



## CASO DE ÉXITO

### HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO ALEGRE

El Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA) es una institución pública y universitaria, integrante de la red de hospitales universitarios del Ministerio de Educación (MEC) y vinculada a la Universidad Federal de Rio Grande do Sul (UFRGS). Desde 1971, figura como uno de los principales soportes de la asistencia pública a la salud de la población gaúcha, ofreciendo atendimento de excelencia y alta complejidad en amplio rol de especialidades.

La excelencia del HCPA es certificada por la acreditación Internacional de la Joint Commission International (JCI), conquistada en 2013 de forma pionera entre los hospitales universitarios brasileños. Esta certificación representa la adecuación a los patrones internacionales de atendimento, gestión, infraestructura y cualificación profesional, con foco en la calidad y seguridad de pacientes y profesionales.

#### ***Misión del HCPA***

*“Ser una referencia pública en salud, prestando asistencia de excelencia, generando conocimiento, formando y agregando personas de alta calidad”*

## HCPA EN NÚMEROS



**128 mil m<sup>2</sup>**  
Área física  
construida



**831**  
Total de camas



**39**  
Salas de Cirugías



**567.784**  
Consultas en 2019



**6.133**  
Funcionarios  
y docentes



**560**  
Médicos  
residentes



**49.218**  
Procedimientos  
quirúrgicos en 2019



Certificaciones  
**Joint Commission  
International e ONA**

## ESTRUCTURA DEL HCPA

### Áreas asistencia e investigación:

- Centro de atención Psicosocial (CAPS)
- Unidad básica de salud
- Banco de Sangre
- Unidades de Radioterapia y Quimioterapia
- Centro de Investigación Clínica
- Centro de Investigación Experimental

### Áreas académicas e institucionales:

- **1** Anfiteatro
- **9** auditorios
- **38** salas de aula

*\*Datos de 2019*



## RESIDENTES POR PROGRAMA

	Nº de 2019
Programa Onco-hematología	07
Programa de Atención al Adulto	14
Programa de Atención Cardiovascular	05
Programa de Atención Integral al paciente adulto cirúrgico	10
Programa de Atención Básica en Salud	08
Programa de Atención Integral al Usuario de drogas	12
Programa de Atención Materno Infantil	12
Programa de Control de Infección Hospitalar	05
Programa de Salud Mental	05
Programa de Salud Infantil	27
Residencia en Área Profesional de Salud Enfermería Obstétrica	04
<b>Total</b>	<b>109</b>



# CASE DE SUCESSO

HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO ALEGRE

# EN BUSCA DE LA JCI

2011

La alianza entre el HCPA e Interact inició al final del año 2011. En la época, el hospital estaba en la búsqueda de la acreditación Joint Commission International (JCI), con patrones internacionales de seguridad y calidad. Por tanto, ingresó en su planeación estratégica la adquisición de cinco módulos de la Suite SA Strategic Adviser, el conjunto de sistemas de Interact para la inteligencia y gobierno corporativo.



## MÓDULOS ADQUIRIDOS

**SA Performance Manager**  
proporciona una mejor eficiencia y sistematización en el proceso de planeación estratégico y operacional de las organizaciones.



**SA Performance Manager**

**SA Document Manager**  
garantiza el más avanzado gerenciamiento electrónico de documentos



**SA Document Manager**

**SA Occurrence Manager**  
gerencia de ocurrencias y no conformidades, con identificación de concentración de incidentes y oportunidades de mejoras.



**SA Occurrence Manager**

**SA Competence Manager**  
proporciona la gestión de desarrollo humano de todos los colaboradores de la organización



**SA Competence Manager**



**SA Risk Manager**

**SA Risk Manager**  
proporciona la Gestión de riesgos, con mitigación de riesgos y prácticas de control de niveles por medio de auditorías y planes de contingencia.





## PRIMER HOSPITAL DE BRASIL CON JCI

2013

La búsqueda por la JCI tuvo inicio en 2009. La adquisición del software de Interact hace parte del objetivo para la conquista de acreditación internacional. Al final de 2013, el HCPA se convirtió en el primer hospital de Brasil y el tercero en América del sur al tener el principal sello en el área de salud en la categoría Centro Médico Académico. La conquista celebró un trabajo de excelencia para pacientes del sur de Brasil, en la mayoría oriundos del Sistema Único de Salud (SUS).

La JCI comprueba altos patrones internacionales de calidad y seguridad, además

de reconocer la excelencia en la investigación y educación médica.

Para obtener el sello, la autoría de la JCI observa la adecuación del hospital y patrones internacionales en una gran cantidad de ítems. En el caso del HCPA, que es un hospital universitario, además de aspectos asistenciales también son observados procesos referentes a la enseñanza e investigación. Hoy un tercio de las instituciones acreditadas en Brasil por la JCI son **clientes de Interact.**

**VEA MÁS**



## GESTIÓN DE RIESGOS CON JCI RENOVADA

2017

En 2017, la reacreditación de la JCI era conquistada por el HCPA, comprobando la continuidad del trabajo desarrollado por la institución. En mayo del mismo año, era creada la Coordinación de Riesgos e Integridad Corporativa, sobre gestión de Armando Gass, servidor del hospital hace 35 años.

Para el desarrollo de las actividades de la coordinación, contó con el auxilio del sector de Auditorías y de la gestión de las demás áreas.

El trabajo para establecer la gestión de riesgos e integridad, comenzó mucho tiempo antes, con el sector de Auditorías desarrollando una serie de estudios previos. A partir de la institución de la Ley Federal Estatal – Ley n.º 13.303, de 2016, fue entonces creado el área de Riesgos de Integridad del HCPA. Desde entonces, fue iniciado un amplio trabajo de mapeamiento de riesgos que no podría ser operado a través de planillas.



# FASES DE IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN DE RIESGOS E INTEGRIDAD

2017-2019



## FASE 1 - DIVULGACIÓN

Con el inicio del trabajo de la Coordinación, era importante que todos los colaboradores conocieran la temática a ser desarrollada. Para esto, inicialmente fue realizada una divulgación interna, que explico lo que era la gestión de riesgos e integridad, para que servia y la función del nuevo sector creado en el HCPA.

## FASE 2 - EDUCACIÓN Y MAPEAMIENTO DE RIESGOS

El segundo paso fue la educación de los colaboradores. Los sectores con mayor impacto presupuestario fueron reunidos para que fueran pasadas más informaciones sobre el trabajo. En esta programación se inició el mapeamiento de riesgos de cada sector.

Durante dos años, desde mayo 2017 a mayo de 2019, fueron desarrollados 12 workshops, con la capacitación de 180 líderes del HCPA, así como trabajos de consultoría en temas específicos.

En total, fueron identificados 280 riesgos, siendo 53 de estos riesgos estratégicos. Estos trabajos fueron enviados para ser validados por la Dirección Estratégica y el Consejo de Administración y aprobados.



**En dos años de trabajo 180 Líderes del HCPA fueron capacitadas en 12 workshops y consultorías específicas, con 280 riesgos identificados, de los cuales 53 son estratégicos**



## Áreas del HCPA involucradas en la gestión de riesgos

1. Gerencia de Riesgo Asistencial
2. Grupo de enseñanza
3. Grupo de Investigación y Pos Graduación
4. Coordinación de Gestión de Personas
5. Coordinación de Gestión de Tecnología de Información y Comunicación
6. Coordinación de Gestión Contable
7. Coordinación de Gestión Financiera
8. Coordinación de Gestión de Suplementos de Bienes y Servicios
9. Coordinación Administrativa
10. Coordinación de Ingeniería y Mantenimiento
11. Coordinación de Facturación de Convenios y particulares
12. Coordinación de Hotelaria
13. Servicio de Física Médica
14. Servicio de Diagnostico Laboratorio
15. Plan de providencia complementar
16. Unidad Alvaro Alvim
17. Contingencias Laborales
18. Obra de CITI – Centro Integrado de Tecnología de la Información
19. Proceso de Servicio de terceros
20. Proceso de adquisición de prótesis y materiales de construcción



## FASE 3 - INTERACT

Después todo el mapeamiento en planillas, el HCPA validó el riesgo de este trabajo, para que quedara guardado en planillas y olvidado en las áreas. Con la alianza iniciada en 2011 con Interact, se inició un trabajo de entrenamiento para la utilización de los módulos de la Suite SA, en especial el SA Risk Manager.

Hoy todos los riesgos del HCPA están mapeados y registrados en la herramienta de Interact. Los miembros del consejo de Administración, Consejo Fiscal, Comité de Auditoría, Dirección Ejecutiva, Auditoría Interna y Consultoría Jurídica tienen acceso a todos estos. Riesgos operacionales quedan restringidos a las respectivas áreas.



## FASE 4 - MONITORAMIENTO

En diciembre de 2019, era iniciado el monitoramiento a través del SA, después todo el trabajo de divulgación, educación, mapeamiento de riesgos e informatización de la gestión de riesgos. En esta etapa, fue posible validar los controles internos establecidos por los sectores y realizar un análisis de riesgos residuales, así como el establecimiento de un plan de acción para cada riesgo.

Con el elevado número de riesgos que una institución de porte del HCPA, con más de 6 mil funcionarios, el objetivo en el momento de la Coordinación de Riesgos e Integridad es enfocar los trabajos de riesgos estratégicos y periódicamente, extender el monitoramiento para riesgos operacionales.



## Acciones en la Coordinación de Riesgos e Integridad Corporativa

1. Implementación del código de conducta
2. Curso EAD sobre código de Conducta
3. Implementación del canal de denuncias externo
4. Implantación del sistema de Corrección
5. Implantación de Transparencia en el Portal del HCPA



## TESTIMONIO

*“La gestión de riesgos, el compliance y más el gobierno son un triángulo inseparable. El área de compliance, principalmente, es un área delicada, la cual tenemos que trabajar la cultura organizacional y cambiar la cultura no es fácil. El desafío es muy grande. En un hospital, es fundamental que se conozca sus riesgos, con el riesgo de que tenga sorpresas y no pueda trabajar en la prevención. Hoy en el HCPA la palabra riesgo es muy utilizada. Las propias auditorías internas ya están haciendo trabajos con base en los riesgos. Cuanto mayor es el riesgo, mayor la profundidad de la auditoría. Eso es una tendencia que Brasil felizmente está pasando a adoptar y cobrar.*”

*Pero todo eso es un largo trabajo, no es de corto plazo. Cuando se hace planeación del proyecto, cuando hice la lista de todo lo que tenía que hacer, casi desistí. Pero no desisto fácil. Vi que el proceso es una construcción, no se puede tener ansiedad. Tiene que hacerse paso a paso, comprometer a todos y educar para que todos entiendan la importancia del proceso. Cuando esté consolidado el trabajo con la Suite SA de Interact, con todas las informaciones ya ingresadas, vamos a seguir con la educación de uso de la herramienta. Un ejemplo de trabajo que será desarrollado son los contratos. Todo va a tener la matriz de riesgo dentro del sistema, siendo generado el contrato y teniendo como referencia. Por tanto una gestión integrada.”*

### **Armando Gass**

*Coordinador de Gestión de Riesgos  
e Integridad Corporativa  
Hospital de Clínicas de Porto Alegre*





 0800 643 5100

 [www.interact.com.br](http://www.interact.com.br)

 [interact-latam](https://www.linkedin.com/company/interact-latam)