196	1.645
Adiantamento de Clientes	750	638
Outros Débitos a Pagar	545	637
Total	29.854	27.844

NOTA 9 | EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS A PAGAR - Em milhares de reais.

Descrição	Circulante		Não-Circulante	
	2018	2017	2018	2017
a) Banrisul - BNDES	115	232	711	491
b) Banrisul - Equipamentos	503	471	312	812
c) Bradesco - CDC	-	10	-	-
d) FINAME - Máquinas e Equipamentos	49	138	-	49
e) Caixa Econômica Federal - BNDES-SAÚDE	1.125	919	9.650	10.282
f) Banrisul - FUNAFIR	666	817	-	1.077
Total	2.458	2.587	10.673	12.711

Os empréstimos e financiamentos estão registrados pelos valores contratuais, acrescidos de taxas de juros apropriados "pro rata dia", sendo que: a) tem vencimento final em 15/02/2026, com juros a taxa 2,60% aa acima da TJLP sobre 71,43% do financiamento e sobre o saldo de 28,57% a taxa é de 3,50% aa acima da taxa trimestral variável do BNDES na captação de moeda estrangeira, sujeita a variação cambial; b) tem vencimento final em 20/08/2020, sujeita ao CDI mensal e spread de 0,25% a.m; d) Os encargos financeiros variam de 2,50% a.a a 6,00% a.a., de acordo com o contrato e o último vencimento se dará em 15/08/2019; e) incidem juros de 6% a.a. acima da TJLP sobre 50% do financiamento e sobre o saldo incidem juros de 6% a.a. acima da SELIC, com a última parcela vencendo em 15/02/2027 e f) está sujeitos a juros de 1,70% a.m., com a última vencendo em 15/10/2019.

NOTA 10 | DÉBITOS DIVERSOS - LONGO PRAZO. Em milhares de Reais

Inclui valores recebidos antecipadamente do HSBC Bank Brasil S.A por conta de aluguéis, relativos ao posto bancário instalado nas dependências do Hospital. Inclui, também, subvenções recebidas de órgãos públicos para aplicação futura dos recursos em atividades hospitalares e afins. A composição dos valores é a que segue:

Descrição	31/12/2018	31/12/2017
Subvenções e Assistências Governamentais	8.454	7.771
Resultado Diferido	2.266	2.594
Total	10.720	10.365

NOTA 11 | PASSIVOS CONTINGENTES

A entidade é parte em diversos processos de natureza trabalhista, cível e tributária. Baseadas na opinião de seus assessores jurídicos no que diz respeito ao estágio das lides, valores envolvidos e expectativas de solução, foram constituídas provisões para o valor das ações cuja avaliação é classificada como perda provável, conforme quadro abaixo:

Descrição	31/12/2018 (R\$ mil)	31/12/2017 (R\$ mil)
Trabalhistas	1.611	1.152
Cível	1.192	986
Total	2.803	2.138

Os processos cuja expectativa de perda foi classificada como possível estão demonstrados a seguir:

Descrição	31/12/2018 (R\$ mil)	31/12/2017 (R\$ mil)
Trabalhistas	19.610	8.211
Cível	12.519	11.167
Total	32.129	19.378

NOTA 12 | RESERVA DE REAVALIAÇÃO

Conforme faculta a Lei 11.638/07, a Administração decidiu manter a Reserva de Reavaliação registrada no Patrimônio Líquido, até a sua efetiva realização.

NOTA 13 | FILANTROPIA

De acordo com o que estabelece a Lei nº 12.101/09, suas alterações, regulamentações e, em especial a Portaria GM/MS de Consolidação nº 01/2017 e suas alterações, que dispõe sobre a concessão do Certificado de Entidades Beneficentes de Assistência Social e demais legislações aplicáveis às entidades filantrópicas, durante o exercício de 2018 os serviços prestados em convênio firmado com o Sistema Único de Saúde - SUS foram em 100% da demanda espontânea para urgência e emergência ou encaminhados pelo gestor local do SUS.

A comprovação do atendimento mínimo de 60% aos Usuários do SUS, conforme o disposto nos normativos legais citados acima estão contemplados de acordo com o quadro a seguir:

Exercício	2018	2017
Item	Percentual SUS	Percentual SUS
1. Internações (Paciente-dia)	45,40%	47,94%
2. Ambulatório (limitado legalmente a 10%)	10,00%	10,00%
3. Programas e estratégias prioritárias (Art. 159 Portaria de Consolidação nº 01/2017). Disponibilização ao SUS de:		
I Atenção Obstétrica e Neonatal	1,50%	1,50%
II Atenção Oncológica	1,50%	1,50%
III Atenção às Urgências e Emergências	1,50%	1,50%
IV Atendimentos voltados aos usuários de álcool, crack e outras drogas	1,50%	1,50%
TOTAL DE SERVIÇOS AO SUS	61,40%	63,94%

O valor da isenção da Cota Patronal para o INSS (em milhares de reais):

Descrição	31/12/2018	31/12/2017
Cota Patronal para o INSS	24.252	21.862

NOTA 14 | SEGUROS

A Entidade adota a política de contratar cobertura de seguros para os bens sujeitos a riscos por montantes considerados suficientes para cobrir eventuais sinistros, considerando a natureza de sua atividade. Em 31 de dezembro de 2018, a cobertura de seguros contra riscos operacionais era de R\$ 280.000 mil (R\$ 170.000 mil em 2017) para danos materiais, R\$ 190.000 mil (R\$ 20.258 mil em 2017) para lucros cessantes e R\$ 1.000 mil (R\$ 1.000 mil em 2017) para responsabilidade civil.

NOTA 15 | CONCILIAÇÃO ENTRE O LUCRO LÍQUIDO E O FLUXO DE CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS

A conciliação está demonstrada no quadro a seguir:

EXERCÍCIOS FINDOS EM	31/12/2018	31/12/2017
ATIVIDADES OPERACIONAIS		
Resultado do Exercício	13.836	8.810
(+) Depreciações e Amortizações	4.956	4.426
Lucro Líquido Ajustado	18.792	13.236
Variação nas Aplicações Financeiras	(3.677)	(2.793)
Variação nos Créditos Operacionais	(655)	(1.882)
Variação Créditos não vinculados Plano de Saúde	(2.057)	(1.928)
Variação Créditos Tributários	(9)	-
Variação em Bens e Títulos a Receber	1.468	(638)
Variação em Despesas Antecipadas	262	116
Variação do ARLP	(1.292)	(1.302)
Variação Provisões Técnicas	(1.014)	867
Variação Débitos Oper. Assist. Saúde	180	(180)
Variação Tributos e Encargos a Receber	168	1.057
Variação Débitos Diversos	2.010	2.705
Variação Prov. SUS	41	35
Variação Débitos Diversos - LP	355	2.050
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS	14.572	11.343

NOTA 16 | CRÉDITOS DE SERVIÇOS PRESTADOS AO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE - SUS QUE EXCEDERAM OS TETOS FINANCEIROS DA CONTRATUALIZAÇÃO

Os créditos decorrentes dos serviços prestados aos usuários do SUS, **predominantemente de tratamentos quimioterápicos**, que **EXCEDERAM** os tetos financeiros da Contratualização contabilizados no Ativo Realizável a Longo Prazo e encontram-se em fase de cobrança judicial. A expectativa de nossos assessores jurídicos é pelo desfecho favorável da ação de cobrança. Os valores detalhados por Exercício estão demonstrados no quadro abaixo:

EXERCÍCIOS FINDOS EM	R\$ mil
Exercício de 2011	125
Exercício de 2012	1.218
Exercício de 2013	1.243
Total	2.586

NOTA 17 | PATRIMÔNIO SOCIAL

O Patrimônio Social com saldo de R\$ 42.115 mil no início do exercício passará a R\$ 55.511 mil, com as seguintes adições e reduções: incorporação do superávit de R\$ 14.836 mil, apurado no exercício ora encerrado e sujeito a homologação pela Assembleia Geral e pela redução de Outras Mutações Patrimoniais de R\$ 440 mil em decorrência da apropriação de juros Selic sobre o período de carência do Empréstimo junto à Caixa Econômica Federal com recursos do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) não reconhecidos no exercício social de 2017.

NOTA 18 | AUTORIZAÇÃO PARA EMISSÃO DAS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

A emissão das demonstrações contábeis foi autorizada pelo Superintendente Executivo, Sr. Hilton Roese Mancio, ao primeiro dia do mês de março de 2019 e estão sujeitas a homologação pela Assembleia Geral.

Bento Gonçalves, 01 de março de 2019.

DANIEL FERRARI
Presidente
CPF 418.916.860-20

ARILDO NADAL
Contador- CRC/RS 55579
CPF 679.628.150-00

RELATÓRIO DO AUDITOR INDEPENDENTE SOBRE AS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS DE 31 DE DEZEMBRO DE 2018.

Aos Administradores e Conselheiros da
ASSOCIAÇÃO DR. BARTHOLOMEU TACCHINI
Bento Gonçalves - RS

Opinião

Examinamos as demonstrações contábeis da ASSOCIAÇÃO DR. BARTHOLOMEU TACCHINI, que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2018 e as respectivas demonstrações do superávit, das mutações do patrimônio social e dos fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, bem como as correspondentes notas explicativas, incluindo o resumo das principais políticas contábeis.

Em nossa opinião, as demonstrações contábeis acima referidas apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da ASSOCIAÇÃO DR. BARTHOLOMEU TACCHINI em 31 de dezembro de 2018, o desempenho de suas operações e os seus fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil.

Base para opinião

Nossa auditoria foi conduzida de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria. Nossas responsabilidades, em conformidade com tais normas, estão descritas na seção a seguir intitulada "Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações contábeis". Somos independentes em relação à Instituição, de acordo com os princípios éticos relevantes previstos no Código de Ética Profissional do Contador e nas normas profissionais emitidas pelo Conselho Federal de Contabilidade, e cumprimos com as demais responsabilidades éticas de acordo com essas normas. Acreditamos que a evidência de auditoria obtida é suficiente e apropriada para fundamentar nossa opinião.

Outras Informações que acompanham as demonstrações contábeis

A administração da Instituição é responsável por essas outras informações que compreendem o Relatório da Administração.

Nossa opinião sobre as demonstrações contábeis não abrange o Relatório da Administração e não expressamos qualquer forma de conclusão de auditoria sobre esse relatório.

Em conexão com a auditoria das demonstrações contábeis, nossa responsabilidade é a de ler o Relatório da Administração e, ao fazê-lo, considerar se esse relatório está, de forma relevante, inconsistente com as demonstrações contábeis, ou com nosso conhecimento obtido na auditoria ou, de outra forma, aparenta estar distorcido de forma relevante. Se, com base no trabalho realizado, concluirmos que há distorção relevante no Relatório da Administração, somos requeridos a comunicar esse fato. Não temos nada a declarar a este respeito.

Responsabilidades da administração pelas demonstrações contábeis

A administração é responsável pela elaboração e adequada apresentação das demonstrações contábeis de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração de demonstrações contábeis livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Na elaboração das demonstrações contábeis, a administração é responsável pela avaliação da capacidade de a Instituição continuar operando, divulgando, quando aplicável, os assuntos relacionados com a sua continuidade operacional e o uso dessa base contábil na elaboração das demonstrações contábeis, a não ser que a administração pretenda liquidar a Instituição ou cessar suas operações, ou não tenha nenhuma alternativa realista para evitar o encerramento das operações.

Os responsáveis pela administração da Instituição são aqueles com responsabilidade pela supervisão do processo de elaboração das demonstrações contábeis.

Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações contábeis

Nossos objetivos são obter segurança razoável de que as demonstrações contábeis, tomadas em conjunto, estão livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro, e emitir relatório de auditoria contendo nossa opinião. Segurança razoável é um alto nível de segurança, mas não uma garantia de que a auditoria realizada de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria sempre detectam as eventuais distorções relevantes existentes. As distorções podem ser decorrentes de fraude ou erro e são consideradas relevantes quando, individualmente ou em conjunto, possam influenciar, dentro de uma perspectiva razoável, as decisões econômicas dos usuários tomadas com base nas referidas demonstrações contábeis.

Como parte da auditoria realizada de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria, exercemos julgamento profissional e mantemos ceticismo profissional ao longo da auditoria. Além disso:

- Identificamos e avaliamos os riscos de distorção relevante nas demonstrações contábeis, independentemente se causada por fraude ou erro, planejamos e executamos procedimentos de auditoria em resposta a tais riscos, bem como obtemos evidência de auditoria apropriada e suficiente para fundamentar nossa opinião. O risco de não detecção de distorção relevante resultante de fraude é maior do que o proveniente de erro, já que a fraude pode envolver o ato de burlar os controles internos, conluio, falsificação, omissão ou representações falsas intencionais.
- Obtemos entendimento dos controles internos relevantes para a auditoria para planejarmos procedimentos de auditoria apropriados às circunstâncias, mas, não, com o objetivo de expressarmos opinião sobre a eficácia dos controles internos da Instituição.
- Avaliamos a adequação das políticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas contábeis e respectivas divulgações feitas pela administração.
- Concluimos sobre a adequação do uso, pela administração, da base contábil de continuidade operacional e, com base nas evidências de auditoria obtidas, se existe incerteza relevante em relação a eventos ou condições que possam levantar dúvida significativa em relação à capacidade de continuidade operacional da Instituição. Nossas conclusões estão fundamentadas nas evidências de auditoria obtidas até a data de nosso relatório. Todavia, eventos ou condições futuras podem levar a Instituição a não mais se manter em continuidade operacional.
- Avaliamos a apresentação geral, a estrutura e o conteúdo das demonstrações contábeis, inclusive as divulgações e se as demonstrações contábeis representam as correspondentes transações e os eventos de maneira compatível com o objetivo de apresentação adequada.

Comunicamo-nos com os responsáveis pela administração a respeito, entre outros aspectos, do alcance planejado, da época da auditoria e das constatações de auditoria, inclusive as eventuais deficiências nos controles internos que identificamos durante nossos trabalhos.

Eldorado do Sul, 01 de março de 2019.



AudiLink & Cia. Auditores
CRC-RS 003688/F-0
Nelson Câmara da Silva
Contador CRC/RS 023584/O-8 S-RS

Relatório do Conselho Fiscal

Senhores Membros da Assembleia Geral

Os membros do Conselho Fiscal reuniram-se periodicamente durante o exercício de 2018, onde foram analisados os relatórios de recomendações da Auditoria Independente e os ajustes nos temas apontados pelos relatórios nas áreas auditadas.

Segue nosso parecer sobre o Relatório de Atividades Realizadas e Balanço Geral do Exercício de 2018 - Balanço Social apresentado pelo Conselho de Administração da Associação Dr. Bartholomeu Tacchini.

Apreciamos detalhadamente o Relatório de Atividades e Balanço Geral que o Conselho de Administração nos encaminhou, nesta reunião de Assembleia Geral Ordinária, e verificamos a clareza e a precisão das informações contidas no conjunto das mesmas.

Verificamos a perfeita exatidão de todos os seus registros e a segura orientação deste Conselho de Administração, baseados nos relatórios da Auditoria Independente, bem como os esclarecimentos que constam nas notas explicativas.

Julgamos que o Relatório das Atividades realizadas e o Balanço Geral estão em plenas condições de serem aprovadas por esta Assembleia.

Bento Gonçalves, 25 de março de 2019.

Cláudio Ivanez João Pegoraro

Darci Poletto

Lênio Zanesco



Rua Doutor José Mário Mônaco, 358 | Centro
95700-068 | Bento Gonçalves | RS
www.tacchini.com.br
Fone: (54) 3455.4333