



**RELATÓRIO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS EM 2020
PLANO DE AÇÕES PARA 2021**

1. INTRODUÇÃO

O Programa CQH é um projeto da Associação Paulista de Medicina - APM, cujo objetivo é contribuir para a melhoria contínua da qualidade assistencial em instituições de saúde através da melhoria da gestão. Este trabalho iniciou-se através de um projeto piloto em abril de 1991 com operacionalização plena e definitiva a partir de julho do mesmo ano. Desde então, está estabelecido na sede principal da APM, na Avenida Brigadeiro Luís Antônio e operacionalizado pela Sociedade Paulista de Medicina Preventiva e Administração em Saúde - SOMPAS.

Esta atividade é um programa de adesão voluntária, que estimula a participação e a auto avaliação da qualidade assistencial e contém um componente educacional muito importante, o do incentivo à mudança de atitudes e de comportamentos. Os conceitos do Programa CQH incentivam o trabalho coletivo, principalmente o de grupos multidisciplinares para aprimoramento dos processos assistenciais.

O Programa CQH está suportado nos valores:

- a. **Ética:** O Programa CQH incorpora os valores das entidades mantenedora e operacionalizadora e respeita a legislação vigente sob todos os aspectos. A participação no Programa CQH requer integridade e honestidade moral e intelectual.
- b. **Autonomia:** o Programa CQH tem autonomia técnica para ser conduzido, independentemente de injunções que contrariem os princípios definidos em seus documentos básicos: Missão, Valores, Visão, Estatuto e Metodologia de Trabalho.
- c. **Simplicidade:** O Programa CQH busca a simplicidade. As regras são adequadas à realidade hospitalar brasileira.
- d. **Voluntariado:** O Programa CQH incentiva a participação voluntária das instituições de saúde e dos operacionalizadores, interpretando a busca da melhoria da qualidade como manifestação de responsabilidade pública e de cidadania.
- e. **Enfoque Educativo:** O Programa CQH promove o aprendizado a partir da reflexão e da análise crítica dos processos e resultados.

2. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS EM 2020

Durante o ano de 2020 foram desenvolvidas as seguintes atividades:

2.1 GRAVAÇÃO DE VÍDEO-PALESTRAS

O ano de 2020 mostrou-se atípico devido a COVID-19. O Programam CQH alterou a metodologia de trabalho devido a necessidade do distanciamento social e as



atividades possíveis de serem realizadas remotamente foram desenvolvidas através de meio digital.

Para apoiar os hospitais participantes do Programa CQH no enfrentamento ao SARS-CoV-2 foram realizadas vídeo-palestras com profissionais de diversos países e categorias com o objetivo de compartilhar experiências sobre a pandemia.

Estes vídeos estão disponíveis no Canal YOUTUBE do Programa CQH:

a. 19 de maio:

Palestra: "Medidas de enfrentamento a COVID-19 pelo Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo".

Coordenador: Dr. Helio Komagata.

Palestrantes: Enfs. Rosemeire Keiko Hangai e Solange Fusco (Membros do Comitê de Crise do Hospital das Clínicas da FMUSP).

b. 26 de maio:

Palestra: "Como atualizar o Planejamento Estratégico para Eventos como Pandemia".

Coordenador: Dr. Milton Osaki.

Palestrante: Prof. Marcelo Aidar. (Professor de Gestão na FGV).

c. 04 de junho:

Palestra: "Medidas de Enfrentamento a COVID-19 pelo Sistema de Saúde da Holanda".

Coordenador: Dr. Milton Osaki.

Palestrante: Enf. Larissa Yamamoto. (Pós graduada em administração em saúde; Ex-Bolsista do Governo da Holanda).

d. 11 de junho:

Palestra: "Orientações para Comissão de Controle de Infecção Hospitalar-CCIH em Tempos de Covid-19".

Coordenador: Dr. Milton Osaki.

Palestrante: Enf. Cibelle Naves. (Coordenadora do Grupo de Benchmarking IRAS).

e. 17 de junho:

Palestra: "Medidas para Segurança e Saúde no Trabalho Contra a COVID-19 na TV CULTURA".

Palestrante: Dr. Antonio Eduardo Fernandes D'Aguiar (Médico do Trabalho da TV CULTURA).

f. 19 de junho:

Palestra: "IKIGAI/LOGOTERAPIA - Homenagem do Programa CQH aos Profissionais da Saúde Atuantes no Enfrentamento à COVID-19".

Coordenador/Palestrante: Dr. Milton Osaki. (Coordenador do Programa CQH).

g. 25 de junho:

Palestra: "Soluções Emergenciais para Isolamento de Ambientes Contaminados com COVID-19".



Coordenador/Palestrante: Eng. Fumio Araki. (Coordenador do Grupo de Benchmarking Estrutura Hospitalar).

h. 27 de junho:

Palestra: "Indicadores de Desempenho para Análise de Pandemia".

Coordenadora/Palestrante: Enf. Cibelle Naves. (Coordenadora do Grupo de Benchmarking IRAS).

i. 07 de julho:

Palestra: "Como o Japão está Enfrentando a COVID-19".

Coordenador: Dr. Antonio Eduardo Fernandes D'Aguiar.

Palestrante: Sr. Chiaki Kobayashi. (Diretor da Japan International Cooperation Agency - JICA).

j. 11 de julho:

Palestra: "Atualização da Telemedicina no Peru para Enfrentamento à COVID-19".

Coordenador: Dr. Helio Komagata.

Palestrante: Dr. Leonardo Rojas-Mezarina. (Diretor de TI da Associação Peruana de Administração em Saúde).

k. 15 de julho:

Palestra: "Impactos da COVID-19 nos Processos Cirúrgicos dos Estados Unidos".

Coordenador: Dr. Antonio Eduardo Fernandes D'Aguiar.

Palestrante: Dr. Marcel Scheinman. (Médico Cirurgião Plástico em Lawrence, Nova York e é afiliado a vários hospitais da região).

l. 21 de julho:

Palestra: "Visão Comparativa da Pandemia entre Brasil e China".

Coordenador: Dr. Antonio Eduardo Fernandes D'Aguiar.

Palestrante: Sra. Xu Danna. (Jornalista da CCTV-CHINA TELEVISION).

m. 27 de julho:

Palestra: "Medidas de Enfrentamento da COVID-19 em Portugal".

Coordenador: Dr. Antonio Eduardo Fernandes D'Aguiar.

Palestrante: Sr. Alexandre Lourenço. (Presidente da Associação Portuguesa de Administradores Hospitalares-APAH).

2.2 WEBINARES DOS GRUPOS DE BENCHMARKING

Os Grupos de Benchmarking, antigo NAGEHs - Núcleos de Apoio a Gestão Hospitalar, são formados por profissionais de diferentes hospitais e visam estimular a troca de informações para a melhoria da gestão assistencial. Os grupos estão divididos em: Qualidade, Estrutura Hospitalar, Informações e Conhecimento, Pessoas, Clientes, Hotelaria, Enfermagem e IRAS-Infecções Relacionadas à Assistência à Saúde.

Devido a Pandemia pela COVID-19 esses eventos passaram a ser virtuais.

a. 12 de agosto:

Grupo de Benchmarking IRAS.

Palestra: "A Arquitetura e Engenharia Hospitalar Contribuindo para o Controle da Infecção Hospitalar".



Coordenadora: Enf. Cibelle Naves.

Palestrante: Eng. Fumio Araki.

b. 17 de setembro:

Grupo de Benchmarking Estrutura Hospitalar.

Palestra: "Novas Formas de Gestão à Saúde".

Coordenador: Eng. Fumio Araki.

Palestrante: Prof. João Carlos Bross.

c. 30 de setembro:

Grupo de Benchmarking Gestão de Pessoas.

Palestra: "Gestão de Pessoas em Saúde".

Coordenadora: Cida Novaes.

Palestrantes: Haino Burmester, Cida Novaes, Claudia Maria Figueiredo Matias, Patricia Carneiro Pessoa Pousa.

d. 29 de outubro:

Grupo de Benchmarking Gestão de Pessoas.

Palestra: "Experiência do Paciente e Processo de Gestão".

Coordenadora: Cida Novaes.

Palestrante: Luciana Mendes Berlofi e Ariadne Fonseca.

e. 12 de novembro:

Grupo de Benchmarking Gestão de Clientes.

Palestra: "Plano Terapêutico e Orientação do Cuidado".

Coordenadora: Luciana Pessiguini Ardis.

Palestrante: Dr. Alexandre Bonfim.

f. 10 de dezembro:

Grupo de Benchmarking Gestão de Enfermagem.

Palestra: "Cuidado Centrado no Paciente, Desfecho Clínico e seus Indicadores de Resultados".

Coordenadora: Enf. Rosemeire Keiko Hangai.

Palestrante: Prof. Ricardo Mendes.

2.3 ASSEMBLEIAS DOS HOSPITAIS PARTICIPANTES DO PROGRAMA CQH

As Assembleias dos Hospitais Participantes do Programa CQH tem como objetivo permitir que os hospitais participantes do Programa CQH apresentem e discutam suas demandas. Essas assembleias são realizadas trimestralmente. Em 2020 devido a pandemia foi realizada apenas 1 assembleia, em formato virtual.

a. 22 de outubro:

Palestra: "Trajetória da Irmandade Santa Casa de Misericórdia de São José do Rio Preto na conquista do Selo de Conformidade do Programa CQH".

Coordenadora: Dra. Nancy Val y Val.

Palestrante: Enf. Tathiane Cevada Trigilio Barbosa (Setor de Qualidade e Humanização da Santa Casa de São José do Rio Preto).

2.4 CURSOS (Sede da APM)

Atendendo orientação de distanciamento social, em 2020, não foram realizados cursos presenciais na Sede da APM.



2.5 CURSOS (In Company)

Não foram realizados cursos In Company.

2.6 VISITAS DE AVALIAÇÃO EM HOSPITAIS PARA CONCESSÕES/REVALIDAÇÕES DE SELOS DE CONFORMIDADE

Não foram realizadas visitas de avaliação e reavaliação em hospitais.

O período de validade do Selo de Conformidade das instituições seladas está mantido enquanto persistir a pandemia.

2.7 ENCONTROS DE HOSPITAIS SELADOS

Os eventos denominados Encontros de Hospitais Selados foram implantados no ano de 2020 com o intuito de promover trocas de experiências entre as instituições que possuem Selo de Conformidade.

Foram realizados em:

a. 6 de outubro:

Palestra: "Responsabilidade Socioambiental: Ação Aliança da Misericórdia do Hospital Policlin da São José dos Campos".

Coordenador: Dr. Eduardo Aguiar.

Palestrante: Enf. Tatiane Lima (Gestora da Qualidade do Hospital Policlin-São José dos Campos).

b. 19 de novembro:

Palestra: "Ações desenvolvidas pelo Hospital Regional de Presidente Prudente no enfrentamento a COVID-19".

Coordenador: Dr. Eduardo Aguiar.

Palestrantes: Dr. Alexandre Martins Portelinha Filho (Médico Infectologista), Dra. Luciane Schadek Martins Portelinha (Médica do Setor de Qualidade), Dr. Paulo Eduardo de Mesquita (Médico Infectologista), Dra. Yona de Fátima Murad (Médica do Setor de Qualidade), Sérgio Luiz Marchini (Médico Gestor do Pronto Socorro), Frei Tarcísio (Diretor Geral do Hospital Regional de Presidente Prudente).

2.8 CONGRESSO CIENTÍFICO

O XXI Congresso Brasileiro de Qualidade em Serviços de Saúde e IV Congresso Brasileiro de Medicina Preventiva e Administração em Saúde - CQH 2020, previsto para 24 e 25 de setembro de 2020 não pode ser realizado devido a Pandemia.

O evento está agendado para os dias 23 e 24 de setembro de 2021.

2.9 ADESÃO DE NOVOS HOSPITAIS AO PROGRAMA CQH

a. 10 de fevereiro:

Hospital das Clínicas de Botucatu.

b. 27 de março:



Irmandade Santa Casa de Misericórdia de Curitiba.

c. 17 de agosto:

Santa Casa de Misericórdia de Fernandópolis.

d. 27 de novembro:

ICAM - Instituto de Saúde da Criança do Amazonas

Encontram-se em processo de adesão ao Programa CQH os hospitais:

- Hospital UNIMED de Campo Grande (MS).
- Hospital São Mateus (Cuiabá/MT).
- Instituto do Câncer Arnaldo Vieira de Carvalho (SP) - retorno ao Programa CQH.
- Casas André Luiz (SP).
- Hospital Municipal do Campo Limpo (SP) - retorno ao Programa CQH.
- HUGOL - Hospital Estadual de Urgência da Região Noroeste de Goiânia Governador Otávio Lage de Siqueira (GO).

2.10 ATUALIZAÇÃO DO ROTEIRO DE AVALIAÇÃO DO PROGRAMA CQH

O roteiro de avaliação ao qual os hospitais participantes do Programa CQH se submetem em busca da conquista do SELO DE CONFORMIDADE está em processo de atualização com previsão de término em março de 2021.

2.11 DESENVOLVIMENTO DE NOVO LOGO DO PROGRAMA CQH

No decorrer do ano de 2020, com apoio da superintendência de Estratégia e Marketing da APM, foram desenvolvidos estudos para novo logo do Programa CQH.

O processo encontra-se em finalização.

2.12 DESENVOLVIMENTO DE TRABALHOS PARA MODERNIZAÇÃO GRÁFICA DO SITE DO PROGRAMA CQH

Encontra-se em curso, com apoio da superintendência de Estratégia e Marketing da APM, trabalhos para modernização gráfica do SITE do Programa CQH.

2.13 PADRONIZAÇÃO DOS PROCESSOS DO CQH

A padronização de documentos consiste em definir uma forma de organização dos dados dentro do documento. Ou seja, como as informações serão divididas e agrupadas. Uma vez que a padronização for definida, ela deve ser adotada em todos os documentos gerados.

O primeiro benefício da padronização é a percepção que o cliente terá do serviço prestado. Um documento objetivo, com as informações bem apresentadas, gera confiança no seu cliente, pois ele saberá que a sua empresa é comprometida em todos os setores. Isso acaba aumentando sua credibilidade no mercado.

Sra. Marcia elaborou alguns procedimentos operacionais (POP's) e formulários para os processos do CQH, de modo a padronizar esses serviços prestados.



**PROGRAMA COMPROMISSO COM A
QUALIDADE HOSPITALAR**

Nº MATRÍCULA: 001

Nº CQH: 001-CQH-RAT-002

REV.:

5

DATA: 05/01/2020

PÁGINA: 7/8

POP' s:

- 001-CQH-POP-001 - Adesão ao Programa Compromisso com a Qualidade Hospitalar.
- 001-CQH-POP-002 - Visita aos Hospitais Participantes do Programa Compromisso com a Qualidade Hospitalar.
- 001-CQH-POP-003 - Controle de Documentos e Registros.
- 001-CQH-POP-004 - Identificação de documentos e Registros.
- 001-CQH-POP-005 - Inclusão de Indicadores no Sistema CQH.
- 001-CQH-POP-006 - Prova Associação Brasileira de Medicina Preventiva e Administração em Saúde - ABRAMPAS.

Formulários:

- CQH-001 - Carta de Intenção.
- CQH-002 - Termo de Adesão.
- CQH-003 - Cadastro Médico Hospitalar
- CQH-004 - Solicitação de Senha para Acesso ao Sistema CQH
- CQH-005 - Solicitação de Visita
- CQH-006 - Roteiro de Visita
- CQH-007 - Pesquisa de Satisfação do Cliente
- CQH-008 - Lista de Presença de Treinamento
- CQH-009 - Lista de Presença
- CQH-010 - Ata de Reunião
- CQH-011 - Carta Logo ABRAMPAS
- CQH-012 - Calendário de Ações
- CQH-013 - Procedimento Operacional
- CQH-014 - Comunicação de Adesão
- CQH-015 - Comunicação de Visita
- CQH-016 - Conflito de Interesses
- CQH-017 - Carta Logo SOMPAS
- CQH-018 - Contrato Convênio SOMPAS
- CQH-019 - Relação de Indicadores
- CQH-020 - Carta de Cobrança
- CQH-021 - Contribuição Fundo de Apoio
- CQH-022 - Briefing Marketing
- CQH-023 - Pesquisa de Opinião Cursos
- CQH-024 - Autorização de Uso de Imagem
- CQH-025 - Template ppt
- CQH-026 - Modelo Excel Retrato
- CQH-027 - Modelo Excel Paisagem
- CQH-028 - Modelo Word
- CQH-029 - Roteiro de Visita - Clínicas e Consultórios
- CQH-030 - Carta Logo CQH / APM
- CQH-031 - Solicitação de Evento
- CQH-032 - Carta Resposta de Desligamento do Programa CQH
- CQH-033 - Carta Logo SOMPAS / APM
- CQH-034 - Carta Logo ABRAMPAS / AMB
- CQH-035 - Carta Logo CQH



- CQH-036 - Check List Eventos

2.14 FORTALECIMENTO DO VOLUNTARIADO

Sr. Claudio está estudando formas para fortalecimento do voluntariado, através da promoção e visibilidade do trabalho voluntário. Redes de Voluntários são instrumentos importantíssimos do programa CQH para promoção e fortalecimento da disseminação do conhecimento e boas práticas para os hospitais participantes e conseqüente melhoria da qualidade de vida de toda uma sociedade.

2.15 NOVO LOCAL FÍSICO DO PROGRAMA CQH

A secretaria do Programa, com apoio da superintendência de Operações e Finanças da APM, está ocupando, desde dezembro, novo espaço físico no 7 andar.

2.16 LIVRO DO 30 ANOS DO PROGRAMA CQH

O Livro que registra os 30 anos do Programa CQH tem previsão de finalização para janeiro de 2021.

São Paulo, 05 de janeiro de 2020.

Dr. Milton Mssayouki Osaki
Coordenador do Programa CQH