

RELATÓRIO DE  
RESPONSABILIDADE

# Social

2019



# SUMÁRIO

**3**

Mensagem do  
Presidente

**4**

Sistema de  
Gestão

**6**

Unidades  
de Negócio

**8**

Hospital  
Tacchini

**10**

Tacchini em  
Números

**11**

Estrutura e  
Atendimentos

**16**

Ações  
Comunitárias

**31**

Inaugurações  
e Reformas

**37**

Serviços

**62**

Instituto Tacchini  
de Pesquisa em Saúde

**67**

Voluntariado

**75**

Gestão  
de Pessoas

**89**

Gestão pela  
Qualidade

**95**

Gestão  
Ambiental

**98**

Plano de Saúde  
Tacchimed

**107**

Farmácias  
Tacchimed

**110**

Hospital  
São Roque

**133**

Casa de Repouso  
Elisa Tramontina

**139**

Filantropia

**145**

Demonstrações  
Contábeis

## MENSAGEM DO PRESIDENTE

Quando pensamos no Tacchini e em seus 95 anos de vida, um sentimento ecoa mais alto em mim: pertencimento. Em cada centímetro dessa instituição podemos enxergar o resultado do esforço conjunto de conselheiros, colaboradores, autoridades, lideranças e, principalmente, da comunidade. Nessa história não há um protagonista, há milhares.



**Emílio Ristow**

Presidente do  
Conselho de Administração  
Gestão 2019-2020

O Tacchini foi desenvolvido a partir de um sonho de uma sociedade formada essencialmente por imigrantes, que trouxeram na bagagem a esperança de conquistar uma melhor qualidade de vida. Pessoas visionárias, que assumiram a responsabilidade e a missão de seguir o legado deixado pelo próprio Dr. Bartholomeu Tacchini: cuidar da saúde de todos. Um hospital criado pela comunidade, para atender igualmente pessoas de todos os credos, raças ou condições sociais.

O crescimento do Tacchini através dos anos sempre esteve ligado ao desenvolvimento da própria região. Estes 95 anos trazem consigo marcos históricos que são prova viva de que instituição e comunidade servem de apoio um ao outro e que suas histórias se unem de forma homogênea: as constantes ampliações e modernizações do Hospital Tacchini, a criação do Tacchimed, das Farmácias Tacchimed, do Hospital São Roque, do Instituto

de Pesquisa em Saúde e do Instituto do Câncer. Todas essas conquistas só foram possíveis a partir do esforço, da ajuda e do comprometimento de diferentes gerações.

Mais do que paredes, durante 95 anos o Tacchini construiu laços de cumplicidade com a sua comunidade. Porque um sistema de saúde não é formado por tijolos, cimento e equipamentos de ponta. Sem as pessoas, nada disso seria possível. É delas que vem a força para continuarmos em frente.

Não sabemos quais serão os desafios que nos aguardam no futuro, mas temos certeza que será mais fácil superá-los se continuarmos lado a lado com a comunidade. Enquanto as pessoas olharem para o Tacchini como se mirassem a um espelho, enxergando parte de si na própria instituição, teremos a certeza de que estamos cumprindo com excelência nossa missão de melhorar a saúde de todos.

# SISTEMA DE GESTÃO



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

De acordo com seu Estatuto Social, a gestão é constituída através da estrutura organizacional, composta por:

- **Assembleia Geral:** integrada por voluntários, na categoria de Associados, que se dispõem a contribuir na condução da entidade;
- **Conselho Fiscal:** integrado por representantes da Assembleia Geral e por ela eleitos, com mandato de dois anos;
- **Conselho de Administração:** eleito por membros da Assembleia Geral, tem a responsabilidade de, voluntariamente, conduzir a gestão deliberativa do Hospital;
- **Conselho Jovem:** formado por um grupo voluntário de Conselheiros Jovens;
- **Corpo Clínico:** tem por objetivo auxiliar a administração do Hospital no aprimoramento da atividade médica. Conta com a participação de 265 profissionais de 53 diferentes especialidades médicas.

No dia 22 de janeiro, ocorreu a posse do novo Presidente do Conselho de Administração do Tacchini Sistema de Saúde, Emílio Ristow, para o período 2019-2020. Com ele, assumiram como Vice-Presidentes os conselheiros Maristela Cusin Longhi (primeira Vice-Presidente) e Antônio Massignan (segundo Vice-Presidente).



## CONSTITUIÇÃO

Instituição civil de caráter filantrópico, com registro no Conselho Nacional de Assistência Social. Foi declarada de Utilidade Pública pelos governos Federal, Estadual e Municipal. Está registrada junto aos vários órgãos assistenciais vinculados ao Ministério da Saúde, ao Ministério da Justiça, ao Ministério da Previdência e Assistência Social, às Secretarias Estadual e Municipal de Ação Social.

# SISTEMA DE **GESTÃO**

## COMPOSIÇÃO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

### CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

<b>PRESIDENTE</b>	<b>Emílio Ristow</b>
<b>PRIMEIRA VICE-PRESIDENTE</b>	Maristela Cusin Longhi
<b>SEGUNDO VICE-PRESIDENTE</b>	Antônio Massignan
<b>CONSELHEIROS</b>	Daniel Ferrari Edson Carlos Zandoná Antonio Carlos Stringhini João Farina Neto Ivanir Antônio Foresti Décio Ferrari Clacir Luiz Antonini Ademar De Gasperi
Suplente	
<b>CONSELHO FISCAL</b>	Cláudio Ivanez João Pegoraro Lênio Zanesco Darci Poletto André Milani Stringhini
Suplente	
<b>ASSOCIADOS</b>	José Antônio Alberici Filho Gilberto Mejolaro Odilon Ravanello Jordano Zanesco Leonardo Giordani Guilherme Salton Pedro Antônio Reginato Euclides Rizzi Antônio Miolo Henrique Bertolini Francisco Renan O. Proença Laudir Miguel Picolli Carlos Alberto Cainelli Elton Gialdi André Dreher Giovannini Augusto Todeschini Mejolaro

### CONSELHEIROS JOVENS

2019 – 2020

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

# UNIDADES DE NEGÓCIO



HOSPITAL  
**TACCHINI**



HOSPITAL  
**SÃO ROQUE**



PLANOS DE SAÚDE  
**TacchiMed**  
TUDO PARA VOCÊ SE SENTIR BEM



Farmácia  
**TacchiMed**



INSTITUTO TACCHINI  
DE PESQUISA EM SAÚDE  
**ITPS**

# FILOSOFIA

## MISSÃO

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

## VISÃO

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

## NEGÓCIO

Oferecer soluções em saúde.

## VALORES

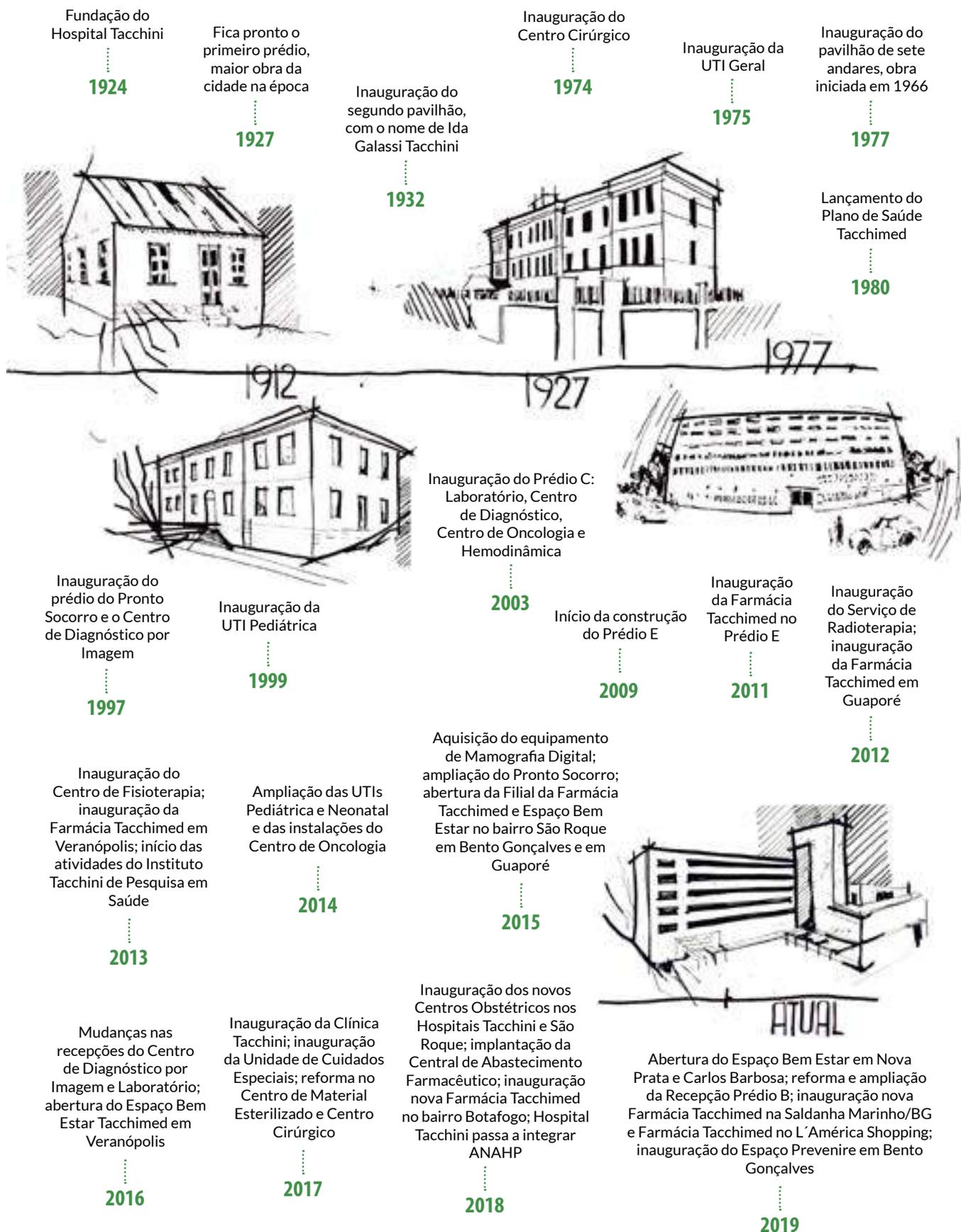
- Empatia
- Ética
- Trabalho em Equipe
- Inovação
- Excelência
- Sustentabilidade



*Felicidade é ter  
95 anos de História  
pra contar*



# Linha do Tempo





## TACCHINI EM NÚMEROS

**289** leitos de internação

**20** leitos em UTI Clínica Geral

**10** leitos em UTI Neonatal

**9** leitos em UTI Pediátrica

**265** médicos cadastrados

**2.201** funcionários ativos

**189 mil** exames realizados no Centro de Diagnóstico

**2.247** atendimentos no Instituto do Câncer

**495 mil** atendimentos nas oito Farmácias Tacchimed

**971 mil** exames laboratoriais

# SERVIÇOS HOSPITALARES



## ATIVIDADES DE APOIO E ADMINISTRATIVA

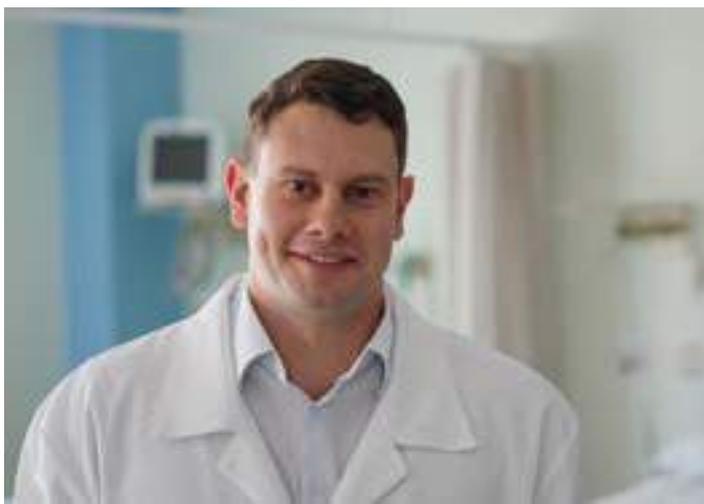
- Farmácia interna
- Farmácia externa
- Farmácia semi-industrial
- Produção de alimentos
- Manutenção geral
- Hotelaria
- Centro administrativo e afins
- Costura
- Lavanderia
- Higienização
- Centro de Material Esterilizado
- Central de Abastecimento Farmacêutico

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

## CORPO CLÍNICO

Criado em setembro de 1977, o Corpo Clínico tem por objetivo auxiliar a administração do Hospital para aproximar os profissionais da saúde e, juntos, buscarem soluções para o aprimoramento da atividade médica. O Corpo Clínico conta com a participação de 265 profissionais de diferentes especialidades médicas.

A direção do Corpo Clínico está a cargo do médico cardiologista, Dr. Ricardo De Gasperi.



Dr. Ricardo De Gasperi, diretor do Corpo Clínico

**265** médicos cadastrados

**53** especialidades médicas

### MÉDICOS APROVADOS CORPO CLÍNICO 2019

- |                                |                                       |
|--------------------------------|---------------------------------------|
| • Aline Valduga                | Ginecologia e Mastologia              |
| • Amanda Cláudia Pituco        | Ginecologia, Obstetrícia e Mastologia |
| • Daniele M. B. L. Simionovski | Dermatologia                          |
| • Fabian Jonas Nickel          | Anestesia                             |
| • Luciane Desimon Braun        | Ginecologia e Obstetrícia             |
| • Luciene More                 | Ortopedia e Traumatologia             |
| • Luís Henrique Tieppo Fornari | Neurologia                            |
| • Malu Souza Rodrigues         | Radiologia                            |
| • Natália Baseggio             | Cirurgia Geral e Pediatria            |
| • Rodrigo de Campos Lopes      | Radiologia                            |
| • Vicente Camerini Camargo     | Radiologia                            |
| • William Cenci Tormen         | Cardiologia                           |

## SERVIÇOS MÉDICOS

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



## ATENDIMENTOS

ATENDIMENTOS	2017	2018	2019
Cirurgias - Pacientes Internados	9.650	9.248	9.604
Cirurgias - Ambulatoriais	12.011	14.159	15.039
Partos	720	745	871
Cesáreas	982	1.035	897
Internações e Hospital-Dia <sup>1</sup>	14.299	14.773	14.505
Total de Diárias de Internação	84.522	85.194	87.718
Exames Laboratoriais	860.850	890.554	971.403
Exames de Radiologia	64.382	65.645	64.663
Exames de Tomografia	20.825	22.581	25.010
Exames de Mamografia	8.051	8.764	9.096
Exames de Ecografia	45.277	53.041	54.796
Exames de Eletrocardiografia	20.525	20.522	21.447
Exames de Densitometria Óssea	1.477	2.085	2.143
Exames de Ressonância Magnética	10.062	11.626	11.852
Internações em UTI Adulto	780	721	817
Total de Diárias em UTI Adulto	6.986	7.129	7.126
Internações em UTI Pediátrica e Neonatal	376	377	377
Total de Diárias em UTI Pediátrica e Neonatal	5.548	5.331	5.283
Hemodiálise (sessões)	12.095	13.454	14.016
Quimioterapia (sessões)	16.235	15.928	15.270
Radioterapia (sessões)	14.869	14.154	12.876
Agência Transfusional (transfusões)	6.710	5.784	5.610
Fisioterapia (sessões) Internados e UTIs	138.092	130.022	109.168
Endoscopia (procedimentos)	2.461	2.782	2.823
Oftalmologia (exames)	15.022	15.337	16.912
Pronto Socorro (atendimentos)	70.377	74.920	76.675
Pronto Socorro (procedimentos)	70.377	74.920	76.675

Fonte: SAME

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

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



## PROCEDÊNCIA DOS PACIENTES

.....

PACIENTES  
PROCEDENTES  
DE MAIS DE  
**30** CIDADES

.....

.....

MAIS DE  
**14 MIL**  
INTERNAÇÕES E  
HOSPITAL-DIA

.....

MUNICÍPIO	2017	2018	2019
André da Rocha	5	14	13
Barão	43	74	46
Bento Gonçalves	10.730	10.827	10.702
Boa Vista do Sul	27	33	25
Carlos Barbosa	483	610	574
Caxias do Sul	21	14	39
Coronel Pilar	17	31	17
Cotiporã	104	87	121
Dois Lagedos	26	19	32
Fagundes Varela	56	52	33
Farroupilha	86	97	85
Garibaldi	487	534	482
Guabiju	12	13	19
Guaporé	368	440	438
Monte Belo do Sul	255	263	265
Muçum	6	5	4
Nova Araçá	41	37	31
Nova Bassano	82	115	66
Nova Prata	189	209	208
Nova Roma do Sul	1	0	5
Paraí	51	58	49
Pinto Bandeira	194	183	198
Porto Alegre	16	18	17
Protásio Alves	20	18	8
Santa Tereza	115	114	130
São Jorge	40	36	32
São Valentim do Sul	17	36	32
Serafina Corrêa	17	19	16
Veranópolis	367	415	448
Vila Flores	53	60	44
Vista Alegre do Prata	17	27	30
Outros municípios	353	315	296

Fonte: SAME

# PROGRAMA DE INVESTIMENTOS

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

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

abranger a maior relação possível entre equipamentos e pacientes;

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

Dentro desses princípios destaca-se, em 2019, a aquisição de diversos equipamentos para as áreas assistenciais.

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

Destinação	2017	2018	2019
Edificações na área assistencial	1.288	3.269	3.859
Aparelhos e equipamentos	5.854	8.112	10.614
<b>Total investido no Hospital Tacchini</b>	<b>7.142</b>	<b>11.381</b>	<b>14.473</b>
SUPERÁVIT (DÉFICIT) DO EXERCÍCIO	8.810	13.836	12.765
SUBVENÇÃO PARA INVESTIMENTOS	2.458	1.390	2.272
<b>VALOR DOS INVESTIMENTOS QUE EXCEDERAM OS RECURSOS PRÓPRIOS E SUBVENÇÕES</b>	<b>Não houve</b>	<b>Não houve</b>	<b>Não houve</b>

Constata-se que, no exercício de 2019, o valor dos investimentos em suportes para expansão, melhorias e instalação de novos serviços foi de 14,4 milhões de Reais, evidenciando-se o cumprimento do Estatuto Social, com a integral aplicação dos resultados ao patrimônio da Associação Dr. Bartholomeu Tacchini.

## PROJETOS DE EXPANSÃO

Ao completar 95 anos de fundação, o Hospital Tacchini atende pacientes oriundos de mais de 30 cidades gaúchas, sendo referência no atendimento em alta complexidade nas áreas de Nefrologia e Oncologia.

As UTIs Adulto, Pediátrica e Neonatal seguem na mesma direção. Com ampliação em andamento e conclusão prevista para março de 2020, o setor vai incorporar os conceitos mais avançados de tecnologia e infraestrutura.

Anualmente, são revisadas e planejadas as ações a serem realizadas nos próximos cinco anos em todas as unidades do Tacchini Sistema de Saúde. São estabelecidos investimentos, tendo como foco a cultura centrada na experiência positiva do paciente.

Pensando nessa realidade, a Direção e o Conselho de Administração do Tacchini trabalham no projeto de expansão que contemplará unidades exclusivas aos clientes Tacchimed e melhorias a todos os pacientes atendidos pela Instituição.

Uma nova estrutura será erguida em Bento Gonçalves, a partir da esquina das ruas General Osório e Ramiro Barcelos, praticamente dobrando a área construída, ganhando mais 25 mil metros quadrados. O novo prédio terá 120 leitos destinados aos beneficiários do Plano de Saúde Tacchimed. As obras estão previstas para iniciar em julho de 2020. O projeto inclui ainda 230 vagas para estacionamento. As áreas administrativas serão transferidas para o prédio histórico do Hospital Tacchini.

# AÇÕES COMUNITÁRIAS





## SERVIÇOS COMUNITÁRIOS E **MATEADA DE INTEGRAÇÃO** NOS 95 ANOS DO TACCHINI

Em comemoração aos seus 95 Anos, no dia 28 de setembro, o Hospital Tacchini reuniu a comunidade em uma Mateada de Integração, realizada na Praça Achylles Mincarone. A mateada possibilitou à população o acesso a diversos serviços de saúde, de forma gratuita.

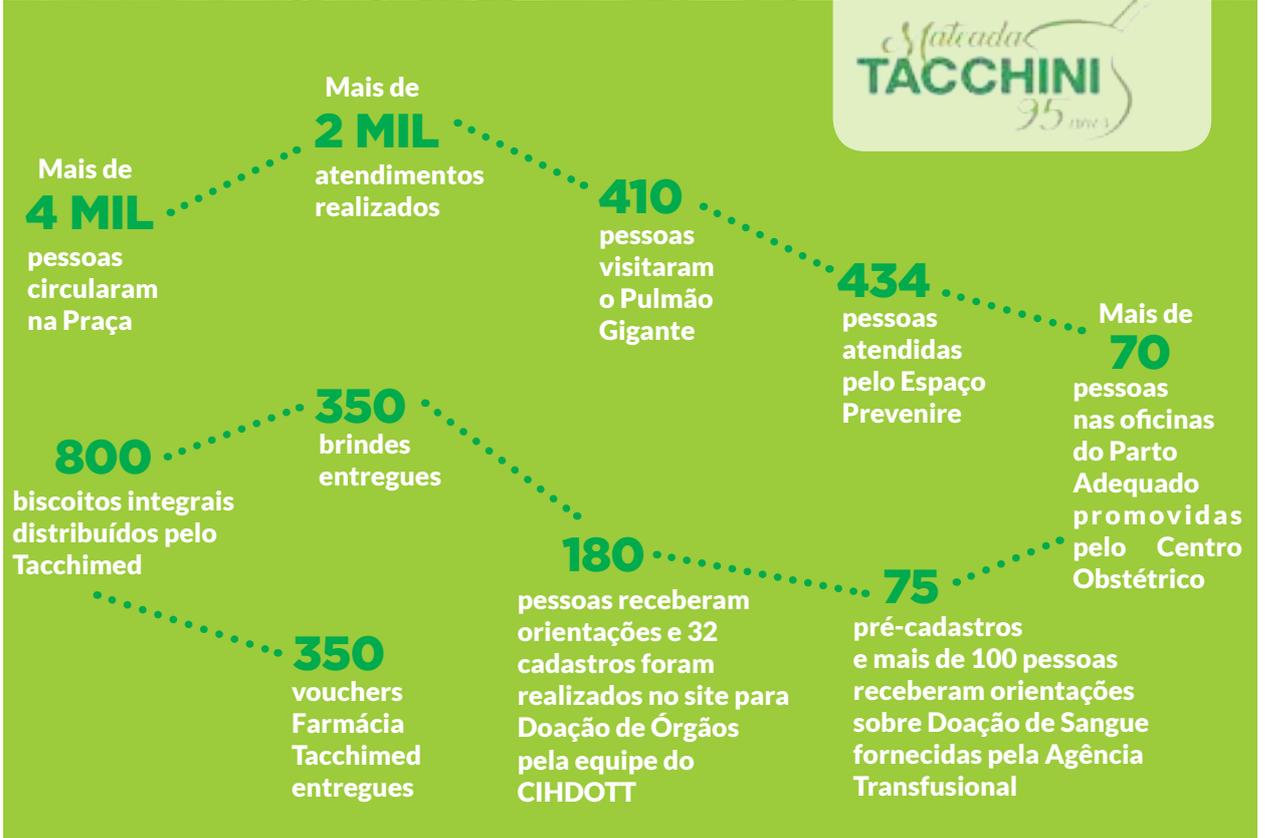
Os participantes puderam buscar informações e orientações sobre hábitos de vida saudável, verificar a pressão arterial, receber informações sobre doação de sangue e doação de órgãos, além de conhecer o 'Pulmão Gigante', onde o Instituto Tacchini de Pesquisa em Saúde buscou conscientizar as pes-

soas sobre os malefícios do tabagismo.

Também estiveram presentes o Departamento de Voluntariado, o Grupo de Humanização e a equipe das Farmácias Tacchimed, que distribuiu vouchers de desconto na compra de produtos e divulgou o projeto 'Troco Solidário'.

Além dos serviços gratuitos, ocorreu a distribuição de erva-mate, pipoca e suco. As crianças puderam se divertir em brinquedos infláveis. Também foi realizada uma caminhada orientada pelas ruas próximas à praça, oficinas do projeto Parto Adequado, apresentações artísticas e show musical.







# 95 Felicidade é ter História pra contar

Uma campanha institucional apresentou o depoimento de diversas pessoas que fazem parte da história da Instituição: funcionários, direção, médicos e clientes. As peças contaram histórias emocionantes de cada um e foram divulgadas em formato de vídeo, postagens em redes sociais e anúncios impressos, para reforçar a importância da participação de toda a comunidade que está envolvida com o Hospital Tacchini nestes seus 95 anos de existência.

Também foi publicado um Caderno Especial que mostra a evolução do Tacchini nessas mais de nove décadas.



**SEMANA DE ANIVERSÁRIO**

No dia 16 de setembro, o Coral do Hospital Tacchini recepcionou os colegas que chegavam para trabalhar no turno da noite e passou pelas unidades de internação, entoando canções, interagindo com os demais funcionários, com pacientes e acompanhantes. Na semana do aniversário, todos os funcionários receberam uma lembrança.





## JUNTOS CONTRA O CÂNCER

Durante os 11 dias de realização da Expobento 2019, o estande do Tacchini recebeu a visita de mais de nove mil pessoas que se interessaram em conhecer os projetos do Instituto Tacchini de Pesquisa em Saúde (ITPS), com o objetivo de disseminar a informação quanto a prevenção do câncer de intestino e câncer do pulmão. Mostrando ao público o circuito da campanha 'Juntos contra o Câncer', o ITPS e o Instituto do Câncer mostraram mais uma vez a estrutura do Intestino Gigante. Neste ano, a nova atração foi o Pulmão Gigante, tendo de um lado um pulmão danificado pelo fumo e, de outro, um órgão sadio.

Neste ano, 5.749 pessoas visitaram o Intestino Gigante e outras 3.444 conheceram o Pulmão Gigante. Paralelo a isso, muitos desses visitantes foram abordados pela equipe do ITPS, podendo realizar gratuitamente exames para detecção precoce do câncer do intestino.

No dia 10 de junho, a administração do Hospital, juntamente com os gestores do ITPS, Instituto do Câncer e representantes da Secretaria da Saúde, receberam a imprensa para um encontro informal, onde todos tiveram acesso aos serviços prestados pelo Tacchini, bem como às formas de acesso e meios de tratamento ofertados à população.





## EXPOSIÇÕES INTESTINO GIGANTE

DATA	LOCAL	CIDADE	VISITAS
5 a 14 de junho	ExpoBento	Bento Gonçalves	5.749
10 de outubro	Cenecista	Bento Gonçalves	254

## EXPOSIÇÕES PULMÃO GIGANTE

DATA	LOCAL	CIDADE	VISITAS
5 a 14 de junho	ExpoBento	Bento Gonçalves	3.444
6 a 16 de setembro	Multifeira	Carlos Barbosa	6.087
28 de setembro	Mateada 95 anos	Bento Gonçalves	410
10 de outubro	Cenecista	Bento Gonçalves	254





## PRESENTES DE NATAL

Na véspera do Natal, os bebês internados na UTI Neonatal foram transformados em “pacotinhos de presentes” para seus pais. A iniciativa das equipes contou com o apoio do Grupo de Voluntárias do Hospital e da voluntária e cantora Sami Ribeiro, que colaboraram com a confecção dos pacotinhos e gorritos de Natal. As famílias que não puderam estar presentes receberam um cartão de Natal com as fotos dos bebês “embrulhados para presente”. Para as

crianças da UTI Pediátrica foram distribuídos gorritos de Natal.

No Centro Obstétrico do Hospital São Roque, os bebês que nascerem na semana do Natal, foram “embrulhados de amor”, em botinhas de tecido, para surpreender os papais. A ação tomou conta da equipe, com todos os profissionais abraçando a ação. O pequeno Augusto foi o primeiro bebê nascido durante a ação.



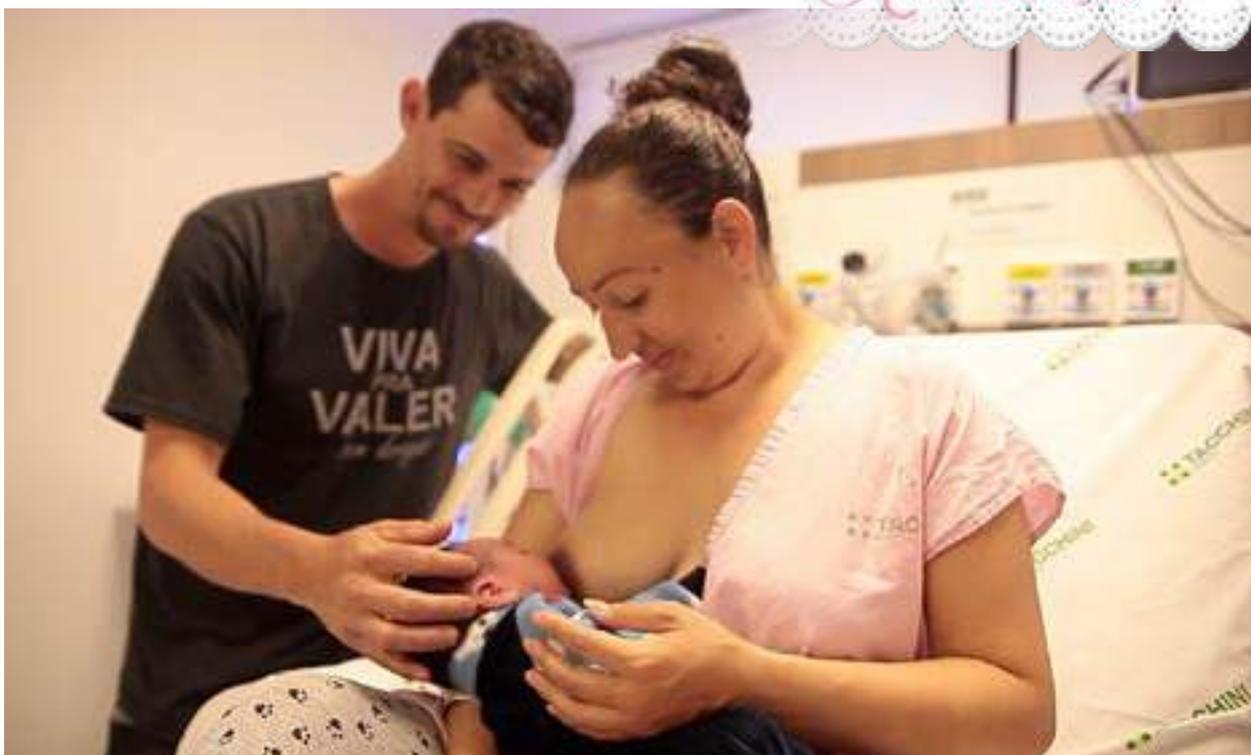


## SEMANA MUNDIAL DE AMAMENTAÇÃO

O Centro Obstétrico realizou, juntamente com o CNEC e Secretaria de Saúde, uma ação de sensibilização ao aleitamento materno junto às equipes materno-infantis e comunidade de Bento Gonçalves. A Semana Mundial do Aleitamento Materno é comemorada anualmente, entre os dias 1 e 7 de agosto, em mais de 170 países.

Em 2019, a Semana Mundial do Aleitamento Materno teve como tema “Empoderar mães e pais, favorecer a amamentação”, promovendo a importância de políticas favoráveis à família para permitir a amamentação e ajudar os pais no relacionamento com os filhos no início de vida.

*Empoderar*  
**mães e**  
**pais,**  
*favorecer a*  
*Amamentação*





No dia 11 de maio, o Centro Obstétrico promoveu uma caminhada intitulada “Caminhando para um parto melhor”, realizada na UCS/Carvi. Também foram oferecidas oficinas de Shantala, Sling, Amamentação, Yoga, Fisioterapia Pélvica, Baby Gym e pintura de barriga.





## ENCONTRO DOS PEQUENOS HERÓIS

A UTI Neonatal realizou a quarta edição do Encontro dos Pequenos Heróis, a fim de lembrar o Dia Mundial da Prematuridade, 17 de novembro. A ação permitiu aos profissionais das UTI's Pediátrica e Neonatal encontrar as crianças por eles atendidas.

Vestidos de super-heróis, os integrantes do Grupo de Humanização colocaram as crianças para se divertir nos brinquedos infláveis. Também teve pintura de rosto, apresentações musicais e lanche.

Também aconteceu um ciclo de palestras voltado aos profissionais e acadêmicos da área da saúde.



Quando menos se espera, o amor aparece!  
Comemore conosco este dia.

BRINCADEIRAS, SHOWS, MÚSICA, LANCHE, MUITAS ATIVIDADES PARA TODOS.

23|NOV • 14:30  
Colégio Medianeira

Pequenos Heróis

Todos os prematuros que passaram pelo Hospital Tacchini são nossos convidados!

3455.4333  
99144.4221





## CARRINHO ELÉTRICO PARA OS PEQUENOS PACIENTES

A menina Ágatha, que todas as semanas se desloca de Guaporé acompanhada de sua mãe, Márcia, para realizar tratamento no Hospital Tacchini, foi recepcionada de forma diferente pelas equipes assistenciais que a atendem. Ela foi a primeira criança a fazer uso do carrinho elétrico, doado pelo empresário Rogério Pulga, que integra o Conselho Jovem do Hospital Tacchini.

O 'veículo' está à disposição dos pequenos pacientes que chegam para determinado tipo de

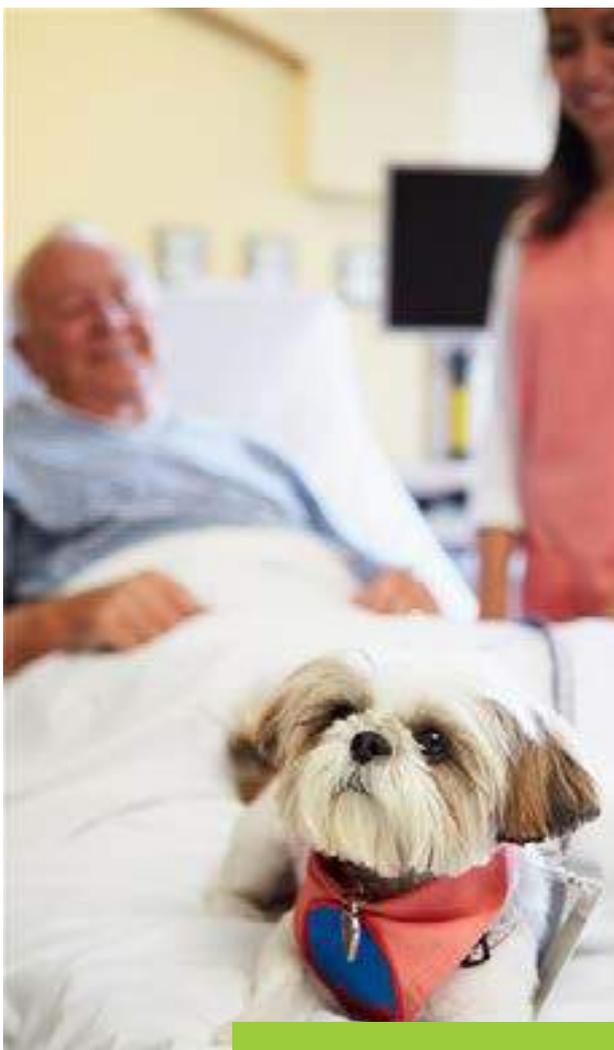
exame ou procedimento cirúrgico, bem como por aqueles que estão recebendo alta da UTI Pediátrica ou hospitalar. O pequeno veículo, que conta com controle remoto para monitorar os movimentos dos pequenos, é mais um diferencial no atendimento às crianças, indo ao encontro dos propósitos da Instituição, que busca proporcionar uma experiência cada vez mais positiva aos pacientes. De forma lúdica, afasta do mundo infantil a seriedade do ambiente hospitalar.



## COM APOIO DO TACCHINI, FUNCIONÁRIO PARALÍMPICO É DESTAQUE ESPORTIVO

O funcionário Vinícius Felipe da Silva Dutra recebeu, em dezembro, o troféu Destaque Esportivo 2019, concedido pela Prefeitura de Bento Gonçalves, em reconhecimento aos atletas que se destacaram no ano. Vinícius estreou no esporte paralímpico em 2019, com apoio do Tacchini. Em abril, participou das provas do Circuito Caixa de Paralimpíadas, em Curitiba, obtendo boas marcas. Em outubro, conquistou duas medalhas de ouro nos 100m e 200m e medalha de prata no salto em distância na 15ª edição dos Jogos Abertos Paradesportivos de Santa Catarina. Vinícius participou na categoria T46, que inclui os portadores de deficiências nos membros superiores e inferiores.



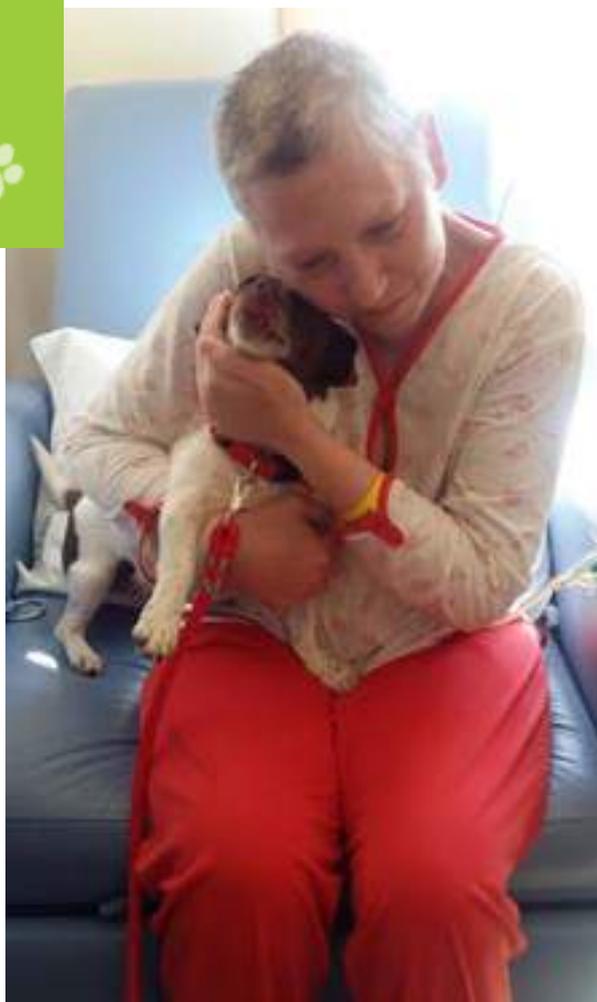


Após aprovação de lei municipal autorizando que pacientes internados em hospitais públicos, privados e conveniados ao SUS no município possam receber a visita de seus animais de estimação, o Hospital Tacchini liberou a entrada de pets. A primeira visitação deu-se em fevereiro. Em novembro, foi autorizada a entrada de mais um pet para visitar sua dona, internada há mais de dois meses.

Além de beneficiar diretamente o paciente, estas ações ajudam a estreitar ainda mais os laços de confiança entre a equipe assistencial, pacientes e familiares.

No Tacchini, um dos primeiros hospitais do Estado a permitir a entrada de pets em unidades de internação, todo paciente ou acompanhante que quiser receber a visita de seu pet deve manifestar esse desejo junto à equipe assistencial e obedecer aos requisitos da lei e do próprio Hospital. Coordenada pelo Serviço de Controle de Infecção Hospitalar, a ação acontece após avaliação individual de cada situação. As visitas apenas serão liberadas para pacientes que estão no hospital há pelo menos 30 dias, sem previsão de alta, ou que estejam em cuidados paliativos.

VISITA  
DE **PETS**  
NO TACCHINI





## QUANDO UM **PARABÉNS** É MAIS QUE UMA CANÇÃO

Um ato de solidariedade e reconhecimento foi realizado por um grupo de cerca de 300 alunos do Instituto Estadual de Educação Cecília Meireles. Acompanhados pela direção e professores do educandário, no pátio do Hospital, eles cantaram 'Parabéns' à aniversariante professora Ivanete Bernardi, internada na Instituição. O ato foi idealizado atra-

vés do contato da família com a escola e, assim que manifestada a intenção, ganhou o apoio de todos. A Instituição garantiu que a ação não trouxesse nenhum prejuízo à paciente.

O ato teve forte repercussão na mídia, inclusive em nível nacional, diante do gesto de solidariedade e humanização.

## **PRESTAÇÃO DE CONTAS À** COMUNIDADE

No dia 10 de junho, a administração do Tacchini reuniu representantes das Associações de Moradores de Bairros, da administração municipal, do Conselho Municipal de Saúde e imprensa, a fim de realizar a prestação de contas do ano de 2018.

Na ocasião, a Instituição expôs dados e informações quanto aos recursos que são repassados ao Hospital pelas esferas Federal, Estadual e Municipal e como os mesmos são aplicados na prestação de

serviços à comunidade regional.

Em 2018, o Hospital Tacchini aportou R\$ 22,6 milhões para cobrir as despesas geradas para atendimento ao SUS, as quais não foram repassadas pelas esferas governamentais. Mais uma vez, em 2018, a tabela do SUS não sofreu reajustes. Além disso, houve redução nos valores repassados, enquanto os custos do Tacchini para atendimento ao SUS chegaram a R\$ 61.732.370,00.





## RECEPÇÃO DAS IMAGENS DE **SANTOS PADROEIROS**

Como já é tradicional, o Hospital Tacchini recepcionou em 2019 os casais festeiros, bem como os párocos das comunidades de Cristo Rei, São Roque e Santo Antônio. Nas datas que antecederam as festas em homenagens às respectivas comunidades, a administração, funcionários e demais pessoas que estavam na recepção receberam a imagem dos santos padroeiros e em todas as ocasiões a ação teve a participação do coral do Hospital, que entoou cânticos religiosos.

Há anos, o Hospital Tacchini é apoiador das festas de Santo Antônio, realizada em junho; de São Roque, em agosto e de Cristo Rei, em novembro. As imagens dos santos ficam sempre na entrada da recepção, onde os fiéis podem realizar suas preces e deixar seus pedidos pelo pronto restabelecimento de familiares e amigos internados no Hospital.



## FENAVINHO

O Hospital Tacchini foi representado pela funcionária Rafaela Protto, que concorreu ao título de Imperatriz da Fenavinho. A escolha da corte foi no dia 6 de abril.



# TacchiMed

## INAUGURAÇÕES E REFORMAS

Esopo **Bem  
Estar**  
TacchiMed

- fisioterapia
- nutrição
- psicologia
- atendimento assistencial
- venda de Planos de Saúde TacchiMed

Fone: (54) 3242.4014





## INAUGURADO ESPAÇO BEM ESTAR EM NOVA PRATA

No mês de março, foi inaugurado o Espaço Bem Estar Tacchimed na cidade de Nova Prata. Em um único local, o beneficiário do Tacchimed encontra serviços de Fisioterapia, Nutrição e Psicologia, podendo encaminhar autorizações para exames.

Além de atender aos beneficiários de Nova Prata, o espaço é referência para os beneficiários Tacchimed nos municípios de André da Rocha, Guabiju, São Jorge e Nova Bassano.



## BEM ESTAR EM CARLOS BARBOSA

O Tacchimed ganhou nova estrutura de serviços em Carlos Barbosa, através do Espaço Bem Estar. Desde o mês de julho, os beneficiários do Plano têm à disposição serviços em saúde, prestados através de uma equipe multiprofissional. No local, são oferecidos atendimentos de Fisioterapia, Nutrição e Psicologia, além do escritório do Tacchimed.

A unidade de Carlos Barbosa passou a ser a quarta na região, juntando-se às unidades de Guaporé, Veranópolis e Nova Prata.





## ESPAÇO PREVENIRE

O Plano de Saúde Tacchimed mostrou à população o Prevenire, a nova identidade do seu Serviço de Medicina Preventiva, no mês de junho. O espaço tem o propósito de assegurar atendimento de qualidade aos clientes, com foco em ações de promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças.

Situado no terceiro andar do L'América Shopping, em Bento Gonçalves, o serviço conta com 14 consultórios, atendimento ambulatorial de profissionais da Nutrição, Fonoaudiologia, Psicologia, Terapia Ocupacional, Educação Física, Pilates e RPG. Neste serviço inclui-se programas específicos, como o 'Programa da Dor', com foco em coluna lombar, quadril e joelho e o 'Programa de Cirurgia Bariátrica'.





## NOVAS FARMÁCIAS TACCHIMED

Em 2019 foi inaugurada mais uma unidade da Farmácia Tacchimed, localizada no shopping L'América, proporcionando maior comodidade aos associados e clientes.

A loja da Farmácia Tacchimed, localizada na Saldanha Marinho, mudou de localização e foi ampliada para melhor servir aos clientes.





## NOVA RECEPÇÃO

Em março foi inaugurada a nova recepção do Tacchini. Localizada no Prédio B, está mais ampla, moderna e de fácil acesso.



# SERVIÇOS





## INSTITUTO DO CÂNCER

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

Desenvolveu-se por meio do Centro de Oncologia, fundado em 1991. Atualmente, caracteriza-se como Instituto, pois compreende uma estrutura

integrada que inclui consultórios clínicos, ambulatórios de Quimioterapia e Radioterapia e Unidade de Pesquisa em Oncologia, vinculada ao Instituto Tacchini de Pesquisa em Saúde.

A equipe assistencial do Instituto do Câncer é integrada por 57 profissionais de diferentes áreas com especialização em Oncologia, que atuam de forma sincronizada em parceria com outras equipes assistenciais do Hospital e de outras instituições colaboradoras.

### INDICADORES

CONSULTAS   REVISÕES	MÉDIA 2017	MÉDIA 2018	MÉDIA 2019
Quimioterapia	1.420	1.664	1.740
Radioterapia	351	434	507
Instituto do Câncer	1.771	2.098	2.247

SESSÕES TRATAMENTO	MÉDIA 2017	MÉDIA 2018	MÉDIA 2019
Quimioterapia	1.355	1.345	1.272
Radioterapia	1.294	1.185	1.055
Instituto do Câncer	2.649	2.530	2.327



O Instituto do Câncer está localizado no prédio E do Hospital Tacchini. A estrutura compreende uma área exclusiva de 1.500 metros quadrados para os setores de Quimioterapia, Radioterapia, Ambulatórios e Unidade de Pesquisa.

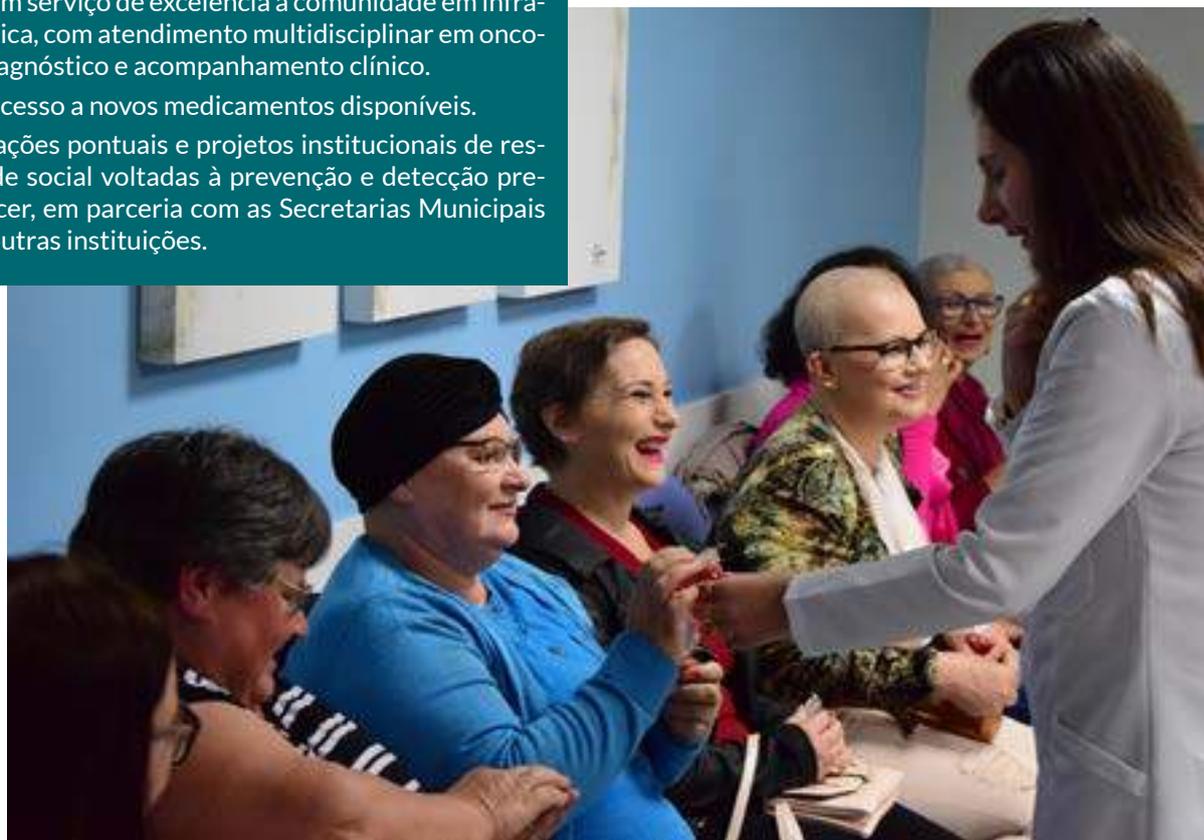
O setor de Quimioterapia e Oncologia Clínica possui oito consultórios, 32 poltronas e cinco box para tratamento quimioterápico. O setor de Radioterapia possui quatro consultórios e um equipamento de radioterapia. O Instituto atua de forma sincronizada com o Pronto Socorro, Laboratórios de Análises Clínicas e Patologia, Centro de Diagnóstico por Imagem e bloco cirúrgico. Todos os atendi-

mentos aos pacientes são realizados com registro em prontuário único com certificação digital, o que garante a qualidade do cuidado. Mensalmente são avaliados 17 indicadores assistenciais para melhoria contínua da qualidade do atendimento prestado.

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

## FOCO NOS PACIENTES E NA COMUNIDADE

- Oferecer um serviço de excelência à comunidade em infraestrutura única, com atendimento multidisciplinar em oncologia para diagnóstico e acompanhamento clínico.
- Oferecer acesso a novos medicamentos disponíveis.
- Atuar em ações pontuais e projetos institucionais de responsabilidade social voltadas à prevenção e detecção precoce do câncer, em parceria com as Secretarias Municipais de Saúde e outras instituições.



# AÇÕES DO INSTITUTO DO CÂNCER

As ações tiveram foco voltado ao paciente e comunidade. Junto aos pacientes, foram desenvolvidas ações de valorização, reconhecimento (jornada de tratamento) e humanização. No decorrer do ano, foram realizadas ações alusivas ao Setembro Dourado, Outubro Rosa e Novembro Azul, tendo como objetivo principal a celebração da vida.

Junto à comunidade foram realizadas ações de prevenção e orientação através da participação na ExpoBento, palestras ministradas em empresas, sindicatos e Unidade Básica de Saúde.



Participação na ExpoBento 2019



Ação desenvolvida para as crianças em tratamento



Ação Outubro Rosa



Outubro Rosa - Palestra na empresa Bentec



Novembro Azul



Pacientes ganharam corte de cabelo no Novembro Azul

# AÇÕES DO INSTITUTO DO CÂNCER



*Toque do sino  
marca o término  
do tratamento  
em Radioterapia*



*Dia de Filme*



*Presença do Grupo de Humanização*



*Comemoração Junina*



*Última sessão de Quimioterapia*





## SERVIÇO DE NEFROLOGIA

O Serviço de Nefrologia iniciou sua trajetória no atendimento aos pacientes crônicos em uma unidade de Hemodiálise no ano de 1988. Com o passar dos anos agregou o atendimento ambulatorial e a diálise peritoneal. Além disso, o tratamento aos pacientes com doenças agudas e reversíveis, especialmente na unidade de tratamento intensivo, ganhou o tratamento dialítico.

A equipe é formada por médicos especialistas e profissionais com ampla experiência. O setor atende, simultaneamente, até 20 pacientes em hemodiálise, oferecendo qualidade e segurança, com tecnologia de última geração. O Serviço é referência de

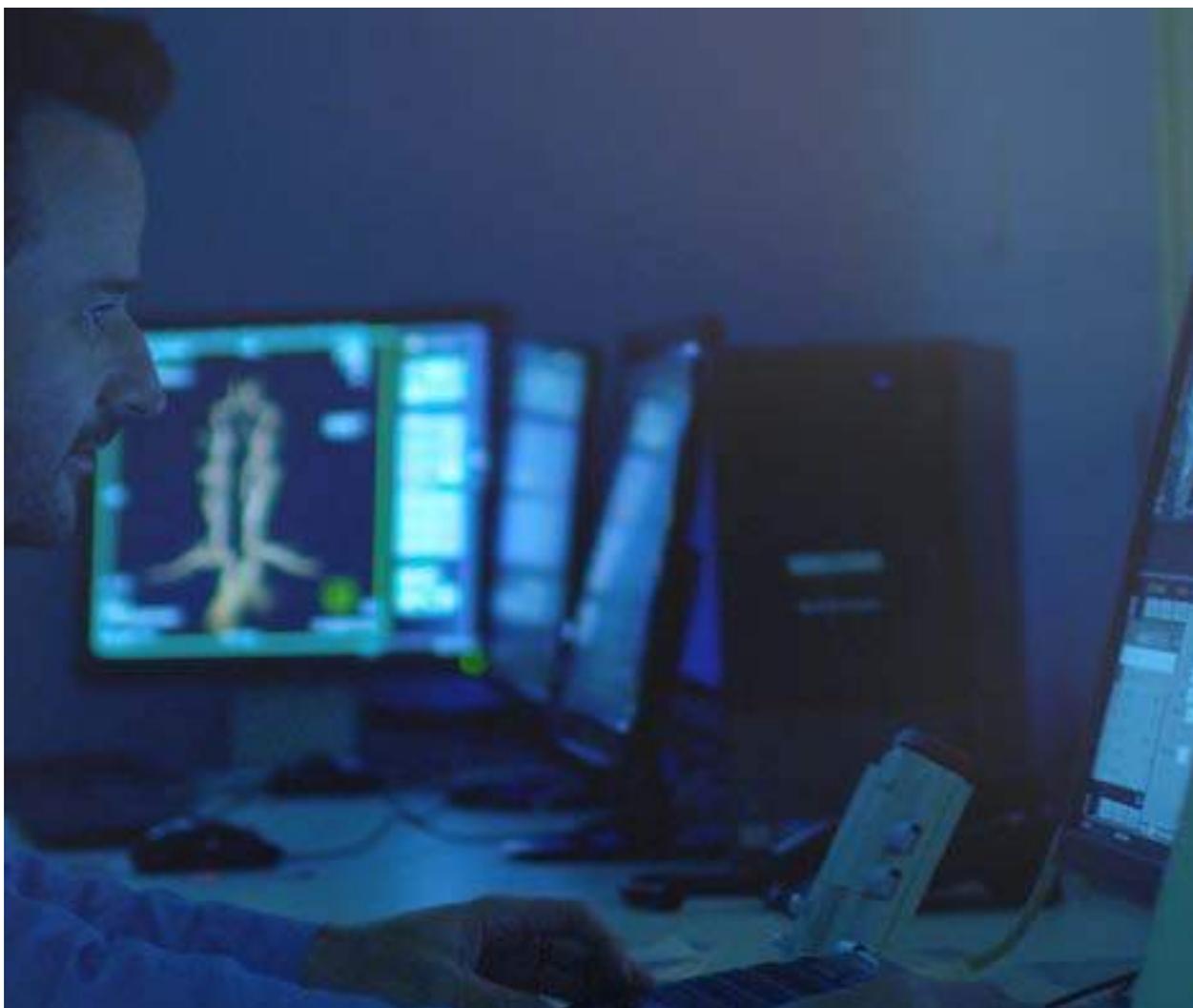
atendimento para oito municípios da Serra Gaúcha.

Um dos diferenciais está na pureza da água para o tratamento hemodialítico. Cada paciente tem contato com 120-200 litros de solução de diálise, necessitando de água preparada com alta qualidade. O sistema de tratamento da água, coordenado pela Gestão Ambiental do Hospital Tacchini, supera os requisitos de segurança, contando com um sistema de esterilização com ozônio.

O cuidado é permanente com o paciente, acompanhado pela equipe desde as etapas pré-dialíticas e preparo com exames até investigações com especialistas, em necessidade de transplante.



# CENTRO DE DIAGNÓSTICO POR IMAGEM



Em 2019, o Centro de Diagnóstico por Imagem realizou 189.007 exames, crescimento de 3% no total de exames realizados em relação a 2018. A média de exames mensais é de 15.750.



# CENTRO DE DIAGNÓSTICO POR IMAGEM



## NOVO TOMÓGRAFO

Em dezembro foi instalado o segundo tomógrafo do Centro de Diagnóstico por Imagens, que irá proporcionar maior agilidade ao serviço e segurança aos pacientes internados. Também foi iniciada reforma na sala de espera de clientes.



## ECOGRAFIA MORFOLÓGICA

O CDI está disponibilizando a Ecografia Morfológica às gestantes. Além de revelar o sexo do bebê, o exame mostra como está a saúde da mamãe e do bebê. O equipamento fornece imagens em 3D (com possibilidade de até em 4D). O exame fica disponível em um servidor, podendo ser acessado pelo médico a qualquer momento. Há ainda a possibilidade de ser gravado em DVD.



## PORTAL DE EXAMES

Em 2019, os exames de todas as especialidades deixaram de ser impressos e passaram a ser disponibilizados através do **Portal de Exames** para clientes e médicos. Através deste portal, tanto o cliente quanto o médico têm acesso aos exames através da internet. O cliente não precisa deslocar-se ao hospital novamente para retirar o exame, podendo acessar o mesmo através de usuário e senha disponibilizados. Além de proporcionar maior comodidade, a ação traz responsabilidade ambiental, pois reduz o consumo e descarte de folhas e plásticos, além da redução de custos com impressão de exames (economia de cerca de R\$ 100.000 ao ano).





## FISIOTERAPIA NO TRABALHO DE PARTO

No ano de 2019 iniciou a atuação da fisioterapia pélvica durante o trabalho de parto no Centro Obstétrico, obtendo resultados muito positivos. A abordagem é realizada pelos estagiários de Fisioterapia, juntamente com a professora especialista na área.

## SERVIÇO DE FISIOTERAPIA

A equipe de Fisioterapia Hospitalar é composta por 35 fisioterapeutas que prestam atendimento nas unidades de internação e nas UTIs Adulto, Pediátrica e Neonatal.



## JORNADA DE FISIOTERAPIA

Nos dias 13 e 14 de setembro, ocorreu a II Jornada de Fisioterapia Hospitalar e Terapia Intensiva do Hospital Tacchini. Durante o evento, foram realizados dois minicursos teórico-práticos, sendo um voltado à estimulação precoce em neonatos e outro à ventilação mecânica. O evento superou as expectativas, contando com mais de 120 fisioterapeutas e acadêmicos de fisioterapia inscritos. O evento já está consolidado e faz parte do calendário anual de eventos da Fisioterapia Hospitalar.





## REABILITAÇÃO ROBÓTICA

No mês de julho foi adquirido um aparelho de reabilitação robótica para a Unidade de Terapia Intensiva Adulta denominado “Cicloergômetro Passivo-Ativo” para promover mobilização precoce aos pacientes críticos. O Hospital Tacchini é o primeiro hospital do interior do Estado a possuir esse recurso tecnológico.

## SERVIÇO DE FISIOTERAPIA

### NOVO MODELO ASSISTENCIAL

A implementação do novo modelo assistencial da Fisioterapia iniciou em outubro de 2019, onde o médico passa a solicitar a avaliação fisioterapêutica direto no sistema. Com isso, o fisioterapeuta passa a prescrever a frequência, intensidade e tipo de fisioterapia aplicada ao paciente internado, com total autonomia na avaliação, prescrição e reabilitação funcional do paciente internado.

### GAMETERAPIA

Em novembro, foi adquirido um videogame modelo Xbox para a implementação de gameterapia na UTI Adulto. A implementação será completamente realizada no ano de 2020, com o objetivo de acelerar o processo de reabilitação motora dos pacientes, além de evitar complicação como delirium, surgimento de lesões de pele e inatividade dos indivíduos internados no setor.

### GRUPO DE QUEDAS

A gestão do Grupo de Prevenção às Quedas no ambiente hospitalar passou a ser de responsabilidade da Fisioterapia Hospitalar. Houve reestruturação do grupo e ações específicas foram executadas ao longo do ano, como: intervenções de orientação e treinamento para pacientes, familiares e equipe multidisciplinar, além da entrega de folder explicativo aos pacientes, familiares e acompanhantes.

### SIMPÓSIO EM CARDIOLOGIA

Em 2019 passou a ocorrer o I Simpósio Multidisciplinar em Cardiologia, concomitante à IV Jornada de Atualizações em Cardiologia de Bento Gonçalves. O simpósio foi organizado e coordenado pelo Serviço de Fisioterapia Hospitalar e pelo Serviço de Hemodinâmica.

# PRONTO SOCORRO



**76.704** atendimentos em 2019



## ATENDIMENTOS 2019

CLÍNICO	32.436
PEDIATRA	15.662
ESPECIALISTA	11.249
AMBULATORIAL	17.357
TOTAL	76.704

## INDICADORES ASSISTENCIAIS

O atendimento ao paciente que chega ao Pronto Socorro com suspeita de infarto teve média de 8 minutos em 2019, com avaliação médica e exame clínico realizado. Das situações diagnosticadas como infarto, houve redução significativa do tempo para o paciente realizar cateterismo cardíaco, em relação a anos anteriores.

## TRAUMATOLOGIA PRESENCIAL

A partir do mês de março, o Pronto Socorro passou a contar com traumatologista e cirurgia geral presencial no setor. Paciente com sinais e sintomas específicos tem seu primeiro atendimento direto com o especialista, o que qualifica o atendimento, visando eficiência e segurança aos pacientes.

## MÉDIA DE ESPERA PARA ATENDIMENTO MÉDICO POR CLASSIFICAÇÃO DE RISCO

Vermelho/laranja	Referência nacional: 19,5 minutos	Tacchini: 12,6 minutos
Amarelo	Referência nacional: 35 minutos	Tacchini: 34,1 minutos
Verde/azul	Referência nacional: 44 minutos	Tacchini: 44,8 minutos
Triagem (tempo de espera)		Tacchini: 8 minutos



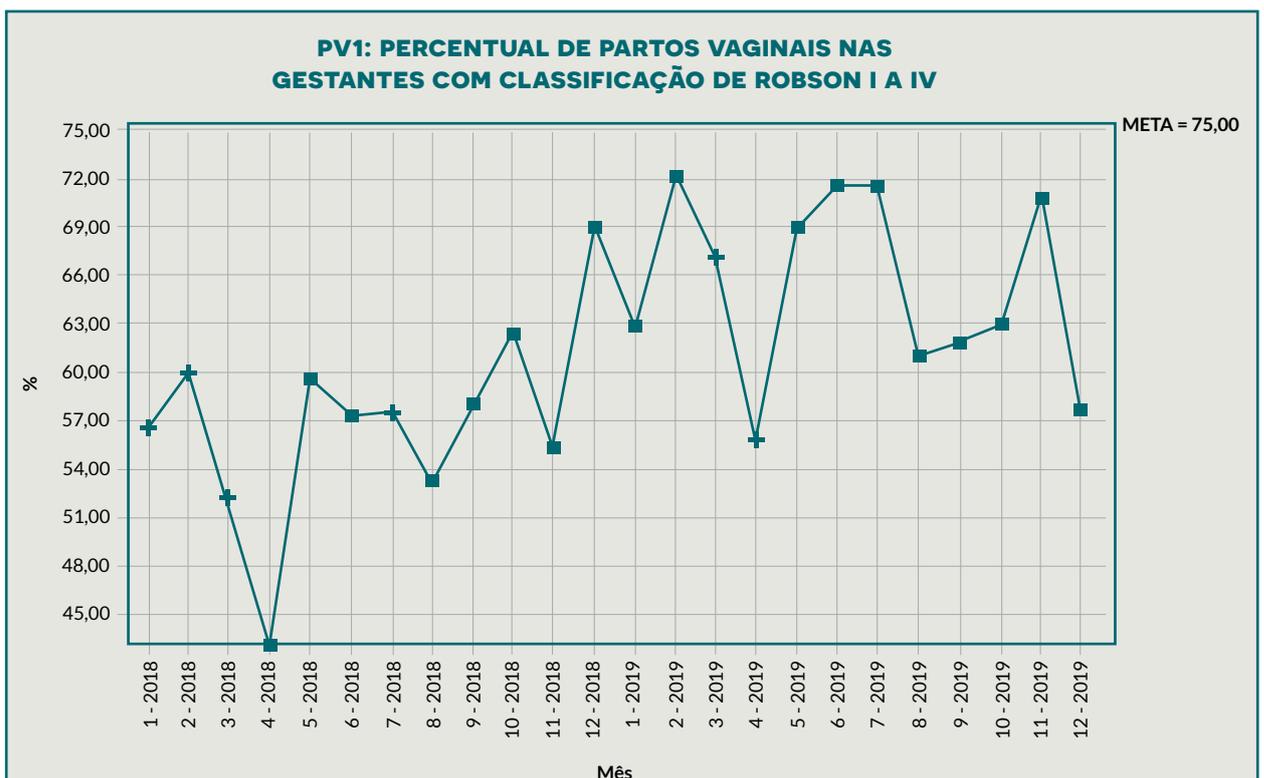
## CENTRO OBSTÉTRICO

### PARTO ADEQUADO

Em julho, o Centro Obstétrico chegou ao final da segunda fase do projeto Parto Adequado, obtendo ganhos consideráveis em assistência ao parto. As equipes assistenciais estão treinadas e sintonizadas para proporcionar o parto mais adequado para a gestante e seu bebê.

O projeto foi implantado no Tacchini em abril de 2017 e, desde então, desenvolve uma série de ações visando diminuir a quantidade de cesarianas desnecessárias e, por consequência, as internações na UTI Neonatal.

Neste período, passou a contar com enfermeiras obstétricas e a oferecer curso de gestantes gratuitamente. Atualmente, o índice de satisfação das gestantes chega a 97% e o número de partos vaginais, que antes era de 56%, chega a 71%. Mensalmente, a Instituição registra uma média de 156 nascimentos.



# AGÊNCIA TRANSFUSIONAL



No dia 25 de novembro, a Agência realizou uma ação interna para lembrar o Dia Nacional do Doador de Sangue, envolvendo médicos e funcionários da Instituição. Todos puderam trocar informações sobre a importância da Doação de Sangue e posar para fotos, engajando-se com o tema.

2019

5.942 transfusões

528 sangrias terapêuticas

A Agência Transfusional presta os serviços de sangrias terapêuticas e transfusões sanguíneas dos pacientes ambulatoriais e internados, seguindo as normas da Agência Nacional de Vigilância Sanitária, que regulamenta os procedimentos hemoterápicos.

Em 2019, foram realizadas 5.942 transfusões e 528 sangrias terapêuticas.

Todas as doações de sangue são realizadas exclusivamente no Hemocentro de Caxias do Sul. Diante disso, a Agência faz a captação de doadores diariamente, abordando os pacientes e familiares que estão recebendo transfusão, orientando quanto à necessidade de reposições no Hemocentro.

A Agência Transfusional também participou da Mateada em comemoração aos 95 anos do Hospital Tacchini, fornecendo informações sobre o tema Doação de Sangue e realizando pré-cadastros. Também foi realizado o Dia do Desafio, onde colegas da Instituição realizaram doações de sangue no Hemocs.



Dia do Desafio

# CIHDOTT | DOAÇÃO DE ÓRGÃOS



## DOAÇÃO DE MÚLTIPLOS ÓRGÃOS

A Comissão Intra-Hospitalar de Doação de Órgãos e Tecidos para Transplantes (CIHDOTT) registrou, no mês de junho, três doações de múltiplos órgãos, sendo que a retirada ocorreu no bloco cirúrgico da Instituição, com o apoio da equipe da Central de Transplantes do Estado. Nas captações, foram retirados o coração, o fígado, rins e córneas.

Além da captação de órgãos, a CIHDOTT realiza trabalhos de conscientização e sensibilização junto à comunidade, como campanhas de conscientização, distribuição de folders, palestras em empresas e escolas, campanha de venda de camisetas e moletons, divulgação em rádios e jornais, treinamentos internos e participação em congressos e cursos externos. A Comissão é composta por enfermeiras, gerentes, assistente social, fisioterapeuta, psicóloga, médico ortopedista e oftalmologista.

A equipe do CIHDOTT também participou da Mateada de Integração em comemoração aos 95 anos do Hospital, no mês de setembro, passando orientações e efetuando o cadastro de pessoas no site da Secretaria da Saúde do Estado, no programa Doar é Legal.



## DOAÇÃO DE ÓRGÃOS NO TACCHINI

	2017	2018	2019
Notificações por morte encefálica	11	9	13
Retirada de múltiplos órgãos	5	4	11
Retirada de tecidos músculo-esqueléticos	1	1	1
Doações de córneas	130	98	144

# CONTROLADORIA ASSISTENCIAL

A Controladoria Assistencial tem como objetivo alinhar e integrar informações institucionais assistenciais, aperfeiçoar a qualidade assistencial através da análise de indicadores hospitalares medindo aspectos relacionados a estrutura, processos e resultados, discutindo de forma integrada como linhas de cuidado, e promovendo discussões e planos de ação com foco em melhorias que impactem direto em segurança e melhoria na assistência prestada ao paciente. Este comitê é coordenado pela Diretoria Técnica Médica do Hospital, com apoio metodológico do Instituto Tacchini de Pesquisa em Saúde.

No ano de 2019 foram consolidados importantes avanços no que diz respeito a avaliações de performance assistencial do Tacchini, abordados pelo Comitê da Controladoria Assistencial em conjunto com todos os gestores assistenciais da Instituição.

Um dos avanços, consolidado ainda ao longo de 2018 e mantido com sucesso ao longo de 2019, foi a inserção e controle dos indicadores assistenciais em painéis setoriais no BSC, o que permitiu que os dados fossem evoluídos e avaliados por cada gestor setorial integradamente e monitorados pela gestão

corporativa.

No início de todas as reuniões da Controladoria Assistencial foram apresentados indicadores dos protocolos gerenciados (sepse e infarto agudo do miocárdio). Gestores do Hospital São Roque passaram a participar destas reuniões, apresentando indicadores e ações realizadas.

Ainda, cada um dos indicadores assistenciais setoriais foi validado pelo Instituto Tacchini de Pesquisa em Saúde, sendo criada uma ficha detalhada descrevendo a conceituação do mesmo, formulação, fonte dos dados, benchmarking e metas, garantindo desta forma padronização da extração de dados e análises.

Ao longo do ano foram realizadas 11 reuniões da Controladoria Assistencial em que participaram ativamente 445 gestores de 21 setores assistenciais do Tacchini. Cada um destes setores teve a oportunidade de apresentar e discutir seus indicadores (170 indicadores institucionais com foco na assistência) em consonância com esta fase de constante evolução científica, melhorias tecnológicas e busca por excelência assistencial.



11

REUNIÕES  
EM 2019

445

GESTORES  
PARTICIPANTES

21

SETORES  
ASSISTENCIAIS

# UNIDADE DE PSIQUIATRIA

A Unidade é composta por médicos psiquiatras, enfermeiros, técnicos de enfermagem, terapeuta ocupacional, recreacionista, assistente social, fisioterapeuta e nutricionista e conta com 15 leitos para atendimento psiquiátrico pelo Sistema Único de Saúde, fazendo parte da Rede de Atenção Psicossocial. São atendidos, em média, 31 pacientes por mês.

O tratamento é individualizado, através de um plano terapêutico adaptado para as necessidades de cada cliente, com objetivo de estimular a autonomia e o convívio social.

## Todos pela Vida!

O Setor de Psiquiatria realizou palestra aos funcionários, orientando sobre a prevenção ao suicídio. O encontro marcou as ações do Setembro Amarelo. Além da palestra 'Todos pela Vida!', também foi realizada a 'Feira da Vida', que comercializou artigos de artesanato. Os recursos arrecadados serão investidos em materiais utilizados pelos pacientes, de modo a incentivar a criatividade de cada um deles, além de elevar a autoestima, estimular a interação com outros pacientes e trabalhar a sensibilidade, a coordenação motora e a concentração.



# SERVIÇO DE NUTRIÇÃO

## NUTRIÇÃO E DIETÉTICA

O Serviço de Nutrição e Dietética passou por uma reestruturação da gestão, onde uma nutricionista acompanha os processos e a qualidade do serviço, obtendo melhores resultados na segurança e satisfação dos clientes e redução das não-conformidades.

Em 2019, o serviço apresentou uma redução de 13% nas reclamações referentes às refeições e atendimento dos profissionais, em relação a 2018.

Foram realizados vários treinamentos e sensibilização das auxiliares de nutrição e produção, com foco no atendimento ao cliente e segurança alimentar.

Pensando na experiência do paciente e acolhimento, o Serviço de Nutrição e o Grupo de Humanização ofereceram, aos acompanhantes de pacientes internados, uma ceia de Natal, com a participação de cerca de 70 pessoas. No dia de Natal, as copeiras usaram toucas de Papai Noel e os pacientes receberam uma sobremesa especial e um cartão.



## NUTRIÇÃO CLÍNICA / FONOAUDIOLOGIA

Em 2019, a equipe de Nutrição Hospitalar passou a atender 80% dos pacientes internados, prestando um aumento significativo na cobertura dos atendimentos. Com a alta hospitalar, está sendo realizada a transição de cuidados alimentares, com o objetivo de dar seguimento ao acompanhamento nutricional dos pacientes.

A equipe participou de diversos eventos científicos da área, além de visitas técnicas e treinamentos. Uma nutricionista materno-infantil atua em campanhas e projetos voltados ao aleitamento materno e prematuridade, através do acolhimento das mães, roda de conversa e palestras.

A intenção de ter um Banco de Leite Humano foi aprovada, em parceria com o Rotary Club Planalto e Farmácia Tacchimed. O projeto, pioneiro na região, será desenvolvido em 2020.

A equipe de Fonoaudiologia passou a realizar o teste da linguinha nos recém-nascidos e nos bebês de cidades da região atendidos em ambulatório, com o objetivo de diagnosticar variações anatômicas do frênulo lingual e contribuir no desenvolvimento do bebê, como na prevenção de problemas da amamentação, mastigação, deglutição e desenvolvimento da fala.



Em companhia da equipe multidisciplinar e do Grupo de Humanização, são realizadas homenagens aos pacientes que aniversariam durante o período de internação.

# MANUTENÇÃO E INFRAESTRUTURA

O Serviço de Manutenção e Infraestrutura trabalha constantemente na ampliação, melhoria e reforma das unidades do Hospital Tacchini, além da manutenção dos equipamentos.



*Novo Tomógrafo em operação no CDI*



*Revitalização do Posto 4*



*Construção de nova área para a ampliação da UTI Adulto, que irá passar dos atuais 20 para 30 leitos*



*Construção e aquisição de novo elevador para atender as especificações do Corpo de Bombeiros*



*Nova recepção do Hospital Tacchini*



*Nova área de atendimento do Plano de Saúde Tacchimed*



*Nova comunicação visual da fachada*

# SERVIÇO SOCIAL

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

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

## ESPAÇO ACOLHER

As UTI's recebem pacientes e familiares oriundos de outros municípios, por intermédio da Central de Leitos. Pensando em melhor atender e acolher os familiares que acompanham os pacientes, em 2017 foi inaugurado o Espaço Acolher, destinado aos familiares de pacientes internados que não têm condições de arcar com as despesas de hospedagem, alimentação ou transporte.

O Espaço Acolher dispõe de chuveiros, beliches, armários para guarda de pertences, mesa, cadeiras, geladeira, televisão e pia para louça. O local é coletivo e acomoda até 12 pessoas.

No ano de 2018 foram atendidas 124 famílias. Já em 2019, o Espaço acolheu 216 famílias.

**124** famílias atendidas em 2018

**216** famílias atendidas em 2019

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

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

## ATENDIMENTOS

2017	5.300
2018	5.385
2019	5.410



## ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO

Entre janeiro e dezembro de 2019, a Assessoria de Comunicação do Tacchini Sistema de Saúde emitiu um total de 65 releases para a imprensa em geral, uma média de um release a cada cinco dias. Além de divulgar externamente, os materiais são publicados nos sites dos Hospitais Tacchini e São Roque, bem como no facebook e editados informativos para que o público interno também possa acompanhar as notícias da instituição.

Está a cargo da área:

- elaboração das colunas semanais publicadas em jornal local, totalizando 52 arquivos;
- produção de vídeos com médicos especialistas;
- produção de 52 programas de rádio em emissora de Carlos Barbosa, veiculados sempre aos sábados pela manhã e com a participação de diferentes profissionais da saúde, tanto do Tacchini, quanto do Hospital São Roque e da Casa de Repouso Elisa Tramontina;
- elaboração e apresentação de cerimoniais dos eventos internos;
- acompanhamento da publicação dos materiais através da imprensa;
- clípgem dos materiais veiculados na imprensa, bem como dos sites das emissoras, jornais e portais de notícias;
- atendimento da demanda apresentada pela imprensa.



## PASTORAL DA SAÚDE

A Pastoral da Saúde visa iluminar, pela fé, a enfermidade e o sofrimento das pessoas doentes. Faz parte das diversas Pastorais da Paróquia Santo Antônio. É organizada em equipes e compreende:

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

### ATENDIMENTOS 2019

Celebrações Eucarísticas	45
Distribuição da Eucaristia	15.000
Unção dos Enfermos	185
Visitas aos pacientes	62.000
Confissões	175

# MARKETING



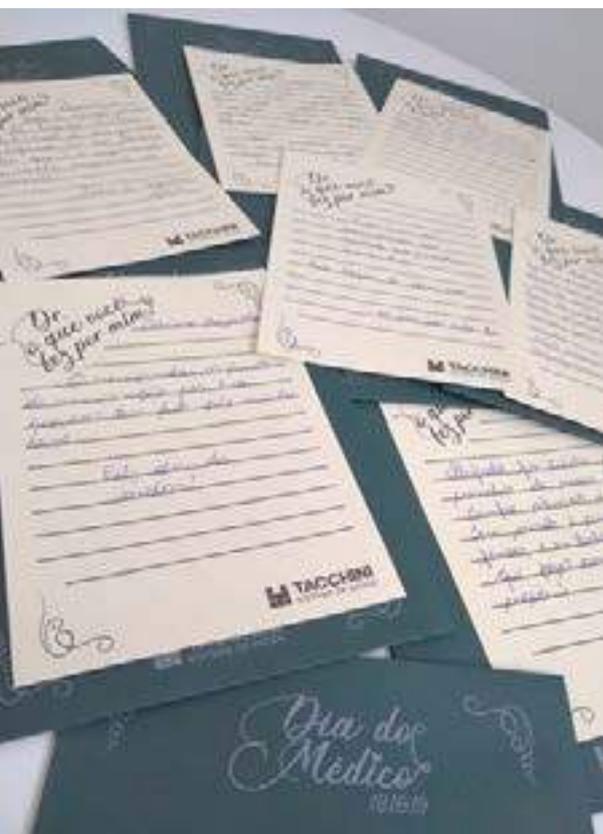
## DIA DO MÉDICO

Para marcar o Dia do Médico, 18 de outubro, o setor de Marketing surpreendeu a todos os profissionais, recepcionando-os com música instrumental, interpretada pelo saxofonista Luis Carlos Zeni Júnior. Em três oportunidades do dia, o músico esteve na recepção do prédio B, sendo que, ao final da tarde, ele foi acompanhado pelo Coral do Hospital.

Paralelo a essa apresentação, os médicos que

atuam no Hospital Tacchini receberam cartas escritas pelos próprios pacientes.

A ação contou com o apoio do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), do Instituto do Câncer e do Tacchimed, que incentivaram os pacientes a manifestarem sua gratidão e reconhecimento ao trabalho dos médicos. Foram coletadas mais de 1.000 cartas.





## TECNOLOGIA DA **INFORMAÇÃO**

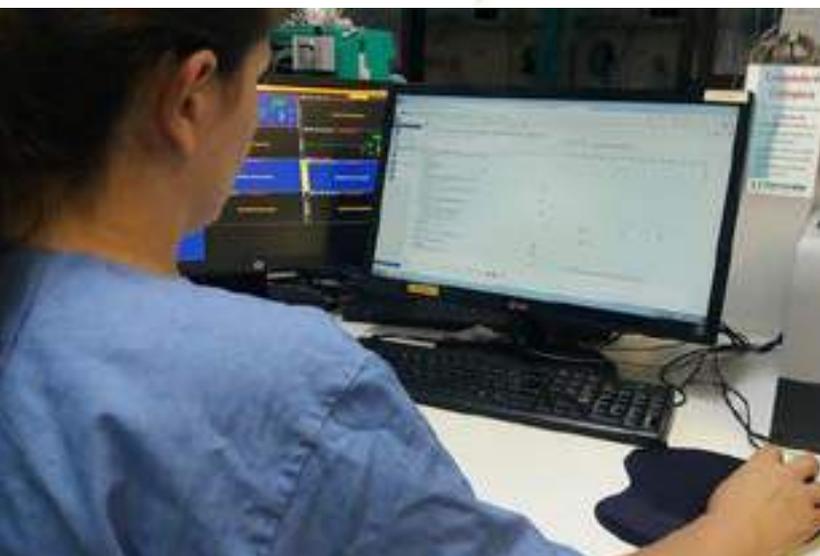
A Tecnologia da Informação e Comunicação tem andado a passos largos no caminho da inovação e da excelência em processos, preparando a Instituição para o presente e para o futuro.

### LINHA DO TEMPO



### **MELHOR PRONTUÁRIO ELETRÔNICO**

O sistema de informática utilizado pelo Tacchini foi destacado com o prêmio “**Melhor Prontuário Eletrônico da América Latina**”, concedido pelo Instituto de Pesquisa e Insights Norte Americano (KLAS). Os sistemas MVPEP e MVSoul são fornecidos pela empresa MV Sistemas, parceira desde 2007. São sistemas tecnologicamente avançados, em linguagem Java. O MVPEP é certificado pela Sociedade Brasileira de Informática em Saúde e pelo Conselho Federal de Medicina em Nível de Garantia de Segurança 2, sendo importante ferramenta para a garantia da qualidade e da segurança no cuidado do paciente.

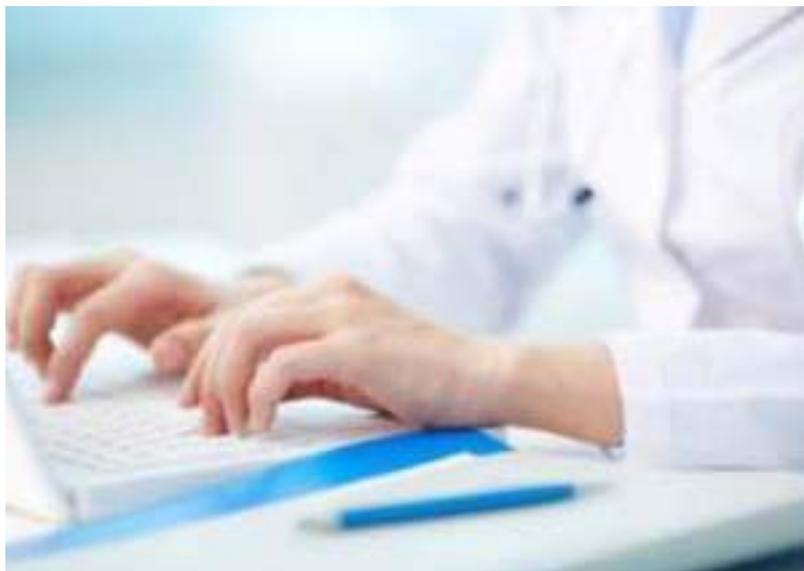


# TECNOLOGIA DA **INFORMAÇÃO**

## **CERTIFICAÇÃO DIGITAL**

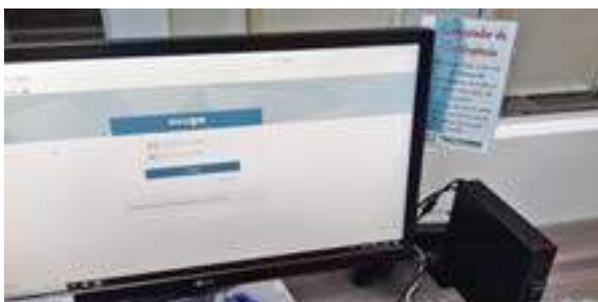
Toda a documentação do Prontuário do Paciente é gerada em formato digital e digitalmente assinada desde 2015. Assim que gerados, os documentos ficam disponíveis eletronicamente para toda a Instituição.

Neste período, houve redução de 62% no número de folhas impressas, ou seja, mais de 6.000.000 de folhas A4 deixaram de ser impressas.



## **SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**

Com o objetivo de fornecer informações essenciais para a continuidade do cuidado do paciente em casos de paradas dos sistemas, programados ou não, são disponibilizadas cópias dos prontuários dos pacientes em computadores de contingência localizados nas áreas assistenciais.



## **PACS – SISTEMA DE ARQUIVAMENTO E COMUNICAÇÃO DE IMAGENS RADIOLÓGICAS**

A adoção da plataforma Vivace, da MV Sistemas, proporcionou maior fluidez às atividades do Centro de Diagnóstico por Imagem e otimizou a prática da radiologia *filmless/paperless*. Os laudos também são digitalmente assinados, através de certificado digital padrão ICP Brasil, e disponibilizados eletronicamente para médicos e clientes.

## **ATUALIZAÇÃO TECNOLÓGICA**

Em 2019 foram substituídos 160 computadores com Windows XP por novos computadores com sistema operacional Windows 10. Os novos equipamentos proporcionam melhor uso dos recursos tecnológicos, maior agilidade e segurança contra ataque de softwares maliciosos, além de menor consumo de energia (de 300watts para 65watts) por equipamento. Outro importante investimento foi a aquisição de equipamentos novos para o Datacenter principal, viabilizando também a criação de um Datacenter secundário.

## **PRÁTICAS INOVADORAS**

O Projeto Business Process Management (BPM) possibilita padronizar processos corporativos e ganhar em produtividade e eficiência.

Já são mais de 200 processos definidos e monitorados pelo BPMS. Com isso, o conhecimento e a inteligência inerentes aos processos ficam registrados no sistema, minimizando as perdas em caso de saída dos profissionais da Instituição.

Alguns processos monitorados pelo BPMS: avaliações de Fisioterapia, boletim de ocorrência de Risco Biológico, monitoramento do fluxo de Cirurgias Eletivas, processo de análise de óbitos, pesquisa de satisfação dos clientes à beira do leito (com o uso de tablets), registro e encaminhamento de acidentes de trabalho e protocolo de dor torácica.

# TECNOLOGIA DA **INFORMAÇÃO**



## **REDUÇÃO DO TEMPO DE ATENDIMENTO AO PACIENTE INFARTADO**

O uso do Business Process Management System - BMPS permitiu agilizar o atendimento de urgência e emergência prestado ao paciente com diagnóstico de infarto agudo do miocárdio. Através do uso de tablet, o sistema monitora os tempos e emite alerta sonoro desde a chegada ao Pronto Socorro, passando pela estabilização dos sinais vitais, bem como a realização do exame de eletrocardiograma e, se necessário, o envio ao serviço de Hemodinâmica. O sistema envia SMS de forma automática para o médico responsável, em necessidade de cateterismo.

## **AValiação DOS SERVIÇOS MÉDICOS (2IM)**

Foi implantado, para o Hospital e para a Operador, um sistema para gerenciamento do desempenho médico com base em evidências, permitindo o monitoramento dos resultados, a implementação de planos de melhoria e o pagamento por performance.

## **REGISTRO ANESTÉSICO DIGITAL**

Outro projeto inovador foi a implementação de um sistema de registro digital para as informações anestésicas. A ferramenta escolhida foi um aplicativo para o armazenamento do momento perioperatório chamado AxReg, da empresa Anestech. Assim, a Instituição elimina a utilização de papel para documentar o prontuário anestésico dos pacientes e garante a proteção legal de todos os envolvidos.

## **PROJETO HOSPITAL DIGITAL PADRÃO HIMSS**

Iniciado em 2019, o projeto tem prazo de três anos para atingimento do nível 7 da HIMSS - Healthcare Information and Management System Society.

O objetivo do projeto é promover a prática médica de excelência, garantindo a segurança, a qualidade e a continuidade do atendimento através da automação e otimização dos processos.



Reunião de apresentação do resultado da avaliação prévia, realizada pela Folks

# TECNOLOGIA DA **INFORMAÇÃO**



## **CENTRAL DE ATENDIMENTO: O NOVO JEITO TACCHINI DE SE RELACIONAR COM O CLIENTE**

O Hospital Tacchini conta com uma ferramenta atualizada e uma equipe capacitada para dar respostas imediatas ao cliente, através da Central de

Atendimento.

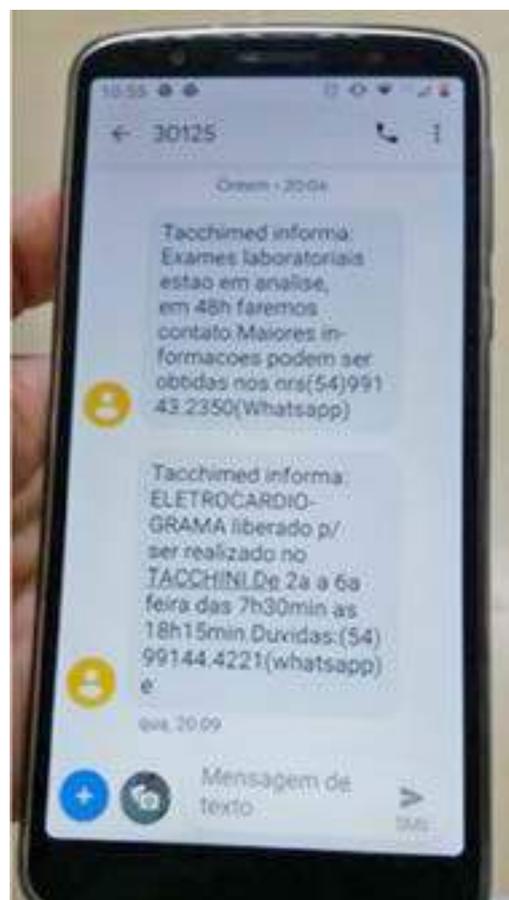
Em dois anos, foram registrados mais de 700 mil atendimentos.

## **NOVO PORTAL PARA O ASSOCIADO TACCHIMED**

Para atender a todos de forma ágil e segura, o Tacchimed desenvolveu, em parceria com a Xcape Engenharia de Software, um novo portal que, além de seguro, traz vantagens aos beneficiários e aos médicos conveniados ao plano. O principal diferencial está na desburocratização dos processos, tornando-os mais ágeis e reduzindo a necessidade de enfrentar filas e levar consigo papéis que antes eram necessários.

### **Como funciona?**

Ao sair do consultório médico, o paciente recebe um SMS pelo celular, informando como deve proceder, não precisando mais deslocar-se ao Hospital e ao Tacchimed para autorizar exames ou procedimentos, bem como agendamentos ou orientações. Tudo é feito pelo portal e pelo telefone, quando necessário, envolvendo o prestador de serviço (médicos, clínicas, laboratórios) e a equipe do Tacchini e do Tacchimed. Etapas foram eliminadas, facilitando a vida do beneficiário.



**INSTITUTO TACCHINI**  
DE PESQUISA EM SAÚDE



# INSTITUTO TACCHINI DE PESQUISA EM SAÚDE



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

A quinta Unidade do Tacchini Sistema de Saúde, o Instituto Tacchini de Pesquisa em Saúde, esteve envolvida, ao longo do ano de 2019, em 11 estudos epidemiológicos, sendo cinco considerados como de Responsabilidade Social, nove estudos clínicos e três estudos acadêmicos. Alguns destes estudos são competitivos, ou seja, a Instituição precisou passar por uma seleção rigorosa para poder participar. A Unidade teve um crescimento significativo em 2019, lembrando que foi em junho de 2018 que a estrutura física específica foi criada, incluindo infraestrutura para a realização de estudos clínicos, como bio-banco, sala de armazenamento de medicações e de processamento de amostras, sala multimídia e sala do Núcleo de Pesquisa.

O início de diversos estudos clínicos em Oncologia, Pediatria, Cardiologia e Terapia In-

tensiva é considerado um avanço importante, com benefício direto à comunidade da região. A partir destes estudos, medicamentos inovadores passam a ser disponibilizados para utilização em pacientes com critérios clínicos, através de protocolos clínicos de pesquisa clínica, com acompanhamento rigoroso, patrocinados pela indústria farmacêutica.

Ao longo do ano, a equipe do Instituto Tacchini de Pesquisa em Saúde foi treinada para a condução de estudos clínicos e de Responsabilidade Social, assim como os médicos investigadores envolvidos em estudos clínicos. Diversas auditorias e monitorias para indústria farmacêutica foram recebidas pela equipe para checagem e validação de procedimentos operacionais, fundamentais para a realização dos estudos realizados na Instituição.

# INSTITUTO TACCHINI DE PESQUISA EM SAÚDE



## PROJETOS DE RESPONSABILIDADE SOCIAL

Como um dos preceitos que sustenta a base de atuação do Hospital Tacchini, a Responsabilidade Social caracteriza-se por ser um conjunto de ações planejadas, que são orientadas pelos seus valores, com o propósito de contribuir com o avanço da saúde

de na região atendida pela Instituição.

Os projetos de Responsabilidade Social de destaque do Instituto Tacchini de Pesquisa em Saúde, realizados ao longo de 2019 pela equipe do Instituto Tacchini de Pesquisa em Saúde são:

## PROJETO CIRCUITO DO INTESTINO E PULMÃO GIGANTES

Em 2019 foi incorporada à exposição do Intestino Gigante, a exposição do Pulmão Gigante, um inflável do órgão pulmão, em que um dos lóbulos do órgão se apresentava saudável e o outro doente, em função de tabagismo e câncer. Este projeto teve como propósito demonstrar a importância da realização de exames preventivos e de adquirir hábitos saudáveis de vida, como a cessação do tabagismo. Este circuito foi lançado na ExpoBento 2019 e, ao longo do segundo semestre, esteve presente em diferentes feiras e eventos.

Desde que iniciou, na ExpoBento 2018, a exposição do Intestino Gigante, e ao longo deste ano sendo incorporado o Pulmão Gigante, foram realizados 31 dias de exposições, onde 12.599 pessoas realizaram visita aos infláveis de forma guiada.

No projeto de detecção de tumores de intestino, fomentado pela Roche Produtos Farmacêuticos, que teve início há um ano, foram incluídos 453 indivíduos. 287 realizaram exame de detecção de tumores de intestino. Destes, foram detectados quatro pacientes com tumor de intestino, alguns deles ainda em estadiamento inicial, três pessoas com lesão pré-maligna e sete com doenças inflamatórias.

O papel do Hospital na entrega de valor em saúde à comunidade é chave no processo de conscientização, detecção e rastreamento de doenças. Atividades como essas modificam o limiar para rastreamento de cânceres que, na maioria das vezes, não são detectados em estadiamento inicial, são carregadas de comprometimento social e racionalismo econômico.

# INSTITUTO TACCHINI DE PESQUISA EM SAÚDE

## PROJETO “UMA ABORDAGEM DETALHADA SOBRE FATORES DE RISCO EM UMA REGIÃO DE ALTA INCIDÊNCIA DA DOENÇA”



### ESTUDO CLÍNICO

Em conjunto com o Departamento de Cardiologia, o ITPS passou a realizar um estudo clínico, possibilitando aos pacientes com intolerância a estatinas participar de pesquisa que visa testar nova medicação, o ácido bempedoico. O estudo foi desenvolvido simultaneamente com outros 1.200 centros de saúde em 32 países, sendo coordenado pelo laboratório farmacêutico americano Esperion.

Trata-se de um estudo em que serão comparados os achados relacionados a fatores de risco para câncer entre pessoas diagnosticadas com a doença na instituição versus pessoas sem câncer (estudo de caso - controle), com o objetivo de descrever a prevalência de fatores de risco (já consolidados na literatura) na região. Ao longo do ano, foram aplicados em torno de 1.000 questionários acerca de fatores de risco para doença a pessoas com câncer, e iniciou-se a aplicação deste questionário para pessoas sem câncer (controles) na região, pareados por sexo e idade com os casos de câncer. Além disso, as pessoas com história familiar de câncer, que preenchiam critérios para síndromes de predisposição hereditária ou aquelas com a doença diagnosticada em idade jovem, foram convidadas a realizar teste genético de 26 genes associados a predisposição à doença.

Para isso, foram realizadas coletas de sangue para extração de DNA e realização de análises genéticas, em colaboração com o Centro de Pesquisas do Hospital de Clínicas de Porto Alegre. Os primeiros resultados deste projeto serão divulgados ao longo de 2020. A realização deste projeto conta com fomento de doação de pessoa física realizado no ano de 2018.



### TROCO SOLIDÁRIO

Em 2019, o Instituto Tacchini de Pesquisa em Saúde passou a se beneficiar com o projeto Troco Solidário, promovido pelas Farmácias Tacchimed.

O valor repassado ao Instituto pelo projeto foi de R\$ 17.568,33, que está em caixa para futuras realizações.



## JORNADA DE CARDIOLOGIA

No mês de novembro, o Instituto Tacchini de Pesquisa em Saúde, junto com o Departamento de Cardiologia, realizou a 4ª edição da Jornada de Atualizações em Cardiologia. Neste ano ocorreu, paralelamente, o primeiro simpósio multidisciplinar, contando com a presença de fisioterapeutas, psicólogos, educadores físicos, enfermeiros e nutricionistas.

De acordo com o médico cardiologista Ricardo De Gasperi, que esteve à frente da coordenação, os palestrantes e temas propostos estiveram no nível dos grandes congressos, colocando a Jornada entre os maiores eventos científicos realizados no Estado.



# VOLUNTARIADO



## GRUPO DE HUMANIZAÇÃO



O Grupo de Humanização tem como objetivo levar alegria, esperança e acolhimento através de atividades lúdicas como arteterapia, brincadeiras, danças, atrações musicais, reiki e compartilhamento de muitas histórias de vida com os funcionários e pacientes. Também é conhecido pelas suas fantasias, pela distribuição de balas e brinquedos, pelo compartilhamento das fatias de bolo e dos cupcakes nas datas comemorativas e pelas comemorações de aniversários nos quartos dos pacientes internados.

As ações do Grupo em 2019 tiveram crescimento de 76,19% em relação a 2018. O total de pessoas encantadas pelos sorrisos, abraços, mensagens, reflexões, músicas e alegria do Grupo de Humanização chegou a 17.225 em 2019, enquanto em 2018

as ações atingiram 9.776 pessoas.

As ações abrangeram quase a totalidade da Instituição, priorizando o Instituto do Câncer, a Psiquiatria, a Pediatria, as UTIs Adulto, Neonatal e Pediátrica, a Unidade de Cuidados Especiais, além das unidades de internação (convênios e SUS) e as áreas administrativas.

O Grupo de Humanização faz o inesperado acontecer, levando alegria através de cada um dos seus personagens em todas as suas ações.



Em 2019, o Grupo de Humanização passou a se beneficiar com o projeto Troco Solidário, promovido pelas Farmácias Tacchimed.

Do valor recebido, R\$ 1.076 foram gastos na compra de brinquedos, acessórios infantis, balões e fantasias. R\$ 1.433,79 provenientes da arrecadação do Troco Solidário estão em caixa para futuras atividades.





HOSPITAL  
TACCHINI

PÚBLICO ATINGIDO

**9.776**  
PESSOAS  
EM 2018

**17.225**  
PESSOAS  
EM 2019

## DEPARTAMENTO DE **VOLUNTARIADO**



O Departamento de Voluntariado existe há 22 anos e conta com o trabalho voluntário de 38 senhoras da comunidade, que todos os dias da semana doam parte de seu tempo para realizar diferentes atividades em prol das pessoas carentes internadas no Hospital, sejam elas crianças, adultos ou idosos. Nas datas comemorativas, as voluntárias distribuem kits com roupas, itens de higiene pessoal e até mesmo doces e brinquedos às crianças. É a forma que encontraram para ajudar a melhorar a autoestima e suprir necessidades básicas, uma vez que muitos se quer tem algum parente próximo, enquanto outros são oriundos de municípios vizinhos.

Além das roupas e acessórios confeccionados pelas voluntárias, muitos itens são doados por pessoas da comunidade. Roupas em geral, calçados e acessórios são comercializados a preços simbólicos em um brechó solidário, voltado aos funcionários do Hospital Tacchini. Os valores arrecadados são utilizados pelo Departamento de Voluntariado na aquisição de tecidos e fraldas, entre outros itens.



### **DOAÇÕES**

Entre as doações recebidas, estão fraldas, repassadas por uma escola particular, e casaquinhos, tip-tops, meias e pijamas, entregues por uma loja. Pessoas físicas também fizeram doações de coeiros e casaquinhos de lã, que foram inclusos em kits montados e repassados aos necessitados.

### **BRECHÓ SOLIDÁRIO**

Em 2019, as voluntárias promoveram duas edições do brechó, nos meses de maio e junho, arrecadando um total de R\$ 4.283,00. Mesmo comercializando boa quantidade de itens, o restante foi repassado a entidades de Bento Gonçalves, como a Ação Social São Roque, as Voluntárias da Paróquia de Cristo Rei, ao Lar de Idosos Luchese, ao Centro Espírita Nossa Casa e ao pastor do Bairro Municipal. Ao todo, foram 4.020 peças de roupas e 514 pares de calçados.





## DATAS COMEMORATIVAS

Na Páscoa, as voluntárias distribuíram fraldas, brinquedos e camisetas na ala Pediátrica, beneficiando sete crianças. Na UTI Pediátrica, a ação favoreceu oito crianças, que ganharam pacotes de fraldas e polvo feitos de crochê. A mesma ação foi feita na UTI Neonatal, presenteando outros nove bebês internados na unidade. O trabalho também foi levado aos pacientes internados pelo SUS. Desta forma, 135 adultos receberam balas e bombons, além de pijamas, fraldas geriátricas e toalhas de rosto.

No Dia da Criança foram distribuídos brinquedos, fraldas, pijamas e doces para 33 crianças da ala pediátrica e da UTI Pediátrica.

No Natal, as doações beneficiaram 23 crianças que receberam brinquedos, fraldas e polvos de crochê. Aos adultos foram entregues chinelos, roupas, fraldas, toalha de rosto e material de higiene, totalizando 146 pessoas beneficiadas.

## ARRECADAÇÃO

Em 2019, as voluntárias confeccionaram:

- 1046 enxovais para recém-nascidos, totalizando R\$ 262.546,00. Os mesmos foram distribuídos às pessoas internadas pelo SUS
  - 2.870 peças de roupas em geral, num total de R\$ 37.427,00
  - 44.206 fraldas descartáveis entre crianças e adultos, totalizando R\$ 8.412,00
  - 89 pares de calçados para crianças e adultos, no valor de R\$ 534,00
  - 395 produtos de higiene pessoal, tanto para crianças quanto adultos, somando R\$ 2.370,00
- O total foi de **R\$ 311.289,00**.

## TROCO SOLIDÁRIO

As voluntárias passaram a se beneficiar com o projeto Troco Solidário, onde todas as pessoas que realizam compras nas farmácias Tacchimed podem doar seu troco ou parte dele.

Desde a criação do projeto, as Voluntárias captaram R\$ 5.019,58. Este valor foi usado na compra de tecidos para confecção de enxovais de bebês, fraldas e produtos de higiene.

Durante a ExpoBento, as voluntárias participaram ativamente no estande do Hospital, onde falaram sobre suas ações e apresentaram o Troco Solidário. O mesmo trabalho foi realizado em setembro, na mateada alusiva aos 95 anos do Hospital. Ao final do ano, quando ocorreu o jantar de confraternização entre administração e conselheiros, as voluntárias receberam a doação de R\$ 2.009,00 em fraldas infantis e geriátricas, entregues pelos participantes.





## **AÇÃO DE PÁScoa NO INSTITUTO DO CÂNCER**

As equipes do Instituto do Câncer e do Grupo de Humanização fizeram o diferencial para marcar a Páscoa do menino Mateus Scariot Nunes, de apenas cinco anos. Morador de Caxias do Sul, ele se des-

locava a Bento Gonçalves todos os dias para tratamento. O menino recebeu diversos presentes ofertados por integrantes da equipe e posou para fotos com o coelhinho de Páscoa.

## **MARATONA MUNDIAL DE VOLUNTARIADO**

No mês de maio, o setor de Gestão de Pessoas uniu-se ao Instituto Stop Hunger a fim de incentivar os funcionários e a comunidade para participar da Maratona Mundial de Voluntariado na luta contra a fome e a má nutrição, através da doação de ali-

mentos não perecíveis. No Hospital Tacchini foram colocadas caixas em pontos estratégicos, onde as pessoas puderam realizar suas doações. Os alimentos arrecadados foram repassados ao Lar do Ancião e para a APAE.



## CORAL DO HOSPITAL



Em 2019, o Coral do Hospital Tacchini passou a viver um novo momento, uma vez que o grupo ganhou nova regência e novos integrantes. Com a chegada do maestro Gerson de Souza, o grupo ganhou mais profissionalismo, aprendendo, inclusive, noções básicas de partituras.

Além de apresentações realizadas em municípios da região, como Caxias do Sul, Campestre da Serra e Encantado, o grupo participou de atividades locais, como a recepção aos grupos de festeiros das

igrejas de Santo Antônio, São Roque e Cristo Rei. Também esteve presente em atividades como o Dia do Médico, na semana de aniversário do Hospital e, no final do ano, passou pelas unidades do Hospital entoando cantos natalinos.

Nestas apresentações, realizadas nos dias 9 e 16 de dezembro, o Coral interagiu com pacientes, funcionários, acompanhantes e demais pessoas que se encontravam na Instituição em busca dos serviços de saúde oferecidos.



# PARCERIAS

## GOVERNO E SOCIEDADE



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

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

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

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

### **2. Participações em Entidades de Assistência e promoção comunitária:**

Convênios com Instituições de Ensino da Região, como: Faculdade Cenecista, Faculdade Fátima, Faculdade Unyleya, Faculdade Uniasselvi, Unisinos, FTEC, FSG, Unisul, Anhanguera, Univates e Hospital Moinhos de Vento, proposta de oferecer à comunidade oportu-

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

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

### **4. Gestões e realizações desenvolvidas com órgãos governamentais:**

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

# GESTÃO DE PESSOAS



**José Merlo**

Gratidão e respeito por você!

Obrigado pela dedicação

nestes 50 anos de trabalho.

Porque a sua honra tê-lo conosco.

**50 anos**



*Orgulho de  
Pertencer*  
#TodosSomos1

*Estimular as Pessoas a Entregarem o seu Melhor.  
Esta é a estratégia da Gestão de Pessoas descrita na Perspectiva  
Aprendizado e Crescimento do Planejamento Estratégico.*

A partir deste direcionamento, a política de Gestão de Pessoas, que abrange todas as unidades de negócios do Sistema Tacchini de Saúde, levando em consideração as metas e iniciativas descritas no Planejamento Estratégico, busca soluções integradas que assegurem um ambiente de trabalho orientado para resultados e desenvolvimento organizacional, impulsionando o crescimento e profissional das equipes, proporcionando um ambiente saudável e inclusivo e assegurando um sistema de gestão de recursos humanos corporativo.

Para atender as diferentes necessidades, o Tacchini oferece oportunidades de crescimento, programas e ações de valorização permanentes, como os programas de incentivo Sintonia e Individual, que reconhecem as equipes e os indivíduos

a partir de indicadores de performance. Também oferece atividades de integração e engajamento, que em 2019 tiveram um programa específico e permanente implementado. O programa Nosso Jeito de Ser transformou-se no programa Orgulho de Pertencer que, a partir das sete atitudes-chaves, pretende resgatar a missão para com a comunidade e os clientes.

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

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





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

## BENEFÍCIOS

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

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

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

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

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

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

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

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

**Associação de Funcionários:** Os colaboradores possuem uma Associação que oferece diversos convênios, feiras temáticas com acesso a descontos exclusivos para compras de materiais escolares, Páscoa e outras.

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

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

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

# INVESTIMENTO ANUAL PÚBLICO INTERNO (R\$ MIL)

INDICADORES	2017	2018	2019
Nº de Funcionários Ativos (em 31/12)	1.802	2.063	2.201
Remuneração com Encargos	81.294	90.206	99.129
Encargos Sociais sobre a Folha	5.795	6.453	6.741
<b>BENEFÍCIOS AOS FUNCIONÁRIOS</b>			
Assistência Médica e Odontológica	684	646	739
Segurança e Medicina do Trabalho	903	978	1.151
Educação Infantil	1.013	1.161	1.279
<b>Subtotal Benefícios</b>	<b>2.599</b>	<b>2.785</b>	<b>3.169</b>
<b>RECONHECIMENTOS E INTEGRAÇÃO</b>			
Estímulo Assiduidade/Sintonia	745	630	615
Estímulo por Tempo de Serviço	19	21	46
Reconhecimento Final de Ano	85	111	119
Eventos de Integração Interna	10	21	31
<b>Subtotal Reconhecimento e Integração</b>	<b>860</b>	<b>783</b>	<b>811</b>
<b>Total Benefícios e Reconhecimento</b>	<b>3.459</b>	<b>3.568</b>	<b>3.980</b>

## PERFIL DA FORÇA DE TRABALHO

Indicador/Ano	2017	2018	2019
Colaboradores Ativos	1.802	2.063	2.089
Distribuição por gênero - Feminino	85,24%	84,29%	84,00%
Distribuição por gênero - Masculino	14,76%	15,71%	16,00%
Colaboradores com ensino fundamental incompleto	1,78%	7,42%	8,04%
Colaboradores com ensino fundamental completo	4,22%	5,14%	3,93%
Colaboradores com ensino médio incompleto	4,37%	4,80%	4,55%
Colaboradores com ensino médio completo	41,21%	44,06%	46,00%
Colaboradores com graduação incompleta	6,51%	6,69%	8,04%
Colaboradores com graduação completa	42,11%	31,89%	29,44%
Faixa etária - até 25 anos	12,03%	18,52%	18,91%
Faixa etária - de 25 a 35 anos	35,28%	35,39%	33,99%
Faixa etária - de 35 a 45 anos	30,88%	27,82%	28,39%
Faixa etária - acima dos 45 anos	21,81%	18,27%	18,71%
Tempo de empresa - até 5 anos	59,05%	64,09%	63,28%
Tempo de empresa - de 5 a 10 anos	20,13%	17,45%	17,85%
Tempo de empresa - de 10 a 15 anos	8,38%	7,46%	7,66%
Tempo de empresa - de 15 a 20 anos	4,46%	3,83%	4,07%
Tempo de empresa - de 20 a 25 anos	3,82%	3,10%	3,26%
Tempo de empresa - acima de 25 anos	4,16%	4,07%	3,88%
Rotatividade	1,96%	2,52%	2,45%
Absenteísmo	2,85%	2,24%	2,13%

# RECRUTAMENTO E SELEÇÃO

Para o Tacchini, o processo de recrutamento e seleção é extremamente estratégico e visa detectar e atrair candidatos potencialmente qualificados e capazes de ocupar cargos dentro da organização. Durante o ano, a empresa oportuniza a visita de estudantes do ensino médio e participa de feiras em escolas para captar futuros profissionais da saúde.

O setor de Recrutamento e Seleção recebe os candidatos externos através de três canais de acesso: currículo web, presencial ou por e-mail.

Também é promovido o processo de Recrutamento Interno, que visa reconhecer e incentivar o

crescimento e o desenvolvimento profissional, através do Programa de Oportunidades Internas.

Com o objetivo de acolher os novos colaboradores, a empresa possui um Programa de Integração e acompanhamento durante o período de experiência, visando trabalhar o acolhimento e adaptação do novo profissional ao ambiente de trabalho.

Um grupo de profissionais do setor elabora estratégias para contratação, retenção e acompanhamento dos PCD'S (pessoas com deficiência).

**5.326**  
FICHAS/  
CURRÍCULOS  
RECEBIDOS E  
CADASTRADOS

**913**  
VAGAS  
PREENCHIDAS  
(REPOSIÇÃO E  
AUMENTO  
DO QUADRO)

**306**  
VAGAS  
PREENCHIDAS  
INTERNAMENTE

**379**  
ENTREVISTAS DE  
DESLIGAMENTO

**230**  
ACOMPANHA-  
MENTOS DE  
EXPERIÊNCIA



# TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO

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

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

## TREINAMENTOS INSTITUCIONAIS

MÓDULO I NORMAS E PROCEDIMENTOS	426
MÓDULO II - JEITO TACCHINI DE ATENDER	499
MÓDULO III - GESTÃO DA QUALIDADE	483
SEGURANÇA E PREVENÇÃO	792
6 METAS DE SEGURANÇA DO PACIENTE	395

## INDICADORES

	2017	2018	2019
HORAS DE TREINAMENTO	155.378	86.731	92.773
HORAS DE TREINAMENTO POR COLABORADOR	92,3	52,6	63,3
TREINAMENTOS INTERNOS	1.376	812	1.198
PARTICIPANTES EM TREINAMENTOS INTERNOS	11.794	9.869	10.848
TREINAMENTOS EXTERNOS	210	207	188
PARTICIPANTES EM TREINAMENTOS EXTERNOS	1.019	1.120	340
INVESTIMENTO EM TREINAMENTO R\$	85.741,59	295.825,68	187.160,00

## EDUCAÇÃO CORPORATIVA

	2017	2018	2019
BENEFICIADOS PELO AUXÍLIO EDUCAÇÃO	80	54	39
ESTAGIÁRIOS	170	118	138
VISITAS TÉCNICAS	170	67	170
INVESTIMENTO EM EDUCAÇÃO R\$	90.832,48	192.881,28	207.470,00

## TUTORIAS

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

Com este foco, o Tacchini possui o processo de

“Tutorias”, que tem por objetivo a capacitação e desenvolvimento nas práticas e rotinas dos profissionais, reconhecidas como de Excelência. Em 2019, o Tacchini ampliou a Tutoria para as áreas de Farmácia e Fisioterapia. Também teve inovação nas tutorias do uso da sala de Simulação Realística.

### TUTORIA MULTIPROFISSIONAL | ENFERMAGEM | FARMÁCIA | FISIOTERAPIA

	2017	2018	2019
TURMAS	21	42	40
PESSOAS CAPACITADAS	187	227	214

### TUTORIA HIGIENIZAÇÃO

	2017	2018	2019
TURMAS	9	7	8
PESSOAS CAPACITADAS	73	44	45

### TUTORIA NUTRIÇÃO

	2017	2018	2019
TURMAS	6	7	3
PESSOAS CAPACITADAS	18	17	15

## COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA

O Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) é um órgão especializado e independente, vinculado operacionalmente ao Hospital Tacchini e legalmente à Comissão Nacional de Ética em Pesquisa (CONEP) do Conselho Nacional de Saúde (CNS) - Ministério da Saúde.

Formado por uma equipe multidisciplinar, o CEP Tacchini obteve liberação da CONEP em 2008 e sua renovação em fevereiro de 2019. Tem como objetivo salvaguardar os direitos e a dignidade dos sujeitos da pesquisa. Além disso, o Comitê contribui

para a qualidade das pesquisas e para a discussão do papel da pesquisa no desenvolvimento institucional e no desenvolvimento social da comunidade. Contribui ainda para a valorização do pesquisador, que recebe o reconhecimento por sua proposta ser eticamente adequada.

A equipe multidisciplinar do Comitê é composta por médico, enfermeira, fisioterapeuta, farmacêutica, bióloga, teólogo/psicólogo/filósofo, teólogo/engenheiro químico, advogada, agricultor e administrativo.



### PROJETOS AVALIADOS

2014	2015	2016	2017	2018	2019
15	09	13	16	26	53



O Serviço Especializado em Segurança e Medicina do Trabalho - SESMT visa a prevenção e a proteção do trabalhador no ambiente de trabalho e sua qualidade de vida. Para isso, realiza ações com foco na Saúde e Segurança. Um trabalho contínuo de prevenção é realizado, através da conscientização voltadas para minimizar os riscos ambientais, prevenção dos acidentes de trabalho, das doenças ocupacionais e promoção da saúde do trabalhador.

Com foco na saúde dos funcionários são realizados atendimentos médicos, odontológicos, nutricionais, psicológicos e aplicações de vacinas.

Entre as ações de prevenção e promoção da saúde destacam-se o Programa Acolher, divulgação de Dicas de Saúde e Segurança, realização da SIPAT "O autocuidado na prevenção do acidente de trabalho", realizadas campanhas de Prevenção do Câncer de Mama e Próstata e também prevenção do HIV, com ênfase nas ações do Outubro Rosa e Novembro Azul, sendo oferecido serviços de maquiagem, esmaltaria, massagem e corte de cabelo. Além disso, foram distribuídos preservativos e informativos sobre a prevenção e controle das doenças sexualmente transmissíveis.

## ATENDIMENTOS

ANO	MÉDICOS	ODONTOLÓGICOS	NUTRICIONAIS	PSICOLÓGICOS	VACINAS (DOSES)
2017	3.130	1.513	320	310	2.147
2018	3.407	1.818	607	588	1.350
2019	2.993	1.601	567	741	1.320

## AÇÕES

ANO	INSPEÇÕES	BRIGADISTAS MÓD. BÁSICO	BRIGADISTAS MÓD. AVANÇADO	TREINAMENTO SEGURANÇA (HORAS)	PROFISSIONAIS TREINADOS
2017	754	348	NA	3.200	2.050
2018	840	380	20	4.570	2.193
2019	1.090	305	32	4.202	2.057

## AÇÕES DO SESMT

Fazem parte das rotinas do SESMT, além do atendimento da legislação vigente, o desenvolvimento de ações de prevenção e promoção de segurança dos funcionários, terceiros, pacientes e de todas as pessoas que circulam pela instituição podendo destacar as visitas técnicas e inspeções de segurança, implementação e controle do PPCI, avaliação e monitoramento de riscos ambientais, treinamentos de integração, formação e capacitação da Brigada de Emergência e simulados de incêndio e emergência com participação de funcionários e ação direta dos brigadistas.

Na parte ergonômica, a Fisioterapeuta Ocupa-

cional realizou várias ações em conjunto com os trabalhadores, mapeando as necessidades, viabilizando melhorias, treinamentos e ações em cada setor, garantindo a qualidade de vida no ambiente de trabalho. Foram mais de 1.600 horas de treinamento relativos à ergonomia aos trabalhadores em 2019.

Com o intuito de garantir a segurança do paciente e dos trabalhadores foram adquiridos equipamentos de movimentação de pacientes como guinchos e pranchas, reformas dos postos de trabalho nas unidades de internação e setor administrativo, aquisição de camas e macas elétricas, equipamentos auxiliares para a higienização, entre outros.



Blitz ergonômica



Maca e prancha de transferência



Guincho de transferência de pacientes



Reforma em leitos da UTI Adulto

# COMISSÃO INTERNA DE PREVENÇÃO DE ACIDENTES

A Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) tem como objetivo a prevenção de acidentes e doenças decorrentes do trabalho, bem como a preservação da vida e a promoção da saúde do trabalhador. Em parceria com o SESMT, a CIPA promoveu eventos em 2019 com foco na prevenção de acidentes e doenças relacionadas ao trabalho. No mês maio foi realizada a Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho - SIPAT, que teve como tema "Autocuidado x Acidente de Trabalho".

A programação da SIPAT contou com:

- **Concurso "Quanto custa sua Segurança?"** Foram colocados, em uma caixa transparente, vários EPI's utilizados na Instituição. Com o valor unitário de cada item, os funcionários puderam estimar o valor total da caixa, premiando os que mais se aproximaram do valor.

- **Dia da Saúde e Beleza** - um dia dedicado para cuidar de quem cuida. Foram realizados teste de acuidade visual, orientações sobre DST/AIDS,

orientações sobre higiene bucal, verificação de pressão arterial, massagens relaxantes, orientações nutricionais, programa Acolhimento, com psicológica, além de maquiagem.

- **Ação itinerante do SESMT e CIPA nos setores** com apresentação do vídeo "Autocuidado x Acidente de Trabalho", sensibilizando os funcionários sobre a importância do autocuidado.

- **Palestra sobre direção defensiva** "Educação no trânsito", com a Polícia Rodoviária Federal, sensibilizando e orientando os funcionários sobre a importância de dirigir com cuidado e preservar a vida.

A CIPA também apoiou o SESMT nos eventos Outubro Rosa e Novembro Azul, com ações de conscientização sobre a prevenção e detecção precoce do câncer de mama e de próstata. No mês de dezembro foi realizada uma campanha aos funcionários sobre prevenção à AIDS, com distribuição de informativos e preservativos.



Campanha sobre prevenção à AIDS



Dia da Saúde



Campanha "Quanto custa sua Segurança"



Palestra sobre "Direção Defensiva"

# ENDOMARKETING

O objetivo central do Endomarketing é trabalhar focado no público interno, a fim de gerar resultados. A intenção é estimular o comprometimento de todos os funcionários com a Instituição e buscar um clima organizacional de excelência, valorizando

e reconhecendo a importância de cada colaborador.

No ano de 2019, além dos canais de comunicação já utilizados (murais e e-mails), foi implantado o Grupo dos Funcionários no Facebook, estreitando ainda mais a comunicação.

## COMUNICAÇÃO INTERNA

Entre janeiro e dezembro de 2019, foram elaborados 454 informativos internos, sendo 21 Tacnews, 31 Assessoria de Comunicação Informa e 402 informes de avisos gerais.



## COMEMORAÇÕES

Neste ano, diversas ações aconteceram para marcar datas especiais como o Dia da Mulher, a Páscoa, o Dia do Trabalho e Laureados, o Dia das Mães, o Dia dos Pais, o Aniversário de 95 anos do Hospital, a Semana Farroupilha e o Natal. Foram realizadas atividades como a distribuição de cartões com bombons, distribuição de cupcakes, copos personalizados para as mães, jogo de chaves para os pais, bolinha anti-stress para todos os funcionários em comemoração aos 95 anos do Tacchini e bolsa de viagem como presente de final de ano.

Em parceria com o SESMT, RH, CIPA e Psiquiatria, foram realizadas campanhas de Combate ao Tabagismo, Conscientização ao Setembro Amarelo, Outubro Rosa, Novembro Azul e Dezembro Vermelho.



## ENDOMARKETING



## LAUREADOS

No ano de 2019, foi criado um evento especial para homenagear os funcionários pelo tempo de serviço na Instituição, com tempo de 5 a 40 anos de casa. O evento aconteceu no CTG Laço Velho e os funcionários laureados puderam levar um acompanhante. No total, 250 colaboradores foram homenageados.



## FESTA DE FINAL DE ANO

A festa de final de ano aconteceu no CTG Laço Velho e teve um público de quase 1.000 pessoas, entre funcionários e familiares. Para unidades com

dispersão geográfica, foram servidos 41 jantares. Os funcionários tiveram a oportunidade de realizar a festa de final de ano em suas cidades.



# ENDOMARKETING

## DATAS COMEMORATIVAS

No Dia da Mulher, todas as mulheres receberam um cartão com um bombom. O restaurante do Hospital preparou um cardápio e decoração especial em comemoração à data.

Na Páscoa, foram distribuídos 2.100 bombons, junto com um cartão para todos os colaboradores.

No Dia das Mães, as colaboradoras ganharam um mimo.

Além de um presente especial, no Dia do Pais, os mesmos ganharam sementes e foram convidados a plantar girassóis com seus filhos e enviar as fotos do plantio.

Como presente de Natal, todos os colaboradores ganharam uma bolsa de viagem.



## APOIO AOS GRUPOS VOLUNTÁRIOS

Em 2019, o Endomarketing esteve envolvido com as ações do Departamento de Voluntariado, Grupo de Humanização e Coral, participando de ações internas, campanhas de arrecadação de doações para pacientes internados do SUS e mobilizações para captação de novos integrantes para os grupos de voluntariado.

# ASSOCIAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS

## BINGO

O segundo Bingo da Associação dos Funcionários aconteceu no dia 6 de julho, no Salão do bairro São Roque, contando com mais de 500 pessoas.



## FEIRA DE CHOCOLATES

Nos dias 8 e 9 de abril, foram ofertados chocolates com valores e condições especiais para os associados. No dia 18 de abril foram sorteadas três cestas para os associados.



## FEIRA DE CELULARES

Entre os dias 19 e 22 de agosto, a Associação proporcionou a Feira de Celulares. Na ocasião, foram ofertados mais de 20 modelos de celulares, onde os associados puderam parcelar os aparelhos em até seis vezes.

## DIA DA CRIANÇA

Uma tarde especial foi oferecida aos filhos dos funcionários no dia 12 de outubro, no espaço Todeschini. Em torno de 100 crianças divertiram-se com brinquedos infláveis, pintura artística, lanche e a atração especial: os Transformes. No dia 11 de outubro, a Associação sorteou cinco bicicletas e dois vales-presente entre os filhos de funcionários.



## TORNEIO

No dia 26 de outubro, o time de Futsal Feminino sagrou-se campeão do torneio do Sindisaúde. Já o time de Futsal Masculino foi vice-campeão. Pela primeira vez, o time de Vôlei Misto disputou o torneio, sagrando-se vice-campeão.



## NOVOS BENEFÍCIOS

Em 2019, a Associação dos Funcionários firmou mais de 20 novas parcerias, com diversos benefícios aos associados. Entre eles, destaque para a parceria com cinemas da cidade, onde os associados terão 50% de desconto nas sessões.



## JANTAR DA ASSOCIAÇÃO

O jantar ocorreu no dia 9 de novembro, reunindo aproximadamente 500 pessoas, entre funcionários e familiares, no Ginásio de Esportes do Progresso.

GESTÃO PELA  
**QUALIDADE**



# GESTÃO DA QUALIDADE E GESTÃO DE RISCOS

O Hospital Tacchini pratica a Gestão pela Qualidade Total desde 1992. Nesta caminhada, diversas melhorias de processo resultaram na garantia da segurança do paciente. Para a organização dos processos que garantem a segurança do paciente é utilizada a Normativa da Organização Nacional de Acreditação - ONA, que visa a busca pela excelência na qualidade assistencial.

A normativa ISO 31000 - Gerenciamento de Riscos é específica para identificação, controle, monitoramento e gerenciamento dos riscos da Instituição. A RDC 36 demonstra em seis protocolos o método adequado para Garantir a Segurança do Paciente e a Portaria 529 institui o Programa Nacional de Segurança do Paciente - PNSP.



## ATIVIDADES

- **Acreditação Hospitalar (ONA):** Reacreditado Pleno - Nível 1 e 2;
- **ISO 31000:** Reacreditação do Atestado de Conformidade - Gerenciamento de Riscos;
- **Acreditação Hospitalar (ONA):** Acreditado com Excelência - Nível 3;
- **Revisão e acompanhamento** do Planejamento Estratégico;
- **Mapeamento** de processos;
- **Comitê de Qualidade e Segurança** com a Superintendência;
- **Treinamento institucional** das seis metas de segurança do paciente;
- **Alinhamento de protocolos** com as seis metas de segurança do paciente;
- **Revisão e implantação** de checklist para auditoria do GR;

ria do GR;

- **Rounds** multidisciplinares;
- **Grupos de trabalho** (quedas, LPP, medicação)
- Implantação dos quadros de risco;
- **Ação Todos Somos 1** – Sensibilização da equipes quanto a engajamento, orgulho de pertencer e ONA;
- **Mudança das pulseiras de alergia e risco** de queda;
- Implantação da **pulseira de vigilância especial**.



# CAPACITAÇÃO

- Cursos EAD do IBSP: Gestão da qualidade em saúde (6h); Cuidado centrado no paciente (6h); Cultura de Segurança do Paciente (6h); Como analisar eventos adversos (6h); Interfaces da segurança do paciente (4h).
- IV Simpósio Internacional de Qualidade e Segurança do Paciente - São Paulo
- International Sepsis Forum - Rio de Janeiro
- Lean Summit Saúde - São Paulo
- Congresso Internacional da Gestão - Porto Alegre
- Curso Ciência Melhoria na Prática - IHI e ANAHP - Brasília Fórum multidisciplinar de TEV - Itajaí
- Treinamento de Segurança do Paciente - Unimed - Caxias do Sul
- Encontro de Comitês de Ética e Pesquisa - Porto Alegre
- Curso Ciência Melhoria na Prática - IHI e ANAHP - Brasília PDA - Desenvolvimento da equipe Gestão da Qualidade
- CONAHP - Congresso Nacional de Hospitais Privados - São Paulo
- Curso Ciência Melhoria na Prática - IHI e ANAHP - Brasília



Trabalho de Desenvolvimento Comportamental



Ciência da Melhoria



# SAC – SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

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

Em 2019 foi reforçada a Campanha da Visita Humanizada e Gestão de Acessos, através de orientações para a conscientização da melhor prática na visita hospitalar a pacientes internados, como horários de visitas, identificação do visitante com documento com foto, restrição na entrada de crianças menores de 12 anos.

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

## ATENDIMENTOS

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

**8 MIL** pessoas atendidas no Pronto Atendimento

**12 MIL** visitas junto ao leito do paciente

## CENTRAL DE ATENDIMENTO



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

- informações: [atendimento@tacchini.com.br](mailto:atendimento@tacchini.com.br)
- agendamento e autorizações: [agendamento@tacchini.com.br](mailto:agendamento@tacchini.com.br)
- agendamento e autorizações: **WhatsApp 91444221**

## ATENDIMENTOS

	2018*	2019*
Ligações recebidas	29.854	27.977
Informações via e-mail	345	210
WhatsApp recebidos	981	2.450
Total atendimentos	31.180	30.607

\*Média mensal

MAIS DE  
**700 MIL**  
ATENDIMENTOS  
EM DOIS ANOS

# SERVIÇO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR



O Programa de Controle de Infecção Hospitalar (PCIH) é um conjunto de ações desenvolvidas, deliberada e sistematicamente, com vistas à redução máxima possível da incidência e da gravidade das infecções relacionadas à assistência à saúde.

Para garantir a segurança do paciente no Hospital, a Comissão de Controle de Infecção Hospitalar - CCIH, além de cumprir as determinações da Anvisa, acompanha a execução de um plano de ação revisado anualmente, que abrange todos os setores da assistência. As atividades preventivas da CCIH incluem medidas de vigilância sanitária e epidemiológica (com a análise das principais infecções em cada serviço ou unidade e a orientação de estratégias para a redução das infecções mais prevalentes), identificação e classificação dos casos de IRAS, controle de surtos (estudo microbiológico para reconhecer as bactérias mais frequentes causadoras das infecções e traçar metas para tratamento adequado), notificação de infecção entre hospitais (na transferência de pacientes), busca ativa de casos

mesmo após alta do paciente, vigilância da qualidade da água utilizada na Instituição, visita diária nas unidades críticas e semi-críticas, visitas técnicas internas e externas, controle diário do uso racional de antibióticos, atualização e validação de manuais, validação e acompanhamento de obras e reformas, envio de relatórios à Vigilância Sanitária, além da realização de treinamentos e participação em Comissões relacionadas à qualidade e segurança da assistência prestada aos pacientes.

A CCIH é composta por uma equipe multidisciplinar, com médica infectologista, enfermeiros, microbiologistas, farmacêuticos e a empresa Qualis Soluções em Infectologia que presta assessoria técnica. Destaca-se a importância do engajamento de todos os profissionais da assistência nas ações desenvolvidas pela CCIH para a conquista de resultados efetivos, ou seja, uma taxa controlada de infecções relacionadas à assistência à saúde. Todos devem ser controladores de infecção, pois este é um desafio diário que necessita de esforços conjuntos.



## UM ATO SIMPLES PARA A REDUÇÃO DO RISCO DE INFECÇÕES

A higienização das mãos, segundo a Organização Mundial de Saúde (OMS), é uma atitude eficaz na prevenção e redução das infecções no ambiente hospitalar, que amplia a segurança de pacientes, profissionais e demais usuários dos serviços de saúde. Esse cuidado é enfatizado pela CCIH através da disponibilização de insumos para higienização das mãos (álcool gel e pias com sabonete líquido) e da colocação de cartazes explicativos nas pias e nas portas de entrada dos quartos, reforçando os cinco momentos e sete passos para a higienização das mãos. Além disso, o Hospital Tacchini treina e orienta regularmente todos os profissionais de saúde a higienizarem as mãos antes e após o contato com o paciente. Essa é uma prática extremamente simples e de baixo custo, que pode impactar significativamente na redução das taxas das infecções hospitalares.

# SERVIÇO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR

## AÇÕES REALIZADAS

- manutenção da assessoria técnica da empresa Qualis, abrangendo a área médica, de enfermagem e de farmácia;
- monitoramento e orientação da prescrição racional de antimicrobianos;
- consultorias rápidas para a equipe multidisciplinar;
- treinamentos in loco e EAD, reforçando as boas práticas de higienização das mãos e principais medidas de prevenção das infecções hospitalares, como infecção de corrente sanguínea, urinária, respiratória e cirúrgica;
- dinâmica “Caixa da Verdade” com a equipe assistencial, a fim de avaliar o processo de higienização das mãos;
- padronização da identificação das portas dos pacientes com medidas de precauções específicas

(contato, gotículas e aerossóis);

- substituição dos insumos para higienização das mãos (sabonete e álcool gel) por produtos mais agradáveis ao contato;
- participação nos rounds multidisciplinares e discussão de indicadores;
- Hospital Tacchini foi selecionado como centro participante do estudo “Programa Impacto - MR”, que abrange o impacto das infecções por microrganismos resistentes a antimicrobianos em pacientes internados em unidades de terapia intensiva adulto no Brasil - Plataforma de Projetos de Apoio ao Plano de Ação Nacional de Prevenção e Controle da Resistência aos Antimicrobianos;
- participação no projeto de Ciência da Melhoria, tendo por objetivo a redução de infecções na corrente sanguínea e a redução de flebites.



GESTÃO

**AMBIENTAL**



# RESPONSABILIDADE AMBIENTAL

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

Em 2019, o Hospital Tacchini passou a ser licenciado e fiscalizado pela Secretaria de Meio Ambiente do município e não mais pelo órgão estadual (FEPAM). Esta normativa foi estipulada pelo Estado, tendo como objetivo desburocratizar os processos e dar agilidade a licenciamentos e liberações ambientais.

## GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS

O Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos de Serviços de Saúde (PGRSS), aprovado pela Secretaria de Meio Ambiente do município, tem as seguintes finalidades:

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

## CONTRIBUIÇÃO PARA A COMUNIDADE E MEIO AMBIENTE

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

## PRINCÍPIOS DA POLÍTICA DE GESTÃO DE RESÍDUOS

- Evitar a geração de resíduos, minimizar sua segregação, reutilizar, reciclar, tratar e dispor os resíduos de forma adequada (destinação final).

### RESÍDUOS GERADOS (QUILOS)

Grupo de Resíduos	2017	2018	2019
Grupo A - Biológicos	112.050	112.493	113.350
Grupo E - Perfurocortantes	6.520	6.144	7.670
Químicos	53.954	52.650	50.246
Recicláveis	62.258	59.169	79.735

# RESPONSABILIDADE AMBIENTAL

## ESTAÇÃO DE TRATAMENTO DE EFLUENTES

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

A estação de tratamento é licenciada e certificada pela Secretaria de Meio Ambiente do município de Bento Gonçalves e atende aos parâmetros estipulados. Sua eficiência é medida mensalmente segundo análise do efluente tratado, que sai da estação de tratamento antes de ser despejado para o

esgoto do município de Bento Gonçalves.

Atualmente, a Estação é responsável pelo tratamento de 180m<sup>3</sup> de efluente tratado por dia.

**Hemodiálise** - O setor de Gestão Ambiental é responsável por cuidar da estação de tratamento de água, parte indispensável à Hemodiálise. A unidade utiliza mensalmente 290 mil litros de água. No entanto, somente 174 mil litros viram água de osmose nos padrões que a Anvisa exige. A parte rejeitada pelo equipamento é aproveitada na lavanderia do Hospital. São 116 mil litros reaproveitados com a qualidade necessária.



## CERTIFICADO DE ENERGIA RENOVÁVEL

Em 23 de setembro, o Tacchini recebeu o Certificado de Energia Renovável, o qual reconhece que o Hospital somente utiliza energia elétrica proveniente de fonte limpa na realização de suas atividades e no consumo de energia elétrica.

Emitido pela empresa Ludfor Energia, o certificado mostra que o Tacchini deixou de emitir na atmosfera um total de 952,92 toneladas de dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>). O certificado, referente ao ano de 2018, mostra ainda a redução de 290,41 toneladas de CO<sub>2</sub> no período de um ano. Na prática, representa a conservação de 8.025 mudas de árvores pelo período de 20 anos ou então, tirar de circulação por 500km o equivalente a 2.886 veículos leves à gasolina ou 723 caminhões com carga de uma tonelada e ainda evitar o envio de 124 toneladas de papel ou papelão para aterro sanitário.



A photograph of a woman carrying a young child on her shoulders. The woman is seen from the back, wearing a dark, textured jacket. The child is sitting on her shoulders, pointing their right hand towards the sky. The background is a soft, warm glow from a low sun, creating a golden and blue gradient. The overall mood is peaceful and hopeful.

PLANO  
DE SAÚDE  
**TACCHIMED**



## NOVA RECEPÇÃO

Em março de 2019 aconteceu a inauguração da nova recepção de atendimento Tacchimed, que agora está mais ampla, moderna e de fácil acesso.

## NOVO PORTAL TACCHIMED

O novo Portal Tacchimed está sendo um facilitador para os beneficiários e os prestadores de serviços, chegando ao final de 2019 com toda rede médica de Bento Gonçalves trabalhando com o novo modelo.

A ferramenta foi desenvolvida com o propósito de entregar valor ao cliente, desburocratizando os processos e eliminando as idas e vindas do cliente para autorização de um atendimento.

O novo Portal trouxe mais agilidade, praticidade e segurança a quem o utiliza. Assim o paciente, ao sair do consultório médico, recebe um SMS pelo celular, informando como deve proceder, não precisando mais deslocar-se ao Hospital Tacchini ou Tacchimed para autorizar os exames ou procedimentos, bem como agendamentos ou orientações, eliminando etapas e facilitando a vida do cliente.



**EXAMES E AUTORIZAÇÕES,**  
Desde 18/03/2019, você conta com mais praticidade nos serviços do Tacchimed

Especialidades atendidas em Bento Gonçalves:  
Ortopedia/Traumatologia  
Ginecologia | Obstetrícia | Oncologia  
Cardiologia | Anestesiologia

\*Em breve: Contato especialidades através do aplicativo para iOS e Android.

**TacchiMed**  
TUDO PARA TUDO SE JUNTAR BEM

**1º passo:**  
Consulta médica

**2º passo:**  
Você receberá em seu celular informações sobre autorizações, rede credenciada e orientações sobre agendamento de exames.

**3º passo:**  
Realização de exames e procedimentos  
+ agilidade + praticidade

3455.4333  
99144.4221



## BIOMETRIA FACIAL

O Tacchimed está realizando o recadastramento de todos os seus 60 mil clientes através da biometria facial (cadastro da foto do cliente). O Plano de Saúde optou por essa modalidade para oferecer ainda mais privacidade e segurança aos seus clientes, evitando fraudes e agilizando o atendimento.

A ferramenta foi desenvolvida pela Xcape Engenharia de Software, empresa parceira do Hospital Tacchini. O trabalho de recadastramento acontece em Bento Gonçalves e nos escritórios regionais de Carlos Barbosa, Farroupilha, Garibaldi, Guaporé, Nova Bassano, Nova Prata e Veranópolis.

## RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

Em maio, o setor de Relacionamento com o Cliente ganhou uma nova sala de Atendimento, que conta com três colaboradoras. São realizadas as seguintes atividades:

- Atendimento ao Cliente;
- Cobrança das inadimplências pessoa física e jurídica;
- Cancelamento de Planos;
- Débitos em conta;
- Atendimento aos funcionários do Tacchini (inclusões/exclusões) e informações de Plano;
- Trocas de Plano;
- Negociações de valores atrasados;
- Cobranças Judiciais e SPC;
- Atendimento aos Representantes;
- Devoluções e Inclusões na mensalidade.

**5.328**  
ATENDIMENTOS  
POR TELEFONE

**12.167**  
ATENDIMENTOS  
AO PÚBLICO

**6.526**  
INFORMAÇÕES  
VIA EMAIL

**24.344**  
TOTAL DE  
ATENDIMENTOS

**323**  
LIBERAÇÕES  
VIA SKYPE

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO

O Plano de Saúde Tacchimed, além de comemorar seus 39 anos de criação, compartilha com os beneficiários o Índice de Satisfação, que na média do ano, apontou percentual acima da meta estipulada no ano de 2019.

Mensalmente, o Serviço de Atendimento ao Cliente faz uma pesquisa junto aos usuários, onde questiona diferentes itens que envolveram o atendimento ao beneficiário e o incentivo, inclusive, a dar uma nota

ao serviço prestado. Participam desta pesquisa, clientes que tem o Tacchimed há dois meses, um ano, dois anos, cinco anos, dez anos, quinze anos, vinte anos e trinta anos de contribuição, além dos planos empresariais.

**92,24%**  
PERCENTUAL  
DE SATISFAÇÃO  
DOS CLIENTES

**Resultado:** No período entre janeiro e dezembro de 2019, o percentual de satisfação dos Clientes Tacchimed chegou a 92,24%, enquanto a meta estabelecida era de 87,97%.

## ESPAÇO BEM ESTAR



Espaço **Bem Estar**  
TacchiMed

No mês de março aconteceu a inauguração do Espaço Bem Estar na cidade de Nova Prata. O espaço conta com atendimento de psicóloga, fisioterapeuta, nutricionista e atendimento assistencial, como autorizações de exames, procedimentos e reembolsos.

No mês de julho foi a vez da cidade de Carlos Barbosa receber o Espaço Bem Estar Tacchimed. O espaço inaugurado conta com atendimento de psicóloga, fisioterapeuta, nutricionista, além de prestar atendimento assistencial, como autorizações de exames, procedimentos e reembolsos.

A unidade de Carlos Barbosa passou a ser a quarta na região, juntando-se às unidades de Guaporé, Veranópolis e Nova Prata.





## ÍNDICE DE DESEMPENHO DA SAÚDE SUPLEMENTAR

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

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

O IDSS varia de zero a um (0 a 1) e cada operadora recebe uma nota que a enquadrará em uma faixa de avaliação. Esta avaliação de desempenho é anual e retroativa, isto é, os resultados atualmente apresentados são relativos à avaliação do ano de 2018 e foram avaliadas todas as operadoras com registro ativo na ANS que operaram planos de saúde nos doze meses de 2018.

Em novembro de 2019, a ANS divulgou o resultado do IDSS das Operadoras referente ao ano de 2018. O Tacchimed atingiu o resultado geral de 0,7134, sendo que no ano de 2017 o resultado foi de 0,7091 e no ano de 2016 o resultado foi de 0,6935.

### IDSS Geral da Operadora 2018

0,7134

#### Resultado por dimensões

2018

2017

2016

#### Qualidade em atenção à saúde

0,7932

0,6938

0,6053

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

#### Garantia de acesso

0,4028

0,5634

0,4770

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

#### Sustentabilidade no mercado

0,8485

0,7732

0,3036

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

#### Gestão de processos e regulação

1,0000

1,0000

1,0000

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

## MONITORAMENTO ASSISTENCIAL

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

A metodologia de Risco Assistencial foi desenvolvida pela ANS para acompanhar as informações

relacionadas aos produtos das operadoras que possam constituir indicativo de risco à qualidade ou à continuidade da assistência prestada aos beneficiários de planos privados de saúde. Os resultados são apresentados por trimestre de apuração.

### Ano 2019

1º Trimestre: 0,9632

### Ano 2018

1º Trimestre: 0,9453

2º Trimestre: 0,9184

3º Trimestre: 0,9252

4º Trimestre: 0,9264

### Ano 2017

1º Trimestre: 0,9321

2º Trimestre: 0,9055

3º Trimestre: 0,9044

4º Trimestre: 0,9144



## QUANDO RECORRER À OUVIDORIA?



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

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

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

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

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

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

## ESPAÇO PREVENIRE



Com o propósito de assegurar atendimento de qualidade aos clientes Tacchimed, no ano de 2019 foi inaugurado o novo espaço Prevenire, situado no L'América Shopping. O Prevenire conta com 14 consultórios, onde oferece atendimento ambulatorial com uma equipe multiprofissional, além de grupos

de apoio, serviço de vacinação, pilates e RPG. O Prevenire é um diferencial para que os beneficiários do Plano de Saúde Tacchimed sejam cuidados por profissionais qualificados na busca das melhores práticas em saúde, buscando o controle e a prevenção das doenças.

### ATENDIMENTOS INDIVIDUAIS

	2017	2018	2019
Psicológicos	2.300	3.145	3.698
Fonoaudiológicos	1.325	1.288	1.491
Nutricionais	2.467	2.626	3.066
Terapia Ocupacional	0	0	31

### SERVIÇO DE VACINAÇÃO

Estar vacinado é uma das formas de prevenção de doenças causadas por microrganismos (vírus e bactérias). O serviço de Vacinação do Prevenire disponibiliza, para seus associados e comunidade em geral, 17 tipos de vacinas, para todas as idades.

Ano	Vacinas aplicadas
2017	3.722
2018	4.162
2019	6.974



# ESPAÇO PREVENIRE

## GRUPOS PARA MODIFICAÇÃO DE HÁBITOS

O Prevenire forma grupos para troca de experiências, repassando orientações para modificar hábitos nocivos à saúde dos clientes.

- **Grupo Cuidando do seu Diabetes:** com o objetivo de controlar a doença, são oferecidos encontros aos clientes portadores da doença, para que tenham um momento com o profissional da saúde e outros diabéticos, com descontração e atividades lúdicas.

- **Grupo Controle seu Peso:** este grupo tem como objetivo ajudar o paciente a perder peso e a mantê-lo, onde poderá trazer suas vivências, dificuldades e aprender a se alimentar melhor.

- **Grupo Culinária Saudável:** estudos mostram que medidas de intervenção como alimentação saudável, atividade física e sono regular, melhoram significativamente a qualidade de vida e auxiliam no emagrecimento. O Curso de Culinária Saudável do Prevenire visa capacitar os clientes a preparar alimentos conforme as suas necessidades de saúde, além de ensinar a escolher os ingredientes e alimentos para promover a alimentação saudável e a buscar alternativas alimentares de fácil preparo, com custo acessível e apetitoso.

- **Grupo Cessação ao Tabagismo:** o tabagismo é um problema de saúde pública no Brasil. O grupo tem como objetivo ajudar o cliente fumante a parar de fumar, através de atividades e palestras administradas pela equipe multiprofissional.

## GRUPO DE CESSAÇÃO AO TABAGISMO

	2017	2018	2019
Tabagistas abordados	262	262	144
Pararam de fumar	108	64	35

## NOVOS GRUPOS 2019

- **Programa de Dor Lombar:** tem por objetivo oferecer tratamento preventivo, conservador e complementar das afecções de coluna com intervenções multidisciplinares, visando a qualidade assistencial aos beneficiários.

Pacientes atendidos em 2019: **234**

- **Programa da Bariátrica:** tem por objetivo estruturar um grupo controle que oferece um tratamento multidisciplinar para o controle da obesidade aos clientes Tacchimed.

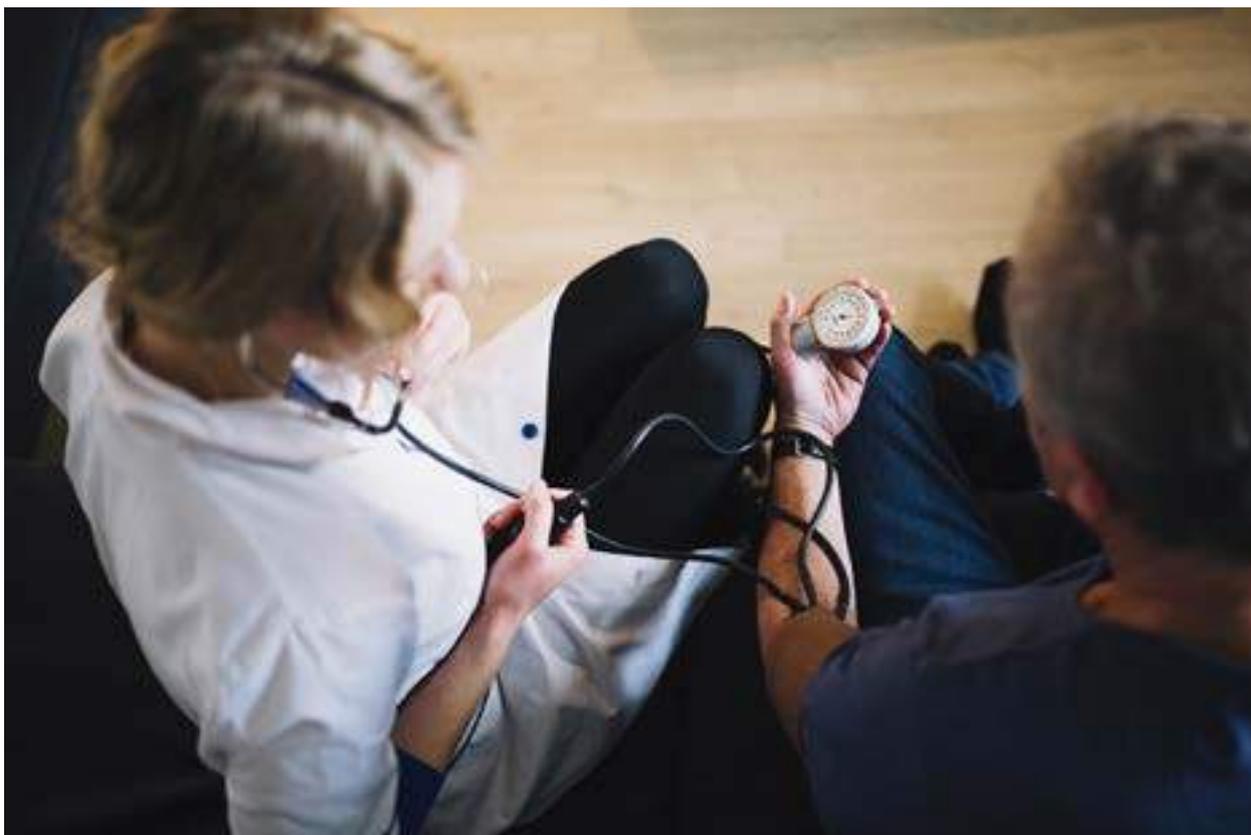
Pacientes atendidos em 2019: **57**

## PALESTRAS E OFICINAS EM EMPRESAS

A equipe da Prevenire proferiu palestras e oficinas de prevenção em 33 empresas associadas ao Plano de Saúde Tacchimed no ano de 2019.

	2017	2018	2019
Empresas atendidas	25	35	33

# SERVIÇO DE **ASSISTÊNCIA DOMICILIAR**



O Serviço de Assistência Domiciliar à Saúde - SADS é uma modalidade de atenção à saúde complementar a internação hospitalar ou ao atendimento ambulatorial, caracterizada pelos objetivos de promoção à saúde, prevenção e tratamento de doenças.

Tem a finalidade de reduzir demanda por atendimento hospitalar e/ou redução do período de permanência de usuários internados, humanização

da saúde, reabilitação prestada em domicílio, proporcionando ampliação da autonomia do paciente dentro da limitação individual e oferecer suporte emocional, para familiares e ao paciente em estado grave ou terminal.

A equipe é formada por quatro enfermeiras, uma técnica de Enfermagem, uma nutricionista, uma fonoaudióloga, uma assistente social, quatro fisioterapeutas e uma médica.

## **ATENDIMENTOS REALIZADOS**

	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Beneficiário Fragilizado e Atenção Domiciliar	4.756	5.603	11.502

## **PACIENTES DESOSPITALIZADOS NO BENEFICIÁRIO FRAGILIZADO**

	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Média Desospitalização*	08	12
Média Internação Evitada**	15	18

\*Nº de pacientes direcionados ao Beneficiário Fragilizado pela equipe médica.

\*\*Nº de pacientes já acompanhados pelo Beneficiário Fragilizado, com internação evitada.

# FARMÁCIAS TACCHIMED



PROMOÇÕES

E ORAL

GERIÁTRICOS

GIENE PESSO

EXPEC  
RESFENOL  
RESFENOL  
14,99  
16,14  
8,90

Colgate  
LUMINOUS  
WHITE

# FARMÁCIAS TACCHIMED



**495 MIL**

**ATENDIMENTOS  
NAS OITO LOJAS  
EM 2019**

No ano de 2019, as Farmácias Tacchimed tiveram um grande avanço e todas as inovações buscaram um melhor resultado, mantendo o compromisso de oferecer o atendimento de excelência e de proporcionar descontos especiais aos associados do Plano Tacchimed. Todas as conquistas de resultado que as farmácias obtiveram contribuem com recursos para o crescimento do Hospital Tacchini, auxiliando, desta forma, toda a comunidade de Bento Gonçalves.

Em 2019 foi inaugurada mais uma unidade, no shopping L'Ámerica, proporcionando maior comodidade aos associados e clientes. E também houve a ampliação e mudança de endereço da loja na Saldanha Marinho.

Houve um crescimento de 14,84% no número de atendimentos e mais de 20% no valor de receita. As ações que desenvolveram este aumento de resultados vieram através da melhor adequação do mix de produtos, melhora no layout das lojas, troca de gestoras entre as lojas, mais indicadores de vendas, implementação do Dia dos Genéricos e ampliação de itens na Semana Imbatível.



## TROCO SOLIDÁRIO

Foi implementada a arrecadação do Troco Solidário nas Farmácias, onde o cliente pode optar por oferecer seu troco ao realizar suas compras.

Em 2019 o valor arrecadado foi R\$ 25.097,77, tendo como destino: 70% para o Instituto Tacchini de Pesquisa em Saúde, 20% para o Departamento de Voluntariado do Hospital Tacchini e 10% para o Grupo de Humanização.



## DESTINAÇÃO DO TROCO SOLIDÁRIO

	VALOR (R\$)
INSTITUTO TACCHINI DE PESQUISA EM SAÚDE	17.568,33
DEPARTAMENTO DE VOLUNTARIADO	5.019,58
GRUPO DE HUMANIZAÇÃO	2.509,79
TOTAL ARRECADADO	25.097,77

## CAPACITAÇÃO

Sempre em busca do atendimento de excelência, 31 funcionários formaram-se no Curso de Atendente em Farmácia.

Tanto os farmacêuticos como os atendentes participaram de treinamento contínuo de aprimoramento, através das parcerias com os fornecedores.





HOSPITAL  
**SÃO ROQUE**

## PERFIL

Fundado em 1955, com a chegada do médico Jorge Brunet a Carlos Barbosa, o Hospital São Roque, inicialmente, pertencia à Mitra Diocesana de Caxias do Sul. Em agosto de 1958, chegaram a Carlos Barbosa as Irmãs Passionistas, com o objetivo de assumirem a direção do Hospital. Lideradas pela Irmã Maria Teresa Dissegna, as Passionistas tomam a decisão de construir um novo Hospital no ponto mais elevado da cidade.

Administrado pelo Tacchini Sistema de Saúde desde 2004, o Hospital São Roque trabalhou em 2019 com 72 leitos ativos, contemplando internação de pacientes pelo Sistema Único de Saúde (SUS) e pacientes beneficiários de planos de saúde e particular.

O Corpo Clínico, coordenado pelo médico Dr. Gerson Santacatarina, é composto por 51 médicos de várias especialidades: clínica geral, pediatria, obstetrícia e ginecologia, traumatologia, urologia, vascular, plástica, neurologia, pneumologia, proctologia e oftalmologia. A direção técnica médica está sob a responsabilidade da Dra. Neusa Maria Furlan.

A unidade de Carlos Barbosa é subdividida em três áreas de negócio: Hospital São Roque, Casa de Repouso Elisa Tramontina e Saúde Mental.

Um dos grandes diferenciais do Hospital é sua edificação horizontal de 6.710,90 m e sua conservação, além da área física privilegiada de 27.929,77 m.

## GESTÃO

A gestão do Hospital São Roque está sob a responsabilidade de uma equipe de profissionais comprometidos com a modernização tecnológica e a qualificação permanente dos serviços prestados.

O Conselho de Administração é composto por pessoas da comunidade de Carlos Barbosa e de Bento Gonçalves, representando os diversos segmentos sociais e empresariais. Os conselheiros atuam de forma voluntária. O presidente do Conselho é eleito a cada dois anos, quando ocorre, também, a renovação parcial dos membros. O empresário Emílio Ristow preside o Conselho de Administração no biênio 2019-2020.

## GESTÃO ADMINISTRATIVA

A integração operacional com o Tacchini Sistema de Saúde tem proporcionado maior eficiência nos processos internos e otimização de recursos. A estrutura organizacional e administrativa está sob gestão corporativa, através do superintendente executivo, Hilton Roesse Mancio, gerências e coordenações. A Unidade de Negócio de Carlos Barbosa - Hospital São Roque e Casa de Repouso Elisa Tramontina estão sob gestão da coordenadora Catia Argenta.

# GESTÃO DA QUALIDADE E SEGURANÇA DO PACIENTE



## Segurança do Paciente e Acreditação ONA

Desde 2017 o Hospital São Roque formalizou a busca pela Acreditação ONA. Para tal, ingressou no programa Qualis RS, da Fehosul, buscando assessoria para implementação de diversas ações que se fundamentam na garantia da qualidade e segurança assistencial.

Com um time de profissionais totalmente engajados, o Hospital São Roque conquistou, em agosto de 2018, o selo de Hospital Acreditado ONA.

## Distinção Qualis RS

O Hospital São Roque foi homenageado em Porto Alegre pela Federação dos Hospitais do Rio Grande do Sul (Fehosul). A Instituição foi a única na Serra Gaúcha a destacar-se no primeiro ciclo do Programa Qualis, que tem por objetivo qualificar a gestão e a prestação de serviços na área da saúde, fundamentado em pilares do Sistema Brasileiro de Acreditação ONA e de práticas relativas às ações de Segurança do Paciente.

A entrega do troféu Distinção Qualis RS aconteceu no Hotel Plaza São Rafael e contou com a presença da coordenadora do Hospital São Roque, Cátia Argenta, além da diretora técnica do Hospital, Dra. Neusa Furlan e a responsável técnica, enfermeira Aline Chassot. Também esteve presente o superintendente executivo do Tacchini Sistema de Saúde, Hilton Mancio.





## ESTRUTURA

### Atividade Assistencial

- 55 leitos para internação hospitalar
- 17 leitos para internação - Saúde Mental
- 58 leitos na Casa de Repouso Elisa Tramontina
- Emergência 24 horas
- Centro Cirúrgico Geral e Obstétrico com 3 salas
- Centro de Recuperação Cirúrgico com 6 leitos
- Centro de Diagnóstico por Imagem
- Auditório para ações de Medicina Preventiva
- Serviços de Pronto Atendimento Clínico (curativos, aplicação de medicações, consultas, suturas)
- Pronto Socorro
- Atendimento médico adulto nas 24 horas do dia, mediante classificação de riscos realizada por enfermeiro, seguindo normativas do Ministério da Saúde.
- Plantão em Pediatria nas 24 horas do dia.
- Atendimentos de Enfermagem, como curativos, aplicações, aferições, entre outros.
- Capacitações em ACLS para a equipe de enfermagem do Atendimento de Urgência.
- Time de Resposta Rápida para atendimento imediato de pacientes com alguma instabilidade nos setores do Hospital.
- Atuação centrada no cuidado do paciente, através do Núcleo de Segurança do Paciente e das seis metas internacionais de segurança do paciente.
- Plano terapêutico individualizado e plano de alta para pacientes da saúde mental, pacientes diabéticos, em uso de alimentação por sonda e maiores de 65 anos, com atuação de equipe multiprofissional.
- Rounds: encontros de profissionais para discussão de casos clínicos.

## ATENDIMENTOS



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

Em 2019 foram realizadas 3.481 internações entre as especialidades oferecidas. Em média, foram 2.625 atendimentos ambulatoriais por mês em urgência e emergência.

Indicadores	Atendimentos		
	2017	2018	2019
Cirurgias realizadas	2.026	2.896	4.561
Partos - Cesarianas	144	87*	189
Partos naturais	17	12*	24
Internações Hospitalares	3.235	3.481	3.809
Internações Psiquiátricas	524**	404	332
Exames de Raio X	11.712	11.725	11.300
Exames de Eletrocardiograma	2.723	2.460	2.275
Exames de Ecografia	5.580	9.253	9.482
Exames de Tomografia	4.354	4.037	4.071
Exames Endoscópicos	2.049	2.129	2.468
Transfusões sanguíneas	188	221	223
Consultas médicas realizadas nos Consultórios Rotativos	6.921	8.741	8.652
Atendimentos em Fisioterapia	644***	3.327	5.356
Atendimentos no Pronto Socorro	30.637	31.493	31.938

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

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

\*\*\* Mensuração iniciada em maio de 2017.

## CIRURGIAS

## OFTÁLMICAS



### Serviço de Oftalmologia

Em maio de 2019, foi inaugurado o Serviço de Cirurgia Oftálmica. Para isso, adequações de estrutura e a migração de equipamentos do Hospital Tacchini somaram mais de 600 mil reais em investimentos. Atualmente, mais de 100 cirurgias oftálmicas são realizadas por mês, recebendo pacientes de toda a região.

Ainda, foi implementada a Comissão Intrahospitalar de Doação de Órgãos e Transplante (CIHDOT). Após diversas melhorias, em setembro de 2019, o Hospital foi credenciado pelo Ministério da Saúde para Captar e Transplantar Córneas.

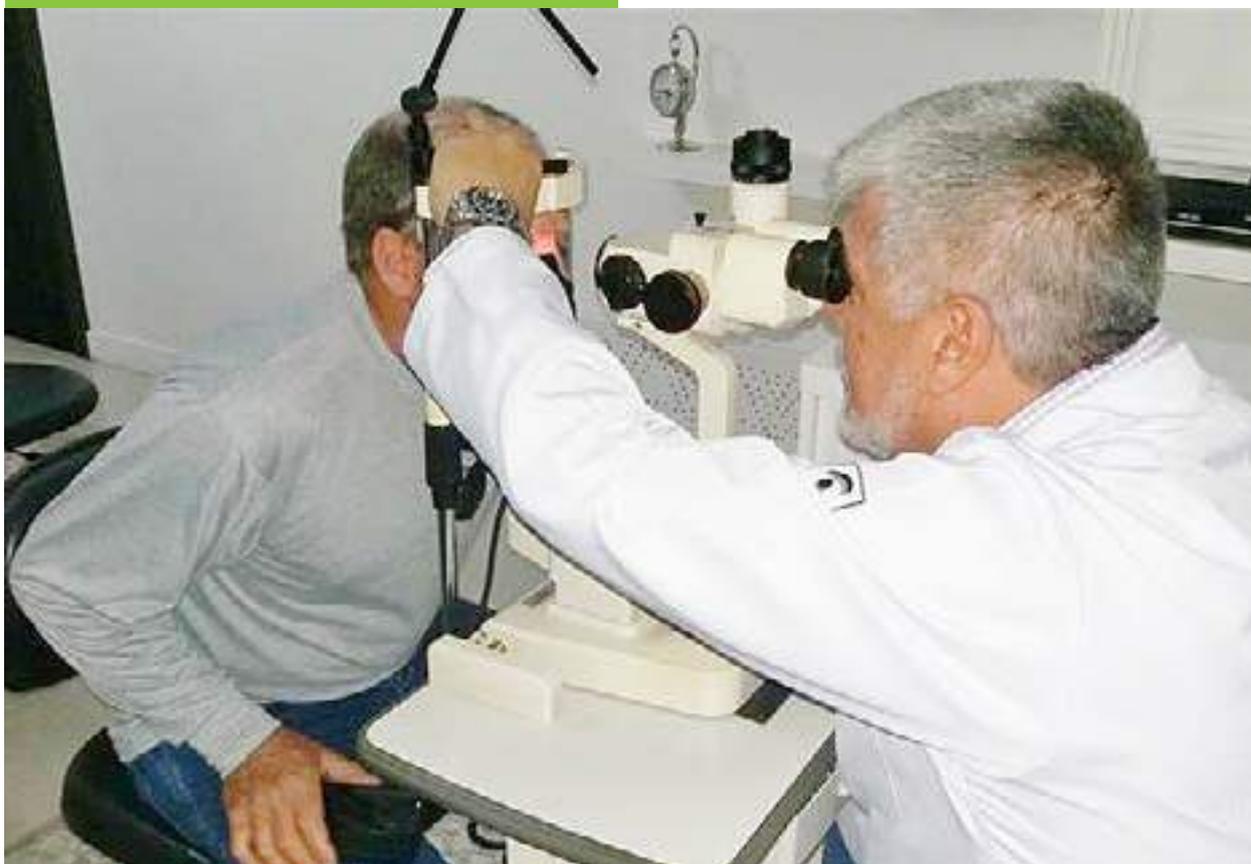
Para contribuir com a comunidade e otimizar a conscientização sobre doação de órgãos, com ênfase em córneas, o Hospital trouxe a Carlos Barbosa em novembro, a Coordenadora Estadual de Captação e Transplante, Sandra Soccal. O evento foi realizado no auditório da Tramontina.

Ainda, através de um contrato de locação, a equipe do Sistema de Oftalmologia Integrada passou a realizar cirurgias de facectomia (cataratas) a pacientes do SUS de Carlos Barbosa, através de contrato já estabelecido entre município e Hospital São Roque.



CIRURGIAS

OFTÁLMICAS



## Primeiro transplante de córnea

Após ser homologado pela Central de Transplantes do Estado, o Serviço de Oftalmologia do Hospital São Roque realizou, no dia 15 de outubro, o primeiro transplante de córnea. O procedimento

beneficiou o agricultor Carlos Antônio Rech, morador de Caxias do Sul. O procedimento foi realizado pelo Dr. Gino Neira Del Ben, que responde pelo serviço de oftalmologia no Hospital São Roque.

CENTRO

CIRÚRGICO

Conta com quatro salas de cirurgia, sendo duas equipadas para procedimentos com anestesia geral e uma sala exclusiva para atendimentos obstétricos. Além de dimensões privilegiadas, a sala é totalmente equipada para oferecer segurança a paciente e bebê, bem como da equipe médica e assistencial.

## CENTRO

## OBSTÉTRICO

As ações voltadas ao nascimento dos bebês para proporcionar a melhor experiência ao pais e familiares iniciam antes do parto. Em 2019, foram disponibilizados dois cursos de gestantes, totalmente gratuitos. Ao todo, foram mais de 80 participantes que receberam orientações da equipe médica, de enfermagem, psicologia, nutrição, fisioterapia. A partir da segunda edição, em função do curso ser disponibilizado de forma gratuita, os participantes foram convidados a doar produtos de higiene infantil, que foram entregues ao Instituto do Câncer Infantil, de Porto Alegre.

Em 2019, foi comemorado o nascimento do 100º bebê nascido após a reinauguração do Centro Obstétrico.

As inovações para qualificar a assistência e dar

atendimento humanizado às parturientes, bebês e familiares contemplaram a incorporação de touca personalizada aos bebês, além da manutenção da entrega de kits e vouchers, em parceria com empresas de Carlos Barbosa.

As equipes possuem treinamento focado na atenção ao Parto Humanizado. Em 2019, uma transmissão ao vivo de cesariana foi realizada no Hospital, para que o pai da criança, que estava na Itália, pudesse acompanhar o momento especial da família. O ciclo que acompanha o nascimento dos bebês segue em acompanhamento após a alta, onde enfermeiras do Centro Obstétrico realizam contato telefônico com as mães, a fim de ouvi-las e orientá-las quanto aos principais cuidados com os recém-nascidos.



## CARRINHO

## ELÉTRICO INFANTIL

O Hospital São Roque passou a contar com carrinho infantil, utilizado pelas crianças que realizam algum tipo de procedimento, cirúrgico ou ambulatorial, ou estão tendo alta hospitalar. O jipe foi personalizado nas cores da ACBF e tem o logo da equipe nas laterais e placas do Hospital São Roque. Assim, além de fortalecer a presença da marca ACBF desde os primeiros anos de vida, o carrinho tem por objetivo deixar as crianças mais tranquilas em relação à seriedade do ambiente hospitalar. Há mais de 10 anos, a parceria entre o Hospital São Roque e a ACBF inclui ainda a campanha “Já Nasci Campeão”. Assim, todo o bebê que nasce em Carlos Barbosa recebe um kit da ACBF, que inclui um brinde da Tramontina, uma camisa exclusiva do Clube e um certificado de torcedor assinado pelo presidente da ACBF.



## SERVIÇOS

## DE APOIO

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

### Serviço de Nutrição e Dietética

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

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

Em 2019 foi adquirido um carro térmico, que mantém a conservação e temperatura ideais ao consumo dos pacientes, mantendo a refrigeração ou o aquecimento do alimento. O carrinho tem espaço para até 20 unidades.



## SERVIÇOS

### DE APOIO

#### Manutenção

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

#### Farmácia Interna

A Farmácia Hospitalar deve garantir segurança em toda a cadeia medicamentosa. Desde a seleção de fornecedores, aquisição, reposição de estoques, recebimento, armazenamento e dispensação que estão sob atuação das farmacêuticas, equipe de farmácia e almoxarifado.

No ano de 2019, foram dispensados mais de 795 mil itens, entre materiais médico-hospitalares e medicamentos.

Uma farmácia satélite está localizada no Bloco Cirúrgico, a fim de atender a demanda de materiais e medicamentos para pacientes do Centro Cirúrgico, Centro Obstétrico e Sala de Recuperação.

As farmacêuticas prestam assistência através da análise de prescrição médica e da reconciliação medicamentosa para todos pacientes que internam no Hospital São Roque, além de participar de rounds, com discussão de casos clínicos. Também realizam orientação quanto a administração de medicamentos para pacientes diabéticos ou em uso de alimentação por sonda na alta hospitalar, além do plano de alta hospitalar da unidade psiquiátrica.

O serviço de Almoxarifado é responsável por todo recebimento de materiais médico-hospitalares e medicamentos, armazenamento e fornecimento materiais de escritório, impressos padronizados, produtos de limpeza e alimentos (copas e cozinhas).

#### Assistência de Enfermagem

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

#### Fisioterapia e Terapia Ocupacional

A Assistência Fisioterápica cumpre importante papel no cuidado do paciente. Especialmente através das fisioterapias motora e respiratória, esses profissionais agregam valor à assistência e cuidado do paciente.

A Fisioterapia ocupa importante papel na assistência a pacientes e contribui para o plano terapêutico individualizado. Ainda, é responsável pelo grupo que estuda e desenvolve ações para prevenir quedas na Instituição, uma das seis metas internacionais de segurança do paciente.

A partir do mês de novembro, como melhoria assistencial, foi implantado o protocolo de assistência fisioterápica, permitindo maior atuação da equipe de fisioterapeutas junto aos pacientes.

Na Terapia Ocupacional, as atividades concentram-se especialmente no Serviço de Saúde Mental e Casa de Repouso, contemplando olhar integrado e múltiplo aos pacientes.

#### Portaria

Atentos à necessidade de aumentar a segurança de pacientes, visitantes e equipes do Hospital, em agosto de 2019, foi implantado o serviço de Portaria, através de contrato terceirizado com empresa de vigilância.

## SERVIÇOS

### DE APOIO

#### Psicologia

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

#### Áreas administrativas

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

#### Serviço Social

Além dos cuidados médicos e de enfermagem, o acompanhamento do paciente na sua integridade, requer um olhar nas questões sócio-familiares. O Serviço Social vem ao encontro destas questões, trabalhando o resgate e o fortalecimento dos vínculos familiares, realizando estudos sócio, econômico e familiar, realizando encaminhamentos aos órgãos competentes de direito.

#### Assistência Social

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



## SERVIÇOS

## DE APOIO

### Higienização

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

Em 2019 houve um grande investimento na área da Higienização Hospitalar, com o início da implementação do uso de Spray Mop para a limpeza. Esse equipamento promove maior eficiência e qualificação da limpeza do ambiente hospitalar, além de oferecer menor risco ergonômico à equipe.

Além dos treinamentos técnicos voltados à equipe, foram realizadas também ações voltadas aos pacientes, familiares e demais profissionais, como cursos e a 2ª Cantata de Natal, onde todas as equipes foram convidadas para cantar músicas natalinas pelo Hospital, num momento de alegria oferecido aos pacientes, familiares e colaboradores.



## SERVIÇOS

## DE APOIO

### Serviço de Controle de Infecção Hospitalar

O Serviço de Controle de Infecção Hospitalar (SCIH) atende às recomendações sanitárias e legais, garantindo uma taxa de infecção hospitalar extremamente controlada e adequada à complexidade da Instituição. Conta com apoio de serviço de Telemedicina em Controle de Infecção Hospitalar, que disponibiliza aos médicos consultoria imediata à prescrição, oferecendo aporte especializado em infectologia. Além da assessoria aos médicos, também é possível contar com suporte e consultoria sobre diversos assuntos relacionados ao Controle de Infecção Hospitalar via Portal Qualis.

A taxa de infecção hospitalar é um relevante indicador de processo assistencial. O índice deste ano ficou em 0,11%, assegurado pela melhoria contínua dos procedimentos e pelas capacitações. Dentre estas, destacam-se os seguintes eventos, disponibilizados a todos os colaboradores do Hospital: prevenção de Infecções; prevenção H1N1; participação em programa de rádio; Higienização das Mãos; ação nas unidades de internação e demais setores do hospital, alusiva a higiene de mãos, com a visita da “mão limpa”; participação na SIPAT

com orientações sobre higiene de mãos; ação externa, alusiva à Higiene de Mãos, com as crianças da escola Centro Educativo Crescer - Centrinho; ação nas unidades assistenciais “Eu curto lavar as mãos”; Isolamento - precauções específicas; prevenção de Infecção de sítio cirúrgico - via EAD; uso do Prep-zime em Centro Cirúrgico; boas práticas em SCIH e NR 32; protocolo de uso de antibióticos - Profilaxia Cirúrgica.



## UNIDADE DE

## SAÚDE MENTAL

De acordo com a publicação “Diretrizes para um modelo de atenção integral em saúde mental no Brasil”, da Associação Brasileira de Psiquiatria - ABP (2014), “os transtornos mentais são doenças crônicas altamente prevalentes no mundo e contribuem para morbidade, incapacitação e mortalidade precoce. Calcula-se que 25% da população apresente um ou mais transtornos mentais ao longo da vida (Rodriguez et al., 2009). Somados aos transtornos neurológicos, eles representam 14% da carga global de doenças e 21% na América Latina (OMS, 2007). O Ministério da Saúde refere que, entre 2011 e 2016, foram notificadas mais de 176 mil lesões autoprovocadas, sendo 27% as tentativas de suicídio.

Em situações de crise ou urgência em saúde mental, o paciente poderá apresentar grave desorganização ou sofrimento psíquico ou se tornar um risco para si e para as pessoas que o cercam. Quando a situação não pode ser manejada ambu-

latoriamente, se torna necessário a internação hospitalar de forma imediata a evitar o sofrimento do paciente e agravamento do quadro.

Objetivando um tratamento especializado em Saúde Mental nos casos de crise, urgência em saúde mental, exposição a riscos e desintoxicação de substâncias psicoativas, desde maio de 2016 o Hospital São Roque conta com uma Unidade para atendimento na área psiquiátrica, o setor 600.

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

Além da equipe de enfermagem, conta com o trabalho de nutricionistas, psicóloga, fisioterapeutas, assistente social, terapeuta ocupacional e farmacêuticas. O Serviço conta ainda com 12 médicos psiquiátricos. No ano de 2019 foram realizadas 332 internações.



## AÇÕES

### COMUNITÁRIAS



### Janeiro Branco

O Hospital São Roque promoveu ações para marcar o Janeiro Branco, mês voltado aos cuidados da saúde mental. Juntamente com o Serviço de Saúde Mental do Tacchini Sistema de Saúde, foram realizadas oficinas e prestados esclarecimentos, informações e orientações a quem passou pela Rua Coberta, em Carlos Barbosa. Em uma das atividades, os vovôs e vovós da Casa de Repouso participaram de sessões de ioga. A ação teve apoio da Secretaria Municipal de Saúde e da Associação de Psicólogas de Carlos Barbosa e Garibaldi (Serpsi).



### Doação de Sangue

Em setembro, mês festivo ao aniversário de Carlos Barbosa, que completou 60 anos, em parceria, o Hospital São Roque atuou junto à Secretaria de Saúde na campanha de doação de sangue. A soma de esforços resultou em uma das maiores captações já realizadas no município, ultrapassando 80 bolsas de sangue.



## AÇÕES

## COMUNITÁRIAS

### Juntos contra o Câncer

Em setembro, o Hospital São Roque participou da Multifeira de Carlos Barbosa, levando aos visitantes a campanha 'Juntos contra o Câncer', que teve como atração a exposição do Pulmão Gigante, que faz parte de projetos do Instituto Tacchini de Pesquisa. Neste projeto são disponibilizados exames gratuitos de detecção e rastreamento de câncer de pulmão.

Diversos colaboradores se revezaram para receber e orientar as mais de 6.300 pessoas que visitaram o estande do Hospital na Multifeira.



## AÇÕES

## COMUNITÁRIAS

### Setembro Amarelo

Equipes do Hospital São Roque também sensibilizaram o público da Multifeira quanto ao Setembro Amarelo, mês voltado à prevenção do suicídio. Todos foram convidados a participar da palestra 'Sinal Amarelo para a Vida - Falando sobre Suicídio', conduzida pelo psiquiatra Roberto Nichetti. Estas ações foram desenvolvidas em parceria com a Associação dos Psicólogos de Carlos Barbosa e Garibaldi - SerPsi.

Também foram realizadas ações internas.



## AÇÕES

### COMUNITÁRIAS

## Mulheres em Alerta

A sétima edição do projeto Mulheres em Alerta possibilitou às mulheres o exame clínico da mama, realizado gratuitamente pela equipe do Hospital São Roque. Cerca de 80 mulheres foram atendidas.

Realizado no dia 5 de outubro, na confraria do Supermercado Santa Clara, o projeto atendeu a testes de visão, verificação da pressão arterial e orientação nutricional através da equipe assistencial do Hospital. À tarde, aconteceu a Caminhada pela Vida, na Ciclovia de Carlos Barbosa.

Neste ano, as ações foram inovadas. A Kombi do Hospital São Roque foi adesivada em tons de rosa e serviu de transporte para que a equipe de enfermagem se deslocasse a 10 empresas, a fim de

abranger o maior número de mulheres. Além do material informativo, as mulheres puderam realizar o exame clínico da mama. Ao todo foram 353 mulheres examinadas. Destas, 53 foram encaminhadas para atendimento médico.

Através de patrocínios de empresas, foram confeccionadas 1.500 camisetas alusivas ao 'Outubro Rosa' e ao 'Novembro Azul', alertando para a prevenção do câncer de mama e câncer de próstata. O lucro com a venda das camisetas foi direcionado à Liga Feminina de Valorização à Vida, de Carlos Barbosa. As pessoas que adquiriram a camiseta foram convidadas a fazer fotos e postar nas redes sociais, a fim de mobilizar o maior número de pessoas e chamar a atenção para o tema.



## AÇÕES

### COMUNITÁRIAS



### Mulheres em Alerta



### Homens em Alerta



As experiências com o Outubro Rosa despertaram a iniciativa do Hospital, da Liga de Valorização à Vida e da Secretaria da Saúde para levar à população, especialmente masculina, informações sobre a saúde do homem e foco na prevenção, diagnóstico precoce e tratamento do câncer de próstata. O evento também teve apoio da ATF, com cedência do auditório, e do Sicredi Serrana. Neste ano, além de palestra com o urologista Leonardo Zanuz, foram disponibilizados nos Consultórios Rotativos, exames de prevenção ao câncer de próstata.

### Ações de melhoria da qualidade de vida

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

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



# GESTÃO

## DE PESSOAS



*Palestra JL Hopf - Cuidados Paliativos*



*Divulgação do Planejamento Estratégico*



*Fórum Doação de Órgãos*



*Grupo de Peles*



*Terno de Reis*



*Integração de novos funcionários*



*Outubro Rosa*



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

### Ações realizadas no ano de 2019

**Ordens de Serviços:** foram realizados treinamentos com Ordens de serviço da NR 32 para todos os colaboradores, totalizando 231.

**Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional (PCMSO):** estabelecido pela Norma Regulamentadora - NR 7, elaborado no mês de janeiro de 2019 e executado ao longo do ano, visando atender a todos os funcionários, totalizando 221 exames.

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

**PPCI - renovação do Alvará para o ano de 2019:** com intuito institucional de segurança de colaboradores, pacientes e visitantes, bem como do patrimônio, resultando na concessão do alvará do PPCI.

- Adquirido uniformes de combate a incêndio para Brigada de Emergência, juntamente com o seu local de armazenamento.
- Foram realizados também treinamentos práticos e teóricos de combate a incêndio todos os meses.

- Realizados treinamento de Primeiros Socorros para a Brigada de Emergência e também, no mês de dezembro, simulado com múltiplas vítimas.

**Comissão Interna de Prevenção de Acidentes - CIPA:** Eleição e posse aconteceu no mês de setembro. Realizadas ações de conscientização, como Outubro Rosa e Novembro Azul.

**Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho - SIPAT:**

- Concurso interno Quanto Custa os EPIs, com direito a premiações para os primeiros colocados.
- Realizado mesa redonda com público interno e externo, parceiros como Bombeiros, SAMU, Secretaria Municipal de Saúde, Equipe da Gestão, entre outros.
- Para aprimorar os conhecimentos e a relação interna e externa sobre a Inteligência Emocional da equipe de Assistência frente aos conflitos vivenciados, também foi abordado a conscientização das equipes para o Autocuidado e os perigos dos Acidentes de Trabalho.
- Organizado um espaço com yoga, meditação, rodas de chimarrão, musicoterapia e pet terapia para todos os funcionários.



CASA DE

REPOUSO

ELISA TRAMONTINA



## CASA DE REPOUSO

Atuando na prestação de cuidados ao idoso desde 1981, a Casa de Repouso Elisa Tramontina conquistou credibilidade e a confiança da comunidade.

Através de uma estrutura já projetada para ser um residencial de idosos, conta com ampla edificação e espaços externos que permitem que os idosos recebam os melhores cuidados, mantendo a percepção de estar em Casa.

As equipes de assistência e de apoio atuam de forma personalizada para cada idoso, oferecendo cuidado, atenção e muito amor. Identificar as necessidades e buscar a melhor alternativa de cuidado a cada residente garante segurança também aos familiares.

Um grande diferencial da Casa de Repouso é estar em anexo ao Hospital e, assim, contar com assistência nas 24 horas do dia para situações de urgência e emergência. As práticas de sucesso implementadas no Hospital são implementadas na Casa, assim como, a experiência com o cuidado incentiva o melhor acolhimento de idosos que buscam atendimento no Hospital.

Sempre atentos às necessidades dos idosos, observando quedas e lesões decorrentes, em agosto foi implementado o serviço de reabilitação após trauma de joelho e quadril. Os colaboradores foram devidamente capacitados, a estrutura física foi adaptada e equipamentos foram adquiridos. O serviço visa acolher pacientes que sofreram essas fraturas e, com a adequada assistência, possibilitar melhor autonomia possível, no menor tempo.

Diversas atividades são desenvolvidas diariamente na Casa, com o objetivo de estimular que envelheçam de maneira mais saudável, propiciando momentos de entretenimento, promovendo a melhoria da autoestima e do bem-estar. Entre as atividades está o estímulo à prática de atividades físicas, ioga, leitura, musicoterapia, baile, teatro, passeios, saídas ao supermercado, saídas terapêuticas, alimentação saudável, atividades ocupacionais, salão de beleza, missa.

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

Sempre atenta às programações do município, a equipe busca integrar os idosos nas mais diversas atividades, como piqueniques, participação na feira do livro, jogos da ACBF, feiras, fóruns, entre outros.

Um dos eventos mais relevantes foi, pelo segundo ano consecutivo, a participação na Parada de Natal de Carlos Barbosa, momento em que o público aplaudiu de pé a participação da Casa de Repouso, que desfilou com idosos (alguns inclusive em cadeiras de rodas), colaboradores, médicos e filhos de colaboradores.

A Casa de Repouso Elisa Tramontina é pioneira na região a realizar a ação de Pet Terapia com os idosos residentes.



## AÇÕES DA CASA

## DE REPOUSO



# AÇÕES DA CASA DE REPOUSO



## AÇÕES DA CASA

### DE REPOUSO



## AÇÕES DA CASA

## DE REPOUSO



# FILANTROPIA



# FILANTROPIA

## Entidade comprova **60,44%** de serviços prestados ao SUS no exercício de 2019

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

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

### 2 CONTRATUALIZAÇÃO

A Entidade possui contrato número 246/2018, com a Secretaria Municipal da Saúde de Bento Gonçalves - RS, assinado em 26 de outubro de 2018 com vigência de um ano, podendo ser prorrogado em sua totalidade por igual período de comum acordo, mediante Termo Aditivo, até o limite legal.

Em 25 de outubro de 2019 foi assinado o contrato 248/2019, com vigência de 01 (um) ano a contar da data de 25/10/2019, podendo ser prorrogado em sua totalidade por igual período de comum acordo, mediante Termo Aditivo, até o limite legal.

Todas as prestações de contas mensais do exercício de 2019 foram integralmente APROVADAS pela Comissão de Acompanhamento da Contratualização.

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

Em atendimento ao disposto na Lei 12.101/2009, suas alterações, regulamentações e, em especial, a Portaria GM/MS de Consolidação nº 01/2017 e suas alterações, a Entidade comprova a prestação de serviços ao Sistema Único de Saúde - SUS no **Exercício de 2019**, conforme demonstrativos a seguir:

#### 3.1 COMPROVAÇÃO DO PERCENTUAL MÍNIMO DE 60%

Exercício	2019	2018
Item	Percentual SUS	Percentual SUS
1. Internações (Paciente-dia)	44,44%	45,40%
2. Ambulatório (Limitado Legalmente a 10%)*	10,00%	10,00%
3. Programas e estratégias prioritárias (Art. 159 Portaria de Consolidação nº 01/2017). Disponibilização ao SUS de:		
I - Atenção Obstétrica e Neonatal	1,50%	1,50%
II - Atenção Oncológica	1,50%	1,50%
III - Atenção às Urgências e Emergências	1,50%	1,50%
IV - Atendimentos voltados aos usuários de álcool, crack e outras drogas	1,50%	1,50%
<b>TOTAL DE SERVIÇOS AO SUS</b>	<b>60,44%</b>	<b>61,40%</b>
*2. Ambulatório - Realizado	18,61%	17,28%

# FILANTROPIA

## 3.2 INTERNAÇÕES HOSPITALARES

Exercício	Pacientes SUS <sup>1</sup>		Pacientes NÃO SUS <sup>2</sup>		Total		% SUS Paciente-Dia
	Nº de Internações	Paciente-Dia	Nº de Internações	Paciente-Dia	Nº de Internações	Paciente-Dia	
<b>2018</b>	8.885	44.990	9.527	54.105	<b>18.412</b>	<b>99.095</b>	<b>45,40%</b>
<b>2019</b>	8.556	46.563	9.816	58.211	<b>18.372</b>	<b>104.774</b>	<b>44,44%</b>

**Notas:**

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

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

## 3.3 ATENDIMENTOS AMBULATORIAIS

Procedimentos	Pacientes SUS <sup>1</sup>	Pacientes NÃO SUS <sup>2</sup>	Total	% SUS
Cirurgias ambulatoriais	2.188	25.733	<b>27.921</b>	7,84
Coleta de material	277	1.323	<b>1.600</b>	17,31
Consultas / atendimentos / acompanhamentos	36.026	111.518	<b>147.544</b>	24,42
Diagnóstico e procedimentos especiais em Hemoterapia	804	73	<b>877</b>	91,68
Diagnóstico em Laboratório Clínico	138.161	606.980	<b>745.141</b>	18,54
Diagnóstico em Vigilância Epidemiológica e Ambiental	-	156	<b>156</b>	0,00
Diagnóstico por Anatomia Patológica e Citopatológica	2.361	344	<b>2.705</b>	87,28
Diagnóstico por Endoscopia	754	7.527	<b>8.281</b>	9,11
Diagnóstico por Medicina Nuclear in vivo	235	51	<b>286</b>	82,17
Diagnóstico por Radiologia	6.384	60.957	<b>67.341</b>	9,48
Diagnóstico por Radiologia Intervencionista	-	11	<b>11</b>	0,00
Diagnóstico por Ressonância Magnética	945	9.573	<b>10.518</b>	8,98
Diagnóstico por Tomografia	6.887	12.657	<b>19.544</b>	35,24
Diagnóstico por Ultrassonografia	7.609	53.197	<b>60.806</b>	12,51
Fisioterapia	-	43.764	<b>43.764</b>	0,00
Hemoterapia	544	529	<b>1.073</b>	50,70
Métodos diagnósticos em especialidades	2.367	29.399	<b>31.766</b>	7,45
Quimioterapia	8.789	3.158	<b>11.947</b>	73,57
Radioterapia	580	718	<b>1.298</b>	44,68
Terapias Especializadas	-	71	<b>71</b>	0,00
Tratamento em Nefrologia	7.046	2.724	<b>9.770</b>	72,12
Tratamentos Clínicos (outras especialidades)	629	2.867	<b>3.496</b>	17,99
OPME Relacionado ao Ato Cirúrgico	32	-	<b>32</b>	100,00
<b>Total geral</b>	<b>222.618</b>	<b>973.330</b>	<b>1.195.948</b>	<b>18,61</b>

**Notas:**

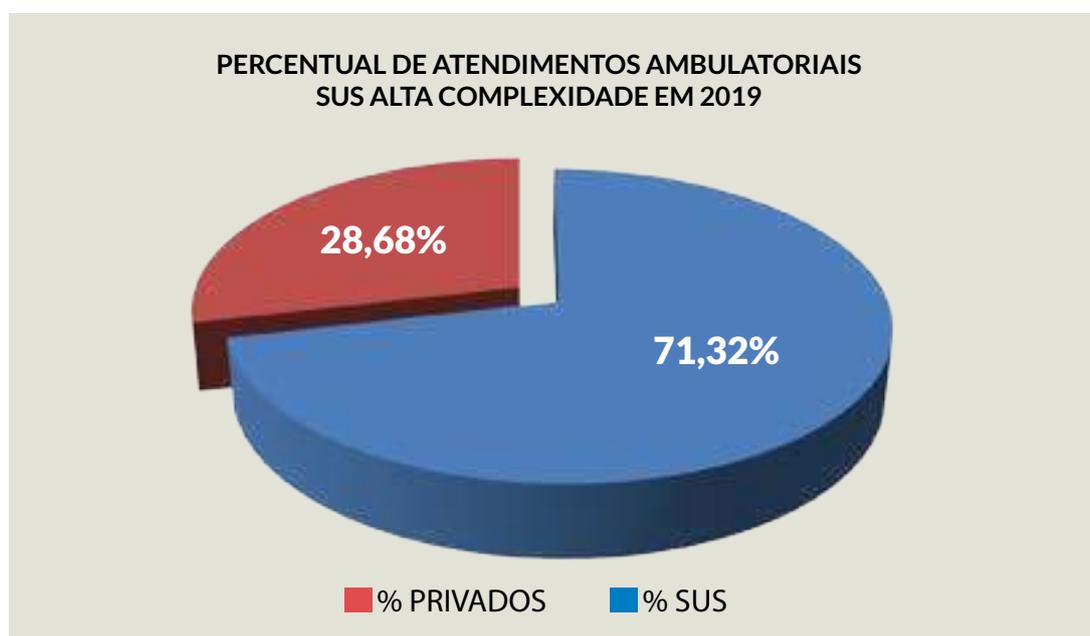
1 - Informações extraídas do Sistema Informação Ambulatorial - SIA, de acordo com os faturamentos apresentados ao Gestor do SUS.

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

# FILANTROPIA

## 3.3.1 ATENDIMENTOS AMBULATORIAIS - ALTA COMPLEXIDADE

Conforme demonstrado na tabela anterior, os quantitativos de atendimentos ambulatoriais ao SUS no exercício de 2019 representaram 18,61% (17,28% em 2018) do total de atendimentos da Entidade. Destaca-se, no entanto, que nos **PROCEDIMENTOS DE ALTA COMPLEXIDADE**, Nefrologia e Oncologia, pela média ponderada, os atendimentos alcançaram 71,32% dos serviços prestados. Conforme estabelecido na legislação, para a composição dos serviços prestados ao SUS no segmento ambulatorial a Entidade pode utilizar, no máximo, o **LIMITE ESTABELECIDO DE 10% (dez por cento)**.



## 4 RECURSOS FINANCEIROS ENVOLVIDOS

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

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

A conceituação das rubricas das receitas está descrita a seguir:

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

# FILANTROPIA

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

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

Os principais itens que compõem os Custos são:

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

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

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

Valores expressos em milhares de reais.

## 1 RECEITAS PROVENIENTES DE ATENDIMENTOS AO SUS

Conta	2018	2019	% Variação
<b>a) Serviços Hospitalares - Produzidos</b>	<b>20.058</b>	<b>20.734</b>	<b>3,37%</b>
SUS Internados	11.862	12.009	1,24%
SUS Ambulatório	8.196	8.725	6,46%
<b>b) Variação Teto Físico-Financeiro</b>	<b>-1.152</b>	<b>-997</b>	<b>-13,45%</b>
SUS Internados	-1.001	-708	-29,22%
SUS Ambulatório	-151	-289	91,15%
<b>c) Serviços Hospitalares - Faturados (a+/-b)</b>	<b>18.906</b>	<b>19.737</b>	<b>4,40%</b>
SUS Internados	10.861	11.300	4,04%
SUS Ambulatório	8.045	8.437	4,87%
<b>d) Emendas Parlamentares</b>	<b>1.950</b>	<b>315</b>	<b>-83,82%</b>
Emendas Parlamentares de Custeio	1.950	315	-83,82%
<b>e) Incentivos / Cirurgias Eletivas</b>	<b>18.195</b>	<b>19.288</b>	<b>6,01%</b>
Incentivos Federais	5.543	5.543	0,00%
Incentivos Estaduais	5.062	3.953	-21,92%
Incremento Teto MAC-UTI	0	141	0,00%
Complemento Teto MAC Extraordinário	0	330	0,00%
Incentivos Municipais	4.944	6.817	37,89%
Incentivos Municipais (Hon. Méd. Cir. Elet.)	2.646	2.505	-5,34%
<b>TOTAL (c+d+e)</b>	<b>39.051</b>	<b>39.340</b>	<b>0,74%</b>

# FILANTROPIA

## 2 CUSTOS INCORRIDOS PARA ATENDIMENTO AO SUS

Conta	2018	2019	% Variação
<b>a) Estrutura Hospitalar</b>	<b>53.084</b>	<b>56.823</b>	<b>7,04%</b>
SUS Internados	39.129	41.970	<b>7,26%</b>
SUS Ambulatório	13.955	14.854	<b>6,44%</b>
<b>b) Honorários Médicos</b>	<b>8.648</b>	<b>8.207</b>	<b>-5,10%</b>
SUS Internados	4.425	4.098	<b>-7,40%</b>
SUS Ambulatório	1.577	1.686	<b>6,94%</b>
Municipal - Hon. Méd. Cirurgias Eletivas	2.646	2.423	<b>-8,44%</b>
<b>TOTAL (a+b)</b>	<b>61.732</b>	<b>65.030</b>	<b>5,34%</b>

## 3 DÉFICIT COM ATENDIMENTO AO SUS

Conta	2018	2019	% Variação
<b>Déficit (1-2)</b>	<b>-22.681</b>	<b>-25.689</b>	<b>13,26%</b>
<b>% sobre Receita SUS</b>	<b>-58,08%</b>	<b>-65,30%</b>	<b>12,43%</b>

Valores expressos em milhares de reais.



**DEMONSTRAÇÕES  
CONTÁBEIS**

## RELATÓRIO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

### APRESENTAÇÃO

Senhores Membros da Assembleia Geral

Senhores Membros do Conselho Fiscal

Atendendo ao disposto nos Artigos 16 e 18 do Estatuto Social, temos a satisfação de apresentar ao Conselho Fiscal e Assembleia Geral para apreciação e aprovação do Relatório das Atividades e Demonstrações Financeiras, acompanhadas das Notas Explicativas do Exercício de 2019.

O Exercício Social compreende o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2019.

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

### a | IDENTIDADE DA INSTITUIÇÃO

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

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

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

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

## b | POLÍTICA DE DESTINAÇÃO DO SUPERÁVIT

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

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

- **NOVA RECEPÇÃO:** Em março foi inaugurada a nova recepção do Tacchini. Localizada no Prédio B, está mais ampla, moderna e de fácil acesso.
- **ESPAÇO PREVENIRE:** O Plano de Saúde Tacchimed mostrou à população o Prevenire, a nova identidade do seu Serviço de Medicina Preventiva, no mês de junho. O espaço tem o propósito de assegurar atendimento de qualidade aos clientes, com foco em ações de promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças.
- **PREVENIRE - NOVOS GRUPOS 2019:** O Programa de Dor Lombar tem por objetivo oferecer tratamento preventivo, conservador e complementar das afecções de coluna com intervenções multidisciplinares, visando a qualidade assistencial aos beneficiários. O Programa da Bariátrica tem por objetivo estruturar um grupo controle que oferece tratamento multidisciplinar para o controle da obesidade aos clientes Tacchimed.
- **ESPAÇO BEM ESTAR EM NOVA PRATA E ESPAÇO BEM ESTAR EM CARLOS BARBOSA:** através dos Espaços Bem Estar, os beneficiários do Tacchimed têm à disposição serviços em saúde, prestados através de uma equipe multiprofissional. Nestes locais, são oferecidos atendimentos de Fisioterapia, Nutrição e Psicologia, além de escritório do Tacchimed.
- **PLANTÃO PRESENCIAL PARA A CIRURGIA GERAL E TRAUMATO-ORTOPEDIA:** Desde o mês de março, o Pronto Socorro do Hospital Tacchini passou a contar com traumatologista e cirurgia geral presencial no setor. Pacientes com sinais e sintomas específicos têm seu primeiro atendimento direto com o especialista, o que qualifica o atendimento, visando eficiência e segurança assistencial.
- **NOVO PORTAL TACCHIMED:** O novo Portal Tacchimed está sendo um facilitador para os beneficiários e os prestadores de serviços, chegando ao final de 2019 com toda rede médica de Bento Gonçalves trabalhando com o novo modelo. A ferramenta foi desenvolvida com o propósito de entregar valor ao cliente, desburocratizando os processos e eliminando as idas e vindas do cliente para autorização de um atendimento.
- **INÍCIO DAS OBRAS DE AMPLIAÇÃO DOS LEITOS DA UTI ADULTO:** Em julho de 2019 iniciaram as obras de ampliação de 10 leitos da Uti Adulto, bem como a modernização dos 20 leitos já existentes.

## d | PERSPECTIVAS E PLANOS PARA O EXERCÍCIO SEGUINTE

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

## e | PRINCIPAIS INVESTIMENTOS REALIZADOS

Os investimentos em edificações prediais e aquisição de equipamentos, no exercício, ultrapassaram 14,5 milhões de reais. As aquisições, em sua maioria, foram de equipamentos médico-hospitalares e instrumentais cirúrgicos para a assistência à saúde.

Nas edificações prediais, destaca-se a nova Recepção do Hospital Tacchini e o Espaço Prevenire do Tacchimed.

O detalhamento dos investimentos está apresentado em nosso Balanço Social.

## f | RECURSOS HUMANOS

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

Indicadores	2018	2019
Nº de Funcionários Ativos (em 31/12)	2.063	2.201
Remuneração com Encargos - R\$ mil	90.205	99.129
Encargos Sociais sobre a Folha - R\$ mil	6.453	6.741

Informações mais detalhadas constam em nosso Balanço Social.

## g | PROTEÇÃO AO MEIO-AMBIENTE

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

## h | CONCLUSÃO E AGRADECIMENTO

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

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

Bento Gonçalves, 05 de março de 2020.

**EMÍLIO RISTOW**  
Presidente

**DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS ESTRUTURADAS  
 DE ACORDO COM A LEGISLAÇÃO DA ANS**
**BALANÇO PATRIMONIAL**
**ATIVO**

Exercícios findos em:	(EM MILHARES DE REAIS)	
	31/12/2019	31/12/2018
<b>ATIVO CIRCULANTE</b>	<b>76.502</b>	<b>62.848</b>
Disponível	4.543	7.325
Realizável	71.959	55.523
<b>Aplicações Financeiras</b>	<b>21.689</b>	<b>15.868</b>
Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas	21.689	15.868
<b>Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde</b>	<b>15.758</b>	<b>14.707</b>
Contraprestação Pecuniária a Receber	15.625	14.707
Participações de Beneficiários em Eventos Indenizáveis	133	-
<b>Créd Oper Assist à Saúde NÃO Relac c/Planos Saúde Oper</b>	<b>25.886</b>	<b>18.000</b>
<b>Créditos Tributários e Previdenciários</b>	<b>675</b>	<b>9</b>
<b>Bens e Títulos a Receber</b>	<b>7.209</b>	<b>6.691</b>
<b>Despesas Antecipadas</b>	<b>742</b>	<b>248</b>
<b>ATIVO NÃO CIRCULANTE</b>	<b>78.290</b>	<b>69.861</b>
<b>Realizável a Longo Prazo</b>	<b>10.726</b>	<b>10.800</b>
Títulos e Créditos a Receber	6.620	7.136
Depósitos Judiciais e Fiscais	4.106	3.664
<b>Investimentos</b>	<b>364</b>	<b>259</b>
Outros Investimentos	364	259
<b>Imobilizado</b>	<b>65.157</b>	<b>57.268</b>
<b>Imóveis de Uso Próprio</b>	<b>31.816</b>	<b>26.402</b>
Imóveis - Hospitalares	31.816	26.402
<b>Imobilizado de Uso Próprio</b>	<b>26.291</b>	<b>23.342</b>
Imobilizado - Hospitalares	26.291	23.342
<b>Imobilizações em Curso</b>	<b>6.320</b>	<b>7.330</b>
<b>Outras Imobilizações</b>	<b>730</b>	<b>194</b>
<b>Intangível</b>	<b>2.043</b>	<b>1.534</b>
<b>TOTAL DO ATIVO</b>	<b>154.792</b>	<b>132.709</b>

**EMILIO RISTOW**  
 Presidente  
 CPF 009.123.520-00

**ARILDO NADAL**  
 Contador- CRC/RS 55.579  
 CPF 679.628.150-00

**DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS ESTRUTURADAS  
 DE ACORDO COM A LEGISLAÇÃO DA ANS**
**BALANÇO PATRIMONIAL**
**PASSIVO**

Exercícios findos em:	(EM MILHARES DE REAIS)	
	31/12/2019	31/12/2018
<b>PASSIVO CIRCULANTE</b>	<b>58.882</b>	<b>52.853</b>
<b>Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde</b>	<b>15.950</b>	<b>14.990</b>
Provisão de Contraprestação Não Ganha - PPCNG	5.878	5.694
Provisão de Eventos a Liquidar para SUS	1.377	1.110
Provisão de Eventos a Liquidar p/Outros Prest. Serv. Assist.	6.075	5.679
Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados (PEONA)	2.620	2.507
<b>Débitos de Operações de Assistência à Saúde</b>	<b>1.992</b>	<b>1.673</b>
Receita Antecipada de Contraprestações	1.679	1.516
Comercialização sobre Operações	313	157
<b>Tributos e Encargos Sociais a Recolher</b>	<b>5.675</b>	<b>3.878</b>
<b>Empréstimos e Financiamentos a Pagar</b>	<b>1.527</b>	<b>2.458</b>
<b>Débitos Diversos</b>	<b>33.738</b>	<b>29.854</b>
<b>PASSIVO NÃO CIRCULANTE</b>	<b>27.744</b>	<b>24.345</b>
<b>Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde</b>	<b>376</b>	<b>149</b>
Provisão de Eventos a Liquidar para SUS	376	149
<b>Provisões</b>	<b>3.469</b>	<b>2.803</b>
Provisões para Ações Judiciais	3.469	2.803
<b>Empréstimos e Financiamentos a Pagar</b>	<b>12.527</b>	<b>10.673</b>
<b>Débitos Diversos</b>	<b>11.372</b>	<b>10.720</b>
<b>PATRIMÔNIO SOCIAL</b>	<b>68.166</b>	<b>55.511</b>
<b>Patrimônio Social</b>	<b>51.596</b>	<b>37.870</b>
<b>Reservas</b>	<b>3.805</b>	<b>3.805</b>
Reservas de Reavaliação	3.805	3.805
<b>Superávit/Déficit dos Exercícios</b>	<b>12.765</b>	<b>13.836</b>
<b>TOTAL DO PASSIVO</b>	<b>154.792</b>	<b>132.709</b>

**EMILIO RISTOW**  
 Presidente  
 CPF 009.123.520-00

**ARILDO NADAL**  
 Contador- CRC/RS 55.579  
 CPF 679.628.150-00

**DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS ESTRUTURADAS  
DE ACORDO COM A LEGISLAÇÃO DA ANS**
**DEMONSTRAÇÃO DO SUPERÁVIT (DÉFICIT) DOS EXERCÍCIOS**

Exercícios findos em:	(EM MILHARES DE REAIS)	
	31/12/2019	31/12/2018
<b>Contraprestações Efetivas de Plano de Assistência à Saúde</b>	<b>211.760</b>	<b>194.678</b>
<b>Receitas com Operações de Assistência à Saúde</b>	<b>211.760</b>	<b>194.678</b>
Contraprestações Líquidas	211.760	194.678
<b>Eventos Indenizáveis Líquidos</b>	<b>(156.845)</b>	<b>(146.567)</b>
Eventos Conhecidos ou Avisados	(156.018)	(148.258)
Variação da Provisão Eventos Ocorridos e Não Avisados	(827)	1.691
<b>RESULTADO DAS OPERAÇÕES C/PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE</b>	<b>54.915</b>	<b>48.111</b>
<b>Outras Receitas Operacionais de Planos de Assist. à Saúde</b>	<b>47</b>	<b>-</b>
<b>Receitas de Assist. à Saúde NÃO Relac c/Planos de Saúde da OPS</b>	<b>126.479</b>	<b>110.592</b>
Receitas com Operações de Assistência Médico-Hospitalar	83.948	69.976
Receitas com Operações de Assistência Médico-Hospitalar (SUS)	42.504	40.572
Outras Receitas Operacionais	27	44
<b>Outras Despesas Operacionais com Plano de Assistência à Saúde</b>	<b>(644)</b>	<b>(366)</b>
Outras Despesas de Operações de Plano de Assistência à Saúde	(644)	(493)
Provisão para Perdas sobre Créditos	-	127
<b>Outras Desp. Oper. Assist. à Saúde NÃO Relac c/Planos de Saúde da OPS</b>	<b>(157.548)</b>	<b>(134.457)</b>
<b>RESULTADO BRUTO</b>	<b>23.249</b>	<b>23.880</b>
Despesas de Comercialização	(1.971)	(1.962)
Despesas Administrativas	(10.898)	(9.498)
<b>Resultado Financeiro Líquido</b>	<b>1.057</b>	<b>602</b>
Receitas Financeiras	2.778	2.047
Despesas Financeiras	(1.721)	(1.445)
<b>Resultado Patrimonial</b>	<b>1.328</b>	<b>814</b>
Receitas Patrimoniais	1.465	1.218
Despesas Patrimoniais	(137)	(404)
<b>RESULTADO LÍQUIDO</b>	<b>12.765</b>	<b>13.836</b>
<b>% Resultado Líquido</b>	<b>3,77%</b>	<b>4,53%</b>

**EMILIO RISTOW**  
Presidente  
CPF 009.123.520-00

**ARILDO NADAL**  
Contador- CRC/RS 55.579  
CPF 679.628.150-00

**DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS ESTRUTURADAS  
 DE ACORDO COM A LEGISLAÇÃO DA ANS**
**DEMONSTRAÇÃO DOS FLUXOS DE CAIXA – DFC**

Exercícios findos em:	(EM MILHARES DE REAIS)	
	31/12/2019	31/12/2018
<b>ATIVIDADES OPERACIONAIS</b>		
(+) Recebimento de Planos de Saúde	217.073	201.278
(+) Resgate de Aplicações Financeiras	13.741	9.457
(+) Recebimento de Juros de Aplicações Financeiras	1.658	1.023
(+) Outros Recebimentos Operacionais	120.430	106.210
(-) Pagamento a Fornecedores/Prestadores de Serviços de Saúde	(165.374)	(149.661)
(-) Pagamento de Comissões	(1.815)	(1.883)
(-) Pagamento de Pessoal	(102.927)	(95.794)
(-) Pagamento de Serviços de Terceiros	(33.408)	(31.405)
(-) Pagamento de Tributos	(4.977)	(4.867)
(-) Pagamento de Processos Judiciais (Cíveis/Trabalhistas/Tributários)	(3.965)	(2.197)
(-) Pagamento de Aluguel	(469)	(440)
(-) Pagamento de Promoção/Publicidade	(550)	(493)
(-) Aplicações Financeiras	(18.448)	(13.870)
(-) Outros Pagamentos Operacionais	(11.034)	(2.785)
<b>CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS</b>	<b>9.935</b>	<b>14.572</b>
<b>ATIVIDADES DE INVESTIMENTO</b>		
(-) Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado - Hospitalar	(9.909)	(7.049)
(-) Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado - Outros	-	-
<b>CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTO</b>	<b>(9.909)</b>	<b>(7.049)</b>
<b>ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO</b>		
(+) Recebimento - Empréstimos/Financiamentos	2.916	-
(+) Outros Recebimentos da Atividade de Financiamento	-	-
(-) Pagamento de Juros - Empréstimos/Financiamentos/Leasing	(1.801)	(1.836)
(-) Pagamento Amortização - Empréstimos/Financiamentos/Leasing	(3.923)	(3.523)
(-) Outros Pagamentos da Atividade de Financiamento	-	-
<b>CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO</b>	<b>(2.808)</b>	<b>(5.359)</b>
<b>VARIAÇÃO DE CAIXA E EQUIVALENTE DE CAIXA</b>	<b>(2.782)</b>	<b>2.164</b>
<b>CAIXA - Saldo Inicial</b>	<b>7.325</b>	<b>5.161</b>
<b>CAIXA - Saldo Final</b>	<b>4.543</b>	<b>7.325</b>
Ativos Livres no Início do Período	7.325	5.161
Ativos Livres no Final do Período	4.543	7.325
<b>Aumento (diminuição) nas Aplicações Financ. - RECURSOS LIVRES</b>	<b>(2.782)</b>	<b>2.164</b>

**EMILIO RISTOW**  
 Presidente  
 CPF 009.123.520-00

**ARILDO NADAL**  
 Contador- CRC/RS 55.579  
 CPF 679.628.150-00

**DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS ESTRUTURADAS  
 DE ACORDO COM A LEGISLAÇÃO DA ANS**
**DEMONSTRAÇÃO DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO SOCIAL**

Contas	(EM MILHARES DE REAIS)			
	PATRIMÔNIO SOCIAL	RESERVAS DE REAVALIAÇÃO	SUPERÁVIT (DÉFICIT) DO EXERCÍCIO	TOTAL
<b>Saldos em 31/12/2017</b>	<b>29.500</b>	<b>3.805</b>	<b>8.810</b>	<b>42.115</b>
Incorporação ao Patrimônio Social	8.810	-	(8.810)	-
Outras Mutações Patrimoniais (nota 18)	(440)	-	-	(440)
Superávit do Exercício	-	-	13.836	13.836
<b>Saldos em 31/12/2018</b>	<b>37.870</b>	<b>3.805</b>	<b>13.836</b>	<b>55.511</b>
Incorporação ao Patrimônio Social	13.836	-	(13.836)	-
Outras Mutações Patrimoniais (nota 18)	(110)	-	-	(110)
Superávit do Exercício	-	-	12.765	12.765
<b>Saldos em 31/12/2019</b>	<b>51.596</b>	<b>3.805</b>	<b>12.765</b>	<b>68.166</b>

**EMILIO RISTOW**  
 Presidente  
 CPF 009.123.520-00

**ARILDO NADAL**  
 Contador- CRC/RS 55.579  
 CPF 679.628.150-00

## NOTAS EXPLICATIVAS

### NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019 E 2018

#### NOTA 1 | CONTEXTO OPERACIONAL

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

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

#### NOTA 2 | APRESENTAÇÃO DAS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

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

#### NOTA 3 | PROCEDIMENTOS CONTÁBEIS

##### 3.1 | CRITÉRIOS DE APURAÇÃO DAS RECEITAS E DESPESAS

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

##### 3.2 | ESTIMATIVAS CONTÁBEIS

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

##### 3.3 | ESTOQUES

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

##### 3.4 | PROVISÃO PARA PERDAS SOBRE CRÉDITOS

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

##### 3.5 | INVESTIMENTOS

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

##### 3.6 | IMOBILIZADO E INTANGÍVEL

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

Imobilizado Aquisições	2019				2018				Saldo em 31/12/17
	Saldo 31/12	Aquisições	Baixas	Transfêrenc.	Saldo 31/12	Aquisições	Baixas	Transfêrenc.	
Bens Imóveis - Custo de Aquisição	37.895	3.859	-	1.010	33.026	123	-	-	32.903
Bens Imóveis - Reavaliação	3.805	-	-	-	3.805	-	-	-	3.805
Bens Móveis sem Restrição	46.968	7.019	-696	-	40.645	4.942	-1.540	-	37.243
Imobilizações em Andamento	6.320	-	-	141	6.179	3.269	-	-	2.910
Adiantamentos para Imobilizações Futuras	-	-	-	-1.151	1.151	-	-	-	1.151
Bens Móveis Com Restrição	10.126	1.998	-	-	8.128	1.895	-	-	6.233
Outras Imobilizações	1.118	547	-	-	571	58	-	-	513
<b>SOMA DO IMOBILIZADO</b>	<b>106.232</b>	<b>13.423</b>	<b>-696</b>	<b>-</b>	<b>93.505</b>	<b>10.287</b>	<b>-1.540</b>	<b>-</b>	<b>84.758</b>
<b>DEPRECIACÕES S/AQUISIÇÕES</b>	<b>Saldo 31/12</b>	<b>Aquisições</b>	<b>Depreciação</b>	<b>Reversão por Baixa</b>	<b>Saldo 31/12</b>	<b>Aquisições</b>	<b>Depreciação</b>	<b>Reversão por Baixa</b>	<b>Saldo 31/12/17</b>
(-) Depreciação Acumulada - Bens Móveis	-30.035	-	-4.655	382,00	-25.762	-	-3.703	1.044	-23.103
(-) Depreciação Acumulada - Bens Imóveis	-11.040	-	-565	-	-10.475	-	-786	-	-9.689
<b>SOMA DAS DEPRECIACÕES</b>	<b>-41.075</b>	<b>-</b>	<b>-5.220</b>	<b>-</b>	<b>-36.237</b>	<b>-</b>	<b>-4.489</b>	<b>-</b>	<b>-32.792</b>
<b>IMOBILIZADO LÍQUIDO</b>	<b>65.157</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>57.268</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>51.966</b>
<b>INTANGÍVEL AQUISIÇÕES</b>	<b>Saldo 31/12</b>	<b>Aquisições</b>	<b>Baixas</b>	<b>Transfêrências</b>	<b>Saldo 31/12</b>	<b>Aquisições</b>	<b>Baixas</b>	<b>Transfêrências</b>	<b>Saldo 31/12/17</b>
Sistemas de Computação	5.174	1.049	-67	142	4.050	1.094	-615	-8	3.579
Outros Intangíveis	388	-	-	-142	530	-	-	-	530
<b>SOMA DO INTANGÍVEL</b>	<b>5.562</b>	<b>1.049</b>	<b>-67</b>	<b>-</b>	<b>4.580</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>4.109</b>
<b>AMORTIZAÇÕES SOBRE AQUISIÇÕES</b>	<b>Saldo 31/12</b>	<b>Aquisições</b>	<b>Depreciação</b>	<b>Reversão por Baixa</b>	<b>Saldo 31/12</b>	<b>Aquisições</b>	<b>Depreciação</b>	<b>Reversão por Baixa</b>	<b>Saldo 31/12/17</b>
(-) Amortização	-3.519	-	-473	-	-3.046	-	-467	75	-2.654
<b>SOMA DAS AMORTIZAÇÕES</b>	<b>-3.519</b>	<b>-</b>	<b>-473</b>	<b>-</b>	<b>-3.046</b>	<b>-</b>	<b>-467</b>	<b>-</b>	<b>-2.654</b>
<b>INTANGÍVEL LÍQUIDO</b>	<b>2.043</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1.534</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1.455</b>

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

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

Descrição	31/12/2019	31/12/2018
Individual	8.252	8.194
Coletivo	7.499	6.672
(-) Provisão para Perdas sobre Créditos	-127	-159
<b>Total</b>	<b>15.625</b>	<b>14.707</b>

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

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

Descrição	31/12/2019	31/12/2018
Institutos Previdenciários	19.052	11.406
Convênios Empresas e Operadoras de Cartões	6.474	6.343
Particulares	360	251
<b>Total</b>	<b>25.886</b>	<b>18.000</b>

#### NOTA 6 | BENS E TÍTULOS A RECEBER

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

Descrição	31/12/2019	31/12/2018
Estoques	6.371	5.301
Cheques e Ordens a Receber	373	427
Adiantamentos	430	-
Outros Bens e Títulos a Receber	35	963
<b>Total</b>	<b>7.209</b>	<b>6.691</b>

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

A Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados (PEONA) está integralmente constituída, conforme Nota Técnica Atuarial (NTAP), aprovada pela ANS no Ofício 4165/2008/GGAME/DIOPE/ANS/MS de 03/11/2008 e posteriores Testes de Consistência anuais para avaliação da metodologia. No exercício de 2019, trimestralmente, foi submetida à revisão atuarial com a emissão do termo de responsabilidade atuarial conforme estabelecido na RN/ANS 393/2015 e suas alterações posteriores.

**NOTA 8 | DÉBITOS DIVERSOS - CIRCULANTE**

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

Conta	31/12/2019	31/12/2018
Obrigações com Pessoal	14.297	13.357
Fornecedores	15.739	13.037
Médicos e Especialistas	2.464	2.196
Adiantamento de Clientes	894	750
Outros Débitos a Pagar	344	545
<b>Total</b>	<b>33.738</b>	<b>29.854</b>

**NOTA 9 | EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS A PAGAR - Em milhares de Reais**

Descrição	Circulante		Não-Circulante	
	2019	2018	2019	2018
a) Banrisul - BNDES	117	115	603	711
b) Banrisul - Equipamentos	345	503	-	312
c) FINAME - Máquinas e Equipamentos	-	49	-	-
d) Caixa Econômica Federal - BNDES-SAÚDE	1.065	1.125	8.697	9.650
e) Banrisul - FUNAFIR	-	666	-	-
f) Banrisul - FUNAFIR 2019	-	-	3.227	-
<b>Total</b>	<b>1.527</b>	<b>2.458</b>	<b>12.527</b>	<b>10.673</b>

Os empréstimos e financiamentos estão registrados pelos valores contratuais, acrescidos de taxas de juros apropriados "pro rata dia", sendo que: **a)** tem vencimento final em 15/02/2026, com juros a taxa 2,60% a.a. acima da TJLP sobre 71,43% do financiamento e sobre o saldo de 28,57% a taxa é de 3,50% a.a. acima da taxa trimestral variável do BNDES na captação de moeda estrangeira, sujeita a variação cambial; **b)** tem vencimento final em 20/08/2020, sujeita ao CDI mensal e spread de 0,25% a.m.; **c)** os encargos financeiros variavam de 2,50% a.a. a 6,00% a.a., de acordo com o contrato e o último vencimento se deu em 15/08/2019; **d)** incidem juros de 6% a.a. acima da TJLP sobre 50% do financiamento e sobre o saldo incidem juros de 6% a.a. acima da SELIC, com a última parcela vencendo em 15/02/2027; **e)** estava sujeito a juros de 1,70% a.m., com a última vencida em 15/10/2019 e **f)** está sujeito a juros de 1,30% a.m., com a primeira parcela vencendo em 15/03/2020 e a última vencendo em 15/08/2021. Os empréstimos da letra "e" e "f" são autoliquidáveis pela Secretaria Estadual da Saúde do Estado do Rio Grande do Sul.

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

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

Descrição	31/12/2019	31/12/2018
Subvenções e Assistências Governamentais	9.501	8.454
Fornecedores	78	-
Resultado Diferido	1.706	2.266
<b>Total</b>	<b>11.372</b>	<b>10.720</b>

**NOTA 11 | PASSIVOS CONTINGENTES**

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

Descrição	31/12/2019 (R\$ mil)	31/12/2018 (R\$ mil)
Trabalhistas	2.937	1.611
Cível	532	1.192
<b>Total</b>	<b>3.469</b>	<b>2.803</b>

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

Descrição	31/12/2019 (R\$ mil)	31/12/2018 (R\$ mil)
Trabalhistas	24.967	19.610
Cível	4.417	12.519
<b>Total</b>	<b>29.394</b>	<b>32.129</b>

**NOTA 12 | RESERVA DE REAVALIAÇÃO**

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

**NOTA 13 | FILANTROPIA**

De acordo com o que estabelece a Lei nº 12.101/09, suas alterações, regulamentações e, em especial, a Portaria GM/MS de Consolidação nº 01/2017 e suas alterações, que dispõe sobre a concessão do Certificado de Entidades Beneficentes de Assistência Social e demais legislações aplicáveis às entidades filantrópicas, durante o exercício de 2019 os serviços prestados em convênio firmado com o Sistema Único de Saúde - SUS foram em 100% da demanda espontânea para urgência e emergência ou encaminhados pelo gestor local do SUS.

A comprovação do atendimento mínimo de 60% aos Usuários do SUS, conforme o disposto nos Normativos Legais citados acima estão contemplados de acordo com o quadro abaixo:

Exercício	2019	2018
Item	Percentual SUS	Percentual SUS
1. Internações (Paciente-dia)	44,44%	45,40%
2. Ambulatório (limitado legalmente a 10%)	10,00%	10,00%
3. Programas e estratégias prioritárias (Art. 159 Portaria de Consolidação nº 01/2017). Disponibilização ao SUS de:		
I Atenção Obstétrica e Neonatal	1,50%	1,50%
II Atenção Oncológica	1,50%	1,50%
III Atenção às Urgências e Emergências	1,50%	1,50%
IV Atendimentos voltados aos usuários de álcool, crack e outras drogas	1,50%	1,50%
<b>TOTAL DE SERVIÇOS AO SUS</b>	<b>60,44%</b>	<b>61,40%</b>
<b>*2. Ambulatório - Realizado</b>	<b>18,61%</b>	<b>17,28%</b>

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

Descrição	31/12/2019	31/12/2018
Cota Patronal para o INSS	26.183	24.252

#### NOTA 14 | SEGUROS

A Entidade adota a política de contratar cobertura de seguros para os bens sujeitos a riscos por montantes considerados suficientes para cobrir eventuais sinistros, considerando a natureza de sua atividade. Em 31 de dezembro de 2019, a cobertura de seguros contra riscos operacionais era de R\$ 390.000 mil (R\$ 280.000 mil em 2018) para danos materiais, R\$ 110.000 mil (R\$ 190.000 mil em 2018) para lucros cessantes e R\$ 2.500 mil (R\$ 1.000 mil em 2018) para responsabilidade civil.

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

A conciliação está demonstrada no quadro a seguir (em milhares de Reais):

EXERCÍCIOS FINDOS EM	31/12/2019	31/12/2018
<b>ATIVIDADES OPERACIONAIS</b>		
Resultado do Exercício	12.765	13.836
(+) Depreciações e Amortizações	5.694	4.956
<b>Lucro Líquido Ajustado</b>	<b>18.459</b>	<b>18.792</b>
Variação nas Aplicações Financeiras	(5.821)	(3.677)
Variação nos Créditos Operacionais	(1.051)	(655)
Variação Créditos não vinculados Plano de Saúde	(7.886)	(2.057)
Variação Créditos Tributários	(666)	(9)
Variação em Bens e Títulos a Receber	(518)	1.468
Variação em Despesas Antecipadas	(494)	262
Variação do ARLP	73	(1.292)
Variação Provisões Técnicas	959	(1.014)
Variação Débitos Oper. Assist. Saúde	319	180
Variação Tributos e Encargos a Receber	1.797	168
Variação Débitos Diversos	3.884	2.010
Variação Prov. SUS	227	41
Variação Débitos Diversos - LP	653	355
<b>CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS</b>	<b>9.935</b>	<b>14.572</b>

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

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

EXERCÍCIO	R\$ mil
Exercício de 2011	125
Exercício de 2012	1.218
Exercício de 2013	1.243
<b>Total</b>	<b>2.586</b>

**NOTA 17 | PATRIMÔNIO SOCIAL**

O Patrimônio Social com saldo de R\$ 55.511 mil no início do exercício passará a R\$ 68.166 mil, com as seguintes adições e reduções: incorporação do superávit de R\$ 12.765 mil, apurado no exercício ora encerrado e sujeito a homologação pela Assembleia Geral e pela retificação de Erros de Exercícios Anteriores de R\$ 110 mil em decorrência de parcela do Empréstimo junto à Caixa Econômica Federal com recursos do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) não reconhecidos no exercício social de 2018.

**NOTA 18 | AUTORIZAÇÃO PARA EMISSÃO DAS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS**

A emissão das demonstrações contábeis foi autorizada pelo Superintendente Executivo, Sr. Hilton Roese Mancio, no dia cinco de março de 2020 e estão sujeitas a homologação pela Assembleia Geral.

Bento Gonçalves, 05 de março de 2020.

**EMILIO RISTOW**  
Presidente  
CPF 009.123.520-00

**ARILDO NADAL**  
Contador- CRC/RS 55.579  
CPF 679.628.150-00

---

## RELATÓRIO DO AUDITOR INDEPENDENTE SOBRE AS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS DE 31 DE DEZEMBRO DE 2019

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

### Opinião

Examinamos as demonstrações contábeis da ASSOCIAÇÃO DR. BARTHOLOMEU TACCHINI, que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2019 e as respectivas demonstrações do superávit, das mutações do patrimônio social e dos fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, bem como as correspondentes notas explicativas, incluindo o resumo das principais políticas contábeis.

Em nossa opinião, as demonstrações contábeis acima referidas apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da ASSOCIAÇÃO DR. BARTHOLOMEU TACCHINI em 31 de dezembro de 2019, o desempenho de suas operações e os seus fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil.

### Base para opinião

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

### Outras Informações que acompanham as demonstrações contábeis

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

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

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

### **Responsabilidades da administração pelas demonstrações contábeis**

A administração é responsável pela elaboração e adequada apresentação das demonstrações contábeis de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração de demonstrações contábeis livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro. Na elaboração das demonstrações contábeis, a administração é responsável pela avaliação da capacidade de a Instituição continuar operando, divulgando, quando aplicável, os assuntos relacionados com a sua continuidade operacional e o uso dessa base contábil na elaboração das demonstrações contábeis, a não ser que a administração pretenda liquidar a Instituição ou cessar suas operações, ou não tenha nenhuma alternativa realista para evitar o encerramento das operações.

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

### **Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações contábeis**

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

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

- Identificamos e avaliamos os riscos de distorção relevante nas demonstrações contábeis, independentemente se causada por fraude ou erro, planejamos e executamos procedimentos de auditoria em resposta a tais riscos, bem como obtemos evidência de auditoria apropriada e suficiente para fundamentar nossa opinião.

O risco de não detecção de distorção relevante resultante de fraude é maior do que o proveniente de erro, já que a fraude pode envolver o ato de burlar os controles internos, conluio, falsificação, omissão ou representações falsas intencionais.

- Obtemos entendimento dos controles internos relevantes para a auditoria para planejarmos procedimentos de auditoria apropriados às circunstâncias, mas, não, com o objetivo de expressarmos opinião sobre a eficácia dos controles internos da Instituição.
- Avaliamos a adequação das políticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas contábeis e respectivas divulgações feitas pela administração.
- Concluimos sobre a adequação do uso, pela administração, da base contábil de continuidade operacional e, com base nas evidências de auditoria obtidas, se existe incerteza relevante em relação a eventos ou condições que possam levantar dúvida significativa em relação à capacidade de continuidade operacional da Instituição. Nossas conclusões estão fundamentadas nas evidências de auditoria obtidas até a data de nosso relatório. Todavia, eventos ou condições futuras podem levar a Instituição a não mais se manter em continuidade operacional.
- Avaliamos a apresentação geral, a estrutura e o conteúdo das demonstrações contábeis, inclusive as divulgações e se as demonstrações contábeis representam as correspondentes transações e os eventos de maneira compatível com o objetivo de apresentação adequada.

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

Eldorado do Sul, 24 de março de 2020.



## RELATÓRIO DO CONSELHO FISCAL

### Senhores Membros da Assembleia Geral

Os membros do Conselho Fiscal reuniram-se periodicamente durante o exercício de 2019, onde foram analisados os relatórios de recomendações da Auditoria Independente e os ajustes nos temas apontados pelos relatórios nas áreas auditadas.

Segue nosso parecer sobre o Relatório de Atividades Realizadas e Balanço Geral do Exercício de 2019 - Balanço Social apresentado pelo Conselho de Administração da Associação Dr. Bartholomeu Tacchini.

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

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

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

Bento Gonçalves, 24 de março de 2020.

Cláudio Ivanez João Pegoraro

Darci Poletto

Lênio Zanesco



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