

RELATÓRIO DE

HOSPITAL ESTADUAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

2016

VITÓRIA • ESPÍRITO SANTO



50
anos



RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2016

Governo do Estado do Espírito Santo

Paulo Hartung
Governador

Secretaria de Estado da Saúde

Ricardo de Oliveira
Secretário

Pró-Saúde Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar

DIRETORIA ESTATUTÁRIA

Dom Eurico dos Santos Veloso
Presidente

Dom Hugo da Silva Cavalcante
Vice-presidente

Cônego Doutor José Gomes de Moraes
Secretário

Monsenhor Marco Eduardo Jacob Silva
Tesoureiro

DIRETORIA EXECUTIVA

Wanessa Portugal
Diretora Jurídica e de Filantropia

Miguel Paulo Duarte Neto
Diretor Administrativo e Financeiro
Diretor de Gestão de Pessoas (interino)

Jocelmo Pablo Mews
Diretor de Operações

Danilo de Oliveira da Silva
Diretor de Desenvolvimento

Enylo Faria

Diretor Operacional

Hospital Estadual de Urgência e Emergência

Rua Desembargador José Vicente, 1.533
Forte São João, Vitória, Espírito Santo
CEP 29017-090
(27) 3194.0101

Paulo Vanderlei Soares dos Santos
Diretor Geral

Adriana Moraes
Diretora Administrativo e Financeira

Rosialdo Lobato
Diretor Assistencial

Gerson Macagnan
Diretor de Apoio

Simone Tosi
Diretora Técnica

Nanndara Alves Nonato
Presidente da Comissão de Sustentabilidade

Lanaká Príncipe Sustentáveis
Consultoria de Sustentabilidade

Produção
Coordenadoria de Comunicação
Gerência de Comunicação

Fotografia
Arquivo do hospital, Governo do Estado do Espírito Santo e Jullius Nascimento

SUMÁRIO

Mensagem do diretor	4
Parâmetros do relatório de sustentabilidade	5
Mapeamento e engajamento dos <i>stakeholders</i>	6
Matriz de materialidade	9
A encantadora Vitória	10
Sobre o Hospital Estadual de Urgência e Emergência	13
Signatário do Pacto Global da ONU	18
Desempenho econômico	20
Planejamento estratégico	22
Comissões	24
Qualidade, saúde e segurança do paciente	27
Saúde e segurança do colaborador	33
Qualidade no atendimento	35
Ações de promoção e prevenção de saúde	37
Campanha de carnaval · Divirta-se com responsabilidade	37
Dia D, “Não deu Zika no HEUE”	38
Dia Nacional da Saúde e Nutrição	39
Dia Mundial da Saúde	40
Dia Nacional da Voz	41
Palestra sobre higienização correta das mãos	42
Dia Mundial Sem Tabaco	43
Dia Nacional de Prevenção de Acidentes no Trabalho	44
Dia Nacional da Saúde	45
Roda de conversa sobre prevenção de suicídio	46
Outubro Rosa	47
Novembro Azul	48
Segurança e saúde na SIPAT	49
Gestão ambiental	51

MENSAGEM DO DIRETOR

PAULO VANDERLEI SOARES DOS SANTOS
DIRETOR GERAL

A sustentabilidade é, em essência, uma cultura. Felizmente, no Brasil, muitas pessoas e instituições têm se esforçado para incorporar no dia a dia do cidadão práticas de preservação dos recursos naturais — diminuindo

o impacto que a atividade humana provoca ao meio ambiente. Mas é verdade, também, que ainda há um longo caminho a seguir e muitos desafios a superar.

Para alcançar os efeitos práticos que se espera de um convívio social equilibrado entre a ação humana e os recursos para sua existência, é necessário que todos façam a sua parte. O caminho dessa jornada

é a educação e a conscientização.

A Pró-Saúde Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar, entidade filantrópica sem fins lucrativos, em seus 50 anos de existência, tem buscado acompanhar as novas demandas sociais. Assim, a sustentabilidade — ao lado da humanização e da qualidade do atendimento aos pacientes — é um dos pilares presentes na gestão de todas as unidades que administra.

Este relatório destaca, brevemente, a experiência alcançada no trabalho que vem sendo desenvolvido no Hospital Estadual de Urgência e Emergência, em Vitória, no Espírito Santo. Mais do que atender os pacientes que buscam a recuperação de sua saúde, existe um viés de aproximação com a comunidade local.

As ações estratégicas definidas e em constante implementação no cotidiano do atendimento ao público promovem um novo olhar sobre o funcionamento do hospital para o cidadão. Mostram — ao mesmo tempo em que educa todo esse universo de pessoas diretamente integradas à unidade — que é possível reduzir e otimizar o consumo, que é cada vez mais necessário destinar corretamente os resíduos, que é preciso evitar o desperdício e, principalmente, mudar a forma como nos relacionamos com o ambiente.

É o comportamento que muda o mundo. É a ação individual que traz ganhos coletivos. É o entendimento de que precisamos preservar os recursos que temos hoje, para garantir uma vida saudável para as gerações atuais e futuras. Esses princípios sustentáveis são a base da formulação e da realização de todas as políticas de gestão e de assistência ao paciente que o hospital promove. Um trabalho que começa logo na integração do colaborador à equipe, segue reforçado na capacitação continuada e se apresenta, no contato com o paciente e acompanhante, como uma experiência a ser levada para casa.

Está claro que este não é um desafio fácil, que a mudança de comportamento se alcança com a consciência e a persistência e que a vida sustentável é nosso único caminho. Essa dificuldade só amplia a responsabilidade diante da construção de um mundo mais justo e sustentável para todos.

Desta maneira, o Hospital Estadual de Urgência e Emergência busca fazer a sua parte, como mostram os dados aqui apresentados.

Boa leitura!



PARÂMETROS DO RELATÓRIO DE **SUSTENTABILIDADE**

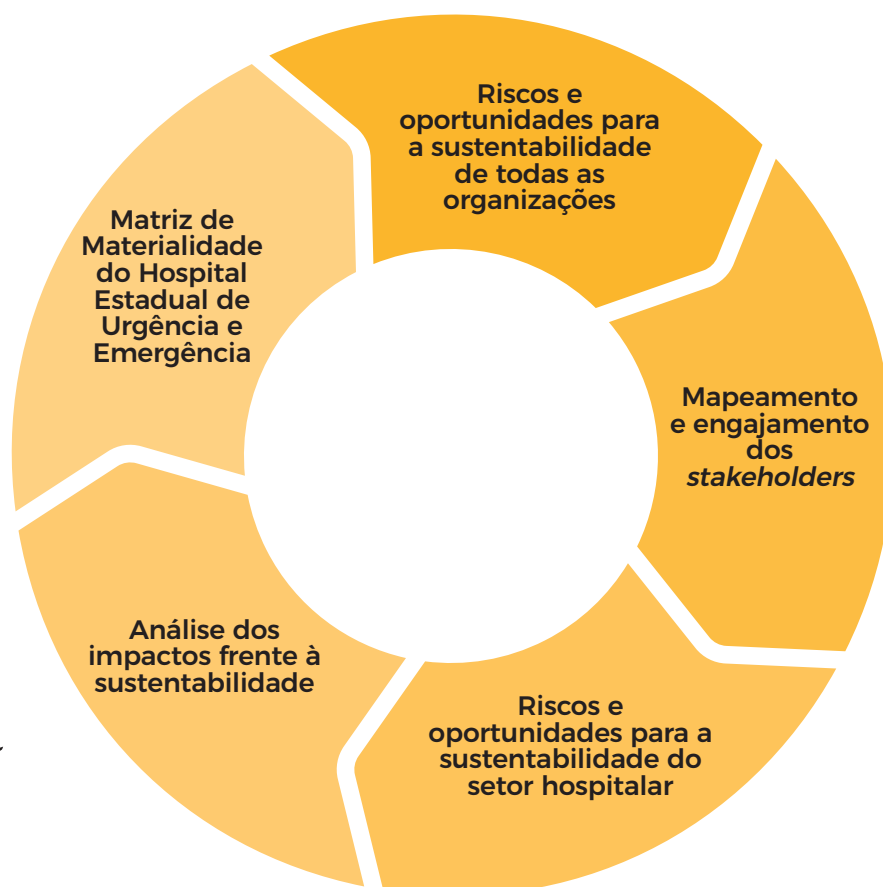
O relatório de sustentabilidade 2016, do **Hospital Estadual de Urgência e Emergência**, foi desenvolvido de acordo com as diretrizes da GRI-G4. O período coberto por este relatório de sustentabilidade é o de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2016.

Com a nova diretriz GRI-G4, as opções de adesão utilizadas anteriormente foram alteradas para Essencial ou Abrangente. Neste ano, o hospital optou em reportar o seu relatório de sustenta-

bilidade de acordo com a opção Essencial de adesão.

O processo de mapeamento e engajamento dos *stakeholders*, assim como a matriz de materialidade, foram feitos em conjunto com uma consultoria especializada em sustentabilidade na saúde.

Foi estabelecido um método de cinco passos para a identificação dos temas relevantes de sustentabilidade do hospital, conforme a figura abaixo.



ETAPA 1: Riscos e Oportunidades para a Sustentabilidade de todas as organizações

Nesta etapa foi considerado todos os temas levantados pela Global Reporting Initiative (GRI), na diretriz G4 e Pacto Global da ONU.

ETAPA 2: Riscos e Oportunidades para a Sustentabilidade do setor de saúde

Identificamos todos os temas que foram discutidos no setor de saúde em 2016 e, assim, consideramos os estudos da SASB* (Hospital), GRI (HealthCare Sector).**

ETAPA 3: Análise dos impactos frente à sustentabilidade

O próximo passo foi extrair, a partir deste universo de questões de sustentabilidade, aqueles que são mais importantes para avaliar o desempenho de sustentabilidade do hospital.

O teste incluiu três categorias:

- **Impactos/riscos:** Questões que podem ter um impacto relevante ou pode representar um risco para o Hospital Estadual de Urgência e Emergência, no médio ou longo prazos;
- **Legislação/regulamentação:** Questões que estão sendo moldadas ou em desenvolvimento com potencial de regulamentação;
- **Oportunidade e inovação:** Áreas onde existe o potencial para explorar as oportunidades e soluções inovadoras.



*A SASB é uma organização sem fins lucrativos americana que fornece padrões de divulgação de questões de sustentabilidade para empresas de capital aberto nos EUA. Em 2013 realizou um trabalho sobre materialidade na saúde identificando os principais temas de sustentabilidade apontados pelos stakeholders de Hospital.

**GRI (HealthCare Sector) foi uma pesquisa mundial realizada pela GRI onde foi apresentado os principais temas de sustentabilidade apontados pelos stakeholders na área de serviços de saúde.

MAPEAMENTO E ENGAJAMENTO DOS *STAKEHOLDERS*

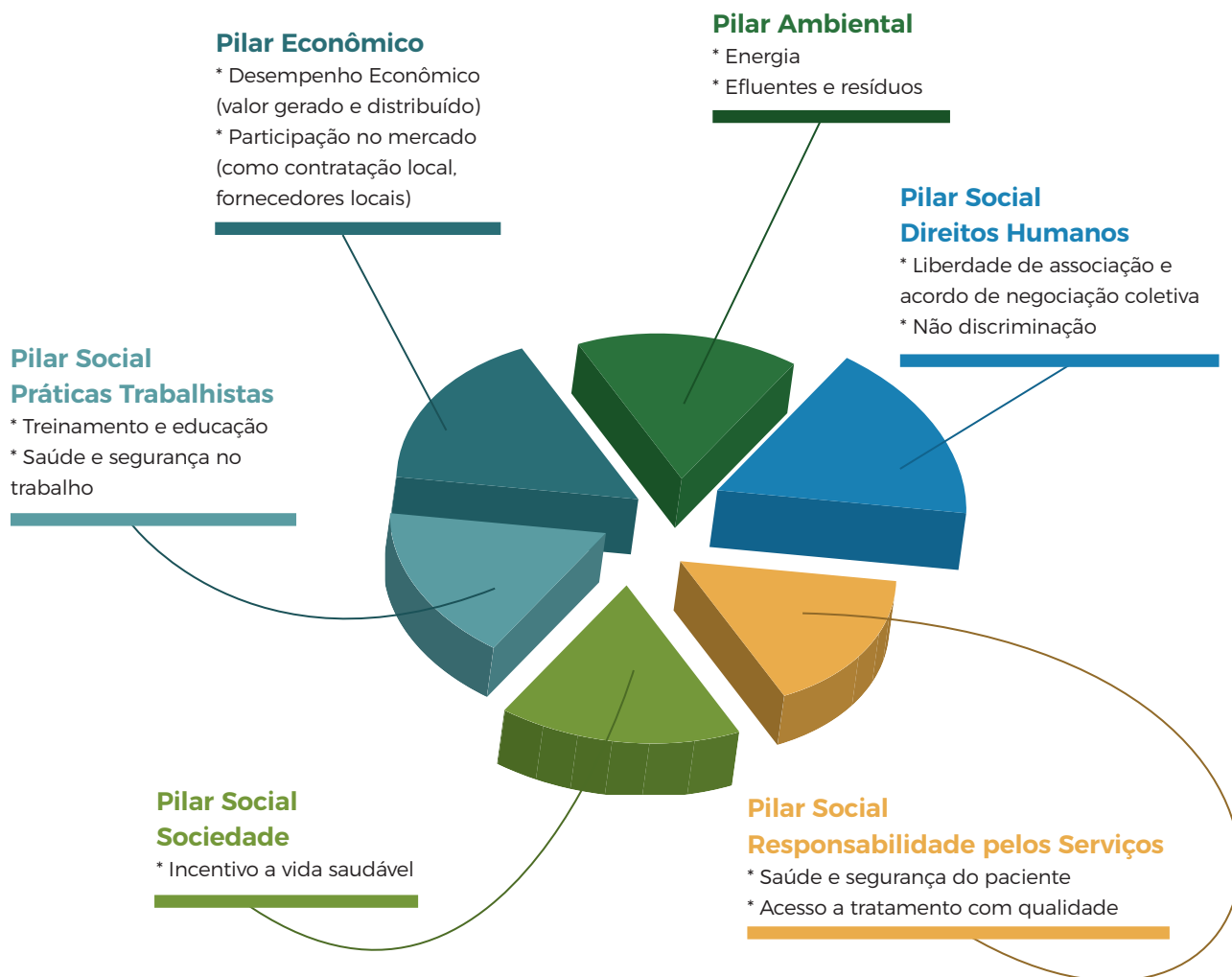
O mapeamento e o engajamento com os *stakeholders*, considerando os pilares da sustentabilidade, foi feito pela primeira vez no Hospital Estadual de Urgência e Emergência.

Foram identificados, neste primeiro levantamento, os seguintes grupos de *stakeholders*: colaboradores, fornecedores, serviços terceirizados e Pró-Saúde.

O engajamento foi realizado de maneira presencial e eletrônica, totalizando 162 pesquisas respondidas.

Os temas da pesquisa aplicada junto aos *stakeholders* foram definidos nas etapas um e dois do processo, conforme descrição da página 6.

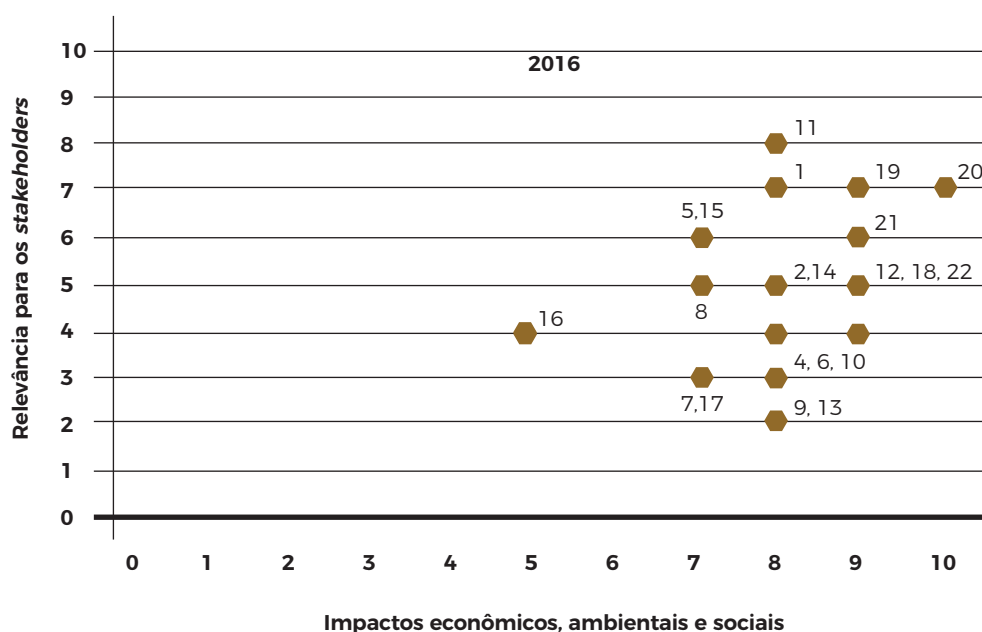
Os principais temas mencionados pelo *stakeholders* foram:





MATRIZ DE MATERIALIDADE

Considerando os resultados dos impactos de sustentabilidade identificados, mais o resultado de engajamento, elaboramos a matriz de materialidade a seguir:



Legenda

- 1 • Desempenho econômico
- 2 • Presença no Mercado (contratação local, compras local)
- 3 • Gestão da cadeia de fornecedores
- 4 • Materiais (origem e uso)
- 5 • Energia
- 6 • Água
- 7 • Gestão das emissões de gases causadores do efeito estufa
- 8 • Efluentes e resíduos
- 9 • Conformidade ambiental
- 10 • Geração de emprego e retenção de colaboradores reduzindo a rotatividade de profissionais
- 11 • Saúde e segurança no trabalho
- 12 • Treinamento e educação
- 13 • Gestão do clima organizacional
- 14 • Não discriminação, respeito à diversidade e minorias
- 15 • Liberdade de associação e acordo de negociação coletiva
- 16 • Garantias de não exploração de trabalho infantil ou análogo à escravidão em qualquer etapa da cadeia de valor
- 17 • Corrupção
- 18 • Canais de relacionamento (mecanismos de queixas e reclamações) da sociedade
- 19 • Ações de promoção e prevenção da saúde
- 20 • Saúde e segurança do paciente
- 21 • Qualidade dos serviços assistenciais
- 22 • Satisfação do cliente

A ENCANTADORA VITÓRIA

A Ilha de Vitória é formada por um arquipélago composto por 33 ilhas e por uma porção continental, totalizando 93,38 quilômetros quadrados. As paisagens da cidade encantam a quem chega, quer seja de avião, navio ou pela via terrestre. Sete pontes interligam a Ilha de Vitória ao continente.

A capital do Estado do Espírito Santo, com 355.875 habitantes, conforme a estimativa populacional divulgada pelo IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística) em 2015, é o centro da Região Metropolitana, que congrega mais seis municípios: Cariacica, Fundão, Guarapari, Serra, Vila Velha e Viana. No total, são 1,910 milhão e pessoas vivendo na Região Metropolitana.

O município está localizado estrategicamente na Região Sudeste, próximo aos grandes centros urbanos do país. Limita-se ao Norte com o município da Serra, ao Sul com Vila Velha, a Leste com o Oceano Atlântico e a Oeste com Cariacica.

Ao redor da Baía de Vitória e do estuário formado pelos rios Santa Maria, Marinho, Bubu e Aribiri, o município possui ilhas, encostas, enseadas, mangues e praias, elementos de grande recurso paisagístico.

Vitória é singular por suas belezas naturais, seus grupos culturais tradicionais, seu crescimento, sendo um destino em ascensão. Com potencial turístico diversificado, a cidade possui vocação e infraestrutura para sediar eventos de negócios, científicos, lazer e esportivos, como as atividades náuticas.

Vitória: um centro metropolitano acolhedor, calmo, moderno e de paisagem exuberante.

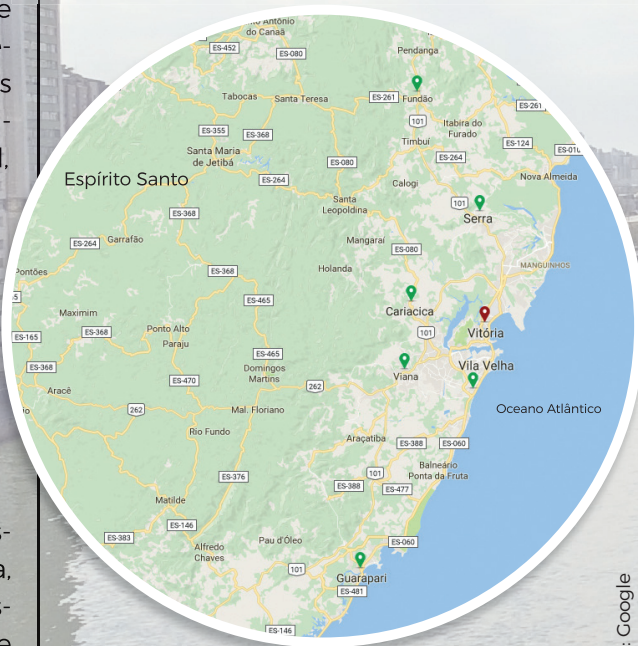
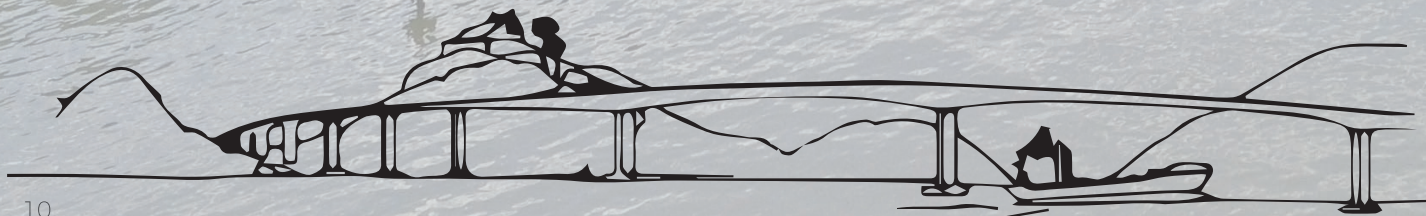
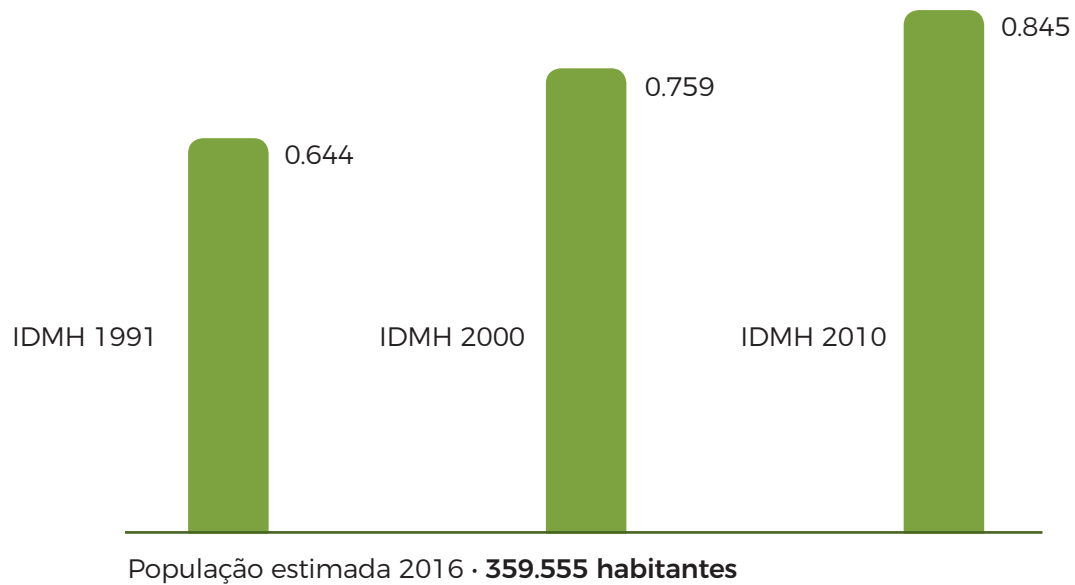


Imagem: Google





ÍNDICE DE DESENVOLVIMENTO HUMANO (IDMH)



SOBRE O **HOSPITAL ESTADUAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA**

O Hospital Estadual São Lucas foi criado em 1968, por um grupo de médicos que partiu de municípios do interior do Espírito Santo rumo à capital, Vitória. À época, era uma instituição particular. Foi desativado no início da década de 70, em função das dificuldades enfrentadas por seus proprietários, sendo o prédio incorporado ao patrimônio da Previdência Social, que o transformou em Posto de Assistência Médica (PAM).

Em 1983, um pronto-socorro foi integrado ao hospital, que passou a funcionar como Posto de Urgência e de Atendimento Médico. Em novembro de 1987, foi transformado em Hospital Geral, por meio de convênio assinado com o Sistema Unificado e Descentralizado de Saúde. No ano seguinte, após reforma, tornou-se o primeiro Hospital de Urgência do Espírito Santo.

Em janeiro de 1995, suas atividades foram transferidas para o Hospital da Polícia Militar (HPM), para reforma de suas instalações, tendo, com isso, reduzido em 50% sua prestação de serviços. O hospital foi reativado em outubro de 1999, após a conclusão das obras. Em 2004, o Governo do Estado desapropriou o prédio ao lado para que o hospital fosse ampliado. Em fevereiro de 2008, foram iniciadas as obras de duplicação e reestruturação. Em maio de 2010, o hospital foi desocupado para a conclusão das obras de duplicação da unidade. E, finalmente, em setembro de 2014, a unidade foi reaberta com o nome de **Hospital Estadual de Urgência**



e Emergência.

Referência no atendimento de trauma, apresenta as especialidades de Neurologia, Cirurgia Vascular/Angiologia, Cirurgia Geral, Anestesiologia, Cirurgia Plástica, Cirurgia Torácica, Cirurgia Bucal-Maxilo-Facial, Nutrologia e Terapia Intensiva. Sua infraestrutura conta com 40 leitos de Unidade de Terapia Intensiva (UTI), 14 leitos de Unidades de Alta Dependência de Cuidados (UADC) e 121 leitos de enfermaria e ambulatório de especialidades cirúrgicas. O hospital possui, ainda, uma equipe multidisciplinar atuante nas enfermarias, ambulatório de especialidades cirúrgicas e unidade de urgência e emergência.

G4-9



4.190

Atendimentos de Internação



4.959

Atendimentos de Pronto-Socorro



1.736

Colonoscopia



2.656

Endoscopia



6.531

Tomografia



357

Ultrassonografia



25.668

Raio-X



916

Eco-Doppler



840

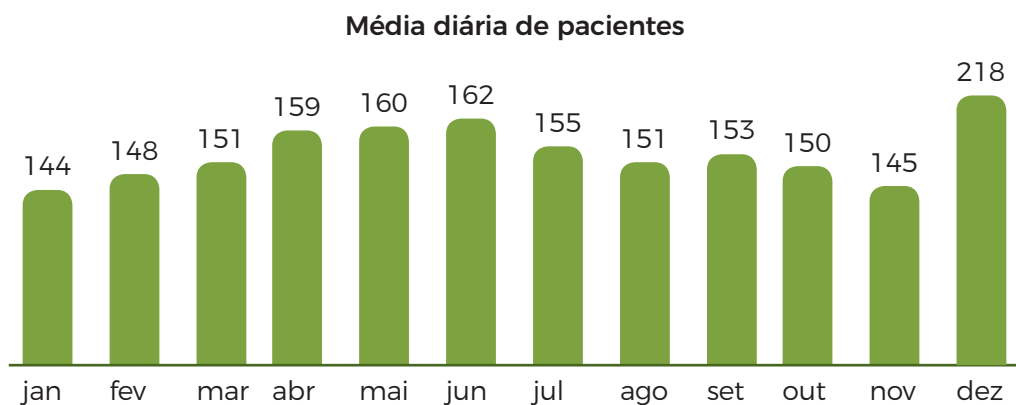
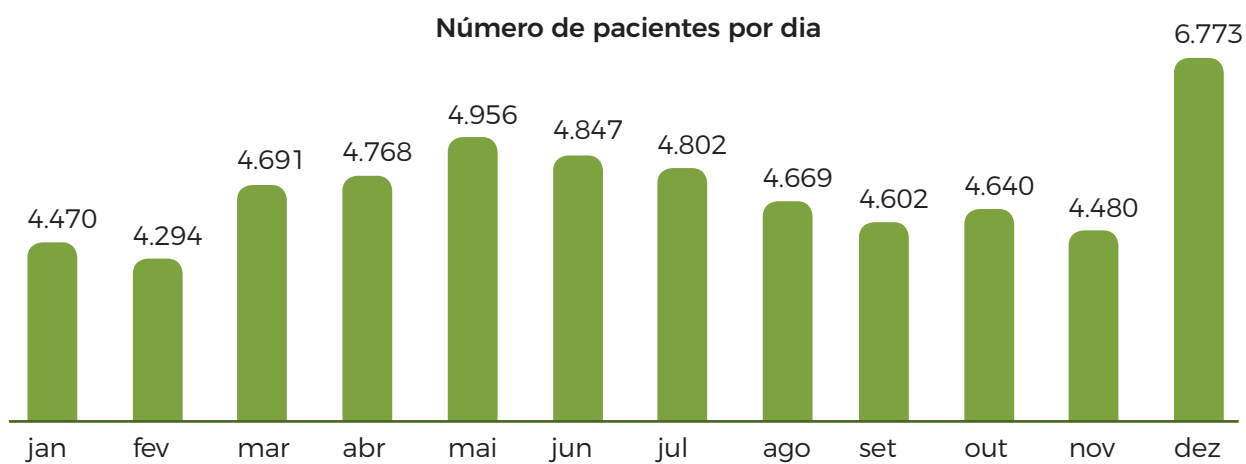
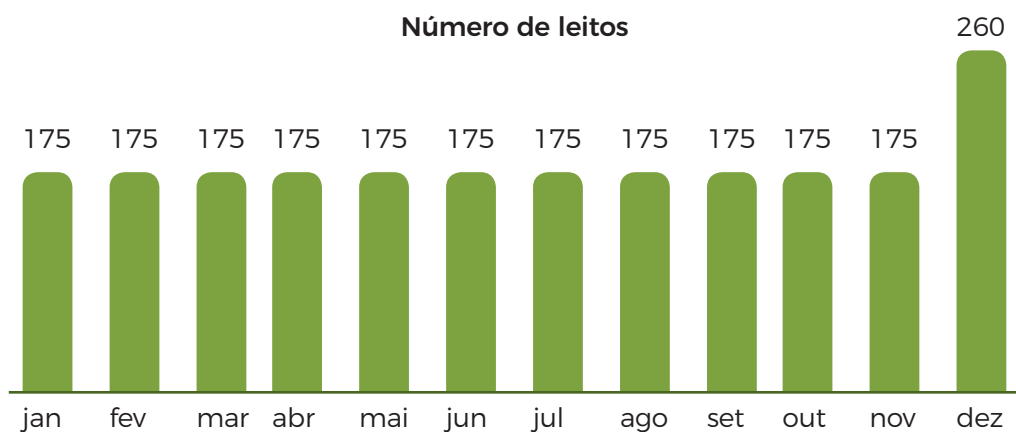
Colaboradores diretos



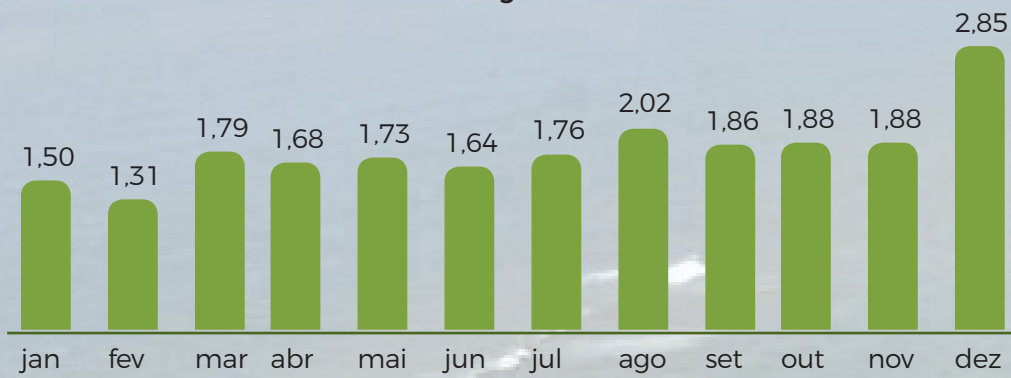
Média de 700

refeições servidas por mês

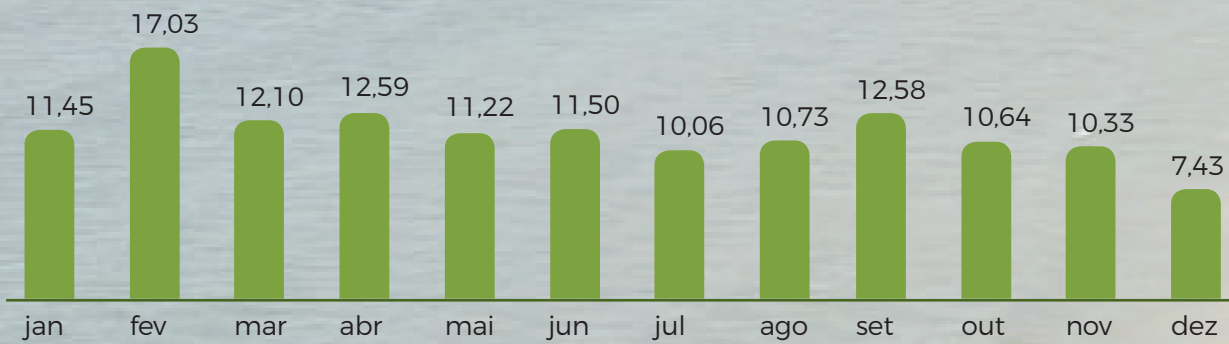




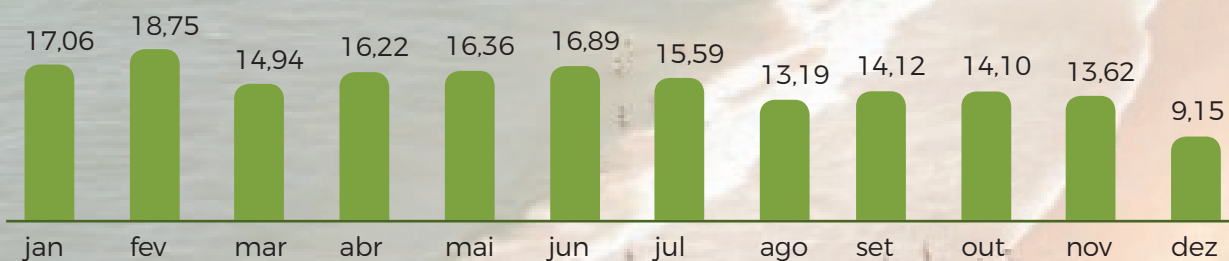
Índice giro leito



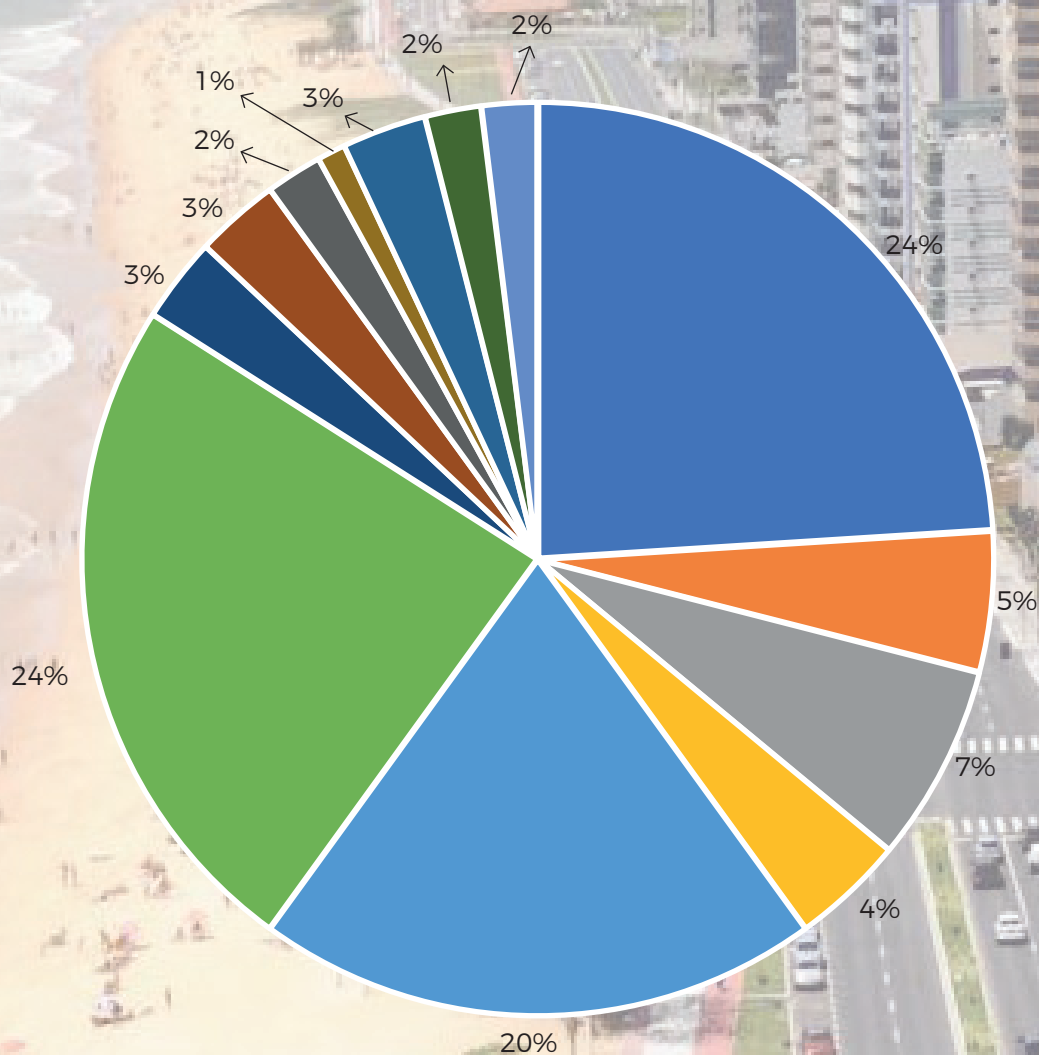
Taxa de mortalidade



Média de permanência



Municípios atendidos



Cariacica — 24%

Guarapari — 5%

Serra — 7%

Viana — 4%

Vila Velha — 20%

Vitória — 24%

Santa Maria de Jetiba — 3%

Afonso Claudio — 3%

Anchieta — 2%

Cachoeiro do Itapemirim — 1%

Domingos Martins — 3%

Ibatiba — 2%

Linhares — 2%

GOVERNANÇA DO PROJETO

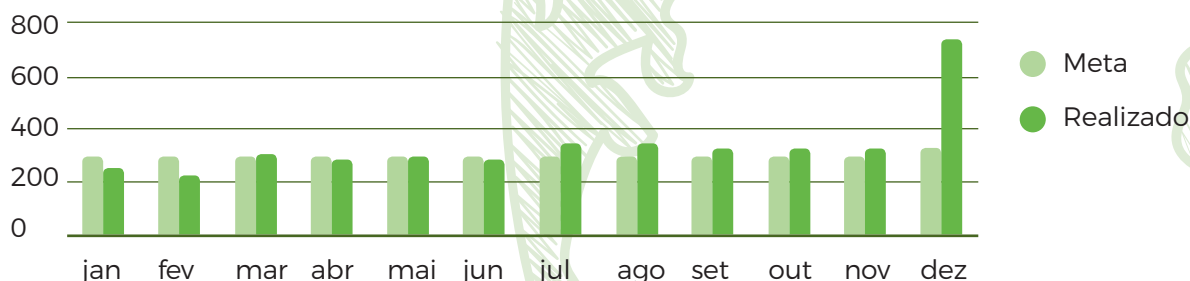
Em 21 de julho de 2009, foi publicada no Estado do Espírito do Santo a lei complementar 489 e suas alterações, que dispôs sobre a qualificação das Organizações Sociais e definiu as regras de acompanhamento, avaliação e fiscalização dos contratos de gestão.

De acordo com o contrato de gestão 001/2015, firmado entre a Secretaria de Estado da Saúde do Espírito Santo e a Pró-Saúde Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar, foram es-

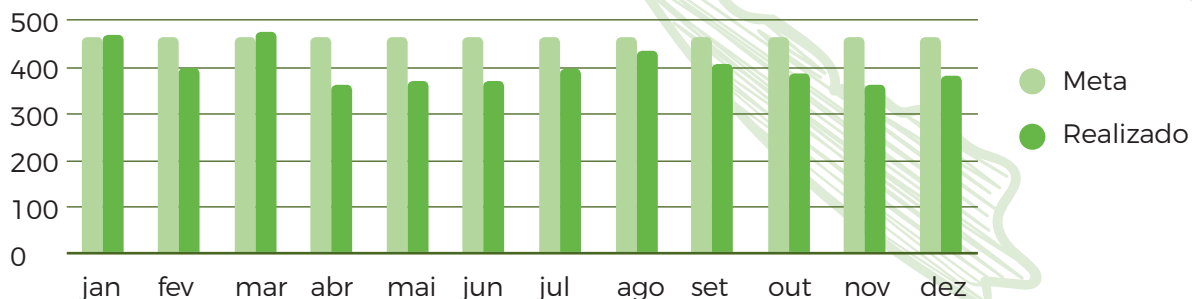
tabelecidas as metas quantitativas e qualitativas, bem como a metodologia de apuração do seu cumprimento, com os objetivos a serem alcançados.

A fim de viabilizar o enfrentamento dos desafios, a direção da Pró-Saúde buscou reforçar suas equipes de trabalho nos diversos níveis do Hospital Estadual de Urgência e Emergência: Diretivo, Gerencial, Lideranças e Assistencial para fazer frente aos objetivos e metas estipuladas no contrato de gestão.

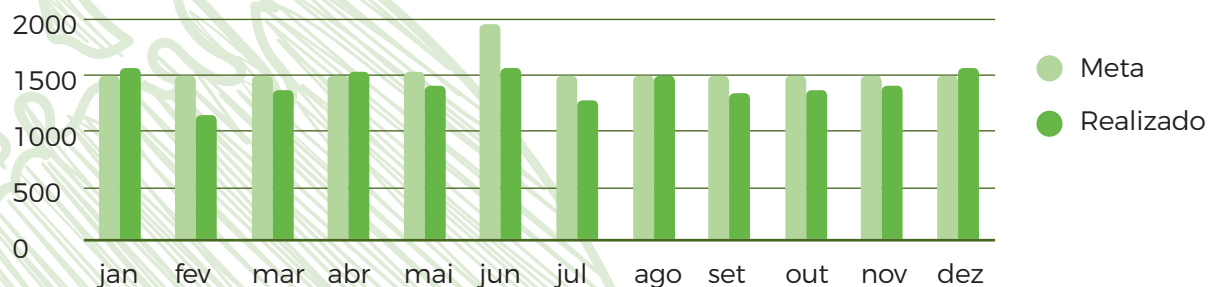
Saídas hospitalares



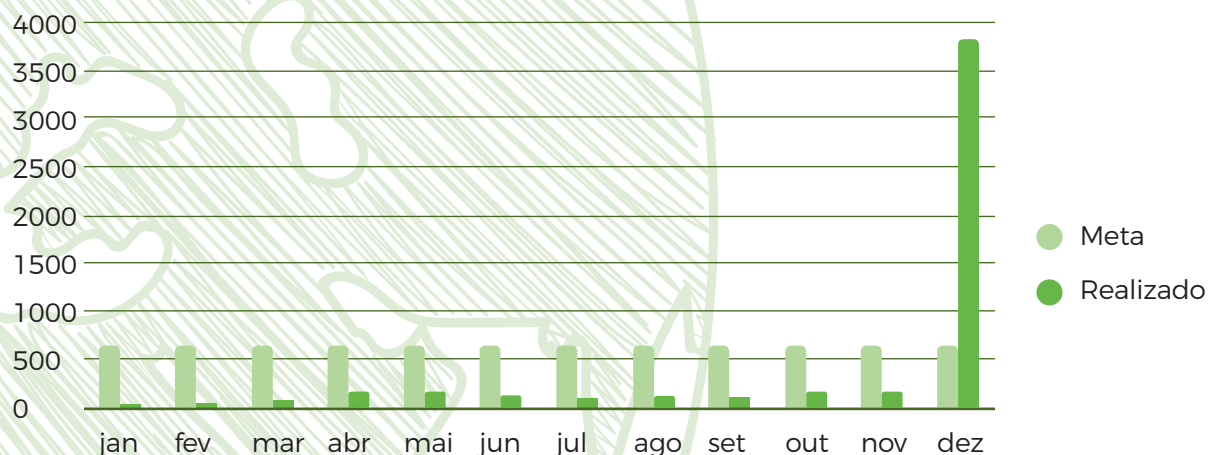
SADT Externo – Total



Atendimento Ambulatorial – Total



Atendimento às Urgências e Emergências



Em dezembro de 2016, o perfil de atendimento do Hospital Estadual de Urgência e Emergência mudou para porta aberta. A linha de serviço Atendimento de Pronto-Socorro ampliou o quantita-

tivo de atendimento com abertura para demanda espontânea, incluído, neste, os serviços pré-hospitalares de urgência e pacientes encaminhados de outras unidades.

DESEMPENHO ECONÔMICO

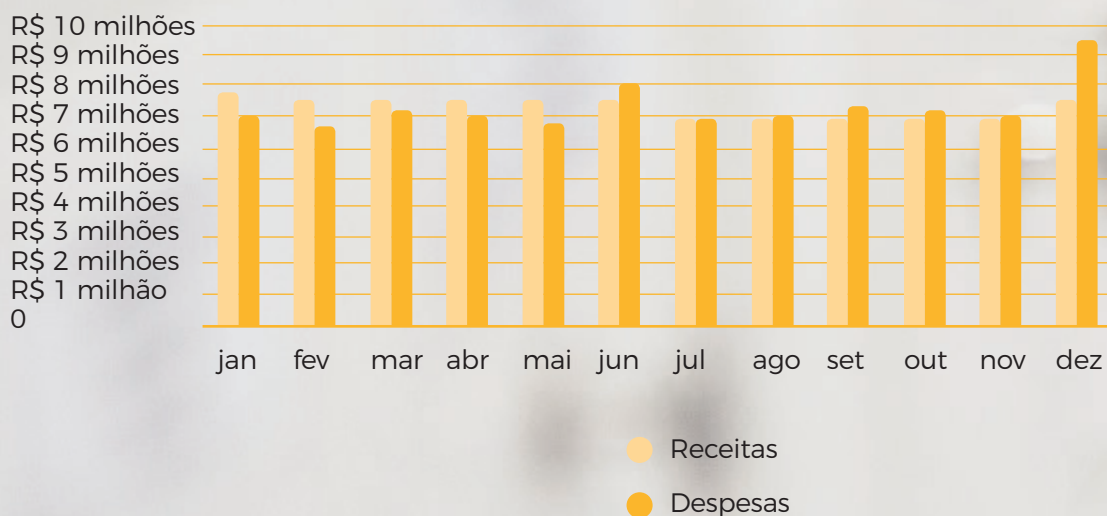
No ano de 2016, a receita da instituição atingiu R\$ 86.392.957,36 (oitenta e seis milhões, trezentos e noventa e dois mil, novecentos e cinquenta e sete reais e trinta e seis centavos), com uma redução de 7,25% em sua receita inicial, a partir de julho de 2016, ocasionada pelo não cumprimento de metas da linha de serviço de urgência e emergência referenciada por meio do SAMU (Serviço de Atendimento Móvel de Urgência).

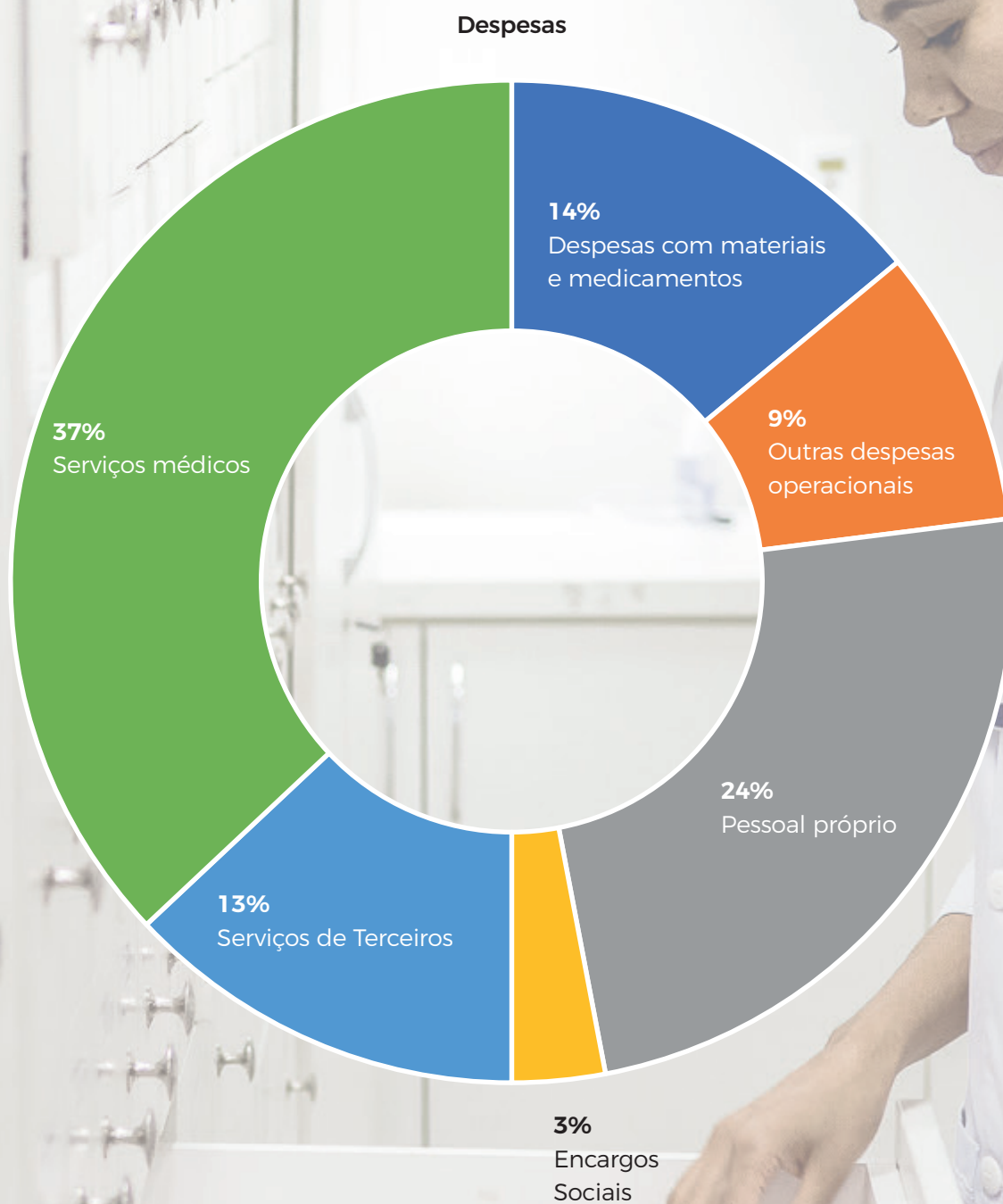
As despesas tiveram uma evolução de 5,12%, geradas pelo impacto na competência de dezembro de 2016, contextualizada pela abertura da nova linha de serviço de urgência e emergência, livre demanda, totalizando um valor de R\$ 86.308.355,23 (oitenta e seis milhões, tre-

zentos e oito mil, trezentos e cinquenta e cinco reais e vinte e três centavos). A instituição possui como perspectivas econômicas e financeira, atreladas em seus objetivos estratégicos em otimizar os custos, aumentando o resultado econômico e, consequentemente, o fluxo de caixa, por meio da gestão sistematizada de custos e orçamento, baseados em indicadores e planos de ações de melhorias contínuas.

Ainda em 2016, a instituição concluiu o seu fechamento contábil e fiscal com o *superávit* de R\$ 84.602,13 (oitenta e quatro mil, seiscentos e dois reais e treze centavos), conforme relatório dos auditores independentes sobre as demonstrações financeiras e publicações do balanço patrimonial, em 31 de março de 2017.

Receita x Despesa





PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

A Identidade Organizacional foi definida com base no Planejamento Estratégico, com diretrizes a serem adotadas pela Direção e todo corpo funcional da organização. A discussão e a elaboração ocorreram com a equipe diretiva e o setor de Qualidade em 3/11/2016, ficando definidos a partir desta data:

NEGÓCIO Assistência hospitalar de urgência e emergência.

MISSÃO Prestar assistência hospitalar de urgência e emergência ao usuário do Sistema Único de Saúde com qualidade, sustentabilidade e humanização.

Princípios Organizacionais:

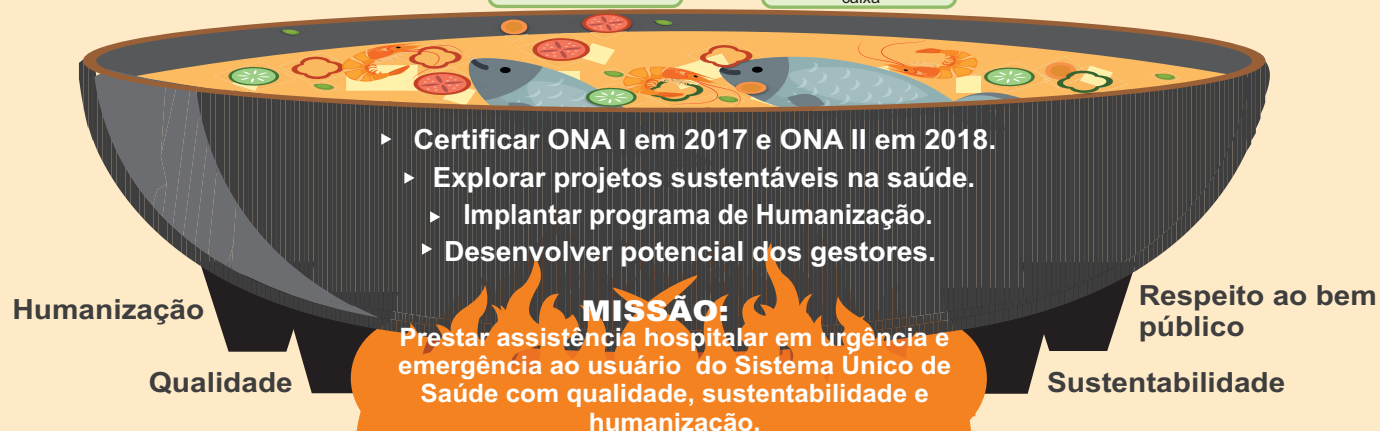
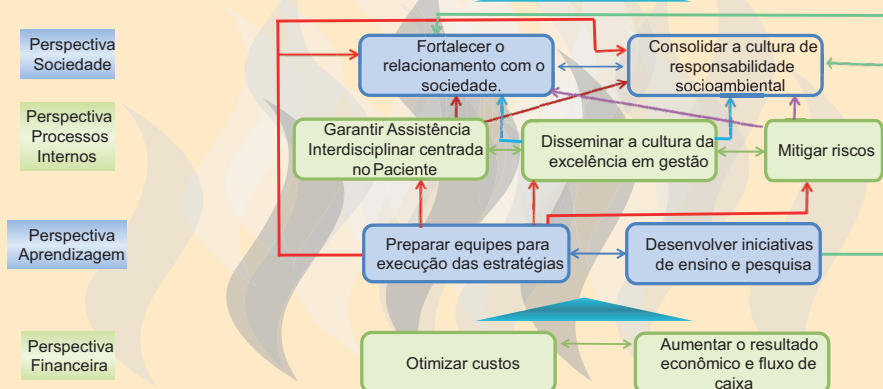
- **Humanização:** cuidar do próximo com empatia, respeitando as individualidades;
- **Qualidade:** compromisso com a assistência segura e melhoria contínua;
- **Sustentabilidade:** agir com consciência social, econômica e ambiental;
- **Respeito** ao bem público.

VISÃO Ser reconhecido como hospital de excelência na assistência hospitalar de urgência e emergência.

A Identidade Organizacional foi difundida junto aos principais representantes da organização no dia 18/11/2016, em treinamento referente ao Planejamento Estratégico. A divulgação organizacional aos colaboradores, terceiros e parceiros é um processo permanente, com ações diversas que direcionam na formação da cultura organizacional, conhecida e praticada por todos os membros do hospital.



VISÃO:
Ser reconhecido como hospital
de excelência na assistência hospitalar
de urgência e emergência.



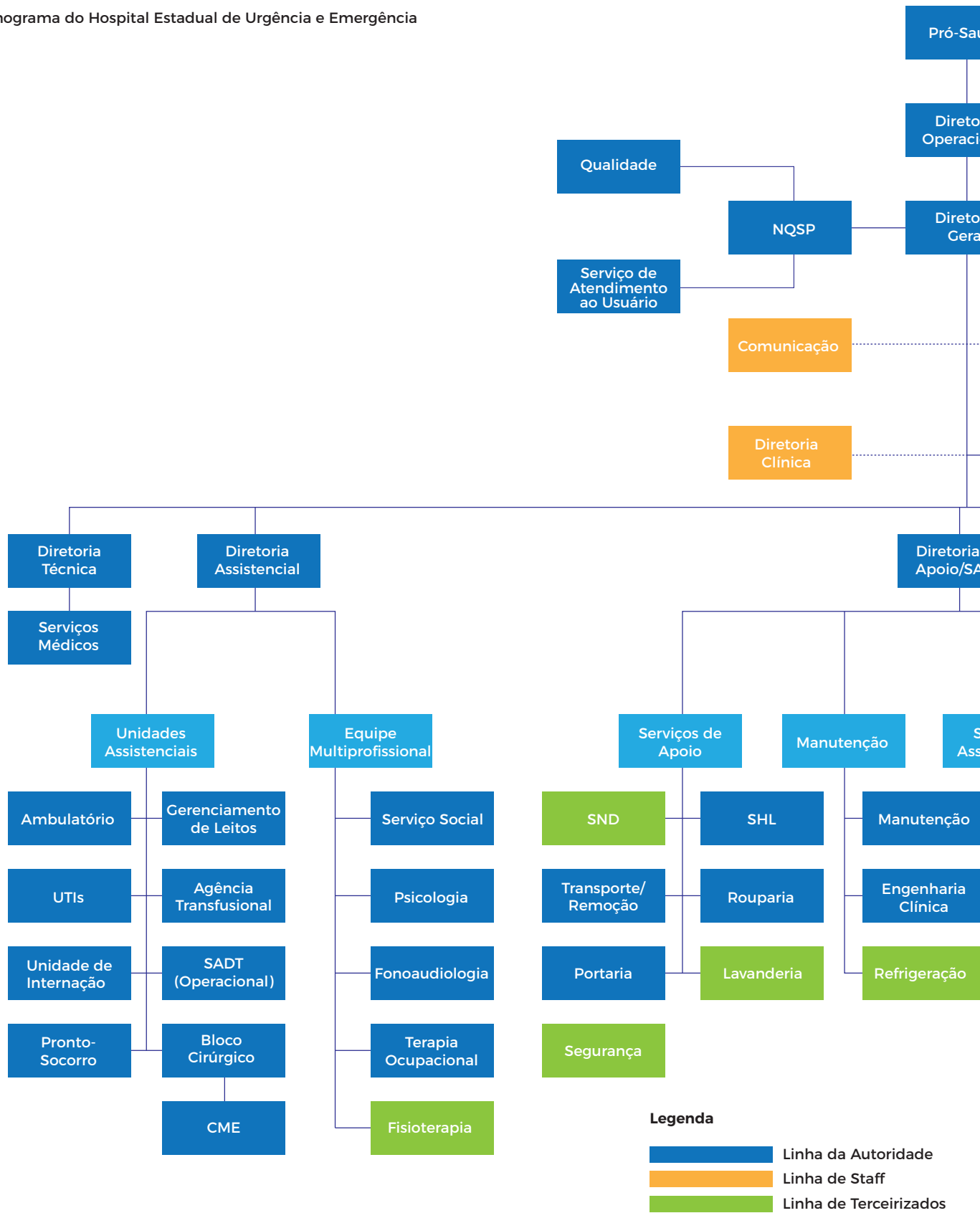
SIGNATÁRIO DO PACTO GLOBAL DA ONU

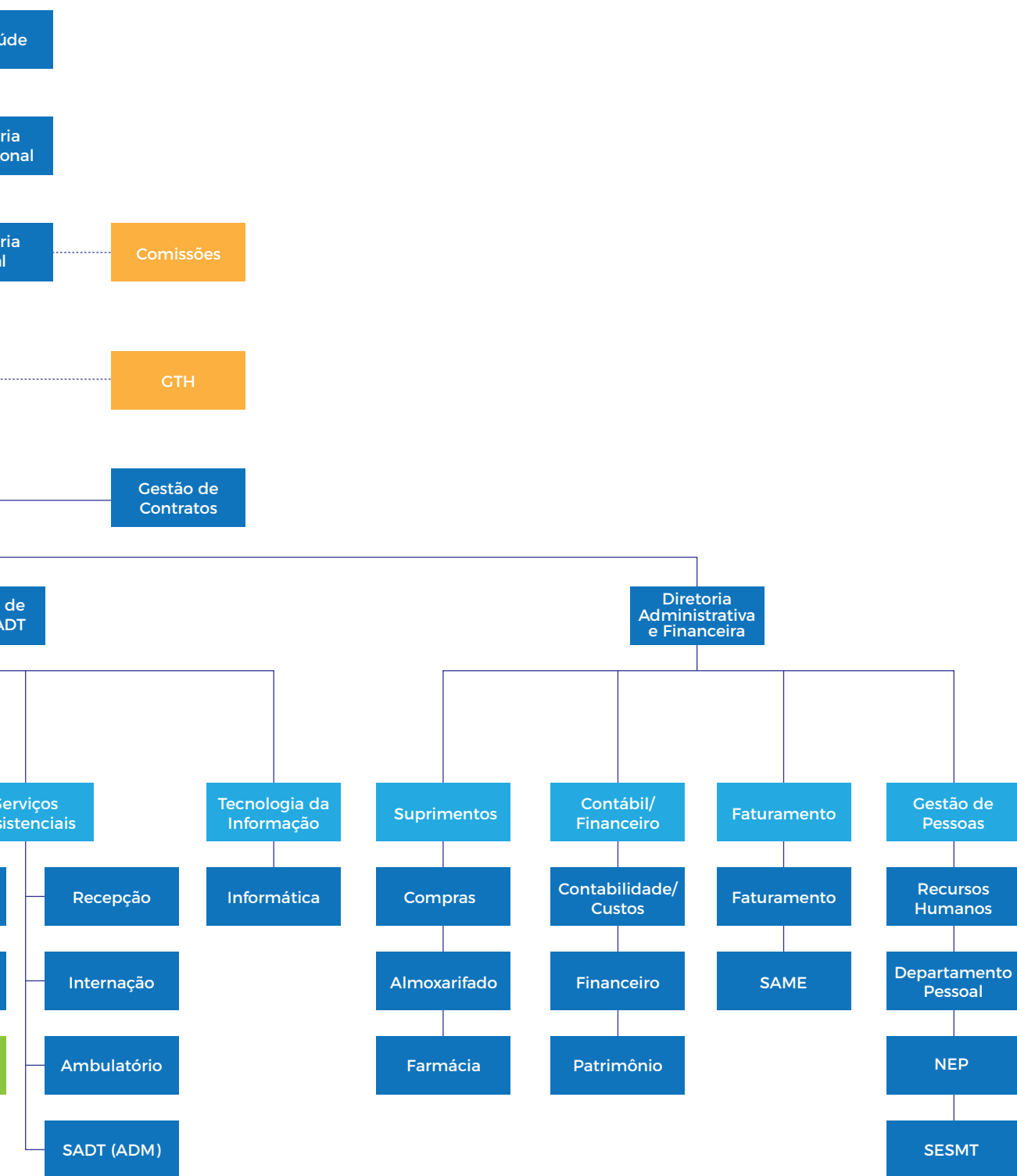
O Hospital Estadual de Urgência e Emergência é signatário do Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU), orientado por práticas internacionalmente aceitas nas áreas de direitos humanos, relações de trabalho, meio ambiente e combate à corrupção.

Neste cenário, o hospital elabora seu primeiro planejamento estratégico, com muitas ações em desenvolvimento, in-

clusive na estruturação de novos processos de trabalho e implantação de serviços.

Buscou-se delimitar um processo de iniciação de atividades, com ações previstas para os próximos 24 meses (março/2017 a dezembro/2018), com previsão de revisão após este período ou anteriormente, em caso de alteração considerável dos cenários.





Siglas

GTH – Grupo de Trabalho de Humanização
 URG/EMERG. – Urgência e Emergência
 SADT – Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico
 NEP – Núcleo de Educação Permanente
 SHL – Serviço de Hotelaria e Limpeza
 RH – Recursos Humanos

NQSP – Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente
 CME – Central de Material Esterilizado
 SAME – Serviço de Arquivo Médico e Estatística
 SESMT – Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho
 SND – Serviço de Nutrição e Dietética
 UTI – Unidade de Terapia Intensiva

COMISSÕES

CCIH **Comissão de Controle** **de Infecção Hospitalar**

Esta visa coordenar as atividades de investigação, prevenção e controle, com objetivo de reduzir a incidência e a gravidade das infecções hospitalares às menores taxas possíveis. Entende-se por infecção hospitalar qualquer infecção adquirida após a internação de um paciente/cliente no hospital e que se manifeste durante a internação, ou mesmo após a alta, quando puder ser relacionada com a hospitalização.

CCP **Comissão de Cuidados** **Paliativos**

Tem por finalidade assessorar os serviços/departamentos hospitalares e ambulatoriais, como órgão consultivo em questões de pacientes terminais, considerados fora de possibilidade terapêutica curativa, com ênfase nas ações educativas e de divulgação, promovendo a integração entre os profissionais da saúde e, ainda, apoiando e estimulando a aquisição de conhecimento específico nesta área.

CEM **Comissão de** **Ética Médica**

Exerce suas funções sobre todos os médicos regularmente registrados no Conselho Regional de Medicina do Espírito Santo (CRM/ES), que realizam atividade assistencial ou administrativa nas dependências do Hospital Estadual de Urgência e Emergência.

CFTPMMH **Comissão de** **Farmácia Terapêutica** **e Padronização de** **Medicamentos e** **Materiais Hospitalares**

É instância de caráter consultivo e de assessoria do Hospital Estadual de Urgência e Emergência, vinculada à Coordenação de Farmácia e Diretoria Clínica Médica, cujas ações estão voltadas à promoção do uso racional de medicamentos.

CGM **Comissão Gestora** **Multidisciplinar**

O objetivo é reduzir os riscos de acidentes com materiais perfurocortantes, com probabilidade de exposição a agentes biológicos, por meio da elaboração, implementação e atualização do Plano de Prevenção de Riscos de Acidentes com Materiais Perfurocortantes.

CGRSS **Comissão de** **Gerenciamento** **de Resíduos de** **Serviço de Saúde**

Estabelece o Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS), respeitando os critérios técnicos, legislação ambiental, normas de coleta e transporte dos serviços locais de limpeza urbana e outras orientações.

CH
Comissão de
Humanização

É um espaço coletivo, organizado, participativo e democrático que se destina a empreender uma política institucional de resgate da humanização na assistência à saúde, em benefício dos usuários e dos profissionais de saúde.

CIHDOOT
Comissão Intra-
Hospitalar de Doação
de Órgãos e Tecidos
para Transplante

Permite uma melhor organização do processo de captação de órgãos, melhor identificação dos potenciais doadores, adequada abordagem de seus familiares, melhor articulação do hospital com a respectiva Central de Notificação, Captação e Distribuição de Órgãos do Espírito Santo (CNCDO-ES), o que, por fim, viabiliza uma ampliação quantitativa na captação de órgãos.

CMTN
Comissão
Multiprofissional de
Terapia Nutricional

É instância de caráter consultivo e de assessoria do Hospital Estadual de Urgência e Emergência, vinculada à Coordenação de Nutrição, Diretoria Clínica e Diretoria Assistencial, cujas ações devem estar voltadas à promoção do uso de nutrição enteral e parenteral.

CPTF
Comissão de
Prevenção e
Tratamento de Feridas

Formada por uma equipe multiprofissional, atua com objetivo primário de assessorar as diretorias Técnicas e de Enfermagem na avaliação do portador de lesão cutânea, avaliação, classificação e tratamento da lesão, incluindo métodos de desbridamento do tecido necrótico.

CRO
Comissão de
Revisão de Óbitos

É instância de caráter consultivo e de assessoria do Hospital Estadual de Urgência e Emergência, vinculada à Diretoria Técnica e Diretoria Clínica Médica, cujas ações estão voltadas à investigação e análise sobre as causas de óbitos.

CRP
Comissão de Revisão
de Prontuários

É instância de caráter consultivo e de assessoria do Hospital Estadual de Urgência e Emergência, vinculada à Diretoria Técnica e Diretoria Clínica Médica, cujas ações estão voltadas à qualidade das informações, análise da legibilidade, segurança e instrumento de defesa da ética profissional.

CS
Comitê de
Sustentabilidade

A sustentabilidade como parte integrante dos processos de decisão, tem como objetivo garantir o equilíbrio econômico, ambiental e social da organização a curto, médio e longo prazos.

CT
Comissão Transfusional

É um serviço de atendimento da hemoterapia do hospital de natureza técnico-científica, educativa e permanente, cuja missão é fornecer atendimento hemoterápico de qualidade.

CIPA
Comissão Interna
de Prevenção de
Acidentes

Tem como objetivo observar e relatar condições de risco nos ambientes de trabalho e solicitar medidas para reduzir — e até eliminar — os riscos existentes e/ou neutralizar os mesmos. Também avalia os acidentes ocorridos, encaminhando ao SESMT (Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho) e ao empregador o resultado da avaliação. Solicita medidas que previnam acidentes semelhantes e, ainda, orienta os demais trabalhadores quanto à prevenção de acidentes.

CEE
Comissão de Ética
de Enfermagem

Zela pelo exercício ético dos profissionais de Enfermagem, averiguando condições de trabalho e sua compatibilidade com desempenho profissional, bem como a qualidade do atendimento dispensado ao usuário e família.



QUALIDADE, SAÚDE E SEGURANÇA DO PACIENTE

O Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente, alinhado à Pró-Saúde, vem implantando todos os processos com objetivo de melhorar a segurança do paciente.

Em março de 2016, o Hospital Estadual de Urgência e Emergência concluiu a implantação do protocolo Segurança na Comunicação entre Profissionais de Saúde. O objetivo foi assegurar mais qualidade e eficiência no atendimento. No mês de maio, foi finalizada a implantação dos protocolos de segurança do paciente. A última etapa abordou as rotinas de Segurança na Prescrição, Uso Seguro e Administração de Medicamentos.

Em sua primeira avaliação, feita por meio do RAG (Requisitos de Apoio à Gestão), a performance do hospital ficou em 40%. O RAG é uma ferramenta criada e utilizada pela Pró-Saúde para apurar o nível de eficiência dos processos nas unidades que administra. O objetivo é fornecer informações para a melhoria dos processos avaliados.

Após a conclusão do RAG, o hospital produziu um plano de ação com a participação efetiva dos gestores.

Outra ferramenta para a melhoria dos processos internos foi a implantação do

sistema de gestão SA (*Strategic Adviser*) Interact, um conjunto de aplicações com objetivo de promover a gestão da estratégia e inteligência nas organizações.

Cada uma de suas aplicações trabalha de forma integrada com as demais. Foram adquiridos, inicialmente, os módulos: *SA Document Manager* (avançado gerenciamento eletrônico de documentos relativo às informações corporativas) e *SA Performance Manager* (demonstra resultados de forma integrada por meio de mapas estratégicos, indicadores de desempenho e planos de ação, permitindo um monitoramento diferenciado de todas as perspectivas de negócio, com melhor performance e resultados mais satisfatórios).

O hospital promoveu a capacitação das equipes assistenciais e administrativas. O objetivo foi aprimorar a gestão de documentos utilizando o Procedimento de Gestão de Controle de Documentos e o *SA Document Manager*. A capacitação despertou a atenção dos colaboradores sobre a importância de padronizar os documentos, seguindo o fluxo de avaliação do Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente (NQSP) e, também, sobre o uso do *SA Performance Manager*, destacando a gestão feita com base no plano de ação.

Em dezembro, foi iniciada a implantação de gestão por processo, visando identificar, desenhar, documentar, monitorar e melhorar os processos, para alcançarmos resultados consistentes e alinhados com os objetivos estratégicos da organização. Para tanto, foi utilizada a ferra-



menta SIPOC (mapa de processo).

Para o próximo ano, existe a previsão de implantação dos demais processos de gestão da qualidade, sendo: interação de processo entre as áreas; gestão de riscos com auditorias; quadro de gestão à vista; reuniões com lideranças para acompanhamento da evolução das ações estratégicas e indicadores de gestão; uso do módulo *Ocorrência Manager*; gestão por competência; desenvolvimento de potencial gestores, assim como melhorar a performance das Comissões Institucionais.

SEGURANÇA DO PACIENTE:

O NQSP implementou a sistemática de gestão das não conformidades e incidentes. Com análise e tratativas diretas com as lideranças envolvidas, gerando *feedback* à Diretoria e ao NQSP-C. Estimulamos as notificações junto às áreas por meio de treinamentos, visitas *in loco*,

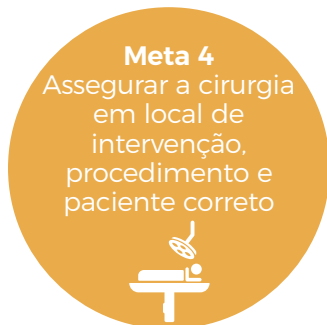
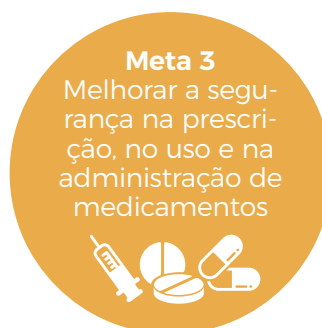
disponibilização de *folders* de registro de incidentes.

A notificação de incidentes e não conformidades não tem qualquer caráter punitivo. Visa uma cultura justa, que possui dois grandes objetivos. Um deles é o de promover, na instituição, a cultura de investigação e de melhoria contínua de seus processos, por meio de dados coletados. Principais objetivos do NQSP:

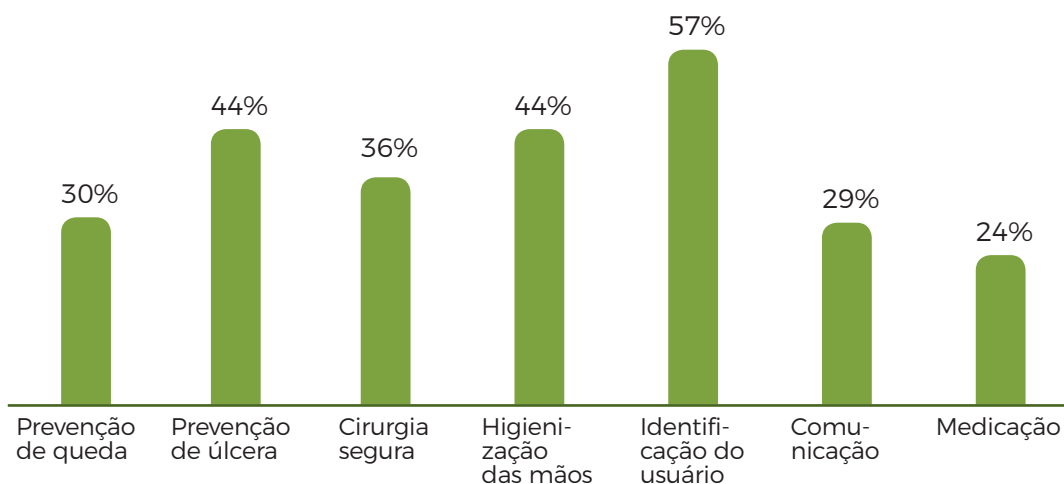
1. Cultura de segurança

Em cumprimento à legislação vigente, RDC 36, de 25 de julho de 2013, com objetivo de instituir ações para a promoção da segurança do paciente e a melhoria da qualidade nos serviços de saúde, o NQSP deu início à implantação de práticas seguras na instituição por meio de palestras, treinamentos e implantação dos protocolos de segurança do paciente.

2. Implementar as seis metas de segurança do paciente:



Resultados dos Protocolos de Segurança do Paciente – julho de 2016



3. Gerenciamento de riscos proativo

Identificação dos riscos Gerenciamento proativo

Processo de busca, reconhecimento e descrição de riscos, em que são identificados e determinados os riscos existentes nas atividades de todos os processos do estabelecimento de saúde, bem como seus fatores causais (fatores de risco). Deve envolver dados históricos, análises teóricas, opiniões de pessoas informadas e especialistas e/ou gestores dos processos existentes, bem como as necessidades das partes interessadas.

Os riscos são classificados de acordo com sua probabilidade e com o impacto que podem causar quando ocorrerem, em: Aceitável, Moderado, Importante ou Crítico. É esta classificação que norteará o desenvolvimento de práticas de controle.

Gestão reativa dos riscos

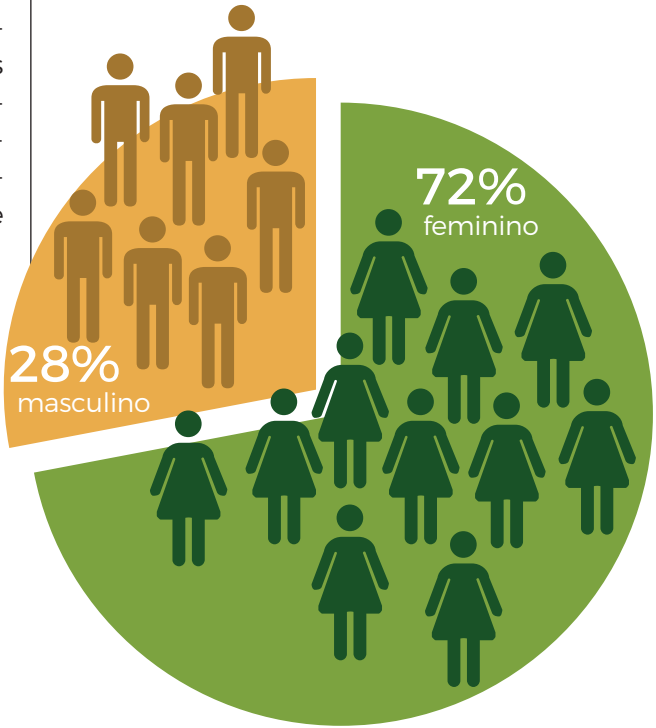
Um sistema de notificação, ampla-

mente divulgado e conhecido por toda a força de trabalho. O registro destas notificações é feito, prioritariamente, por meio do sistema SAS ou de formulário do padrão. Em todo instante, o foco educativo do processo de identificação e análise dos incidentes é ressaltado e sua condução é orientada pela Classificação Internacional para a Segurança do Paciente (CISP), desenvolvida pela Organização Mundial de Saúde (OMS), em 2009.

Capital humano

Os processos e rotinas de Gestão de Pessoas estão estruturados para garantir a qualificação e as competências adequadas aos colaboradores no desenvolvimento de suas atividades de maneira segura, eficiente e eficaz. A política de Recursos Humanos é pautada e desenvolvida por meio de estratégias que garantam o alinhamento à missão, visão e princípios da instituição, o compromisso com a legislação e principalmente com o respeito aos seres humanos.

Aliado do Recursos Humanos, o Núcleo de Educação Permanete (NEP) é o setor responsável por viabilizar os treinamentos de modo a desenvolver as competências técnicas e comportamentais dos colaboradores, propiciando a expansão dos conhecimentos e potencialidades, por meio da melhoria do desempenho no trabalho e conscientização de seus papéis profissionais.

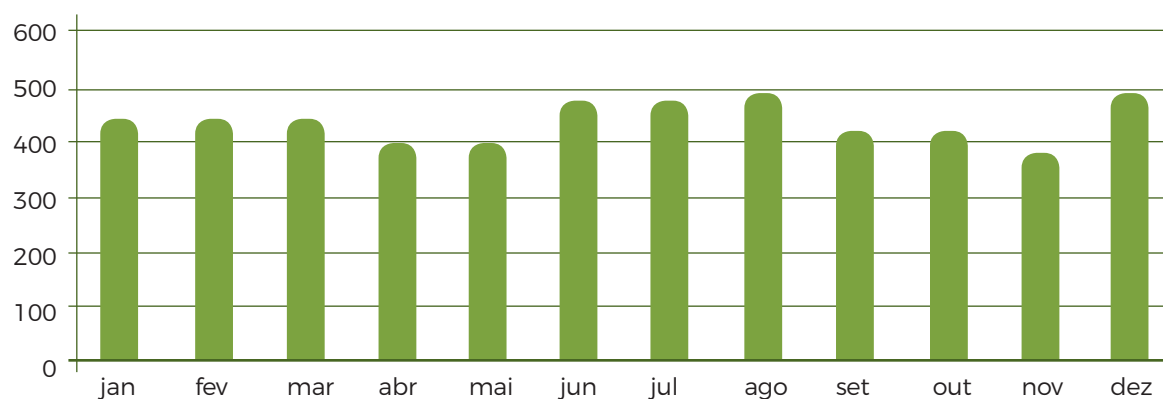


G4-10

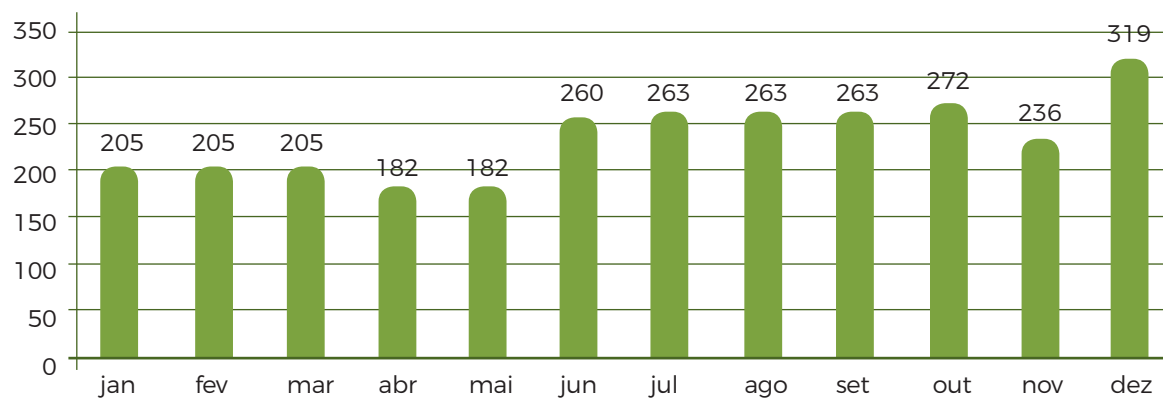
2016

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Administração	118	124	126	130	132	131	135	142	142	135	152	147
Enfermagem – total	315	352	340	361	362	371	360	344	351	354	514	509
Enfermeiros	70	72	70	76	76	80	77	78	79	79	140	145
Técnicos de Enfermagem	245	272	265	280	281	286	278	261	268	270	355	345
Pessoal de apoio	0	8	5	5	5	5	5	5	4	5	19	19
SADT	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5
Nutrição	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	7
Limpeza e higienização	0	0	0	0	0	0	0	66	75	75	98	96
Processamento da roupa	5	10	5	5	5	5	5	5	5	5	9	8
Manutenção	10	11	11	12	12	12	12	12	12	12	12	12
Subtotal (1)	458	507	491	517	520	528	521	577	593	589	797	784
Médicos empregados	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
Outros	35	27	27	30	30	30	29	31	30	28	57	52
Subtotal (2)	38	39	30	33	33	33	32	34	33	32	61	56
Tota (1+2)	496	546	521	550	553	561	553	611	626	621	858	840

Total de pessoal – serviços terceirizados • 2016

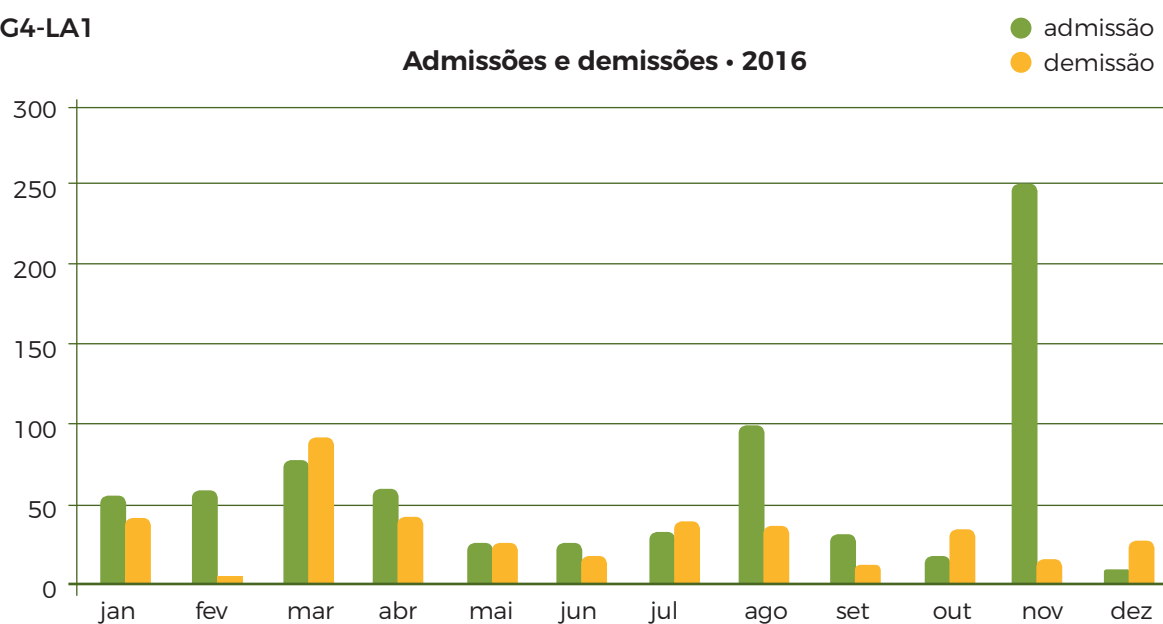


Número de médicos • 2016

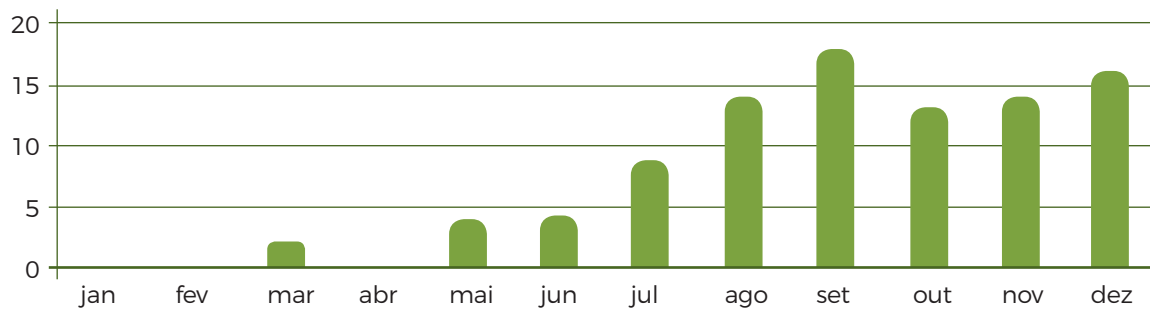


G4-LA1

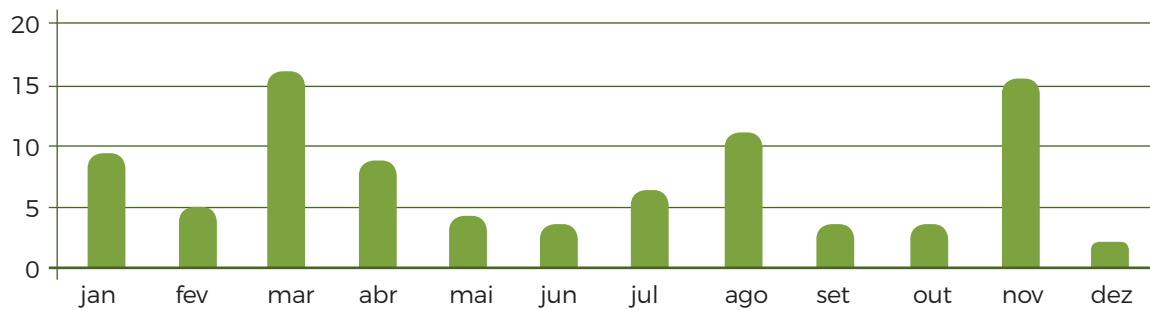
Admissões e demissões • 2016



Funcionários afastados • 2016

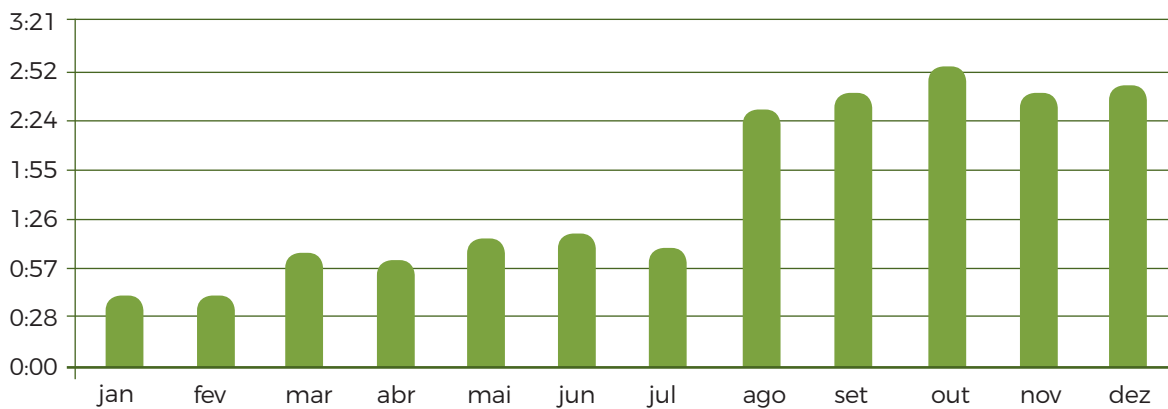


Índice de rotatividade • 2016



G4-LA9

Treinamento hora/homem • 2016



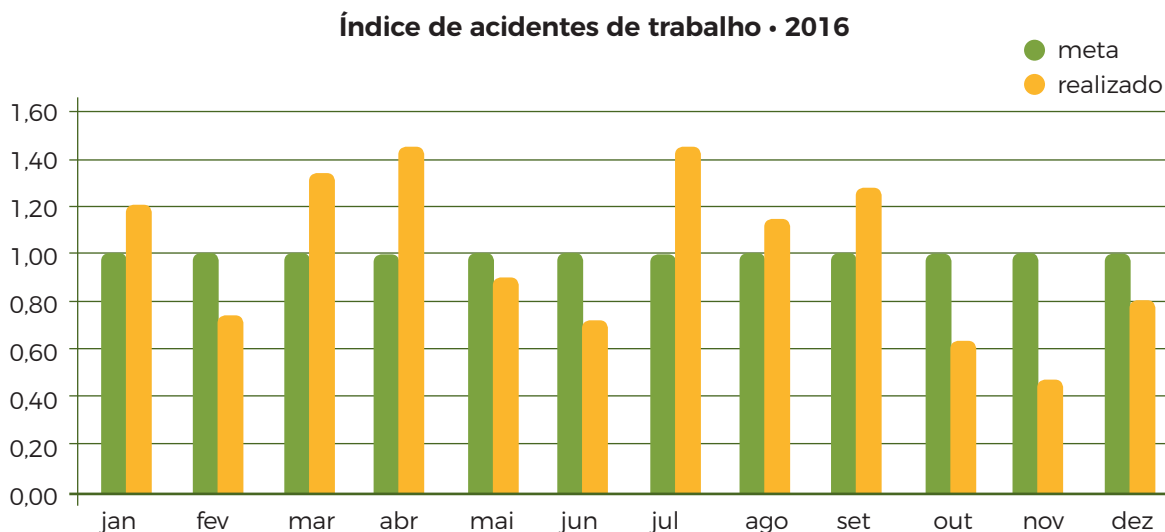
SAÚDE E SEGURANÇA DO COLABORADOR

Prevenção é o principal foco da Saúde e Segurança do Trabalho (SST). Em nossa unidade, esta ação assume mecanismos de monitoramento, realizados por meio de inspeções setoriais diárias.

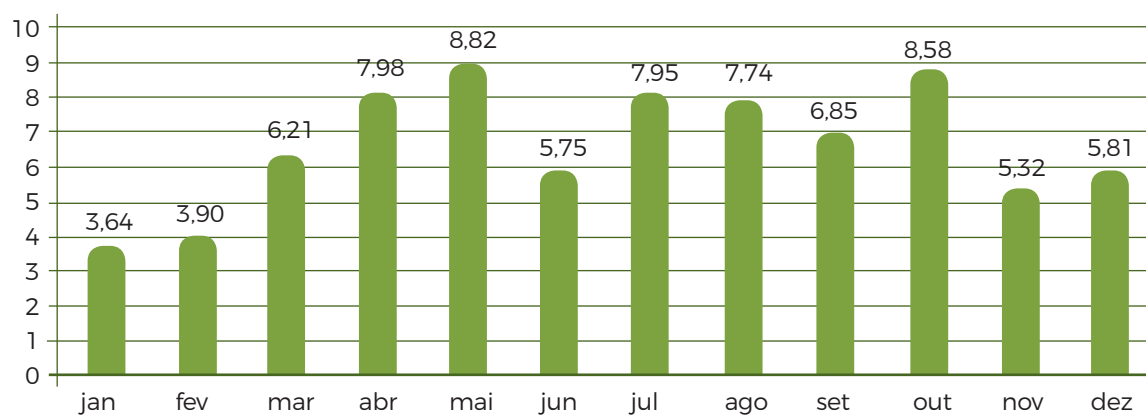
Essas inspeções abordam multiprocessos relacionados aos aspectos de preservação da saúde e da integridade física dos colaboradores. Também realizam acompanhamento e monitoramento da saúde do colaborador, cujos resultados refletem no desempenho das ações nor-

mativas e de prevenção das unidades.

Alguns dados obtidos pelas diversas ferramentas de monitoramento (planilha de controle de acidentes, perfil epidemiológico, sistema TOTVS entre outros) são transformados em índices e indicadores. Assim, é possível propor melhorias por meio de ações que visam estabelecer uma melhor qualidade de vida e um ambiente de trabalho saudável e seguro para o colaborador, no desempenho de suas atividades diárias.



Índice de absenteísmo • 2016



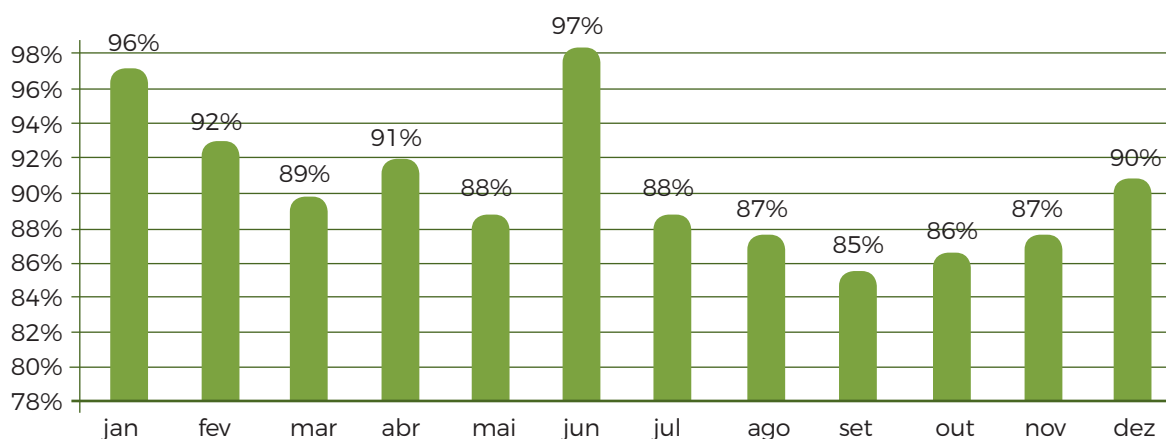
QUALIDADE NO ATENDIMENTO

SAU (Serviço de Atendimento ao Usuário)

O Serviço de atendimento ao Usuário (SAU) realiza, mensalmente, uma pesquisa de satisfação como os usuários do Hospital Estadual de Urgência e Emergência. O objetivo é medir a Satisfação Global do cliente. Os resultados desse trabalho contribuem para identificar os pontos de melhoria na prestação de serviços, por setor e, com isso, indicam as diretrizes de melhorias. Os setores do hospital que são pesquisados: Ambulatório, Unidade de Internação, Serviço de Apoio e Diagnóstico e Tratamento e o Pronto-Socorro.



Taxa global de satisfação • 2016



Em 2016, o hospital reavaliou (e aprimorou) o processo de aplicação das pesquisas, cujos resultados serão comparados com os dados obtidos em 2017.

Nos formulários de pesquisa, há um espaço, em que os usuários podem manifestar as sugestões, elogios e/ou críticas. As informações contidas neste espaço são avaliadas pela supervisão do SAU e encaminhadas para os gestores. O gestor é responsável em realizar a análise e dar a devida tratativa com ações de melhoria, quando aplicável.

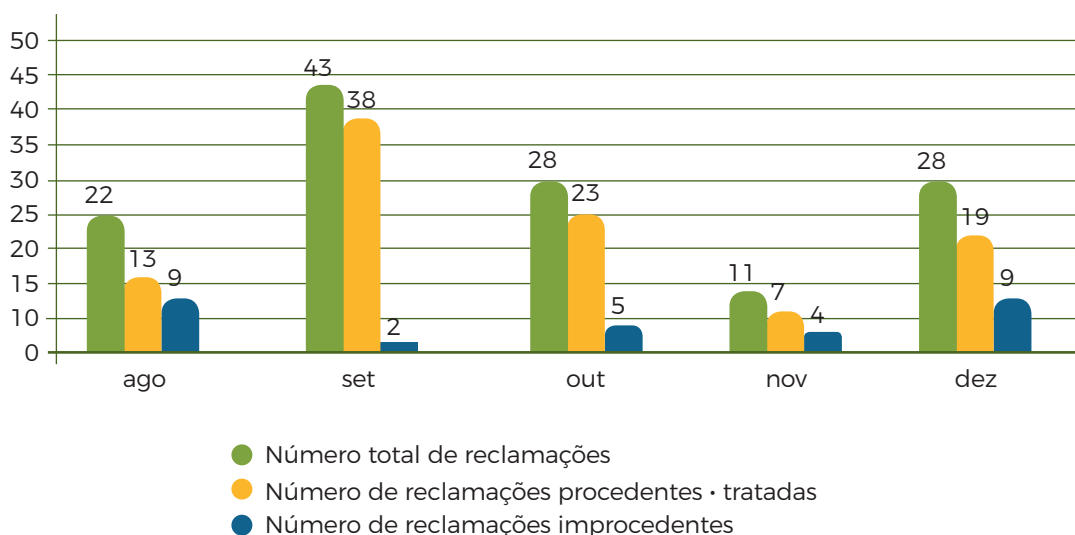
Mensalmente, o SAU junto ao NQSP

e Direção, avalia o resultado das pesquisas de satisfação, bem como as tratativas, ações propostas e indicadores de cada área.

Para os setores que não atingem a meta contratual, são elaborados Planos de Ação, com prazos pré-determinados, no intuito de promover melhorias no processo de trabalho, alcançando, assim, a satisfação do cliente.

Dessa forma, tivemos um crescimento substancial na participação dos usuários para a produção da pesquisa, durante o ano de 2016.

Reclamações • 2016



AÇÕES DE PROMOÇÃO E PREVENÇÃO DE SAÚDE

O Hospital Estadual de Urgência e Emergência entende que as ações de promoção e prevenção de saúde para os seus públicos internos e externos contribuem para uma sociedade mais saudável.

Alinhado com as diretrizes de sustentabilidade da Pró-Saúde, o hospital desenvolveu, ao longo do ano de 2016, junto com uma equipe multidisciplinar, as seguintes ações de promoção e prevenção a saúde:

Campanha de carnaval • Divirta-se com responsabilidade

O Hospital Estadual de Urgência e Emergência realizou, nos dias 4 e 5 de fevereiro de 2016, a campanha de conscientização “Divirta-se com responsabilidade”, em alerta ao feriado de Carnaval. Pela manhã, a equipe do Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT) entregou para os colaboradores folhetos com orientações sobre os cuidados com a saúde e importância de doar sangue, principalmente próximo dos feriados. Atravessar na faixa de pedestre, usar cinto de

segurança e capacete, também fizeram parte das listas de recomendações. Os pacientes e acompanhantes receberam as orientações nas recepções de atendimentos e na Reunião de Acolhimento dos usuários.

O Departamento Estadual de Trânsito (Detran-ES) disponibilizou para a campanha do hospital, folhetos com orientações para pedestres, motociclistas, condutores e pedestres. A ação foi destaque no site e na fan page da Pró-Saúde no Facebook, e no site do Detran.



Campanha interna • Dia D, “Não deu Zika no HEUE”

Aconteceu no dia 24 de fevereiro de 2016, nas recepções, corredores e Reunião de Acolhimento, a campanha interna Dia D “Não deu Zika no HEUE”. A intenção da campanha foi conscientizar os pacientes, acompanhantes e colaboradores sobre a os males que o *Aedes aegypti* pode causar na vida das pessoas, e como a falta de fiscalização nas residências também contribuem para a proliferação do mosquito. A campanha alcançou, aproximadamente, 350 pessoas.

Com objetivo de trazer a ação para a realidade dos telespectadores, a companhia teatral “O Comédia”, composta por sete jovens, com idades entre 16 e 18 anos, voluntariamente, produziram uma peça, mostrando a maneira correta de prevenir e eliminar os focos do mosquito.

A ação envolveu a equipe multidisciplinar que, em parceria com a companhia teatral, produziu a figurino do mosquito, tornando a campanha mais lúdica. Além disso, a equipe multidisciplinar entregou em parceria com os setores de Comunicação e do Núcleo de Educação

Permanente do hospital, folhetos disponibilizados pela Secretaria de Estado da Saúde, com orientações de como combater o mosquito nas residências.

A forma lúdica da campanha de um tema em ascensão, despertou a atenção da imprensa do Estado do Espírito Santo. Durante a semana, o assunto foi destaque nos jornais A Gazeta, Notícia Agora, Revista ES Brasil, Rádio ES, site da Secretaria de Estado da Saúde e da Pró-Saúde.



Dia Nacional da Saúde e Nutrição • Dez passos para uma vida saudável

Em razão do Dia Nacional da Saúde e Nutrição, comemorado em 31 de março, o Hospital Estadual de Urgência e Emergência promoveu a ação “10 Passos Para Uma Vida Saudável”.

O objetivo foi orientar os colaboradores e acompanhantes a terem uma alimentação saudável. Durante os intervalos entre 11h30 e 13h30, a equipe de Nutrição distribuiu panfletos informativos e também calculou o Índice de Massa Corporal (IMC) de colaboradores e acompanhantes. Além disso, a equipe realizou orientações nutricionais.



Dia Mundial da Saúde

Movimente-se: foi a frase de incentivo destinada aos colaboradores, pacientes e acompanhantes do Hospital Estadual de Urgência e Emergência, em comemoração ao Dia Mundial da Saúde, celebrado em 7 de abril.

A ação começou na manhã do dia 6 de abril, nas áreas assistenciais. A equipe de fisioterapeutas do hospital orientou os colaboradores sobre a importância de exercitar e prática atividades físicas.

As equipes de colaboradores pararam por dez minutos e fizeram alongamentos na área de atuação.

Além da ginástica laboral nos setores, o público interno do hospital recebeu orientações sobre a quantidade gordura que existe nos alimentos.

A equipe da Nutrição orientou sobre a importância de ter uma alimentação saudável, evitando os *fast foods*, biscoitos recheados, entre outros.



Dia Nacional da Voz

Em comemoração ao dia Nacional da Voz, celebrado em 16 de abril, o fonoaudiólogo do Hospital Estadual de Urgência e Emergência, Alexandre da Silva Lemos, promoveu um encontro na Reunião de Acolhimento, que acontece uma vez por semana, no auditório da Unidade.

O objetivo foi orientar os acompanhantes a cuidar melhor da voz, além de sanar dúvidas, sobre medicações e exercícios mais utilizados, para evitar/acabar com ronquidão, por exemplo.



Palestra sobre higienização correta das mãos

Com a finalidade de despertar a atenção dos profissionais de saúde e acompanhante, o Hospital Estadual de Urgência e Emergência, em Vitória, promoveu no Dia Mundial de Higienização das Mãos (5/5), uma palestra sobre a importância da higienização das mãos, cuja a medida tem a função de prevenir e reduzir infecções e, em contrapartida, garantir à segurança de pacientes, profissionais e

demais usuários dos serviços de saúde.

O encontro foi apresentado pela infectologista e coordenadora do Serviço de Controle de Infecção Hospitalar (SCIH), Michelle Boni, que, na ocasião, demonstrou a maneira correta de lavar as mãos e quais doenças que podem ser evitadas. Ela também falou sobre o momento certo de realizar a higienização das mãos e apresentou vídeos educativos.



Teatro lúdico no Dia Mundial Sem Tabaco

O tabagismo é a principal causa de morte inevitável no mundo. A afirmação é da Organização Mundial de Saúde (OMS). Para incentivar os pacientes, acompanhantes e colaboradores a largar de vez o cigarro, o Hospital Estadual de Urgência e Emergência, em Vitória, promoveu teatro lúdico, no Dia Mundial Sem Tabaco, celebrado em 31 de maio. O teatro produzido pelos colaboradores do Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT), Terapia Ocupacional, Nutrição, Enfermagem e Comunicação, trouxe exemplos de pessoas que tinham a saúde prejudicada pelo uso constante do cigarro. Como incentivo, um outro personagem contava as experiências e investimentos realizados desde que parou de fumar.

Na peça, uma personagem orientava sobre os males do cigarro e a importância de praticar exercício físico. A apresentação aconteceu em dois momentos: no refeitório da unidade e na recepção de visitantes. Nas ocasiões, foram distribuídos folhetos e entregue uma maçã, como incentivo de trocar o cigarro por uma fruta.



Dia Nacional de Prevenção de Acidentes no Trabalho

Aconteceu nos dias 27 e 28 de julho, no auditório do Hospital Estadual de Urgência e Emergência, apresentações em celebração ao Dia Nacional de Prevenção de Acidentes de Trabalho, lembrado no País em 27 de julho.

Organizada pelo Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT) do hospital, o encontro tinha como intuito explicar para os colaboradores questões técnicas sobre seus direitos e deveres.

Um dos enfoques foram as situações que envolvem acidentes de trajeto. Além da palestra “Acidentes de Trajeto: HEUE

em defesa da segurança e saúde do colaborador”, a programação contou ainda com a participação do Núcleo Pedagógico do Departamento Estadual de Trânsito (Detran-ES), que conversou com os colaboradores sobre ética no trânsito, segurança para pedestres, excesso de velocidade, uso de celular no volante e as consequências físicas e psicológicas de acidentes.

Durante as apresentações, foram exibidos vídeos educativos e teatro, com objetivo de alertar os colaboradores sobre a importância de prevenir acidentes dentro e fora do local de trabalho.



Dia Nacional da Saúde

No dia Nacional da Saúde, celebrado no dia 5 de agosto, a Comissão de Humanização promoveu palestra e musicalização nos setores, com intuito de despertar a atenção de pacientes, acompanhantes e colaboradores sobre saúde física e mental.

No auditório da instituição, o educador físico Luciano Teixeira de Souza explicou sobre os benefícios que as atividades físicas são capazes de proporcionar, com orientações e práticas corretas associadas à uma alimentação adequada.



Roda de conversa sobre prevenção de suicídio

O setor de Psicologia do hospital, em parceria com o Centro de Valorização da Vida (CVV), promoveu, no dia 30 de setembro, uma roda de conversa com os colaboradores sobre a prevenção de suicídio. Assuntos como diálogo entre as famílias, ouvir o colega de trabalho, realizar atividade de lazer foram abordados no encontro.



Outubro Rosa

O Hospital Estadual de Urgência e Emergência, por meio da Comissão de Humanização, realizou entre os dias 13 e 14 de outubro, ações de conscientizações em prevenção ao câncer de mama, dentro da campanha do Outubro Rosa.

Com o tema “Câncer de mama – juntos pela prevenção”, a unidade reservou o dia 13 de outubro para apresentação de vídeos, com experiências de mulheres que passaram ou estão em tratamento da doença.

No dia 14, a farmacêutica Fernanda Souza Lima explicou sobre prevenção, identificação e tratamento do câncer de mama. Em seguida, consultoras de beleza instruíram os acompanhantes e colaboradores sobre cuidados com a pele.

Já no dia 31, a equipe de Enfermagem visitou as Unidades de internação e demonstrou para pacientes e acompanhantes a maneira correta de realizar a autoavaliação.



Novembro Azul

Durante o mês de novembro, o Hospital Estadual de Urgência e Emergência aderiu à campanha do Novembro Azul, cujo objetivo é conscientizar os homens sobre o câncer de próstata. A primeira ação desenvolvida pela Comissão de Humanização da unidade aconteceu no dia 11 de novembro, com a palestra sobre a prevenção da doença, conduzida por um especialista em Urologia.

O segundo momento de conscientização, aconteceu na tarde do dia 16 de novembro, com a apresentação de vídeos com orientações essenciais para a saúde do homem, envolvendo pacientes, acompanhantes e colaboradores. A reprise dos vídeos educativos foi realizada no dia 17 de novembro, no auditório do hospital, e teve como público os colaboradores da unidade.



Hospital promove ações de segurança e saúde na SIPAT

“EPI no armário não protege funcionário” é tema da Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho (SIPAT), que aconteceu entre os dias 26 e 29 de dezembro, no auditório do Hospital Estadual de Urgência e Emergência.

Durante os quatro dias, os colaboradores tiveram a oportunidade de participar de encontros que estimulam a prática de atividade física, sobre saúde e alimentação, dinâmicas em grupos, além de instantes de relaxamento, como aulas de yoga.

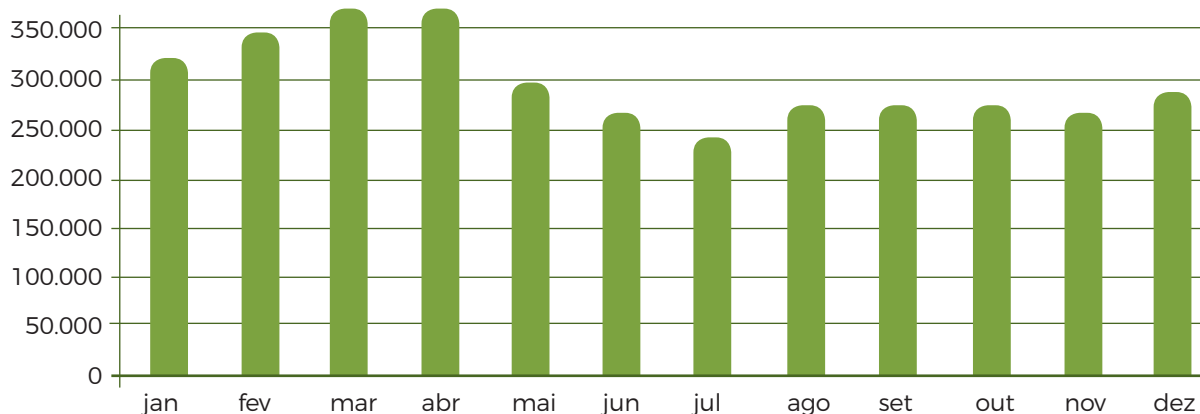
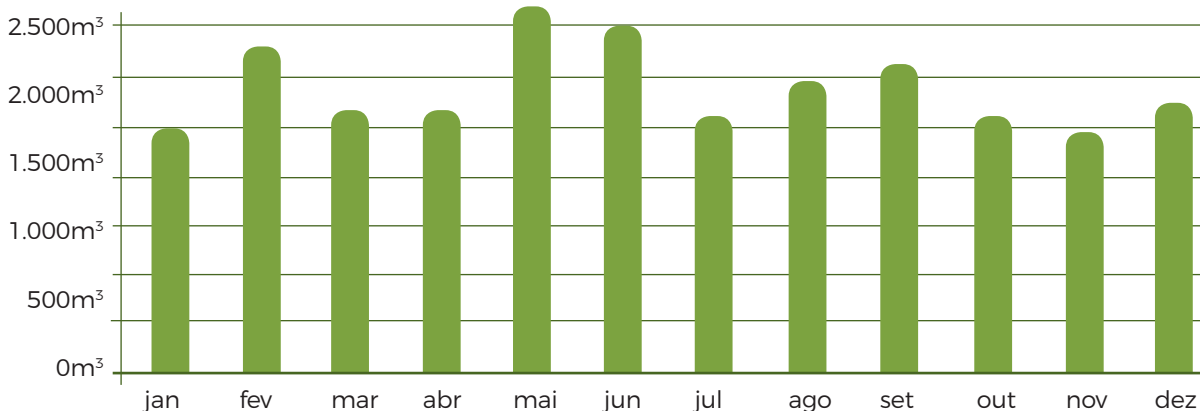


GESTÃO AMBIENTAL

Energia

Diversas iniciativas voltadas ao aumento da eficiência energética foram realizadas ao longo do ano com resultados positivos. O trabalho de identificação de pontos de melhoria concentrou-se em quatro aspectos: sistemas de climatização, sensores de presença, iluminação

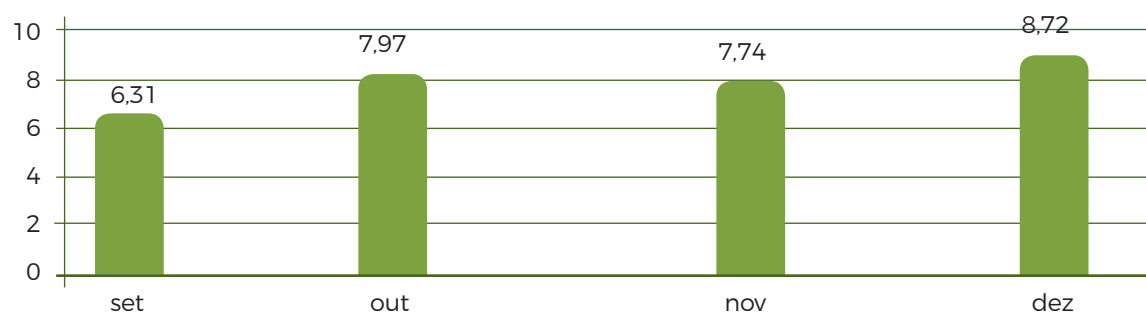
por LED, utilização de geradores em horário de ponta e sensor de presença. Com estas medidas houve redução de 4,44% no consumo energético quando comparado ao ano de 2015. Ressaltamos que a utilização de geradores em horário de ponta ocorreu apenas no mês de novembro, sendo este um ponto de melhoria a ser implantado no ano de 2017.

Consumo de energia KW/H • 2016**Consumo de água • por m³ 2016**

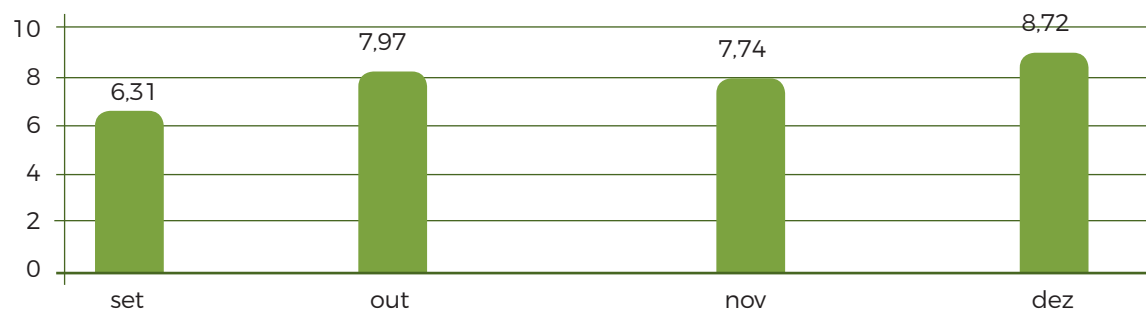
Resíduo comum • por tonelada • 2016



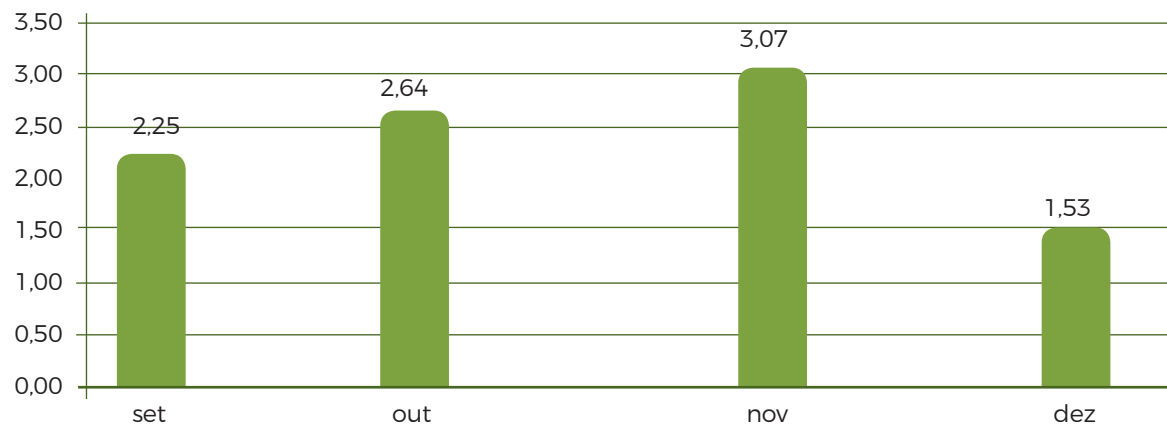
Resíduo infectante • por tonelada • 2016



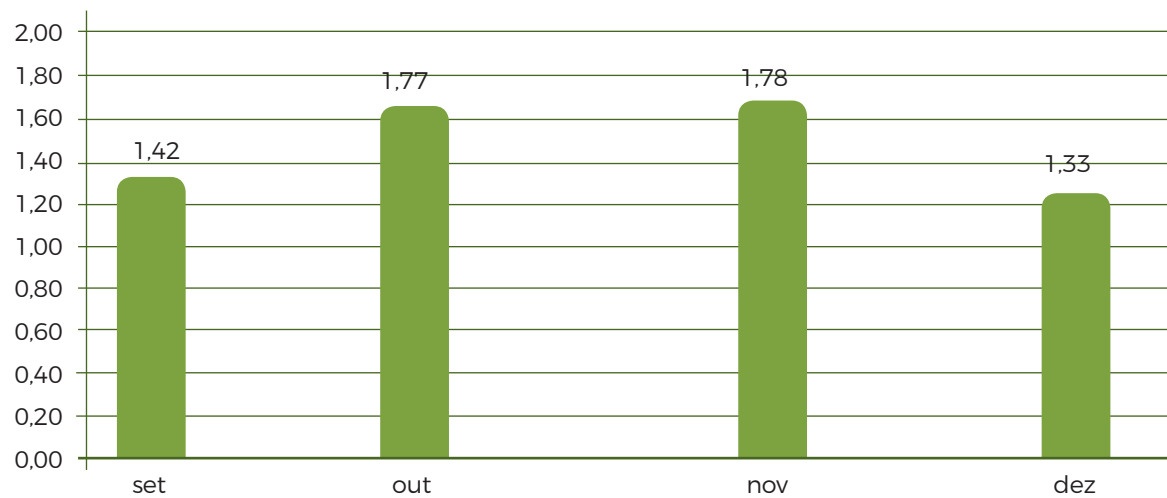
Resíduo infectante • por tonelada • 2016



Índice de resíduos comum por paciente/dia • 2016



Índice de resíduos infectantes por paciente/dia • 2016



Sumário de Conteúdo da GRI G4

Estratégia de Análise		Página	Verifi- cação externa
G4-1	<p>Apresente uma declaração do principal tomador de decisão da organização (p. ex.: diretor-presidente, presidente do conselho de administração ou cargo equivalente) sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e sua estratégia de sustentabilidade.</p> <p>PERFIL ORGANIZACIONAL</p>	4	Não
G4-3	Relate o nome da organização.	13	Não
G4-4	Relate as principais marcas, produtos e serviços.	13	Não
G4-5	Relate a localização da sede da organização.	13	Não
G4-6	Relate o número de países nos quais a organização opera e o nome dos países nos quais as suas principais operações estão localizadas, ou que são especialmente relevantes para os tópicos de sustentabilidade abordados no relatório.	13	Não
G4-7	Relate a natureza da propriedade e a forma jurídica da organização.	Hospital Público	Não
G4-8	Relate os mercados em que a organização atua (com discriminação geográfica, setores abrangidos e tipos de clientes e beneficiários).	17	Não
G4-9	Relate o porte da organização.	Médio Porte	Não
G4-10	Relate o número total de empregados, discriminados por contrato de trabalho e gênero.	32	Não
G4-11	Relate o percentual do total de empregados cobertos por acordos de negociação coletiva.	100%	Não
G4-12	Descreva a cadeia de fornecedores da organização.	O Hospital Estadual de Urgência e Emergência tem o apoio da Central de Compras, que é	Não

Estratégia de Análise		Página	Verificação externa
		uma solução inovadora desenvolvida pela Pró-Saúde para o suprimento dos insumos necessários aos serviços administrados. Implantada em 2008, atualmente atende mais de 30 clientes localizados em todo o território nacional, inclusive em regiões de difícil acesso, com maior agilidade, economia e compromisso com as atuais exigências socioambientais.	
G4-13	Relate quaisquer mudanças significativas ocorridas no decorrer do período coberto pelo relatório em relação ao porte, estrutura, participação acionária ou cadeia de fornecedores da organização, inclusive.	Não Houve	Não
G4-14	Relate se e como a organização adota a abordagem ou princípio da precaução.	31	Não
G4-15	Liste as cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa.	Pacto Global da ONU	Não
G4-16	Liste a participação em associações (por exemplo: associações setoriais) e organizações nacionais ou internacionais de defesa em que a organização.	Não participa	Não
ASPÉCTOS MATERIAIS E LIMITES			
G4-17	Liste todas as entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas ou documentos equivalentes da organização.	20	Não
G4-18	Explique o processo adotado para definir o conteúdo do relatório e os limites dos Aspectos.	5	Não

Estratégia de Análise		Página	Verificação externa
G4-19	Liste todos os Aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório.	9	Não
G4-20	Para cada Aspecto material, relate o Limite do Aspecto dentro da organização, da seguinte maneira:	9	Não
G4-21	Para cada Aspecto material, relate seu limite fora da organização, da seguinte maneira:	9	Não
G4-22	Relate o efeito de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para essas reformulações.	Não houve reformulações	Não
G4-23	Relate alterações significativas em relação a períodos cobertos por relatórios anteriores em Escopo e Limites do Aspecto.	Primeiro Relatório	Não
ENGAJAMENTO DOS STAKEHOLDER			
G4-24	Apresente uma lista de grupos de stakeholders engajados pela organização.	7	Não
G4-25	Relate a base usada para a identificação e seleção de stakeholders para engajamento.	7	Não
G4-26	Relate a abordagem adotada pela organização para engajar stakeholders, inclusive a frequência do seu engajamento discriminada por tipo e grupo, com uma indicação de que algum engajamento foi especificamente promovido como parte do processo de preparação do relatório.	7	Não
G4-27	Relate os principais tópicos e preocupações levantadas durante o engajamento de stakeholders e as medidas adotadas pela organização para abordar esses tópicos e preocupações, inclusive no processo de relatá-las. Relate os grupos de stakeholders que levantaram cada uma das questões e preocupações mencionadas.	7	Não

Estratégia de Análise		Página	Verificação externa
	PERFIL DO RELATÓRIO		
G4-28	Período coberto pelo relatório (por exemplo: ano fiscal ou civil) para as informações apresentadas.	5	Não
G4-29	Data do relatório anterior mais recente (se houver).	Primeiro Relatório	Não
G4-30	Ciclo de emissão de relatórios (anual, bienal etc).	Anual	Não
G4-31	Informe o ponto de contato para perguntas sobre o relatório ou seu conteúdo.	sustentabilidade@heueprosaude.org.br	Não
G4-32	Relate a opção “de acordo” escolhida pela organização.	5	Não
G4-33	Relate a política e prática corrente adotadas pela organização para submeter o relatório a uma verificação externa.	Não houve	Não
	GOVERNANÇA		
	ESTRUTURA DE GOVERNANÇA E SUA COMPOSIÇÃO		
G4-34	Relate a estrutura de governança da organização, incluindo os comitês do mais alto órgão de governança. Identifique quaisquer comitês responsáveis pelo assessoramento do conselho na tomada de decisões que possam impactos econômicos, ambientais e sociais.	24	Não
	ÉTICA E INTEGRIDADE		
G4-56	Descreva os valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética.	23	Não
	ASPECTOS MATERIAIS	INFORMAÇÕES SOBRE A FORMA DE GESTÃO	
	Desempenho Econômico	20	Não
	Energia	50	Não
	Saúde e Segurança no trabalho	33	Não

Estratégia de Análise	Página	Verificação externa
Ações de promoção e prevenção de saúde	37	Não
Saúde e Segurança dos Pacientes	27	Não
Satisfação do Usuário	35	Não
PACTO GLOBAL	CONEXÃO GRI	PÁGINA
Princípio 1: Respeitar e Apoiar os Direitos Humanos	SO1	37
Princípio 3: As empresas devem apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva	G4-11	índice Remissivo
Princípio 6: Eliminar a discriminação no emprego.	G4-10, LA1, LA9	30,32
Princípio 7: As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais	G4-EN3, G4-EN8	50
Princípio 8: Desenvolver iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental	G4-EN3, G4-EN8, G4-EN23	50,51
Princípio 10: As empresas devem combater a corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e propina.	G4-56	23

