Interact

HOSPITAL DE CLÍNICAS

CASE DE SUCESSO

HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO ALEGRE

O Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA) é uma instituição pública e universitária, integrante da rede de hospitais universitários do Ministério da Educação (MEC) e vinculada à Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). Desde 1971, figura como um dos principais esteios da assistência pública à saúde da população gaúcha, oferecendo atendimento de excelência e alta complexidade em amplo rol de especialidades.

A excelência do HCPA é certificada pela Acreditação Internacional da Joint Commission International (JCI), conquistada em 2013 de forma pioneira entre os hospitais universitários brasileiros. Esta certificação representa a adequação a padrões internacionais de atendimento, gestão, infraestrutura e qualificação profissional, com foco na qualidade e segurança de pacientes e profissionais.

Missão do HCPA

"Ser um referencial público em saúde, prestando assistência de excelência, gerando conhecimento, formando e agregando pessoas de alta qualificação"

HCPA EM NÚMEROS

128 mil m²
Área física construída

831
Total de leitos

39
Salas cirúrgicas

567.784
Consultas em 2019

6.133
Funcionários e docentes

560
Médicos residentes

49.218
Procedimentos cirúrgicos em 2019

Certificações
Joint Commission International e ONA

ESTRUTURA DO HCPA

Áreas assistenciais e de pesquisa:

- Centro de Atenção Psicossocial (CAPS)
- Unidade Básica de Saúde
- Banco de Sangue
- Unidades de Radioterapia e Quimioterapia
- Centro de Pesquisa Clínica
- Centro de Pesquisa Experimental

Áreas acadêmicas e institucionais:

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

**Dados de 2019*

RESIDENTES POR PROGRAMA

	Nº de 2019
Programa Onco-hematologia	07
Programa de Atenção ao Adulto	14
Programa de Atenção Cardiovascular	05
Programa de Atenção integral ao paciente adulto cirúrgico	10
Programa de Atenção Básica em Saúde	08
Programa de Atenção Integral ao Usuário de drogas	12
Programa de Atenção Materno Infantil	12
Programa de Controle de Infecção Hospitalar	05
Programa de Saúde Mental	05
Programa de Saúde da Criança	27
Residência em Área Profissional da Saúde Enfermagem Obstétrica	04
Total	**109**

EM BUSCA DA JCI

2011

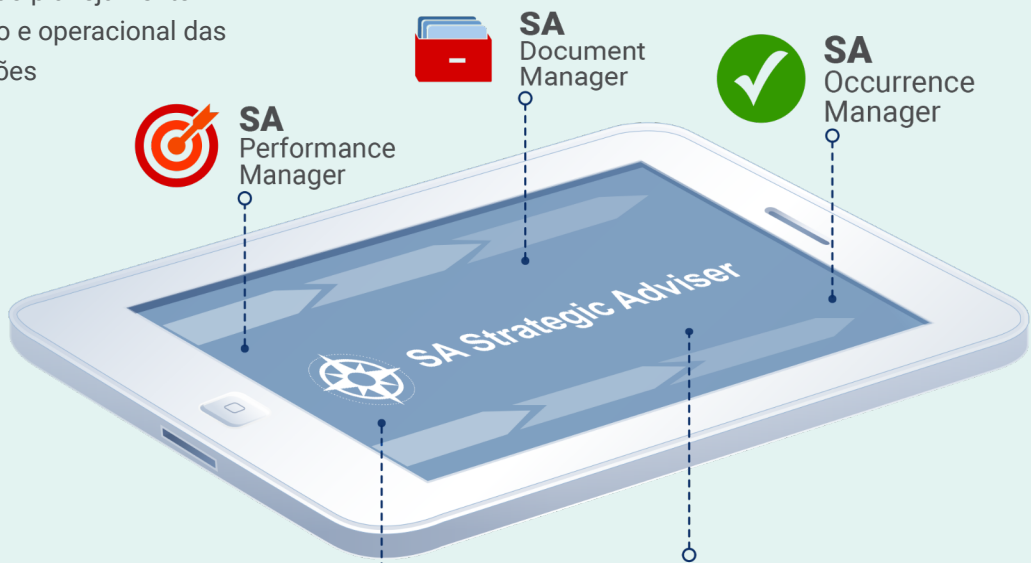
A parceria entre o HCPA e a Interact iniciou no final do ano de 2011. Na época, o hospital estava em busca da acreditação Joint Commission International (JCI), com padrões internacionais de segurança e qualidade. Para tanto, inseriu no seu planejamento estratégico a aquisição de cinco módulos da Suite SA Strategic Adviser, o conjunto de sistemas da Interact para inteligência e governança corporativa.

MÓDULOS ADQUIRIDOS

SA Performance Manager proporciona uma maior eficácia e sistematização no processo do planejamento estratégico e operacional das organizações

SA Document Manager garante o mais avançado gerenciamento eletrônico de documentos

SA Occurrence Manager gerencia ocorrências e não conformidades, com identificação de concentração de incidentes e oportunidades de melhorias



SA Competence Manager proporciona a gestão de desenvolvimento humano de todos colaboradores da organização

SA Risk Manager permite a gestão de riscos, com mitigação de riscos e práticas de controle de níveis por meio de auditorias e planos de contingência

PRIMEIRO HOSPITAL DO BRASIL COM JCI

2013

A busca pela JCI teve início em 2009. A aquisição do software da Interact fez parte do escopo para a conquista da acreditação internacional. No final de 2013, o HCPA se tornava o primeiro hospital no Brasil e o terceiro na América do Sul a possuir o principal selo na área da saúde na categoria *Centro Médico Acadêmico*. A conquista celebrou um trabalho de excelência para pacientes do sul do Brasil, na maioria oriundos do Sistema Único de Saúde (SUS).

A JCI atesta altos padrões internacionais de qualidade e segurança, além de reconhecer a excelência na pesquisa e educação médica.

Para a obtenção do selo, a auditoria da JCI observa a adequação do hospital a padrões internacionais em uma grande quantidade de itens. No caso do HCPA, que é um hospital universitário, além de aspectos assistenciais também são observados processos referentes ao ensino e à pesquisa. Hoje um terço das instituições acreditadas no Brasil pela JCI são **clientes da Interact**.

LEIA MAIS

HOSPITAL DE CLÍNICAS

Interact

GESTÃO DE RISCOS COM JCI RENOVADA

2017

Em 2017, a reacreditação da JCI era conquistada pelo HCPA, atestando a continuidade do trabalho desenvolvido pela instituição. Em maio do mesmo ano, era criada a Coordenadoria de Riscos e Integridade Corporativa, sob gestão de Armando Gass, servidor do hospital há 35 anos.

Para o desenvolvimento das atividades da coordenadoria, contou com o auxílio do setor de Auditorias e dos gestores das demais áreas.

O trabalho para instituir a gestão de riscos e integridade começou muito tempo antes, com o setor de Auditorias desenvolvendo uma série de estudos prévios. A partir da instituição da Lei Federal das Estatais - Lei nº 13.303, de 2016, foi então criada a área de Riscos de Integridade do HCPA. Desde então, era iniciado um amplo trabalho de mapeamento de riscos que não poderia ser operacionalizado através de planilhas.

FASES DE IMPLEMENTAÇÃO DA GESTÃO DE RISCOS E INTEGRIDADE

2017-2019

FASE 1 - DIVULGAÇÃO

Com início do trabalho da Coordenadoria, era fundamental que todos colaboradores conhecessem a temática a ser desenvolvida. Para tanto, inicialmente foi realizada uma divulgação interna, que explicou o que era a gestão de riscos e integridade, para que servia e a função do novo setor criado no HCPA.

FASE 2 - EDUCAÇÃO E MAPEAMENTO DE RISCOS

O segundo passo foi a educação dos colaboradores. Os setores com maior impacto orçamentário foram reunidos para que fossem repassadas mais informações sobre o trabalho. Nesta programação, iniciou-se o mapeamento de riscos de cada setor.

Durante dois anos, de maio de 2017 a maio de 2019, foram desenvolvidos 12 workshops, com a capacitação de 180 lideranças do HCPA, assim como trabalhos de consultoria em temas específicos.

Ao todo, foram identificados 280 riscos, sendo 53 destes riscos estratégicos. Estes trabalhos foram submetidos à apreciação da Diretoria Executiva e Conselho de Administração e aprovados.

Em dois anos de trabalho, 180 lideranças do HCPA foram capacitadas em 12 workshops e consultorias específicas, com 280 riscos identificados, dos quais 53 são estratégicos

Áreas do HCPA envolvidas na gestão de riscos

1. Gerência de Risco Assistencial
2. Grupo de Ensino
3. Grupo Pesquisa e Pós Graduação
4. Coordenadoria de Gestão de Pessoas
5. Coordenadoria de Gestão da Tecnologia da Informação e Comunicação
6. Coordenadoria de Gestão Contábil
7. Coordenadoria de Gestão Financeira
8. Coordenadoria de Gestão de Suprimentos de Bens e Serviços
9. Coordenadora Administrativa
10. Coordenadoria de Engenharia e Manutenção
11. Coordenadora de Faturamento de Convênios e Particulares
12. Coordenadoria de Hotelaria
13. Serviço de Física Médica
14. Serviço de Diagnóstico Laboratorial
15. Plano de Previdência Complementar
16. Unidade Álvaro Alvim
17. Contingências Trabalhistas
18. Obra do CITI - Centro Integrado de Tecnologia da Informação
19. Processo de serviços de terceiros
20. Processo de aquisição de órtese, prótese e materiais de construção.

FASE 3 - INTERACT

Após todo o mapeamento em planilhas, o HCPA avaliou o risco deste trabalho ficar salvo em planilhas e esquecido nas áreas. Com a parceria iniciada em 2011 com a Interact, iniciou-se um trabalho de treinamento para a utilização dos módulos da Suite SA, em especial o SA Risk Manager.

Hoje todos os riscos do HCPA estão mapeados e registrados na ferramenta da Interact. Os membros do Conselho de Administração, Conselho Fiscal, Comitê de Auditoria, Diretoria Executiva, Auditoria Interna e Consultoria Jurídica possuem acesso a todos eles. Riscos operacionais ficam restritos às respectivas áreas.

FASE 4 - MONITORAMENTO

Em dezembro de 2019, era iniciado o monitoramento através do SA, após todo o trabalho de divulgação, educação, mapeamento de riscos e informatização da gestão de riscos. Nesta etapa, foi possível avaliar os controles internos estabelecidos pelos setores e realizar uma análise de riscos residuais, assim como o estabelecimento de um plano de ação para cada risco.

Com o elevado número de riscos que uma instituição do porte do HCPA, com mais de 6 mil funcionários, o objetivo no momento da Coordenadoria de Riscos e Integridade é focar os trabalhos em riscos estratégicos e, periodicamente, estender o monitoramento para riscos operacionais.

Ações na Coordenadoria de Riscos e Integridade Corporativa

1. Implantação do Código de Conduta;
2. Curso EAD sobre Código de Conduta;
3. Implantação do Canal de Denúncias externo;
4. Implantação do Sistema de Correção;
5. Implantação da Transparência no Portal do HCPA.

DEPOIMENTO

"A gestão de riscos, o compliance e mais a governança são um triângulo inseparável. A área de compliance, principalmente, é uma área delicada, a qual temos que trabalhar a cultura organizacional. E mudar cultura não é fácil. O desafio é muito grande. Em um hospital, é fundamental que se conheça os seus riscos, sob pena que se tenha surpresas e não possa trabalhar na prevenção. Hoje no HCPA a palavra risco é muito utilizada. As próprias auditorias internas já estão fazendo trabalhos com base nos riscos. E quanto maior o risco, maior a profundidade da auditoria. Isso é uma tendência que o Brasil felizmente está passando a adotar e cobrar.

Mas tudo isso é um trabalho longo, não é de curto prazo. Quando se fez o planejamento do projeto, quando listei tudo que tinha que fazer, eu quase desisti. Mas não sou de desistir fácil. Vi que o processo é uma construção, não dá para ter ansiedade. Tem que se fazer o passo a passo, engajar a todos e educar para que todos entendam a importância do processo. Quando estiver consolidado o trabalho com a Suite SA da Interact, com todas as informações já inseridas, vamos seguir com a educação de uso da ferramenta. Um exemplo de trabalho que será desenvolvido são os contratos. Todos vão ter a matriz de risco dentro sistema, sendo gerido o contrato tendo ela como referência. Uma gestão integrada, portanto."

Armando Gass

Coordenador de Gestão de Riscos e Integridade Corporativa

Hospital de Clínicas de Porto Alegre

Interact
SOLUTIONS

0800 643 5100 www.interact.com.br interact-solutions