



Balanço Social

2020

SUMÁRIO

3

⋮

Mensagem do
Presidente

4

⋮

Sistema de
Gestão

5

⋮

Unidades
de Negócio

7

⋮

Hospital
Tacchini

9

⋮

Tacchini em
Números

10

⋮

Estrutura e
Atendimentos

14

⋮

Enfrentando
a Covid-19

26

⋮

Destaques

33

⋮

Serviços

80

⋮

Voluntariado

85

⋮

Gestão de
Pessoas

100

⋮

Gestão pela
Qualidade

104

⋮

Gestão
Ambiental

106

⋮

Instituto Tacchini de
Pesquisa em Saúde

112

⋮

Plano de Saúde
Tacchimed

122

⋮

Hospital
São Roque

150

⋮

Casa de Repouso
Elisa Tramontina

157

⋮

Investimentos

159 ... Filantropia

165 ... Demonstrações
Contábeis

MENSAGEM DO PRESIDENTE

Em 2020 enfrentamos, provavelmente, o período mais desafiador dos 96 anos de história do Tacchini. Tivemos que nos preparar para encarar um inimigo novo, desconhecido e invisível. Ao revisitar na memória tudo que foi realizado antes e durante a pandemia, fica claro como algumas decisões foram fundamentais para chegarmos até aqui cada dia mais fortes.



Emílio Ristow

Presidente do
Conselho de Administração
Gestão 2019-2020

Existe uma frase que o técnico da Seleção Brasileira de Vôlei, Bernardinho, repete à exaustão aos seus atletas e que cabe perfeitamente no contexto em que estamos vivendo: “a vontade de se preparar precisa ser maior do que a vontade de vencer”. Pois o Tacchini se mostrou muito bem preparado para cada um dos cenários que se apresentou durante o ano. O primeiro caso de coronavírus em pacientes internados no Tacchini ocorreu dia 18 de março. Cerca de um mês antes disso, criamos nossa Sala de Situação, reunindo gestores e líderes de diversas áreas. Com essa estrutura de gestão foi possível prever e prevenir uma série de situações adversas, aumentando a agilidade em cada tomada de decisão.

Durante a pandemia, não foram medidos esforços para atender a comunidade da melhor forma possível. Os leitos de UTI, que antes eram 20, foram ampliados em 150% e passaram a ser 45. Destes, 30 são completamente novos, com estrutura completa adaptada para atender qualquer paciente grave com necessidade de isolamento.

A tecnologia, que tanto valorizamos na criação de estruturas modernas de trabalho, também foi nossa parceira. Ela estava presente desde as reuniões virtuais que tornaram-se rotina até as chamadas por vídeo entre as equipes de saúde e os familiares dos pacientes, tão importantes para quem precisa passar por este momento delicado.

Tão importante quanto cuidar dos pacientes, nossos profissionais ampliaram o cuidado que tem uns com os outros, oferecendo uma palavra de conforto ou mesmo um auxílio na hora da execução de um trabalho mais complexo. Trabalhamos como uma orquestra. Criamos uma consciência coletiva, fundamental para que passássemos por esse período sem deixar faltar assistência a nenhum paciente.

Todos estamos ansiosos pelo fim desse período tão complicado da nossa história. Mas é muito gratificante perceber que todas essas evoluções e melhorias se tornarão um legado deixado para nossa comunidade. Como membro do Conselho de Administração e como membro da nossa comunidade, sinto muito orgulho de ter o Tacchini ao meu lado.

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;
- **Conselho de Administração:** eleito por membros da Assembleia Geral, tem a responsabilidade de, voluntariamente, conduzir a gestão deliberativa do Hospital no período de dois anos;
- **Conselho Jovem:** formado por um grupo voluntário de Conselheiros Jovens;
- **Corpo Clínico:** formado por um grupo de médicos que exercem suas atividades em nossa Instituição. Faz parte de suas atribuições contribuir para o bom desempenho profissional dos médicos, colaborar para o aperfeiçoamento dos médicos e da equipe multiprofissional, estimular a pesquisa médica, além de cooperar com a administração, visando a melhoria contínua da assistência prestada.
- **Gestão 2021/2022:** Durante cerimônia virtual realizada no dia 25 de janeiro de 2021, tomou posse o Conselho de Administração para a gestão 2021/2022. A nova presidente é a empresária **Maristela Cusin Longhi**. Os empresários Antônio Massignan e Leonardo Giordani assumem os cargos de 1º e 2º vice-presidentes, respectivamente.



Presidente Maristela Cusin Longhi

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO 2021/2022

PRESIDENTE: Maristela Cusin Longhi

Primeiro Vice-Presidente: Antônio Massignan

Segundo Vice-Presidente: Leonardo Giordani

Conselheiros: Emílio Ristow, Daniel Ferrari, Edson Carlos Zandoná, Antonio Carlos Stringhini, João Farina Neto, Ivanir Antônio Foresti, Décio Ferrari.
Suplente: Ademair De Gasperi

Conselho Fiscal: Cláudio Ivanez João Pegoraro, André Milani Stringhini, Clacir Luiz Antonini.
Suplente: Odilon Ravanello

Associados: José Antônio Alberici Filho, Lênio Zanesco, Gilberto Mejolaro, Guilherme Salton, Euclides Rizzi, Antônio Miolo, Francisco Renan Oronoz Proença, Laudir Miguel Picolli, Carlos Alberto Cainelli, Elton Gialdi, André Dreher Giovannini, Augusto Todeschini Mejolaro, Rogério Capoani, Doady Celso Peruffo, Marijane Paese

CONSELHEIROS JOVENS 2021/2022

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, Marcos Dytz Piccoli, Mauri Demarchi, Natalício Eduardo Hentz, Rafael Ferrari, Ricardo Giacomello Cobalchini, Rogério Pulga, Vicente Lovera, Willian Grazia Reginato

UNIDADES DE NEGÓCIO



FILOSOFIA



MISSÃO

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

VISÃO

Queremos ser uma Instituição focada na promoção, proteção e recuperação da saúde e no bem-estar das pessoas, gerando e incorporando conhecimentos aplicados por equipes de alta performance.

VALORES

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

HOSPITAL
TACCHINI



.....Linha do Tempo.....

Fundação do Hospital Tacchini

1924

Fica pronto o primeiro prédio, maior obra da cidade na época

1927

Inauguração do segundo pavilhão, com o nome de Ida Galassi Tacchini

1932

Inauguração do Centro Cirúrgico

1974

Inauguração da UTI Geral

1975

Inauguração do pavilhão de sete andares, obra iniciada em 1966

1977

Lançamento do Plano de Saúde Tacchimed

1980



1912

1927

1977



Inauguração do prédio do Pronto Socorro e o Centro de Diagnóstico por Imagem

1997

Inauguração da UTI Pediátrica

1999

Inauguração do prédio C: Laboratório, Centro de Diagnóstico, Centro de Oncologia e Hemodinâmica

2003

Início da construção do Prédio E

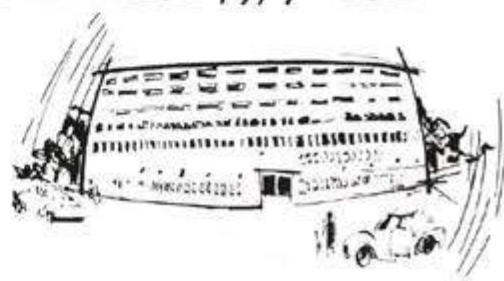
2009

Inauguração da Farmácia Tacchimed no Prédio E

2011

Inauguração do Serviço de Radioterapia; inauguração da Farmácia Tacchimed em Guaporé

2012



Inauguração do Centro de Fisioterapia; inauguração da Farmácia Tacchimed em Veranópolis; início das atividades do Instituto Tacchini de Pesquisa em Saúde

2013

Ampliação das UTIs Pediátrica e Neonatal e das instalações do Centro de Oncologia

2014

Aquisição do equipamento de Mamografia Digital; ampliação do Pronto Socorro; abertura da filial da Farmácia Tacchimed e Espaço Bem Estar no Bairro São Roque em Bento Gonçalves e em Guaporé

2015

Mudanças nas recepções do Centro de Diagnóstico por Imagem e Laboratório; abertura do Espaço Bem Estar Tacchimed em Veranópolis

2016

Inauguração da Clínica Tacchini; inauguração da Unidade de Cuidados Especiais; reformas no Centro de Material Esterilizado e Centro Cirúrgico

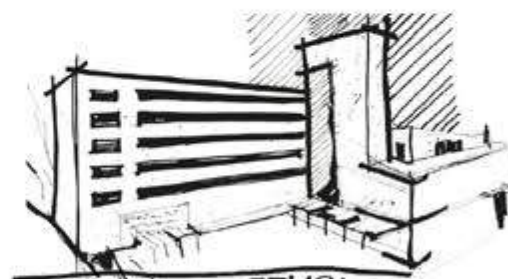
2017

Inauguração dos novos Centros Obstétricos nos Hospitais Tacchini e São Roque; implantação da Central de abastecimento Farmacêutico; inauguração nova Farmácia Tacchimed no bairro Botafogo; Hospital Tacchini passa a integrar ANAHP

2018

Abertura do Espaço Bem Estar em Nova Prata e Carlos Barbosa; reforma e ampliação da Recepção Prédio B; inauguração nova Farmácia Tacchimed da Saldanha Marinho/BC; e Farmácia Tacchimed L'América Shopping; inauguração do Espaço Prevenire em Bento Gonçalves

2019



ATUAL

Ampliação UTI - Adulta; inauguração de Posto de Coleta no L'América Shopping; aquisição novo Tomógrafo com IA; encerramento das atividades da Farmácia Tacchimed; lançamento Plano Maturitã

2020



TACCHINI EM NÚMEROS

303 leitos de
internação

45 leitos em UTI
Adulto

10 leitos em UTI
Neonatal

10 leitos em UTI
Pediátrica

268 médicos
cadastrados

1.930 funcionários
ativos

152 mil exames realizados no
Centro de Diagnóstico

894 mil exames
laboratoriais

2.503 atendimentos no
Instituto do Câncer

7.434 atendimentos no
Fast Track
(Tenda Covid-19)

SERVIÇOS HOSPITALARES



ATIVIDADES DE APOIO E ADMINISTRATIVA

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

- Agência Transfusional
- Centro Cirúrgico
- Centro de Recuperação Cirúrgico
- 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, conta hoje com 268 profissionais de diferentes especialidades médicas.

Durante a gestão 2019/2020, a direção do Corpo Clínico esteve a cargo do médico cardiologista, Dr. Ricardo De Gasperi. Em março de 2021, o médico psiquiatra Dr. Ricardo Maioli assumiu a Direção do Corpo Clínico para o biênio 2021/2022.



Dr. Ricardo Maioli, Diretor do Corpo Clínico



MÉDICOS APROVADOS CORPO CLÍNICO 2020

• Greyce Berton	Clínica Geral e Coloproctologia
• Roberta Ximendes Gerber	Otorrinolaringologia
• Maurício Milani	Cirurgia Plástica
• Danielle A. dos S. Ventura	Pediatria Neonatal
• Giovani Zattera Sganzerla	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	2018	2019	2020
Cirurgias - Pacientes Internados	9.248	9.604	9.333
Cirurgias - Ambulatoriais	14.159	15.039	14.266
Partos	745	871	812
Cesáreas	1.035	897	853
Internações e Hospital-Dia ¹	14.773	14.505	11.068
Total de Diárias de Internação	85.194	87.718	68.317
Exames Laboratoriais	890.554	971.403	894.685
Exames de Radiologia	65.645	64.663	48.183
Exames de Tomografia	22.581	25.010	26.336
Exames de Mamografia	8.764	9.096	7.182
Exames de Ecografia	53.041	54.796	44.684
Exames de Eletrocardiografia	20.522	21.447	15.816
Exames de Densitometria Óssea	2.085	2.143	1.258
Exames de Ressonância Magnética	11.626	11.852	9.477
Internações em UTI Adulto	721	817	920
Total de Diárias em UTI Adulto	7.129	7.126	8.249
Internações em UTI Pediátrica e Neonatal	377	377	299
Total de Diárias em UTI Pediátrica e Neonatal	5.331	5.283	4.082
Hemodiálise (sessões)	13.454	14.016	14.047
Quimioterapia (sessões)	15.928	15.270	13.551
Radioterapia (sessões)	14.154	12.876	11.908
Agência Transfusional (transfusões)	5.784	5.610	5.216
Fisioterapia (sessões) Internados e UTIs	130.022	109.168	126.336
Endoscopia (procedimentos)	2.782	2.823	1.612
Oftalmologia (exames)	15.337	16.912	1.958
Pronto Socorro (atendimentos)	74.920	76.675	42.850
Pronto Socorro (procedimentos)	74.920	76.675	42.850

Fonte: SAME / BI 2020

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).



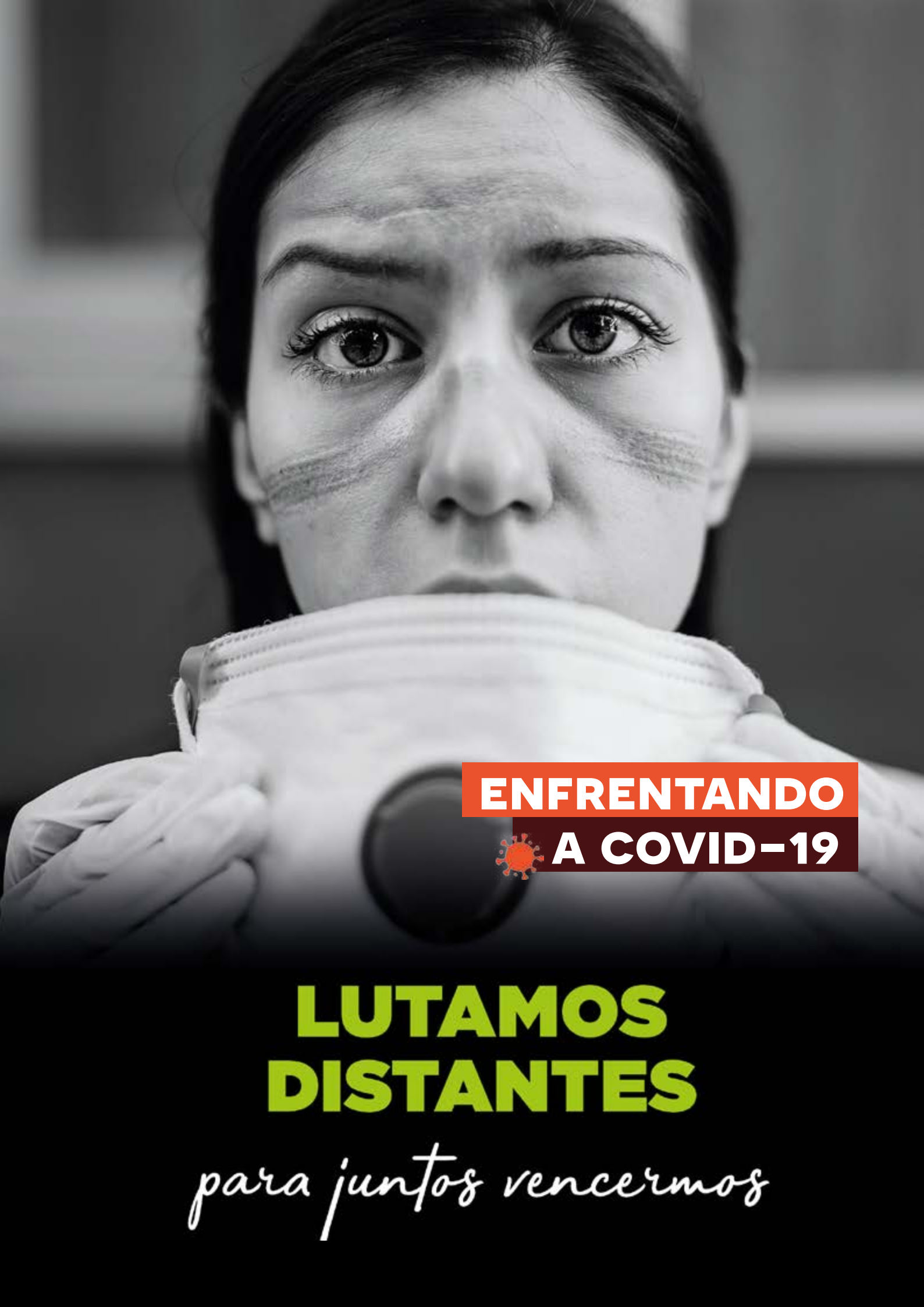
PROCEDÊNCIA DOS PACIENTES

PACIENTES
PROCEDENTES
DE MAIS DE
30 CIDADES

MAIS DE
11 MIL
INTERNAÇÕES E
HOSPITAL-DIA

MUNICÍPIO	2018	2019	2020
André da Rocha	14	13	6
Barão	74	46	42
Bento Gonçalves	10.827	10.702	8.346
Boa Vista do Sul	33	25	15
Carlos Barbosa	610	574	444
Caxias do Sul	14	39	33
Coronel Pilar	31	17	26
Cotiporã	87	121	74
Dois Lajeados	19	32	20
Fagundes Varela	52	33	25
Farroupilha	97	85	46
Garibaldi	534	482	402
Guabiju	13	19	17
Guaporé	440	438	316
Monte Belo do Sul	263	265	176
Muçum	5	4	2
Nova Araçá	37	31	27
Nova Bassano	115	66	50
Nova Prata	209	208	151
Nova Roma do Sul	0	5	2
Paraí	58	49	52
Pinto Bandeira	183	198	142
Porto Alegre	18	17	7
Protásio Alves	18	8	7
Santa Tereza	114	130	89
São Jorge	36	32	14
São Valentim do Sul	36	32	8
Serafina Corrêa	19	16	14
Veranópolis	415	448	279
Vila Flores	60	44	26
Vista Alegre do Prata	27	30	12
Outros municípios	315	296	198

Fonte: SAME



ENFRENTANDO
 **A COVID-19**

**LUTAMOS
DISTANTES**

para juntos vencernos

COMITÊ DE PRONTIDÃO

Nos primeiros dias de fevereiro, pouco mais de um mês antes do primeiro caso de Coronavírus ser registrado na Serra Gaúcha, o Hospital Tacchini iniciou a preparação para o combate à doença. Com a participação de profissionais de todos os setores, o Comitê Multidisciplinar de Prontidão foi criado e seus integrantes passaram a trabalhar em um mesmo espaço físico. De acordo com a necessidade, o Comitê realizou reuniões diárias por videoconferência. Dessa forma, a Instituição garantiu a agilidade necessária para o gerenciamento dos mais diversos fatores que envolvem o atendimento de pacientes suspeitos de Covid-19.

ESTRUTURA **FAST TRACK**



No dia 21 de março, foi instalada a estrutura Fast Track, para realização dos cuidados iniciais de pacientes adultos e pediátricos com sintomas respiratórios (febre, tosse, coriza e falta de ar). Dessa forma, foi possível atender com ainda mais agilidade e segurança os casos suspeitos de Coronavírus e preservar os demais pacientes.

A estrutura abriga uma equipe completa de atendimento, incluindo enfermeiros, médicos e equipe de apoio. A proposta conta com os mesmos recursos presentes no Pronto Socorro do Hospital. A estrutura segue recebendo novos casos e deve funcionar 24 horas por dia até o final da pandemia.



AMPLIAÇÃO DA UTI

Em meio a pandemia de Coronavírus, o Tachini conseguiu antecipar o cronograma das obras de ampliação da sua Unidade de Tratamento Intensivo (UTI) Adulto em 30 dias e entregou, em 30 de março, os últimos leitos que ainda estavam em reforma.

Nas semanas seguintes, colocou em funcionamento outros 20 leitos de UTI temporários,

construídos em outra área do Hospital, concebidos exclusivamente para atender uma situação crítica. No total, foram disponibilizados à comunidade 45 leitos de UTI equipados e em funcionamento, 30 permanentes e 15 interinos. Em comparação ao número de unidades existentes antes da reforma, iniciada em julho de 2019, a Instituição aumentou em 125% sua capacidade de atendimento no setor.



10 LEITOS DE UTI NO PRONTO SOCORRO

Uma UTI foi instalada dentro da estrutura do Pronto Socorro, comportando 10 leitos, para proporcionar qualidade e segurança no atendimento, com equipamentos de última geração, camas elétricas, monitores multiparâmetros e elevador para transporte dos pacientes.



LABORATÓRIO DISPONIBILIZA **TESTE ELISA**

A partir do dia 1º de junho, o Laboratório do Tacchini passou a disponibilizar um novo teste para detecção de Covid-19 para a comunidade. Mais preciso do que os demais, o método Elisa é baseado na reação de antígenos-anticorpos. Tanto a coleta quanto a aferição dos resultados são feitos internamente, o que possibilita um valor mais acessível e um resultado mais rápido, até 24 horas após a realização.

O teste é dividido em duas frações, que podem ser adquiridas de forma independente: o IgA, que mede a presença latente do vírus em pessoas a partir do sétimo dia de sintomas, e o IgG, que afere se a pessoa já manteve contato com o vírus no passado, gerando os anticorpos.

Credenciamento Lacen

Em 23 de julho, o Laboratório de Análises Clínicas entrou para um seleto grupo: o de locais validados pelo Laboratório Central do Rio Grande do Sul (Lacen-RS) para realizar o diagnóstico de Coronavírus por meio de exames RT-PCR, considerados padrão ouro na detecção da doença. Em todo Rio Grande do Sul, apenas 41 estabelecimentos haviam conquistado a certificação até então.

A validação trouxe ainda mais agilidade ao processo, propiciando que os resultados finais de cada teste fiquem disponíveis em menos de quatro horas. Os exames priorizam pacientes de média e alta complexidade, além dos profissionais da saúde.



DOAÇÕES COVID-19

O Tacchini recebeu muitas doações que garantiram melhores condições de atendimentos aos pacientes do Hospital. A generosidade da comunidade, empresas e entidades demonstrou solidariedade através de doações de produtos, serviços e de-

monstrações de apoio e carinho, encorajando-nos a fazer mais e melhor para nossa população. O apoio de todos estimula o nosso compromisso contínuo de combate ao coronavírus e faz a diferença nesse momento em que a solidariedade é tão importante.

ORIGEM	VALOR
Doadores anônimos	R\$ 909.118,44
CIC-BG	R\$ 350.000,00
Fundação Todeschini	R\$ 40.000,00
Nicolini e Ongarato Advogados	R\$ 5.000,00
Mamma Gema	R\$ 5.000,00
Rotary Club Planalto	R\$ 20.000,00
Greice Berton	R\$ 120,00
Total	R\$ 1.329.238,44

APLICAÇÃO DOS VALORES RECEBIDOS	
Testes PCR Covid	R\$ 390.000,00
EPIs e materiais médico-hospitalares	R\$ 62.252,44
Imobilizado (aquisição de equipamentos e obras	R\$ 876.986,00
Total	R\$ 1.329.238,44

EMPRESA	ITEM
Extrabil Ind.Com. Prod. Limpeza	200 litros de álcool 70°
Doador anônimo	3.600 Aventais SMS
Instituto Federal RS	1.900 Litros Álcool 70°
Instituto Federal RS	800 Protetores Faciais
Instituto Federal RS	Caixas de acrílico para intubação
Laboratório Sun Pharma - Medlive	2 caixas Luvas Procedimento e 2 caixas máscaras
Zegla Industria de Máquinas	1.470 frascos Álcool gel 190g (Ambev)
Zegla Industria de Máquinas	224.460 unidades de ferrinhos para confecção de máscaras
Union Destillery (Borsato)	600 Litros Álcool 70°
Bom Princípio Alimentos	700 potes de doce
Cooperativa Aurora	1.000 litros de Álcool 96°
AMEB	Protetores Faciais
Galvanotek	60 kg Bobina para confecção protetor Facial
Amplamed	Gêneros alimentícios
Desco Atacado	Gêneros alimentícios
Mercado Grepar	Gêneros alimentícios
Grendene	Insumos e EPIs
UCS	Máscaras, toucas e álcool gel
Detyline	50 litros desinfetante Daibac
Gota Limpa - Bertolini Industria Química	750 litros de detergente
Senai	200 protetores faciais e 22 litros de álcool 80%
Senai	Confecção de máscaras cirúrgicas
Sindmóveis	Confecção de máscaras cirúrgicas
Projetaryum	Confecção de máscaras cirúrgicas
Tecbril	700 máscaras cirúrgicas
5ª Coordenadoria	Materiais e medicamentos
Conselho Regional de Enfermagem do RS	Insumos e EPIs
Ministério da Saúde / SES	Máscaras PFF2
Projeto Social Salvando Vidas (Parceria BNDS, Bionexo, Sitawi e CMB)	Medicamentos
Piva Comercio e Indústria Ltda	250 suportes de máscaras
Haribo Brasil	140 caixas bala, 12 caixas balas stickis e 364 caixas de marshmallow
Tramontina	Utensílios em geral
K 1 Med Ind. de Equipamentos de Proteção	1500 mascaras cirúrgicas
Colau Quimica do Brasil	Transformação de álcool 96 em álcool gel

NOVOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO

O ano de 2020 foi marcado pela abertura de novos canais de comunicação, propiciando maior aproximação do Hospital com a comunidade. Durante o ano, foram criados perfis da Instituição em plataformas populares, como Instagram, Spotify e Itunes. Somados às páginas já existentes no Facebook, Youtube e LinkedIn, formaram a base de interação do sistema de saúde.

O conteúdo dos canais também foi impulsionado durante o último ano. A veiculação de lives

alavancou a audiência das páginas e multiplicou o interesse da comunidade nos assuntos relacionados ao Hospital. Inicialmente realizadas diariamente (em função das atualizações da Covid-19), as lives seguiram sendo realizadas semanalmente. Os assuntos abordados também variavam, levando em conta o nível de interesse do público em cada informação.



Público e engajamento	
Alcance estimado	282.826
Visualizadores únicos	134.021
Engajamento com a publicação	9.309

A primeira live foi ao ar no dia 16 de março. Inicialmente, foram realizadas diariamente, para atualizar a comunidade sobre a Covid-19.



CAMPANHAS COVID-19

Primeira COMUNICAÇÃO COVID-19 março 2020



Para prestar esclarecimentos em relação a Covid-19, foram lançadas, no decorrer de 2020, diversas campanhas com o objetivo de levar informação, orientações de prevenção e também de conforto à comunidade em geral.

Campanha “FIQUE EM CASA” março 2020



Campanha “PREVENÇÃO SALVA VIDAS” - abril a outubro 2020



CAMPANHAS COVID-19

Página exclusiva Covid-19, com informações, orientações de fluxo, dicas de prevenção e contatos: <https://hospitaltacchini.com.br/covid-19>



Orientações de atendimento Covid-19
novembro 2020



Dicas de saúde no período da pandemia



Campanha "A LUTA AINDA NÃO ACABOU!"
novembro a dezembro 2020





TELEMONITORAMENTO
TACCHIMED LIGOU
PARA MAIS DE
15,5 MIL
PESSOAS

TELEMONITORAMENTO TACCHIMED

Desde o início da pandemia, o Prevenire, Serviço de Medicina Preventiva e Assistência Domiciliar do Tacchimed, ofereceu teleorientação a 10.860 pessoas com 60 anos ou mais.

Além disso, outros 4.597 pessoas com idades entre 50 e 59 anos também receberam ligação do Prevenire, conferindo estado de saúde

de e orientando a respeito dos cuidados com a Covid-19. Caso o paciente apresente sintomas compatíveis com a doença, o serviço acompanha o paciente por telemonitoramento, avaliando a necessidade de visita domiciliar de enfermagem ou médica e, em alguns casos, encaminhando ao pronto socorro.

MONITORAMENTO DE GESTANTES

As gestantes, grupo considerado de vulnerabilidade em relação a Covid-19, também foram monitoradas pelo serviço de teleorientação do Prevenire. As que não apresentam qualquer sintoma recebem ligações semanais, já as consideradas suspeitas recebem acompanhamento conforme indicações do Ministério da Saúde. Cerca de 100 mulheres estão incluídas no programa.



SEGURANÇA DOS COLABORADORES

O ano de 2020 foi desafiador. Com a chegada da pandemia, os profissionais da área da saúde fizeram a diferença no cenário mundial. O Serviço Especializado em Segurança e Medicina do Trabalho - SESMT esteve presente, dando suporte a estes guerreiros, fornecendo orientações, cuidados, equipamentos de proteção, atendimentos e monitoramento.

Para que este trabalho fosse realizado da melhor maneira possível, o apoio do SCIH Serviço de Controle de Infecção Hospitalar - SCIH foi muito importante, pois o conhecimento e determinação da médica infectologista e sua equipe contribuiu muito para que o funcionário tivesse o melhor suporte e cuidados.



SUPORTE AOS COLABORADORES

A pandemia também evidenciou a necessidade de cuidados específicos para a população. Os profissionais da Instituição puderam contar com os cuidados da equipe do SESMT, com protocolos específicos de atendimento, orientações, acompanhamento

e monitoramento de funcionários com sintomas.

Neste período, foram realizados, em média, 2.000 testes RT-PCR, para todos os funcionários que apresentassem um ou mais sintomas relacionados ou suspeitos de Covid-19.



Rodas de conversa foram realizadas com colaboradores

FORÇA TAREFA EM SAÚDE MENTAL

Grupos populacionais específicos correm um risco particular de sofrimento psicológico relacionado à Covid. Os profissionais de saúde da linha de frente, confrontados com cargas de trabalho pesadas, decisões de vida ou morte e risco de infecção, são particularmente afetados.

Durante a pandemia, foi criada a Força Tarefa em Saúde Mental, composta por uma equipe multiprofissional: Enfermeira Psiquiátrica, Psicóloga e Médico Psiquiatra.

Baseado no programa *Psychological First Aid* (PFA) da Johns Hopkins University, cinco etapas compõem uma intervenção, que pode ser resumida através do acrônimo RAPID:

- R (*rapport and reflective listening*)
- A (*assessment*)
- P (*prioritization*)
- I (*intervention*)
- D (*disposition*)

No Tacchini Sistema de Saúde foi estabelecido o programa em duas abordagens, que ocorrem de forma simultânea:

- Intervenções com as lideranças de equipes;
- Intervenções pontuais através de busca espontânea.

BENEFÍCIOS CONQUISTADOS COM A ABORDAGEM:

- Estabilização emocional, com redução de grau de estresse;
- Declaração de sensação de acolhimento e apoio.

853 Atendimentos
até dezembro 2020



CRACHÁS HUMANIZADOS

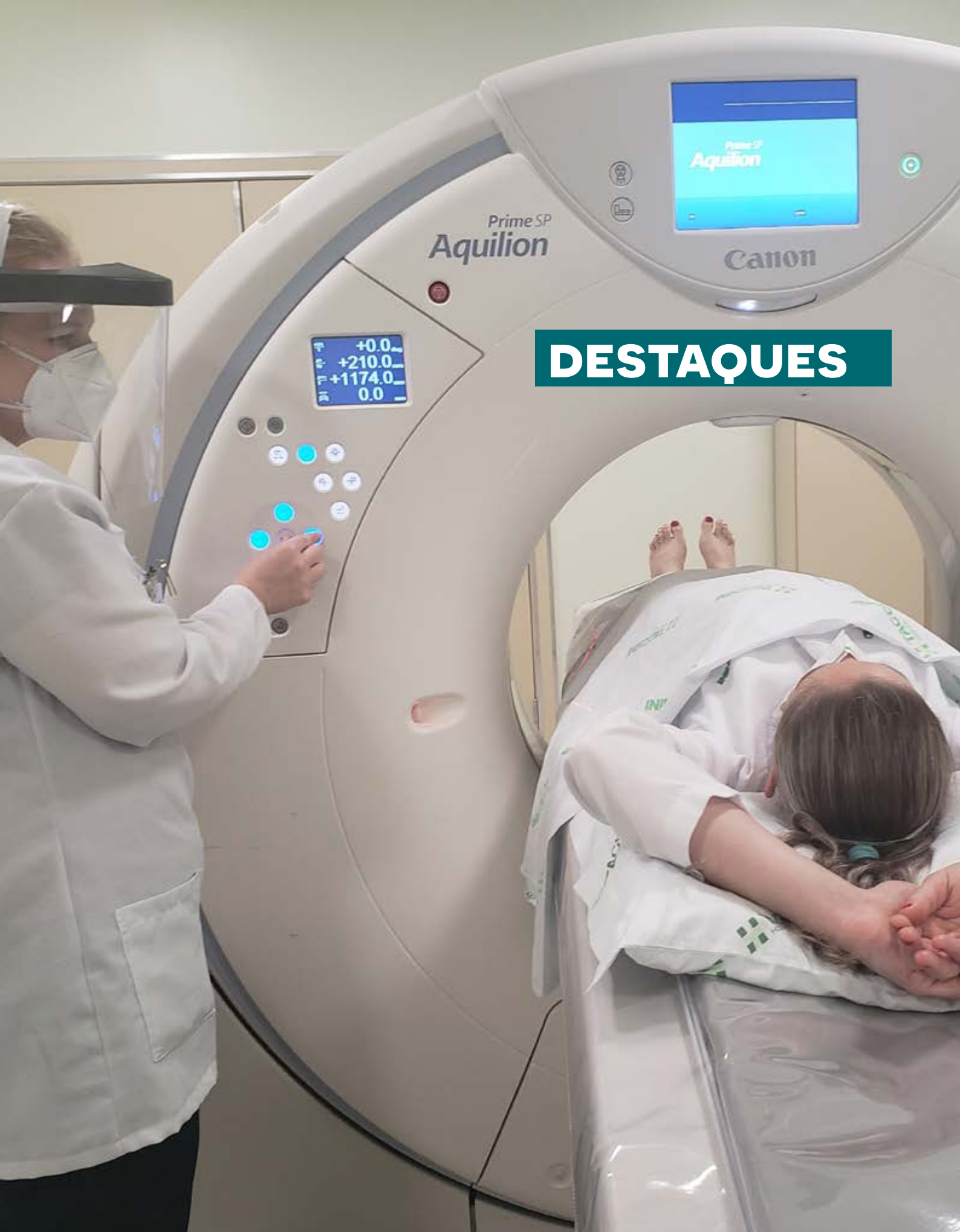
A equipe que trabalha na linha de frente no combate ao Coronavírus encontrou uma maneira de levar um pouco mais de conforto e transmitir segurança e empatia aos pacientes isolados nos leitos. Eles estão usando crachás ampliados, contendo seus nomes, funções e fotos onde aparecem sorrindo.

A ideia, que começou a ser adotada nos Estados Unidos e se espalhou para hospitais de todo mundo, busca mostrar a pessoa por trás da quantidade enorme de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs), tornando mais humano um momento que já carrega consigo uma série de angústias e dúvidas, sobretudo em função da necessidade de isolamento do paciente.

“Poder enxergar o rosto e a fisionomia de quem está atendendo gera uma sensação de

segurança, que acabou se perdendo durante a pandemia. Os pacientes Covid ficam isolados em uma unidade de internação ou entram desacordados em um leito de UTI, recobrando a consciência em um ambiente estranho a eles. Receber os sorrisos, que certamente já estão embaixo das máscaras, melhora a experiência de quem está internado e também de quem está realizando o atendimento, uma vez que os crachás mostram que, mesmo cobertos de equipamentos, os profissionais da saúde ainda são pessoas cuidando de pessoas”, avalia a Dra. Nicole Golin, Coordenadora do grupo de Experiência do Paciente do Hospital Tacchini.

Os crachás de toda a equipe foram uma doação da ONG ImageMagica, que possui sede em São Paulo.



DESTAQUES



TOMÓGRAFO COM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

Em novembro, o Centro de Diagnóstico por Imagem (CDI) colocou em funcionamento o seu primeiro tomógrafo com inteligência artificial. Disponível para utilização em pacientes particulares, convênios e SUS, o novo equipamento possui imagens mais precisas, realizando exames com mais rapidez e qualidade de imagem superior.

O tomógrafo ainda diminui a dose de radiação e de contraste em pacientes, mesmo em exames e casos complexos. As novas tecnologias corrigem ainda os borrões de imagem causados pela presença de algum tipo de prótese metálica presente no corpo do paciente. Dessa forma, o novo equipamento contribui para diagnósticos mais precisos e, ao mesmo tempo, aumenta a segurança do paciente.

Sua arquitetura oferece ainda maior conforto ao paciente, pois trabalha com maior abertura do túnel onde o paciente é posicionado, conhecido como

gantry. Sua mesa é capaz de suportar até 315 kg, além de movimentar-se verticalmente para uma altura de até 31 centímetros do solo, proporcionando acessibilidade a todos os perfis de pacientes, sejam eles idosos, politraumatizados, obesos ou pacientes com limitação de movimentação (cadeirantes).

As novas tecnologias trazidas pelo tomógrafo auxiliam no diagnóstico de doenças que antes somente eram possíveis de detectar a partir de procedimentos invasivos ou métodos mais caros. Além de exames cardíacos e toda rotina de radiologia vascular, ortopédica, oncológica e neurológica, o equipamento também auxilia no diagnóstico de doenças pulmonares, incluindo a Covid-19. A partir do uso de um software de pós-processamento de imagens, o tomógrafo auxilia na avaliação e quantificação do “Vidro Fosco”, que é a alteração de imagem causada pela infecção do Coronavírus no pulmão.



INAUGURADO **LABORATÓRIO TACCHIMED** NO L'AMÉRICA SHOPPING

Os cuidados com bem-estar passam, necessariamente, por exames preventivos regulares. Pensando nisso, o Hospital Tacchini inaugurou, no início de julho, o primeiro laboratório exclusivo para conveniados Tacchimed. Localizado no L'América Shopping, o local oferece uma infinidade de exames, desde os considerados de rotina até os testes Elisa e RT-PCR, para diagnóstico de Covid-19.

No mesmo shopping está localizado também o Prevenire, serviço de medicina preventiva e assistência domiciliar do Tacchimed. Ou seja, quando o resultado de uma consulta exigir a realização de exames, o laboratório estará a poucos passos de distância, podendo o paciente deixar o local já com todos os compromissos cumpridos, restando apenas aguardar os resultados.



NOVO

Laboratório TACCHINI

Espaço exclusivo para você que é cliente Tacchimed.

Fácil, rápido e seguro.


Shopping L'América | 5º andar
 (ao lado do cinema)


HORÁRIO DE ATENDIMENTO
 Segunda a Sexta: 7h às 13h
 Sábado: 9h às 15h

Telefone e WhatsApp
 (11) **3455.4333**
atendimento@tacchini.com.br

Exclusivo
TacchiMed



Responsável Técnico:
 Dra. Caroline Faria - CRIBA 51.842

DISPENSÁRIOS ELETRÔNICOS NA UTI

Desde outubro, está em funcionamento na UTI mais uma inovação tecnológica ligada à melhoria na qualidade de atendimento aos pacientes.

A nova tecnologia armazena os medicamentos e os materiais médicos, que são acessados exclusivamente por colaboradores autorizados e previamente cadastrados com o uso de leitor de impressões digitais. Dessa forma, os dispensários eletrônicos oferecem total segurança e agilizam a manipulação e a administração dos medicamentos.

Os equipamentos possuem um sistema que permite a abertura do compartimento onde encontra-se o remédio prescrito pelo médico e ainda são

equipados com um leitor de código de barras, o que garante que o medicamento retirado é o mesmo prescrito para cada paciente em cada um dos horários, criando mais uma barreira de segurança para possíveis erros.

Os dois equipamentos são abastecidos pela Central de Abastecimento Farmacêutico do hospital diariamente, facilitando o controle de estoque. Dessa forma, os profissionais que trabalham na UTI não têm necessidade de buscar o medicamento prescrito pelo médico em outro setor, agilizando os processos e aumentando o tempo disponível para o atendimento dos pacientes.





GRUPO DIMED/PANVEL ASSUME OPERAÇÕES DAS FARMÁCIAS TACCHIMED

Em meados de outubro, o grupo Dimed/Panvel assumiu as operações de todas as unidades das Farmácias Tacchimed. A negociação permitiu ao Tacchini Sistema de Saúde concentrar suas ações na área hospitalar, uma vez que os recursos provenientes da negociação serão integralmente utilizados nas obras do novo hospital do Tacchimed.

Os clientes do plano Tacchimed agora têm à disposição as vantagens oferecidas por cada uma das 450 lojas da Panvel no estado. Os mesmos benefí-

cios também podem ser acessados a partir do site ou do aplicativo da rede. Ou seja, pode fazer suas compras online e retirar no balcão de uma das lojas Panvel à sua escolha.

Além dessas vantagens, a rede Panvel também vai manter as atividades do programa Troco Solidário. Rebatizado de Troco Amigo, ele seguirá ajudando a manter mais de 30 projetos desenvolvidos atualmente pelo Instituto Tacchini de Pesquisa em Saúde (ITPS).

NOVOS PROGRAMAS DO PREVENIRE

O Prevenire passou a oferecer um programa de acompanhamento para pacientes com sobrepeso e obesidade, com o objetivo é ofertar uma abordagem conservadora para pacientes, reavaliando a necessidade de procedimento cirúrgico após tratamento multidisciplinar.

Outro programa oferecido é o que realiza o tratamento em pacientes com dores lombares. Com uma abordagem integral, envolvendo todos aspectos biopsicossociais, o programa é individualizado e oferece a melhor conduta terapêutica, prezando pela melhora na qualidade de vida do paciente.



Plano Tacchimed

maturità

É a nossa vez de cuidar de você!

Agora o Tacchimed apresenta um novo plano para você, com muitas vantagens.

Entre em contato conosco e conheça mais sobre o Plano Maturità.

TACCHIMED LANÇA PLANO MATURITÀ

O Tacchimed lançou uma nova modalidade de plano, exclusivo para clientes com mais de 59 anos. O principal diferencial do Maturità é o cuidado completo da saúde do cliente. Para que isso ocorra de maneira eficaz, os procedimentos necessários para prevenção, tratamento e recuperação dos clientes são coordenados pela equipe dos serviços próprios do Tacchimed.

Por meio da gestão integrada do cuidado do cliente, a equipe multidisciplinar do Tacchimed monitora a necessidade de agendamento de consultas, exames, internações e revisões, orientando sobre as melhores maneiras de cuidar da própria saúde. Além disso, os atendimentos em áreas específicas são direcionados conforme necessidade individual. O desafio da equipe ligada ao

Maturità é atender as necessidades dos pacientes em até 72 horas.

O Espaço Prevenire, localizado no segundo piso do L'América Shopping, é o local de referência para os atendimentos ambulatoriais, com médico gestor da vida, enfermeiro, psicóloga, fonoaudióloga, assistente social, terapeuta ocupacional, nutricionista, entre outros profissionais. Instalado em local amplo, seguro e de acesso facilitado, ele possui estrutura com 14 consultórios.

A área de abrangência do novo plano registrada na ANS é para o município de Bento Gonçalves e os serviços hospitalares serão oferecidos exclusivamente no Tacchini. A estrutura de atendimento oferece máxima qualidade, cuidado personalizado com a saúde e investimento acessível.



Em 2020, o Plano de Saúde Tacchimed completou 40 anos. Criado em 1980, contou com a força e o apoio da comunidade de Bento Gonçalves. A união de população, empresas, entidades públicas e privadas, instituições e organizações do município, impulsionaram o nascimento do Tacchimed.

O Tacchimed chegou aos 40 anos consolidado como uma das mais completas opções de planos de saúde na serra gaúcha, com mais de 61 mil clientes ativos.

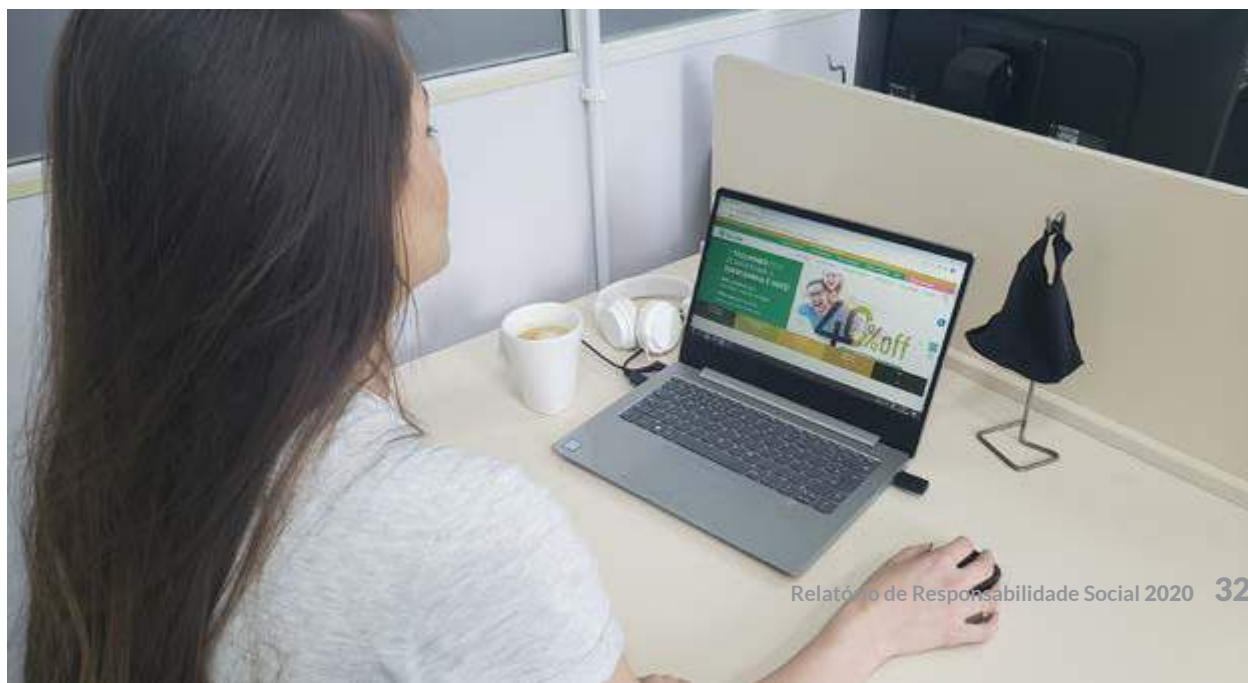


NOVOS SITES

No ar desde os primeiros dias de agosto, os novos endereços eletrônicos do Hospital Tacchini, Hospital São Roque, Tacchimed, ITPS e do Tacchini Sistema de Saúde contam com interface totalmente atualizada, permitindo uma navegação muito mais prática. Modernos, interativos e de fácil acesso, os novos portais foram completamente redesenhados a partir da visão de consumidores e médicos, que participaram de horas de conversas com a equipe de

desenvolvimento, direcionando os rumos da criação do site.

Totalmente baseados na experiência do cliente, disponibilizam diversos serviços online, facilitando o acesso de a exames laboratoriais e de imagem, histórico de utilização, acompanhamento dos protocolos de atendimento e busca de atendimento na ouvidoria e também acompanhar o tempo de atendimento no Pronto Socorro antes de ir ao Hospital.





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 63 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 2018	MÉDIA 2019	MÉDIA 2020
Quimioterapia	1.664	1.740	2.020
Radioterapia	434	507	483
Instituto do Câncer	2.098	2.247	2.503

SESSÕES TRATAMENTO	MÉDIA 2018	MÉDIA 2019	MÉDIA 2020
Quimioterapia	1.345	1.272	1.254
Radioterapia	1.185	1.055	1.125
Instituto do Câncer	2.530	2.327	2.379



Toque do sino marca o término do tratamento em Radioterapia

FOCO NOS PACIENTES E NA COMUNIDADE

- Oferecer um serviço de excelência à comunidade em infraestrutura única, com atendimentos multidisciplinares em oncologia para diagnóstico, terapêutica e acompanhamento clínico.
- Oferecer acesso a novos medicamentos disponíveis mundialmente, através da Unidade de Pesquisa em Oncologia.
- 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.

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, Bloco Cirúrgico e internação clínica. Todos os atendimentos aos pacientes são realizados com registro em prontuário único com certificação digital, o que garante a qualidade do cuidado. Mensalmente são avaliados 14 indicadores assistenciais para melhoria 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.



AÇÕES DO INSTITUTO DO CÂNCER

As ações desenvolvidas pelo Instituto do Câncer no ano de 2020 tiveram foco voltado ao paciente e à comunidade.

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

O término do tratamento em Quimioterapia e Radioterapia são comemorados pela equipe e pacientes, com brinde e toque do sino.



AÇÕES DO INSTITUTO DO CÂNCER



INTRAOPERATÓRIA



Em dezembro, foi realizada uma mastectomia preservadora de pele e mamilo, com reconstrução imediata pré-peitoral com implantes de silicone e radioterapia intraoperatória.

SERVIÇO DE **NEFROLOGIA E HEMODIÁLISE**



Em 2020, o Serviço de Nefrologia e Hemodiálise apresentou melhorias com:

- Aquisição de duas máquinas proporcionadoras para reposição;
- Aquisição de uma Osmose Reversa portátil;
- Assistente Social em tempo integral.

atendimentos média mensal

89 **1.077**
pacientes sessões de
crônicos Hemodiálise

15 **90**
pacientes sessões
agudos mensais

CENTRO DE DIAGNÓSTICO POR IMAGEM



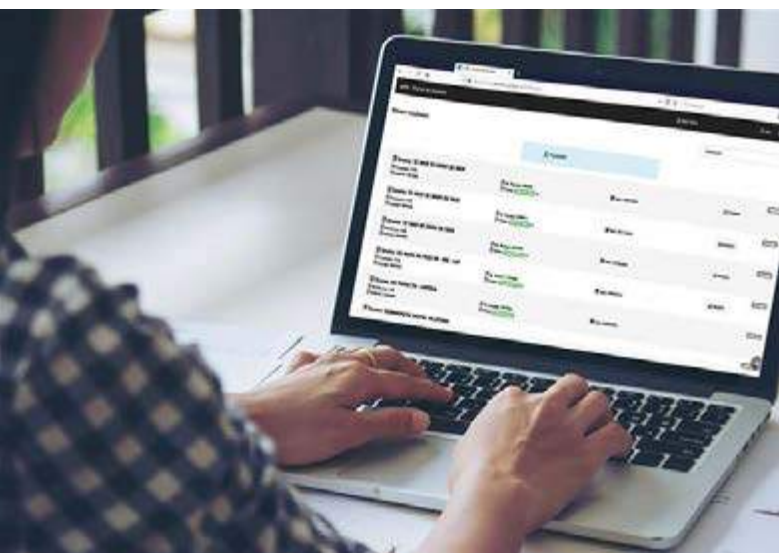
Em 2020, o Centro de Diagnóstico por Imagem realizou 152.923 exames.

Foi adquirido um novo tomógrafo, com inteligência artificial.



CENTRO DE DIAGNÓSTICO POR IMAGEM

Além da aquisição do novo tomógrafo com inteligência artificial, em 2020 foi criada uma série de postagens nas redes sociais com conteúdo informativo, explicando para a comunidade a utilidade de cada exame de imagem, o que auxiliou para um melhor entendimento dos serviços oferecidos pelo Centro de Diagnóstico por Imagem. Também foi informado à comunidade, através das redes sociais, as medidas de segurança adotadas, mantendo os atendimentos de forma segura.



PORTAL DE EXAMES

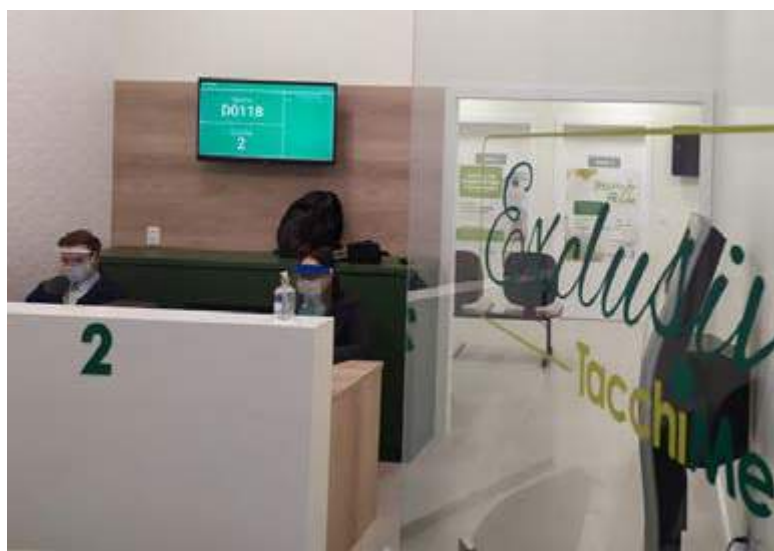
Os exames de todas as especialidades deixaram de ser impressos e passaram a ser disponibilizados através do **Portal de Exames** para clientes e médicos. Através deste portal, tanto o cliente quanto o médico têm acesso aos exames através da internet. O cliente não precisa deslocar-se ao hospital novamente 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.



LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLÍNICAS

ENFRENTANDO A COVID-19

Para melhor atender o paciente, a recepção do Laboratório passou por uma grande reforma, disponibilizando uma maior área de atendimento, com mais conforto.





LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLÍNICAS

894.760

Exames Laboratoriais
realizados em 2020



PRONTO SOCORRO

46.262 atendimentos em 2020

3.646

atendimentos emergência/muito urgente (vermelho/laranja)

98,4%

de vidas salvas

ATENDIMENTOS 2020

CLÍNICO	25.715
PEDIATRIA	4.813
ESPECIALISTA	6.986
AMBULATORIAL	8.748
PACIENTES SAMU	1.161
TOTAL	46.262

MÉDIA DE ESPERA PARA ATENDIMENTO MÉDICO POR CLASSIFICAÇÃO DE RISCO

Vermelho/laranja	Referência nacional: 19,5 minutos	Tacchini: 12,5 minutos
Amarelo	Referência nacional: 35 minutos	Tacchini: 32,2 minutos
Verde/azul	Referência nacional: 44 minutos	Tacchini: 40,9 minutos
Triagem (tempo de espera)		Tacchini: 6 minutos

PROTOCOLO DE DOR TORÁCICA

O atendimento ao paciente que chega ao Pronto Socorro com suspeita de infarto teve a média anual de 6 minutos em 2020, com avaliação médica e exame clínico realizado. Foi o melhor tempo dos últimos dois anos.

PROTOCOLO DE AVC

Implantação de ferramenta informatizada que agiliza o atendimento ao paciente suspeito de AVC, seguindo protocolo internacional de segurança.



LEITOS DE UTI NO PRONTO SOCORRO



ENFRENTANDO A COVID-19

No enfrentamento à Covid-19, uma UTI foi instalada dentro da estrutura do Pronto Socorro, comportando 10 leitos, para proporcionar qualidade e segurança no atendimento, com equipamentos de última geração, camas elétricas, monitores multiparâmetros e elevador para transporte dos pacientes.



FAST TRACK

ENFRENTANDO A COVID-19

Foi instalada uma estrutura na parte externa da Emergência para o enfrentamento a Covid-19, com organização dos novos fluxos pré-estabelecidos para segurança das equipes e pacientes com treinamentos e práticas. Rotinas atualizadas para o manejo dos pacientes com Covid-19 foram implantadas no Pronto Socorro.



7.434 atendimentos Fast Track (tenda)



O atendimento para fluxo respiratório pediátrico contou com estrutura separada, para segurança e qualidade nos atendimentos.

696 atendimentos Pediatria



Uma ampla estrutura foi concluída para o atendimento aos pacientes que procuram o ambulatório do Tacchini, com a equipe multidisciplinar atuando diretamente no cuidado.





PROCESSO CIRÚRGICO

O Centro Cirúrgico possui 10 salas devidamente equipadas para cirurgias de maior complexidade, nas mais diversas especialidades médicas, com destaque para cirurgias por vídeo.

16.604

Procedimentos realizados
no Centro Cirúrgico

8.896

Procedimentos
em pacientes
internados

7.708

Procedimentos
em pacientes
ambulatoriais

889

Procedimentos
realizados na
Hemodinâmica

334.678

Pacotes esterilizados
produzidos pelo
Centro de Material
Esterilizado

12.573

Pacientes passaram
pela Sala de
Recuperação

PROCESSO CIRÚRGICO

O Processo Cirúrgico utiliza sistema no Xscape para linha do cuidado do Infarto Agudo do Miocárdio (IAM), desde a chegada do paciente até o término do procedimento, para controle dos tempos de execução de cada parte do processo. O tempo porta-balão médio em 2020 foi de 83 minutos, tempo abaixo da meta, que é de 90 minutos. Foi adquirido um aparelho de ultrassom coronariano e um aparelho de avaliação funcional de lesão coronariana.

ENFRENTANDO A COVID-19

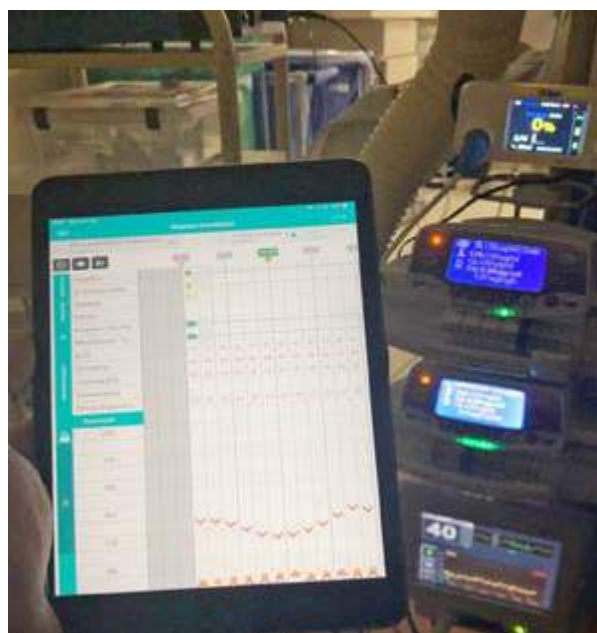
Em 2020, diversas melhorias foram realizadas e adquiridos novos equipamentos, além de serem criadas salas específicas para realização de cirurgias Covid-19 com pressão negativa.



Aquisição de quatro colchões pneumáticos para a Sala de Recuperação



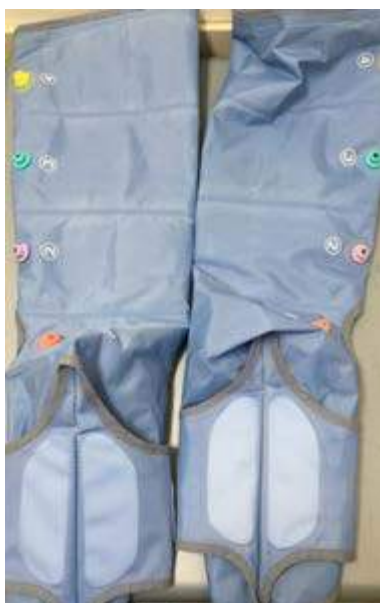
Aquisição de equipamento de fibrobroncoscopia e videolaringoscopia



Registro de avaliação pré anestésica e relatório de anestesia digitais e integrados ao MVPEP



Aquisição de um carro de anestesia, quatro monitores multiparâmetros e três botas de retorno venoso



Substituição de autoclave no Centro de Material Esterilizado

PROCESSO CIRÚRGICO

**ENFRENTANDO
A COVID-19**



Criação de salas específicas para realização de cirurgias Covid-19 com pressão negativa



Instalação de elevador de emergência com acesso pela Sala de Recuperação



Recebimento de injetora de contraste para a Hemodinâmica



PROCESSO CLÍNICO

As Unidades de Internação Hospitalar tiveram inovações no processo com equipamentos integrados ao prontuário. Além de adaptar-se rapidamente para o enfrentamento a Covid, as equipes humanizaram ainda mais o atendimento.

Diárias nas Unidades de Internação

Unidade 1 - Inativo	3.115
Unidade Internação 2A	613
Unidade Internação 2B	5.776
Unidade Internação 2C	7.303
Unidade Internação 5	11.008
Unidade Internação 6	7.544
Unidade Internação 6A	515
Unidade Internação 7	4.444
Total	40.318

40.318

Diárias nas Unidades de Internação

4,6

Média de dias permanência setorial

Estruturação de Safety Huddle diário

Tem por objetivo melhorar a comunicação e colaboração entre as equipes multidisciplinares, reduzir tempo de internação, reduzir eventos adversos evitáveis e mortalidade, melhorando a satisfação do cliente. Nesses encontros diários, o paciente é o foco, identificando as travas na rotina assistencial. Também são definidos alguns pacientes denominados de “watchers”, que precisam de uma observação maior.



Implementação da Escala de Mews

Escala que tem como principal finalidade identificar precocemente sinais de deterioração clínica do paciente internado em unidade aberta, mesmo na ausência do médico assistente.

PROCESSO CLÍNICO



Round semanal com equipe multiprofissional

**ENFRENTANDO
A COVID-19**



Enfrentamento a Covid-19



Humanização no atendimento



Leitor de devolução de medicamentos



Eletrocardiograma com integração ao prontuário



Equipamento de Sinais vitais com integração ao prontuário

FISIOTERAPIA HOSPITALAR

A Fisioterapia Hospitalar atuou incessantemente junto às UTIs Adulto, Pediátrica, Neonatal e Unidades de Internação durante o ano.

Participou no desenvolvimento de dois estudos científicos multicêntricos. Também conduziu o estudo “A fotobiomodulação associada ao campo magnético é capaz de diminuir o tempo de permanência em UTI com Covid-19? Ensaio clínico randomizado, placebo-controlado, triplo-cego.



Mais de
58.000
atendimentos

Criação de crachá humanizado

**ENFRENTANDO
A COVID-19**



Realização da 3ª Jornada de Fisioterapia Hospitalar e Terapia Intensiva do Hospital Tacchini



Participação efetiva em palestra no V Simpósio de Fisioterapia do Hospital Moinhos de Vento - I Simpósio Internacional de Reabilitação Hospital Moinhos de Vento

Desenvolvimento de folder explicativo sobre rotinas da Fisioterapia na UTI Neonatal e Pediátrica



FISIOTERAPIA HOSPITALAR

ENFRENTANDO A COVID-19



Ecografia à beira do leito para avaliação de espessura da musculatura respiratória do paciente internado na UTI Adulto



Uso de Gameterapia para a reabilitação de pacientes internados na UTI Pediátrica e Adulto



Desenvolvimento de blender de O2 para garantir controle adequado de temperatura e umidificação de oxigênio para pacientes internados nas UTIs Neonatal e Pediátrica



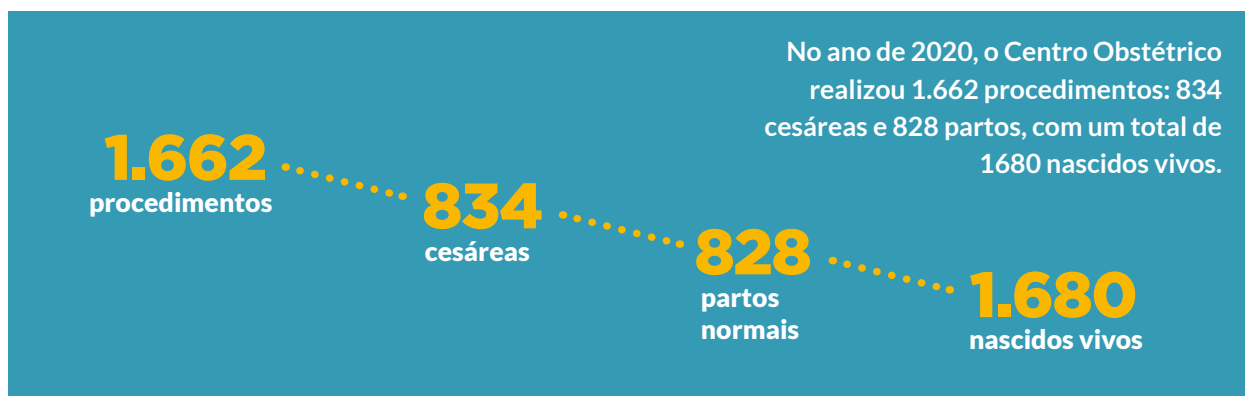
Aperfeiçoamento e treinamento da equipe para a realização de manobra de pronação dos pacientes



Desenvolvimento de dispositivos para prevenção de lesões de pele aos pacientes pronados na UTI Adulto



CENTRO OBSTÉTRICO



ENFRENTANDO A COVID-19

Foi adquirido equipamento de pressão negativa, em salas cirúrgicas, para a realização de procedimentos de pacientes em isolamento no Centro Obstétrico. Para a segurança do recém-nascido, mantendo a temperatura no transporte ao alojamento conjunto, está sendo utilizado sling.

Durante o ano foi realizado grupo de estudo via Zoom com equipes multidisciplinares, nas terças-feiras à noite. Também foram realizados treinamentos práticos, com foco na segurança do funcionário e paciente em período de pandemia.



UTI NEONATAL E **PEDIÁTRICA**



A UTI Pediátrica passou de nove para dez leitos. Dois deles foram reformados e foi adquirido pressão negativa para isolamento de pacientes com sintomas respiratórios.

ENFRENTANDO
 **A COVID-19**



UTI NEONATAL E PEDIÁTRICA

Agosto Dourado

A Semana Mundial de Aleitamento Materno teve como tema “Apoie o aleitamento materno, por um planeta saudável”. A equipe multidisciplinar do Processo Materno-Infantil desenvolveu materiais informativos, disponibilizados nas redes sociais do Hospital e realizou uma live sobre o tema com esclarecimento de dúvidas da comunidade.

Lembrança de Natal

As equipes das UTIs Neonatal e Pediátrica, em conjunto com o Grupo de Voluntárias, confeccionou roupas e gorros de Natal para os pacientes, sendo registrado em fotografias e entregue para os pais.

A ação mobilizou a equipe que, em meio a pandemia vivenciada, relatou um momento para renovar as esperanças.



Novembro Roxo

A campanha Novembro Roxo promove ações e eventos ligados a prematuridade. Anualmente, é promovido, no mês de novembro, o Encontro dos Pequenos Heróis da UTI Neonatal, com intuito de celebrar a vitória de cada uma destas crianças. Este ano, devido a pandemia, foi realizado de forma virtual, com colaboradores, pais e crianças que estiveram internadas na UTI Neonatal.





UNIDADE DE **PSIQUIATRIA**

A unidade de Psiquiatria é composta por uma equipe multiprofissional de médicos psiquiatras, enfermeiros, terapeuta ocupacional, técnicos de enfermagem, recreacionista, assistente social, nutricionista e fisioterapeuta. O objetivo principal da internação é proporcionar atendimento em situações de crise, pelo menor tempo possível, estimulando a autonomia, o convívio social e a reinserção social do paciente. A unidade faz parte da Rede de Atenção Psicossocial do município de Bento Gonçalves. As equipes dos Centros de Atenção Psicossocial realizam atividades em conjunto com a equipe da Instituição e todos os pacientes recebem alta com data, horário e equipe de referência para dar continuidade ao tratamento.

Em 2020 a Psiquiatria foi reestruturada, passando por mudança de área física, qualificando sua estrutura para um espaço mais amplo, ventilado, iluminado e mais seguro, com toda estrutura em andar térreo e de ampla visualização para a equipe. A nova estrutura conta com a ampliação de um leito de observação, direcionada a pacientes com maior de-

pendência de cuidados da equipe de Enfermagem. Também foi criado um hall de entrada para visitantes, com a exposição de alguns trabalhos realizados pelos pacientes durante a internação.

Durante o ano, foram atendidos 179 pacientes, sendo 48% por transtornos relacionados ao uso de substâncias psicoativas, 35% por transtornos de humor, 13% por esquizofrenia, transtornos esquizotípicos e delirantes e 4% por outros transtornos.

ENFRENTANDO **A COVID-19**

Este também foi o ano de adaptar-se à nova realidade estabelecida com a pandemia, modificando atividades e rotinas, como horário de visitas, oficinas em datas comemorativas, circuitos de fisioterapia, grupos de preparo para a alta e atividades recreativas em grupo. Houve grande foco na educação dos pacientes quanto aos cuidados respiratórios, lavagem de mãos e respeito às regras de distanciamento social.





AGÊNCIA TRANSFUSIONAL

5.821 transfusões
em 2020

309 sangrias
terapêuticas

A Agência Transfusional oferece o serviço de sangria terapêutica ambulatorial e realiza transfusões a pacientes internados e ambulatoriais. Além disso, coleta amostra de sangue dos pacientes cirúrgicos com reserva de hemocomponentes. A Agência realiza campanha de captação de doadores de sangue, diariamente, junto a paciente e familiares e, também, junto à comunidade de Bento Gonçalves e região.

No ano de 2020 foram realizadas campanhas de doação junto a grupos e entidades militares da cidade, além da participação na campanha solidária com a Paróquia São Roque.

Foi criado flyer de divulgação informando sobre o transporte de doadores de sangue para o Hemocentro, em Caxias do Sul. A campanha de doação de sangue foi divulgada nos meios de comunicação da cidade. Também foi criado um agradecimento, divulgado nas redes sociais dos pacientes beneficiados com as doações.



AGÊNCIA TRANSFUSIONAL

ENFRENTANDO A COVID-19

Doação de Plasma Convalescente

A campanha de Doação de Plasma Convalescente, realizada junto a pacientes que se curaram do Coronavírus, proporcionou que esse plasma fosse utilizado no tratamento de pacientes graves, com diagnóstico de Covid-19.



Inovações

- Criação de etiqueta de identificação com o nome do paciente e código de barras para os tubos coletados.
- Aquisição de maletas térmicas para o transporte de hemocomponente, garantindo assim temperatura adequada até o momento da transfusão.
- Alteração dos sacos de descongelamento de hemocomponente, de sacos brancos para sacos transparentes tipo “Zip”, aumentando a segurança no processo de preparo de Crio e Plasma.
- Realização de sangria/flebotomia terapêutica somente por agendamento prévio, evitando aglomeração e tempo de espera.
- Participação em lives sobre doação de sangue, tornando o tema abrangente para a comunidade.
- Firmada parceria junto à prefeitura do município, setor de transporte, para que os doadores fossem levados ao Hemocentro nos horários e dias pré-estipulados, com listagem prévia.
- Ações em via pública, no dia 25 de novembro, Dia Nacional do Doador de Sangue, junto a ONG Cooltivo.



Grupo de funcionários doadores de sangue



CIHDOTT | DOAÇÃO DE ÓRGÃOS

Doar órgãos é um ato de amor e solidariedade. Cerca de 18 pessoas morrem por dia por falta de órgãos disponíveis. Um dia você pode salvar uma delas, basta dizer sim.

Atualmente, em nosso Estado, se encontram aguardando na fila de espera para doação 1.693 pessoas: Coração 16, Córnea 429, Fígado 140, Pulmão 106, Rim 1001, Pâncreas 1.

A Comissão Intra Hospitalar atua no Tacchini (CIHDOTT) há 18 anos, com o objetivo de organizar o processo de captação de órgãos e tecidos. Tem como atribuição conscientizar a comunidade sobre a importância da doação de órgãos e tecidos. É composta por enfermeiros, psicóloga, assistente social, fisioterapeuta, médicos e administrador do Hospital.

Ações desenvolvidas

- Encontros mensais
- Campanha de venda de camisetas e moletons
- Palestra na escola de enfermagem
- Palestra em empresa da região
- Live: Doando Vidas
- Participação em live com a família de Gugu Liberato com o tema #Guguvive, lançado pelos filhos, no Rio de Janeiro, em setembro de 2020, incentivando a doação de órgãos, tendo como exemplo o ator e apresentador.
- Participação online da coordenadora da CIHDOTT no II Congresso Brasileiro das Ligas de Transplantes.

DOAÇÃO DE ÓRGÃOS NO TACCHINI

	2018	2019	2020
Notificações por morte encefálica	9	15	6
Retirada de múltiplos órgãos	4	13	1
Retirada de tecidos músculo-esqueléticos	1	1	0
Doações de córneas	98	146	30

Obs: A queda no número de doações e o aumento na fila de espera no ano de 2020 se deu em função dos critérios relacionados a pandemia causada pelo Covid-19.

SERVIÇO DE **NUTRIÇÃO**



NUTRIÇÃO CLÍNICA / FONOAUDIOLOGIA

Em 2020, a equipe de Nutrição Hospitalar passou a atender mais de 85% dos pacientes internados, prestando um aumento significativo na cobertura dos atendimentos. Foi realizada a transição de cuidado dos pacientes com alta hospitalar, encaminhados para a rede Prevenire, Sads e Unidades de Saúde, com o objetivo de dar seguimento ao acompanhamento nutricional dos pacientes.

A equipe de Fonoaudiologia realizou o Teste da Orelhinha em mais de 85% dos recém-nascidos, assim como o Teste da Linguinha nos bebês nascidos na Instituição e nos bebês de cidades da região atendidos no ambulatório.

Foi realizada live multidisciplinar para compartilhar as ações realizadas no Agosto Dourado e Semana Mundial do Aleitamento Materno. Além disso, foram abordadas as práticas realizadas para promover, apoiar e incentivar o aleitamento materno.

Foi aprovado, perante a Vigilância Sanitária, a obtenção do Banco de Leite Humano, junto ao Rotary Club. Este serviço será inaugurado em março de 2021.



Projeto
Banco de
Leite
Humano



SERVIÇO DE **NUTRIÇÃO**



A Nutrição e Dietética obteve um índice de satisfação dos pacientes de 99,61% em 2020.

O Serviço realizou vários treinamentos e promoveu a sensibilização das auxiliares de Nutrição (copeiras) e produção, com foco no atendimento ao cliente e segurança alimentar.



No dia de Natal, junto ao Grupo de Humanização, foram entregues chocolates e biscoitos produzidos pelo Grupo de Voluntariado do Hospital. Todos os pacientes e familiares receberam o mimo “Alimentos que Nutrem o Coração”.

NUTRIÇÃO E DIETÉTICA

ENFRENTANDO A COVID-19

Durante a internação dos pacientes em isolamento Covid, o Serviço de Nutrição e o Grupo de Experiência do Paciente realizou ações de humanização. Foram enviadas mensagens e fotos aos pacientes junto com a alimentação, para amenizar as dificuldades e saudades da família, motivando sua recuperação.



SERVIÇO DE HOTELARIA

As ações realizadas pela equipe de Hotelaria visam melhorar a experiência dos clientes durante sua permanência na Instituição. Foi investido em equipamentos para agilizar o processo, como mops, máquinas lava e seca, além de treinamento para a equipe e ações, como a comemoração do dia da Higienizadora.

O Serviço conta com um grupo focado na liberação de leitos, onde a busca é sempre atender o cliente de forma mais eficiente e rápida. De 2019 para 2020, o tempo de liberação dos leitos diminuiu em 50%.

ENFRENTANDO



A COVID-19

Em 2020, o serviço teve que se reinventar e buscar forças para seguir e lutar contra algo desconhecido, onde o espírito de equipe e comprometimento se fortaleceu.

A equipe de Higienização recebeu diversos treinamentos, com o apoio do Núcleo de Educação e SCIH, apoio psicológico do SESMT Saúde e equipes multidisciplinares que ajudaram a demonstrar para o grupo sua importância dentro da assistência ao paciente.



A equipe de Higienização recebeu diversos treinamentos, demonstrando sua importância na assistência ao paciente



CONTROLE DE INFECÇÃO

O Programa de Controle de Infecção Hospitalar (PCIH) do Tacchini é um conjunto de ações desenvolvidas que busca a redução máxima possível da incidência e da gravidade das infecções hospitalares.

Para manter os indicadores ideais de segurança do paciente na Instituição, a Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH), além de cumprir as determinações vigentes 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 identificação e classificação dos casos, controle de surtos, notificação de infecção entre hospitais, busca ativa de casos mesmo após alta do paciente, vigilância da qualidade do ar e da água utilizada na Instituição, visita diária às unidades críticas e semicríticas, visitas técnicas internas e externas, controle diário do uso de antibióticos, atualização e validação de manuais, validação de reformas e plantas físicas, 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 Comissão é composta por uma equipe multidisciplinar: médica infectologista, enfermeiros, microbiologistas, farmacêuticos e a empresa Qualis Soluções em Infectologia, que presta assessoria técnica.

ENFRENTANDO A COVID-19

O ano de 2020 ficará marcado pela pandemia do Coronavírus e pelo protagonismo de uma simples e importante ação propagada incansavelmente ao longo dos anos pelo Serviço de Controle de Infecção Hospitalar: **a higiene de mãos.**

A participação do SCIH na avaliação de novas tecnologias, padronização de materiais para proteção individual, higiene de mãos e ambiente, assim como a revisão de processos de trabalho já estabelecidos foi fundamental e de grande aprendizado multidisciplinar.

A criação de fluxos específicos e seguros para o combate ao Coronavírus teve ritmo acelerado ao longo do ano, assim como a revisão diária de resoluções publicadas pela Vigilância Sanitária e busca de artigos internacionais sobre o vírus. Em conjunto com o SESMT e Núcleo de Educação, organizou uma força-tarefa para a sensibilização e capacitação das equipes na correta higienização de mãos, paramentação e utilização de EPIs. Com o RH e SESMT Saúde foi alinhado o acompanhamento dos profissionais infectados e o retorno ao trabalho de forma segura dos pertencentes ao grupo de risco para Covid-19, demonstrando a responsabilidade e preocupação Tacchini com os seus colaboradores.



CONTROLE DE INFECÇÃO

ENFRENTANDO A COVID-19

- Participação no Ciclo de Melhorias
- Participação na criação de diretrizes para o enfrentamento a Covid-19
- Ampliação dos critérios diagnósticos para suspeitos Covid
- Busca de opções diagnósticos com resultados mais rápidos
- Sinalização dos pacientes em medidas de precaução e auditorias das precauções
- Cenário de atendimentos Covid-19 em tempo real
- Divulgação de boletins diários Covid-19
- Busca ativa diária de casos suspeitos/confirmados
- Interface com SESMT e Gestão de Riscos
- Interface com Microbiologia, Gestão de Leitos, Epidemiologia e Higienezação
- Arraiá das Mãos Limpas



Estratégias para Diagnóstico SARS-CoV-2

Período	Exame	Responsável pela realização do exame	Prazo para liberação do resultado
13/03 a 09/04	RT-PCR	LACEN/RS E Laboratório A	5 a 7 dias
09/04 a 16/07	RT-PCR	Laboratório B	24 a 48 horas
A partir de 16/07	RT-PCR	Laboratório Tacchini	2 horas
A partir de 23/12	TR antígeno qualitativo	Laboratório Tacchini	30 a 40 minutos



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), vinculado ao Conselho Nacional de Saúde (CNS) do Ministério da Saúde (MS).

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 CEP 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 obtém o reconhecimento de que sua proposta é eticamente adequada.

Em setembro de 2012 foi implantado o Sistema

Plataforma Brasil, facilitando o andamento dos trabalhos, com ferramentas que auxiliam tanto o pesquisador como o CEP, agilizando os trâmites que envolvem a deliberação dos projetos, sendo realizado virtualmente, com a supervisão direta da CONEP.

O Comitê é composto por dois mestres, quatro doutores e dois com ensino superior: médico, enfermeira, fisioterapeuta, farmacêutica, bióloga, teólogo/psicólogo, filósofo, teólogo/engenheiro químico, advogada, agricultor e administrativo.

Foram nomeados em 2020: Coordenadora Melissa Bonato; Vice-Coordenadora Suhelen Caon; Representante de usuários Gilmar Cantelli; Assessora Cristina Franzen. Membros: Crislaine Paludo, Norberto Luiz Pagnocelli Coltro, Melissa Demari, Daniel D'Agnoluzzo Zatti, Fabiano Francio e Sadi Poletto.



PROJETOS AVALIADOS

2015	2016	2017	2018	2019	2020
09	13	16	26	53	57

MANUTENÇÃO E INFRAESTRUTURA

ENFRENTANDO A COVID-19

O ano de 2020 foi marcado por um desafio maior e inesperado, porém o setor não teve como parar, pelo contrário, teve que acelerar, reinventar. Cronogramas foram alterados, algumas das obras previstas não ocorreram, outras diversas não previstas tiveram que acontecer. Demandas para

liberar o espaço para as escavações do novo prédio, mudanças urgentes em função da pandemia... o ano foi intenso, exigindo foco para atingir os objetivos definidos.



Nova UTI Adulto



Posto de coleta
inaugurado no
L'América Shopping



Novo leito e reformas na UTI Pediátrica



Interligação elevador PPCI 7º andar e novo posto de enfermagem





Nova sala para instalação do tomógrafo Canon

MANUTENÇÃO E **INFRAESTRUTURA**



Interligação Elevador PPCI à Sala de Recuperação



Mudanças na Psiquiatria: porta de acesso, posto de enfermagem e leitos



Passagem CDI ao Elevador



Guarda de Materiais Posto 4

MANUTENÇÃO E **INFRAESTRUTURA**



Pátio da Psiquiatria



Posto Enfermagem Unidade 2A



Leitos Unidade 2A



Reformas na Casa Farina



Instalação de contêiner na guarita



Novo acesso ao RH



Modernização de dois elevadores de serviços



SERVIÇO SOCIAL

A ação do Serviço Social do Hospital é permeada por atividades que se traduzem no acolhimento, na humanização, no trabalho em equipe e multidisciplinar, na mediação e interlocução com recursos próprios, da sociedade, comunitários e da família.

Atende famílias e indivíduos pertencentes aos mais diversos contextos sociais. As demandas mais emergentes estão relacionadas à dependência química, adoção, pessoas com deficiência, 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, sistema de garantia de direitos e orientações quanto a direitos e deveres dentro do processo legal.

O Serviço Social realiza o acompanhamento dos pacientes e familiares que realizam hemodiálise ambulatorial. Também participa de rounds nas unidades de internação e UTI's, e integra a coordenação de grupos com pacientes da ala psiquiátrica.

Melhorias

Com o crescimento de demandas e desafios junto ao Serviço Social, houve ampliação do quadro funcional com a contratação de mais uma profissional Assistente Social, expandindo os atendimentos junto a pacientes e familiares da UTI Adulta e Hemodiálise. Também foi contratada uma intérprete dos idiomas Creolo e Francês para auxiliar na comunicação junto aos pacientes e familiares de imigrantes estrangeiros que buscam atendimento e hospitalização.

ATENDIMENTOS

2018	5.385
2019	5.410
2020	5.751

* Atendimentos à População Estrangeira - 528

ATENDIMENTOS HEMODIÁLISE, ONCOLOGIA E RADIOTERAPIA

2018	350
2019	414
2020	554

ATENDIMENTOS UTI'S ADULTA, PEDIÁTRICA E NEONATAL

2018	685
2019	792
2020	949

SERVIÇO SOCIAL

ESPAÇO ACOLHER

O Espaço Acolher, local destinado ao acolhimento dos familiares de pacientes das UTI's, provenientes de outros municípios e que não têm condições de arcar com as despesas de hospedagem, alimentação e transporte passou por melhorias. O Espaço coletivo tem capacidade de acomodação para até dez pessoas. Dispõe de chuveiros, beliches, armários para guarda de pertences, mesa, cadeiras, geladeira, televisor e pia para louça.



216 famílias atendidas em 2019

86 famílias atendidas em 2020*

*A diminuição no número de famílias acolhidas em 2020 ocorreu em função da pandemia, pois os pacientes das UTI's não podiam receber visitas. As informações foram repassadas aos familiares por intermédio de vídeo-chamadas.

ALTA NA PSIQUIATRIA

Os grupos na Unidade Psiquiátrica são semanais, realizados com a equipe multidisciplinar. O objetivo é propiciar um espaço de reflexões acerca do processo saúde/doença/recuperação, abordando os possíveis desafios e possibilidades após alta e identificando demandas e necessidades, reforçando quanto a importância da continuidade do tratamento e acesso à rede de serviços.

Em 2020 foram realizados **24 grupos**, com um **total de 128 participantes**.

ENFRENTANDO A COVID-19

Diante do cenário de pandemia, a Secretaria Municipal de Saúde realiza um monitoramento dos casos positivos e suspeitos de Covid-19. Desta forma, todos pacientes SUS e outros convênios, exceto Tacchimed, que recebem alta da internação, são notificados à Secretaria de Saúde para telemonitoramento. A partir de maio de 2020, foram realizadas **174 notificações**.



ROUNDS COM EQUIPE MULTIDISCIPLINAR

Os round's são espaços de discussões dos casos, onde a equipe multidisciplinar se reúne para discutir as situações dos pacientes, as melhores condutas e necessidades identificadas, gerando aproximação dos profissionais, o que acarreta na melhoria do atendimento ao paciente, trazendo maior agilidade na assistência e diminuindo o tempo de internação.

No ano de 2020, o Serviço Social participou dos round's das unidades de internações, UTI's, Hemodiálise e outros setores semanalmente.

MARKETING

No ano de 2020 o departamento de Marketing do Tacchini Sistema de Saúde foi reestruturado. Com nova gestão, mudança na Assessoria de Imprensa e muito trabalho de todo o time, estratégias de comunicação mais avançadas começaram a ser utilizadas.

REDES SOCIAIS

A forma de tratar os impulsionamentos nas redes sociais foi modificada, tanto no número de publicações, quanto no investimento necessário para obter retorno. Foi definido um orçamento mensal,

com análise de metas e inclusão de targets.

O canal de Facebook cresceu 29 mil seguidores. Foi criado um canal no Instagram, que conta com mais de 10 mil seguidores.

Página Facebook
facebook.com/TacchiniSistema



Perfil Instagram
@Tacchinisistema
Criação: março 2020



WORKPLACE

Um dos maiores desafios do marketing sempre foi a comunicação interna. O Workplace foi a resposta encontrada e adquirido de forma gratuita (workplace for god). Em 2020, mais de 2.000 colaboradores foram cadastrados. Através deste canal é possível se comunicar com todos que estiverem ativos, das mais diversas formas: vídeos ao vivo, campanhas de endomarketing, enquetes, chat, entre outros. O uso dessas ferramentas otimizou a comunicação interna.



MARKETING

ESTÚDIO TACCHINI

Foi realizado um planejamento para aquisição de equipamentos e de definição de um espaço para que todos os trabalhos audiovisuais da Instituição pudessem ser produzidos sem custos extras e com qualidade. Fotos, vídeos, lives e áudios agora são feitos internamente, com excelente qualidade.



ENFRENTANDO A COVID-19

LIVES

Foi criado um canal exclusivo nas redes sociais para informar e aproximar o Tacchini de seus clientes. Através das lives (Covid, médicos de referência, dicas de saúde, administrativas, recrutamento e seleção e palestrantes convidados), o canal se desenvolveu e hoje traz grande audiência para tudo que for divulgado nas redes sociais. Este canal também aumentou a confiança da comunidade e tornou o Tacchini referência quando as pessoas buscam informações sobre saúde.

A primeira live foi realizada em 16 de março. Foram realizadas 47 lives Covid e 15 lives não Covid, atingindo 5.551.583 pessoas alcançadas, com 125.818 reações e 2.527.800 visualizações.



47 **15** **5.551.583** **125.818** **2.527.800**
lives Covid lives não Covid pessoas alcançadas reações visualizações



LABORATÓRIO TACCHINI

há 30 semanas · 5,3 mil visualizações



Você e outras 209 pessoas

EVENTOS VIRTUAIS

Em virtude da pandemia, foi preciso mudar a forma de fazer eventos dos novos espaços e serviços do Tacchini. Para isso, o Marketing criou eventos virtuais.

Além das lives, são produzidos vídeos de inauguração dos espaços, depois postados nas redes sociais, ampliando a divulgação destes novos serviços.

MARKETING

NOVO SITE

Para a construção do novo site, o Marketing escolheu iniciar o trabalho por um estudo aprofundado da Experiência do Cliente, para que os clientes encontrassem no site do Tacchini tudo que gostariam de ter acesso, além de um ambiente online mais agradável, organizado, seguro e voltado para a satisfação do cliente.

<https://www.tacchini.com.br>



Experiência do Cliente



COMUNICAÇÃO INTERNA

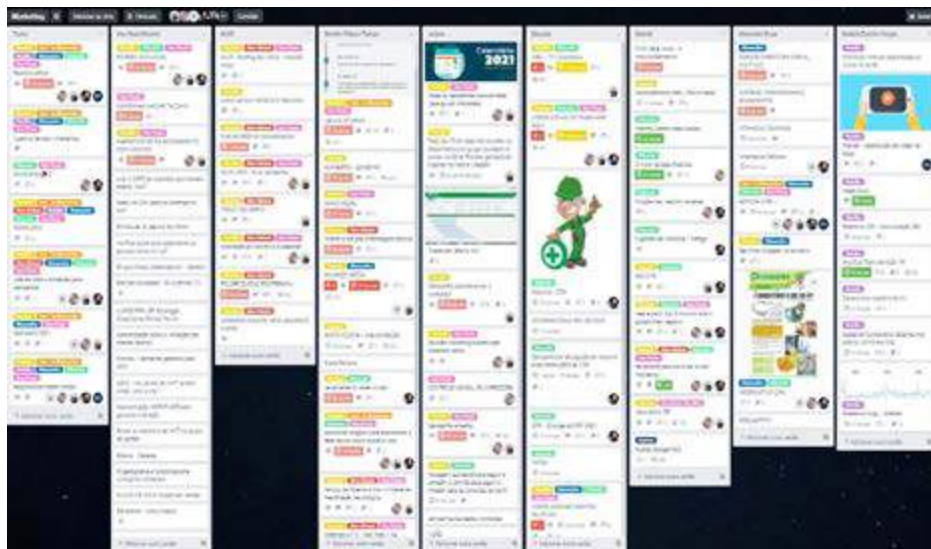
Para facilitar a identificação imediata das informações mais relevantes enviadas por e-mail ou postadas no workplace, foi desenvolvida uma identidade própria e padrão. Além disso, os informativos podem ser solicitados diretamente pelos usuários na intranet.



MARKETING

FLUXO DE TRABALHO

Implantação da plataforma ideal para organização e controle do grande fluxo dos trabalhos desenvolvidos pelo Marketing: Trello (gratuito). Esta ferramenta também possibilita notificação por datas, inclui informações de cada trabalho, checklist, imagens, delegação de tarefas e criação de planos de ação.



OVERVIEW MENSAL

Todo dia 15 do mês o Marketing apresenta um overview por e-mail e WhatsApp de suas atividades. Este material apresenta dados, gráficos, imagens e informações sobre tudo que foi realizado pelo de-

partamento. É enviado à direção, ao Conselho e aos gestores. Nele é possível saber tudo que foi realizado em marketing, endomarketing, assessoria de imprensa, social media e inteligência de mercado.



ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO

A Assessoria de Comunicação do Tacchini Sistema de Saúde atualizou sua estrutura de trabalho, renovando o relacionamento com os órgãos de imprensa e, ao mesmo tempo, fortalecendo a comunicação com a comunidade a partir de canais da própria instituição, como o site e as redes sociais.

Ao todo, foram elaborados 96 releases entre janeiro e dezembro de 2020, média de dois conteúdos por semana. As matérias abordaram assuntos relacionados a todas as unidades de negócio do Tacchini Sistema de Saúde, incluindo as Farmácias Tacchini-med, negociadas durante o último ano.

Todos os conteúdos foram disponibilizados para a imprensa e conquistaram espaço em mídias locais, regionais e por vezes alcançaram repercussão em órgãos estaduais e nacionais. Ao todo, foram conquistados mais de R\$ 3,1 milhões em mídia espontânea durante o ano.

Além disso, todos os conteúdos foram disponibilizados no site da instituição e nos perfis de redes sociais, como Instagram, Facebook, LinkedIn e Workplace.

Demais ações da área:

- Elaboração das colunas semanais publicadas em jornal local, totalizando 52 arquivos;
- Produção de vídeos com médicos especialistas;
- Clipagem digital dos materiais relacionados à instituição veiculados em jornais e sites;
- Atendimento das demandas apresentadas pela imprensa.

Mais de
R\$ 3,1 milhões
conquistados em
mídia espontânea
durante o ano



Hospital Tacchini foi destaque na imprensa estadual



TECNOLOGIA DA **INFORMAÇÃO**

NÚCLEO DE **INOVAÇÃO**

Através de suas ações e projetos estratégicos, o Núcleo de Inovação deverá:

- Mover rapidamente a instituição no caminho da adoção de práticas e tecnologias inovadoras.
- Perceber movimentos do mercado, propor e adotar tecnologias que dêem suporte tecnológico para o crescimento e desenvolvimento do Tacchini Sistema de Saúde.

SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Novo Datacenter

Implantado em 2020, o novo Datacenter garante desempenho e capacidade de armazenamento para os próximos cinco anos. O Datacenter anterior foi transformado em contingência, podendo ser utilizado em caso de falha no Datacenter principal.

Backup em nuvem

Uma cópia dos dados passou a ser armazenada na nuvem, o que garante um nível maior de segurança contra falhas ou ameaças virtuais.

Aquisição do Firewall de última geração

Adquirido um firewall de última geração que, integrado ao antivírus endpoint, dá um nível elevado de segurança, utilizando deep learning na proteção do perímetro, com praticidade na gestão de acessos.

REESTRUTURAÇÃO DA **TI - INOVAÇÃO**

Com apoio de uma das maiores empresas de inovação do mundo, está sendo implantado o projeto de reestruturação da TI e foram montados dois projetos inovadores: HOSPITAL DO FUTURO e TELEMEDICINA.

Foi adotado o Gerenciamento Centralizado de Projetos, viabilizando um controle adequado de cada projeto.

Foi criado também um comitê de apoio para aprovação e priorização de demandas. Este comitê é composto pelas principais lideranças da divisão Hospital e por representantes da Controladoria e Tecnologia da Informação.

DISPONIBILIDADE **DOS SISTEMAS**

Ao longo dos anos, a TI manteve um alto nível de disponibilidade dos sistemas. As constantes ações da equipe de Tecnologia da Informação garantem que o sistema fique operante e disponível com o mínimo de paradas.

Ainda assim, a grande maioria das paradas são programadas.

Disponibilidade dos sistemas por anos:

2020 - 99,92%
2019 - 99,80%
2018 - 99,87%
2017 - 99,91%

TECNOLOGIA DA **INFORMAÇÃO**



TECNOLOGIA NO **COMBATE À PANDEMIA**

ENFRENTANDO
 **A COVID-19**

A pandemia exigiu um grande esforço da equipe que presta suporte ao sistema hospitalar. Cerca de 80% do tempo foi destinado ao apoio e às melhorias dos processos associados à pandemia:

Painel de Seps

Desenvolvido o painel de Seps (infecção que desencadeia uma inflamação em todo o corpo), que reúne informações de todas as etapas do processo do protocolo, fornecendo os dados necessários para que a equipe assistencial tenha todas as condições de agir com antecedência, evitando que o paciente venha a ser acometido por uma série de alterações que danificam sistemas e órgãos, levando-os a falhar e, às vezes, resultando em morte.

Também foi desenvolvido e disponibilizado às equipes assistenciais:

- Alertas por e-mail dos resultados de exames de Covid-19 e pacientes suspeitos.
- Painéis para acompanhamento de resultados dos exames de Covid-19 para pacientes internados, funcionários e outros pacientes.
- Modificado o processo de triagem do paciente suspeito de Covid-19, para agilizar o atendimento na tenda do Pronto Atendimento.
- Previsão de alta implantada no sistema, com obrigatoriedade de informar a data prevista e confirmar esta data um dia antes da alta. Esta ação viabilizou a previsibilidade da disponibilização dos leitos, permitindo um melhor planejamento.
- Automatização dos Processos do Controle de

Infecção (isolamento), gerando maior segurança para o paciente. A automação dos processos, que era manual, inclusive os indicadores, permitiu o registro do isolamento e da infecção no sistema.

- Envio de SMS com orientações para pacientes suspeitos Covid-19.
- Implantação da nova versão do sistema MV Hospitalar, mantendo os sistemas nas versões estáveis mais recentes disponibilizadas pelo fornecedor.
- Integração dos monitores médicos e eletrocardiograma com o sistema MVPEP, eliminando a informação manual dos sinais vitais fornecidos pelos equipamentos.
- Criação de LOGs de rastreo e auditoria para exclusões e troca de prestador em prescrições e evoluções realizadas no Prontuário do Paciente.

Transferência de pacientes

As solicitações de transferências entre Tachini, UPA, Hospital São Roque e outras entidades foram totalmente informatizadas, proporcionando agilidade e centralização na solicitação de transferências e exames. Tudo fica registrado em um só local, dispensando ligações telefônicas e permitindo uma comunicação mais rápida e assertiva entre Hospital e terceiros.

Os detalhes clínicos do paciente são descritos de forma padronizada, com maior facilidade no acompanhamento da solicitação de transferência e monitoramento da quantidade de pedidos e controle de tempo entre a solicitação e a aprovação.

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

SEGURANÇA ASSISTENCIAL

- **Protocolo SEPSE:** Avaliar as recomendações do protocolo de Sepsis é fundamental para a saúde e segurança do paciente. Por isso, quando o protocolo é apresentado, a realização de uma nova prescrição ficará bloqueada até que o médico tome ciência das orientações do protocolo.

- **Implantação do score automatizado SAPS 3 na UTI:** O SAPS III é um sistema de previsão de mortalidade, um dos vários sistemas de pontuação da UTI. Seu nome significa “Pontuação Simplificada de Fisiologia Aguda” e é um complemento ao sistema de pontuação do SAPS II.

- **Implantação do certificado digital A1** viabilizando que a assinatura digital dos documentos seja feita em toda a Instituição. A vantagem do Certificado A1 é a dispensa da necessidade do cartão físico, eliminando perdas e danos ao cartão, eliminando a necessidade das leitoras de cartões digitais.

- **Inclusão da Ficha de Suspeita Viral - Covid19:** Criação do mecanismo que obriga o preenchimento da evolução estruturada da Síndrome Viral Covid-19 em caso do médico registrar alta para pacientes respiratórios atendidos na tenda, tornando esta evolução obrigatória e possibilitando indicadores de pacientes com suspeita ou confirmação.

- **Desenvolvimento de Documentos Eletrônicos Inteligentes:** Implementação de rotinas que tornam os documentos mais dinâmicos, trazendo mais informações automáticas do banco de dados, reduzindo o tempo de preenchimento por parte da equipe multidisciplinar.

APOIO À SAÚDE

- **Novo totem para a Recepção do Laboratório:** Desenvolvido novo sistema para gerenciamento de filas do Laboratório (novo totem) mais aderente ao processo e permitindo que a identificação do associado seja feita através do reconhecimento facial.

- **Projeto dispensário eletrônico na UTI-A:** Foi integrado ao sistema MV o novo dispensário eletrônico de medicamentos implantado na UTI-A, permitindo maior controle dos medicamentos e redução da possibilidade de erros de medicação, visto que o dispensário libera apenas medicamentos que estão prescritos para determinado paciente.

- **Novo site Tacchini:** Apoio na implantação dos novos portais, mais modernos e com informações direcionadas aos clientes.

NOVAS TECNOLOGIAS EM EXAMES RADIOLÓGICOS

- **Novo Tomógrafo:** O Vitrea é um software para reconstrução com muitas ferramentas e aplicativos para visualização avançada 2D, 3D e 4D. A física médica utiliza os recursos, gerando reconstruções de tomografia e enviando para o PACS*. O médico radiologista visualiza as reconstruções, melhorando a qualidade do laudo.

- **Densitometria Óssea** passou a ser integrada ao PACS* a partir do novo equipamento Dexa, possibilitando mais segurança e agilidade no laudo.

*PACS - Picture Archiving and Communication System. Em português, Sistema de Comunicação e Arquivamento de Imagens.



TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

AUMENTO DE PRODUTIVIDADE

- **Integração Honorários Médicos** gerados no sistema MV com a Contabilidade, gerando os seguintes benefícios: melhora na eficácia dos lançamentos (sem possibilidade de erro de digitação - antes era totalmente manual); sistematização dos honorários que possibilitará a apuração dos valores a serem pagos para os médicos de forma sistêmica e não mais em planilha de Excel que demandava em torno de dois dias para a apuração, conferência e separação de documentos.

- **Aumento da confiabilidade dos dados:** os honorários do IPE demoravam em torno de duas horas para serem apurados e fazer os lançamentos contábeis. Agora o processo leva cerca de um minuto para ser processado pelo sistema e dois minutos para conferência. Os convênios menores demoravam em torno de 10 minutos cada. Agora, o processo é realizado em torno de um minuto.

NOVOS PROTOCOLOS

Os protocolos assistenciais são um conjunto de dados que permitem direcionar o trabalho e registrar oficialmente os cuidados executados na resolução ou prevenção de um problema. Foram implantados dois protocolos de grande importância: o Protocolo Dor Torácica e o Protocolo Coronavírus.

PLANO TACCHIMED

Foram desenvolvidos várias melhorias para a operadora de Plano de saúde: Sistema de auditoria médica pré; Sistema de cálculo de OPME (Órteses, Próteses e Materiais Especiais; Sistema de auditoria de enfermagem; Sistema de recurso de glosa; Sistema de auditoria pós; Sistema para funcionamento do novo plano de saúde Maturità; Sistema para cobrança de coparticipação da empresa; Sistema para pagamentos e controles de adiantamentos a prestadores; Legislações, cobranças reajustes e trocas de faixas etárias retroativos.

PROJETO BUSINESS PROCESS MANAGEMENT SYSTEM (BPMS)

O sistema possibilita padronizar processos corporativos e melhorar a produtividade e eficiência. As regras de negócio são transferidas para o sistema, permitindo a continuidade do processo, mesmo em períodos de ausência do profissional responsável que transfere as tarefas para seu substituto.

- **Sistema para chamada de Maqueiros:** quando alguma unidade tem necessidade de chamar a equipe de maqueiros, a requisição é feita no sistema e os maqueiros recebem a demanda em seu dispositivo móvel. As informações sobre o atendimento ficam armazenadas no sistema permitindo análises de desempenho e tempos de atendimento.

- **Eventos:** As solicitações de participação em Eventos Externos e Internos agora são informatizadas, gerando agilidade na análise dos treinamentos, comunicação mais rápida e assertiva entre os setores, controle dos gastos com o treinamento, monitoramento de resultados.

- **Treinamento:** o Levantamento Institucional de Necessidades de Treinamento (LNT) também foi informatizado, propiciando:

- Todos os funcionários passaram a ter acesso ao planejamento de cursos sem a necessidade de ligar para o setor Treinamento (Recursos Humanos)
- Redução do tempo para controle (anteriormente o controle era feito em planilhas)
- Facilidade no momento do preenchimento da grade de cursos do setor
- Agilidade na análise dos treinamentos

- As solicitações de trabalho Home Office foram informatizadas, passando pela autorização do RH e seguindo para o setor de Tecnologia da Informação liberar os acessos.

- Consultas detalhadas do fluxo de caixa e previsões considerando contas a pagar em aberto e as ordens de compra.

- Controle do fluxo de férias com RH e Financeiro, trazendo maior segurança ao processo.

A group of healthcare workers in a hospital hallway, dressed in costumes and wearing masks with large, colorful, smiling mouths. They are holding a box labeled 'BARRECA' and 'ALCOOL EM GEL'. The hallway is decorated with colorful bunting flags.

GRUPO DE HUMANIZAÇÃO



Em 2020, devido a pandemia da Covid-19, o Grupo de Humanização teve que se reinventar. Em março foram canceladas as ações presenciais, mas o Grupo continuou a sua missão de encantar, surpreender e de levar esperança, de várias outras formas:

- formato Digital: 179.587 pessoas
- formato Presencial (janeiro e fevereiro): 2.903 pessoas



- Ações internas para os funcionários, vivenciada através da entrega de pequenos mimos nas datas comemorativas: 3.174 pessoas.



Em 2020, o Grupo de Humanização foi beneficiado com o valor de R\$ 1.688,83, do projeto Troco Solidário, promovido pelas Farmácias Tacchimed.

O Grupo utilizou R\$ 416,70 do valor arrecadado para compras de produtos alimentícios, entregues em datas comemorativas. R\$ 1.272,13 ficaram em caixa para futuras atividades.

185.664
público atingido

179.587
formato digital

2.903
formato presencial

3.174
ações internas



DEPARTAMENTO DE VOLUNTARIADO

O Departamento de Voluntariado existe há 22 anos e conta com o trabalho voluntário de 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.

O grupo tem o trabalho voluntário de 39 senho-

ras, além de outras 13 colaboradoras que auxiliam durante o ano em diferentes frentes.

No decorrer de 2020 as voluntárias trabalharam com afinco na confecção de máscaras para doação aos funcionários e comunidade. Receberam diversas doações da comunidade, como coeiros, casquinhos de lã e sapatinhos.



1.800
peças de roupas
entregues para
pessoas internadas
pelo SUS (adultos
e crianças)

290
itens de
higiene

31.290
fraldas
(adultos e crianças)

40
pares de
calçados

485
enxovais para
recém-nascidos



TROCO SOLIDÁRIO



As voluntárias foram beneficiadas com o projeto Troco Solidário, onde todas as pessoas que realizaram compras nas farmácias Tacchimed puderam doar seu troco ou parte dele.

Em 2020, as Voluntárias captaram R\$ R\$ 3.377,66, valor utilizado na compra de tecidos para confecção de pijamas, tiptops e fraldas.



CORAL DO HOSPITAL

Em 2020, o Coral do Hospital Tacchini precisou se reinventar para dar continuidade às atividades musicais. Após alguns encontros presenciais em fevereiro e início de março, o grupo passou a realizar somente atividades à distância, por meio virtual, com o maestro fornecendo materiais de apoio, como áudios e partituras, para o estudo individual e coletivo. Seguiu-se com acompanhamento frequente do desempenho individual dos cantores através de gravações em áudio e vídeo, que posteriormente foram editados e publicados.

No repertório foram ensaiadas e gravadas canções conhecidas como Preciso, Amizade, Pedi ao Vento, Mate de Esperança, Natal Todo Dia e também novos arranjos (Agora só Falta Você, Pandeiro de Prata, Sementes do Amanhã) para manter o grupo em constante desenvolvimento de suas habilidades vocais. Os encontros virtuais ocorreram por meio das plataformas Zoom, Google Meet, Google Classroom, tendo suporte também do Google Drive com repositório dos materiais do coro.

Foi um ano de muito crescimento e desenvolvimento de habilidades musicais e tecnológicas, estimulando a criatividade e autonomia dos integrantes em estudar e produzir suas gravações de áudio e vídeo, bem como participar de encontros virtuais semanais, por meio do celular e/ou computador.

Ao longo do ano foram produzidos e divulgados oito vídeos de canções gravadas pelo grupo, sendo um deles dedicados à sua primeira Mateada Virtual, promovida tradicionalmente pelo Hospital Tacchini por ocasião do dia 20 de setembro, em homenagem à história e cultura gaúcha.

Através deste trabalho intenso e permanente de envolvimento dos integrantes e do maestro que assumiu interinamente as edições de todo o material enviado pelos cantores, o Coral do Hospital Tacchini esteve atuante e presente na comunidade de Bento Gonçalves e Região, alcançando um grande público através da internet, cujas publicações podem ser conferidas na página do Facebook do coral: <https://www.facebook.com/coraldotacchini/>.



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 Macrorregional 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



*Orgulho de
Pertencer*
#TodosSomos1

Estimular as Pessoas a Entregarem o seu Melhor.
A estratégia norteadora do Sistema Tacchini de Saúde
nunca foi tão desafiadora como em 2020.

ENFRENTANDO A COVID-19

Neste ano, a Gestão de Pessoas, além de manter suas políticas e práticas habituais, trabalhou intensamente no sentido de manter a equipe estruturada e disponível para o enfrentamento da pandemia da Covid-19. Mais do que nunca, as palavras “Engajamento”, “Resiliência” e “Superação” foram tão significativas. Todos os processos de RH passaram por revisões, como buscar novas fontes de seleção e captação para atender as significativas demandas do quadro de profissionais, sem contatos presenciais, como desenvolver e capacitar, sem colocar pessoas de forma presencial em salas de aula, além de outros aspectos do RH, que precisaram ser revistos da noite para o dia.

Foi desafiador alterar processos, como desenvolver atividades antes 100% presenciais, em ambiente de trabalho ditos “normal”, para modelos de trabalho a distância, home office e híbridos. E também, como gerenciar pessoas a distância, acompanhar atividades e se comunicar, motivar e trabalhar em times que, de um momento para o outro, não estavam mais no mesmo local. O Sistema Tacchini, em uma semana, alterou seu modelo de trabalho 100% presencial para atividades a distância. Mais de 100 pessoas passaram a desenvolver suas atividades em home office. Essa experiência trouxe a convicção que o modelo é

produtivo e possui qualidade de entrega, sendo agora uma diretriz que a organização irá manter.

Outro aspecto desafiador em 2020, foi o apoio à saúde física e mental do trabalhador. Neste ano, o SESMT Saúde teve que se reinventar e montar processos e protocolos que possibilitaram acompanhar e atender um volume maior de funcionários.

Para atender as diferentes necessidades, o Tacchini oferece oportunidades de crescimento, programas e ações de valorização permanentes (como os programas de incentivos Sintonia e Individual, que reconhecem as equipes e os indivíduos a partir de indicadores de performance), atividades de integração e engajamento. O programa “Orgulho de Pertencer”, a partir das sete atitudes chaves, ancoradas nos Valores Institucionais, pretende resgatar e fortalecer 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 entre as partes.

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



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).

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 com veículos possuem seguro de vida em grupo.

Farmácia Tacchimed: Farmácia própria onde os colaboradores podem comprar medicamentos e perfumaria, com descontos diferenciados. Este benefício permaneceu com a transição estratégica da Rede Farmácias Tacchimed para a Rede Panvel. Os funcionários continuam tendo a possibilidade de re-

alizar compras na Rede Panvel, com pagamento em folha e descontos exclusivos ao Tacchini.

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. O programa Sintonia, durante o ano de 2020, foi suspenso em abril, devido a impossibilidade de manter os resultados econômicos e metas de produção pactuados.

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. Durante o ano de 2020, o Programa Individual foi mantido em todos os meses, garantindo que, durante o período de pandemia, não houvesse a interrupção de possibilidade de ganhos no quesito, dependendo do próprio indivíduo. Esta política se manterá enquanto permanecer a pandemia.

INVESTIMENTO ANUAL PÚBLICO INTERNO (R\$ MIL)

INDICADORES	2018	2019	2020
Nº de Funcionários Ativos (em 31/12)	2.063	2.089	1.930
Remuneração com Encargos	90.206	99.129	102.536
Encargos Sociais sobre a Folha	22.508	24.990	25.463
BENEFÍCIOS AOS FUNCIONÁRIOS			
Assistência Médica e Odontológica	646	739	866
Segurança e Medicina do Trabalho	978	1.151	1.883
Educação Infantil	1.161	1.279	1.195
Subtotal Benefícios	2.785	3.169	3.944
RECONHECIMENTOS E INTEGRAÇÃO			
Estímulo Assiduidade/Sintonia	630	615	609
Estímulo por Tempo de Serviço	21	46	-
Reconhecimento Final de Ano	111	119	129
Eventos de Integração Interna	21	31	21
Subtotal Reconhecimento e Integração	783	811	759
Total Benefícios e Reconhecimento	3.568	3.980	4.703

PERFIL DA FORÇA DE TRABALHO

Indicador/Ano	2018	2019	2020
Funcionários Ativos	2.063	2.089	1.930
Distribuição por gênero - Feminino	84,29%	84,00%	82,84%
Distribuição por gênero - Masculino	15,71%	16,00%	17,16%
Colaboradores com ensino fundamental incompleto	7,42%	8,04%	6,40%
Colaboradores com ensino fundamental completo	5,14%	3,93%	4,03%
Colaboradores com ensino médio incompleto	4,80%	4,55%	4,41%
Colaboradores com ensino médio completo	44,06%	46,00%	47,25%
Colaboradores com graduação incompleta	6,69%	8,04%	7,06%
Colaboradores com graduação completa	31,89%	29,44%	30,85%
Faixa etária - até 25 anos	18,52%	18,91%	19,29%
Faixa etária - de 25 a 35 anos	35,39%	33,99%	34,74%
Faixa etária - de 35 a 45 anos	27,82%	28,39%	28,44%
Faixa etária - acima dos 45 anos	18,27%	18,71%	17,53%
Tempo de empresa - até 5 anos	64,09%	63,28%	64,23%
Tempo de empresa - de 5 a 10 anos	17,45%	17,85%	17,44%
Tempo de empresa - de 10 a 15 anos	7,46%	7,66%	7,30%
Tempo de empresa - de 15 a 20 anos	3,83%	4,07%	4,42%
Tempo de empresa - de 20 a 25 anos	3,10%	3,26%	2,96%
Tempo de empresa - acima de 25 anos	4,07%	3,88%	3,65%
Rotatividade	2,52%	2,45%	2,77%
Absenteísmo	2,24%	2,13%	3,05%

Obs.: Redução de colaboradores ativos: 85 funções desativadas em decorrência da venda da Farmácia Tacchimed.

PROVENIÊNCIA DOS COLABORADORES



Os colaboradores do Tacchini Sistema de Saúde são provenientes de 22 estados do Brasil: Alagoas, Amazonas, Bahia, Ceará, Distrito Federal, Goiás, Maranhão, Minas Gerais, Mato Grosso, Pará, Paraíba, Pernambuco, Piauí, Paraná, Rio de Janeiro, Rio Grande do Norte, Rio Grande do Sul, Rondônia, Santa Catarina, Sergipe, São Paulo e Tocantins.

568

Colaboradores naturais de Bento Gonçalves (27%)

1.542

Colaboradores naturais de outras cidades (73%)

PERFIL DA GESTÃO



DIRETORIA
3 | 60%

GERÊNCIA
6 | 43%

COORDENADORES
27 | 71%



DIRETORIA
2 | 40%

GERÊNCIA
8 | 57%

COORDENADORES
11 | 29%

RECRUTAMENTO E SELEÇÃO

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.

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).

ENFRENTANDO A COVID-19

Em 2020, os processos passaram por revisões, como buscar novas fontes de seleção e captação para atender as significativas demandas do quadro de profissionais, sem contatos presenciais, como desenvolver e capacitar, sem colocar pessoas de forma presencial em salas de aula, além de outros aspectos do RH, que precisaram ser revistos da noite para o dia.

6.360
CURRÍCULOS
RECEBIDOS

985
VAGAS
PREENCHIDAS
(REPOSIÇÃO E
AUMENTO
DO QUADRO)

290
VAGAS
PREENCHIDAS
RECRUTAMENTO
INTERNO

CAMPANHA SONHO DE TRABALHAR AQUI

O Marketing criou uma campanha com o objetivo de criar o desejo das pessoas trabalharem no Tacchini, através de vídeos com relatos de colaboradores com anos de casa, contando sua trajetória de crescimento. O "Sonho de trabalhar aqui", é divulgado principalmente no canal mais apropriado para oportunidades de trabalho: o LinkedIn, que também foi reestruturado em 2020. Mudança de perfil para página. Investimento em divulgação de vagas. Publicação de conteúdo relevante.



SONHO DE TRABALHAR AQUI

há 9 semanas · 4,1 mil visualizações



TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO

INDICADORES

	2018	2019	2020
HORAS DE TREINAMENTO	86.731	92.773	31.000
HORAS DE TREINAMENTO POR COLABORADOR	52,6	63,3	18,6
TREINAMENTOS INTERNOS	812	1.198	751
PARTICIPANTES EM TREINAMENTOS INTERNOS	9.869	10.848	8.792
TREINAMENTOS EXTERNOS	207	188	41
PARTICIPANTES EM TREINAMENTOS EXTERNOS	1.120	340	156
INVESTIMENTO EM TREINAMENTO R\$	295.825,68	187.160,00	184.005,05

EDUCAÇÃO CORPORATIVA

	2018	2019	2020
BENEFICIADOS PELO AUXÍLIO EDUCAÇÃO	54	39	40
ESTAGIÁRIOS	118	138	142
VISITAS TÉCNICAS	67	170	30
INVESTIMENTO EM EDUCAÇÃO R\$	192.881,28	207.470,00	173.366,20

TUTORIA MULTIPROFISSIONAL | ENFERMAGEM | FARMÁCIA | FISIOTERAPIA

	2018	2019	2020
TURMAS	42	40	80
PESSOAS CAPACITADAS	227	214	476

TUTORIA HIGIENIZAÇÃO

	2018	2019	2020
TURMAS	7	8	6
PESSOAS CAPACITADAS	44	45	33

TUTORIA NUTRIÇÃO

	2018	2019	2020
TURMAS	7	3	3
PESSOAS CAPACITADAS	17	15	9



AÇÕES DO SESMT

O Serviço Especializado em Segurança e Medicina do Trabalho - SESMT é constituído por profissionais que têm como função principal proteger a integridade física dos trabalhadores, cuidando de quem cuida.

Esta equipe multidisciplinar é composta por Médicos, Enfermeira e Técnicas de Enfermagem do Trabalho, que desempenham ações e atividades de cuidados relacionados a Saúde dos trabalhadores. O Engenheiro e os Técnicos de Segurança do Trabalho atuam realizando ações que contribuem para a segurança interna de todos. O SESMT conta também com o serviço de Psicologia, que presta suporte na saúde mental e uma Fisioterapeuta, com especialização em Ergonomia, que realiza atividades voltadas a qualidade de vida no trabalho. A equipe trabalha para promover um ambiente saudável e seguro, antecipando-se a riscos e prevenindo acidentes de trabalho e doenças ocupacionais.

No decorrer do ano foram realizados trabalhos e ações de prevenção e promoção da segurança dos funcionários, terceiros, pacientes e de todas as pessoas que circulam pela instituição:

- Visitas técnicas e inspeções de segurança nos setores com foco na prevenção, realizando orientações e rotineiras;
- Inspeções de Materiais de Prevenção contra Incêndio, certificando-se que estão em condições caso haja alguma situação de emergência;
- Os serviços que envolvem prestadores de serviço terceirizado, são avaliados pelo SESMT para constatar se possuem as capacitações necessárias

na realização dos trabalhos;

- Os cuidados e ações de prevenção desenvolvidas no dia a dia também refletem nos acidentes de trabalho. Em 2020, houve uma redução de 20,2% nos acidentes em comparação a 2019;
- O SESMT conduz todo o processo de eleição de CIPA de acordo com a Norma Regulamentadora NR05. No decorrer da Gestão, acompanha as reuniões e dá suporte às ações e projetos.
- Dando continuidade ao trabalho de Ergonomia, a Fisioterapia realizou acompanhamento de funcionários com restrições; avaliação de produtos que atendam as normas regulamentadoras; avaliação ergonômica in loco (setoriais/ individuais); treinamentos: movimentação de pacientes, processo de higienização e serviços administrativos; análise ergonômica e reavaliação dos postos de trabalho; acompanhamento de funcionários com necessidades especiais; elaboração de folder de orientações para atividades em home office e para profissionais em afastamento por Covid-19.

ENFRENTANDO A COVID-19

Devido a pandemia, além dos EPI's já padronizados pela Instituição, foram avaliados, implantados e disponibilizados diversos EPI's adicionais, visando a melhor proteção possível para os funcionários. **No decorrer do ano foram entregues aproximadamente 2.424.430 equipamentos de proteção para os funcionários.**

AÇÕES DO SESMT

ENFRENTANDO A COVID-19

Foram realizados atendimentos via telefone. As ligações foram para escuta de enfermagem, funcionários que apresentavam com sintomas relacionados ao Covid-19, acidentes de trabalho, acolhimento psicológico, para funcionários afastados pelo coronavírus e/ou problemas relacionados com trabalho ou sua vida pessoal.

- Atendimento de Enfermagem: 10.216
- Atendimento de Psicologia: 1.695

Também foi realizado atendimento presencial pelos médicos do trabalho, como admissionais, periódicos, retorno ao trabalho, queixas, retorno de funcionários afastados por Covid e demissionais. Neste período, **foram realizados uma média de 2.000 testes RT-PCR** para funcionários que apresentavam um ou mais sintomas relacionados ou suspeitos de Covid-19.



Os treinamentos realizados rotineiramente foram complementados com treinamentos mais específicos, visando oferecer maior segurança dos funcionários para enfrentar o momento de pandemia.

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, com foco na preservação da vida e na promoção da saúde do trabalhador. É baseada na Norma Regulamentadora NR-5, composta por representantes dos empregados e empregador. Cada gestão tem um ano de mandato e os integrantes recebem treinamento de 20 horas, antes de tomar posse.

São realizadas reuniões mensais. Dentre as pautas principais estão: os acidentes de trabalho ocorridos no período e que foram avaliados anteriormente pelo grupo; questões de segurança; sugestão de melhorias para prevenção de acidentes; debates sobre planos de ação para aplicabilidade. Após o término da reunião, os Cipeiros têm como responsabilidade mensal realizar as Inspeções de Segurança nos setores, onde são avaliadas e investigadas situações de risco e tomadas as devidas providências.

No ano de 2020, a CIPA atuou em parceria com

o SESMT, constatando a redução de 20,2% nos acidentes em relação ao ano de 2019.

Em fevereiro, as equipes da CIPA, SESMT, RH, Enfermagem e Endomarketing se uniram em evento alusivo ao Carnaval, para mobilizar os funcionários sobre os cuidados, reforçando o uso de preservativos, os perigos de beber e dirigir e a conscientização sobre o uso abusivo de bebidas alcoólicas. O evento foi itinerante e realizado de forma lúdica.

Com a chegada da pandemia, por questões de segurança, não foi possível realizar a tradicional Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho. Mesmo assim, a CIPA esteve atuante nas orientações e ações com foco na prevenção.

No dia 1º de dezembro, Dia Mundial de Combate à Aids, a Cipa convidou a médica infectologista Nicole Golin para falar sobre a importância da prevenção da doença em uma live disponibilizada na ferramenta de comunicação interna Workplace, a qual todos os funcionários têm acesso.



Grupo da CIPA Gestão 2020/2021

ENDOMARKETING

Endomarketing é uma estratégia de marketing voltada para o público interno da empresa. Trabalha com foco na experiência do colaborador através da busca constante de uma comunicação interconectada, dinâmica e responsiva, com ações que reforcem o orgulho de pertencimento.

Em 2020, em meio à pandemia da Covid-19, foi implantado o canal de comunicação oficial, Workplace, utilizado por renomadas instituições de saúde, com vários cases de sucesso.

Até o final do ano, 65% do público geral já estava ativo.

COMUNICAÇÃO INTERNA

Neste ano, a apresentação visual da comunicação interna passou por reestruturação, com o objetivo de ser dinâmica e de fácil entendimento. Entre janeiro e dezembro, foram elaborados 396 informativos internos, sendo 13 TacNews e 389 informes de avisos gerais.

VALORES ORGANIZACIONAIS

Neste ano, os seis valores organizacionais: ética, trabalho em equipe, empatia, excelência, sustentabilidade, inovação, foram trabalhados na nova plataforma de comunicação interna, Workplace, de forma incisiva, para serem compreendidos pelos colaboradores, buscando mudança na cultura organizacional.



ENFRENTANDO A COVID-19

CUIDADOS COM O COLABORADOR

Em virtude da pandemia, os colaboradores receberam ainda mais cuidados com sua saúde física e mental. Foi desenvolvida uma série de matérias de instruções e alertas, além de auxílio total com a saúde mental dos colaboradores.



ENDOMARKETING



AÇÕES PREVENTIVAS

As ações preventivas relacionadas à saúde mental e física de trabalhador ganharam nova forma de serem trabalhadas, pois era necessário cuidar ainda mais da equipe por conta da pandemia. Elas foram trabalhadas em parceria com o SESMT, RH, CIPA, Psiquiatria, Humanização, Farmácia Tacchimed, SCIH e Associação dos Funcionários.

Para iniciar o ano, o **Janeiro Branco** promoveu ações que enfatizam a importância de cuidar da saúde mental.

Em fevereiro, foi abordado o **Carnaval consciente**, onde foi tratado a utilização de preservativos e o cuidado com o uso de álcool e drogas.

No mês de março, três palestras com a psicóloga Débora Frizzo foram realizadas no Hospital Tacchini e no Hospital São Roque, onde foram abordadas situações cotidianas para as mulheres compreenderem melhor suas “**Dores e Delícias de ser Mulher**”.

A tradicional **campanha de vacinação** contra a gripe Influenza teve início em abril e apresentou um crescimento de 8% de colaboradores vacinados em relação a 2019.



ENDOMARKETING

No **mês do trabalhador**, em parceria com o SES-MT Saúde, a psicóloga Organizacional Larissa Favaretto ressaltou a importância da saúde mental do trabalhador, com uma grande ênfase na importância de pedir ajuda quando sentir necessidade. As Farmácias Tacchini presentearam todos os colaboradores com um voucher de um produto de higiene ou beleza a preço de custo, a escolha do colaborador.



Além de ser o mês do trabalhador, maio é o mês do **profissional de Enfermagem**. Neste ano, foi prestada uma homenagem especial em forma de música, com o voluntário do Grupo de Humanização, Calebe Coelho, aos profissionais que se dedicam tanto para salvar outras vidas, além de presenteá-los com mimos.

Para comemorar **São João**, o mês de junho ganhou uma ação do Serviço de Controle de Infecção Hospitalar, que realizou um trabalho de conscientização para a lavagem correta das mãos, utilizando de forma lúdica o tema: **Arraiá das Mãos Limpas**. Além disso, os colaboradores foram agraciados com distribuição de pipocas e brindes no restaurante, fornecidos pela Associação dos Funcionários.



O **Setembro Amarelo** teve mais uma ação para ressaltar os cuidados com a saúde mental do trabalhador. Foram distribuídos cartões amarelos com os contatos de instituições que oferecem o serviço de atendimento psicológico.



ENDOMARKETING

A ação do **Outubro Rosa** deu início a mais uma novidade, o podcast. As colaboradoras Roberta Luisa Louzada Mazzarollo e Berenice Bortolini Biasin contaram suas histórias de superação com o câncer de mama, além da participação da campanha Vem Falar de Vida, promovida pela Roche.

Em novembro, foi abordada a prevenção do câncer de próstata e a importância da consulta com um médico para detecção precoce da doença.

Em dezembro a ação de prevenção a doenças sexualmente transmissíveis foi promovida em conjunto com o SESMT e CIPA.

COMEMORAÇÕES

Diversas comemorações foram feitas de forma atípica, por conta da pandemia. A maioria delas se tornaram ações de cuidados e prevenção, algumas datas foram lembradas com carinho. No **Dia das Mães**, a data foi marcada por entrega de chocolates, onde um integrante do Grupo de Humanização, dono de uma fábrica de chocolates, ofereceu desconto para a compra dos mesmos, além de cartinhas de agradecimento escritas pela comunidade bento-gonçalvesense.

No **Dia dos Pais**, além do desconto em chocolates oferecido novamente pelo integrante do Grupo de Humanização, o mesmo ofereceu um presente para uma ação especial desenvolvida, onde os pais puderam contar histórias que marcaram suas vidas com seus filhos.

O aniversário de **96 anos do Tacchini** foi marcado pela tradicional distribuição de cupcakes.

Para finalizar o ano, o Tacchini presenteou todos os seus colaboradores com uma **cadeira de praia personalizada**.



LAUREADOS

Por conta da pandemia, a tradicional festa dos laureados não pode ser feita, porém os colegas laureados receberam um cartão especial de seus gestores, em agradecimento ao trabalho dedicado ao Hospital.

ASSOCIAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS

Em virtude da pandemia de Covid-19, muitas ações presenciais de 2020 não puderam ser realizadas. Porém, a Associação passou por um processo

de inovação e pode entregar, de forma segura, mais benefícios, prêmios, presentes, além de um plano de telefonia mais competitivo.

Feira de Material Escolar

De 20 de janeiro a 1 de fevereiro, ocorreu a feira de material escolar, proporcionando aos associados uma gama de produtos com valor acessível, além do desconto na folha de pagamento, em até três vezes.

Inovando para adoçar a Páscoa

A Feira de Chocolates foi realizada de forma virtual, entre os dias 25 de março e 3 de abril. Os colaboradores puderam escolher, em um catálogo virtual, seus produtos com valores atrativos. De forma segura, as encomendas foram entregues, com datas agendadas. Foi realizado o sorteio, entre todos os associados, de duas coelhas de 1 kg de chocolate.

Comida de mãe tem outro sabor

Como toda comida de mãe tem outro sabor, no Dia das Mães foram sorteados três faqueiros Tramontina, entre todas as mães associadas.

Só pelo churrasco

Para lembrar de forma saborosa o Dia dos Pais, foram sorteados, entre os pais associados, três kits churrasco.

Para diversão da criançada

Como a tradicional festa do Dia das Crianças não pode ser realizada, foi entregue um copo personalizado para que todos os pais associados entregassem a seus filhos, além do sorteio de quatro patinetes.

Parcerias que ajudam a crescer

Apesar do ano atípico, novas parcerias foram conquistadas:

- com o Supermercado Caitá, que disponibiliza brindes como bicicleta, churrasqueira elétrica, fogão, entre outros, que são sorteados entre os associados que efetuam compras no mesmo;
- com a sede campestre da AABB, proporcionando lazer aos associados;
- com a Rede Sander de postos de combustível, que disponibilizou um cartão com descontos em produtos e serviços.

Além disso, diversos benefícios foram conquistados ao longo do período, como descontos em lojas, mercados, academias, petshops, livrarias, entre outros.

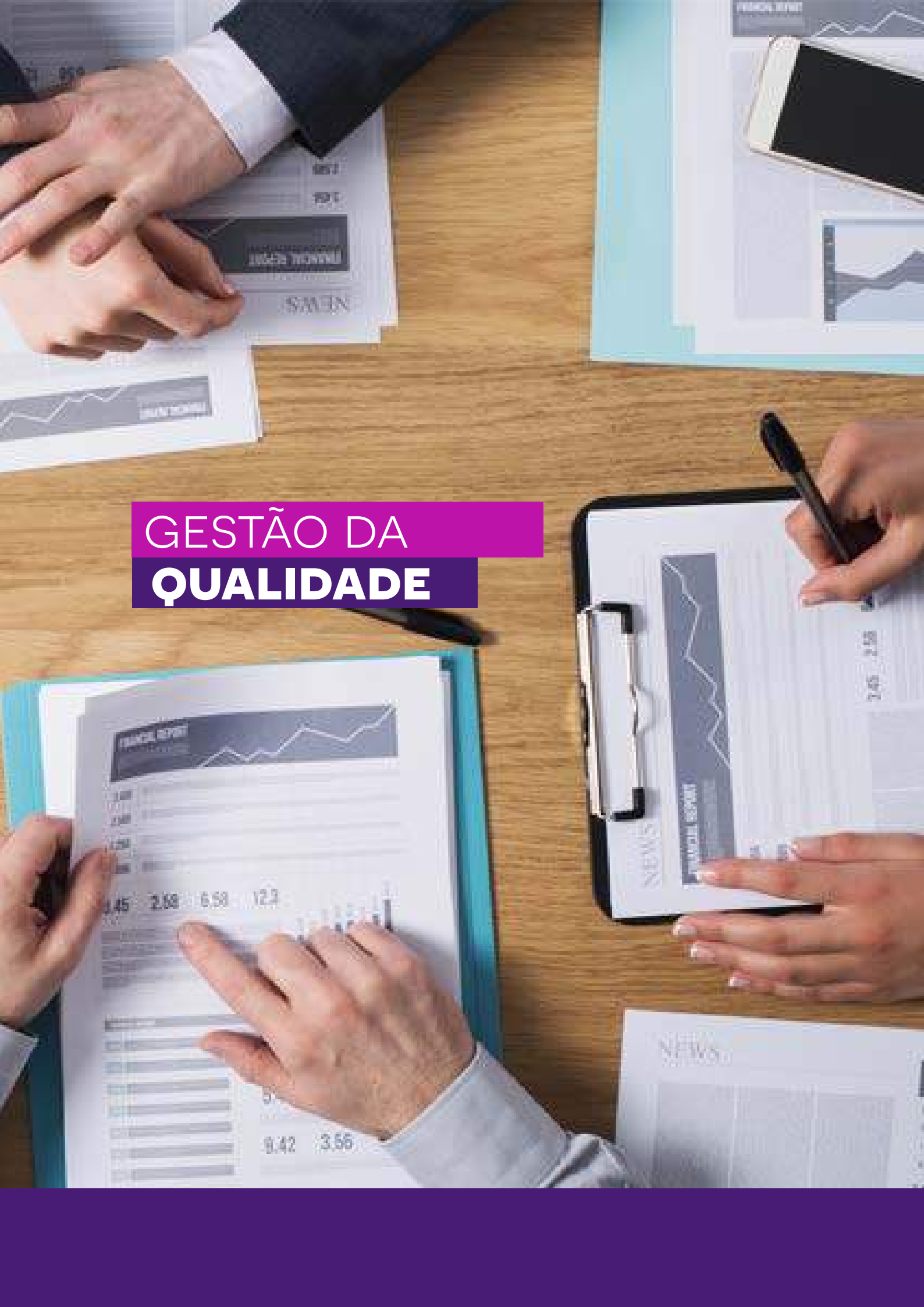
O presente de Natal

De 30 de novembro a 13 de dezembro, a Associação dos Funcionários presenteou todos os seus associados com a tradicional caixa natalina do mercado Grepap.

E tudo acabou em pizza...

A Associação precisou substituir sua festa anual por um voucher de rodízio de pizza ou uma teleentrega de pizza.





GESTÃO DA QUALIDADE

GESTÃO DA QUALIDADE



O Hospital Tacchini pratica a Gestão pela Qualidade desde 1992. Nesta caminhada, houveram diversas melhorias de processo que resultaram principalmente na garantia de processos mais seguros para os pacientes, colaboradores e ambiente. Para a organização dos processos que garantem a segurança do paciente é utilizada a Normativa da ONA - Organização Nacional de Acreditação, que visa a busca, primordialmente, pela excelência na qualidade assistencial e a normativa ISO 31000 - Gerenciamento de Riscos, que é específica para identificação, controle, monitoramento e gerenciamento dos riscos da Instituição.



É por você que conquistamos a

Excelência

Reconquistamos o nível III da acreditação hospitalar, retomando com mérito o status de ter sido o primeiro hospital do Rio Grande do Sul a receber a certificação máxima da acreditação nacional, ainda em 2009.

CAPACITAÇÃO

AGOSTO

- Fronteiras do Envelhecimento
- Bioética

SETEMBRO

- Treinamento na gestão de documentos com a MV Sistemas

NOVEMBRO

- Encontro de Comitês de Ética e Pesquisa - Porto Alegre - Curso Ciência Melhoria na Prática - IHI e ANAHP - Brasília
- Fórum Latino-Americano de Qualidade e Segurança na Saúde
- Conahp - Congresso Nacional de Hospitais Privados
- Lean Six Sigma Healthcare - Dorsal Gestão em Saúde

DEZEMBRO

- Gerenciamento de projetos com ênfase na ferramenta Microsoft Project
- Lean, qualidade e melhoria contínua - Unopar
- Formação em Lean Six Sigma (Green belt) - Voitto
- Gestão da Qualidade e Acreditação Hospitalar - Unopar
- Continuação do estudo de livros e disseminação do conhecimento entre a equipe da Qualidade.



A Oficina da Qualidade foi elaborada com o propósito de instigar os profissionais, levando-os a refletir “fora da caixa” a respeito daquilo que acreditam ser determinantes para atingir o sucesso, com o objetivo de desenvolver competências. A cada mês, a equipe da Qualidade dedica seu tempo para proporcionar mais conhecimento através da plataforma Moodle.



Tacchini é destaque em reportagem na Revista Panorama (pág. 48)



12 de Novembro Dia Mundial da Qualidade

Em comemoração ao Dia Mundial da Qualidade foi realizada um ação institucional de agradecimento e reconhecimento aos colaboradores pelo trabalho e conquistas no ano de 2020.

EXPOSIÇÃO DA QUALIDADE



A Exposição da Qualidade surgiu como um trabalho diferente e disruptivo na Instituição. Tendo como principal destaque o conceito de inovação e o caráter participativo, a primeira edição trouxe um grande engajamento e a multidisciplinaridade como legados importantes.

O evento deu a oportunidade para que todos os colaboradores inscrevessem trabalhos, mostrando ciclos de melhorias de processos desenvolvidos pelas equipes ou ideias inovadoras, que pudessem incorporar melhores práticas na Instituição.

Foram 27 trabalhos inscritos, superando os 25 propostos como meta inicial, ficando expostos no auditório do Hospital Tacchini, de 3 a 20 de Novembro.

A ideia da Exposição vai ao encontro do Planejamento Estratégico, buscando estimular as pessoas a entregarem o seu melhor e garantir, cada vez mais, o cuidado centrado no paciente.

Ao todo foram premiados seis trabalhos, entre o resultado da avaliação da comissão julgadora e a escolha dos colaboradores, através do voto popular.



GESTÃO AMBIENTAL



RESPONSABILIDADE AMBIENTAL

ENFRENTANDO



A COVID-19

Ciente de sua responsabilidade com o meio ambiente, o Tacchini tem constante preocupação em atingir e demonstrar um desempenho que atenda a legislação, normas e regulamentos aplicáveis às suas atividades, produtos e serviços. Possui um setor multidisciplinar que gerencia as ações ambientais, instituído com o propósito de conscientizar, reeducar, reduzir e reciclar. Através destes princípios, a Instituição busca mobilizar os seus funcionários e a comunidade para o uso racional dos recursos naturais.

2020 foi um ano diferente, com foco nas **ações de proteção dos colaboradores e para o tratamento assertivo dos pacientes**. A pandemia também foi desafiadora no que tange as questões de resíduos. **A quantidade de EPI's utilizados praticamente triplicou, prezando pela saúde e proteção de todos seus funcionários.**

Outro grande desafio para a Gestão Ambiental foi o projeto de expansão da Instituição. Além da obra, envolve inúmeras licenças e autorizações que devem ser viabilizadas junto ao órgão ambiental.

GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS

O Tacchini possui um Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos de Serviços de Saúde para cada uma de suas Unidades de Negócio, aprovado pelo órgão ambiental responsável, com as seguintes finalidades:

- Destinação correta de todos os resíduos gerados na Instituição;
- Estimular a reciclagem e compostagem dos resíduos comuns;
- Contribuir com uma melhor segregação dos resíduos, reduzindo o volume tratado;
- Melhoria contínua na separação de resíduos pelos colaboradores da empresa;
- Educação ambiental dos funcionários;
- Contribuir para a redução dos índices de infecção.

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;
- Melhorar na classificação da destinação de resíduos.

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 (KG)

Grupo de Resíduos	2018	2019	2020
Grupo A - Biológicos	125.992	126.952	178.730
Grupo E - Perfurocortantes	6.881	8.590	8.897
Químicos	6.318	6.029	61.689
Recicláveis	66.269	89.303	84.784

INSTITUTO TACCHINI DE PESQUISA EM SAÚDE



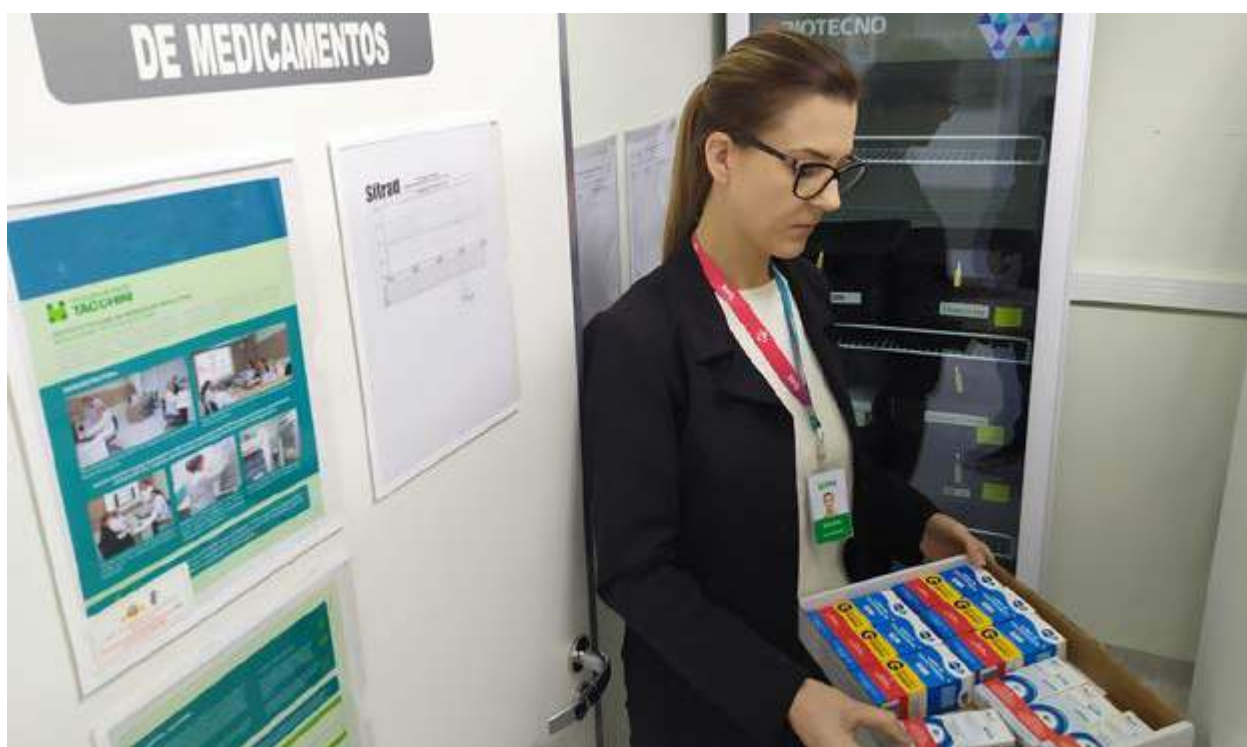
INSTITUTO TACCHINI DE PESQUISA EM SAÚDE



No ano de 2018 e 2019 foram consolidados importantes avanços na Unidade Instituto Tacchini de Pesquisa em Saúde – ITPS como a ampliação e adequação da estrutura física, o início de diversos Projetos de Responsabilidade Social fomentados pelo Tacchini Sistema de Saúde e em colaboração com outras instituições, e a realização de estudos clínicos patrocinados pela indústria farmacêutica e no

âmbito do Programa de Apoio ao Desenvolvimento do SUS (PROADI-SUS) em diversas especialidades como pediatria, infectologia, medicina intensiva, oncologia e cardiologia.

A nova estrutura da Unidade permitiu que, ao longo do ano de 2020, novos estudos clínicos e iniciativas fossem incorporadas à Unidade, principalmente estudos em infectologia voltados a Covid-19.



INSTITUTO TACCHINI DE PESQUISA EM SAÚDE

Com procedimentos operacionais padrão definidos e com a equipe treinada e habilitada para atuar nestes protocolos de pesquisa foi possível passar a integrar redes de pesquisa clínica em que há divulgação de protocolos de pesquisa clínica (estudos clínicos) em andamento, o que possibilitou ao ITPS, divulgar estes protocolos às equipes médicas do Tacchini Sistema de Saúde e, assim, realizar o encaminhamento de pacientes interessados em participar, para avaliação e inclusão em estudos clínicos em outras instituições.

A Unidade também sediou, nos espaços de multimídia, inúmeras reuniões multidisciplinares presenciais e remotas e coworking entre times e pes-

quisadores de outras instituições.

Ao todo, ao longo do ano de 2020 foram conduzidos 22 estudos clínicos com novas medicações em diversas especialidades.

ESTUDOS CLÍNICOS

CARDIOLOGIA	2
FISIOTERAPIA	1
INFECTOLOGIA	11
MEDICINA INTENSIVA	1
PEDIATRIA	2
ONCOLOGIA	5



ESTUDOS CLÍNICOS

CARDIOLOGIA

CLEAR

- Ácido bempedóico na ocorrência de eventos cardiovasculares em pacientes com ou sem risco de doença cardiovascular intolerantes a estatinas
- Proponente: Julius Clinical

INSPIRON

- Acompanhamento Pós-Mercado, do Stent Eluidor de Sirolimus Inspiron™ no Tratamento de pacientes com Lesões em Artérias Coronárias Nativas
- Proponente: Scitech Produtos Médicos Ltda

FISIOTERAPIA

FOTOBIMODULAÇÃO

- Utilização de fotobiomodulação associada a campo magnético estático e associação com diminuição do tempo de permanência em UTI de pacientes com Covid-19
- Proponente: iniciativa do investigador (coordenação da Fisioterapia - Hospital Tacchini)

INFECTOLOGIA

COALIZÃO I

- Hidroxicloroquina e azitromicina para prevenção de complicações em pacientes com infecção pelo novo coronavírus (Covid-19)
- Proponente: Hospital do Coração (HCOR)

COALIZÃO II

- Hidroxicloroquina associada à azitromicina em pacientes com pneumonia causada por infecção pelo vírus SARS-CoV-2
- Proponente: Hospital Albert Einstein

COALIZÃO III

- Dexametasona em pacientes com síndrome do desconforto respiratório agudo associada a Covid-19
- Proponente: Hospital Sírio-Libanês

COALIZÃO V (COPE)

- Hidroxicloroquina para prevenção de hospitalização e complicações respiratórias em pacientes ambulatoriais com diagnóstico confirmado ou presuntivo de infecção pelo (Covid-19)
- Proponente: Hospital Alemão Oswaldo Cruz

INSTITUTO TACCHINI DE PESQUISA EM SAÚDE



COALIZÃO IX (REVOLUTION)

- Antivirais para pacientes hospitalizados com infecção por SARS-CoV-2
- Proponente: Hospital do Coração (HCOR)

DARE

- Dapagliflozina para pacientes com insuficiência respiratória e Covid-19
- Proponente: Hospital Albert Einstein

CARE

- Rivaroxabana em pacientes com Covid-19 leve ou moderado
- Proponente: Hospital Alemão Oswaldo Cruz

HALO

- Anticoagulação com heparina para aprimorar os resultados no choque séptico
- Proponente: Hospital do Coração (HCOR)

MiR-AGE

- Medicação ABX464 para tratamento de inflamação e prevenção de insuficiência respiratória aguda associada à Covid-19
- Proponente: ABIVAX

ASKCOV

- Terapia antisense no bloqueio da via caliceína-cinina na Covid-19
- Proponente: Hospital do Coração (HCOR)

BGB-DXP593-102

- Medicação BGB-DXP593 de SARS-CoV-2 em pacientes com Covid-19 leve a moderada
- Proponente: BEIGENE

MEDICINA INTENSIVA

IMPACTO

- Impacto das infecções por microrganismos resistentes a antimicrobianos em pacientes internados em unidades de terapia intensiva adulto no Brasil
- Proponente: Hospital Moinhos de Vento

PEDIATRIA

MK7625A 035

- Ceftolozana/tazobactam (MK-7625A) associado

a metronidazol versus meropenem em crianças com infecção intra-abdominal complicada

- Proponente: MSD

MK8616

- Sugamadex (MK-8616) para a reversão de bloqueio neuromuscular em participantes pediátricos
- Proponente: MSD

ONCOLOGIA

BR31

- Medicação MEDI4736 adjuvante em câncer de pulmão de células não pequenas completamente ressecado
- Proponente: Astrazeneca

CT16 3.1

- Medicação CT-P16 versus Avastin como tratamento de primeira linha para câncer de pulmão de células não pequenas e não escamosas metastático ou recorrente
- Proponente: Celtrion

MK7339-006

- Pembrolizumabe em combinação com pemetrexede/platina (carboplatina ou cisplatina) seguido de pembrolizumabe e manutenção com olaparibe versus manutenção com pemetrexede no tratamento de primeira linha de participantes com câncer de pulmão metastático de não pequenas células (CPNPC) não escamoso
- Proponente: MSD

MK7339-008

- Pembrolizumabe em combinação com carboplatina/taxano (paclitaxel ou nab-paclitaxel) seguido de pembrolizumabe com ou sem olaparibe de manutenção no tratamento de primeira linha de câncer de pulmão metastático de não pequenas células (CPNPC) escamoso
- Proponente: MSD

MK3475-630 (KEYNOTE-630)

- Pembrolizumabe versus placebo como terapia adjuvante após cirurgia e radiação em participantes com carcinoma espinocelular cutâneo localmente avançado e de alto risco
- Proponente: MSD

INSTITUTO TACCHINI DE PESQUISA EM SAÚDE

A participação de pacientes nestes estudos clínicos possibilita, aos mesmos, acesso a tratamentos inovadores e garante acompanhamento médico rigoroso. Estes estudos são focados em procurar alternativas terapêuticas para doenças e garantir ao paciente incluído no protocolo de pesquisa clínica,

abordagens terapêuticas consolidadas no mercado ou acesso à terapêutica promissora). Além disso, 11 estudos epidemiológicos propostos pelo ITPS ou em colaboração com outros centros foram realizados em áreas como cardiologia, infectologia, pediatria e oncologia, com destaque para os estudos:

Projeto “Uma Abordagem Detalhada sobre Fatores de Risco para Câncer em um Região com Alta Incidência da Doença”, denominado “Projeto Fatores de Risco para Câncer”

Neste projeto é aplicado um questionário acerca de fatores de risco para câncer a pacientes com câncer atendidos no Instituto do Câncer do Hospital Tacchini e a pessoas sem câncer (denominados de controles neste estudo do tipo “caso - controle”). Pacientes identificados com critérios para síndromes de predisposição hereditária a câncer, através da análise da história familiar, são convidados a realizar consulta com médica geneticista e testagem genética em caso de critérios específicos.

Ao longo do ano de 2020 foram realizadas as testagens genéticas de casos incluídos (n=145) e reconsultas de aconselhamento genético com mé-

dica geneticista para entrega do laudo deste exame, que engloba a análise de 26 genes associados a predisposição ao câncer. Além disto, foram aplicados questionários a pessoas sem câncer em empresas da região, de forma remota ou presencial. Este projeto está previsto para ser concluído no primeiro semestre de 2021.

Os resultados serão divulgados em artigos científicos e divulgação à comunidade da região atendida pelo Tacchini Sistema de Saúde. Ações em prol da prevenção e detecção precoce de câncer poderão ser propostas embasadas nos achados deste estudo em nível populacional.



INSTITUTO TACCHINI DE PESQUISA EM SAÚDE

Projeto “Piloto de Rastreamento/Detecção de Tumores Colorretais na Região Nordeste do Estado do Rio Grande do Sul”, denominado “Projeto Intestino Gigante”

Este projeto tem como objetivo realizar detecção de tumores de intestino em pessoas com sintomas para a doença provenientes da região atendida pelo Hospital Tacchini. Este braço do projeto recebeu o fomento da Roche e já incluiu 470 pacientes. Além disto, este projeto tem como objetivo realizar rastreamento de tumores de intestino em pessoas com mais de 60 anos que sejam provenientes de Bento Gonçalves. Para isto, o Instituto Tacchini de Pesquisa em Saúde – ITPS conta com a parceria do Conselho Municipal do Idoso/Fundo Municipal do Idoso (COMUI/FUMUI) de Bento Gonçalves. No ano de 2020, o Projeto teve o plano de trabalho de realização aprovado, assim como aprovação do cronograma de desembolso do valor destinado ao projeto por pessoas físicas e jurídicas. Ambos os braços deste Projeto seguirão sendo realizados ao longo dos anos de 2021 e 2022, e através deles será possível oferecer de forma mais abrangente atendimento e exames de rastreio/detecção de tumores de intestino para as populações alvo do Projeto.

Como material didático para divulgação deste Projeto e conscientização da população sobre cuidados com a saúde e prevenção e detecção precoce de câncer, em especial de intestino, foi confeccionado pela equipe do Projeto um “Intestino Gigante” (foto abaixo) que é exposto de forma itinerante em eventos e locais da região.



Projeto “Sobrevida Global de Pacientes Diagnosticados com Câncer: uma Análise Retrospectiva de Registros Hospitalares de Câncer do Rio Grande do Sul”, denominado “Projeto Sobrevida Câncer RS”

Este Projeto tem como objetivo realizar a análise de sobrevida global por câncer em 5 anos de pacientes atendidos em Unidades e Centros de Alta Complexidade em Oncologia do Rio Grande do Sul, através da análise de dados dos Registros Hospitalares de Câncer dos UNACONS e CACONS que aceitaram participar do estudo. Ao longo do ano de 2020, 24 destas Unidades/Centros do Estado

aceitaram participar do estudo. Foram realizados os trâmites regulatórios e começaram a ser realizadas as análises de dados dos RHCs integradas ao banco de dados do Sistema de Informações de Mortalidade (SIM) do Núcleo de Informação em Saúde (NIS) da Secretaria Estadual de Saúde do Estado do Rio Grande do Sul. Este projeto recebeu fomento da Roche para sua realização ao longo do ano de 2021.



TROCO SOLIDÁRIO

Em 2020, o Instituto Tacchini de Pesquisa em Saúde foi beneficiado com o projeto Troco Solidário, promovido pelas Farmácias Tacchimed. O valor repassado ao Instituto pelo projeto foi de R\$ R\$ 11.821,82, que está em caixa para futuras realizações.

PLANO
DE SAÚDE
TACCHIMED



40 anos

PLANOS DE SAÚDE
40 TacchiMed
ANOS TUDO PARA VOCÊ SE SENTIR BEM

Tacchimed 40 anos

Um dos maiores orgulhos do Tacchini Sistema de Saúde é ter, durante toda sua trajetória, seu nome ligado à inovação. Sob esse olhar, a criação do plano de saúde Tacchimed, em 1980, é sem dúvida um dos maiores marcos da história da instituição.

A ousadia do Conselho de Administração da época em trazer esta ideia foi enorme. Os desafios socioeconômicos, somados à instabilidade política e a uma inflação descontrolada, apontavam que o caminho conservador, sem grandes investimentos na área da saúde, era o mais indicado.

Mas a exemplo do que ocorreu no início do século, quando o Hospital Tacchini foi construído, a força e o apoio da comunidade de Bento Gonçalves prevaleceram. A união de população, empresas, entidades públicas e privadas, instituições e organizações do município, impulsionaram o nascimento do nosso Tacchimed e viabilizaram a inauguração de uma nova fase para a saúde de Bento Gonçalves e região.

Alicerçado na estrutura do Hospital Tacchini, que na época já despontava como referência em qualidade de atendimento para toda região, o plano de saúde permitiu a modernização de estruturas, oferecendo à comunidade recursos tecnológicos de última geração para o tratamento das mais diversas doenças.

O Tacchimed chega aos 40 anos consolidado como uma das mais completas opções de planos de saúde na serra gaúcha, com mais de 61 mil clientes ativos. E como a inovação faz parte do nosso DNA, seguimos não apenas olhando, mas caminhando em direção ao futuro. Por isso, já iniciamos a construção do novo hospital exclusivo para clientes do Tacchimed.

Nos próximos anos, vamos antecipar as principais demandas de saúde da nossa comunidade, ampliar os serviços já existentes, além de introduzir novas tecnologias, especialidades e recursos de tratamento. Tudo para manter cada vez mais viva a finalidade para a qual o Tacchini Sistema de Saúde foi criado: melhorar a qualidade de vida de todos.

Emílio Ristow

Presidente do Conselho de Administração

ATENDIMENTO AO CLIENTE

Com o intuito de atender de forma cada vez mais qualificada e agilizar os serviços prestados, em 2020 foi realizada a unificação dos setores de Relacionamento com o Cliente e Tacchimed Assistencial, tornando-se assim o **Tacchimed Atendimento ao Cliente**, que oferece os serviços de atendimento presencial, telefone e WhatsApp; informações de cobertura contratual de forma em geral; autorizações de exames e procedimentos; cancelamento de Planos; solicitação e cancelamento de débito em

conta; negociações de valores atrasados (planos individuais e empresariais); declaração de Imposto de Renda; segunda via de boleto e informações de cobertura contratual.

Os principais objetivos são garantir qualidade, agilidade, cortesia, humanização e resolutividade através dos canais de atendimento online, telefone ou presencial, resultando em ganhos, como cumprimento de prazos; redução do atendimento presencial e satisfação dos clientes.

ATENDIMENTOS

	2019		2020	
	Presencial	Atend. Telefone	Presencial	Atend. Telefone
Tacchimed Atendimento ao Público BG	40.883	32.178	20.481	33.589
Espaço Bem Estar de Veranópolis	23.474	23.801	20.911	23.754
Espaço Bem Estar de Guaporé	19.084	12.801	18.876	11.684
Espaço Bem Estar de Carlos Barbosa	8.039	5.377	8.114	3.645
Espaço Bem Estar de Nova Prata	2.933	2.555	3.160	2.461
Espaço Bem Estar São Roque	5.314	333	Fechado	Fechado
Escritório Regional de Serafina Córrea	6.028	6.940	4.239	4.729
Escritório Regional de Garibaldi	4.529	4.745	3.485	3.430
Escritório Regional de Farroupilha	770	1.071	556	895
Escritório Regional de Nova Bassano	593	887	463	776
Total de atendimentos	111.647	90.688	80.285	87.202

Em 2020, as atividades do Espaço Bem Estar São Roque foram encerradas.

WhatsApp: 3.500 contatos cadastrados

OUVIDORIA

Está a disposição de todos os beneficiários, sejam para planos individuais, familiares ou coletivos (empresarial e por adesão), que já tenham buscado solução na Central de Atendimento ao Cliente e/ ou no setor de Atendimento e que não se sentiram plenamente satisfeitos com a solução apresentada, a Ouvidoria Tacchimed. Neste canal, 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 mais simples, como atraso no envio de boleto bancário, na emissão de carteira do plano ou no atendimento insatisfatório

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 - Ouvidoria Tacchimed.



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

O Plano de Saúde Tacchimed, além de comemorar seus 40 anos de criação, tem outro motivo bastante positivo e que deve ser compartilhado com seus beneficiários: o Índice de Satisfação, que na média do ano, está apontando percentual acima da meta estipulada. 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 incentiva, inclusive, a dar uma nota ao serviço prestado. Participam desta pesquisa, clientes Tacchimed há dois meses, um ano, dois anos e planos empresariais, cinco anos, dez anos, quinze anos, vinte anos, vinte cinco anos e trinta anos de contribuição.

No período entre janeiro e dezembro de 2020, o percentual de Satisfação dos Clientes Tacchimed chegou a 97,97%.

97,97%
PERCENTUAL
DE SATISFAÇÃO
DOS CLIENTES



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 enquadra 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 2019 e foram avaliadas todas as operadoras com registro ativo na ANS que operaram planos de saúde nos doze meses de 2019.

Os resultados de 2019 e de 2020 ainda não foram divulgados. No ano de 2017 o Tacchimed atingiu 0,7091, subindo, em 2018, para 0,7455.

0,7091
ÍNDICE
2017

0,7455
ÍNDICE
2018

ESPAÇO PREVENIRE



O Espaço Prevenire, localizado no L'America Shopping Center, tem uma estrutura de 14 consultórios, oferecendo atendimento ambulatorial com equipe multiprofissional. Também conta com Grupos de Apoio, Serviço de Vacinação, Pilates e RPG.

O Prevenire é um diferencial para os beneficiários do Plano de Saúde Tacchimed e tem como objetivo oferecer melhores práticas e hábitos saudáveis, sensibilizando as pessoas sobre a importância do controle e prevenção das doenças.

ATENDIMENTOS INDIVIDUAIS

	2018	2019	2020
Psicológicos	3.145	3.698	3.864
Fonoaudiológicos	1.288	1.491	1.176
Nutricionais	2.626	3.066	3.130
Terapia Ocupacional	0	31	304

SERVIÇO DE VACINAÇÃO

Como forma de prevenção de doenças, o Serviço de Vacinação do Prevenire disponibiliza a seus associados e comunidade em geral, 17 tipos de vacinas: Vacina Gripe Trivalente, Vacina Gripe Quadrivalente, Vacina Rotavírus, Vacina HPV Quadrivalente, Vacina Hexavalente, Vacina Pentavalente, Vacina Varicela, Vacina Hepatite A adulto, Vacina Hepatite A infantil, Vacina Hepatite B adulto, Vacina Hepatite B infantil, Vacina Pneumocócica 13, Vacina Pneumocócica 23, Vacina Meningocócica ACWY, Vacina Meningocócica B, Vacina Herpes Zoster, Vacina dTpa (Difteria, Tétano, Pertussis Acelular).

Ano	Vacinas aplicadas
2017	3.722
2018	4.162
2019	6.974
2020	3.288

ESPAÇO PREVENIRE

PROGRAMA DA BARIÁTRICA

Tem por objetivo estruturar um trabalho que oferece um tratamento multidisciplinar para o controle da obesidade aos clientes Tacchimed.

	2019	2020
Pacientes	57	94

PROGRAMA DE DOR LOMBAR

Oferece tratamento preventivo, conservador e complementar das afecções de coluna com intervenções multidisciplinares, visando a qualidade assistencial aos beneficiários.

	2019	2020
Pacientes	234	437



ABORDADOS
16.813
BENEFICIÁRIOS
COM MAIS DE
50 ANOS

3.700
CLIENTES
MONITORADOS

TELEORIENTAÇÃO E TELEMONITORAMENTO

No ano de 2020, devido ao cenário de pandemia, o Serviço foi reorganizado em várias atividades, entre elas o Telemonitoramento dos Pacientes Tacchimed, com objetivo de monitorar e orientar os clientes ao isolamento domiciliar e cui-

dados gerais, abordando no total 3.700 pacientes.

Também foram abordados 16.813 beneficiários Tacchimed, com mais de 50 anos, com orientações gerais de cuidados e prevenção sobre a Covid-19.

**ENFRENTANDO
A COVID-19**

SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA DOMICILIAR

Desde 1998, o Tacchimed disponibiliza o Serviço de Assistência Domiciliar à Saúde (SADS), uma modalidade de atenção à saúde complementar à internação hospitalar ou ao atendimento ambulatorial, que garante as transições de cuidado. O SADS tem a finalidade de reduzir a demanda por atendimento hospitalar e/ou redução do período de permanência de usuários internados, humanização da saúde e reabilitação prestada em domicílio. Proporciona a ampliação da autonomia do paciente dentro das limitações individuais e oferece suporte para familiares e ao paciente em cuidados paliativos.

O SADS se divide em Programa de Beneficiário

Fragilizado e Atenção Domiciliar. O Programa de Beneficiário Fragilizado é destinado aos pacientes com comprometimento das atividades de vida diária/ funcionalidade, que o impossibilitam de receber atendimento no consultório médico, receber medicamentos no ambulatório ou participar de acompanhamento com a medicina preventiva, que utilizem ou não dispositivos (sondas, órteses, ostomias, etc), assim como lesões por pressão. A Atenção Domiciliar é destinada para intervenções pontuais, onde o paciente está temporariamente impossibilitado de deslocar-se até o consultório médico ou ambulatório do hospital, com potencial de reabilitação.

ATENDIMENTOS REALIZADOS

	2018	2019	2020
Beneficiário Fragilizado e	5.603	11.502	9.737
Atenção Domiciliar			



Nos Espaços Bem Estar é oferecido ao cliente Tacchimed atendimento com uma equipe multiprofissional.

Espaço **Bem
Estar**
TacchiMed

ATENDIMENTOS AMBULATORIAIS 2020

	NUTRICIONISTA	PSICÓLOGA	FONOAUDIÓLOGO
Bem Estar Guaporé	356	1.850	451
Bem Estar Veranópolis	588	1.192	-
Bem Estar Nova Prata	65	269	-
Bem Estar Carlos Barbosa	85	439	-

FISIOTERAPIA AMBULATORIAL

O quadro de fisioterapeutas da Clínica de Fisioterapia em Bento Gonçalves, no ano de 2020, foi composto por uma coordenadora e 15 fisioterapeutas. Além destes, mais nove fisioterapeutas estão

distribuídos nos Espaços Bem Estar das cidades de Guaporé, Veranópolis, Nova Prata e Carlos Barbosa, totalizando 24 fisioterapeutas que prestam atendimento ambulatorial.

ATENDIMENTOS FISIOTERAPIA AMBULATORIAL

	2018	2019	2020
Bento Gonçalves	38.583	39.056	24.522
Guaporé	7.811	7.485	5.540
Veranópolis	6.674	6.753	4.369
Nova Prata	-	999	932
Carlos Barbosa	-	529	1.758

Em 2020, os profissionais da Clínica de Fisioterapia Ambulatorial buscaram qualificações através de cursos de pós-graduação, como:

- Curso em PediaSuit e Terapia Intensiva com gaiola de habilidades em São Paulo;
- Pós-graduação em Fisioterapia Pélvica pela Inspirar em Porto Alegre/RS e Minicurso Formação completa em Fisioterapia Pélvica na Gestação, parto e pós-parto.
- Cursos on-line na área de Fisioterapia Pélvica: Curso sobre Vulvod nea pela Urofisio; Introdução do Protocolo reabilitação perineal pela Instituição Confie Curso; Curso sobre vaginismo.
- Formação em Osteopatia pelo Instituto Brasileiro de Osteopatia (IBO), em andamento;
- Pós-graduação em Fisioterapia Traumatológica com ênfase em terapias manuais e posturais pela Unopar, on-line.
- Formação em Uropediatria e Coloproctologia pelo Instituto Patricia L rdelo on-line.
- Curso em F scia no assoalho pélvico pelo Confie Cursos, on-line .
- Curso de Dry Needling pelo Instituto Soulier;
- Formação Completa em Pilates pelo Voll.

Durante o período de março a abril, em que não houve atendimento presencial de assistência fisioterapêutica devido a pandemia, foram realizados telemonitoramentos aos beneficiários do Tacchimed para monitorar sintomas de Covid-19 e orientações sobre higienização, cuidados e prevenção.

Também foi necessário modificar os atendimen-

tos aos beneficiários Tacchimed, sendo disponibilizado teleatendimento aos pacientes que pertenciam ao grupo de risco e aqueles que, por vontade, não retornaram ao atendimento, disponibilizando imagens e vídeos explicativos online com os exercícios a serem realizados em domicílio.

A equipe revisou seus protocolos assistenciais, visando a melhora do atendimento ao paciente e adequação ao cenário de pandemia. Alguns fisioterapeutas tiveram a oportunidade de acompanhar cirurgias ortopédicas de urgência, o que contribuiu para maior proximidade com a equipe médica, propiciando trocas com a equipe multidisciplinar e contribu  o para melhoria de comunicação.

As discussões multidisciplinares ocorreram através de rounds virtuais, movimento criado a partir do Programa de Dor Lombar, o qual agrega assistência técnica, cuidado e segurança com qualidade no caminho da reabilitação.

Alguns atendimentos voltaram a ocorrer de forma presencial, sendo necessário modificar a rotina na assistência ao paciente, em razão de cumprimento das restrições dos decretos municipais/estaduais, passando a ser atendimento individual . Esta medida proporcionou ambiente amplo, seguro e sem aglomerações.

No decorrer do ano a equipe divulgou aos colaboradores material sobre várias áreas de atuação do Fisioterapeuta. Também foram realizadas ações da Humanização no Setor da Fisioterapia Ambulatorial, em datas comemorativas, como Dia dos Pais, Dia das Crianças, Dia do Fisioterapeuta e Natal.

FARMÁCIAS TACCHIMED

Em meados de outubro, o grupo Dimed/Panvel assumiu as operações de todas as unidades das Farmácias Tacchimed. A negociação permitiu ao Tacchini Sistema de Saúde concentrar suas ações na área hospitalar, uma vez que os recursos provenientes da negociação serão integralmente utilizados nas obras do novo hospital do Tacchimed.

319 MIL
ATENDIMENTOS
EM 2020

DESTINAÇÃO DO TROCO SOLIDÁRIO ARRECADADO PELAS FARMÁCIAS TACCHIMED EM 2020



	VALOR (R\$)
INSTITUTO TACCHINI DE PESQUISA EM SAÚDE	11.821,82
DEPARTAMENTO DE VOLUNTARIADO	3.377,66
GRUPO DE HUMANIZAÇÃO	1.688,83
TOTAL ARRECADADO	16.888,32

Aplicação dos recursos detalhada nas páginas 81 (Humanização), 82 (Voluntariado) e 110 (ITPS).



PERFIL

Em 2020, o Hospital São Roque completou 65 anos de atuação em Carlos Barbosa, cuidando do bem-estar da comunidade. As comemorações foram substituídas por uma onda de solidariedade da comunidade que, de diversas formas, apoiou e ajudou para que o enfrentamento da Covid-19 fosse possível.

O Hospital atende com a qualidade, o conforto e a segurança do Tacchini Sistema de Saúde. A unidade de negócio de Carlos Barbosa é subdividida em três áreas: Hospital São Roque, Unidade de Saúde Mental e Casa de Repouso Elisa Tramontina.

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

A edificação horizontal foi extremamente importante na organização de fluxos de atendimentos de pacientes suspeitos ou confirmados com Covid-19, permitindo separação de fluxos e mantendo o atendimento de outras urgências e emergências de forma preservada.

O Corpo Clínico do Hospital, coordenado pelo 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.

Hospital São Roque laranja, no Dia Mundial da Segurança do Paciente



GESTÃO ADMINISTRATIVA

A integração operacional com o Hospital Tacchini tem proporcionado maior eficiência nos processos internos e otimização de recursos. Para um hospital do porte do São Roque, estar integrado num sistema de saúde como o Tacchini, significa contar com retaguarda para alta complexidade, o que também, em 2020, se consolidou através dos fluxos de transferência de pacientes graves.

Um ponto relevante desta integração foi a oportunidade do Hospital São Roque, através do Instituto Tacchini de Pesquisa em Saúde, participar do seu primeiro estudo Clínico, o Coalizão Brasil I.



ENFRENTANDO A COVID-19



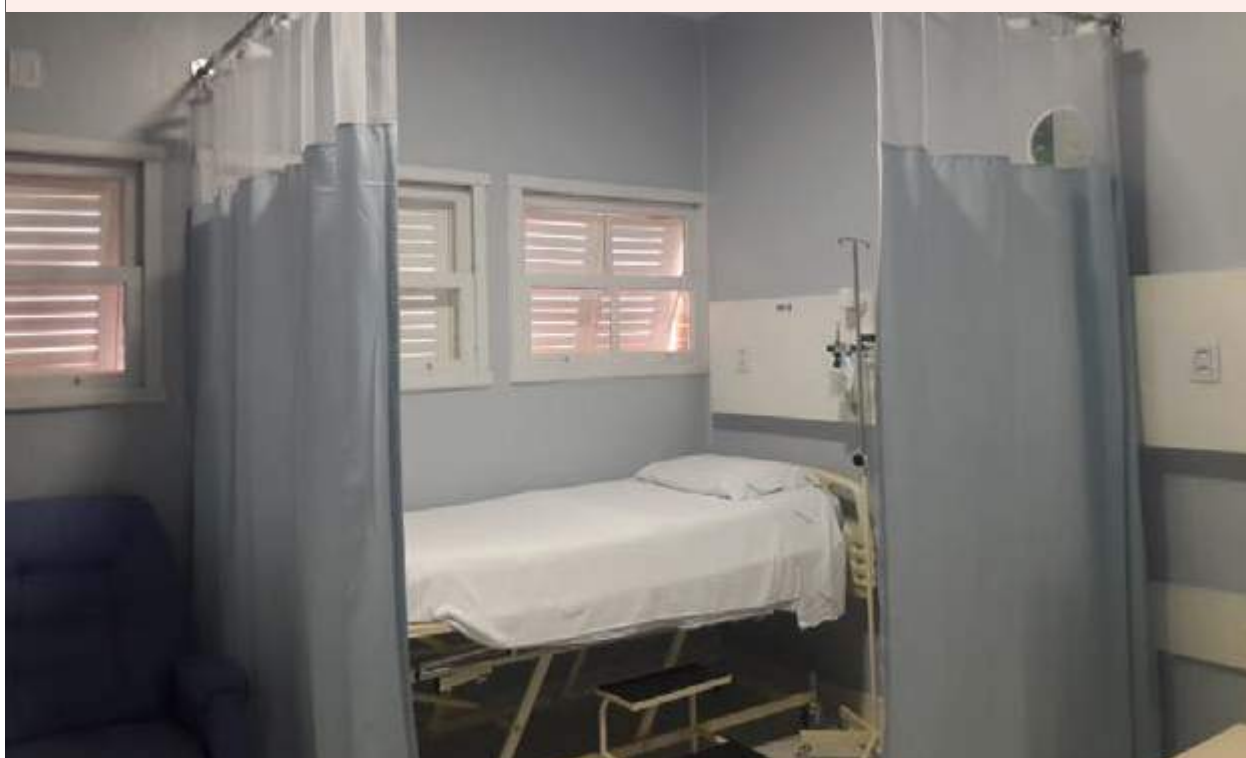
ESTRUTURA AMPLIADA



O desafio de prestar atendimento seguro, num momento de pandemia, apontou para a necessidade de separação de fluxos de atendimentos (Covid e não-Covid), com divisão de áreas físicas, bem como reorganização de equipes e criação de novos postos de trabalho.

Com importante contribuição da comunidade, através de campanha de arrecadação, foram ampliados leitos de internação destinados ao isolamento Covid-19. Nesta unidade de internação fechada, foram reformados quatro quartos, ampliando em oito leitos, totalmente adequados e mobiliados.

**ENFRENTANDO
A COVID-19**



ESTRUTURA



Leitos de internação destinados ao isolamento Covid-19

Atividade Assistencial

- 62 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 4 salas
- Centro de Recuperação Cirúrgico com 11 leitos
- Centro de Diagnóstico por Imagem
- 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.
- Auditório para ações de Medicina Preventiva

CENTRO CIRÚRGICO E DE RECUPERAÇÃO

ENFRENTANDO A COVID-19

Conta com quatro salas para cirurgias, duas equipadas para procedimentos com anestesia geral, uma sala exclusiva para atendimentos obstétricos. Outra sala está adequada para atendimento de cirurgias oftálmicas. Desde 2019 o Hospital tornou-se referência na realização de cirurgias desta especialidade.

Por meio de contribuições da comunidade feitas através da Campanha de Arrecadação, aplicação de parte do decreto municipal para enfrentamento da pandemia e também com parte de recursos federais, foi possível adequar a sala de recuperação, criando boxes fechados para recuperação de pacientes suspeitos ou confirmados com Covid-19, com pressão negativa. Esta melhoria possibilitou a ampliação de leitos na Sala de Recuperação, passando de 6 para 11 leitos, com sistema de climatização, camas elétricas, central de gases medicinais, monitores multiparamétricos, novos ventiladores mecânicos, entre outros.

Reformas possibilitaram a ampliação de 6 para 11 leitos na Sala de Recuperação



CENTRO CIRÚRGICO E DE RECUPERAÇÃO

ENFRENTANDO A COVID-19

Graças à doação financeira da empresa Tramontina, foi iniciada uma importante obra de modernização do Centro Cirúrgico, área de realização de cirurgias e salas adjacentes, incluindo vestiários para pacientes e funcionários, sala de guarda de equipamentos, entre outros.

Essas reformas incluem a climatização diferenciada, atendendo às normativas próprias do serviço cirúrgico e com pressão negativa nas salas cirúrgicas, item que passou a ser altamente recomendado para cirurgias em pacientes suspeitos ou confirmados de Covid-19, mas que também representa importante medida no controle de infecções cirúrgicas para todos os pacientes. Dessa forma, ampliam-se as medidas de controle de infecção já estabelecidas com ainda mais qualidade e segurança.

Entre as melhorias destaca-se:

- revisão da rede elétrica diferenciada, para contemplar novos e modernos equipamentos;
- retirada de azulejos, adequação de paredes;
- sistema de climatização e filtragem de ar no processo cirúrgico;
- adequação de lavatórios de escovação cirúrgica;
- troca de piso, contemplando piso condutivo nas salas cirúrgicas;
- adequação de vestiários, tanto de profissionais quanto de pacientes ambulatoriais;
- adequação de estar médico e de enfermagem, para uso nos intervalos de procedimentos.

Por tratar-se de área crítica, o projeto arquitetônico foi aprovado pela Vigilância Sanitária e será executado em etapas. Durante a execução das melhorias, alguns fluxos precisarão ser modificados, permitindo que a segurança assistencial prevaleça e que seja possível, em tempo adequado, oferecer um Centro Cirúrgico. A obra segue em execução no primeiro semestre de 2021.

Construção da Central de
Gases Medicinais



Instalação de sistema de climatização
para o Centro Cirúrgico e de Recuperação



CENTRO

OBSTÉTRICO



A chegada de um bebê é momento único na vida dos pais e familiares. A intensa alegria também requer cuidado e assistência adequada, tornando o momento mais tranquilo possível.

Para isso, as equipes do Centro Obstétrico acolhem a gestante, dedicando cuidados

individualizados em cada nascimento.

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 quantos aos principais cuidados com os recém-nascidos.



Todos os nascimentos são registrados na Árvore da Vida



Integrando gerações: ação das vovós da Casa de Repouso para quem nasceu no mês da Criança

AÇÕES DO CENTRO

OBSTÉTRICO



Eu nasci aqui

Ação relacionada ao Orgulho de Pertencer. Colaboradores que nasceram no Hospital e hoje trabalham nele, ou aqueles que seus filhos nasceram no Hospital foram convidados a contar sua história.



CENTRO DE

DIAGNÓSTICO POR IMAGEM



Radiologia, tomografia, ecografia e eletrocardiograma compõem os serviços de imagem prestados tanto para pacientes em atendimento de pronto socorro ou de internação, quanto a pacientes externos, sob agendamento.

ENFRENTANDO A COVID-19

A substituição do tomógrafo, realizada em janeiro, contribuiu durante a pandemia por ser um exame do protocolo de enfrentamento a Covid. Um fluxo externo assegurou atendimento tanto a pacientes não Covid, quanto aos Covid/suspeitos.

Exames de ecografia, com resultado em 30 minutos, também foram melhorias aos pacientes que, na pandemia, saíam com resultado em mãos, evitando necessidade de voltar para retirar os exames.

Os exames digitalizados integram o prontuário eletrônico do paciente e, por mais este motivo, auxiliaram na condução de pacientes que precisaram transicionar entre os Hospitais Tacchini e São Roque.

SERVIÇOS

DE APOIO

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

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.

O ano de 2020 foi desafiador. Responsável pelo fornecimento de materiais e medicamentos essenciais no cuidado do paciente, passou por momentos difíceis, observando o desabastecimento de medicamentos críticos, utilizados em pacientes Covid e não Covid. Um trabalho intenso, sempre avaliado com a Direção Técnica Médica e o Comitê de Crise Institucional, através de diversas ações, garantiu o abastecimento desses itens no Hospital. Não houve danos ou prejuízos à assistência pelo desabastecimento, que foi evidenciado em diversos locais do país e região.

Os farmacêuticos 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 a pacientes diabéticos e/ou em uso de alimentação por sonda na alta hospitalar, além do plano de alta hospitalar da unidade psiquiátrica.

No mês de julho, o serviço de Farmácia assumiu a frente do Núcleo de Segurança do Paciente e Gerenciamento de Riscos, trazendo importantes contribuições para a Segurança do Paciente.



Almoxarifado

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

Assistência de Enfermagem

Maior equipe do Hospital, teve relevância acentuada no enfrentamento a Covid, tanto no atendimento desses pacientes, quanto preservando os demais atendimentos, especialmente de urgência.

A valorização dos times também esteve presente, por inúmeras manifestações da comunidade. Todos esses incentivos vestiram esses profissionais de coragem, permitindo assistência plena e segura aos pacientes.

SERVIÇOS

DE APOIO

Nutrição e Dietética

O Serviço de Nutrição e Dietética (SND) 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 e distribuídas diariamente, preparações, que incluem desde café da manhã, colação, almoço, lanche da tarde, janta e ceia. Estas refeições são preparadas para atender a condição clínica de cada paciente, contribuindo para o plano terapêutico individualizado e, sempre que possível, atendendo as preferências do paciente.

ENFRENTANDO A COVID-19

Com atuação imprescindível na pandemia, o SND precisou realizar inúmeras alterações, buscando a segurança do paciente.



Refeições individualizadas



Servindo aos pacientes Covid

Inicialmente, a estratégia de enfrentamento à Covid-19 visou preservar os idosos e equipes da Casa de Repouso. O SND passou a realizar o preparo de alimentos na própria Casa de Repouso.

Já no Hospital, foi necessário fornecer a alimentação aos colaboradores por meio de marmittas. Bandejas descartáveis foram adotadas para pacientes internados, tudo para diminuir ao máximo o risco de contaminação.

Um refeitório exclusivo para colaboradores da área Covid-19 foi criado, permitindo acolhimento e facilidade para essas equipes.



Refeitório exclusivo para colaboradores da área Covid

SERVIÇOS

DE APOIO

ENFRENTANDO A COVID-19

Ações diferenciadas permitiram continuidade do acompanhamento dos pacientes, mesmo no isolamento. Medidas como videochamadas tornaram-se uma forma de manter contato e ajudar aos pacientes.

O Serviço de Nutrição e Dietética, assim como todo Hospital, também foi agraciado com muitas doações da comunidade para o enfrentamento à pandemia.



Videochamadas



Doação de itens da Tramontina



Doações recebidas da ACBF



Doação de leite pela Santa Clara

Resto de ingesta

Desde 2018 o Serviço vem aprimorando o monitoramento de pacientes em relação a ingesta alimentar. Com engajamento da equipe, passou a acompanhar o “resto de ingesta”, tornando possível, por exemplo, traçar planos de cuidados quando há baixa aceitação da dieta, além de diminuir desperdícios alimentares.

SERVIÇOS

DE APOIO

A qualidade no cuidado do paciente só é possível quando a higienização é atuante.

A equipe da Higienização recebeu o carinho da comunidade com mimos e doações importantes.



Higienização e Serviço de Controle de Infecção Hospitalar

Desde 2019 vem sendo realizado 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, além de oferecer menor risco ergonômico à equipe.

ENFRENTANDO A COVID-19

Em 2020, com risco de diminuir a força de trabalho por afastamentos relacionados à pandemia, junto com a necessidade de reforço do papel da higienização, graças aos recursos recebidos pela campanha de arrecadação, foi possível adquirir MOPs para todo o hospital, facilitando e agilizando as rotinas de limpeza.

Além dos treinamentos técnicos voltados à equipe, foram realizadas também diversas ações voltadas aos pacientes, familiares e demais profissionais, como NR32, EPIs: rotinas de enfrentamento à Covid-19, valorização profissional, higienização das mãos, isolamentos, saneantes, SCIH x Higienização, notificação de incidentes e uso do Spray MOP.

O Serviço de Controle de Infecção Hospitalar (SCIH) assumiu papel ainda de maior relevância neste ano. Esteve envolvido diretamente no enfrentamento à pandemia, com atuação direta e de consultoria a todos os setores. Conta com apoio do serviço de Telemedicina em Con-

trole de Infecção Hospitalar, que disponibiliza aos médicos consultoria imediata à prescrição, oferecendo aporte especializado em infectologia. Também é possível contar com suporte e consultoria sobre assuntos relacionados ao Controle de Infecção Hospitalar via Portal Qualis.

O SCIH acompanha e fiscaliza obras do Hospital para dar segurança aos isolamentos, minimizando riscos relacionados a infecção hospitalar.



Novos equipamentos facilitam e agilizam o serviço de Higienização

SERVIÇOS

DE APOIO



Doação de macas com estrutura de cobertura para circulação intrahospitalar

ENFRENTANDO A COVID-19

Doações de itens para enfrentamento à Covid-19 também alcançaram o SCIH. Esses itens foram importantes neste ano, desde a doação de EPIs a doação de lavatórios e lixeiras. Ainda foram recebidos hampers e macas com estrutura de cobertura para circulação intrahospitalar de pacientes Covid/suspeitos.



Doação de hampers e MOPs



Doação de itens da Tramontina para a Higienização

SERVIÇOS

DE APOIO

A Fisioterapia ocupa importante papel na assistência a pacientes e para o plano terapêutico individualizado. É responsável pelo grupo que estuda e desenvolve ações na prevenção de quedas.

ENFRENTANDO



A COVID-19

A Terapia Ocupacional ocupou destaque na pandemia, onde o isolamento social dos idosos da Casa de Repouso representou grande desafio. Na construção de alternativas para comunicação e interação, junto à equipe multiprofissional, organizou ações como a **criação do Visitare**, espaço destinado à visita de familiares aos idosos. Também a comunicação por videochamadas ganhou escala e relevância.

A Fisioterapia foi responsável pela capacitação de profissionais para uso de ventiladores mecânicos invasivos e não invasivos. Na assistência aos pacientes pós-Covid, juntamente com médico pneumologista, foi responsável pela implantação do **exame de Espirometria**. A aquisição do equipamento deu-se através de recurso da campanha de arrecadação.

Fisioterapia e Terapia Ocupacional

SERVIÇOS

DE APOIO

Manutenção, caldeira e transporte

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

2020 apontou o desafio de lidar com obras emergenciais, com aquisição de equipamentos para enfrentamento da pandemia, exigindo esforço amplo das equipes que, de forma alinhada ao SCIH e SESMT, possibilitaram a execução de obras de forma segura.

Psicologia

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

Um olhar de extrema importância também foi dedicado a Casa de Repouso, onde 2020 foi desafiador também no equilíbrio emocional dos residentes e familiares, com grande contribuição da psicóloga.

Assistência Social

O olhar ao paciente, na sua integralidade, requer que suas condições e estrutura familiar e social sejam acompanhados. A Assistência Social presta atendimento aos pacientes hospitalizados e também aos residentes da Casa de Repouso. Ao longo dos anos, esta atividade ganha espaço junto às equipes multiprofissionais.

ENFRENTANDO A COVID-19



Áreas administrativas

Todos os profissionais que atuam no Hospital São Roque realizam suas atividades com olhar atento às necessidades dos pacientes e familiares. 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 internados, fazem valer a premissa de que qualquer atividade desenvolvida tenha no centro o paciente.

Em 2020, várias adequações foram necessárias, buscando a máxima preservação de pacientes e colaboradores no enfrentamento à pandemia. Em vários momentos, houve necessidade de suspender exames e procedimentos considerados eletivos, a fim de preservar condições de atendimento de urgência e emergência.

ATENDIMENTOS



Em 2020 foram realizadas 2.540 internações entre as especialidades oferecidas. Também foram realizados, em média, 1.378 atendimentos ambulatoriais/mês em urgência e emergência.

Indicadores	Atendimentos		
	2018	2019	2020
Cirurgias realizadas	2.896	4.561	3.163
Partos - Cesarianas	87*	189	143
Partos naturais	12*	24	26
Internações Hospitalares	3.481	3.809	2.540
Internações Psiquiátricas	404	332	214
Exames de Raio X	11.725	11.300	7.033
Exames de Eletrocardiograma	2.460	2.275	1.492
Exames de Ecografia	9.253	9.482	7.624
Exames de Tomografia	4.037	4.071	4.578
Exames Endoscópicos	2.129	2.468	1.316
Transfusões sanguíneas	221	223	195
Consultas médicas realizadas nos Consultórios Rotativos	8.741	8.652	2.470
Atendimentos em Fisioterapia	3.327	5.356	3.540
Atendimentos no Pronto Socorro	31.493	31.938	16.536

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



Hospital São Roque conquista Acreditação ONA II

O Hospital São Roque conquistou um feito em 2020, ano que completou 65 anos de serviços prestados à comunidade de Carlos Barbosa e região, recebeu a certificação de Acreditado Pleno da Organização Nacional de Acreditação (ONA), entidade responsável pelo desenvolvimento e gestão dos padrões brasileiros de qualidade e segurança em saúde. Conhecido como ONA II, a certificação é concedida apenas para instituições que, além de atender aos critérios de segurança observados no nível I, apresentam uma gestão integrada, com processos ocorrendo de maneira fluida e plena comunicação entre as atividades. A conquista do nível II de Acreditação - Acreditado Pleno, coroou o trabalho das equipes e o efetivo cuidado centrado no paciente.

Exposição da Qualidade

No mês de novembro, durante a I Exposição da Qualidade, o Hospital São Roque e a Casa de Repouso Elisa Tramontina tiveram a oportunidade de apresentar a todo Tacchini Sistema de Saúde, parte dos trabalhos desenvolvidos. Inscritos nas categorias “PDCA ou projetos inovadores” foram apresentados os seguintes trabalhos:

- **Ciclo de melhorias na cadeia medicamentos:** trabalho dos farmacêuticos, buscando identificar melhorias no uso de medicamentos.
- **Resto de Ingesta Alimentar:** programa do Serviço de Nutrição que acompanha e cria ações a partir da observação das sobras alimentares de pacientes.
- **Visitare - aproximando de um jeito diferente:** espaço para visitação na Casa de Repouso, durante a pandemia.
- **Cuidados Paliativos:** experiência do Hospital São Roque.
- **Kombi do Bem:** forma diferente de engajar mulheres na prevenção ao Câncer de Mama.



Exposição da Qualidade



Espaço Visitare



Espaço Visitare

GESTÃO

AMBIENTAL



Estação de Tratamento de Efluentes

Com o objetivo de proteger os recursos hídricos, devolvendo para o meio ambiente um efluente já descontaminado e tratado, foi implantada a Estação de Tratamento de Efluentes do Hospital São Roque.

Inaugurada em novembro, a obra reforça

ainda mais o compromisso do Tacchini Sistema de Saúde com as questões ligadas ao meio ambiente e a sustentabilidade. A estação tem capacidade de tratar cerca de 24m³ dia, recebendo todos os efluentes gerados no Hospital São Roque e na Casa de Repouso Elisa Tramontina.





AÇÕES

COMUNITÁRIAS

Janeiro Branco

As ações referentes à saúde mental são foco importante das atividades no Hospital São Roque. Em 2020 somou-se à causa a Associação de Psicólogos de Carlos Barbosa e Garibaldi - SerPsi.

Em janeiro, mês alusivo à saúde mental, foi realizado o III Janeiro Branco. Caminhadas, atividades ao ar livre e happy hour foram atividades desenvolvidas.



AÇÕES

COMUNITÁRIAS

Setembro Amarelo e Dia Mundial da Segurança do Paciente

O Hospital São Roque e a entrada de Carlos Barbosa ficaram laranja no Dia Mundial da Segurança do Paciente



Mulheres em Alerta

Em 2020, em função da pandemia, houve a necessidade de reinventar ações. Para possibilitar o acesso, foram abertas agendas para realização de exame clínico de mamas, bem como visita agendada em algumas empresas.



Novembro Azul

As experiências com o Outubro Rosa despertaram a iniciativa do Hospital, da Liga de Valorização à Vida e da Secretaria da Saúde levar à população informações sobre a saúde do homem e foco na prevenção, diagnóstico precoce e tratamento do Câncer de Próstata.

Ações de melhoria da qualidade de vida

Estimular as pessoas a entregar o seu melhor, esta é a estratégia de Gestão de Pessoas. A partir deste direcionamento, a gestão busca soluções que assegurem um ambiente de trabalho orientado para resultados e desenvolvimento organizacional, impulsionando o crescimento profissional das equipes, proporcionando um ambiente saudável.

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

lhador, atrelado a eficácia organizacional.

O Hospital São Roque, com intuito de motivar seu capital humano, procura envolver cada vez mais seus funcionários nas tomadas de decisões, fortalecendo o clima interno de trabalho.

Visando promover um ambiente seguro e a prevenção de acidentes de trabalho e doenças ocupacionais, o SESMT - Serviço Especializado em Segurança e Medicina do Trabalho promoveu ações com foco na Saúde e Segurança dos funcionários, preservando a integridade física e mental.

É importante destacar que um ambiente, mais do que seguro, deve ser agradável para a convivência e cooperação de todos, levando sempre a melhores resultados para a entidade.

Colaboradores recebem o carinho da comunidade





ENFRENTANDO A COVID-19

Treinamentos

No decorrer do ano foram realizadas treinamentos de orientações, atendendo a Norma Regulamentadora NR-32 e demais situações de risco específico, a exemplo no novo coronavírus, o qual demandou a necessidade de treinamentos especiais com orientações e cuidados para todos os profissionais da saúde.

Situações novas como esta necessitam de constante atualização dos procedimentos e do material humano, por isso a constante realização de treinamentos no sentido de ter toda a equipe preparada para enfrentar a pandemia.

Além disso, deve-se manter todos os outros procedimentos e atentar às situações diárias de trabalho, respeitando as orientações passadas nos treinamentos. Mais do que treinar, é preciso aplicar na prática e avaliar se está sendo feito de maneira correta.

Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional

Este Programa atende a Norma Regulamentadora NR7, e tem como objetivo principal a promoção e preservação da saúde do conjunto dos seus trabalhadores, com o caráter de prevenção, rastreamento e diagnóstico precoce dos agravos relacionados à saúde do trabalho. No decorrer de 2020, este programa de controle de saúde esteve em alerta, considerando que a pandemia evidenciou a necessidade de cuidados específicos para profissionais de estabelecimentos de saúde.

Esse programa é essencial, não somente pela norma, mas pela atenção a cada funcionário. Mostrar que a entidade está atenta e se importa com seus colaboradores é positivo em um contexto de stress e altas demandas físicas e psicológicas vividas.

Visita Técnica aos setores

Visando a segurança do trabalhador, são realizadas habitualmente visitas e inspeções nos setores, evidenciando o cumprimento das normas de segurança, possíveis situações de risco, oportunidades de melhoria e, também, uma forma estar presente e atuante, tanto nos momentos diretos de treinamento, como orientando ações nas rotinas diárias.

GESTÃO

DE PESSOAS



CIPA

O SESMT conduz todo o processo de eleição de CIPA, de acordo com a Norma Regulamentadora NR5. Desde o edital de eleição, inscrição de candidatos, eleição, apuração, indicação em conjunto com a Coordenação, curso de formação de novos cipeiros e posse. No decorrer da Gestão acompanha as reuniões e dá suporte nas ações e projetos.

A CIPA também é um instrumento importante no sentido de tornar os colaboradores responsáveis pelas condições do Hospital, pois participam do processo de segurança de trabalho da entidade, o que é muito interessante, visto que os principais atingidos por todas as ações tomadas neste sentido são os próprios funcionários.

Serviços de terceiros

Todos os serviços realizados na Instituição, que envolvam prestadores de serviços terceirizados, são avaliados pelo SESMT, na parte documental e legal, envolvendo capacitação, antes do início das atividades. No decorrer dos trabalhos são realizadas inspeções com objetivo de evidenciar o cumprimento das normas, bem como corrigir possíveis situações de risco, dado que são trabalhadores esporádicos e, muitas vezes, não tem a mesma atenção aos procedimentos como aqueles que trabalham no hospital.

ENFRENTANDO A COVID-19

Equipamentos de Proteção Individual

Os Equipamentos de Proteção Individual são extremamente importantes para os profissionais da Saúde desempenharem suas atividades com segurança. Faz parte das atribuições do SESMT, avaliar a necessidade, qualidade e entrega do EPI adequado para cada atividade.

Em 2020, devido a pandemia de coronavírus, foram avaliados, implantados e disponibilizados diversos EPI's adicionais para proteger os funcionários.



**ENFRENTANDO
A COVID-19**

Ações no enfrentamento a Covid-19

Todos os colaboradores foram, semanalmente, treinados e acompanhados. No ano, foram realizados 790 treinamentos, buscando garantir sua segurança.

Foi oferecido acompanhamento psicológico para todos os funcionários, através do serviço próprio institucional e parceria com a Associação de Psicólogos de Garibaldi e Carlos Barbosa, Ser PSI. Foram realizados 72 atendimentos no ano.

Os colaboradores, com qualquer sintoma de Covid, foram monitorados, avaliando junto a Medicina do Trabalho a necessidade de afastamento e testagens. Foram 150 funcionários suspeitos, dos quais 36 testaram positivo para a doença. Esses 36 funcionários tiveram acompanhamento diário, com orientações de saúde (médico, enfermagem, psicóloga), bem como o monitoramento de suas famílias. Foram realizadas 540 orientações.



PRESTAÇÃO DE CONTAS



Doação de máscaras pela comunidade

**CARLOS BARBOSA CONTRA O
CORONAVÍRUS**

VOCÊ PODE AJUDAR

Ajude-nos a garantir as melhores condições de atendimentos aos pacientes do Hospital São Roque. Uma campanha solidária de doação voluntária para aquisição de materiais e equipamentos utilizados no combate ao coronavírus.
Pessoa física e jurídica podem doar.

Qualquer valor é importante.

CONTA CORRENTE:
ASSOCIACAO DR BARTHOLOMEU TACCHINI
COOPERATIVA:0167
CONTA:18297-4
BANCO:BANCO COOPERATIVO SICREDI S.A

INFORMAÇÕES: 99962-1922 / 99142-6414

Realização: Apoio:

ENFRENTANDO A COVID-19

Gestão de recursos

• **CAMPANHA DE ARRECADAÇÃO:** movimento coordenado por entidades, como OAB subseção de Carlos Barbosa e Garibaldi, ACI, Sicredi Serrana, Prefeitura Municipal de Carlos Barbosa e Comissão de Apoio ao Hospital

Foram arrecadados R\$ 659.400,78, através de doações de pessoas físicas e jurídicas. A prestação de contas foi publicada no site, através do Portal da Transparência. Também foi divulgada nas redes sociais.

• **LEI MUNICIPAL nº 3.768, de 24 de março de 2020:** adquiridos pelo Município e transferidos ao Hospital São Roque, pelos Termos de Doação 01, de 03 de junho de 2020 e 02, de 08 de outubro de 2020, 11 camas elétricas e 10 monitores multiparamétricos.

• **RECURSO EMERGENCIAL: R\$ 827.759,28 - portaria 1.448, de 29 de maio de 2020:** O plano de aplicação deste recurso foi aprovado pelo Conselho Municipal da Saúde em reunião de 22 de julho de 2020, sob registro na ata 04/2020 e após, prestação de contas aprovada pelo mesmo Conselho em reunião de 16/12/2020.

UNIDADE DE SAÚDE MENTAL

Nos momentos de crise de urgência em saúde mental, exposição a riscos e intoxicação por substâncias psicoativas, torna-se necessário um tratamento especializado e a internação hospitalar de forma imediata, a fim de evitar o sofrimento do paciente e o agravamento do quadro.

O Hospital São Roque possui um setor adequado ao atendimento diferenciado, a Unidade de Saúde Mental, visando atendimento humanizado, focado no tratamento e recuperação de pacientes dependentes de álcool, drogas e demais doenças psiquiátricas.

Conta com uma equipe multidisciplinar composta por Assistente Social, Enfermeiro, Farmacêutica, Fisioterapeuta, 11 Médicos Psiquiatras, Nutricionista, Psicóloga, 11 Técnicos de Enfermagem e Terapeuta Ocupacional, além do suporte do complexo hospitalar que abrange ambulatório de Pronto Socorro e Centro de Diagnóstico por Imagem.

Esse atendimento, além da assistência médica psiquiátrica, se dá pela assistência de enfermagem e



linha de cuidado, plano terapêutico individualizado, plano de alta com contra-referências sociais e terapêuticas, inclusão da família no processo de reinserção e autocuidado, bem como monitoramento pós-alta através da assistente social.

ENFRENTANDO A COVID-19

2020 foi um ano atípico, com desafios e readequações de normas e rotinas de protocolos de segurança. Não seria diferente na Psiquiatria, onde houveram mudanças de hábitos, atitudes e condutas, almejando a total segurança dos pacientes, familiares e colaboradores. Entre elas, a obrigatoriedade do uso de EPIs por parte dos funcionários e médicos, protocolo de fluxo de quarentena de seis dias, com coleta de PCR negativo para encaminhamento ao setor, medidas de higienização e precauções ampliadas.



Terapia Ocupacional na Unidade de Saúde Mental



CASA DE REPOUSO

ELISA TRAMONTINA





CASA DE REPOUSO

ELISA TRAMONTINA

Atuando na prestação de cuidados ao idoso desde 1981, a Casa de Repouso Elisa Tramontina conquistou a 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 e atenção. 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 emergência. As práticas de sucesso implementadas no Hospital são implementadas na Casa, assim como, a experiência com o cuidado do idoso residente incentiva o melhor acolhimento de idosos que buscam atendimento no Hospital.

Diversas atividades são desenvolvidas na Casa, com o objetivo de estimular as pessoas para que envelheçam de maneira saudável, propiciando mo-

mentos 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 terapêuticas, alimentação saudável, atividades ocupacionais, salão de beleza e missa.

ENFRENTANDO A COVID-19



Por conta da pandemia, as atividades de grupo, dentro e fora da Instituição, foram suspensas. Como forma de amenizar a diferente rotina, foram proporcionadas, dentro das possibilidades, caminhadas ao ar livre acompanhadas por profissionais, com supervisão da equipe de Fisioterapia. Também foram adaptadas atividades para os idosos, mantendo sempre as orientações de higienização e distanciamento.

Canais de comunicação alternativos foram criados, para que os residentes pudessem manter contato com seus familiares, através de chamadas de videoconferências, entrega de mensagem, interação por redes sociais, entre outros.

CASA DE REPOUSO

ELISA TRAMONTINA



Luau dos Vovôs

Atividades desenvolvidas

Janeiro Visita do Terno de Reis Estrela do Oriente
Atendimento do Pet Terapia

Fevereiro Primeiro Baile do Ano em Clima de Carnaval
Atendimento do Pet Terapia (caixa surpresa)
3ª Edição de Piquenique na Estação

Março Evento Harley's Day
Luau dos Vovôs

Abril Início das videochamadas de residentes aos seus familiares
Atividades, jogos, almoço especial
Exercícios físicos, passeios ao ar livre para estimular o sistema imunológico
Bênção do Padroeiro São Roque e Nossa Sra. Mãe de Deus
Atividades de relaxamento e descontração diante da pandemia

Julho Criação do espaço "Visitare" - anteparo em acrílico para receber familiares com segurança, diante da Covid-19

Agosto Homenagem Dia dos Pais

Outubro Dia Mundial do Idoso - produção de biscoitos junto com os residentes
Campanha de conscientização Outubro Rosa
Festa do Dia das Bruxas

Dezembro Decoração do jardim da Casa de Repouso em parceria com o Centro Educativo Crescer, Projeto "Vai ficar tudo bem!"
Show especial de Natal para os residentes da Casa, grupo "@allure sax"
Visita do Papai Noel para entrega de lembranças
Show especial personalizado aos residentes - vídeo - Laura Dalmás

**ENFRENTANDO
A COVID-19**

CASA DE REPOUSO

ELISA TRAMONTINA



Visita do Terno de Reis Estrela do Oriente



Baile em Clima de Carnaval



Luau dos Vovôs



Evento Harley's Day



Atendimento do Pet Terapia (caixa surpresa)



Atendimento do Pet Terapia



CASA DE REPOUSO ELISA TRAMONTINA



Início do processo de cuidados com a Covid-19



Jogos e atividades de relaxamento e descontração diante da pandemia

CASA DE REPOUSO

ELISA TRAMONTINA



Bênção do Padroeiro São Roque e Nossa Sra. Mãe de Deus



Criação do espaço "Visitare", anteparo em acrílico para receber familiares com segurança



Exercícios físicos e passeios ao ar livre para estimular o sistema imunológico



Videochamadas de residentes aos seus familiares



Música para os residentes

CASA DE REPOUSO

ELISA TRAMONTINA



Produção de biscoitos junto com os residentes no Dia Mundial do Idoso



Festa do Dia das Bruxas



Homenagem Dia dos Pais



Campanha de conscientização Outubro Rosa



Decoração do jardim em parceria com o Centro Educativo Crescer, Projeto "Vai ficar tudo bem!"

Visita do Papai Noel para entrega de lembranças



Show personalizado aos residentes - vídeo - com a cantora barbosense, Laura Dalmás



INVESTIMENTOS

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 2020, as ampliações e benfeitorias na UTI Adulto e a aquisição de um tomógrafo computadorizado com inteligência artificial.

DEMONSTRATIVO CONSOLIDADO DO VALOR DOS INVESTIMENTOS (EM MILHARES DE REAIS)

Destinação	2018	2019	2020
EDIFICAÇÕES NA ÁREA ASSISTENCIAL	3.269	3.859	6.089
Recursos Públicos	-	-	548
Doações	-	-	958
Recursos Próprios	3.269	3.859	4.583
APARELHOS E EQUIPAMENTOS	8.112	10.614	11.981
Recursos Públicos	1.390	2.272	4.476
Doações	-	-	1.058
Recursos Próprios	6.722	8.342	6.447
Total Investido no Hospital Tacchini - R\$ mil	11.381	14.473	18.070

PRINCIPAIS INVESTIMENTOS

Qtd	Descrição	Valor - R\$ mil
1	Tomógrafo Computadorizado, modelo Aquilion Prime SP e benfeitorias para instalação	1.937
	Ampliação/Benfeitoria na UTI Adulto	1.852
10	Ventiladores Pulmonares Servo Air com carrinho, mangueira circuito em silicone	600
12	Conjuntos de Monitor Carscape com módulo Hemodinâmico e módulo de Gases E-Minic	540
10	Monitores B650 Modular Multiparamétrico	500
1	Equipamento Resfriador de Água (Chiller)	355
17	Camas Elétricas Centuris P750 com freio central e colchão	272
1	Aparelho de Anestesia com Monitor Multiparamétrico modelo Carestation 620 + Monitor B450	190
3	Ventiladores Pulmonares Servo AI	177

FILANTROPIA



FILANTROPIA

Entidade comprova **66,72%** de serviços prestados ao SUS no exercício de 2020

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 e protocolo de renovação número 25000.165064/2020-38 para o período de 01/01/2021 a 31/12/2023.

2 CONTRATUALIZAÇÃO

A Entidade possui contrato número 248/2019, com a Secretaria Municipal da Saúde de Bento Gonçalves – RS, assinado em 25 de outubro de 2019 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 19 de outubro de 2020 foi assinado o contrato 221/2020, com vigência de 01 (um) ano a contar da data de 19/10/2020, 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 2020 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 2020**, conforme demonstrativos a seguir:

3.1 COMPROVAÇÃO DO PERCENTUAL MÍNIMO DE 60%

Exercício	2020	2019
Item	Percentual SUS	Percentual SUS
1. Internações (Paciente-dia)	50,72%	44,44%
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%
TOTAL DE SERVIÇOS AO SUS	66,72%	60,44%
*2. Ambulatório - Realizado	17,02%	18,61%

3.2 INTERNAÇÕES HOSPITALARES

Exercício	Pacientes SUS ¹		Pacientes NÃO SUS ²		Total		% SUS Paciente-Dia
	Nº de Internações	Paciente-Dia	Nº de Internações	Paciente-Dia	Nº de Internações	Paciente-Dia	
2019	8.556	46.563	9.816	58.211	18.372	104.774	44,44%
2020	7.711	40.800	6.559	39.637	14.270	80.437	50,72%

3.3 ATENDIMENTOS AMBULATORIAIS

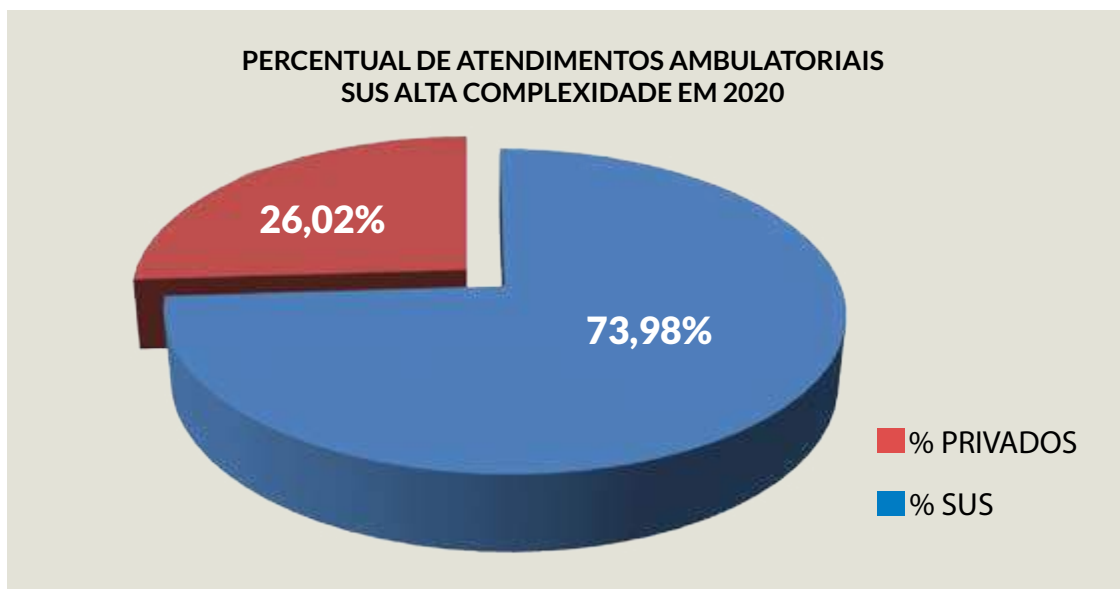
Procedimentos	Pacientes SUS ¹	Pacientes NÃO SUS ²	Total	% SUS
Cirurgias ambulatoriais	1.862	11.161	13.023	14,30
Coleta de material	299	830	1.129	26,48
Consultas / atendimentos / Acompanhamentos	30.439	72.357	102.796	29,61
Diagnóstico e procedimentos especiais em Hemoterapia	456	600	1.056	43,18
Diagnóstico em Laboratório Clínico	88.775	542.096	630.871	14,07
Diagnóstico em Vigilância Epidemiológica e Ambiental	-	7.852	7.852	0,00
Diagnóstico por Anatomia Patológica e Citopatológica	2.325	205	2.530	91,90
Diagnóstico por Endoscopia	527	4.151	4.678	11,27
Diagnóstico por Medicina Nuclear in vivo	199	44	243	81,89
Diagnóstico por Radiologia	4.665	41.939	46.604	10,01
Diagnóstico por Radiologia Intervencionista	-	45	45	0,00
Diagnóstico por Ressonância Magnética	1.359	7.082	8.441	16,10
Diagnóstico por Tomografia	7.077	12.254	19.331	36,61
Diagnóstico por Ultrassonografia	5.579	41.592	47.171	11,83
Fisioterapia	-	32.750	32.750	0,00
Hemoterapia	337	317	654	51,53
Métodos diagnósticos em especialidades	2.058	14.656	16.714	12,31
Quimioterapia	9.227	3.063	12.290	75,08
Radioterapia	609	579	1.188	51,26
Terapias Especializadas	-	74	74	0,00
Tratamento em Nefrologia	7.386	2.416	9.802	75,35
Tratamentos Clínicos (outras especialidades)	401	1.675	2.076	19,32
OPME Relacionado ao Ato Cirúrgico	15	-	15	100,00
Total Geral	163.595	797.739	961.334	17,02

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.

3.3.1 ATENDIMENTOS AMBULATORIAIS - ALTA COMPLEXIDADE

Conforme demonstrado na tabela anterior, os quantitativos de atendimentos ambulatoriais ao SUS no exercício de 2020 representaram 17,02% (18,61% em 2019) 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 73,98% 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 e
- 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.

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 os seguintes:

- ✓ Pessoal, incluídos área de Enfermagem e Equipe Médica contratada para as áreas de Pronto Socorro, Unidades de Tratamento Intensivo - UTIs, Pediatria, Obstetrícia 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;

FILANTROPIA

✓ 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 a Contratação, tendo aprovação de todas as prestações de contas.

1 RECEITAS PROVENIENTES DE ATENDIMENTOS AO SUS

	2019	2020	% Variação
a) Serviços Hospitalares - Produzidos	20.734	21.695	4,63%
SUS Internados	12.009	12.998	8,24%
SUS Ambulatório	8.725	8.696	-0,33%
b) Variação Teto Físico-Financeiro	-997	-1.728	73,34%
SUS Internados	-708	-1.743	145,99%
SUS Ambulatório	-289	14	-104,97%
c) Serviços Hospitalares - Faturados (a+/-b)	19.737	19.966	1,16%
SUS Internados	11.300	11.256	-0,39%
SUS Ambulatório	8.437	8.711	3,25%
d) Incentivos / Cirurgias Eletivas	19.288	21.063	9,20%
Incentivos Federais	5.543	5.543	-
Incentivos Estaduais	4.103	4.437	8,15%
Incentivos Estaduais (Central Regulação Leitos)	-	-	-
Incremento Teto MAC-UTI	141	1.689	1.100,06%
Complemento Teto MAC Extraordinário	329	-	-100,00%
Incentivos Municipais (Qualif. Gestão Hospit.)	3.104	3.724	19,97%
Incentivos Municipais Oftalmologia	-	-	-
Incentivos Municipais (AC Amb/OPME)	1.929	2.008	4,09%
Incentivos Municipais (Excedente Teto)	1.728	1.607	-6,98%
Incentivos Municipais (Cir. Elet. Hon. Méd.)	2.505	2.055	-17,96%
Processos Administrativos	56	-	-100,00%
TOTAL (c+d)	39.025	41.029	5,14%

Valores expressos em milhares de reais.

2 CUSTOS INCORRIDOS PARA ATENDIMENTO AO SUS

Conta	2019	2020	% Variação
a) Estrutura Hospitalar	56.823	66.819	17,59%
SUS Internados	41.970	50.058	19,27%
SUS Ambulatório	14.854	16.760	12,84%
b) Honorários Médicos	8.207	7.211	-12,13%
SUS Internados	4.098	3.681	-10,17%
SUS Ambulatório	1.686	1.583	-6,14%
Incentivos Municipais (Cir. Elet. Hon. Méd.)	2.423	1.947	-19,62%
TOTAL (a+b)	65.030	74.030	13,84%

Valores expressos em milhares de reais.

3 DÉFICIT OPERACIONAL COM ATENDIMENTO AO SUS

Conta	2019	2020	% Variação
Déficit (1-2)	-26.005	-33.001	26,90%
% sobre Receita SUS	-66,64%	-80,43%	20,70%

Valores expressos em milhares de reais.

4 RECEITAS EXTRAORDINÁRIAS

	2019	2020	% Variação
e) Emendas Parlamentares	315	850	169,31%
Emenda Parlamentar de Custeio	315	850	169,31%
f) Recursos Covid-19	-	10.379	100,00%
Recursos Federais Covid-19	-	3.901	100,00%
Recursos Municipais Covid-19	-	283	100,00%
Auxílio Emergencial Covid-19	-	4.164	100,00%
Manutenção Ações Covid-19	-	-	-
TOTAL (e+f)	315	11.228	3.459,34%

Valores expressos em milhares de reais.

5 DÉFICIT LÍQUIDO COM ATENDIMENTO AO SUS

Conta	2019	2020	% Variação
Déficit (1-2)	-25.689	-21.773	-15,25%
% sobre Receita SUS	-65,30%	-41,66%	-36,20%

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 2020.

O Exercício Social compreende o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2020.

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. Requerimento de renovação para triênio 01/01/2021 a 31/12/2023 realizado através do protocolo SIPAR 25000.165064/2020-38;
- 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

- **PANDEMIA DA COVID-19:** Nossa Entidade foi severamente afetada pela pandemia da Covid-19 com redução abrupta do volume de atendimentos, com maior impacto nos meses de abril e maio. Foram necessárias alterações na configuração da estrutura assistencial, com aumento do número de leitos para atendimento a pacientes em cuidado intensivo. A capacidade da UTI geral passou de 20 para 45 leitos e, em alguns momentos, chegamos a ter 50 leitos disponíveis. Os recursos emergenciais, principalmente, da União e o apoio recebido da comunidade foram fundamentais para fazer frente aos desafios impostos pelo Coronavírus.
- **AMPLIAÇÃO DA UTI GERAL:** Em meio a pandemia de Coronavírus, o Tacchini conseguiu antecipar o cronograma das obras de ampliação da sua Unidade de Tratamento Intensivo (UTI) Adulto em 30 dias e entregou, em 30 de março, os últimos leitos que ainda estavam em reforma.
- **DISPENSÁRIOS ELETRÔNICOS NA UTI:** A nova tecnologia armazena os medicamentos e os materiais médicos, que são acessados exclusivamente por colaboradores autorizados e previamente cadastrados com o uso de leitor de impressões digitais. Dessa forma, os dispensários eletrônicos oferecem total segurança e agilizam a manipulação e a administração dos medicamentos.
- **TOMÓGRAFO COM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL:** Em novembro, o Centro de Diagnóstico por Imagem (CDI) colocou em funcionamento o seu primeiro tomógrafo com inteligência artificial. Disponível para utilização em pacientes particulares, conveniados e SUS, o novo equipamento possui imagens mais precisas, realizando exames com mais rapidez e qualidade de imagem superior.
- **GRUPO DIMED/PANVEL ASSUME OPERAÇÕES DAS FARMÁCIAS TACCHIMED:** Em meados de outubro, o grupo Dimed/Panvel assumiu as operações de todas as unidades das Farmácias Tacchimed. A negociação permitiu ao Tacchini Sistema de Saúde concentrar suas ações na área hospitalar, uma vez que os recursos provenientes da negociação serão integralmente utilizados nas obras do novo hospital do Tacchimed.
- **TELEMONITORAMENTO TACCHIMED:** Desde o início da pandemia, o Prevenire, Serviço de Medicina Preventiva e Assistência Domiciliar do Tacchimed, ofereceu teleorientação a 10.860 pessoas com 60 anos ou mais.
- **TACCHIMED LANÇA PLANO MATURITÀ:** O Tacchimed lançou uma nova modalidade de plano, exclusivo para clientes com mais de 59 anos. O principal diferencial do Maturità é o cuidado completo da saúde do cliente. Para que isso ocorra de maneira eficaz, os procedimentos necessários para prevenção, tratamento e recuperação dos clientes são coordenados pela equipe dos serviços próprios do Tacchimed.

d | PERSPECTIVAS E PLANOS PARA O EXERCÍCIO SEGUINTE

No planejamento estratégico é estabelecido o horizonte para os próximos anos, bem como a missão e visão. Abaixo relatamos algumas das estratégias estabelecidas para os próximos cinco anos:

- **Desenvolvimento de tecnologias, serviços e equipamentos médicos**, com foco na segurança e apoio na tomada de decisão;
- **Articulação política** dos órgãos de governo para obtenção de emendas parlamentares, ao orçamento da União, para financiamento de investimentos e qualificação dos atendimentos SUS;
- **Mercado privado**: desenvolver soluções orientadas para o mercado, permitindo novas fontes de financiamentos para a expansão do sistema de saúde;
- **Posicionamento de mercado**, reforçando o vínculo da comunidade com a Instituição, avançando nas plataformas digitais e difundindo o conceito de “**Hospital do Futuro**”, que agrega outros atributos, como acesso, prontidão, segurança, capacidade de diagnósticos difíceis e humanização;
- **Expansão** do portfólio de Unidades de Negócio: **Medical Center** e **Hospital Tacchimed**.

e | PRINCIPAIS INVESTIMENTOS REALIZADOS

Os investimentos em edificações prediais e aquisição de equipamentos, no exercício, ultrapassaram 18,1 milhões de reais. As aquisições, em sua maioria, foram de equipamentos médico-hospitalares e instrumentais cirúrgicos para a assistência à saúde ou ampliação da estrutura assistencial, no caso das obras civis.

f | PROJETOS DE EXPANSÃO

Em um ano marcado pela pandemia da Covid-19, foram necessárias alterações na configuração da estrutura assistencial. Foi primordial o envolvimento de todos os setores e funcionários no combate ao Coronavírus, em uma ação conjunta com a comunidade e o poder público.

As obras do novo Hospital Tacchimed estão avançando cada dia mais. No total, serão 9 andares de construção. Dois serão ocupados pelo Centro de Reabilitação. Nos 3,8 mil metros quadrados, vão estar os mais modernos equipamentos de tratamento fisioterápico do país, incluindo uma piscina. A estrutura também contará com um novo setor de Hemodiálise que, além de modernizado, terá sua capacidade atual duplicada. Ao todo, serão 42 espaços dedicados ao tratamento em um espaço de quase 2 mil metros quadrados.

O novo hospital ainda contará com um andar exclusivo para atendimento de clientes Maturità, a nova modalidade de plano do Tacchimed lançada em 2020, exclusiva para pessoas com mais de 59 anos. Também está prevista a construção de quatro andares de internação, com 120 novos leitos, e estacionamento, completamente conectados com as estruturas do complexo de saúde do Tacchini.

Em paralelo, também será realizada a obra da nova central de utilidades do Tacchini. Um prédio técnico, que englobará os serviços de central de resíduos, estação de tratamento de efluentes, manutenção, engenharia clínica, engenharia de manutenção, central de geradores de energia, central de ar-condicionado comprimido medicinal, central de vácuo e caldeiras.

Com isso, o prédio que hoje é ocupado exclusivamente por convênios, abrigará também os pacientes do SUS, que atualmente estão no prédio histórico. Após estas mudanças, o prédio histórico será revitalizado para receber todos os serviços corporativos e administrativos, além de áreas de convivência de funcionários e médicos.

g | 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	2019	2020
Nº de Funcionários Ativos (em 31/12)	2.089	1.930
Remuneração com Encargos - R\$ mil	99.129	102.536
Encargos Sociais sobre a Folha - R\$ mil	24.990	25.463

Informações mais detalhadas constam em nosso Balanço Social.

h | 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 às 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.

i | 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, 20 de março de 2021.

EMÍLIO RISTOW
Presidente Gestão 2019-2020

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

	(EM REAIS)	
	2020	2019
ATIVO CIRCULANTE	99.562.760,83	76.502.499,07
Disponível	6.035.484,17	4.542.775,94
Realizável	93.527.276,66	71.959.723,13
Aplicações Financeiras	50.235.973,08	21.688.986,79
Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas	50.235.973,08	21.688.986,79
Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde	16.373.083,53	15.757.522,35
Contraprestação Pecuniária/Prêmio a Receber	15.274.295,21	15.625.004,72
Participação de Beneficiários em Eventos/Sinistros Indenizáveis	166.453,97	132.517,63
Outros Créditos de Operações com Planos de Assist. à Saúde	932.334,35	0,00
Créd Oper Assist à Saúde Não Relac c/Planos Saúde da Operadora	15.938.924,82	25.886.570,06
Créditos Tributários e Previdenciários	12.388,89	675.415,01
Bens e Títulos a Receber	10.777.576,13	7.209.347,96
Despesas Antecipadas	189.330,21	741.880,96
ATIVO NÃO CIRCULANTE	84.919.459,77	78.290.569,99
Realizável a Longo Prazo	7.209.500,72	10.726.472,97
Títulos e Créditos a Receber	5.762.951,26	6.620.281,72
Depósitos Judiciais e Fiscais	1.446.549,46	4.106.191,25
Investimentos	477.233,84	363.910,14
Outros Investimentos	477.233,84	363.910,14
Imobilizado	75.150.729,58	65.157.425,80
Imóveis de Uso Próprio	34.621.490,97	31.816.037,15
Imóveis - Hospitalares / Odontológicos	34.621.490,97	31.816.037,15
Imobilizado de Uso Próprio	32.343.238,12	26.290.986,33
Imobilizado - Hospitalares / Odontológicos	32.343.238,12	26.290.986,33
Imobilizações em Curso	7.358.544,58	6.320.387,16
Outras Imobilizações	827.455,91	730.015,16
Intangível	2.081.995,63	2.042.761,08
TOTAL DO ATIVO	184.482.220,60	154.793.069,06

EMILIO RISTOW
Presidente
CPF 009.123.520-00

ANA TAÍS BECKER
Contador - CRC/RS 68.870
CPF 932.095.680-49

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

	(EM REAIS)	
	2020	2019
PASSIVO CIRCULANTE	58.100.668,71	58.882.089,59
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	15.956.520,62	15.949.547,46
Provisões de Prêmios / Contraprestações	5.832.915,07	5.877.875,71
Provisões de Prêmios / Contraprestações Não Ganhas - PPCNG	5.832.915,07	5.877.875,71
Provisão de Insuficiência de Prêmios	0,00	0,00
Provisão para Remissão	0,00	0,00
Provisão de Eventos/Sinistros a Liquidar para o SUS	1.129.963,37	1.377.053,56
Provisão de Eventos/Sinistros a Liquidar p/Outros Prest. Serv. Assist.	5.745.112,99	6.074.352,31
Provisão de Eventos/Sinistros Ocorridos e Não Avisados (PEONA)	3.248.529,19	2.620.265,88
Débitos de Operações de Assistência à Saúde	1.955.836,80	1.850.948,58
Receita Antecipada de Contraprestações/Prêmios	1.855.074,84	1.678.902,79
Comercialização sobre Operações	100.761,96	172.045,79
Tributos e Encargos Sociais a Recolher	4.389.941,94	5.674.923,71
Empréstimos e Financiamentos a Pagar	2.859.992,72	1.527.306,91
Débitos Diversos	32.938.376,63	33.879.362,93
PASSIVO NÃO CIRCULANTE	27.491.889,11	27.744.844,89
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	337.259,86	375.520,84
Provisão de Eventos/Sinistros a Liquidar para o SUS	337.259,86	375.520,84
Provisões	6.654.430,60	3.469.486,86
Provisões para Ações Judiciais	6.654.430,60	3.469.486,86
Empréstimos e Financiamentos a Pagar	8.047.929,51	12.527.357,51
Débitos Diversos	12.452.269,14	11.372.479,68
PATRIMÔNIO LÍQUIDO	98.889.662,78	68.166.134,58
Patrimônio Social	64.361.134,58	51.595.969,61
Reservas	3.805.000,00	3.805.000,00
Reservas de Reavaliação	3.805.000,00	3.805.000,00
Superávit Acumulado	30.723.528,20	12.765.164,97
TOTAL DO PASSIVO	184.482.220,60	154.793.069,06

EMILIO RISTOW
Presidente
CPF 009.123.520-00

ANA TAÍS BECKER
Contador - CRC/RS 68.870
CPF 932.095.680-49

**DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS ESTRUTURADAS
DE ACORDO COM A LEGISLAÇÃO DA ANS**
DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO DO EXERCÍCIO – DRE

	(EM REAIS)	
	2020	2019
Contraprestações Efetivas/Prêmios Ganhos Plano de Assistência à Saúde	222.318.939,99	211.759.572,93
Receitas com Operações de Assistência à Saúde	222.318.939,99	211.759.572,93
Contraprestações Líquidas / Prêmios Retidos	222.318.939,99	211.759.572,93
Eventos Indenizáveis Líquidos / Sinistros Retidos	(147.182.359,65)	(156.844.754,99)
Eventos / Sinistros Conhecidos ou Avisados	(146.554.096,34)	(156.017.822,49)
Variação da Provisão de Eventos / Sinistros Ocorridos e Não Avisados	(628.263,31)	(826.932,50)
RESULTADO DAS OPERAÇÕES C/PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE	75.136.580,34	54.914.817,94
Outras Receitas Operacionais de Planos de Assistência à Saúde	0,00	192.000,00
Receitas de Assist. à Saúde Não Relac c/Planos de Saúde da Operadora	131.504.098,71	126.479.707,22
Receitas com Operações de Assistência Médico-Hospitalar	70.825.283,68	83.947.874,91
Receitas com Operações de Assistência Médico-Hospitalar (SUS)	56.720.176,78	42.504.582,31
Outras Receitas Operacionais	3.958.638,25	27.250,00
Outras Despesas Operacionais com Planos de Assistência à Saúde	(678.123,09)	(789.529,39)
Outras Despesas de Operações de Planos de Assistência à Saúde	(611.870,63)	(644.149,72)
Provisão para Perdas sobre Créditos	(66.252,46)	(145.379,67)
Outras Desp. Oper. Assist. à Saúde Não Relac c/Planos Saúde Operadora	(158.775.231,64)	(157.548.024,44)
RESULTADO BRUTO	47.187.324,32	23.248.971,33
Despesas de Comercialização	(2.086.761,72)	(1.971.339,02)
Despesas Administrativas	(18.100.641,17)	(10.897.795,14)
Resultado Financeiro Líquido	2.364.182,62	1.057.497,63
Receitas Financeiras	3.198.842,34	2.778.086,50
Despesas Financeiras	(834.659,72)	(1.720.588,87)
Resultado Patrimonial	1.359.424,15	1.327.830,17
Receitas Patrimoniais	1.792.684,99	1.464.950,17
Despesas Patrimoniais	(433.260,84)	(137.120,00)
RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS E PARTICIPAÇÕES	30.723.528,20	12.765.164,97
SUPERÁVIT DO EXERCÍCIO	30.723.528,20	12.765.164,97

EMILIO RISTOW
Presidente
CPF 009.123.520-00

ANA TAÍS BECKER
Contador - CRC/RS 68.870
CPF 932.095.680-49

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

	(EM REAIS)	
	2020	2019
ATIVIDADES OPERACIONAIS		
(+) Recebimento de Planos de Saúde	227.997.650,00	217.073.000,00
(+) Resgate de Aplicações Financeiras	9.116.980,00	13.741.000,00
(+) Recebimento de Juros de Aplicações Financeiras	1.446.000,00	1.658.000,00
(+) Outros Recebimentos Operacionais	138.635.680,00	120.430.000,00
(-) Pagamento a Fornecedores/Prestadores de Serviços de Saúde	(158.512.400,00)	(165.374.000,00)
(-) Pagamento de Comissões	(2.299.239,00)	(1.815.000,00)
(-) Pagamento de Pessoal	(114.413.480,00)	(102.927.000,00)
(-) Pagamento de Serviços de Terceiros	(37.978.650,00)	(33.408.000,00)
(-) Pagamento de Tributos	(4.407.380,00)	(4.977.000,00)
(-) Pagamento de Processos Judiciais (Cíveis/Trabalhistas/Tributários)	(3.858.660,00)	(3.965.000,00)
(-) Pagamento de Aluguel	(522.000,00)	(469.000,00)
(-) Pagamento de Promoção/Publicidade	(108.000,00)	(550.000,00)
(-) Aplicações Financeiras	(33.942.290,00)	(18.448.000,00)
(-) Outros Pagamentos Operacionais	(2.985.870,00)	(11.034.000,00)
Caixa Líquido das Atividades Operacionais	18.168.341,00	9.935.000,00
ATIVIDADES DE INVESTIMENTOS		
(-) Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado - Hospitalar	(14.727.755,80)	(9.909.000,00)
(-) Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado - Outros	-	-
Caixa Líquido das Atividades de Investimentos	(14.727.755,80)	(9.909.000,00)
ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO		
(+) Recebimento - Empréstimos/Financiamentos	1.850.000,00	2.916.000,00
(+) Outros Recebimentos da Atividade de Financiamento	-	-
(-) Pagamento de Juros - Empréstimos/Financiamentos/Leasing	(181.386,95)	(1.801.000,00)
(-) Pagamento Amortização - Empréstimos/Financiamentos/Leasing	(3.616.340,00)	(3.923.000,00)
(-) Outros Pagamentos da Atividade de Financiamento	-	-
Caixa Líquido das Atividades de Financiamento	(1.947.726,95)	(2.808.000,00)
VARIAÇÃO DE CAIXA E EQUIVALENTE DE CAIXA	1.492.858,25	(2.782.000,00)
CAIXA - Saldo Inicial	4.542.775,94	7.325.000,00
CAIXA - Saldo Final	6.035.484,17	4.542.775,94
Ativos Livres no Início do Período	4.542.775,94	7.325.000,00
Ativos Livres no Final do Período	6.035.484,17	4.542.775,94
Aumento (diminuição) nas Aplicações Financ. - RECURSOS LIVRES	1.492.484,17	(2.782.000,00)

EMILIO RISTOW
Presidente
CPF 009.123.520-00

ANA TAÍS BECKER
Contador - CRC/RS 68.870
CPF 932.095.680-49

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

Contas	(EM REAIS)			
	PATRIMÔNIO SOCIAL	RESERVAS DE REAVALIAÇÃO	SUPERÁVIT (DÉFICIT) DO EXERCÍCIO	TOTAL
Saldos em 31/12/2018	37.870.028,51	3.805.000,00	13.836.125,68	55.511.154,19
Incorporação ao Patrimônio Social	13.836.125,68	0,00	(13.836.125,68)	0,00
Outras Mutações Patrimoniais (nota 18)	(110.184,74)	0,00	0,00	(110.184,74)
Superávit do Exercício	0,00	0,00	12.765.164,97	12.765.164,97
Saldos em 31/12/2019	51.595.969,45	3.805.000,00	12.765.164,97	68.166.134,42
Incorporação ao Patrimônio Social	12.765.164,97	0,00	(12.765.164,97)	0,00
Superávit do Exercício	0,00	0,00	30.723.528,20	30.723.528,20
Saldos em 31/12/2020	64.361.134,42	3.805.000,00	30.723.528,20	98.889.662,62

EMILIO RISTOW
Presidente
CPF 009.123.520-00

ANA TAÍS BECKER
Contador - CRC/RS 68.870
CPF 932.095.680-49

NOTAS EXPLICATIVAS

NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020 E 2019

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	Saldo em 31/12/20	2020			Saldo em 31/12/19	2019			Saldo em 31/12/18
		Aqui- sições	Baixas	Trans- ferênc.		Aqui- sições	Baixas	Trans- ferênc.	
Bens Imóveis - Custo de Aquisição	42.916	3.841	0	1.180	37.895	3.859	-	1.010	33.026
Bens Imóveis - Reavaliação	3.805	-	-	-	3.805	-	-	-	3.805
Bens Móveis sem Restrição	51.908	8.500	-2.718	-840	46.968	7.019	-696	-	40.645
Imobilizações em Andamento	7.359	7.260	-6.222	-	6.320	-	-	141	6.179
Adiantamentos para Imobilizações Futuras	-	-	-	-	-	-	-	-1.151	1.151
Bens Móveis Com Restrição	13.429	3.303	-	-	10.126	1.998	-	-	8.128
Outras Imobilizações	827	111	-62	-340	1.118	547	-	-	571
SOMA DO IMOBILIZADO	120.244	-	-	-	106.232	13.423	-696	-	93.505
DEPRECIAÇÕES S/AQUISIÇÕES	Saldo 31/12/20	Aquisições	Depreciação	Reversão por Baixa	Saldo 31/12/19	Aquisições	Depreciação	Reversão por Baixa	Saldo 31/12/18
(-) Depreciação Acumulada - Bens Móveis	(32.994)	-	-4.909	1.950	(30.035)	-	-4.655	382	(25.762)
(-) Depreciação Acumulada - Bens Imóveis	(12.100)	-	-1.060	-	(11.040)	-	-565	-	(10.475)
SOMA DAS DEPRECIAÇÕES	(45.094)	-	-	-	(41.075)	-	-5.220	-	(36.237)
IMOBILIZADO LÍQUIDO	75.151	-	-	-	65.157	-	-	-	57.268
INTANGÍVEL	Saldo 31/12/20	Aquisições	Baixas	Transfe- rências	Saldo 31/12/19	Aquisições	Baixas	Transfe- rências	Saldo 31/12/18
Sistemas de Computação	5.741	567	-	-	5.174	1.049	-67	142	4.050
Outros Intangíveis	388	-	-	-	388	-	-	-142	530
SOMA DO INTANGÍVEL	6.129	-	-	-	5.562	-	-	-	4.580
AMORTIZAÇÕES	Saldo 31/12/20	Aquisições	Baixas	Transfe- rências	Saldo 31/12/19	Aquisições	Depreciação	Reversão por Baixa	Saldo 31/12/18
(-) Amortização	(4.047)	-	-527	-	(3.520)	-	-474	-	(3.046)
SOMA DAS AMORTIZAÇÕES	(4.047)	-	-	-	(3.520)	-	(474)	-	(3.046)
INTANGÍVEL LÍQUIDO	2.082	-	-	-	2.042	-	-	-	1.534

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	31/12/2020	31/12/2019
Individual	7.489	8.252
Coletivo	7.870	7.499
(-) Provisão para Perdas sobre Créditos	-84	-127
Total	15.274	15.625

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	31/12/2020	31/12/2019
Institutos Previdenciários	11.400	18.771
Convênios Empresas e Operadoras de Cartões	3.898	6.715
Particulares	641	401
Total	15.939	25.887

NOTA 6 | BENS E TÍTULOS A RECEBER

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

Descrição	31/12/2020	31/12/2019
Estoques	4.668	6.371
Cheques e Ordens a Receber	390	373
Outros Bens e Títulos a Receber	5.720	465
Total	10.777	7.209

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 2020, 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	31/12/2020	31/12/2019
Obrigações com Pessoal	15.393	14.297
Fornecedores	13.150	15.739
Médicos e Especialistas	2.037	2.464
Adiantamento de Clientes	596	894
Outros Débitos a Pagar	1.762	485
Total	32.938	33.879

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

Descrição	Circulante		Não-Circulante	
	2020	2019	2020	2019
a) Banrisul - BNDES	-	117	-	603
b) Banrisul - Equipamentos	-	346	-	-
c) Caixa Econômica Federal - BNDES-SAÚDE	-	1.065	-	8.697
d) Banrisul - FUNAFIR	1.528	-	-	3.227
e) Sicredi	1.331	-	8.048	-
Total	2.860	1.527	8.048	12.527

Os empréstimos e financiamentos estão registrados pelos valores contratuais, acrescidos de taxas de juros apropriados “pro rata dia”, sendo que: **a)** liquidado em 15 de abril de 2020, com juros a taxa 2,60% aa acima da TJLP sobre 71,43% do financiamento e sobre o saldo de 28,57% a taxa é de 3,50% aa acima da taxa trimestral variável do BNDES na captação de moeda estrangeira, sujeita a variação cambial; **b)** liquidado em 16 de dezembro de 2020, sujeito ao CDI mensal e spread de 0,25% a.m.; **c)** liquidado em 28 de maio de 2020, sujeito a 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 **d)** está sujeito a juros de 1,30% a.m., com a primeira parcela paga em 15/03/2020 e a última vencendo em 15/08/2021, sendo autoliquidável pela Secretaria Estadual da Saúde do Estado do Rio Grande do Sul **e)** tem vencimento final em 12/04/2027, sujeito a atualização de acordo com o CDI ou outro índice que o mercado financeiro ou a autoridade normativa venha a instituir acrescido da taxa efetiva de 3,041596% aa.

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 principais valores é a que segue:

Descrição	31/12/2020	31/12/2019
Subvenções e Assistências Governamentais	10.922	9.501
Resultado Diferido	1.079	1.706
Outras Exigibilidades a Longo Prazo	1.219	165
Total	13.220	11.372

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	31/12/2020 (R\$ mil)	31/12/2019 (R\$ mil)
Trabalhistas	3.656	2.936
Cível	2.998	533
Total	6.654	3.469

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

Descrição	31/12/2020 (R\$ mil)	31/12/2019 (R\$ mil)
Trabalhistas	13.020	24.967
Cível	40.439	4.417
Total	53.459	29.394

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 nr. 12.101/09, suas alterações, regulamentações e, em especial a Portaria GM/MS de Consolidação nº 01/2018 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 a seguir:

Exercício	2020	2019
Item	Percentual SUS	Percentual SUS
1. Internações (Paciente-dia)	50,72%	44,44%
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%
TOTAL DE SERVIÇOS AO SUS	66,72%	60,44%
*2. Ambulatório - Realizado	17,02%	18,61%

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

Descrição	31/12/2020	31/12/2019
Cota Patronal para o INSS	27.008	26.183

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 2020, a cobertura de seguros contra riscos operacionais era de R\$ 460.000 mil (R\$ 390.000 mil em 2019) para danos materiais, R\$ 110.000 mil (R\$ 110.000 mil em 2019) para lucros cessantes e R\$ 2.500 mil (R\$ 2.500 mil em 2019) 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	31/12/2020	31/12/2019
ATIVIDADES OPERACIONAIS		
Resultado do Exercício	30.833	12.765
(+) Depreciações e Amortizações	6.496	5.694
Lucro Líquido Ajustado	37.329	18.460
Variação nas Aplicações Financeiras	(28.547)	(5.821)
Variação nos Créditos Operacionais	(616)	(1.051)
Variação Créditos não vinculados Plano de Saúde	9.948	(7.886)
Variação Créditos Tributários	663	(666)
Variação em Bens e Títulos a Receber	(3.568)	(518)
Variação em Despesas Antecipadas	553	(494)
Variação do ARLP	3.517	73
Variação Provisões Técnicas	7	959
Variação Débitos Oper. Assist. Saúde	176	319
Variação Tributos e Encargos a Receber	(1.285)	1.797
Variação Débitos Diversos	(1.818)	3.884
Variação Prov. SUS	(38)	227
Variação Débitos Diversos - LP	1.848	653
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS	18.168	9.935

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
Total	2.586

NOTA 17 | PATRIMÔNIO SOCIAL

O Patrimônio Social com saldo de R\$ 68.166 mil no início do exercício passará a R\$ 98.890 mil, com as seguintes adições e reduções: incorporação do superávit de R\$ 30.724 mil, apurado no exercício ora encerrado e sujeito a homologação pela Assembleia.

NOTA 18 | AUTORIZAÇÃO PARA EMISSÃO DAS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

A emissão das demonstrações contábeis foi autorizada pelo Superintendente Executivo, Sr. Hilton Roesse Mancio, ao vigésimo dia do mês de março de 2020 e estão sujeitas a homologação pela Assembleia Geral.

Bento Gonçalves, 20 de março de 2021.

EMILIO RISTOW
Presidente
CPF 009.123.520-00

ANA TAÍS BECKER
Contador - CRC/RS 68.870
CPF 932.095.680-49

RELATÓRIO DO AUDITOR INDEPENDENTE SOBRE AS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS DE 31 DE DEZEMBRO DE 2020.

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 2020 e as respectivas demonstrações do resultado, das mutações do patrimônio líquido 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 2020, 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 Entidade, 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 Entidade 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 Entidade 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 Entidade ou cessar suas operações, ou não tenha nenhuma alternativa realista para evitar o encerramento das operações.

Os responsáveis pela administração da Entidade 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 Entidade.
- 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 Entidade. Nossas conclusões estão fundamentadas nas evidências de auditoria obtidas até a data de nosso relatório. Todavia, eventos ou condições futuras podem levar a Entidade 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, 18 de março de 2021.



ROBERTO CALDAS
BIANCHESSI:38051
745000

Assinado de forma digital
por ROBERTO CALDAS
BIANCHESSI:38051745000
Dados: 2021.03.23
17:24:33 -03'00'

**AudiLink**
Auditores & Consultores

AudiLink & Cia. Auditores
CRC/RS 003688/F-O
Roberto Caldas Bianchessi
Contador CRC/RS 040078/O-7 S-RS

RELATÓRIO DO CONSELHO FISCAL

Senhores Membros da Assembleia Geral

Os membros do Conselho Fiscal reuniram-se periodicamente durante o exercício de 2020, 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 e Demonstração do Resultado do Exercício de 2020 - 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 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 Fiscal, 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 2021.

Cláudio Ivanez João Pegoraro

Lênio Zanesco

André Milani Stringhini

FICHA **TÉCNICA**

Coordenação

Hilton Roesse Mancio

Ana Paula Nicolini

Daniele Francisca Filippon Tomasi

Produção

Daniele Francisca Filippon Tomasi

Redação

Alexandre Brusamarello e Gestores de

Departamentos Tacchini Sistema de Saúde

Demonstrações Contábeis

Arildo Nadal

Ana Taís Becker

Edição

Daniele Francisca Filippon Tomasi

Vania Maria Basso

Projeto Gráfico

Daniele Francisca Filippon Tomasi

Vania Maria Basso

Fotografia

Alexandre Brusamarello, Banco de Imagens

Tacchini Sistema de Saúde, Carlos Ben, Joice Kreiss,

Alexandre Masutti e Shutterstock

Capa

Daniela Giovanela (Fisioterapeuta UTI-Covid)

Foto: Renata Monteiro Weigert - Projeto Crachás

Humanizados



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