



RELATÓRIO SOCIAL INDICADORES DE ATIVIDADES

PRÓ-RENAL BRASIL FUNDAÇÃO DE AMPARO À PESQUISA
EM ENFERMIDADES RENAIS E METABÓLICAS

ANO 2023





Missão, visão e valores

Missão

Pesquisar, educar as pessoas e cuidar do paciente renal.

Visão

Ser referência em pesquisa, educação e no cuidado do paciente renal.

Valores

- Ética
- Transparência
- Aprimoramento Contínuo
- Comprometimento
- Qualidade no Atendimento



Apresentação breve da FPR

A **Fundação Pró-Renal Brasil** é uma organização beneficente que atua na pesquisa, educação e cuidado integrado desde 1984. Referência pela excelência dos serviços prestados, já assistiu milhares de pacientes, com todo o auxílio necessário para o tratamento.

Por meio da Pró-Renal, o paciente conta com uma equipe multiprofissional composta por médicos, enfermeiros, psicólogos, farmacêuticos, nutricionistas, dentistas, podólogos e assistentes sociais, pronta para dar suporte ao tratamento conservador (pré-diálise). Para dar apoio ao atendimento humanizado, a **Pró-Renal** também possui em sua estrutura um centro cirúrgico (nefrologia intervencionista), um centro de imagem, um laboratório de patologia óssea e ambulatórios médicos de nefrologia, endocrinologia e metabolismo ósseo.

Com o apoio da sociedade, a **Fundação Pró-Renal** desenvolve eventos de educação preventiva que alertam e conscientizam a população para o diagnóstico precoce da doença. Por meio de suas ações, mobiliza a comunidade e reúne milhares de pessoas em prol da causa.

Este trabalho só é possível graças a pessoas que entendem nossa missão e que, através de doações e parcerias possibilitam a sustentabilidade da instituição, e também o desenvolvimento de programas, projetos e ações que promovem a qualidade de vida dos pacientes e colaboram na prevenção da doença renal.



Membros do Conselho

Agosto 2023 -2028

Conselho Diretor

- Miguel Carlos Riella – Presidente
- Luiz Sallim Emed – Vice Presidente
- Daltro Zunino – Secretário
- Roseana Fuerbringer – Financeiro

Conselho Curador

- Ana Luiza Campanholo
- Andersen Jorge Silva do Prado
- Carolina Moreira Aguiar
- Eduardo Francisco Sciarra
- Elisa Fernanda Ferri Cenci
- Fernando Xavier Ferreira
- Gina Elizabeth Moreno Gordon
- Leonardo Petrelli Neto
- Luciana Schmitt Cardon de Oliveira
- Maria Helena Zugueib Vidal Riella
- Rene Scalet dos Santos Neto
- Rodrigo Peixoto Campos
- Rosangela Gaspar de Lara
- Karen Alessandra Rosati
- Vera Regina Zugueib Vidal

Conselho Fiscal

- Aurelio Ribeiro
- Delfim José Trigo Correa
- Marino Garofani

Suplentes

- Alexandre Bossmanm Romanus
- Marlene Martins
- Micheline Lima

Conselho Científico

- Miguel Carlos Riella

Diretoria Executiva

- Anelise Marcolin – Diretora
- Ana Paula Picolli – Gerente de Saúde
- Evandra Elisa Dallacort – Gerente Financeira





SUMÁRIO

AMBULATÓRIO DE NEFROLOGIA	6	DIALSIST	68
SERVIÇO SOCIAL	30	COMUNICAÇÃO E MARKETING	71
NUTRIÇÃO	37	RECURSOS HUMANOS	87
PSICOLOGIA	45	SEGURANÇA DO TRABALHO	90
ODONTOLOGIA	49	TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	93
FARMÁCIA	51	AÇÃO SOCIAL / BAZAR	98
PODOLOGIA	55	CAPTAÇÃO DE RECURSOS	104
CENTRO NEFRO INTERVENCIONISTA	57	SAC/OUVIDORIA/AUDITORIA Monitor	106
CENTRO CIRÚRGICO		Captação de recursos	
PREVENÇÃO	63		





AMBULATÓRIO DE NEFROLOGIA MÉDICO ENFERMAGEM ADMINISTRATIVO

LUCIANA SCHMITT CARDON DE OLIVEIRA
COORDENADORA MÉDICA – CRM 26057

PRISCILA CRISTINE MESSIAS DA SILVA
COORDENADORA DE ENFERMAGEM – COREN
PR 581.967

EQUIPE:

BEATRIZ LIMA SERAFINI KIRSTEIN – ENFERMEIRA

ANA THAISE FERREIRA DE ARAÚJO –
ENFERMEIRA

MIRIAN LETICIA HUSCH - ESTAGIÁRIA DE
ENFERMAGEM

SANDY BEATRIZ VERBANEK - ESTAGIÁRIA DE
ENFERMAGEM

DAIANA MACHADO LEITE PEREIRA

COORDENADORA ADMINISTRATIVA

EQUIPE:

TATIANA PATRICIA TELEGINSKI - ASSISTENTE

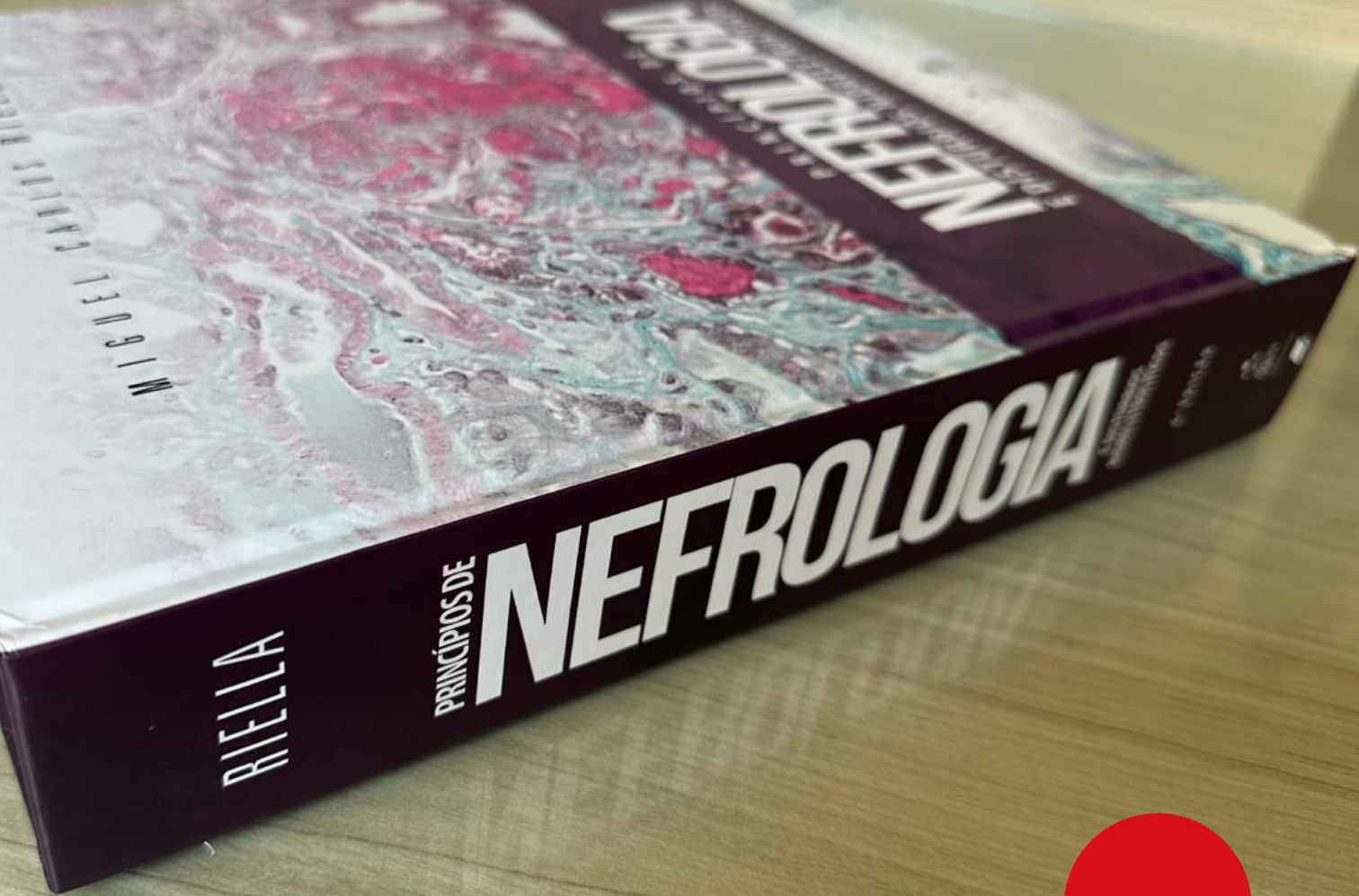
MARIA LUIZA CIPOLA MONIZ - ASSISTENTE

GIOVANA CECÍLIA DE AGUIAR OLIVEIRA –
ASSISTENTE

GABRIEL REZENDE - ASSISTENTE

FABÍOLA NARESSI LISSA - ASSISTENTE

CURITIBA 2023



LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CE – Consulta de enfermagem

DRC – Doença Renal Crônica

FG – Filtração Glomerular

TFG – Taxa de Filtração Glomerular

GRF – Glomerular Filtration Rate

NKF – National Kidney Foundation

DM – Diabetes Mellitus

HAS – Hipertensão Arterial Sistêmica

Hb – Hemoglobina

Ht – Hematócrito

P – Fósforo

SSV – Sinais Vitais

DPOC – Doença Pulmonar Obstrutiva Crônica

COVID -19 – Corona Vírus Disease 2019

CAPD – Diálise Peritoneal Ambulatorial Contínua

HD – Hemodiálise

CC – Centro Cirúrgico

OMS – Organização Mundial de Saúde

SBN – Sociedade Brasileira de Nefrologia

RDC – Resolução da Diretoria Colegiada

NSP – Núcleo de Segurança do Paciente

INSAG – Comitê Internacional de Segurança Nuclear

SESC – Serviço Social do Comércio

SAMU – Serviço de Atendimento Móvel de Urgência

UBS – Unidade Básica de Saúde

SUS – Serviço Único de Saúde

CPF - Cadastro de Pessoas Físicas

AT – Atendimento

SI – Sem informação



INTRODUÇÃO

Aceitar e conviver com a doença renal crônica (DRC) é um grande desafio, envolvendo emoções como tristeza, negação e raiva. A superação requer conscientização da condição, a compreensão da necessidade de seguir o tratamento proposto e a disposição para enfrentar a doença. Este processo de adaptação exige o conhecimento acerca da doença, manifestações, sinais e sintomas e muita vontade de cooperar ativamente no seu tratamento.

Esse trabalho em conjunto só é possível devido à existência do nosso ambulatório, que é um serviço com capacidade para atender às necessidades dos pacientes com problemas de saúde que não podem ser plenamente suprimidos na rede básica de atenção devido à sua complexidade, mas que não precisam de internação hospitalar ou atendimento de urgência.

O foco do ambulatório está no melhor atendimento, em entender a demanda do paciente e determinar qual o caminho ideal para lidar com os empecilhos decorrentes da doença renal crônica, sempre tendo como alicerce a nossa missão de pesquisar, educar as pessoas e cuidar do paciente renal.

As consultas de enfermagem e médicas são essenciais para assistir pacientes, onde promovemos condições favoráveis ao tratamento e orientamos o autocuidado. Essas consultas proporcionam uma análise abrangente da situação do paciente, fatores sociais, econômicos, escolaridade, emprego e moradia, hábitos de vida, exame físico, adesão medicamentosa e conhecimento sobre a patologia. Com base nessas informações, nós profissionais conseguimos identificar as necessidades dos pacientes em todas as dimensões, capacitando-os a enfrentar sua situação de saúde e promovendo mudanças no estilo de vida.

O acompanhamento regular com o nefrologista é crucial para preservar a qualidade de vida em casos de DRC, visando prevenir sintomas e retardar a progressão da lesão renal. A avaliação clínica e a supervisão

contínua são fundamentais para guiar o tratamento e diagnósticos evolutivos. Iniciar o acompanhamento precocemente aumenta as chances de desacelerar a evolução da doença.

O tratamento ideal da DRC é baseado em três pilares de apoio:

- 1) Diagnóstico precoce da doença;
- 2) Encaminhamento imediato para tratamento nefrológico;
- 3) Implementação de medidas para preservar a função renal (BASTOS, Marcus Gomes et. al. 2010).

Com isso, o tratamento conservador na DRC busca preservar a qualidade de vida e proporcionar conforto. A oferta de atendimento ético e direcionado torna-se crucial para a preservação da saúde e a qualidade da assistência.

A DRC é a diminuição da filtração dos rins e/ou perda de proteína na urina por mais de três meses, para identificá-la é preciso fazer o exame de creatinina no sangue e de pesquisa de proteína (albumina) na urina. A DRC é dividida conforme os seguintes estágios:

Classificação da Doença Renal Crônica		Flora conforme evolui do estágio 1 para o 5, representando a diminuição gradual e permanente da função renal.
ESTÁGIO 1	Filtração renal normal + lesão renal (proteína na urina)	≥90
ESTÁGIO 2	Diminuição leve da filtração + lesão renal	60 - 89
ESTÁGIO 3A	Diminuição moderada da filtração, alteração laboratorial	45 - 59
ESTÁGIO 3B	Diminuição moderada da filtração, alteração laboratorial	30 - 44
ESTÁGIO 4	Diminuição avançada da filtração, aparecimento de sintomas	15 - 29
ESTÁGIO 5	Falência renal (necessidade de diálise ou transplante de rim)	<15

Figura 1 – Classificação da Doença Renal Crônica

A figura acima faz parte das orientações da equipe de enfermagem no ambulatório como forma de explicar os estágios da doença e em qual o paciente se encontra durante as consultas.

Alguns grupos de risco têm maior suscetibilidade à Doença Renal Crônica (DRC):

1. Hipertensos: Cerca de 75% dos pacientes com DRC são hipertensos, independentemente da idade.

2. Diabéticos: Aproximadamente 25% dos pacientes com diabetes tipo I e 5 a 10% com diabetes tipo II têm risco aumentado de desenvolver DRC e doenças cardiovasculares.

3. Idosos: A diminuição fisiológica da filtração glomerular os torna suscetíveis à DRC, especialmente devido a doenças crônicas comuns associadas à idade. Segundo PICOLLI, 2017 a identificação de uma diminuição na taxa de filtração glomerular (TFG) relacionada ao envelhecimento, suscita questões interessantes e classifica esses indivíduos como portadores de doença renal crônica (DRC), desencadeando um intenso debate na literatura. Discutisse ainda que a redução na TFG observada como parte do envelhecimento renal "saudável", na ausência de sinais de lesão renal, usualmente identificados por uma elevada excreção de albumina e pode resultar em um excesso de diagnósticos de DRC em muitos idosos.

4. Pacientes com doença cardiovascular (DCV): A DRC está associada à DCV, sendo um fator de risco para outras patologias.

5. Hereditariedade: Familiares de 1º e 2º grau têm uma prevalência de 26% de DRC e podem ter predisposição genética para outras patologias.

6. Pacientes em uso de medicações nefrotóxicas: O uso de medicamentos nefrotóxicos deve ser evitado ou otimizado em pacientes com DRC e TFG menor que 60 mL/min/1,73m².

(KIRSZTAJN, Marcus Gomes, et al.; 2011).

Entre as causas da Doença Renal Crônica, podemos citar diferentes condições, tais como:

1. Doenças renais primárias, como glomerulonefrites, pielonefrites e doenças obstrutivas.
2. Doenças sistêmicas, incluindo hipertensão arterial grave, diabetes mellitus, doenças autoimunes, gota complicada, amiloidose e

mieloma múltiplo.

3. Doenças hereditárias, como rins policísticos, síndrome de Alport e cistinose.

4. Malformações congênitas, que abrangem agenesia renal, hipoplasia renal bilateral e válvula de uretra posterior. (GRICIO. et.al, 2009).

CONSULTA DE ENFERMAGEM

A consulta de enfermagem (CE) é uma atividade privativa do enfermeiro, respaldada e assegurada pela Lei 7.498/86 e normatizada pela resolução do COFEN 358/2009.

É caracterizada como a prestação de cuidados individuais ao paciente pelo enfermeiro, visando identificar questões relevantes e elaborar abordagens para o cuidado, seja com foco na prevenção e promoção da saúde ou em intervenções e orientações específicas. Essa prática reflete sua abordagem holística e integrada (CRIVELARO, et.al, 2020).

A CE faz parte da Sistematização da Assistência de Enfermagem (SAE), e é composta pelo Histórico de Enfermagem, exame físico, diagnóstico de enfermagem, prescrição e implementação da assistência e evolução de enfermagem. Concretizando-se como um processo da prática de Enfermagem com perspectiva de um modelo assistencial adequado às condições de saúde da população.

A CE desempenha um papel essencial no cuidado abrangente de pacientes com DRC atendidos na FPR, influenciando positivamente a compreensão da doença, a adesão ao tratamento e a qualidade de vida geral do paciente.

CONSULTA MÉDICA

A progressão da lesão renal leva a necessidade de um acompanhamento programático, focado em manter a qualidade de vida e preparo do paciente para possível encaminhamento à terapia renal. Esta avaliação é realizada pelo médico nefrologista.



O paciente com a DRC raramente apresenta sintomas nos primeiros estágios da patologia, dificultando um diagnóstico precoce devido a isso, a consulta com o especialista torna-se imprescindível para manter o estado clínico do paciente, identificando corretamente os determinantes e agravos de sua patologia, podendo ocorrer de forma conservadora ou através de terapias renais substitutivas quando for o momento necessário.

A avaliação dos sintomas recorrentes, descontrole da hipertensão arterial, descontrole da dosagem de hemoglobina glicada, distúrbios metabólicos, distúrbio mineral ósseo e demais alterações que a doença provoca, implica diretamente na necessidade do acompanhamento com nefrologista. Sendo assim, conforme menor for a taxa de filtração glomerular (TFG) o intervalo entre consultas passa a ser menor comparados com pacientes em estágios iniciais (CASTRO, 2018).

A consulta médica desempenha um papel fundamental no diagnóstico, tratamento, monitoramento e suporte global para pacientes com DRC, contribuindo significativamente para a gestão eficaz da condição e melhoria da qualidade de vida.

INSTRUMENTO DE COLETA

Os dados a serem apresentados são relacionados aos meses de janeiro a dezembro de 2023 dos pacientes que passaram por atendimento inicial referenciados pela Unidade Básica de Saúde (UBS) e os que ficaram em acompanhamento de rotina na Fundação Pró-Renal. Conforme o contrato nº 820-FMS e a Portaria nº 1.675 de 07 de Junho de 2018, que atende os pacientes em estágio 3B, 4 e 5 da DRC, sendo que os pacientes de estágio 4 e 5 tem direito a consulta médica, de enfermagem, serviço social, nutrição, psicologia e exames laboratoriais, conforme rege a portaria acima.

No estágio 4 o paciente é atendido a cada 03 meses pelo médico e enfermeiro e no estágio 5 seu retorno é mensal. Nos casos de estágio 3b, o médico avalia a necessidade de

periodicidade de retorno desse paciente.

OBJETIVOS

OBJETIVO GERAL

Desenvolver estratégias éticas e acolhedoras para reduzir a progressão da doença renal crônica, incentivando a participação ativa no tratamento, com ênfase no autocuidado, sobrevida e qualidade de vida dos pacientes desta unidade.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Capacitar o paciente e seus familiares com o conhecimento essencial para a prática do autocuidado.
2. Educar a comunidade para prevenir a doença renal crônica, fornecendo orientações sobre complicações associadas e tratamento renal substitutivo.
3. Coletar dados de maneira organizada do prontuário eletrônico do paciente para contribuir com o desenvolvimento de trabalhos científicos, pesquisas e dados internos da instituição.

RESULTADOS

Foram realizados 4853 mil atendimentos, sendo 1870 consultas de nefrologia geral (estágio 1,2 e 3A). Estágio 3B (1174), estágio 04 (nº 1029), estágio 05 (206) estão demonstrados no gráfico abaixo através da barra de retornos. O restante dos atendimentos ficam divididos entre o HUEM (Hospital Universitário Evangélico Mackenzie) (463) e a especialidade de Doença Mineral Óssea (DMO) (111).

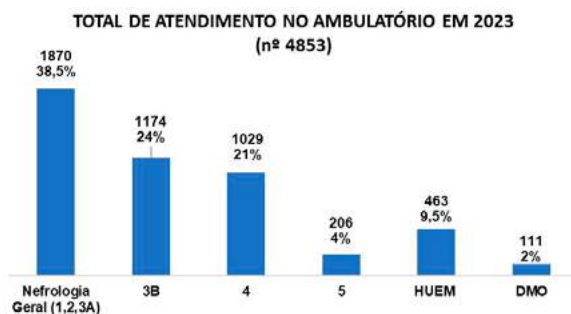


Gráfico nº 1 – total de atendimentos realizados no ambulatório por especialidade no ano de 2023.



Através do gráfico nº 2 pode-se concluir que apresentam em sua maioria, a TFG nos estágios 3a e 3b da DRC, sendo o estágio 3b o nosso maior número de pacientes totalizando 734 (33%), ao todo somando 2220 pacientes (CPF).

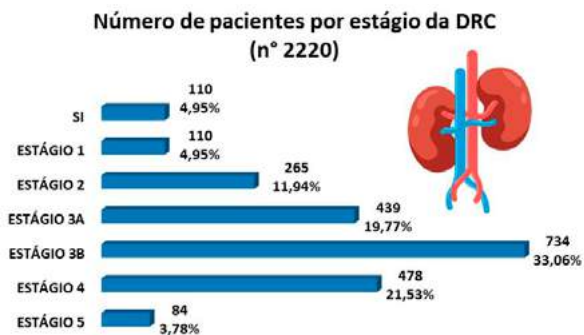


Gráfico nº 2- Classificação da DRC dos pacientes atendidos no ambulatório no ano de 2023.

A atenção prestada aos pacientes classificados como estágio 3b é imprescindível para o êxito do nosso serviço, uma vez que agimos no retardo da progressão da doença, evitando sua chegada aos estágios terminais da DRC, e conseqüentemente, mantendo uma continuidade da assistência por vários anos na Instituição.

Os resultados da origem dos pacientes mostram que continuam sendo provenientes em sua maioria de Curitiba, representando 1876 representando 84,5% do total dos municípios, seguido de Fazenda Rio Grande com 110 com um total de 10%, o restante refere-se a pacientes advindos de outras cidades do Estado do Paraná. Com contrato nº 820 – FMS, a instituição está habilitada a realizar atendimentos dos pacientes em estágio 3b, 4 e 5 da cidade de Curitiba-PR, além dos outros estágios conforme avaliação médica.

Os pacientes que residem na Região Metropolitana e que necessitam continuar acompanhando com a especialidade da nefrologia são encaminhados a outro serviço de atendimento, se não houver necessidade de acompanhamento com nefrologista, é realizada carta de contrarreferência à UBS.

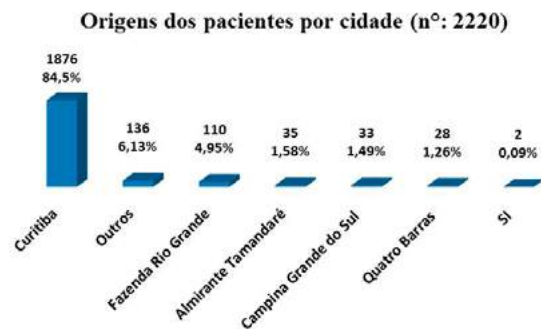


Gráfico nº 3 – Origem dos pacientes por cidade atendidos no ambulatório em 2023.

Em relação à faixa etária, a prevalência dos pacientes entre acima de 60 anos totalizou 78,68%, refletindo no nosso atendimento do idoso. Este resultado pode ser explicado pelo envelhecimento do corpo e seus órgãos, que ao longo do tempo reduzem a funcionalidade de todo o sistema fisiológico e a diminuição do déficit cognitivo, resultando na falta do autocuidado. O que predominantemente a faixa etária idosa é denominada conforme a Lei 10.741/2003 que caracteriza idoso a partir de 60 anos. Podemos analisar os dados que foram distribuídos abaixo no gráfico nº 4.

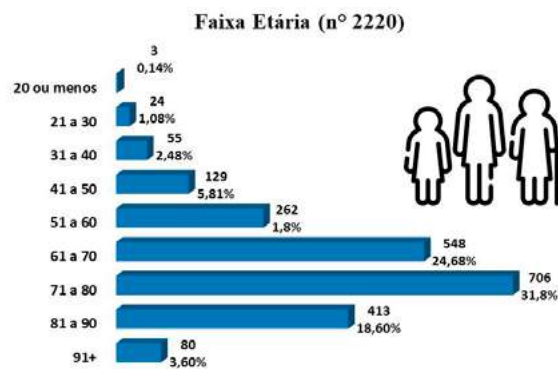


Gráfico nº 4 – Classificação dos Pacientes por Faixa Etária atendidos no ambulatório no Ano de 2023.

Podemos verificar no gráfico de nº5 abaixo que o perfil dos pacientes atendidos se mostrou maior em relação ao gênero feminino 56,17% quanto ao masculino 43,78%.

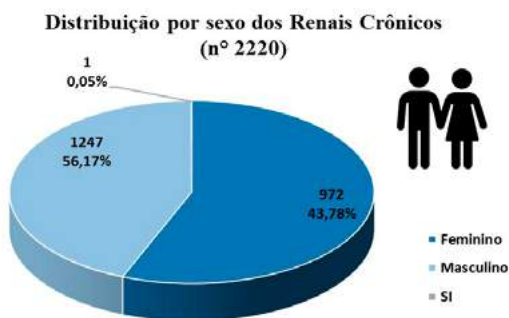


Gráfico nº 5 – Distribuição por sexo dos Renais Crônicos (%) atendidos no ambulatório no ano de 2023.

A questão de as mulheres estarem adoecendo mais não tem uma resposta única e simples, pois vários fatores podem contribuir para essa percepção. Alguns dos principais elementos que são frequentemente discutidos incluem:

1. Carga emocional e mental: mulheres muitas vezes enfrentam múltiplos papéis na sociedade, equilibrando carreiras profissionais, responsabilidades familiares e sociais. Isso pode resultar em uma carga emocional e mental significativa, levando ao estresse crônico, ansiedade e depressão.
2. Questões hormonais e reprodutivas: as flutuações hormonais ao longo do ciclo menstrual, gravidez, parto e menopausa podem impactar a saúde das mulheres. Além disso, questões relacionadas à saúde reprodutiva, como endometriose e síndrome dos ovários policísticos, podem afetar o bem-estar.
3. Violência de gênero: a violência contra as mulheres, seja física, sexual ou psicológica, é um problema global. A exposição a situações de violência pode ter sérios impactos na saúde física e mental.
4. Estilo de vida e fatores comportamentais: fatores como dieta, atividade física, tabagismo e consumo de álcool podem influenciar a saúde.

É importante notar que as experiências e desafios enfrentados por mulheres variam significativamente em diferentes culturas e contextos sociais. Além disso, as mulheres também demonstram resiliência extraordinária em face de adversidades. Para entender melhor as

razões específicas por trás do aumento da incidência de doenças em um determinado grupo de mulheres, seria necessário considerar fatores específicos à região, cultura e contexto social. (ODS, 2020).

DOENÇAS CRÔNICAS

Estudos evidenciam que o controle dos níveis pressóricos e glicêmicos podem minimizar a progressão da DRC ou mesmo impedir o seu aparecimento. Assim como o tratamento da Albuminúria, das dislipidemias e das anemias. Mudanças nos hábitos de vida, tais como adoção da alimentação saudável, prática de exercícios físicos e cessar o tabagismo são necessários para essa prevenção. (TRAVAGIM, et al. 2010).

Segundo o gráfico nº6, a prevalência de pacientes hipertensos ficou em 79%, relacionado ao fato que, a Hipertensão Arterial Sistêmica (HAS) está intimamente ligada com a DRC, em comparação com o último relatório, esse se deu maior devido a demanda de novos pacientes.



Gráfico nº 6 – Percentual de pacientes Hipertensos atendidos no ano de 2023

A HAS pode aumentar por vários motivos, mas principalmente porque os vasos nos quais o sangue circula se contraem. Se compararmos o coração e os vasos com uma torneira aberta ligada a vários esguichos, se fecharmos a ponta dos esguichos, notamos que a pressão lá dentro vai aumentar.

O mesmo acontece quando o coração está bombeando o sangue. Se os vasos são estreitados a pressão vai subir. É comum em pacientes com DRC, podendo ocorrer cerca de 75% dos pacientes, independente de idade. (BASTOS, 2010).

O controle adequado da pressão arterial é crucial na prevenção da progressão da doença renal crônica em pacientes hipertensos. Além disso, o gerenciamento de fatores de risco adicionais, como diabetes e hábitos de vida saudáveis, são fundamentais para preservar a saúde renal e cardiovascular.

Indivíduos com hipertensão devem realizar exames regulares para monitorar a função renal e seguir as orientações médicas para controle da pressão arterial.

Em análise do gráfico nº 7, 1118 totalizando 50,36% dos pacientes atendidos são diabéticos e 1102 (49,64%) não diabéticos, em comparação com o último resultado, esse se deu maior devido a demanda de novos pacientes.

Percentual dos Pacientes Diabéticos (nº 2220)

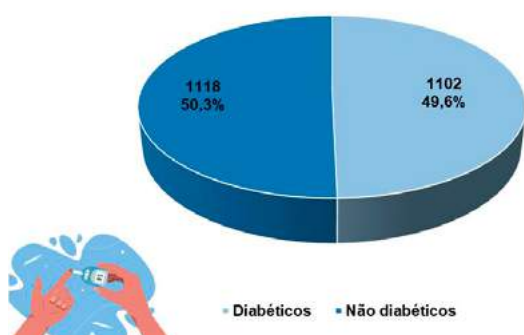


Gráfico nº 7 – Percentual de pacientes Diabéticos atendidos no ano de 2023.

O Diabetes mellitus é a causa mais frequente de DRC no mundo e já é a segunda etiologia mais comum entre os pacientes em diálise no Brasil. Além disso, os diabéticos apresentam risco aumentado de eventos cardiovasculares.

A hiperglicemia é um fator de risco e a fisiopatologia da doença renal diabética é complexa, abrangendo fatores hemodinâmicos, concentração plasmática dos produtos de glicosilação avançada, disfunção endotelial, entre outros (BASTOS, et al, 2010).

TAXA DE FILTRAÇÃO GLOMERULAR

Na fase de função renal normal sem lesão renal, a TFG no homem adulto é de aproximadamente 125 mL/min/1,73m² de superfície corporal, sendo 15% menor na mulher. A DRC é classificada pela NKF, que se baseou nos níveis da TFG e propôs cinco estágios:

Estágio	Descrição	TFG (mL/min/1,73m ²)
I	TFG normal	> 90
II	Diminuição leve do TFG	60 - 89
III	Diminuição moderada do TFG	30 - 59
IV	Diminuição severa do TFG	15 - 29
V	Falência renal	< 15 ou diálise

Fonte: Silva & Brune et al. 2011.

Tabela 1 – Estágio da Doença Renal Crônica

A presença de albuminúria é um fator de risco para a progressão da DRC. Relacionando os níveis de albuminúria com o estágio da função renal é possível verificar o prognóstico de progressão da DRC nos pacientes atendidos no ano de 2023 conforme a tabela 2 com os resultados da GRF (Glomerular Filtration Rate). Pacientes SI (Sem Informações) não foram contabilizados.

TFG	A1 (<30 mg/g)	A2 (30 – 300 mg/g)	A3 (>300 mg/g)	TOTAL
G1 (<90)	22	22	23	67
G2 (60 – 89)	70	69	46	185
G3A (45 - 59)	179	94	67	340
G3B (30 - 44)	292	204	123	619
G4 (15 – 29)	117	144	164	425
G5 (<15)	4	11	63	78
TOTAL	684	544	486	1714

Tabela 2- Prognóstico dos Pacientes de 2023.

Ao analisar os dados de atendimentos do ambulatório, elencamos a taxa de Filtração Glomerular que indica em qual estágio da doença renal o paciente se encontra por meio do exame de creatinina e a presença de albuminúria em exames laboratoriais de urina.

Nos gráficos nº 8 e 09 abaixo, dispomos a relação mensal dos **atendimentos** realizados para os pacientes dos estágios 4 e 5 que ficam em acompanhamento após consulta médica e que são contabilizados através do contrato 820.

Número de atendimentos mensais de pacientes no estágio 4 da DRC (nº 1029)

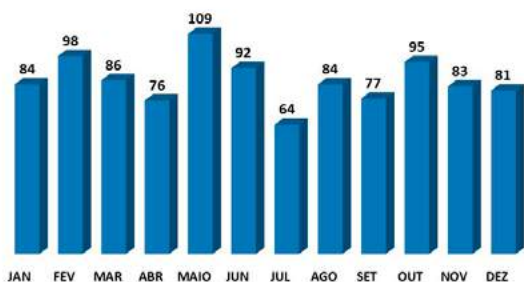


Gráfico nº 8- Classificação da DRC: **atendimentos** dos pacientes em estágio 4 no ambulatório através do contrato 820 Ano de 2023.

Número de atendimentos mensais de pacientes no estágio 5 da DRC (nº206)



Gráfico nº 9 Classificação da DRC: **atendimentos** dos pacientes em estágio 5 no ambulatório através do contrato 820 Ano de 2023.

O exame de albumina/creatinina é crucial para avaliar a função renal, diagnosticar precocemente problemas renais, monitorar a progressão de doenças crônicas e tomar decisões terapêuticas apropriadas. É especialmente relevante para pessoas com fatores de risco, como diabetes, hipertensão e histórico familiar de doenças renais. Como sempre, a interpretação dos resultados deve ser feita por um profissional de saúde qualificado.

Dos pacientes atendidas no ambulatório a relação albumina/creatinina encontra-se 32% com resultado de normoalbuminúria, seguido de microalbuminúria com 21%, macroalbuminúria com 23% e sem informações 24%, pois não havia indicação clínica no momento de solicitar o exame.

Classificação em relação a albuminúria (nº 2220)

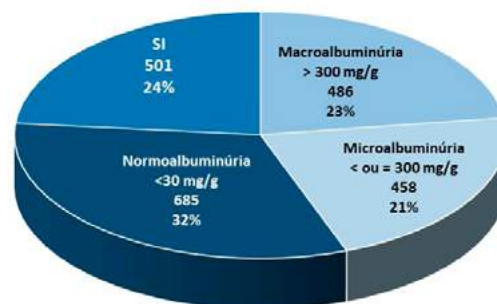


Gráfico nº 10 – Classificação da Albuminúria dos pacientes atendidos no ambulatório no Ano de 2023.



HEMOGLOBINA E FÓSFORO

A análise dos exames de Hemoglobina e Fósforo é fundamental no tratamento conservador da DRC. Estas dosagens devem ser solicitadas trimestralmente para os pacientes que se encontram no estágio 4 e 5 da doença. Segundo a Portaria de Consolidação nº 3/GM/MS, 28 de setembro de 2017 a proporção dos valores dos pacientes neste tratamento deve seguir com o resultado de Hemoglobina (Hb) >10mg/dl e Hb <12mg/dl, e com Fósforo (P) >2,5mg/dl e < 4,5mg/dl.

A avaliação da hemoglobina está associada com a investigação para anemia. Segundo a Organização Mundial de Saúde (OMS), é considerada grave a prevalência igual ou maior que 40% da população que não vem a realizar dosagem de hemoglobina (Hb) e hematócrito (Ht). Já na DRC a baixa destes componentes é uma complicação importante e quando não tratada, leva a queda da qualidade de vida dos pacientes e aparecimento de sintomas recorrentes.

O Gráfico nº 11 representa a proporção dos pacientes que tiveram os exames de hemoglobina solicitados, com maior prevalência no 3º trimestre, tendo resultado de 26,87% dentro dos parâmetros de normalidade, devido aumento no número de atendimentos.

Percentual dos resultados de dosagem de Hb nos níveis desejáveis dos pacientes em estágio 4 (nº 454)

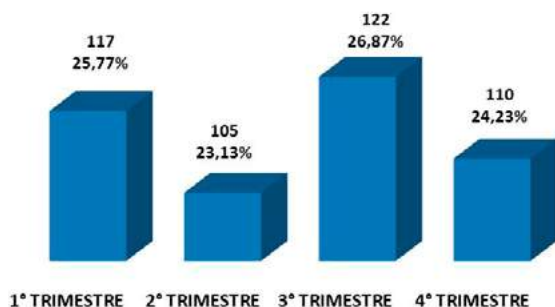


Gráfico nº 11 – Percentual dos resultados de dosagem de Hemoglobina entre 10 e 12 mg/dl dos pacientes do estágio 04 atendidos no ambulatório no Ano de 2023.

No gráfico nº12 está representado o estágio 5 da DRC, que se encontram pacientes que estão em processo de preparação para TRS. Ao analisar os resultados, pode-se perceber

que o maior percentual dentro do parâmetro de normalidade está no 2º trimestre representando 28,2% dos pacientes.

Percentual dos resultados de dosagem de Hb nos níveis desejáveis dos pacientes em estágio 5 (nº 117)

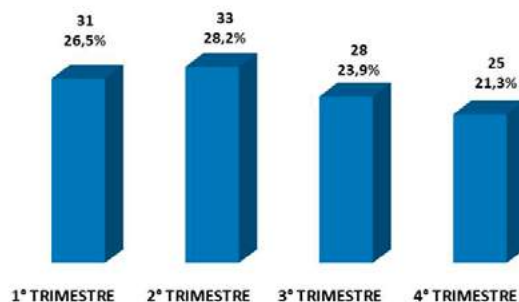


Gráfico nº 12 – Percentual dos resultados de dosagem de Hemoglobina entre 10 e 12 mg/dl dos pacientes do estágio 05 atendidos no ambulatório no Ano de 2023.

A hiperfosfatemia (aumento de fósforo no sangue) tem como resultantes três fatores, sendo eles: ingestão excessiva de P, redução da depuração de P (renal e pelos métodos dialíticos) e o estado da remodelação óssea (alta ou baixa). Ainda há necessidade de estudos de intervenção que possam identificar com maior precisão os níveis ideais de fósforo (J Bras Nefrol, 2011).

Percentual dos resultados de dosagem de P nos níveis desejáveis dos pacientes em estágio 4 (nº 625)

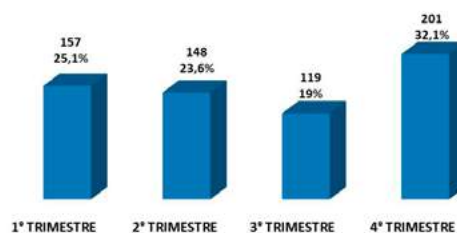


Gráfico nº 13 – Percentual dos resultados de dosagem de Fósforo entre 2,5 e 4,5 mg/dl dos pacientes em estágio 05 atendidos no ambulatório no Ano de 2023.

Os dados analisados do estágio 5 se encontram no Gráfico nº14, com o maior percentual de dosagens em níveis dentro da normalidade em 28,2% no 2º trimestre. Este resultado mostra que apesar do estágio da DRC estar em um nível avançado, há um bom controle dos níveis de fósforo sanguíneo e resposta efetiva às orientações.



Percentual dos resultados de dosagem de P nos níveis desejáveis dos pacientes em estágio 5 (n° 92)

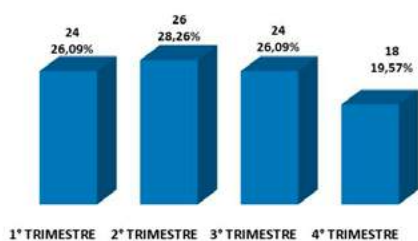


Gráfico nº14 – Percentual dos resultados de dosagem de Fósforo entre 2,5 e 4,5 mg/dl dos pacientes em estágio 05 atendidos no ambulatório no Ano de 2023.

ATENDIMENTO DE ENFERMAGEM

A enfermagem desempenha um papel crucial no manejo de pacientes com doença renal crônica (DRC) em tratamento conservador. A abordagem da equipe tem impacto significativo na qualidade de vida dos pacientes e na gestão da progressão da doença. Aqui estão alguns dos impactos positivos que o atendimento de enfermagem pode ter nesse contexto:

Educação do Paciente:

1. Conscientização sobre a DRC: Os enfermeiros explicam a natureza progressiva da DRC, detalhando os estágios da doença e destacando fatores de risco.
2. Estilo de Vida Saudável: Fornecem orientações sobre a importância de hábitos saudáveis, abordando dieta equilibrada, exercícios regulares e controle de peso.

Gestão de Sintomas e Complicações:

1. Controle da Pressão Arterial: Os enfermeiros monitoram regularmente a pressão arterial, enfatizando sua relevância para retardar a progressão da DRC.
2. Monitorização de Comorbidades: Auxiliam na gestão de condições associadas, como diabetes, que podem agravar a DRC.

Suporte emocional:

1. Apoio Emocional: Oferecem suporte emocional para lidar com o impacto emocional do diagnóstico e desafios associados à gestão da DRC.
2. Planejamento para o Futuro: Ajudam

os pacientes a compreender opções de tratamento futuro, como a diálise, e a fazer escolhas alinhadas com suas preferências e valores.

Monitoramento e Avaliação:

1. Acompanhamento Regular: Monitoram a função renal através de exames de sangue e avaliam a resposta do paciente ao tratamento.
2. Identificação Precoce de Complicações: Identificam precocemente complicações relacionadas à DRC e tomam medidas para mitigar seu impacto.

Coordenação de Cuidados:

1. Comunicação com a Equipe de Saúde: Colaboram com outros profissionais de saúde para garantir uma abordagem integrada e coordenada ao cuidado do paciente.

Promoção da Autogestão:

1. Capacitação do Paciente: Capacitam os pacientes para desempenharem um papel ativo no manejo de sua saúde, compreendendo e aderindo ao plano de tratamento.

O atendimento de enfermagem, quando centrado no paciente e abrangente, pode contribuir significativamente para a qualidade de vida e a gestão eficaz da DRC pré-diálise. Além disso, o envolvimento contínuo do paciente na gestão de sua saúde pode influenciar positivamente os resultados a longo prazo.

Dos 2220 pacientes (CPF) atendidos, a enfermagem realizou o total de 4030 (atendimentos) consultas de enfermagem presenciais no ambulatório conforme o gráfico nº15, esses atendimentos estão divididos em consultas de enfermagem, infusões de medicamentos, atendimentos de emergência, aplicação de medicamentos intramuscular e subcutâneas, administração de medicamentos via oral entre outras atividades realizadas pela equipe.

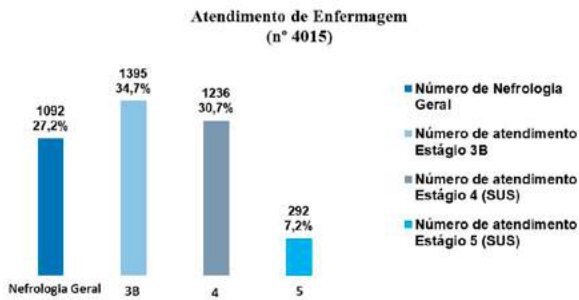


Gráfico nº 15 – Pacientes atendidos pela Enfermagem no ambulatório no Ano de 2023.

Realizamos também os demais atendimentos descritos no gráfico nº 16 abaixo:



Gráfico nº16 – Pacientes atividades realizadas pela Enfermagem no ambulatório no Ano de 2023.

1. Declaração/carta: uma carta de encaminhamento escrita por um enfermeiro pode ser uma ferramenta valiosa para facilitar a comunicação entre profissionais de saúde e garantir a continuidade do cuidado ao paciente. Ex: declaração de presença na instituição ou até mesmo para realizar acompanhamentos de lesões com utilização de curativos especiais pela UBS.

2. Evolução: o objetivo principal da evolução de enfermagem é fornecer uma visão abrangente e contínua do cuidado prestado ao paciente, além de comunicar informações importantes para outros profissionais de saúde envolvidos no tratamento. Ex: paciente precisa de uma orientação ou realizar um procedimento sem ser durante a consulta médica, tudo deve estar descrito, lembrando que esse é um respaldo para o profissional. Notas: a anotação de enfermagem é uma prática essencial na área da saúde e desempenha um papel fundamental no cuidado ao paciente. Essa ferramenta está

disponível nos prontuários dos pacientes e foi desenvolvida para que a área da saúde consiga ter uma comunicação efetiva com um registro preciso com o setor administrativo. Anexo 03.

3. Resumo de alta: devido a grande complexidade e extensão dos resumos de alta eles não são cadastrados no momento da consulta de enfermagem, pela demanda de tempo que pode afetar a consulta de enfermagem, atrasando a consulta médica.

4. Exames: o cadastro de exames é uma prática importante no contexto da prestação de cuidados de saúde. Realizamos o cadastro de alguns exames após a consulta quando a demanda de atendimentos está sobrecarregada para não atrasar a liberação do paciente para consulta médica. Ex: exames que são extensos (laudos de ultrassonografias, tomografias, ecocardiograma). HUEM: realizamos o cadastro dos exames para base de dados para estudos e após encaminhamos ao setor da pesquisa os pacientes correspondentes. Exames pesquisa: o cadastro de exames é fundamental para a pesquisa em saúde por várias razões, entre elas: base de dados para estudos, indicadores específicos que podem ser usados para diagnosticar, pesquisa translacional, entre outros.

5. Guia de exames: são disponibilizadas quando paciente não traz para realizar a coleta de exames. Prontuário: é impresso e entregue em mãos para familiares ou pacientes, que assinam um protocolo comprovando que vieram buscar.

6. Ligação: é importante para os pacientes por diversos motivos, e proporciona benefícios significativos na prestação de cuidados de saúde. Ex: acesso rápido a informações, esclarecimento de dúvidas, suporte emocional à distância, redução da ansiedade. Orientações: todas as orientações que são dadas sem serem durante a consulta de enfermagem, devem ser evoluídas e registradas em planilha, documentar as orientações demandam tempo, e é importante que sejam claras e específicas para garantir que as informações sejam compreendidas de maneira precisa.

7. Notificação NSP: a notificação no Núcleo de Segurança do Paciente (NSP) ou em sistemas de Notificação de Segurança do Paciente é crucial pelos seguintes motivos: identificação de eventos adversos, aprendizado e melhoria contínua, prevenção de incidentes recorrentes, promoção da transparência, registro de dados epidemiológicos, aprimoramento de protocolos e diretrizes, responsabilidade legal e ética e criação de uma cultura de segurança.

8. Teste de Fabry: o teste de Fabry, também conhecido como dosagem de alfa-galactosidase A, é uma avaliação laboratorial utilizada para diagnosticar a doença de Fabry, uma condição genética rara. Esse teste somente pode ser realizado por um enfermeiro habilitado pela Humania.

ENCAMINHAMENTO PARA EQUIPE MULTIPROFISSIONAL

No ambulatório da Fundação Pró- Renal, o paciente conta com uma equipe multiprofissional, podendo ser encaminhado para outras áreas conforme a necessidade e avaliação clínica.

A instituição, conforme o contrato nº 820 – FMS, está habilitada a realizar atendimentos gratuitos para a execução de procedimentos para Assistência Ambulatorial Especializada ao Sistema Único de Saúde (SUS), de Curitiba em Doença Renal Crônica (DRC) nos Estágios clínicos 4 e 5 de pacientes encaminhados pelas Unidades Básicas de Saúde (UBS), para atendimento pela equipe multiprofissional de Atenção Especializada em DRC: Médico nefrologista, Enfermeiro, Nutricionista, Psicólogo e Serviço Social.

Sendo assim, todos os pacientes de estágio 4 e 5 são encaminhados diretamente para os serviços com a equipe multidisciplinar, ou conforme as necessidades de cada paciente, ele pode ser encaminhado nos estágios que antecedem através da clínica Mais Saúde.

O número de encaminhamento para equipe multiprofissional foi o total de 1361 vezes, no momento temos 562 pacientes em estágio 4 e 5, tendo em vista o número maior de encaminhamento do que de pacientes se dá

por falta de adesão de alguns que devemos encaminhar novamente, além de paciente que já estavam em acompanhamento em 2022, sem necessidade de novo encaminhamento. Houve maior número de encaminhamento para Nutrição (568), na sequência temos Serviço Social (444) e Psicologia (327) a partir dessa disponibilidade do atendimento pelo SUS ao paciente.

Foram realizados 03 encaminhamentos para a odontologia e 19 para podologia pela clínica Mais Saúde.

O cuidado odontológico é crucial para prevenir complicações como infecções, controlar a pressão arterial, reduzir o risco de complicações renais e melhorar a qualidade de vida, pois serão abordados problemas bucais que podem afetar a saúde do paciente no geral.

Já a podologia pode ajudar a identificar e prevenir úlceras e amputações, educar sobre cuidados com os pés e colaborar com os demais profissionais de saúde para garantir cuidados abrangentes e integrados.

Encaminhamento para equipe multiprofissional (nº 1361)

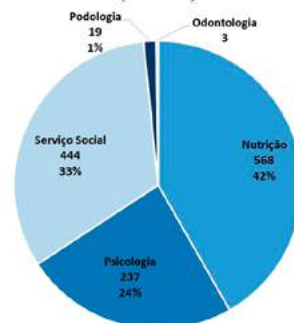


Gráfico nº 17 – Encaminhamento para a Equipe Multiprofissional dos pacientes atendidos no ambulatório no Ano de 2023.

ENCAMINHAMENTO PARA TERAPIA RENAL SUBSTITUTIVA (TRS)

O paciente direcionado ao ambulatório nos estágios IV e V é meticulosamente preparado para iniciar a realização da TRS. Com o suporte determinante do médico, a orientação especializada do enfermeiro e a colaboração de uma equipe multidisciplinar, esse percurso se transforma em uma jornada facilitada. Neste processo, não apenas visamos a eficácia do tratamento de longo



prazo, mas também nos empenhamos ativamente em preservar a função renal e cultivar a adesão contínua do paciente ao tratamento. Este é um compromisso integral para garantir um caminho mais suave e promissor na gestão da doença renal crônica avançada.

Foram encaminhados para TRS 47 pacientes, representado no gráfico abaixo com maior prevalência para hemodiálise com 76,6% e em 23,4% na Diálise Peritoneal.



Gráfico nº 18- Pacientes Encaminhados para a Terapia Renal Substitutiva no ano de 2023

NÚCLEO DE SEGURANÇA DO PACIENTE

A partir de 2004, a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) expandiu suas atribuições para abranger as ações estabelecidas pela Aliança Mundial para a Segurança do Paciente, da Organização Mundial da Saúde (OMS), da qual o Brasil é um membro participante. Desde então, a ANVISA tem intensificado suas atividades nos serviços de saúde em colaboração com instituições do Sistema Nacional de Vigilância Sanitária (SNVS). (CAVALCANTE, et.al, 2019)

É a instância do serviço de saúde criada para promover e apoiar a implementação de ações voltadas à segurança do paciente. A norma abrange além de hospitais, as clínicas e os serviços especializados de diagnóstico e tratamento, como por exemplo, ambulatórios, serviços de diálise, endoscopia, medicina nuclear, radiodiagnóstico, radioterapia etc. (BRASIL,2005).

Qual a abordagem do Núcleo de Segurança do Paciente?



Figura 2 - Qual a abordagem do Núcleo de Segurança do Paciente?

As principais atividades do Núcleo, conforme RDC 36/2013:

- I – Implantar os protocolos básicos de Segurança do Paciente e realizar o monitoramento de seus indicadores;
- II – Desenvolver ações para a interação e a articulação multiprofissional no serviço de saúde;
- III – Promover mecanismos para identificar e avaliar a existência de não conformidades nos processos e procedimentos realizados e na utilização de equipamentos, medicamentos e insumos propondo ações preventivas e corretivas;
- IV – Elaborar, implantar, divulgar e manter atualizado o Plano de Segurança do Paciente em Serviços de Saúde;
- V - Acompanhar as ações vinculadas ao Plano de Segurança do Paciente em Serviços de Saúde;
- VI – Implantar os Protocolos de Segurança do Paciente e realizar monitoramento dos seus indicadores;
- VII – Estabelecer barreiras para a prevenção de incidentes nos serviços de saúde;
- VIII – Desenvolver, implantar e acompanhar programas de capacitação em segurança do paciente e qualidade em serviços de saúde;
- IX – Analisar e avaliar dos dados sobre incidentes e eventos adversos decorrentes da prestação do serviço de saúde;
- X – Compartilhar e divulgar à direção e aos profissionais do serviço de saúde os resultados da análise e avaliação dos

dados sobre incidentes e eventos adversos decorrentes da prestação do serviço de saúde;

XI – Notificar ao Sistema Nacional de Vigilância Sanitária os eventos adversos decorrentes da prestação do serviço de saúde;

XII – Manter sob sua guarda e disponibilizar à autoridade sanitária, quando requisitado, as notificações de eventos adversos;

XIII – Acompanhar os alertas sanitários e outras comunicações de risco divulgadas pelas autoridades sanitárias.

Com base na RDC (Resolução da Diretoria Colegiada) 36/2013, foram realizadas quatro reuniões com a equipe de NSP da instituição, onde foram abordados assuntos relativos ao:

1. Registro adequado dos atendimentos (Ex: prontuário, agendas, planilhas);
2. Segurança no uso de equipamentos e materiais (Ex: cadeira de rodas, andador, balança, poltrona, maca etc.);
3. Prevenção de quedas dos pacientes (em toda a instituição);
4. Estímulo à participação dos pacientes e familiares na assistência prestada;
5. Promoção de um ambiente seguro em todas as áreas;

Equipe NSP Fundação Pró Renal:

Enfermeira Priscila Cristine Messias da Silva

Enfermeira Beatriz Lima Serafini

Enfermeira Carol Maberly Dobrucki

Dra Luciana S. C. de Oliveira

Gerente de saúde Ana Paula Piccoli

Coordenadora Administrativa Daiana Pereira Leite

Coordenador Manutenção Jeferson Matos

Organizações com uma cultura de segurança positiva são caracterizadas por boa comunicação entre os profissionais, confiança mútua e percepções comuns sobre a importância de segurança e

eficiência de ações preventivas (Comitê Internacional de Segurança Nuclear – INSAG, 1988).

CUIDADOS PALIATIVOS

Se inserem como uma medida extremamente necessária. Segundo a definição da Organização Mundial de Saúde (OMS), publicada em 1990 e revista em 2002, “Cuidado Paliativo é uma abordagem que promove a qualidade de vida de pacientes e seus familiares, que enfrentam doenças ameaçadoras à continuidade da vida, através de prevenção e alívio do sofrimento. Requer a identificação precoce, avaliação e tratamento da dor e de outros problemas de natureza física, psicossocial e espiritual”.

A Comissão de Cuidados Paliativos do Ambulatório de Nefrologia da Fundação Pró-Renal é um órgão consultor e executor, composta por um Grupo Consultor/ Assistencial, também denominado SUPREMA (Suporte Paliativo de Referência Multidisciplinar), formado por uma equipe multiprofissional capacitada, que se coloca à disposição das equipes assistenciais de diferentes especialidades da instituição. A equipe SUPREMA é responsável por oferecer assessoramento para as equipes assistenciais e assistir diretamente aos pacientes e familiares.

No ano de 2023 foi elaborado um projeto que ainda aguarda o surgimento de um edital para ser enviado à Secretaria Estadual de Saúde. No presente momento, alguns pacientes que se enquadram foram inseridos em Cuidados Paliativos em consulta médica e seguem em tratamento conservador.

Comissão de Cuidados Paliativos será instituída com a finalidade de assessorar a equipe, no que diz respeito ao tratamento de pacientes com doença ameaçadora à vida, promovendo o apoio multidisciplinar ao paciente e a seus familiares, com base nos princípios:

1. Promoção do alívio dos sintomas;
2. Multidisciplinariedade;
3. Comunicação empática com respeito à verdade e à honestidade;



4. Cumprimento de vontade da pessoa cuidada;

5. Beneficência;

6. Dignidade e autonomia da pessoa cuidada.

Objetivos

1. Integrar os cuidados paliativos na rede de atenção à saúde;

2. Promover a melhoria da qualidade de vida das pessoas;

3. Incentivar o trabalho em equipe multidisciplinar;

4. Ofertar educação permanente em cuidados paliativos para os trabalhadores da saúde através de teleconsultoria e para os familiares dos pacientes através de ações em saúde e orientações;

5. Suporte para o controle dos sintomas das pessoas em cuidados paliativos

6. Ofertar atenção à saúde humanizada, baseada em evidências, abrangendo toda a linha de cuidado com ênfase na atenção ambulatorial e domiciliar;

7. Padronizar a solicitação de acompanhamento da equipe SUPREMA;

8. Difundir a existência da Equipe SUPREMA, assim como a importância dos cuidados paliativos como uma abordagem capaz de assistir todas as dimensões do ser humano.

Justificativa

1. Melhorar a qualidade de vida dos pacientes e familiares, e influenciar positivamente o curso da doença;

2. Garantir abordagem multiprofissional para focar as necessidades dos pacientes e seus familiares, incluindo alívio dos sintomas, acompanhamento psicológico, social e nutricional

3. Promover a disseminação de informação sobre os cuidados paliativos na sociedade.

Competências

1. Auxiliar a equipe assistente na tomada de

decisão;

2. Realizar busca ativa dos pacientes que estão em Cuidados Paliativos;

3. Elaborar plano de cuidados;

4. Auxiliar na definição de limite terapêutico;

5. Oferecer assistência direta aos pacientes e familiares;

6. Disponibilizar medicamentos fundamentais para o tratamento do paciente com baixa renda – como Renalvit Plus, Calcitriol e Calciolit conforme avaliação do Serviço Social;

7. Promover educação permanente visando provimento, fixação e qualificação de profissionais de saúde, em especial em territórios mais vulneráveis; educação da população em geral sobre os cuidados paliativos; desenvolvimento de ações de assistência farmacêutica e de uso racional de medicamentos, visando a integralidade do cuidado e possibilidade de controle precoce dos sintomas; e fomento da produção e disseminação de conhecimentos, da inovação e do desenvolvimento científico e tecnológico no campo dos cuidados paliativos.

8. Orientar e estabelecer a oferta de cuidados paliativos conforme recomendações técnicas existentes, respeitando os aspectos éticos e legais.

Membros da equipe Suporte Paliativo de Referência Multidisciplinar (SUPREMA) da Fundação Pró- Renal (FPR):

Ana Paula Piccoli – Gerente de Saúde

Ana Thaíse Ferreira de Araújo – Enfermeira

Bruna Moreira da Motta – Assistente Social

Daiana Machado Leite Pereira – Coordenadora Administrativa de Saúde

Íris Miyake Okumura – Psicóloga

Luciana Schmitt Cardon de Oliveira – Médica Nefrologista

Mayara Olikszechen – Nutricionista

Priscila Cristine Messias da Silva – Enfermeira



Nefrologista

Rene Scalet dos Santos Neto – Médico Nefrologista

Anexo 1: Fluxograma de encaminhamento para Cuidados Paliativos.



Figura 3 – Fluxograma de atendimento para Cuidados Paliativos.

MATERIAIS EDUCATIVOS ELABORADOS

Com o projeto de atualizações dos folders para os pacientes renais, no qual demos continuidade em 2023. Vendo a necessidade dos casos apresentados no ambulatório, realizamos juntamente com a equipe médica e comunicação a atualização dos materiais utilizados em consultório para orientações dos pacientes e familiares.

Atualização do informativo de Hipertensão Arterial Sistêmica

1. Criação do conteúdo informativo DM



3. Criação do conteúdo do informativo sobre Atividades Físicas

DOENÇA RENAL CRÔNICA E EXERCÍCIOS FÍSICOS

Você sabe qual é o exercício mais indicado para você?

Os exercícios físicos são de extrema importância para manter todo o nosso organismo em equilíbrio. São vários os benefícios:

- Sensação de bem-estar e bom-humor;
- Diminui o estresse e melhora a disposição;
- Fortalecimento do sistema imunológico, ossos e articulações;
- Combate ao excesso de peso;
- Regulação do colesterol.

EXERCÍCIOS e HIPERTENSÃO

O tratamento da HIPERTENSÃO não consiste apenas no uso de medicamentos, as atividades físicas auxiliam:

- Controle da pressão;
- Diminuição do risco de Infarto Agudo do Miocárdio (IAM) e Derrame (AVC).

Indicados:

- Caminhadas
- Hidroginástica
- Corridas
- Musculação
- Pilates

NÃO ESQUEÇA DE VERIFICAR SUA PRESSÃO ANTES DE INICIAR O EXERCÍCIO!

EXERCÍCIOS e DIABETES

Os exercícios físicos ajudam no tratamento da DIABETES e trazem diversos benefícios a curto, médio e longo prazo:

- Controle da glicemia;
- Normalização de resultados de exames.

Indicados:

- Caminhadas
- Natação e Hidroginástica
- Canôas
- Andar de Bicicleta

Recomendações Gerais:

- Realize o controle glicêmico antes de iniciar a atividade;
- Utilize sapatos confortáveis e meias de algodão. LEMBRE SEMPRE: EXAMINE SEUS PÉS!
- Tomar água antes, durante e após os exercícios;
- Sempre carregue algum doce para evitar acidentes com a hipoglicemia, que acontece quando o nível de açúcar do sangue está baixo.

4. Elaboração de uma avaliação do atendimento da equipe de enfermagem pelo SAC

Foi elaborado pela equipe de enfermagem como forma de ter um feedback do atendimento, uma avaliação a ser preenchida pelo paciente/familiar, é entregue pelo profissional que o atendeu ao final de todas as consultas.

PRÓ RENAL BRASIL
COM VOCÊ, FAZEMOS MAIS PELA VIDA

QUEREMOS TE OUVIR!

Seu feedback é importante para nós. Avalie o atendimento da equipe de enfermagem.

Entre em contato conosco pelo SAC
(41) 33125580 ou 0800416002
sac@pro-renal.org.br

Você foi atendido por: _____

PÉSSIMO RUIM RAZOÁVEL BOM ÓTIMO

5. Banner do artigo realizado pela equipe de enfermagem juntamente com a Dra Luciana, Gerente Ana Picolli e Diretora Anelise e apresentado no Congresso Sul-brasileiro de Nefrologia 2023.

PERFIL DOS RESULTADOS DE EXAMES DE HEMOGLOBINA E FÓSFORO DE PACIENTES EM TRATAMENTO CONSERVADOR RENAL: ATENDIMENTO EM AMBULATÓRIO DE NEFROLOGIA DE CURITIBA - PR.

Ana Thales Ferraz da Araújo, Ana Paula Picolli, Anelise Marcolin, Beatriz Lima Saeffli, Luciana Schmitt Cabon de Oliveira, Mariana Letícia Hucht, Priscila Cristina Mendes da Silva, Sandy Beatriz Verhagen.
Atendimento de Nefrologia da Fundação Pró-Renal

Introdução

A Doença Renal Crônica (DRC) representa um desafio de saúde pública com uma presença significativa na população mundial, resultando em um impacto considerável na saúde e mortalidade das pessoas afetadas. A redução gradual da taxa de filtração glomerular (TFG) é o fator que conduz ao desenvolvimento irreversível desta condição. A análise dos exames de Hemoglobina (Hb) e Fósforo (P) é fundamental no tratamento conservador da DRC. Estas dosagens devem ser solicitadas trimestralmente para os pacientes que se encontram no estágio 4, e mensalmente para os que estão no estágio 5 da doença. Segundo a Portaria de Consolidação nº 3/DM/MS de 28 de setembro de 2017, a proporção dos valores deve seguir com o resultado de Hb >10mg/dl e <12mg/dl, e P <2,5mg/dl e <4,5mg/dl. O presente estudo objetivou apresentar o perfil dos exames de Hb e P dos pacientes em atendimento de tratamento conservador em um ambulatório de Curitiba que tem por finalidade retardar a progressão da Doença Renal.

Metodologia

Trata-se de um estudo quantitativo, retrospectivo e analítico, realizado no ambulatório de nefrologia da Fundação Pró-Renal. Foram coletados dados referentes aos exames laboratoriais dos pacientes atendidos no serviço, de Abril à Dezembro de 2022, através do banco de dados do sistema **Diálix+** da instituição. Os dados foram tabulados através do programa Excel e analisados para elaboração do relatório final.

Resultados e Discussão

Foram analisados os dados de 277 pacientes, após utilizar os critérios de inclusão que são os resultados de exames de Hb e de P dentro da meta e pacientes provenientes da cidade de Curitiba, obtivemos o total de 165 pacientes que se adequaram a entrar no estudo, destes, 144 (estágio 4) e 21 (estágio 5). Os demais pacientes não tiveram os dados analisados devido aos critérios de exclusão, sendo aqueles com dados incompletos, sem retorno na instituição, abandono de tratamento e óbito. Os pacientes cujos níveis de Hb e P estão dentro dos parâmetros recebem atendimento contínuo de uma equipe de profissionais de saúde diversificada, incluindo enfermeiros, médicos, nutricionistas, psicólogos e assistentes sociais. Esta equipe realiza um acompanhamento proativo, desenvolve planos de cuidados personalizados e fornece orientações por meio de programas educacionais tanto para os pacientes quanto para seus familiares. Os pacientes que não atingiram os valores estabelecidos de Hb e P, além das orientações da equipe multiprofissional e, após avaliação médica, podem ser submetidos a reposição de eritropoetina, suplementação com sulfato ferroso, também pode ser necessária a prescrição de quelantes de P e orientações dietéticas.

Estágio da Doença	Hb < 10 mg/dl	P < 2,5 mg/dl
Estágio 4	59	99
Estágio 5	11	15

Estágio da Doença	Hb > 12 mg/dl	P > 4,5 mg/dl
Estágio 4	83	42
Estágio 5	9	6

Estágio da Doença	Hb < 10 mg/dl	P > 4,5 mg/dl
Estágio 4	3	2
Estágio 5	1	0

Considerações Finais

Os pacientes portadores de DRC nos estágios 4 e 5 em tratamento conservador, demonstraram resultados de 59 (Hb) e 99 (P) que estão dentro da meta recomendada. Para os pacientes que não apresentaram resultados satisfatórios continuará sendo realizado um trabalho contínuo de educação em saúde juntamente com uma equipe multiprofissional para que a meta seja atingida.

Referências

www.pro-renal.org.br fundacaoprorenal | Aljude e DOE | 0800 41 6002 | 41. 984022693

ORIENTAÇÕES DAS MEDICAÇÕES

No ambulatório de nefrologia, a enfermagem se preocupa com a continuidade do seguimento correto no uso das medicações. O intuito é que o paciente e seus familiares desenvolvam competências para tornar seu cuidado autossuficiente em domicílio.

Após a aplicação do esquema de medicação e encaminhamento para conversar com farmacêutico, os pacientes apresentaram uma melhor adesão no uso das mesmas e puderam compreender a necessidade de utilizá-las.

ENCAMINHAMENTO PARA FARMÁCIA

Nome do paciente: _____

Idade: _____ TFG: _____ Estágio: _____

Data: ___/___/___ Profissional responsável pelo encaminhamento: _____

() Ausência de suporte familiar;

() Não entende a importância e/ou em que a medicação auxilia;

() Dificuldade na adesão ao tratamento por falta de compreensão medicamentosa.

Figura 4 – Encaminhamento para a farmácia.

CALCULADORA DE RISCO DE INSUFICIÊNCIA RENAL TERMINAL

Elaboração do gráfico de Risco de Insuficiência Renal Terminal através de dados no Sistema Dialsist com as informações dos pacientes por meio da equação de risco de insuficiência renal.

A equação nos permite saber o risco para progressão da DRC com necessidade de encaminhamento para TRS em % conforme anexo abaixo

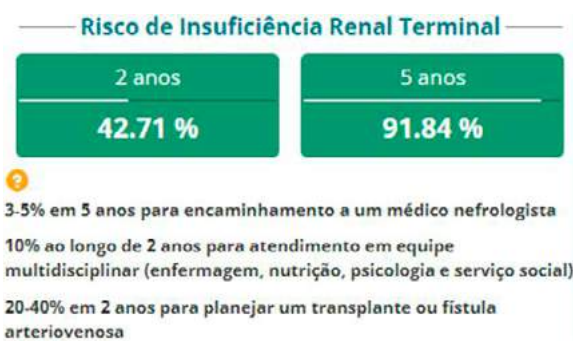


Figura 5 – Calculadora de Risco de Insuficiência Renal Terminal (<https://kidneyfailurerisk.com/>)

Anexo 1

Notas do Paciente



Figura 6 – Notas do Paciente no prontuário Dialsist

PARTICIPAÇÕES E ATIVIDADES REALIZADAS

Ação Educativa

Data: Fevereiro

Tema: Mês do combate ao Lúpus, fibromialgia, Alzheimer e Leucemia

Local: Setores da Fundação Pró-Renal

Público-alvo/participantes:

Colaboradores da FPR

Ação Educativa

Data: Março

Tema: Mês do combate ao câncer de colorretal – aula minuto com a equipe de enfermagem

Local: Setores da Fundação Pró-Renal

Público-alvo/participantes: Colaboradores da FPR



Ação Preventiva

Data: 09/03/2023

Tema: Prevenção da Doença Renal (DMR) – Participação da equipe de enfermagem.

Local: Praça Osório - Público-alvo/participantes: População em geral/300 participantes.



Ação Educativa

Data: 26 de abril de 2023

Tema: Dia do combate a Hipertensão – equipe de enfermagem do ambulatório

Local: Auditório - Fundação Pró Renal

Público-alvo/participantes: Colaboradores da FPR - 50 pessoas



Ação Preventiva

Data: 10 e 11 de maio

Tema: Prevenção da Doença Renal (DMR) – Participação da Enfermeira Beatriz

Local: SESC – Apucarana – PR

Público-alvo/participantes: população em geral – cerca de 250 pessoas



Ação Educativa

Data: 08 a 12 de maio

Tema: Semana da enfermagem – Show do milhão da enfermagem.

Local: Setores da Fundação Pró Renal

Público-alvo/participantes: Colaboradores da FPR



Ação Educativa

Data: 23 de junho

Tema: Mês de combate a anemia e conscientização da doação de sangue – aula minuto e entrega de informativo pela equipe de enfermagem

Local: Durante as consultas de enfermagem e setores da FPR

Público alvo/participantes: Pacientes e colaboradores da FPR



Ação Educativa - Treinamento

Data: 22/06/2023

Tema: Parada Cardiorrespiratória – Enfermeira Ana e Beatriz

Local: Auditório FPR

Público-alvo/participantes: Equipe de enfermagem do ambulatório e Centro Intervencionista da FPR



Ação Preventiva

Data: 15 de julho

Tema: Educação em saúde no parque Barigui – Enfermeiras e acadêmica Mirian

Local: Parque Barigui – Curitiba Pr

Público-alvo/participantes: População em geral



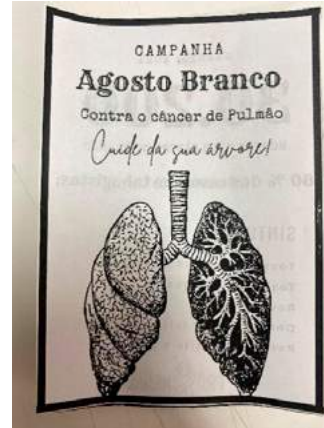
Ação Educativa

Data: Agosto Branco

Tema: Mês da conscientização do Câncer de Pulmão.

Local: Ambulatório de nefrologia

Público-alvo/participantes: Pacientes e acompanhantes da FPR



Ação Educativa

Data: 10/08/2023

Tema: Parada Cardiorrespiratória – Enfermeira Ana e Priscila

Local: Auditório

Público-alvo/participantes: Equipe da pesquisa clínica do Instituto Pró-renal



Ação Educativa

Data: 17/08/2023 e 29/08/2023

Tema: Primeiros Socorros - Equipe de enfermagem ambulatório Local: Auditório

Público-alvo/participantes: Colaboradores da FPR

Ação Educativa

Data: 22/08/2023

Tema: Dislipidemia – Acadêmica Mirian

Local: Auditório

Público-alvo/participantes: Equipe de enfermagem



Ação Preventiva

Data: 28 e 29/09/2023

Tema: Prevenção da Doença Renal (DMR)– Participação da Enfermeira Ana

Local: SESC – Cornélio Procópio – PR

Público-alvo/participantes: população em geral – cerca de 300 pessoas



Ação Preventiva

Data: Outubro

Tema: Prevenção do Câncer de Mama – Acadêmicas Mirian

Local: Ambulatório de nefrologia

Público-alvo/participantes: Pacientes e acompanhantes da FPR.

Ação Educação

Data: 06 e 07 de outubro

Tema: Congresso Sul-Brasileiro de Nefrologia (Enf Priscila e acadêmicas)

Local: Associação Médica do Paraná.

Apresentação do Banner



Ação educativa

Data: 23/11/2023

Tema: Palestra sobre prevenção do Câncer de Próstata (Novembro Azul)

Público-alvo/participantes: Colaboradores da empresa Univenvet



Ação de aprendizado

Data: 21/11/2023

Tema: "Seminário sobre os direitos e as oportunidades do envelhecer" Participação da enfermeira Ana e Bruna (Serviço Social)

Público-alvo/participantes: População em geral



Ação Educativa

Data: 06 e 07/12

Tema: Evento de natal Ambulatório

Local: Auditório

Público-alvo/participantes: pacientes dos estágios 4 e 5 da DRC que são atendidos na FPR



A enfermagem é responsável por ações de promoção à saúde, prevenção de doenças, proteção, recuperação e reabilitação, a fim de estabelecer intervenções no intuito de evitar problemas de saúde e segurança.

No ambulatório de nefrologia, a equipe de enfermagem apresenta uma visão integrada do paciente, buscando realizar atividades pautadas em um aperfeiçoamento sistemático e contínuo; alinhando o conhecimento técnico-científico e habilidades pessoais. As enfermeiras e acadêmicas de enfermagem apresentam a ideia de não apenas educar e prevenir com os pacientes, mas também com os colaboradores tendo momentos de conhecimento e descontração, para aprendizado de forma dinâmica e humanizada.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ressalta-se que este relatório apresenta uma grande importância da enfermagem no cuidado a DRC, tendo como valorização o raciocínio clínico do enfermeiro frente às necessidades do paciente, o que facilita esse cuidado é a interação entre as secretárias, médicos do ambulatório e cada membro da equipe multiprofissional que gera mudanças positivas no setor de nefrologia.

A instituição mostra-se capaz de lidar com as situações e manter seus atendimentos preservando a qualidade de vida e retardando a evolução da DRC, afirmando seus princípios e compromisso com a saúde da comunidade.

REFERÊNCIAS

BASTOS G.M., et al. **Doença renal crônica: frequente e grave, mas também prevenível e tratável.** Rev. Assoc. Med. Bras. 56 (2) · 2010

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde. Departamento de Gestão da Educação na Saúde. **A educação permanente entra na roda: pólos de educação permanente em saúde: conceitos e caminhos a percorrer.** 2. ed. Brasília: Ministério da Saúde, 2005.

CAVALCANTE, Elisângela Franco de Oliveira et al. **Implementação dos núcleos de segurança do paciente e as infecções relacionadas à assistência à saúde.** Revista Gaúcha de Enfermagem, v. 40, 2019.

CARVALHO B. A.; CUPPARI, L. **Controle da hiperfosfatemia na DRC.** J Bras Nefrol 2011;33(2):189-247.

COLARES S. V., et al. **Recomendações do COMDORA-SBN a pacientes portadores de doenças renais raras em relação à pandemia de Covid-19.** J. Bras. Nefrol. 42 (2 suppl 1) · 2020.

CASTRO M.C.M. **Tratamento Conservador de Paciente com Doença Renal Crônica que Renuncia a Diálise.** Braz. J. Nephrol. (j. Bras. Nefrol.) 2018;41 (1): 95-102.

ODS, **Os desafios das mulheres na atualidade.** Publicado em 16 de março, 2020.

DA SILVA CRIVELARO, Patrícia Maria et al. **Consulta de enfermagem: uma ferramenta de cuidado integral na atenção primária à saúde.** Brazilian Journal of Development, v. 6, n. 7, p. 49310-49321, 2020.

GRICIO, Tatiana Camila; KUSUMOTA, Luciana; CÂNDIDO, Marília de Lima. **Percepções e conhecimentos de pacientes com Doença Renal Crônica em tratamento conservador.** Revista Eletrônica de Enfermagem, v. 11, n. 4, 2009.

SILVA, J.F., et al. **A Consulta de Enfermagem Como Ferramenta Utilizada Para Detecção de Fatores de Risco Para Doenças Cardiovasculares.** Epitaya E-Books, 2020,1(11), 48-59.

JUNIOR, G.B.J, et al. **Obesidade e doença renal.** Fortaleza, 2016.

KIRSZTAJN G.M., et al. **Doença Renal Crônica (Pré-terapia Renal Substitutiva): Diagnóstico.** Associação Médica Brasileira e Conselho Federal de Medicina 30 junho de 2011.

MARINHO B.G.W.A.; SILVA. T.M.; GALVÃO F.T. **Prevalência de doença renal crônica em adultos no Brasil: revisão sistemática da literatura,** Cad. Saúde Colet., 2017, Rio de Janeiro, 25 (3): 379-388 3.

SIMÕES, J.A. **A consulta em Medicina Geral e Familiar.** Revista Portuguesa De Medicina Geral E Familiar, 2009;25(2), 197–8.

TRAVAGIM, D.S.A., et al. **Prevenção e Progressão da Doença Renal Crônica: Atuação do enfermeiro com diabéticos e hipertensos.** Rio de Janeiro, 2010.

VERDI M.; CAPONI S. **Universidade Federal de Santa Catarina, Programa de Pós Graduação em Enfermagem - Reflexões sobre a promoção da saúde numa perspectiva bioética enferm.** 14 (1) · Mar 2005.

ZAMBONATO K.T.; THOMÉ S.F.; GONÇALVES S.F.S. **Perfil socioeconômico dos pacientes com doença renal crônica em diálise na região noroeste do Rio Grande do Sul** ;30(3):192-199, jul.-set. 2008.



SERVIÇO SOCIAL

BRUNA MOREIRA DA MOTTA

CRESS-PR 14191

INTRODUÇÃO

O Serviço Social iniciou sua atuação na área da saúde, em meados da década de 40, se localizando principalmente em hospitais, o pioneiro na contratação de Assistentes Sociais, foi o Hospital de Clínicas de São Paulo, a partir disso o Serviço Social foi se fortalecendo e se reconstruindo, sendo necessário vários movimentos para que o modelo centrado na doença e ações curativas, abrissem espaço para os atendimentos multiprofissionais, tornando a profissão indispensável no âmbito da saúde, pois nos tornamos fundamentais na mediação das relações entre paciente e família, analisamos as questões conjunturais que os permeiam, somos capacitadas e qualificadas para atuar diante das múltiplas expressões da questão social, sobretudo as originadas nas relações sociais que afetam a saúde.

A Assistente Social tem competência para compreender a realidade do paciente, além da sua “patologia clínica”, visto que o entende como um “ser social”, o qual sofre influência de vários fatores externos, pois entendemos que um paciente não chega em nosso atendimento de modo isolado, os usuários vem acompanhado de outras necessidades sociais, envolvendo educação, Assistência Social (Bolsa família, Benefício de Prestação Continuada – BPC, alimentação, vale-transporte), desemprego, ausência de moradia e direitos previdenciários, assim intervimos diante de tais situações em conjunto com outras áreas profissionais, o objetivo é que esses usuários acessem as políticas sociais.

A execução do nosso trabalho é orientada e norteada por direitos e deveres constantes no código de ética e na Lei que regulamenta a profissão, assim devem ser respeitadas pelas profissionais e pelas instituições empregadoras. “As assistentes sociais na saúde atuam em quatro grandes

eixos: atendimento direto aos usuários; mobilização, participação e controle social; investigação, planejamento e gestão; assessoria, qualificação e formação profissional”.

Para conseguirmos orientar, encaminhar e melhor atender o usuário fazemos a utilização dos instrumentais da profissão, realizamos uma intervenção humanizada, eficiente, estabelecendo vínculo com o paciente e sua família, identificando questões socioeconômicas, territoriais e comunitárias que os envolvem.

Objetivo

Assegurar o acesso aos direitos do paciente para que tenham sua dignidade humana garantida.

Analisamos os determinantes sociais, econômicos e culturais, isentando a responsabilidade do usuário por sua situação de saúde. Se aproximar dos usuários permite a Assistente Social impulsionar ações inovadoras para reconhecer e atender as necessidades dos ditos subalternos, ainda, “O assistente social pode dispor de um discurso de compromisso ético-político com a população, mas se não realizar uma análise das condições concretas vai reeditar programas e projetos alheios às necessidades dos usuários”.

Se capacitar permanentemente permiti que a profissional rompa com a prática costumeira e acrítica, investigar a realidade em que são submetidos os usuários é uma ação necessária para reorganização da nossa atuação, diante do atendimento aos pacientes com diagnóstico de doença renal crônica.

Diante desta atuação contínua e primordial para o desenvolvimento da Fundação Pró-Renal, destaco abaixo o fazer profissional;

Participa

No ano de 2023 o setor Serviço Social, atendeu 5.630 pacientes, estes atendimentos, foram executados de forma presencial, telefônica e atendimentos digitais, sendo email ou whatsapp, com uma média de 350 a 600 intervenções mensais, que envolve; articular e encaminhar para a rede socioassistencial, orientação sobre benefícios governamentais, orientação sociojurídica, mediação de conflito, liberação dos benefícios institucionais, entre outros.

CUIDADO INTEGRADO

ACOLHIMENTO SOCIAL

No ano de 2023, 5.4061 pessoas foram acolhidas presencialmente pelo serviço social e 224 pessoas foram prontamente atendidas, orientadas ou encaminhadas por intermédio do atendimento telefônico ou então por meios digitais, como, endereço eletrônico e whatsapp.

O acolhimento social, é um instrumento de trabalho profissional da Assistente Social, que favorece a construção de uma relação de confiança e compromisso com o usuário, proporcionando um atendimento humanizado, ação que impacta diretamente na construção de vínculo e confiabilidade no atendimento prestado.

Acolhimento é um elemento essencial para a reorganização dos serviços de saúde, acolher é sinônimo de atender, considerar, receber, respeitar, ouvir, é uma ação de aproximação, uma atitude de inclusão, o acolhimento implica estar em relação com algo ou alguém, uma das diretrizes de maior relevância da Política Nacional de Humanização do SUS é o Acolhimento.

O acolhimento transforma relações, amplia o grau de contato e comunicação entre as pessoas, precisamos ser protagonistas do nosso cuidado, do nosso tratamento e da nossa saúde, destaque da Política Nacional de Humanização; "Acolher é reconhecer o que o outro traz como legítima e singular necessidade de saúde. O acolhimento deve comparecer e sustentar a relação entre equipes/serviços e usuários/ populações,

todas essas ações devem ser feitas através da escuta qualificada.

ELABORAÇÃO/ATUALIZAÇÃO DO CADASTRO SOCIAL E AVALIAÇÃO SOCIAL

O cadastro social, é um instrumento de trabalho, que nos permite se aproximar da realidade social do paciente renal crônica. O reconhecimento dos aspectos sociais, econômicos e territoriais, nos possibilita construir estratégias de intervenção, para auxiliar os pacientes no enfrentamento das limitações causadas pela doença.

Foram elaborados 439 novos cadastros e 471 atualizações dos cadastros sociais, totalizando 9102 atendimentos para cadastro social.

Nesta intervenção, explanamos a todos os pacientes e acompanhantes sobre o fazer profissional do serviço social, desenvolvido na Fundação Pró-Renal, mediante:

1 Dados exportados do sistema Dialsist, correspondente ao relatório de atividades mensais do Serviço Social.

2 Dados exportados do sistema Dialsist, correspondente ao relatório de atividades mensais do Serviço Social.

A entrega de uma relação de documentos, fazemos entrevista social, com acolhimento, escuta qualificada, e preenchemos o cadastro, após a avaliação socioeconômico, descrevemos sobre o regulamento interno para liberação dos benefícios Institucionais e apresentamos todos os serviços que a fundação dispõe, viabilizamos aos pacientes que necessitam de tais benefícios, estes que vem auxiliar na manutenção do tratamento renal.

Em média 90% dos pacientes, são assistidos por algum benefício institucional, esses benefícios que serão descritos em seguida, visto que uma parcela pequena de paciente, fazem aquisição financeira de algum item, diante disso conseguimos proporcionar um tratamento amplo, contemplando a totalidade do indivíduo.



PERFIL DEMOGRÁFICO

PERFIL DO PÚBLICO ATENDIDO PELO SERVIÇO SOCIAL

RAÇA	BRANCA	92,53%
IDADE	ACIMA DOS 60 ANOS	69,45%
GENÊRO	FEMININO	51,09%
GENÊRO	MASCULINO	48,78%
ESCOLARIDADE	ENS. FUND. INCOMPLETO	34,29%
RENDA FAMILIAR	ATÉ 1 SALÁRIO MINIMO	32,30%
PACIENTES AMBULATÓRIO PRÓ-RENAL	-	15,93%

Concluimos, diante do perfil dos nossos pacientes, que a maioria são mulheres, brancas, acima de 60 anos, com renda per capita de um salário-mínimo. Destaco, que a maior parcela de pacientes atendidos no ano de 2023, foram pacientes do ambulatório Fundação Pró-Renal.

Para acessar o relatório de perfil dos pacientes, disponibilizo o link abaixo; <https://drive.google.com/file/d/1Bz06rSlv-BT31JpWWd7sooJs3IXuscn4/view?usp=sharing>

BENEFÍCIOS ASSISTENCIAIS

O atendimento humanizado e acolhedor é o objetivo central do trabalho desenvolvido pelo Serviço Social, visando garantir a dignidade humana do paciente, mediante uma intervenção baseada no princípio da equidade social. Como organização do terceiro setor, buscamos desenvolver estratégias para superar as desigualdades sociais, para minimizar as expressões da questão social, nosso objetivo é assegurar os direitos sociais.

Através do trabalho ético, emancipatório, respeitando a autonomia do indivíduo, atuando de forma intransigente dos direitos humanos, contribuimos de forma significativa, seja no município de Curitiba ou Região Metropolitana, diminuindo a desigualdade social causada pela vulnerabilidade social, pela insegurança alimentar e nutricional, por falta de acesso, nossa avaliação vai além dos critérios estabelecidos pelas políticas de assistência.

CESTA BÁSICA

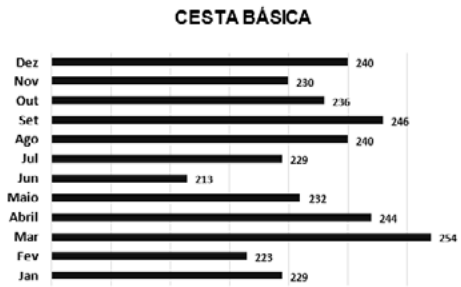
Alimentação é um direito constitucional desde 1988, artº6 diz que alimentação é um direito social, ainda assim, em 2006 cria-se a lei Nº11.346 referente ao Sistema Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional (SISAN) em seu artº2, A alimentação adequada é direito fundamental do ser humano, inerente à dignidade da pessoa humana (...) devendo o poder público adotar as políticas e ações que se façam necessárias para promover e garantir a segurança alimentar e nutricional da população.

A insegurança alimentar ocorre quando uma pessoa não tem acesso permanente e regular aos alimentos, no final do ano de 2020 19,1 milhões de brasileiros conviviam com a fome. Em 2022, foram 33,1 milhões de pessoas sem ter o que comer³, na região sul duas em cada dez famílias relatam incerteza quanto a alimentação, diante desses dados, observamos que a insegurança alimentar vem aumentando significativamente no Brasil, as pesquisas também revelam que as mulheres são as mais impactadas pela fome, a cada 10 lares 64 são comandados por mulheres, isso ocorre, entre outros fatores pela desigualdade salarial.

Diante de tal característica é importante enfatizar que o maior público atendido pelo serviço social são pessoas do gênero feminino, contribuimos consideravelmente na vida dessas pessoas, sabemos que os benefícios sociais não são capazes de frear a fome, por isso o trabalho da fundação é expressivamente necessário.

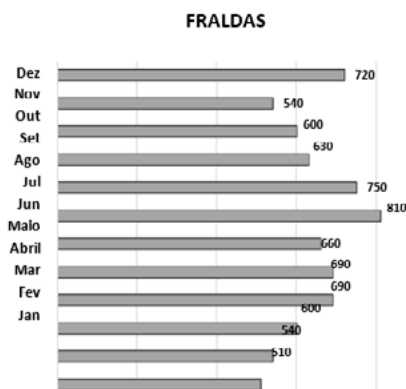


No ano de 2023, foram 2.816 cestas básicas dispensadas para nossos usuários.



FRALDAS:

As pessoas com doença renal crônica, ainda eliminam diurese e é muito comum esses pacientes terem incontinência urinária, perda involuntária da urina. Diante da demanda do paciente, e através da avaliação socioeconômica, dispensamos 30 unidades de fraldas geriátricas para aqueles que necessitam, sendo uma média de 33 pacientes mensais, totalizando 7.740 unidades entregues no ano de 2023, tramita um projeto de lei para distribuição gratuita desse item em Curitiba, ainda assim cumprindo a missão da Fundação iremos cuidar do paciente renal em sua totalidade.



CARTÃO ALIMENTAÇÃO

Em 2021, foi criada uma alternativa inovadora, que substituiu a cesta básica (física) pelo Cartão Alimentação. Este projeto foi direcionado primeiramente aos pacientes de Região Metropolitana de Curitiba, assistidos pela Fundação Pró-Renal, este cartão trouxe autonomia aos pacientes, deste modo conseguem escolher seus mantimentos com maior facilidade para adquirir alimentos no próprio Município onde residem, lhes isentando da necessidade de se locomover até a Instituição para retirada do benefício de forma física, simplificando o acesso a um dos seus direitos fundamentais que é a alimentação.

Os pacientes são contemplados com o valor de R\$ 120,00 reais por mês, os valores sofrem oscilações mensais, pois dependem de os pacientes manterem seus cadastros sociais atualizados e os pacientes que vão a óbito deixam de receber.

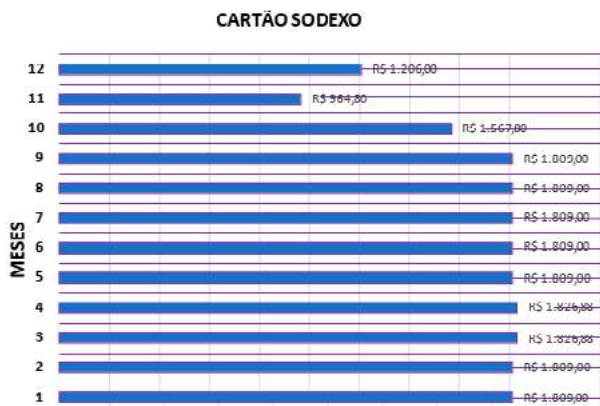
No ano de 2023 atendemos em média 25 pacientes, com gasto anual de R\$



3 Dados extraídos do site <https://olheparaafome.com.br/>

4 Dados extraídos do site <https://olheparaafome.com.br/>

5 Dados exportados do sistema Dialsist, correspondente ao relatório de atividades mensais do Serviço Social.



ORIENTAÇÃO/ENCAMINHAMENTOS EXAMES REDE PÚBLICA E PRIVADA

Os pacientes com DRC, dispõem ou desenvolvem várias comorbidades, aí se dá a necessidade de check-up anual, e a execução de alguns exames e consultas, diante da extensa fila no Sistema único de saúde e da morosidade de tais procedimentos, a Fundação, possui parcerias com instituições que executam um papel social fundamental para os cuidados de saúde dos doentes renais em situações vulneráveis, estas instituições são contratadas, e atendem nossos pacientes em suas necessidades. Para acessar esses serviços, levamos em consideração, o cadastro social e a avaliação socioeconômica, ponderando as condições financeiras do paciente e da família, a Fundação custeia esses exames e consultas.

Os exames, consultas e procedimentos são encaminhados para redes parceiras da Pró-Renal e para as Unidades Básicas de referência do paciente.

A Fundação Pró-Renal desempenhando o seu papel público e diante do compromisso social com a população doente renal, realizamos o agendamento de 212 exames de imagem e 43 consultas com especialistas durante o ano de 2023.

ENCAMINHAMENTOS, ORIENTAÇÕES E CONTATOS COM A REDE SOCIOASSISTENCIAL

O Serviço Social, atua na perspectiva de garantia de direitos, entretanto não conseguimos executar solitariamente essas ações, assim trabalhamos em parceria com a rede socioassistencial, a rede é mais um dos

pilares da nossa atuação, ela é a articulação e integração de diversas áreas da política pública, que visa garantir os direitos da população, atendendo nossos pacientes em sua totalidade.

Diariamente realizamos várias intervenções, articulações e encaminhamos para a rede, essa ação reconhece a necessidade dos sujeitos sociais, nosso objetivo é fazer com os usuários acessem as políticas públicas e sociais, não permitindo que seus direitos sejam violados.

ORIENTAÇÕES SOBRE SEGURIDADE SOCIAL

Seguridade social é o conjunto de políticas públicas destinadas a garantir proteção social a toda população, **assegurando direitos básicos como saúde, assistência social e previdência social, chamados de tripé da seguridade social**. Essas ações são implementadas pelo Estado, visando assegurar um patamar mínimo de bem-estar, o que envolve a garantia de segurança econômica, manutenção

de saúde e de preservação da vida e da dignidade humana.

A Fundação disponibiliza um dos tipos de benefícios da seguridade social, que são os benefícios não monetários, "constituídos por serviços de saúde e por serviços socioassistenciais, essenciais para a promoção do bem-estar da população brasileira, além da disponibilização de bens, tais como medicamentos, próteses e cestas básicas⁶".

Dessa maneira durante o ano de 2023 foram realizados em média 1.0757 orientações sobre direitos previdenciários (auxílio-doença, aposentadoria por tempo/invalidez, pensão e BPC⁸) atualmente uma das dúvidas mais frequentes dos usuários dos nossos serviços.

Veja o Conselho Federal De Serviço Social diz que as ações da Assistente Social são; "democratizar as informações por meio

⁶ Dados disponibilizados no site <https://www.ipea.gov.br/>

⁷ Dados extraídos do relatório mensal de atividades do Serviço Social e Dialsist.



de orientações (individuais e coletivas) e / ou encaminhamentos quanto aos direitos sociais da população usuária”, ainda, “facilitar e possibilitar o acesso dos usuários aos serviços, bem como a garantia de direitos na esfera da seguridade social por meio da criação de mecanismos e rotinas de ação.

ORIENTAÇÕES CADÚNICO (CADASTRO ÚNICO)

Existe uma ferramenta do governo que se chama Cadastro único (CadÚnico), neste cadastro a população fornece seus dados que servem para identificar e caracterizar as famílias em situação de vulnerabilidade ou extrema vulnerabilidade, esse cadastro é preenchido no Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) para fins de inclusão em programas de assistência social e redistribuição de renda. O cadastro único é de extrema importância para direcionamentos a benefícios institucionais e aos direitos do DR (doente renal).

No ano de 2023, foram em média 370 orientações e encaminhamentos aos pacientes, para buscarem os CRAS e acessarem os programas sociais através do CadÚnico.

ORIENTAÇÕES E ENCAMINHAMENTOS A EQUIPE DE PRÉ-TRANSPLANTE

São realizados constantemente orientações sobre o transplante renal nos atendimentos, após a abordagem com o paciente, eles são encaminhados para Unidade Básica de Saúde de referência para agendamento de consulta ou encaminhados para as clínicas de Hemodiálise/diálise ou os centros transplantadores. Sendo o Serviço Social o interlocutor, facilitando assim o acesso a esta modalidade de terapia. No ano de 2023 o Serviço Social realizou em média 150 orientações e encaminhamentos a equipe de Pré-TX.

ORIENTAÇÕES E ENCAMINHAMENTOS PARA A CLÍNICA MAIS SAÚDE NA FUNDAÇÃO PRÓ-RENAL

8 O Benefício de Prestação Continuada – BPC, previsto na Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS, é a garantia de um salário-mínimo por mês ao idoso com idade igual ou superior a 65 anos ou à pessoa com deficiência de qualquer idade.

A Clínica Mais Saúde oferece serviços especializados, com foco no atendimento acolhedor e humanizado, com qualidade, agilidade e além de tudo com valores sociais, que toda a comunidade pode acessar.

Para aqueles que necessitam do serviço e não possuem condições financeiras, o Serviço Social constantemente executa avaliação socioeconômica com objetivo de viabilizar a todos os que necessitam do atendimento, nosso objetivo é a prevenção de todas as doenças, principalmente a doença renal.

CONTATO COM FAMILIARES

O contato com familiares de pacientes é extremamente importante para orientações e adequações ao tratamento.

É imprescindível que o assistente social crie ações e estratégias de intervenções junto com os pacientes e familiares, para que o direito a saúde seja acessado conforme preconiza o artigo 196 da Constituição Federal que discorre que a saúde é direito de todos.

CIHA - COMUNICAÇÃO DE INFORMAÇÃO HOSPITALAR AMBULATORIAL 6100.

Relatório realizado mensalmente pelo Serviço Social, contendo informações da quantidade de atendimentos realizados aos DRC e/ou Familiares, estes por agendamentos via sistema eletrônico Dial sist. O CIHA é realizado para que dados dos atendimentos sejam fornecidos à Secretaria Municipal de Saúde de Curitiba (credenciamento SUS nº 820).

RELATÓRIOS	
AGENDA PACIENTE FATURAMENTO GERADOR PADRÃO NUTRIÇÃO PSICOLOGIA SERV. SOCIAL	
ODONTOLOGIA	
RELATÓRIOS DO SERVIÇO SOCIAL	
Dados Sociais	CIHA
Atendimento Serviço Social	CIHA
Atendimento Serviço Social (Resumido)	CIHA
Parti dos pacientes Atendidos	CIHA

EDUCAÇÃO

Podemos afirmar que uma das competências do exercício profissional da assistente social é o de proporcionar socialização das informações e processos reflexivos, o que está ligada a uma prática



pedagógica – socioeducativa.

O Serviço Social tem participação ativa nas ações realizadas pela Pró-Renal, nosso objetivo é formar cidadãos mais envolvidos com a causa e conseqüentemente com mais conhecimento técnico na área da doença renal crônica.

DIA MUNDIAL DO RIM

O Serviço Social realiza atendimentos, orienta e encaminha os usuários para o atendimento primário nas unidades de saúde.



REFERÊNCIAS:

BRASIL. **Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. Conselho Nacional de Assistência Social. Norma Operacional Básica NOB/SUAS: construindo as bases para implantação do Sistema Único de Assistência Social.** Brasília: MDS, 2005. p.95.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.** Disponível em: Acessado em: 20/01/2023.

CÓDIGO DE ÉTICA DO/A ASSISTENTE SOCIAL. Lei 8.662/93 de regulamentação da profissão. Março de 1993.

PRÉDES, Rosa (coordenadora). **Cartilha Estágio Supervisionado: Meia formação não Garante um Direito-** 2011/2014. Disponível em: http://www.cfess.org.br/arquivos/BROCHURACFESS_ESTAGIO- SUPERVISIONADO.pdf. Acesso em: 07/01/2023.

<https://www.ipea.gov.br/portal/categorias/164-beneficiometro-projeto/14038-o-que-e-a-seguridade-social#:~:text=A%20Seguridade%20Social%20compreende%20um,solidariedade%20e%20a%20justi%C3%A7a%20social>.

https://www.cfess.org.br/arquivos/Parametros_para_a_Atualizacao_de_Assistentes_Sociais_na_Saude.pdf





NUTRIÇÃO

MAYARA OLIKSZECHEN

Introdução

A doença renal crônica (DRC) é considerada um problema de saúde pública mundial. Tratar e controlar os fatores de risco como diabetes, hipertensão e obesidade é a principal forma de preveni-la. Desta forma, ações com a população e profissionais da área da saúde, são necessárias para conscientizar tanto à importância da prevenção, bem como o diagnóstico precoce e tratamento correto.

O estado nutricional de pacientes com DRC é um motivo de preocupação e está relacionado às complicações decorrentes da própria doença como: anorexia (apetite diminuído), uremia (sintomas de náusea, vômito), perda de olfato e paladar, e consequentemente perda de peso. Esses sintomas propiciam a evolução da desnutrição nestes pacientes, a qual está correlacionada a um pior prognóstico clínico, menor sobrevida e também menor qualidade de vida. Sendo assim, mostra-se importante a atuação do nutricionista no tratamento da DRC, possibilitando assim uma atuação mais individualizada.

MISSÃO, VISÃO E VALORES DA NUTRIÇÃO

MISSÃO

Avaliar e diagnosticar o estado nutricional, orientar a nutrição adequada e específica para o tratamento, promovendo a compreensão nos aspectos nutricionais e atuando nas áreas de Pesquisa, Educação e Cuidado ao paciente.

VISÃO

Tornar-se referência em Serviço de Nutrição Renal no Brasil, otimizando a qualidade do tratamento nutricional na doença renal e doenças associadas e, proporcionando então, melhora na qualidade de vida do paciente, além do reconhecimento devido ao comprometimento com a responsabilidade social.

VALORES

- Ética
- Transparência
- Aprimoramento Contínuo
- Comprometimento
- Qualidade no Atendimento/Atendimento humanizado

PESQUISA

Contribuindo com uma das missões da Instituição, a Nutrição também tem como objetivo a atuação na área científica através da participação e publicação de pesquisas clínicas e discussão de estudos de caso.

EDUCAÇÃO

A promoção da prevenção da doença renal é necessária, uma vez que esta é considerada um problema de saúde pública mundial e que nem sempre é priorizada nas agendas governamentais de saúde junto às demais doenças crônicas não transmissíveis.

A importância da nutrição dentro deste cenário é crucial no controle e/ou manejo dos fatores de risco como diabetes, hipertensão e obesidade, contribuindo para ações de educação tanto para pacientes e população em geral quanto para profissionais da área da saúde.

Administrar palestras e treinamentos contínuos dentro da Instituição sobre alimentação e nutrição é importante para promover o cuidado com a saúde e atualizar conhecimentos, além de ser uma forma de criar e melhorar o vínculo entre a equipe multidisciplinar e o paciente, uma vez que existem diversos obstáculos no processo como: falta de conhecimento básico, disponibilidade limitada de informações sobre o tema e muitas vezes falta de prontidão para o aprendizado e falta de apoio familiar.



Em 2023 foram realizadas várias atividades educativas, as quais estão descritas a seguir.

MODALIDADE: Palestrante

Ação Dia Mundial do Rim

Data: 09 de março de 2023

Tema: Saúde dos Rins E Exame de Creatinina Para Todos

Local: Praça Osório- Curitiba

Público-alvo/participantes: População em geral

Impacto: Maior visibilidade da Instituição além da promoção da saúde e prevenção da doença renal crônica



Imagem 1 – Dia Mundial do Rim 2023.

Palestra

Data: 06 de abril de 2023

Tema: Nutrição da Doença Renal Crônica e Atuação no Terceiro Setor

Local: Fundação Pró-Renal

Público-alvo/participantes: 16 alunos da graduação de Nutrição da Faculdade UniAmérica-Nutritional- São José Dos

Pinhais-Paraná

Impacto: Educação e promoção de saúde, maior visibilidade da Instituição e dos serviços oferecidos



Imagem 2 – Palestra UniAmérica.

Ação Educativa no Parque Barigui

Data: 15 de julho de 2023

Tema: Doença Renal Crônica

Local: Parque Barigui- Curitiba-Paraná

Público-alvo/participantes: População em geral

Impacto: Educação e promoção de saúde, maior visibilidade da Instituição e dos serviços oferecidos



Imagem 3 – Ação Educativa Parque Barigui.



Imagem 4 – Ação Educativa Parque Barigui.



Imagem 5 – Ação Educativa Parque Barigui.

OUTRAS ATIVIDADES RELACIONADAS

No dia 30/08 a Nutrição participou de uma reportagem sobre o uso de suplementos alimentares e risco de sobrecarga renal para a RPC-TV. E no dia 31/08, em prol ao Dia do Nutricionista, esse mesmo tema foi abordado em uma entrevista à rádio BAND NEWS PARANÁ.



Imagem 6 – Entrevista à RPC-TV.

MODALIDADE: Ouvinte

Nos dias 23 a 25 de junho a Nutrição participou de forma online do Meeting de Nutrição Eficiente. E nos dias 14 a 16 de setembro de 2023, do XVI Congresso Internacional de Nutrição Funcional, que ocorreu em São Paulo, ambos com objetivo de atualização e capacitação profissional.



Imagem 7 – XVI Congresso Internacional de Nutrição Funcional.

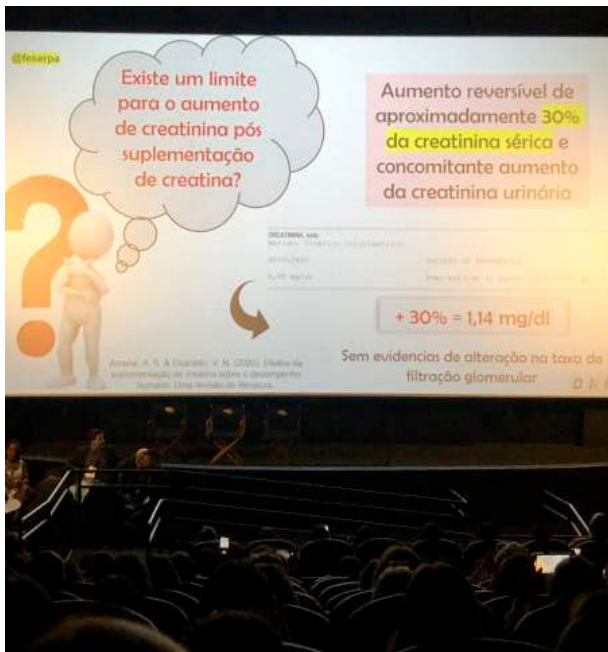


Imagem 8 – XVI Congresso Internacional de Nutrição Funcional.



Imagem 9 – XVI Congresso Internacional de Nutrição Funcional.

E no dia 31 de agosto de 2023 participou de um Talk Show que abordou o tema Empreendedorismo na área de Nutrição, o qual foi promovido por laboratórios parceiros da Nutrição.



Imagem 10 – Evento Talk Show.



Imagem 11 – Evento Talk Show.

OUTRAS ATIVIDADES RELACIONADAS

Posts em Redes Sociais Sobre Alimentação e Nutrição

Durante o ano a Nutrição publicou posts e vídeos em redes sociais sobre dicas de alimentação e nutrição com intuito de conscientizar a população além de divulgar o trabalho dentro da Instituição.





Imagem 12 – Post em rede social.



Imagem 13 – Vídeo postado em rede social.



Imagem 14 – Vídeo postado em rede social.

CUIDADO

ATENDIMENTO NUTRICIONAL

O atendimento nutricional tem como foco a humanização e também a individualidade bioquímica do paciente. Em cada consulta nutricional é realizada uma avaliação completa que consiste em:

- anamnese nutricional com coleta de dados do paciente sobre estilo de vida, frequência de hábito intestinal, diurese, ingestão hídrica diária, alimentação, uso de suplementos e medicamentos, atividade física e outras informações pertinentes;
- avaliação da ingestão alimentar por meio do recordatório de 24 horas;
- avaliação antropométrica (peso, estatura, índice de massa corporal e força de prensão manual);
- avaliação física (edema, queda de cabelo, unhas fracas e outras queixas);
- avaliação dos exames laboratoriais.

O acompanhamento contínuo é importante, pois o paciente renal é mais suscetível às alterações físico-químico-biológicas e também emocionais as quais comprometem o seu estado nutricional e qualidade de vida.

São atendidos pacientes do Sistema Único de Saúde (SUS) e pacientes da Clínica Popular. Pacientes do SUS possuem atendimento mensal (estágio 5 da DRC) ou trimestral (estágio 4 da DRC) ou de acordo com a demanda (nos demais estágios). Pacientes da Clínica Popular são atendimentos de acordo com a necessidade nutricional.

Durante o ano de 2023 foram realizados 1.166 atendimentos, sendo 898 atendimentos do SUS, 232 atendimentos da Clínica Popular e 36 atendimentos de gratuidade (participantes de pesquisas clínicas e outros).

AÇÕES E MATERIAIS EDUCATIVOS RELACIONADOS AO CUIDADO DO PACIENTE

Organizar ações educativas e elaborar materiais de apoio ilustrativos para pacientes, e familiares é fundamental para promover o cuidado contínuo com a saúde, além de ser uma forma de melhorar o vínculo entre a equipe multidisciplinar e o paciente. Todos os anos a equipe de Nutrição se preocupa em preparar tais atividades, as quais influenciam positivamente na melhor adesão ao tratamento.

Material educativo

Data: Fevereiro de 2023

Descrição: Trocas Inteligentes Para Cuidar Da Saúde Dos Rins

Formato/divulgação: Banner

Público-alvo: Pacientes, familiares e cuidadores



Imagem 15 – Banner Trocas Inteligentes.

Material educativo

Data: Junho e Agosto de 2023

Descrição: Alimentos Ricos em Potássio de acordo com as estações do ano

Formato/divulgação: Banner

Público-alvo: Pacientes, familiares e cuidadores



Imagens 16 e 17 – Banners Potássio Outono/Inverno e Primavera/Verão.

Atividade Lúdica com Pacientes na Festa de Natal/Encerramento

Data: 07 dezembro de 2023

Tema: Quiz da Nutrição Renal com perguntas e respostas sobre o tratamento conservador

Local: Fundação Pró-Renal

Público-alvo/participantes: Pacientes da Fundação Pró-Renal, familiares, cuidadores e equipe multidisciplinar

Impacto: Educação e promoção de saúde e integração com paciente e equipe



Imagens 18 – Ação Lúdica com Pacientes.

SUPORTE NUTRICIONAL

O suporte nutricional é fundamental na melhora do estado nutricional dos pacientes em tratamento conservador, pois reduz sintomas como redução do apetite e do peso, fraqueza muscular e risco de desnutrição e sarcopenia, além de garantir melhor qualidade de vida e bem-estar. A Fundação Pró-Renal Brasil beneficia pacientes em vulnerabilidade social e que necessitam recuperar o estado nutricional com suplementos (polivitamínicos e suplementos hipercalóricos), e é através do trabalho integrado com o Serviço Social, que é possível identificar tais pacientes.

Além disso, mensalmente, são recebidas doações de alimentos do Programa Mesa Brasil (Programa de Segurança Alimentar e Nutricional baseado em ações educativas e de distribuição de alimentos) do Serviço Social do Comércio do Paraná (SESC). O Serviço de Nutrição realiza a supervisão das doações de alimentos fornecidos, avaliando as características organolépticas, composição química e prazo de validade.

Em média, estes alimentos são recebidos duas vezes ao mês, incluindo pães, biscoitos, chocolates e outros. Esses benefícios complementam a alimentação dos pacientes contribuindo no aporte calórico-proteico com produtos que comumente não fazem parte de seu cardápio/dieta devido ao alto custo.

Ficou evidente que as condições socioeconômicas da população sofreram alterações desde a pandemia e o aumento da inflação sobre os produtos alimentícios gerou uma redução do poder aquisitivo dos pacientes. Portanto, a parceria com o Mesa Brasil do SESC-PR mostra-se muito importante, pois contribui com a Instituição na manutenção de seus valores de humanização, comprometimento e qualidade no cuidado ao paciente renal. Este ano, especialmente, foi possível montar kits de alimentos que foram doados na festa de Natal dos pacientes.

Eventualmente, a Instituição também recebe doações de alimentos e suplementos de outras empresas e parceiros, os quais são direcionados aos pacientes com maior risco nutricional, garantindo a melhora do estado nutricional e qualidade do tratamento.

A relação de quantidades dos produtos recebidos no ano de 2023 está descrita a seguir na Tabela 1.

Produto	Quantidade
Biscoitos	11.268 pacotes 428 displays
Fermento em pó	72 unidades
Pão sem glúten	42 pacotes
Pão francês	5 sacos grandes
Bombom sortido	18.873 unidades
Caixa de bombom	304 unidades
Barra de chocolate	896 unidades
Gelatina em pó	216 unidades
Refresco em pó	450 unidades
Granola	242 pacotes

Mix de oleaginosas	1.332 pacotes
Pasta de amendoim	36 unidades
Barra de cereais	1.776 unidades
Álcool em gel	40 unidades

Tabela 1 - Produtos Recebidos de Doações em 2023



Imagem 19 – Alimentos Recebidos do MESA BRASIL-SESC-PR.



Imagem 20 – Alimentos Recebidos do MESA BRASIL-SESC-PR.



Imagem 21 – Alimentos Recebidos do MESA BRASIL-SESC-PR.

PSICOLOGIA

Iris Miyake Okumura

CRP- 08/19803

O SETOR DE PSICOLOGIA

O Integra a equipe multiprofissional de saúde da Fundação Pró-Renal e tem como principal objetivo atuar na promoção da qualidade de vida, autonomia e saúde mental dos pacientes com insuficiência renal crônica e seus familiares. A Psiconefrologia é campo de intersecção dos aspectos psicológicos na Nefrologia e auxilia na adaptação ao tratamento e enfrentamento da doença renal, visando à ressignificação da vida do paciente, ou seja, à (re)construção de novos sentidos e significados impactados pelo processo saúde-doença.

O planejamento e as principais atividades desenvolvidas estão fundamentados na missão da instituição: **Pesquisar, Educar** as pessoas e **Cuidar** do paciente renal. De forma convergente, a identidade do Setor de Psicologia é composta pelas seguintes características:

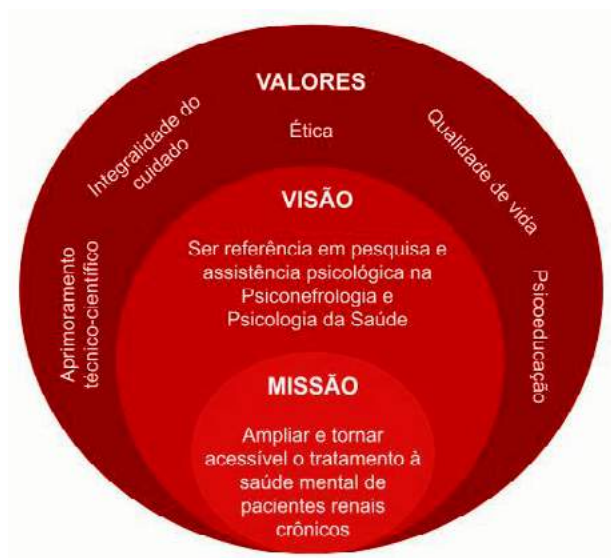


Figura 1. Missão, visão e valores do Setor de Psicologia.

1. ASSISTÊNCIA

Pessoas com insuficiência renal crônica em tratamento conservador recebem assistência multiprofissional conforme garantido pela

Portaria nº 1.675/2018¹. Durante o ano de 2023, o Setor de Psicologia da Fundação Pró-Renal Brasil atuou na consolidação do fluxo de atendimentos ambulatoriais a esses pacientes.

O primeiro atendimento psicológico compreende uma anamnese sobre a história mórbida e a relação da pessoa com a própria saúde, conhecimento da rede de apoio, identificação de queixas e fatores de vulnerabilidade biopsicossocial que possam impactar direta e indiretamente no tratamento. Essa entrevista psicológica visa ao diagnóstico do estado emocional e situacional do paciente considerando o adoecimento como evento significativo na vida.

Trata-se de uma entrevista semi-dirigida, cujos instrumentos de avaliação auxiliam no direcionamento da intervenção e para complementar as informações que compõem o contexto biopsicossocial da pessoa. Ressalta-se que nem todos os pacientes responderam aos questionários, tendo em vista que alguns apresentaram queixas diversificadas ou instabilidade emocional na primeira consulta, prezando-se pela escuta clínica e acolhimento.

A conduta assistencial leva em conta as demandas levantadas para então acordar a periodicidade das consultas em decisão compartilhada com o paciente. Conforme dados do ano anterior, cerca de 80% dos pacientes que haviam ingressado em tratamento conservador nunca havia realizado consulta com profissional de saúde mental.

Em 2023, mais 227 pessoas com doença renal crônica tiveram acesso a uma primeira consulta psicológica e, posterior à análise psicológica inicial, foram realizados **429**

¹ Ministério da Saúde - Portaria nº 1.678/2018: organização, funcionamento e financiamento do cuidado da pessoa com Doença Renal Crônica - DRC no âmbito do Sistema Único de Saúde - SUS.

atendimentos individuais. Considera-se que 83 pacientes apresentaram comprometimento com o retorno às consultas psicológicas, levando em conta a frequência e abertura pessoal para abordagem sobre as queixas trazidas. Este resultado compreende o dobro de pacientes em relação ao ano de 2022 e pode ser atribuído ao trabalho de conscientização sobre a doença renal, promoção à saúde física e mental.

As anamneses realizadas ao longo do ano permitiram o conhecimento do perfil do doente renal crônico nos estágios 4 e 5. O protocolo de avaliação do Setor de Psicologia traz como indicadores psicológico-clínicos os estados de humor e afeto, histórico e diagnóstico de doença mental, qualidade do vínculo e características da rede de apoio do paciente e aspectos relacionados à aderência ao tratamento.

O rastreio para transtorno de humor realizado em triagem encontrou que **38% e 35% dos pacientes nos estágios 4 e 5 de doença renal crônica apresentaram pontuação para condição depressiva e de ansiedade,** respectivamente.

Ambos os quadros foram classificados predominantemente em grau leve, resultado que pode ser influenciado pelo contexto de adoecimento: descoberta e impacto de diagnóstico renal, mudanças no cuidado e atenção à saúde. O gráfico a seguir mostra os comparativos percentuais de indicativos de transtorno de humor nos anos de 2022 e 2023.

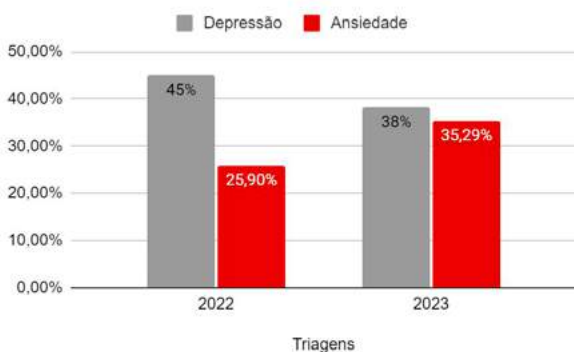


Gráfico 1. Rastreio de doença mental na primeira consulta.

A avaliação e acompanhamento ao humor dos pacientes é mantido nas consultas subsequentes, onde foram observados 9% com transtorno depressivo e 13% de pessoas com transtorno de ansiedade; diminuição significativa em relação aos dados obtidos em primeiro atendimento psicológico. A intervenção psicológica focal, considerando a dinâmica e fluxo em ambiente ambulatorial, visa ao encontro e fortalecimento de recursos de enfrentamento, autocuidado e manejo emocional, seja vinculado ao acometimento da doença física ou decorrente de outros estressores psicológico-emocionais.

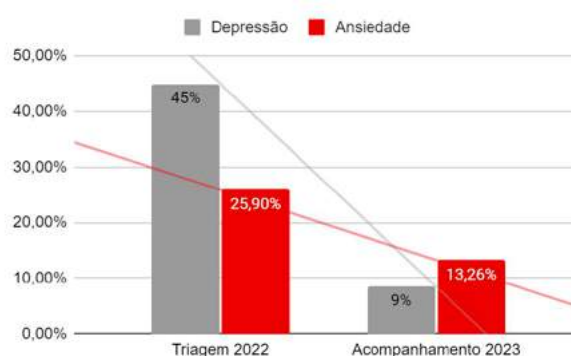


Gráfico 2. Rastreio de doença mental em 2022 versus consultas subsequentes ao longo de 2023.

É condição humana lidar com questões subjetivas, psicológicas-emocionais, seja pela perda da saúde física ou por outras adversidades da vida. O acesso ao tratamento psicológico visa ao suporte para melhor enfrentamento da situação, ressignificar a dificuldade vivenciada e à possibilidade de trazer mudanças positivas ao indivíduo.

Estima-se que mais de 1,6 milhões de brasileiros² (2,5% da população) tenham transtorno depressivo e/ou de ansiedade. A prevalência de depressivos na faixa etária de 50 a 69 anos é de cerca de 420 mil e 115 mil idosos com mais de 70 anos. O distúrbio de ansiedade se manifesta em cerca de 370 mil pessoas entre 50 e 69 anos e 82 mil acima de 70 anos de idade.

O Setor de Psicologia também oferece atendimento às pessoas com insuficiência renal crônica nos estágios anteriores ao 3B e à comunidade externa por meio



da Clínica Mais Saúde (CMS) - programa multiprofissional de assistência à saúde. Disponibilizam-se atendimentos nas modalidades presencial e online (CFP, 2018³ ; 2020⁴) mediante agendamento prévio. As consultas online se tornaram inerentes à assistência psicológica como reflexo do período pandêmico.

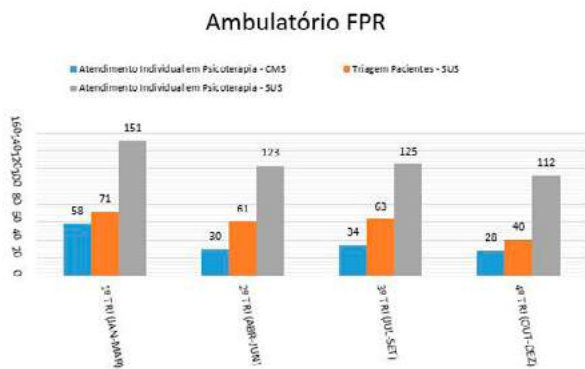


Gráfico 3. Intervenções psicológicas realizadas em 2023.

No ano vigente contabilizaram **150 atendimentos psicológicos à comunidade** com idades entre 19 e 89 anos. Parcela significativa das pessoas assistidas na Fundação Pró-Renal Brasil são usuárias do sistema público de saúde. Em compatibilidade com a realidade local, o Serviço de Psicologia da Fundação Pró-Renal Brasil colabora para o impacto social positivo com a disponibilização de atendimento social à população e gratuidade aos pacientes em terapia renal conservadora.

Do total de consultas, 124 foram prestadas a pessoas sem diagnóstico de doença renal, visando abrangência à busca e tratamento à saúde mental da população. Configura-se como atendimento social a prestação de serviço psicológico ao público “em processo de exclusão social por fatores socioeconômicos ou em situação de vulnerabilidade e risco” (CRP, 2018)⁵.

2 Global Burden of Disease (2017): <https://vizhub.healthdata.org/gbd-compare/>.

3 Conselho Federal de Psicologia - Resolução 11/2018.

4 Conselho Federal de Psicologia - Resolução 004/2020.

5 Conselho Regional de Psicologia - Nota Técnica 001/2018.

2. EDUCAÇÃO E PREVENÇÃO

As ações educativas do Setor visam à promoção de conhecimento e reflexão sobre temas relacionados à saúde mental. Em abordagem direta à comunidade, o Setor de Psicologia também participou de ações presenciais em feiras de saúde e evento dedicado aos pacientes em tratamento conservador



Figura 2. Ações de educação e prevenção em saúde.

Em âmbito virtual, o blog de Psiconefrológia⁶ é uma ferramenta de longo alcance que permite que a sociedade acesse e adquira informação, aproximando o contato com assuntos que circundam a subjetividade humana, a Psicologia da Saúde e a Psiconefrológia. Foram realizadas publicações sobre os estressores psicológicos na doença renal e campanha de conscientização das demências, com foco na doença de Alzheimer. Levou-se em conta os fatores e comorbidades que mais acometem o público-alvo atendido na instituição.

3. NOSSO DIFERENCIAL



Sendo uma organização beneficente, a Fundação Pró-Renal Brasil possui o diferencial de atuar com pesquisa, educação

6 www.psiconefrológia.com.br

e cuidado, primando pelo acolhimento à pessoa. O Setor de Psicologia soma através do cuidado integrado em prol da qualidade de vida da população.

Como fruto do prêmio recebido em 2021, a Fundação Pró-Renal mantém o compromisso com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável⁷. Dentre os 17 objetivos, o Setor de Psicologia engloba a atuação em 6:

Objetivo 3 – **Saúde de qualidade:** garantir o acesso à saúde de qualidade e promover o bem-estar para todos, em todas as idades. Os atendimentos psicológicos aos doentes renais crônicos em tratamento conservador e assistência psicoterápica à comunidade convergem com esse objetivo que visa reduzir até 2030 em 1/3 “a mortalidade prematura por doenças não transmissíveis via prevenção e tratamento, e promover a saúde mental e o bem-estar”.

Os atendimentos psicológicos ampliam o acesso à saúde mental dos pacientes e da rede familiar que os cercam, afinal, ela está intimamente relacionada ao tratamento renal.

Objetivo 4 – **Educação de qualidade:** garantir o acesso à educação inclusiva, de qualidade e equitativa, e promover oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todos. No ano de 2023, o Setor de Psicologia recebeu acadêmicos de Psicologia de duas universidades para conhecer o trabalho e vivências da área da Psicologia da Saúde.

Objetivo 5 – **Igualdade de gênero:** alcançar a igualdade de gênero e empoderar todas as mulheres e meninas. O gênero feminino tende a sofrer agressões domésticas, físicas, verbais que levam ao aumento da **vulnerabilidade psicológica-emocional e incidência ao desenvolvimento de doenças mentais**⁸. A Psicologia tem o compromisso com a saúde mental, disponibiliza o acolhimento e cuidado ao bem-estar subjetivo, além poder direcionar informação socioassistencial devido ao trabalho junto à equipe multiprofissional. Esse objetivo visa “acabar com todas as formas de discriminação contra todas as

mulheres e meninas, em toda parte, eliminar todas as formas de violência contra todas as mulheres e meninas nas esferas públicas e privadas, [...] reconhecer e valorizar o trabalho de assistência e doméstico não remunerado, por meio da disponibilização de serviços públicos, infraestrutura e políticas de proteção social, bem como a promoção da responsabilidade compartilhada dentro do lar e da família, conforme os contextos nacionais”.

Objetivo 10 – **Redução das desigualdades:** reduzir as desigualdades no interior dos países e entre países. “Até 2030, empoderar e promover a inclusão social, econômica e política de todos, independentemente da idade, gênero, deficiência, raça, etnia, origem, religião, condição econômica ou outra”. Presta-se assistência psicológica equitativa, sem distinção de qualquer característica física ou social.

Atendimento ético e humanizado ao doente renal crônico, cuidado assistencial à população visando ampliação do acesso à saúde mental e ações psicoeducativas representam as ações do Setor de Psicologia.

⁷ <https://brasil.un.org/pt-br/sdgs>

⁸ ORAM, S. et al. Violence against women and mental health. *The Lancet. Psychiatry* v. 4. n.2. 2017. p. 159-170. doi:10.1016/S2215-0366(16)30261-9.



ODONTOLOGIA

RAFAEL FIORESE COSTA

Cirurgião-dentista CRO/PR 26192

Serviço de Odontologia

O setor de odontologia foi introduzido a equipe multidisciplinar em 2002 no intuito de atuar com adjuvante no tratamento da doença renal crônica, presta acolhimento e agilidade no tratamento de doenças que acometem a boca visando controle infeccioso e reabilitação oral. Doenças de boca influenciam diversas condições sistêmicas, na diabetes é associada a diminuição da sensibilidade insulínica. Nesse contexto a odontologia contempla importante função dentro da instituição. Desde sua implantação já foram atendidos mais de dez mil pacientes, abrangendo mais trinta mil procedimentos realizados e confeccionadas mais de seiscentas próteses odontológicas, proporcionando saúde, qualidade mastigatória e autoestima a pessoas com doença renal crônica (DRC).

Cuidado

O setor oferece tratamento gratuito a todos os pacientes em tratamento renal crônico em situação de vulnerabilidade, realizando procedimentos que engloba desde controle infeccioso até reabilitação oral por meio de próteses, atuando de maneira a equilibrar o processo saúde-doença do indivíduo, intervindo nos fatores de risco. Deste modo o serviço contemplado no ambulatório de odontologia tem com base:

- Individualização do tratamento odontológico, identificar os fatores de risco associados ao contexto da DRC do paciente;
- Realização de procedimentos com ênfase na remoção de focos de infecção e diminuição da inflamação crônica, assim minimizando complicações associadas à DRC;
- Prevenção, diagnóstico e tratamento de lesões estomatológicas manifestadas em consequência da DRC (tumor marrom, displasias cemento-ósseas...), intervindo nos

fatores que contribuem para a progressão de tais lesões;

Principais procedimentos realizados:

- Prevenção, diagnóstico e tratamento da doença periodontal. A doença periodontal gera mediadores inflamatórios sistêmicos, diminui a sensibilidade insulínica em diabéticos e também associada a doença cardiovascular;
- Extrações de dentes com prognóstico desfavorável e restos radiculares com presença de infecção;
- Prevenção, diagnóstico e tratamento de lesões estomatológicas;
- Revisões periódicas visando à orientação e manutenção da saúde bucal durante o tratamento da DRC;
- Reabilitação oral; por meio de restaurações diretas e instalação de próteses atuando de modo a melhorar a eficiência mastigatória, estética e autoestima dos pacientes.

Além do limite ambulatorial o setor busca parcerias externas para a maior abrangência no cuidado necessário durante o tratamento da DRC, por meio da Universidade Federal do Paraná os pacientes atendidos pelo setor têm acesso a exames complementares gratuitos; sendo exames de raio x, tomografia computadorizada e análise de biópsias por histopatológico.

Educação

O setor tem também como função a educação realizada por meio de aulas em universidades, cursos, materiais didáticos e publicações científicas. Atua também acolhendo estudantes de graduação e pós-graduação sendo um local de estudo para boas condutas de atendimento a pessoas com DRC



Ações:

- Ajudar a formar profissionais competentes para o atendimento de pacientes que necessitam de cuidados especiais, com conscientização humana e caráter profissional.
- Apresentações dos trabalhos científicos realizados no setor com o objetivo de informar os profissionais sobre a relação do acompanhamento odontológico na reintegração da saúde geral das pessoas que possuem enfermidades renais e metabólicas, cooperando para que o tratamento nesse grupo de risco seja realizado de forma segura e eficaz.

Pesquisa

Além do cuidado com os pacientes o setor tem como responsabilidade a realização de pesquisas odontológicas relacionadas a DRC. Por meio das observações encontradas no ambulatório o setor busca elucidar o processo de adoecimento desse grupo de risco, possibilitando melhores condutas de atendimento frente aos protocolos já existentes. No ano de 2023 os projetos de pesquisa abrangeram as seguintes áreas:

- Análise da qualidade e quantidade óssea por meio de radiomorfometria e histomorfometria;
- Condições periodontais, composição salivar e associação com polimorfismos genéticos.

Os resultados parciais desses projetos de pesquisa foram publicados em congressos e revistas científicas durante o ano de 2023.

Dados quantitativos

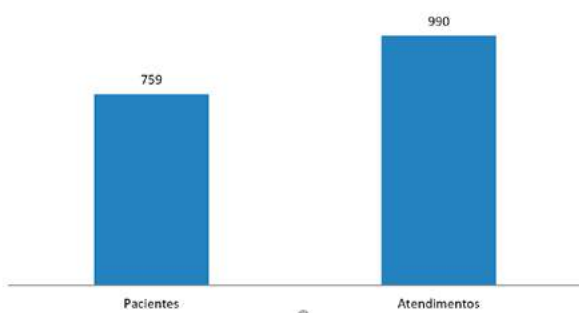


Gráfico 1: Relação número de pacientes e quantidade de atendimentos durante o ano de 2023

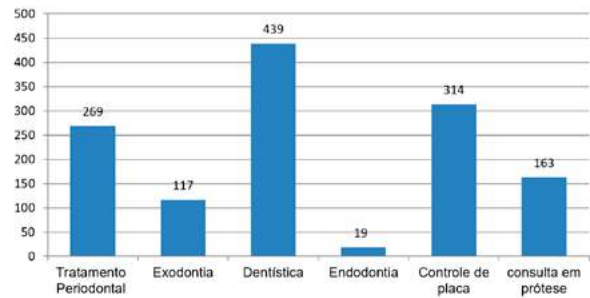


Gráfico 2: Principais procedimentos odontológicos realizados no ano de 2023

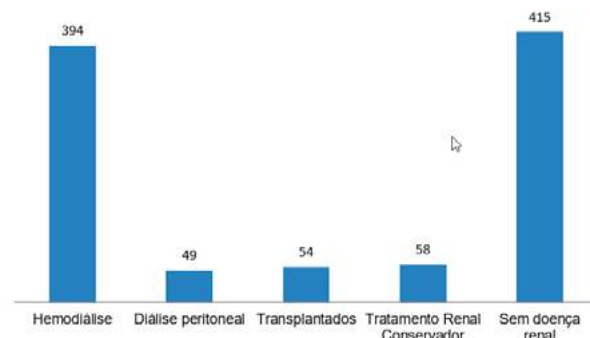


Gráfico 3: Número de consultas em relação ao tipo de tratamento renal que o paciente se encontra no ano de 2023

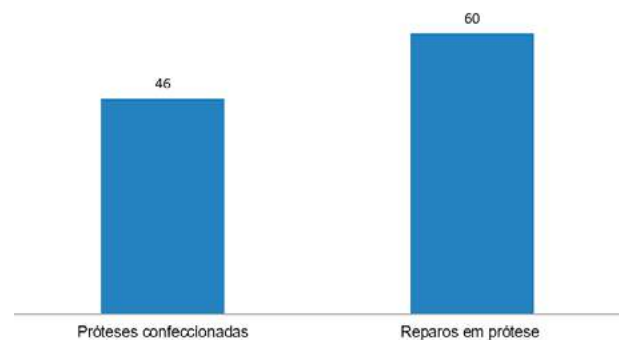


Gráfico 4: Relação de atendimentos em prótese realizados no ano de 2023

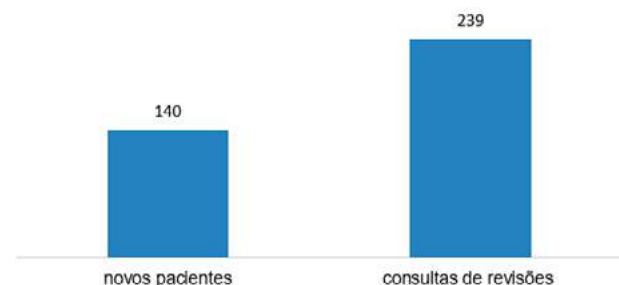


Gráfico 5: Relação de novos pacientes com consultas de retorno para manutenção saúde bucal

FARMÁCIA

JESSYKA SILVA SANTOS

Farmacêutica – CRF/PR 38976

DOUGLAS BETIM CAETANO

Assistente de Farmácia

Introdução

A Farmácia possui em sua estrutura física um espaço para o armazenamento e outro para dispensação de medicamentos, seja ela de gratuidade e ou medicamentos especiais fornecidos pelo SUS.

Os medicamentos em estoque obtidos pela Fundação Pró-Renal são destinados à gratuidade e adquiridos mensalmente. A dispensação aos pacientes é realizada perante receita médica previamente autorizada pelo Serviço Social. Disponibilizamos mais de 32 itens de medicamentos como: anti-hipertensivos, antibióticos, analgésicos, vaso dilatadores, antieméticos, antilipêmicos, protetores gástricos, suplementos, entre outros.

Os medicamentos especializados são fornecidos pelo CEMEPAR (Centro de Medicamentos do Paraná), as solicitações são realizadas através de processos de nova solicitação, renovação e adequação de medicamento e suas quantidades solicitadas.

O farmacêutico atuante está no atendimento direto ao paciente, com a responsabilidade de educar sobre o uso racional de medicamentos tanto na sua administração, armazenamento, descarte correto e consciente de medicamentos, como para a melhoria na qualidade de vida do paciente, contribuindo para minimizar as reações adversas, evitar interações medicamentosas e incentivar na adesão ao tratamento.

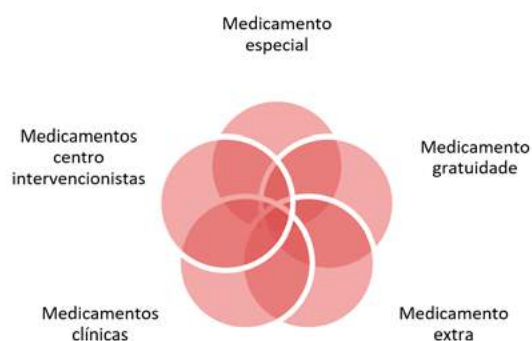
É realizado também, a gestão do estoque do centro cirúrgico, prestando toda atenção adequada a equipe de médicos e enfermagem para que os procedimentos ocorram com qualidade e eficiência.

Objetivos

- Continuar com o relacionamento e parceria

efetiva junto a Farmácia Especial e CEMEPAR para melhor atendimento aos nossos pacientes;

- Prestar Assistência Farmacêutica;
- Garantir qualidade nos processos e atendimentos realizados na fundação.



Atendimento Geral

A Farmácia atende pacientes em programa de terapia renal conservadora/ambulatorial e pacientes na terapia substitutiva, dispensando gratuitamente medicamentos e suplementos.

A medicação de gratuidade é adquirida e fornecida pela Fundação Pró-Renal aos pacientes que apresentam receita médica previamente autorizada pelo Serviço Social.

No ano de 2023 foram realizados 10.152 atendimentos de forma geral como representado abaixo:



Gráfico 1 – Atendimentos realizados mês a mês.
FONTE: FARMÁCIA, 2023



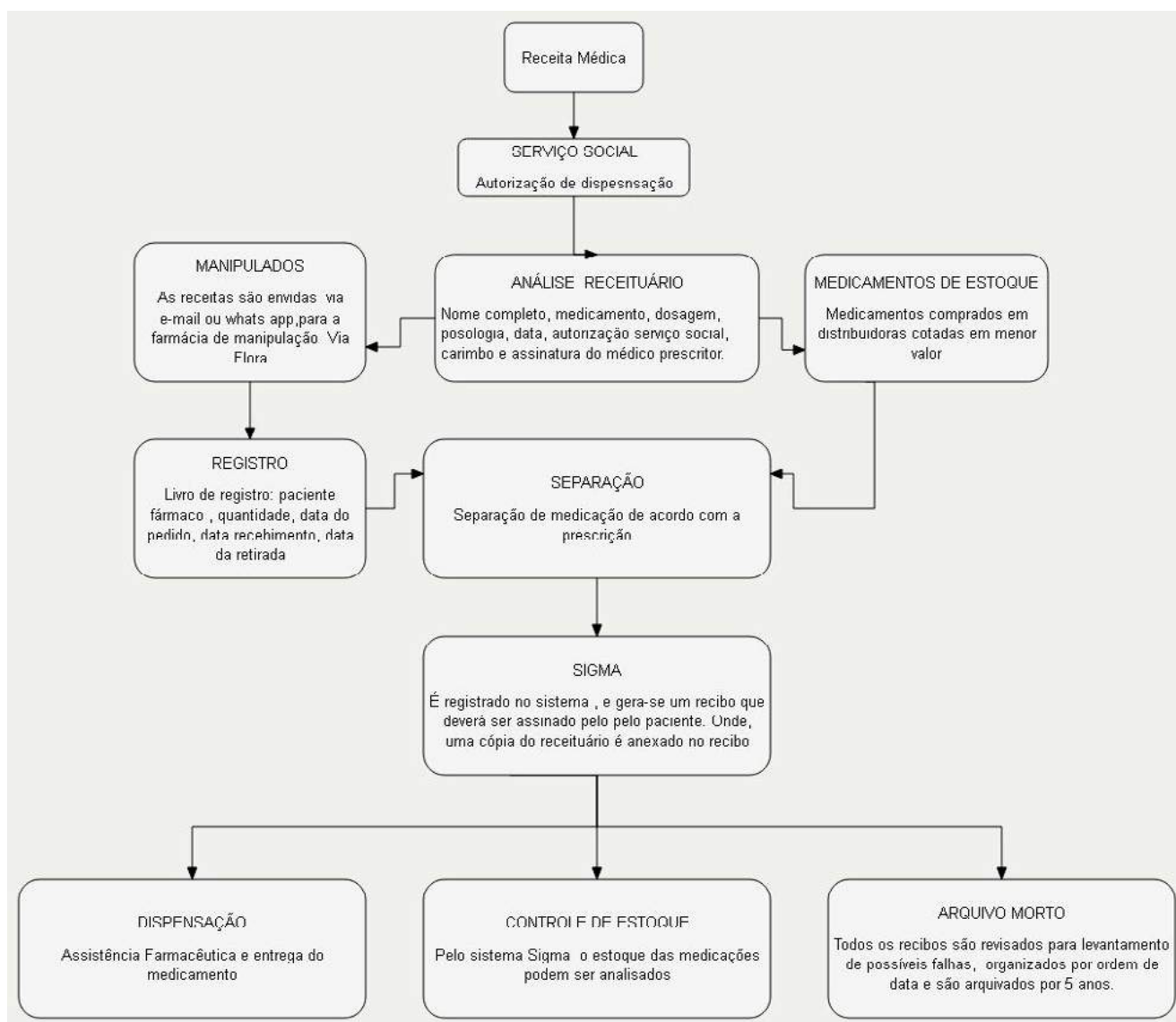
Além da retirada gratuita, alguns medicamentos como: vitaminas, suplementos, antibióticos, o paciente tem a opção de adquirir com recursos próprio.

Dispensação de Medicamentos de Gratuidade

A dispensação de medicamentos vai além de apenas “entregar” a medicação ao paciente ou a seus familiares. É um processo que estimula a compreensão da enfermidade do paciente e como ela pode ser tratada de modo que contribui para estimular a melhora da qualidade de vida, diminuindo sinais e sintomas relacionados a doença.

O resultado do fornecimento dos medicamentos e do uso destes suplementos irão ajudar os pacientes a manterem as vitaminas necessárias, complementando o tratamento farmacológico.

Conforme organograma abaixo:



Fluxograma 1 - Processo de dispensação de medicamentos realizados pelo sistema Sigma, envolvendo todas as etapas do processo



Em 2023, foram dispensadas 882.337 unidades de medicamentos (gráfico 2).

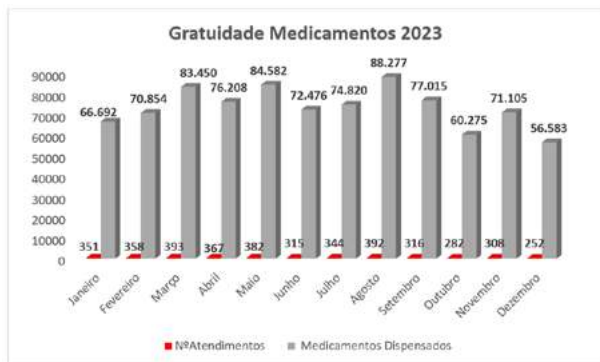


Gráfico 2 – Atendimento realizado mês a mês.
FONTE: FARMÁCIA, 2023

Componente Especializado de Atenção Farmacêutica – CEAF

Através de uma parceria entre Fundação Pró-Renal e Farmácia Especial, a dispensação dos medicamentos pela fundação facilita o acesso à medicação e possibilita o tratamento contínuo.

Os medicamentos especializados são: Alfaepoetina, Sacarato de Hidróxido Férrico, Calcitriol, Sevelamer, Cinacalcete, Paricalcitol.

No ano de 2023 foram realizados a inclusão de 267 processos de solicitações de medicamentos especiais via Componente Especializado da Assistência Farmacêutica (CEAF), no gráfico 3 seguem os dados.

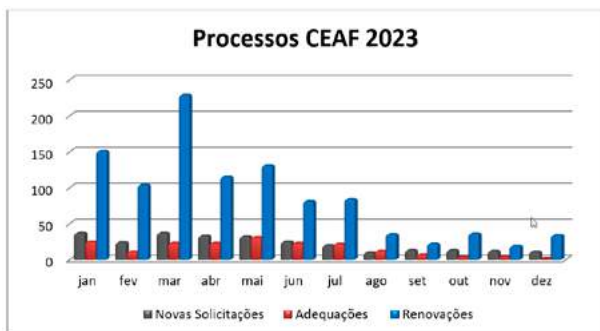


Gráfico 3 FONTE: FARMÁCIA, 2023

Todos os processos para a liberação da medicação especializada, incluindo novas solicitações, renovações, adequações, solicitações de transferências, alterações administrativas são realizadas pela Farmácia da Fundação Pró-Renais e enviados a Farmácia Especial para auditoria.

No ano de 2023 foram dispensadas 616.564 unidades de medicamento especializado

(CEAF), como especificado na tabela 2.

MÊS	QUANTIDADE
Janeiro	66.638
Fevereiro	55.571
Março	64.840
Abril	55.122
Maio	75.724
Junho	73.675
Julho	78.330
Agosto	34.153
Setembro	49.514
Outubro	22.177
Novembro	27.777
Dezembro	13.043
TOTAL	616.564

Tabela 1

Processo de Aquisição e Recebimento de Produtos

Para que as medicações estejam disponíveis aos pacientes e para a efetiva implementação da Assistência Farmacêutica é fundamental ter como princípio básico o Ciclo Da Assistência Farmacêutica, que é um sistema constituído pelas etapas de seleção, programação, aquisição, armazenamento, distribuição e dispensação, com suas interfaces nas ações da atenção à saúde.

Distribuição de Insumos e Medicamentos para Procedimentos Cirúrgicos

O suporte da farmácia no fornecimento dos kits cirúrgicos garante um processo de qualidade e eficiência no setor auxiliando para que tudo ocorra com êxito.

Quantidade de kits confeccionados, conforme tabela abaixo:

MÊS	QUANT. KITS CIRURGICOS
Janeiro	122
Fevereiro	118
Março	161
Abril	124
Maio	155
Junho	133
Julho	139
Agosto	169
Setembro	136
Outubro	143
Novembro	149
Dezembro	90
TOTAL	1639

Tabela 2

*Kit cirúrgico básico é composto por: Agulhas descartáveis, gaze estéril, seringas, eletrodos, capa, tricotomo, cateter, cânula, lâmina, escova de degermação, soro fisiológico e fios de sutura.



Padronização de Saneantes

Nossa equipe integrada (farmácia, compras, segurança do trabalho e equipe de higienização), estabelece a padronização e fiscalização no uso dos produtos saneantes e equipamentos de segurança utilizados. Esse processo requer uma atenção maior na verificação dos produtos aprovados pela ANVISA no mercado, bem como a verificação do funcionamento correto da bomba de diluição no uso diário.

Outras Atividades Realizadas

• Programa de estágio em Farmácia

Por meio de parcerias com universidades, possibilitamos a oportunidade de os alunos terem todos os ensinamentos teóricos e práticos, os preparando para a vivência no âmbito hospitalar/clínica.

Aprendem sobre as atividades do farmacêutico que atuam no acompanhamento farmacoterapêutico dos pacientes portadores de DRC e realizam atividades como: separação de medicamentos, acompanhamento de solicitação de medicamento, conferência supervisionada de receituário, confecção de kits para procedimentos cirúrgicos.

• Campanha “Uso racional de medicamentos”

No mês de maio é comemorado o dia do uso racional de medicamentos, foram gravados vídeos para compartilhar nas redes sociais da fundação lembrando sobre a importância de tomar corretamente as medicações. Além de orientarmos verbalmente sobre a importância do uso, armazenamento e descarte correto dos medicamentos.

<https://www.instagram.com/reel/Cr28J6ptjzk/?igsh=M3A2MmVoZHppNjJ0>

• Evento de Natal Multiprofissional

No mês de dezembro foi realizado um evento de Natal com os pacientes onde pudemos tirar dúvidas sobre a importância de aderir ao tratamento, qual a forma correta de armazenar as medicações e assim melhorar a qualidade do tratamento.

<https://www.instagram.com/reel/Cr28J6ptjzk/?igsh=M3A2MmVoZHppNjJ0>





PODOLOGIA

DAMARIS DIAS DOS SANTOS

PODÓLOGA

INTRODUÇÃO

A podologia clínica contribui no cuidado e prevenção de diversas afecções podais que acometem os pacientes renais crônicos e portadores de Diabetes, observando as alterações ou modificações nos pés, que compromete à qualidade de vida destes pacientes.

A intervenção podal de forma precoce pode minimizar várias manifestações clínicas, é um setor fundamental para o tratamento conservador dos pacientes da FPR e pacientes da população em geral.

O setor também desenvolve um trabalho acadêmico, com alunos técnicos da podologia, levando ao estudante a possibilidade de conhecer e vivenciar estudos da área, de forma clínica e conservadora, sendo um curso diferenciado e único.

OBJETIVO

Trabalhar na promoção e prevenção da saúde, evitando amputações, entre outros problemas causados por pequenas lesões não tratadas dos pacientes da FPR.

Ofertar atendimentos podológicos para outros população em geral, a fim de promover o reconhecimento da importância dos cuidados nos pés.

Capacitar profissionais na podologia clínica, incluindo no mercado de trabalho, profissionais habilitados para reconhecer, cuidar e orientar pacientes com doença renal e Diabetes.

DESEMPENHO

De Janeiro a Dezembro totalizamos 1.296 atendimentos, sendo 327 pacientes e aproximadamente 95% de diabéticos, utilizando técnicas de prevenção, informativos panfletos educativos voltados para o cuidado do paciente diabético com

foco nos pés.

O atendimento é multidisciplinar e conta com um prontuário eletrônico DIALSIST, que possibilita o acompanhamento do tratamento e a aderência aos tratamentos indicados.

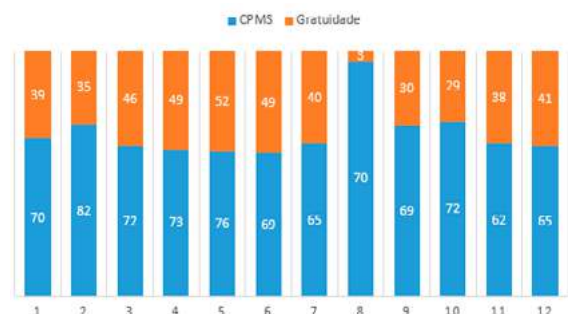
Como exemplo observamos que o paciente que não segue as orientações da Nutrição desenvolvem mais problemas nas pernas e pés, como ressecamentos, fissuras calcâneas, uma podopatia que está diretamente relacionada a falta de alguns minerais e vitaminas (ferro, magnésio, zinco, cálcio, vitamina E, vitamina D, ômega 3).

O Paciente que não adere ao tratamento de Psicologia tem maior número de faltas as consultas podológica e através da evolução da enfermagem notamos os pacientes com maior risco de feridas nos pés.

A orientação sobre a prevenção e cuidado com os pés, ainda é a ferramenta mais eficaz, juntamente com o acolhimento do profissional, conscientizar o paciente que, para se obter saúde como um todo, é necessário, disciplina, regularidade e aderência ao tratamento indicado pelos profissionais da saúde.

Essas atitudes adotadas elevaram o nível de qualidade no atendimento podológico, estamos mostrando cada vez mais aos pacientes que nós estamos focados em manter a saúde de cada pessoa como indivíduo único.

INDICADORES (Janeiro a Dezembro) 2023



Gratuidade: 491 atendimentos]

Clinica Mais Saúde: 805 atendimento

Total de atendimentos: 1.296



Fonte: DIALSIST 2023



Fonte: DIALSIST 2023

IMPACTO

O serviço de Podologia da Fundação Pró Renal promove um grande impacto social, levando a população a oportunidade de promoção da saúde, e bem estar dos pés.

Através da disponibilidade de atendimentos para o público em geral mais pessoas das comunidades de Curitiba e Região metropolitana estão conhecendo os benefícios deste serviço que é ofertado à um valor acessível, obtendo mais qualidade de vida.

É impossível pensar em uma vida saudável, com qualidade e bem-estar sem associar aos cuidados com os pés como as patologias: calos, onicocriptose, onicogrifose e fissuras, também responsáveis pela prevenção de uma série de doenças que podem dar os primeiros sinais a partir dos pés, como é o caso dos pés de diabéticos, que se não receberem os cuidados necessários em

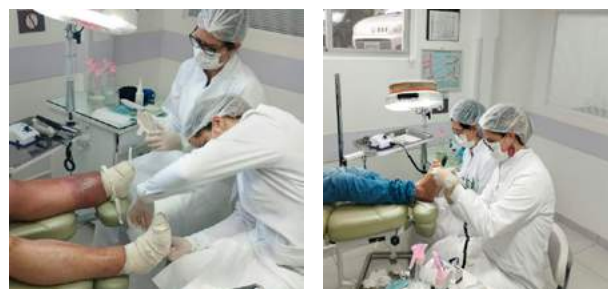
feridas, machucados e em neuropatias podem ter consequências a amputação de MMII.

EDUCAÇÃO - CURSO DE CAPACITAÇÃO AO PÉ DIABÉTICO

Em 2023 foi realizado 1 curso ao Atendimento ao Pé Diabético, na modalidade semipresencial, com carga horária de 60h, qualificando 4 profissionais da área da podologia, tendo como objetivo capacitar o profissional na identificação e não prevenção de patologias dos pés de pacientes com doenças renais e diabetes. As alunas tiveram a oportunidade de vivenciar na prática atendimento ao paciente Renal Crônico Diabético, conhecer o trabalho da FPR junto à comunidade e entender as necessidades de pacientes nestas condições.

Além de compartilhar conhecimentos e experiências. Após o curso também tivemos um voluntariado de 100h, que contribuiu de forma ativa em atendimentos, o que nos mostra que nosso trabalho educativo gera interesse e entusiasmo.

Formar profissionais dedicados e qualificados no serviço de podologia para que atuem na comunidade ajudando a disseminar informação sobre a importância do cuidado com os membros inferiores, prevenção, orientação e tratamentos adequados.



Fonte: DIALSIST 2023

CENTRO NEFRO INTERVENCIONISTA

CENTRO CIRÚRGICO

CAROL MABERLY DOBRUCKI

ENFERMEIRA COORDENADORA
ASSISTENCIAL E ADMINISTRATIVA
RESPONSÁVEL TÉCNICA

RICARDO PORTIOLLI

COORDENADOR MÉDICO NEFROLOGISTA
CRM/PR 18541

EQUIPE TÉCNICA:

CAROLINE NEUMANN

TÉC. DE ENFERMAGEM – COREN

CATIA LEWIS

TÉC. DE ENFERMAGEM – COREN 205.605

DANIELE MASTALER

TÉC. DE ENFERMAGEM – COREN 804.089

EDNA MARA APARECIDA DA SILVA

TEC. DE ENFERMAGEM – COREN 1.427.901

MARILENE ALVES DA SILVA

TÉC. DE ENFERMAGEM – COREN 1.319.655

CENTRO NEFRO INTERVENCIONISTA

CENTRO CIRÚRGICO

O centro cirúrgico e nefro intervenção é a unidade cirúrgica de caráter ambulatorial voltado para a confecção, manutenção e ou o salvamento do acesso peritoneal e ou vascular. Tem como finalidade garantir a preservação do acesso, a chamada “linha da vida” do paciente renal.

Primeiro Centro ambulatorial Intervencionista de Nefrologia do Brasil, dedicado exclusivamente para o cuidado

integral dos acessos vasculares para hemodiálise, intervenções endo vasculares e acesso peritoneal.

Os atendimentos realizados de forma humanizada, com instalações e equipamentos de alta qualidade, profissionais qualificados proporcionando mais segurança, conforto e redução do risco de infecções. São realizadas cirurgias, exames de imagens, biópsias e infusões de medicamentos. Com a finalidade de diminuir o número de internações e hospitalizações uma vez que os procedimentos são realizados de forma ambulatorial proporcionando agilidade e mais conforto para o paciente.

A equipe é composta por 5 médicos nefrologistas intervencionistas, 02 cirurgiões vasculares, 01 enfermeira RT, 05 técnicas de enfermagem, 01 auxiliar administrativo, 01 responsável pela higienização.

Além dos procedimentos cirúrgicos para a confecção e manutenção dos acessos peritoneal e acesso vascular, os pacientes contam com acompanhamento, retorno à consulta periódica determinada pelo médico nefrologista, após exames de dopplers, de forma a prevenir possíveis complicações minimizando danos à saúde dos pacientes.

Esse acompanhamento consiste em realizar um levantamento da quantidade de clientes com cateteres de longa permanência afim de viabilizar a confecção de uma Fístula Arterio Venosa (FAV) e/ou o implante de cateter peritoneal, caso seja esta a opção do paciente para uma TRS.

No tratamento de hemodiálise, o melhor acesso é a fístula. Sendo assim o paciente realiza um mapeamento nos consultórios do Centro Intervencionista.

Com a realização do doppler verifica-se as características arteriovenosas possibilitando ao cirurgião vascular a avaliação e conduta



na determinação do melhor local para a confecção deste acesso. Na impossibilidade da confecção de FAV simples, é indicada a confecção de uma FAV complexa.

Procedimentos realizados no Centro Intervencionista:

- Confecção, revisão e ligadura de Fístula Arteriovenosa;
- Implante e retirada de cateter tunelizado de longa permanência;
- Implante e retirada de cateter de curta permanência;
- Implante, retirada e reposicionamento de cateter peritoneal;
- Angiografia, Angioplastia com balão convencional e/ou cortante e Trombólise e Intervenção em fístula;
- Biópsia Renal;
- Biópsia Óssea;
- Infusão de medicamentos (Imunobiológico, Trombolíticos, Ferro, Antibiótico e Antipirético, medicamentos em estudos clínicos).
- Doppler Venoso de Membros Superiores;
- Ultrassonografias de vias urinárias.

CIRURGIA SEGURA

É de grande importância a adoção de processos, a integração das equipes que atuam no pré, trans e pós-operatório a prática clínica baseada em evidências provenientes de resultados de pesquisa contribuem para melhorar a probabilidade de o paciente submetido a cirurgia não sofrer intercorrências causadas pelo desrespeito às normas preconizadas.

EXAMES DE IMAGENS

Neste ano foram realizados 380 ultrassonografias de Vias Urinárias, para pacientes em tratamento pré-diálise e outros pacientes encaminhados pelas UBS. Este atendimento é realizado por um médico Radiologista.

Foram realizados também 977

ultrassonografias dopplers venosos de membros superiores em pacientes para controle ou identificação de alguma possível disfunção e também os mapeamentos para a confecção de FAV. O aparelho de ultrassom, além de realizar exames ecográficos, auxilia no procedimento de implante de Permcath e nos procedimentos endovasculares, possibilitando também a realização da biópsia renal.

Com a realização de Doppler de MMSS (Membros Superiores) é possível detectar previamente estenoses e trombólise das fístulas. Um serviço diferenciado, pois, através deste acompanhamento é possível programar intervenções na FAV e reduzir a disfunção ou até mesmo perda.

PROCEDIMENTOS REALIZADOS NO CENTRO CIRURGICO E NEFRO INTERVENÇÃO

TOTAL DE PROCEDIMENTOS: **1.917**

Procedimento Vascular	
Confecção FAV e/ou Superficialização de FAV	425
Procedimento Cateter Longa Permanência	
Implante Cateter Longa Permanência	795
Retirada Cateter Longa Permanência	247
Procedimento Peritoneal	
Implante Cateter Peritoneal	89
Procedimento Endovascular	
Angioplastia	183
Angiografia	2
Intervenção em Fístula	83
Implante Cateter Curta Permanência	
	38
Biópsia Renal	
	51
Biópsia Óssea	
	04
Total de Procedimentos	1.917

Tabela nº 1 (fonte: planilha de procedimentos do setor)

O número total de procedimentos mensais (Gráfico nº1) realizados no C.I: Procedimento Vascular, Cateter Longa Permanência, Cateter Curta Permanência, Cateter Peritoneal, Endovascular, Biópsia Renal e Óssea.

CENTRO INTERVENCIÓNISTA - PROCEDIMENTOS 2023													
PROCEDIMENTOS	JANUÁRIO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL GERAL
PERMCATH	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	48
DEL	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
ENDOVASCULAR	12	15	24	15	24	33	23	25	34	32	47	13	286
VASCULAR	23	42	48	22	36	56	28	36	38	24	34	32	425
PERITONEAL	8	12	4	3	8	13	8	12	2	8	3	3	89
BIÓPSIA ÓSSEA	0	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	4
BIÓPSIA RENAL	4	4	4	3	7	3	3	4	4	3	4	4	51
TOTAL	138	154	105	130	101	196	143	166	136	152	234	133	1.917

Tabela nº2 – Procedimentos Mensais no Centro Intervencionista.



PROCEDIMENTOS CENTRO CIRÚRGICO E NEFROINTERVENÇÃO 2023

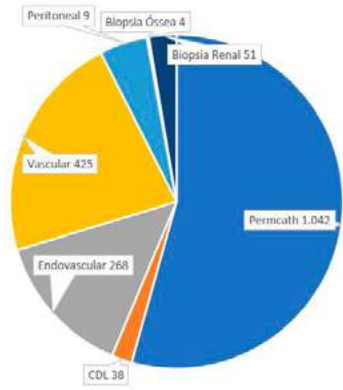


Gráfico n°1 - Total por procedimentos. N=1.917



Gráfico n°2 – Procedimentos Detalhado

CATETERES DE LONGA PERMANÊNCIA

Dos 1042 procedimentos relacionados aos cateteres de longa permanência, realizados durante o ano de 2023, 247 foram retiradas de cateteres, 23,7%. Trinta (11,9%) retiradas por infecção de cateter e nestes casos após a retirada o paciente fica com um cateter de duplo lúmen, conhecido também como cateter de curta permanência, até o término do tratamento com antibiótico e posteriormente o paciente retorna para colocarmos outro cateter de longa permanência.

E por fim, 113 (44,8%) cateteres foram retirados após a maturação da fístula, conforme tabela abaixo.

MOTIVOS DE RETIRADAS DE CATETERES PARA HEMODIÁLISE 2023				
MÊS	DISFUNÇÃO	INFECÇÃO	MATURAÇÃO DE FÍSTULA	TOTAL
JAN	6	1	15	22
FEV	4	4	7	15
MAR	7	3	11	21
ABR	7	2	13	22
MAI	9	0	11	20
JUN	16	2	2	24
JUL	5	3	13	21
AGO	12	5	11	28
SET	10	0	6	16
OUT	13	3	10	26
NOV	11	4	9	24
DEZ	4	3	5	12
TOTAL GERAL	104	30	113	247

Tabela n°3 – Motivos retirada cateter.

Motivos Retirada Catéter

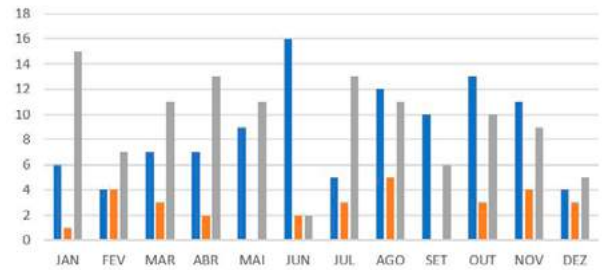


Gráfico n°3 – Motivos de retiradas de catéter N= 247

O grande diferencial do Centro Intervencionista continua sendo a disposição de um Intensificador de Imagens, o Arco em C, que foi adquirido em 2013. Este aparelho possibilita que o médico possa ver em tempo real o posicionamento do cateter implantado. Ao implantar o cateter de longa permanência é necessário confirmar se o posicionamento do mesmo ficou adequado. Abaixo imagens com uso de Arco em C e sem uso.



Imagem 1 – Cateter de longa permanência dobrado. Implants realizado sem uso de Arco em C.



Imagem 2 – Curvatura adequada para cateter de longa permanência com uso de Arco em C.

PROCEDIMENTO VASCULAR E ENDOVASCULAR

Angiografia é o estudo dos vasos sanguíneos usando contraste, injetado na corrente sanguínea das artérias (arteriografia) ou veias (venografia), serve para investigar estados normais e patológicos do sistema de vasos, estreitamento luminal e obstruções por trombozes.

A angioplastia é o tratamento das fístulas arteriovenosas obstruídas ou com estreitamento. Podem ser tratadas através da passagem de cateter balão pela fístula e abrir a lesão. Diminuindo, com isso, internamentos para implantação de um cateter.

O salvamento das fístulas arteriovenosas proporciona maior tempo de vida útil de cada acesso, diminuindo o número de novas confecções de fistulas arteriovenosas, permitindo que esse paciente mantenha novas possibilidades de acessos no futuro e diminuindo o número de cateteres de longa ou curta permanência, reduzindo também o risco de infecções e estenoses ou lesões em veias centrais.

No ano de 2023 foram realizados 268 procedimentos Endovasculares, sendo eles 183 Angioplastias, 02 Angiografias e 83 Intervenções em fístulas.

ENDOVASCULAR 2023	
PROCEDIMENTO	
ANGIOPLASTIAS	183
ANGIOGRAFIAS	2
INTERVENÇÃO EM FÍSTULA	83
TOTAL GERAL	268

ENDOVASCULAR 2023

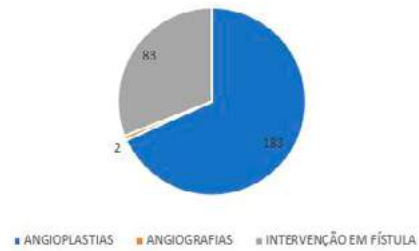


Gráfico nº 4 – Procedimentos Endovasculares

UNIMED

No ano de 2023 foram realizados 58 procedimentos pelo convênio Unimed, conforme tabela e gráficos abaixo.

CENTRO INTERVENCIÓNISTA - PROCEDIMENTOS UNIMED 2023													
PROCEDIMENTOS	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL
CATETER PERMCATH	0	1	1	0	1	0	0	1	0	3	1	0	8
BIÓPSIA OSSSEA	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	3
BIÓPSIA RENAL	2	2	3	5	2	3	3	2	4	4	2	2	33
PERITONEAL	2	0	2	1	1	3	2	2	0	0	0	0	13
TOTAL	4	3	7	6	4	7	6	5	4	7	3	2	58

Tabela nº 4 – Atendimentos Unimed 2023

ATENDIMENTOS UNIMED 2023

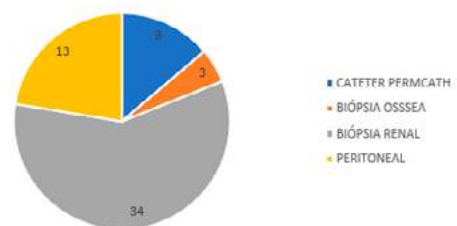


Gráfico nº5 – atendimentos Unimed N=58

IMAGENS DE PROCEDIMENTOS ENDOVASCULAR

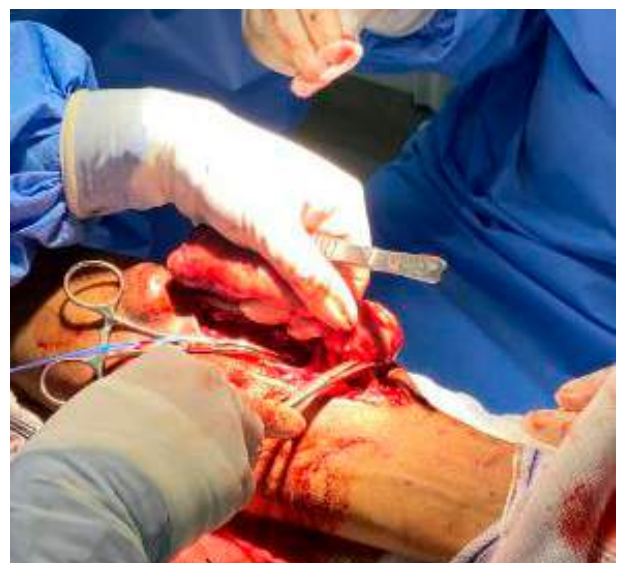


Imagem 3 - Angioplastia (cirurgia aberta) Ressecção de aneurisma

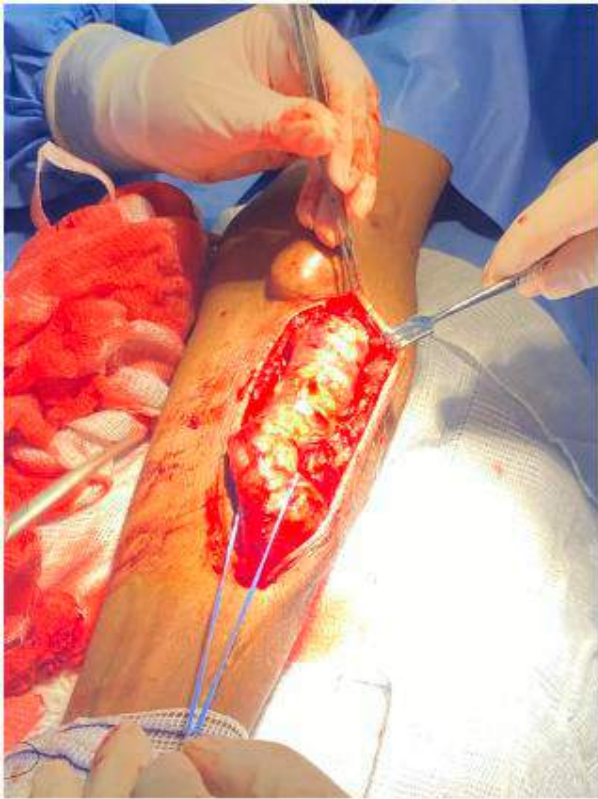


Imagem 4 - Angioplastia (cirurgia aberta)
Ressecção de aneurisma



Imagem 5 - Angioplastia (cirurgia aberta)
Ressecção de aneurisma



Imagem 5 - Angioplastia (cirurgia aberta)
Ressecção de aneurisma



Imagem 4 - Angioplastia endovascular

INFUSÃO DE MEDICAMENTOS – ADMINISTRAÇÃO TROMBOLÍTICO

O centro intervencionista disponibiliza trombolítico para desobstrução de catéteres.

Em 2023 foram administradas 116 doses de trombolítico, obtendo como resultado, o salvamento do cateter, evitando possíveis trocas.

EDUCAÇÃO - CURSOS DE APERFEIÇOAMENTO MÉDICO

O centro cirúrgico disponibiliza uma estrutura física para aperfeiçoamento médico nas seguintes áreas, Realização de Dopplers, Implante de Catéter Tunelizado,

Implante de Catéter Peritoneal e Realização de Biópsia Renal. Todos com abordagem teórica e prática realizada com pacientes. Coordenadores médicos Domingos Chulla e Ricardo Portioli.



Imagem 5: Aula teórico prática realizada no auditório da Fundação Pró Renal



Imagem 6: Procedimento em sala cirúrgica

PREVENÇÃO

JOSÉ EDUARDO FREIRE DE CARVALHO
BIÓLOGO - CRBIO 50251-07 D PR

Introdução

O setor de prevenção da Fundação Pró-Renal, tem como objetivo realizar campanhas de saúde, alertando a população sobre os riscos da Doença Renal, que hoje acomete 10% da população. A estimativa é que a enfermidade afete um em cada cinco homens e uma em cada quatro mulheres com idade entre 65 e 74 anos, sendo que metade da população com 75 anos ou mais sofre algum grau da doença (PORTAL BRASIL, 2015). As feiras de saúde têm como objetivo, identificar a população de risco, triar participantes com possíveis indícios de lesões renais e informar os mesmos quais cuidados devem ser tomados para prevenir a doença, bem como orientar como acompanhar, o exame realizado é o parcial de urina, no qual tem resultado na hora e conseguimos ver se há perda de proteína e glicose na urina, leucócito na urina, sangue na urina que são indicativos da doença. Realizamos também rodas de conversa com objetivo de trazer informação sobre a prevenção da doença renal de forma descontraída e prática para os participantes.

Objetivos

Promover campanhas educativas e de orientações sobre a doença renal, tendo como objetivos:

- Prevenir a doença através de campanhas, rodas de conversa e feiras de saúde;
- Orientar a população de risco: diabéticos, hipertensos, pacientes obesos, histórico familiar de doença renal crônica ou cardiovascular;
- Divulgar sobre os riscos da doença renal, para que a população conheça mais e adquira hábitos preventivos;
- Realizar e organizar ações referente ao Dia Mundial do Rim, seguindo as diretrizes dos órgãos IFKF, ISN, SBN e SPN.

Tema da campanha do dia Mundial dos rins para 2023.

SAÚDE DOS RINS PARA TODOS – PREPARANDO-SE PARA O INESPERADO, APOIANDO OS VULNERÁVEIS!

Estima-se que haja atualmente no mundo 850 milhões de pessoas com doença renal, decorrente de várias causas. A Doença Renal Crônica (DRC) causa pelo menos 2,4 milhões de mortes por ano, com uma taxa crescente de mortalidade. No Brasil, a estimativa é de que mais de dez milhões de pessoas tenham a doença.

Insuficiência renal é a condição na qual os rins perdem a capacidade de efetuar suas funções básicas. A doença pode ser aguda, quando ocorre de forma súbita e rápida com a perda da função renal (temporária e reversível), ou crônica, quando esta perda é lenta, progressiva e irreversível.

A doença renal crônica está associada a duas doenças de alta incidência na população brasileira: hipertensão arterial e diabetes. Como o rim é um dos responsáveis pelo controle da pressão arterial, quando ele não funciona adequadamente há alteração nos níveis de pressão. A mudança dos níveis de pressão também sobrecarrega os rins. Portanto, a hipertensão pode ser a causa ou a consequência da disfunção renal, e seu controle é fundamental para a prevenção da doença.

Já a diabetes pode danificar os vasos sanguíneos dos rins, interferindo no funcionamento destes órgãos, que não conseguem filtrar o sangue corretamente. Mais de 25% das pessoas com diabetes tipo I e 5 a 10% dos portadores de diabetes tipo II desenvolvem insuficiência renal.

Outras causas são: nefrite (inflamação dos rins), rins policísticos, obesidade, histórico familiar de doença renal e doenças congênitas.



A disfunção renal pode ser identificada por meio de dois exames: um de análise da urina e outro de sangue, para dosar a creatinina. O primeiro identifica a presença de uma proteína (albumina) e a presença de sangue na urina, e o exame de sangue verifica a presença de outra, a creatinina.

(BVS – Ministério da Saúde – publicação de 11/03/2020 - <http://bvsms.saude.gov.br/ultimas-noticias/3138-12-3-dia-mundial-do-rim#:~:text=Estima%2Dse%20que%20haja%20atualmente,de%20pessoas%20tenham%20a%20doen%C3%A7a>).

Em 2023, em sua 18ª edição, o **Dia Mundial do Rim** se propõe a aumentar a conscientização sobre a importância do cuidado primário à saúde, com incentivo aos exames de urina e de creatinina, como forma de identificação de alterações na função basal do rim, na estruturação de estratégias para a prevenção e o gerenciamento de doenças renais, aos cuidados com a saúde, orientado a adoção de práticas seguras, consultas ao médico, psicólogo, nutricionista, dentista, podólogo e outros profissionais que possam orientar quanto às práticas seguras de prevenção a saúde, além da formulação de estratégias de cuidado ao público já assistido com DRC, que são afetados com os eventos de impacto desastrosos, sejam eles locais (inundações, acidentes climáticos ou geográficos) ou globais (epidemias e/ou pandemias), que afetam a rotina de atendimento.

Especificamente, o WKD (Word Kidney Day – Dia Mundial do Rim) capitaneada pela IFKF – International Federation of Kidney Foundations e pela ISN – International Society of Nephrology, apela a todos para defenderem medidas concretas em todos os países para melhorar os cuidados dos rins:

- Incentivar e adotar estilos de vida saudáveis: acesso à água potável, exercícios, dieta saudável, controle do tabagismo. Muitos tipos de doenças renais podem ser prevenidos, atrasados e / ou mantidos sob controle quando medidas apropriadas de prevenção estiverem em vigor.
- Tornar o rastreamento de doenças renais uma intervenção de cuidados de saúde primários incluindo o acesso a ferramentas de identificação (por exemplo, exames de urina e sangue). O rastreamento de indivíduos

de alto risco e o diagnóstico e tratamento precoce são eficazes em termos de custo para prevenir ou retardar doenças renais em estágio terminal.

- Apoiar campanhas educativas e preventivas: Dia Mundial do Rim - Feira de Saúde com parceria do Sesc - Pr: evento principal, que acontece no calendário oficial – 2º quinta feira de março, além da realização de ações em diversos municípios do Estado do Paraná, nas Unidades Executivas do Sesc/ Pr, atingindo a população local.

Ações do Dia Mundial do Rim – parceria Pró Renal / Sesc Pr

- Evento de saúde na Praça General Osório: 09/03/2023 – Comemoração ao dia Mundial do Rim. Realizamos 270 atendimentos ao público circulante na praça General Osório – centro de Curitiba - realizando cadastro inicial, preenchimento do Termo de Identificação de Dados Sensíveis - LGPD, aferição de pressão arterial, teste de glicemia, exame parcial de urina e exame de creatinina (sob protocolo) com resultado imediato. Os participantes com resultados alterados foram orientados a procurar a UBS do seu bairro com os resultados dos testes e o encaminhamento preenchido pelo Serviço Social para agendar consulta de reavaliação;
- Evento de saúde na Câmara Municipal de Curitiba: 16/03/2023 – em continuidade à comemoração do Dia Mundial do Rim. Foram realizados 101 atendimentos à funcionários, prestadores de serviço e parlamentares, com cadastro, aferição de pressão arterial, exame parcial de urina e exame de creatinina capilar (sob protocolo) para grupos de risco. Todos os participantes receberam orientações em prevenção da saúde, e os casos considerados alterados foram orientados a reavaliação por médico;
- Evento de saúde na Unidade Executiva Sesc Apucarana: 10 e 11/05/2023 – com todos os protocolos seguros, atendemos 274 participantes, clientes, usuários da Unidade Sesc e público em geral, realizando cadastro inicial, preenchimento do Termo de Identificação de Dados Sensíveis – LGPD, aferição de pressão arterial, exame de urina, teste rápido de glicemia e exame de



creatinina capilar (sob protocolo);

- Evento Educativo no Parque Barigüi: 15/07/2023 – atendimento ao público circulante com atividades lúdicas: jogo “Caminho da Prevenção”, educação em Saúde Bucal com escovação orientada, educação em Podologia com modelos de pé saudável e com alterações, lona para foto e postagem nas redes sociais, ação de desenho para crianças com os temas “Tinina” e “Rinaldinho”;

- Evento de saúde na Unidade Executiva Sesc Cornélio Procópio: 13 e 14/09/2023 – com todos os protocolos seguros, atendemos 297 participantes, clientes e usuários da Unidade Sesc e público em geral realizando cadastro inicial, preenchimento do Termo de Identificação de Dados Sensíveis – LGPD, aferição de pressão arterial, exame de urina, teste rápido de glicemia e exame de microalbuminúria (sob protocolo);

- Evento de saúde na Unidade Executiva Sesc Mal. Cândido Rondon: 18 e 19/10/2023 – com todos os protocolos seguros, atendemos 256 participantes, clientes e usuários da Unidade Sesc e público em geral realizando cadastro inicial, preenchimento do Termo de Identificação de Dados Sensíveis – LGPD, aferição de pressão arterial, exame de urina, teste rápido de glicemia e exame de microalbuminúria (sob protocolo);

- Evento de saúde na Unidade Executiva Sesc Paranaíba: 07 e 08/11/2023 - com todos os protocolos seguros, atendemos 153 participantes, clientes e usuários da Unidade Sesc e público em geral realizando cadastro inicial, preenchimento do Termo de Identificação de Dados Sensíveis - LGPD ,aferição de pressão arterial, exame de urina, teste rápido de glicemia e exame de microalbuminúria (sob protocolo), além de atividade lúdico/educativa com alunos do Projeto Futuro Integral – crianças de 09 a 13 anos que participam no contra turno de atividades complementares em educação;

Ações de Saúde/educativas PREVENÇÃO DA DOENÇA RENAL

- Evento de Saúde – Farmácia Super Popular: 05/05/2023, com todos os protocolos seguros,

atendemos 60 participantes, clientes e usuários, realizando aferição de pressão arterial, e teste rápido de glicemia, com devidas orientações;

- Roda de Conversa – Escola LOGUS: 08/05/2023, bate papo com alunos da Educação Infantil e Ensino Fundamental sobre cuidados com os rins, no total de 180 alunos;

- Evento de Saúde – Farmácia Masterfarma: 03/06/2023, com todos os protocolos seguros, atendemos 82 participantes, clientes e usuários, realizando aferição de pressão arterial, e teste rápido de glicemia, com devidas orientações;

- Evento de Saúde – Dia dos Familiares: 30/06/2023, na sede da Fundação Pró-Renal todos os protocolos seguros, atendemos 46 participantes, familiares dos pacientes atendidos pela Fundação, realizando cadastro inicial, preenchimento do Termo de Identificação de Dados Sensíveis - LGPD, aferição de pressão arterial, exame de urina e exame de creatinina capilar (sob protocolo);

- Evento de Saúde – Sipat Guanabara Indústria Química: 05/07/2023, na sede da empresa – com todos os protocolos seguros, realizamos palestra educativa sobre a Prevenção da Doença Renal;

- Evento de Saúde – Agosto Lilás: 26/08/2023 no Farol do Saber – Pilarzinho, com todos os protocolos seguros, atendemos 25 participantes, realizando cadastro inicial, preenchimento do Termo de Identificação de Dados Sensíveis - LGPD, aferição de pressão arterial e teste de urina com orientações

- Evento de Saúde – Agosto Lilás: 31/08/2023 no CRAS Ferraria Campo Largo – com todos os protocolos seguros, atendemos 15 participantes, realizando cadastro inicial, preenchimento do Termo de Identificação de Dados Sensíveis - LGPD, aferição de pressão arterial e teste de glicemia com orientações;

- Evento de Saúde – CRAS Rivabem - Campo Largo – com todos os protocolos seguros, atendemos 45 participantes, realizando



cadastro inicial, preenchimento do Termo de Identificação de Dados Sensíveis - LGPD, aferição de pressão arterial, exame de urina e exame de creatinina capilar (sob protocolo);

- Evento de Saúde –Sipat GELOTECH na sede da empresa – com todos os protocolos seguros, atendemos 84 participantes, moradores da Vila Jerusalém, realizando cadastro inicial, preenchimento do Termo de Identificação de Dados Sensíveis - LGPD, aferição de pressão arterial, exame de urina com orientações;

- Evento de Saúde – Feira de Saúde AMAJ / PRÓ-RENAL: 03/10/2023 nas dependências da Igreja Nossa Senhora do Rosário de Belém, bairro Cajuru – com todos os protocolos seguros, atendemos 105 participantes, realizando cadastro inicial, preenchimento do Termo de Identificação de Dados Sensíveis - LGPD, aferição de pressão arterial, exame de urina;

IMPACTO IMEDIATO DOS EVENTOS REALIZADOS

As ações realizadas em parcerias como as com o Sesc Pr, e com outras Instituições, como a AMAJ, ajudam a divulgar conhecimento sobre a prevenção da Doença Renal à população, trazendo mais confiança e conhecimento sobre a doença, levando a população ao incentivo à procura de atendimentos precoces e mudanças de hábitos de vida. Os participantes com exames alterados em eventos de saúde recebem orientações, trazendo mais conhecimento e confiança quanto a recuperação do estado saudável, formas de procurar e obter auxílio no tratamento da saúde, além de conhecer mais sobre o trabalho desenvolvido pela Fundação, que auxilia pacientes da doença renal de forma ampla e multiprofissional. Estas ações se refletem em uma melhor qualidade de vida, uma procura ativa mais precoce pelos participantes das alterações identificadas nos eventos e seu tratamento, e no caso de casos mais avançados, o encaminhamento a um especialista para acompanhamento. Também é uma oportunidade de ilustrar os serviços ofertados à população como um todo, como a Clínica Popular, que atende ao

acompanhante dos pacientes e a população do entorno de forma segura e acessível.

Anexo:



Figura 1 Banner oficial Dia Mundial do Rim



Figura 2 Evento de Saúde Sesc Apucarana



Figura 3 Palestra Educativa Escola Logus





Figura 4 Palestra SIPAT Guanabara Indústria Química



Figura 5 Ação Lúdico/Educativa Parque Bargüi

DIALSIST

EQUIPE

EVANDRO CASSIO CORTIANO - HECTON GONÇALVES - KLEBER NUNES (terceiro)

INTRODUÇÃO

Dialsist destaca-se como uma vertente essencial na interseção entre a Tecnologia da Informação e a Saúde, concentrando-se na disponibilização do software Dialsist Web como uma ferramenta fundamental para os profissionais de saúde que desempenham suas funções em clínicas de nefrologia. Além disso, o sistema abrange módulos clínico, ambulatorial, multiprofissional, faturamento, estoque e financeiro, proporcionando uma solução abrangente e integrada.

Por meio de constante aprimoramento técnico e estudos contínuos, garantimos a atualização do nosso software com as mais recentes tecnologias. Nossa dedicação aos usuários inclui suporte abrangente através de atendimento remoto, telefone, Skype, WhatsApp e e-mail, abrangendo tanto o sistema Dialsist Web quanto os seus módulos.

Além disso, investimos no desenvolvimento e manutenção do software, concentrando esforços na criação e aprimoramento de novas ferramentas e módulos. Buscamos constantemente melhorar a usabilidade, aplicando avanços tecnológicos nos módulos Delphi, Web e Cloud AWS. Esta abordagem proativa reflete nosso compromisso em fornecer soluções tecnológicas de vanguarda e uma experiência aprimorada aos usuários do Dialsist.

Sistema Dialsist Web / Hospedagem Cloud AWS / Delphi

Público Alvo: Clínicas de Diálise.

Descrição: Sistema de nefrologia Dialsist instalado em 46 clínicas, servindo de suporte para acompanhamentos para mais de 10.000 pacientes.



Suporte Técnico Dialsist Web / Hospedagem Cloud AWS / Delphi

Público Alvo: Clínicas de Diálise, Ambulatório Pró-Renal e Centro Cirúrgico.

Descrição: Proporcionamos orientações claras e soluções diretas, capacitando os usuários a resolverem problemas simples em suas estações. Isso não só aumenta a satisfação do cliente, mas também otimiza o desempenho da equipe de suporte.

Abaixo segue os atendimentos de suporte via Skype e WhatsApp:

Mês	Suporte
Janeiro	113
Fevereiro	175
Março	197
Abril	167
Maiο	151
Junho	175
Julho	181
Agosto	158
Setembro	180
Outubro	152
Novembro	156
Dezembro	101

Abaixo segue os chamados abertos no sistema Tikiri no ano de 2023, o qual utilizamos para controlar os tickets:



	Chamados atendidos em 2023			Total
	Suporte	Dúvidas	Novas funcionalidades	
Abertos	42	0	50	86
Reabertos	0	0	1	1
Fechados	26	0	38	64

Tivemos uma grande diminuição sobre os chamados abertos, isso se deve aos principais fatores:

1- Não abrimos chamados para dúvidas ou pequenas correções; em vez disso, agrupamos essas correções em chamados já existentes, quando relacionadas à mesma funcionalidade ou requisito.

2- Observamos uma redução nos chamados para pequenas correções, mas notamos um aumento significativo na criação de novas funcionalidades ou módulos.

Equipes Envolvidas: Dialsist.

Responsável pela Atividade: Evandro/Kleber.

Manutenção sistemas Dialsist Web / Hospedagem Cloud AWS / Delphi

Público Alvo: Clinicas de Diálise, Ambulatório Pró-Renal e Centro Cirúrgico.

Descrição: Oferecemos uma gestão abrangente da manutenção do sistema, com foco em versionamento de códigos. Nossa equipe se dedica a melhorias, ajustes e novos módulos, garantindo estabilidade e eficiência contínuas. Implementamos aprimoramentos graduais e correções, tudo registrado em um sistema de versionamento (SVN). Comprometemo-nos com a evolução consistente do seu sistema, mantendo-o atualizado e alinhado com as últimas tecnologias e requisitos do negócio.

Versionamento refere-se ao controle e gerenciamento das diferentes versões de um software ou projeto ao longo do tempo, ou seja, cada versionamento é uma correção, manutenção ou recurso que vou realizado no sistema.

No ano de 2023 realizamos as seguintes quantidade de versionamento dos projetos

Mês	Versionamentos
Sistema Dialsist Clinico	120
Sistema Ambulatorio + Faturamento	165
Sistema de Estoque e Financeiro	18
Sistema Prevenção	4

Equipes Envolvidas: Dialsist.

Responsável pela Atividade: Evandro/Kleber/Hecton.

Site Dialsist

Público Alvo: Publico Geral / Clinicas.

Descrição: Desenvolvemos o novo site do Dialsist, agora com um design mais clean e uma navegação aprimorada. Apresentamos os principais aspectos do nosso sistema, destacando suas funcionalidades de forma clara e intuitiva. Estamos comprometidos em proporcionar uma experiência informativa e envolvente para todos os visitantes.

Não limitamos as mudanças ao aspecto visual; implementamos uma nova tecnologia no desenvolvimento para aprimorar a codificação do site. Isso resulta em um código-fonte mais atualizado e eficiente, refletindo nosso compromisso constante com a inovação tecnológica.

Equipes Envolvidas: Dialsist / Marketing.

Responsável pela Atividade: Hecton/Evandro/Fabiana(Marketing).

Desenvolvimento e Melhorias do faturamento e implementação do BPA

Público Alvo: Setor de faturamento das clinicas e ambulatório.

Descrição: Implementamos melhorias e atualizações em conformidade com as novas portarias. Aprimoramos significativamente o sistema, alterando a abordagem na busca de procedimentos realizados. Essa mudança resultou em uma maior assertividade para o cliente, proporcionando uma experiência mais eficiente e alinhada com as últimas diretrizes.

Iniciamos o desenvolvimento do Faturamento BPA, um passo significativo para aprimorar nossas capacidades e oferecer uma solução ainda mais



abrangente aos nossos usuários. Este projeto representa nosso comprometimento em evoluir continuamente e atender às demandas em constante transformação na área de faturamento.

Responsável pela Atividade: Kleber Nunes/ Evandro.

Confirmar Agendamento via mensagem

Público Alvo: Pacientes Fundação.

Descrição: Com o objetivo de aprimorar o processo de agendamento, foi realizada a implementação de comunicação automatizada para os agendamentos do ambulatório. Agora, por meio de mensagens enviadas pelo sistema, os pacientes são prontamente informados sobre o horário, dia de suas consultas e valores. Além disso, disponibilizamos a opção de confirmar ou cancelar a consulta diretamente por meio da mensagem, proporcionando uma maneira ágil e automatizada para gerenciar os agendamentos de forma eficiente e conveniente.

Responsável pela Atividade: Evandro/ Hecton.

Modulo Centro Cirúrgico e solicitações de procedimento Clínicas Parceiras

Público Alvo: Centro Cirúrgico, Ambulatório e Clínicas Parceiras da FPR.

Descrição: Desenvolvimento de uma nova interface para o atendimento da enfermagem no centro cirúrgico.

Implementamos no sistema a funcionalidade que permite às clínicas parceiras solicitar procedimentos diretamente ao centro cirúrgico. Essa demanda surgiu em conformidade com a LGPD e com o intuito de aprimorar e centralizar as solicitações, eliminando a necessidade de utilização do Google Drive para esse fim.

Em resposta às necessidades das solicitações das clínicas parceiras, foi incorporada ao sistema a funcionalidade que permite às secretarias do centro cirúrgico agendar e controlar essas solicitações. Esta melhoria visa proporcionar uma gestão mais eficiente e integrada do processo, atendendo às

demandas das clínicas e otimizando as operações do centro cirúrgico.

Responsável pela Atividade: Evandro.

Novo sistema para feiras de Prevenção

Público Alvo: Prevenção.

Descrição: Estamos desenvolvendo um novo sistema de prevenção para as feiras de saúde, focado em atualizar a tecnologia existente e melhorar a usabilidade. A interface de usuário será intuitiva e amigável. Este projeto visa a Feira Nacional do Rim.

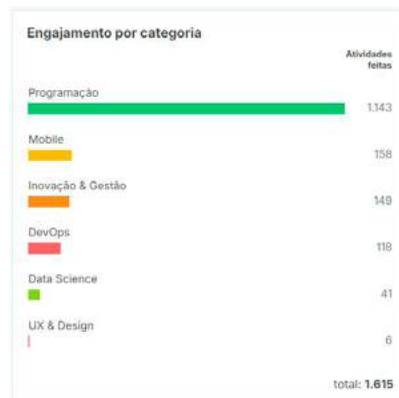
Responsável pela Atividade: Evandro/ Hecton.

Cursos de Aperfeiçoamento e Qualificação

Público Alvo: Setor Dialisist e TI.

Descrição: Participamos de cursos na plataforma Alura para aprimorar nossas habilidades no desenvolvimento de sistemas, gestão de tarefas e compliance com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Utilizamos os conhecimentos adquiridos para implementar melhorias significativas em nossos sistemas, aprimorar a eficiência das tarefas e garantir total conformidade com as normas da LGPD. Estamos comprometidos em oferecer soluções tecnologicamente avançadas, alinhadas às melhores práticas do setor e totalmente adaptadas às regulamentações de proteção de dados.

Abaixo apresentamos as categorias e quantidade de vídeos assistidos pelo time:



Responsável pela Atividade: Evandro/Hecton/ Elton(TI).

COMUNICAÇÃO E MARKETING

FABIANA SANTOS
COORDENADORA DE COMUNICAÇÃO

Introdução

O setor de Comunicação e Marketing da Fundação Pró-Renal tem como responsabilidades: a gerência das marcas, a imagem da instituição, o desenvolvimento de materiais de comunicação, as campanhas, os eventos, as redes sociais, a assessoria de imprensa e a responsabilidade social.

O setor tem como foco de trabalho, os 3 pilares da instituição: pesquisa, educação e o cuidado multiprofissional - humanização.

O plano de comunicação objetivou atender a missão e o planejamento estratégico e de gestão 2023. Apresentou estratégias on-line e off-line, para fortalecer a marca, atrair o público com o mesmo propósito social e também gerar awareness.



Em 2023 o setor contou com a colaboração de empresas para complementar o trabalho, teve novos desafios na criação de conteúdo para as Redes Sociais, deu continuidade no desenvolvimento de materiais para a LGPD, participou da reciclagem em novas áreas de negócios da Instituição com o início da consultoria do Sebrae (colaborou no desenvolvimento dos materiais de comunicação) que vai se estender em 2024 e iniciou o desenvolvimento da campanha de aniversário dos 40 anos da Instituição juntamente com a agência do Grupo OM.

Tivemos como destaques de trabalho, a realização de materiais para a Campanha do Dia Mundial do Rim, a

continuidade da Campanha Cesta do Bem com a parceria da Sindiloc, Campanha IR do Bem, a participação em eventos educativos como eventos de Nefrologia Intervencionista e POCUS, Curso de Atendimento do Pé Diabético e eventos de pesquisa clínica e acadêmica.

Relatamos novamente este ano a implementação dos **17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável – ODS**, que reforçou o nosso compromisso com o Meio Ambiente, Saúde e Social, **na divulgação do nosso trabalho por meio das Redes Sociais, Projetos e Campanhas.**

Plano de Comunicação
17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável - ODS

O Plano de Comunicação e o Calendário Editorial 2023, em continuidade com o trabalho do ano anterior, são orientados de acordo com as diretrizes de Comunicação das ODS.

- Bazar – 12 Consumo e Produção Responsáveis
- Doação de Roupas – Moda Circular (valorização do ciclo de vida do produto) - 12 Consumo e Produção Responsáveis
- Doação de Roupas para Pacientes – 1 Erradicação da Pobreza
- Campanhas do Agasalho (Inverno) – 1 Erradicação da Pobreza
- Campanha de Prevenção da Doença Renal – 3 Saúde e Bem Estar
- Campanha de Arrecadação de Cesta Básica e Materiais de Higiene – 2 Torne Zero e Agricultura Sustentável
- Placas Fotovoltaicas | Projeto Copel PR – 7 Energia Acessível e Limpa



Ainda no final do ano recebemos a certificação do prêmio Melhores Ongs, um prêmio que nos reconhece pela excelência na gestão, governança, sustentabilidade financeira e transparência. Esta certificação nos permite aplicar o **“Selo Melhores Ongs – 2023” nos materiais de comunicação** e reforçar a seriedade e compromisso do nosso trabalho para toda a comunidade.



Na organização dos processos de trabalho, o uso da ferramenta One Drive, Jobs, planejamento do Calendário Editorial, Planejador Meta, Plano de Ação, Orçamentos, facilitaram o registro, fluxo e demandas do setor.

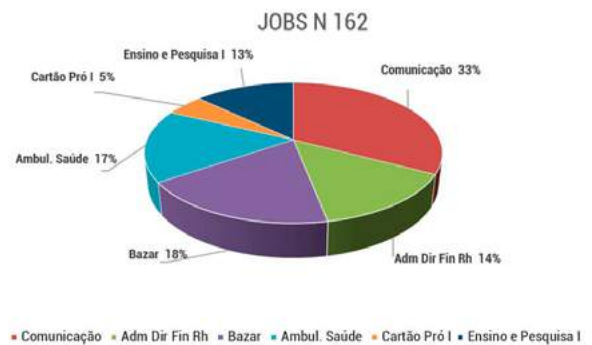
Seguem as atividades desenvolvidas pela equipe de comunicação:

- **Planejamento / Orçamento / Relatórios**
- **Atendimentos / Jobs / Registros das Atividades Diárias**
- **Desenvolvimento de Materiais Institucionais, Educativos e Científicos e Cursos (produção e edição de vídeos)**
- **Divulgação de Eventos, Campanhas de Educação e Prevenção e de Responsabilidade Social**
- **Redes Sociais**
- **Assessoria Imprensa**

Atendimentos / Jobs

O setor registra o atendimento para controlar a demanda, agendamentos e entrega. Em 2023 foram registrados **162 Jobs** em comparação a 315 Jobs realizados em 2022, ou seja tivemos um decréscimo de 51,43%. Esta diferença se dá devido a otimização do registro de Jobs e diminuição de mão de obra. Os registros das criações das postagens ficaram organizadas em uma pasta chamada “Assessoria de Imprensa”

sem registro numérico para facilitar o acesso aos posts que também são publicados no site da instituição.



Desenvolvimento de Materiais Institucionais, Educativos e Científicos

Desenvolvemos materiais de comunicação juntamente com a equipe de saúde para educação de Pacientes e Familiares. Materiais institucionais - papelaria (pastas, timbrados, carimbos, certificados, formulários e receituários), materiais gráficos em geral, projetos, materiais educativos, materiais científicos, informativos, apresentações, sinalização, documentação e vídeos.

O objetivo é desenvolver materiais que atendam às necessidades de comunicação das áreas e seus respectivos públicos, respeitando a linha de criação e a missão da instituição.

O QUE SÃO CISTOS RENAIS?

rim normal vs **cistos renais**

Os **cistos simples** são pequenas formações com formato de bolha que são preenchidas por líquido, e em sua maioria, são benignos e não causam sintomas.

Podem ser encontrados nos rins, podendo ser somente 1 ou múltiplos bilaterais (nos dois rins).

DIAGNÓSTICO

O diagnóstico e a classificação do cisto, é realizada geralmente por ultrassonografia, mas as vezes é necessário pela tomografia, onde o médico avalia pela classificação de Bosniak, baseado nos critérios da imagem do cisto e seu conteúdo.

A classificação se dá por ordem crescente para a possibilidade de malignidade:

- Simples (I);
- Minimamente complicadas (II);
- Minimamente complicadas que requerem seguimento (IIF);
- Indeterminadas (III);
- Neoplasias císticas (IV).

FATORES DE RISCO

- Tabagismo
- Sexo Masculino
- Maior Idade
- Hipertensão
- Função Renal Diminuída



O QUE VOCÊ SABE SOBRE A DIABETES MELLITUS?


A Diabetes é uma doença que aumenta os níveis de açúcar no sangue, esse açúcar é chamado de glicose.

Diabetes Tipo 1

Acontece quando o corpo não produz insulina suficiente, e isso faz com que tenha um acúmulo de glicose no sangue.

Diabetes Tipo 2

Neste caso o corpo produz a insulina, mas devido à má alimentação e o sedentarismo, ele se torna resistente e pára de responder ao hormônio.



O QUE É A INSULINA?
Um hormônio que transporta a glicose do sangue para dentro das células.

COMO E ONDE APLICAR:

Prepare o Material

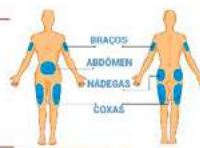
- Lave as mãos com água e sabão.
- Separe a insulina, seringa, agulha, algodão e álcool.
- Rote o frasco entre as mãos 20 vezes.
- Retire o tampo e com um algodão umedecido com álcool, limpe o local durante 10 segundos fazendo movimentos circulares.
- Insira a seringa e aspire a quantidade de insulina prescrita pelo médico.
- Verifique se a dose está correta e se não há bolhas dentro da seringa.

Aplicação com SERINGA

- Escolha o local de aplicação.
- Limpe a área com um algodão umedecido com álcool.
- Segure a pele da região escolhida com os dedos indicador e polegar como se fosse "batacar".
- Insira a agulha reta.
- Solte a mão que está "batacando" e injete a insulina.
- Aguarde 5 segundos e retire a seringa.

Aplicação com CANETA

- Identifique o tipo de insulina que será utilizada (NPH ou Regular).
- Se for utilizar a insulina NPH, agite 20 vezes a caneta em movimentos circulares e lentos.
- Encolha uma agulha nova.
- Escolha um local para a aplicação.
- Limpe a área com um algodão umedecido com álcool.
- Segure a pele da região escolhida com os dedos indicador e polegar como se fosse "batacar".



Aviso

Problema Telefonia

Estamos com problemas em nosso serviço de telefonia, devido ao rompimento de cabos na região segundo a Operadora. A previsão da Operadora é finalizar o reparo ainda hoje.

Agradecemos a compreensão.



Publicação dos Avisos de ocorrências internas para o público externo.

HIPERTENSÃO ARTERIAL

Quando a pressão sanguínea nas artérias está constantemente igual ou acima de **14 x 9**, consideramos como **hipertensão arterial**.

Se compararmos nosso coração e os vasos sanguíneos com uma mangueira ligada a uma torneira aberta e fechamos parte da ponta da mangueira com um dedo, vamos perceber que o jato de água não sai com mais força. O mesmo acontece quando o coração está bombando o sangue, quanto mais estreitas os vasos, maior será a pressão.

FATORES DE RISCO

- Idade acima dos 60 anos.
- Histórico familiar de hipertensão.
- Obesidade e sedentarismo.
- Estresse.
- Tabagismo e etilismo.
- Dieta rica em sódio.
- Doença Renal Crônica.

SINTOMAS

- Dor de cabeça
- Vômito
- Falta de ar
- Agitação
- Visão embaçada

E SE NÃO FOR TRATADA ADEQUADAMENTE?

O mau controle da hipertensão pode causar diversas complicações:

- Derrame Cerebral (Acidente Vascular Cerebral) (AVC)
- Insuficiência Cardíaca
- Infarto Agudo do Miocárdio
- Doença Renal Crônica
- Impotência Sexual
- Retinopatia Hipertensiva, que pode causar cegueira definitiva



Projeto do Setor da Enfermagem, com a participação do Setor de Comunicação no desenvolvimento da arte gráfica. Público Alvo: Paciente Renal.

sem registro numérico para facilitar o acesso aos posts que também são publicados no site da instituição.

Live

BIÓPSIA ÓSSEA HISTOMORFOMETRIA

Quando indicar? Qual a sua importância? Onde e como realizar o exame?



DRA. CAROLINA AGUIAR MOREIRA
Coord. do Centro de Pesquisa Acadêmica - Inst. Pró-Renal
Médica do Laboratório PRO
Doutora em Histomorfometria Óssea - Columbia University - EUA
Professora da UFPR



DR. SÉRGIO BUCARLES
Coord. do Centro de Pesquisa Acadêmica - Inst. Pró-Renal
Médico do Ambulatório de Doença Óssea em Pacientes com Doença Renal Crônica da Pró-Renal
Professor da UFPR

Tire todas as suas dúvidas sobre o assunto

26
ABR
QUA

20h



Divulgação da Live sobre Biópsia Óssea

Divulgação de Eventos, Campanhas de Educação e Prevenção e de Responsabilidade Social

Desenvolvemos materiais para divulgação de eventos em geral, captação de recursos e de doações diversas, para campanhas de educação e prevenção.

Relação dos Eventos e Cursos Divulgados:

- Entrega de Cestas Básicas Sindilóc - Mensal

- Aniversariantes do Trimestre endomarketing) - Trimestral

- Curso de Introdução à Psiconefropologia - Modalidade EAD

TRANSPARENCIA PÚBLICA • Lei Federal nº 13019/2014, ART 11º							
DATA DE EMPLACAMENTO	INSTRUMENTO DE PLANEJAMENTO	CLASSIFICAÇÃO	INDICAÇÃO DO OBJETO	VALOR DA EMPENHA	DATA DE RESCISÃO DO CONTRATO	SITUAÇÃO DO RESCISÃO DO CONTRATO	RESCISÃO DO CONTRATO
15/12/19	0108	0108	Contratação de Recursos Humanos, através do Centro Operacional em Doença Renal Crônica, sob o nome de Projeto Cuidado no Centro Cirúrgico	R\$ 30.000,00	26/10/2021	Aprovada	Não se aplica
14/12/20	0102	0102	Contratação de Recursos Humanos, através do Centro Operacional em Doença Renal Crônica, sob o nome de Projeto Prevenção e Saúde do Pessoa Idosa	R\$ 30.000,00	31/10/2021	Cancelada / em andamento	Não se aplica
09/10/21	0106	0106	Contratação de Recursos Humanos, através do Centro Operacional em Doença Renal Crônica, sob o nome de Projeto Segurança do Paciente no Centro Cirúrgico	R\$ 30.000,00	26/10/2021	Não em andamento	Não se aplica
04/10/21	0270	0270	Contratação de Recursos Humanos, através do Centro Operacional em Doença Renal Crônica, sob o nome de Projeto Cuidado do Paciente no Centro Cirúrgico	R\$ 20.000,00	Em andamento	Em andamento	R\$ 10.639,27
15/02/18	0171	0171	Permanência pontual de profissionais PRO-Renal, atendendo pacientes SUZ com doença renal crônica - valor máximo de 30 meses	Não se aplica	Atual	Cancelada pontual - não em andamento	Não se aplica
03/10/21	021	021	Atividade Ambulatorial em Doença Renal Crônica nos horários L, e E (permanência)	R\$ 272.648,00	Atual	Cancelada pontual - não em andamento	Não se aplica



- **Curso de Enfermagem com Ênfase em Nefrologia - Modalidade EAD**
- **Curso de Especialização em Nefrologia para Técnicos de Enfermagem- Modalidade EAD**
- **Curso de Atendimento do Pé Diabético**
- **Boas-Vindas aos Novos Pesquisadores do Centro de Pesquisa Acadêmica – Fevereiro**
- **Aula do Centro de Pesquisa Acadêmica – Fisiologia do Tecido Ósseo e Metabolismo do Cálcio – Fevereiro**
- **Dia Mundial do Rim Praça Osório – Março**
- **Aula do Centro de Pesquisa Acadêmica – Fisiologia Renal, Cálcio e Fósforo – Março**
- **Campanha de Prevenção da DRC na Câmara Municipal de Curitiba – Março**
- **Feiras de Prevenção – Dia Mundial do Rim em outras eventos durante o ano (divulgação): Masterfarma, AMAJ Cajuru, Super Popular, Escola Logus, Guanabara Indústrias Químicas, Paranavaí, Apucarana, Cândido Rondon, Campo Largo, Cornelio Procópio, Escola Logus e Feira para os pacientes e familiares da Pró-Renal (junho).**
- **Live Biópsia Óssea no Instagram com Dra. Carolina e Dr. Sérgio Bucharles – Abril**
- **Evento Dia do Trabalhador (endomarketing) - Maio**
- **SIPAT 2023 – Maio**
- **Evento da Semana da Enfermagem (produção de materiais) – Maio**
- **Entrega de Certificado e Agradecimento Fertipar – Maio**
- **Formação de Pódologas (Curso Atendimento Pé Diabético) – Maio**
- **Agradecimento e registro da entrega de colombas e bolachas aos Pacientes – Junho**
- **Mutirão da Saúde na APAD – Junho**
- **Curso Pocus em Nefrologia – Julho**
- **CIPA - Quick Massagem para colaboradores – Julho**

- **Evento de Dia dos Profissionais do Telemarketing – Julho**
- **Dia Mundial do Rim Educativo Barigui – Julho**
- **Reunião do Conselho – Agosto**
- **Treinamento da Enfermagem sobre Primeiros Socorros – Agosto**
- **Treinamento para Colaboradores “Como proceder em uma situação de urgência e emergência?” – Agosto**
- **Live Dr. José Knopfholz e Dra. Luciana Cardon “A Importante Conexão entre Coração e Rim” – Setembro**
- **Publicação do Artigo Científico da odontologia “Autopercepção da Saúde Bucal em Indivíduos em Diálise com Periodontite” – Setembro**
- **IX Congresso Sul Brasileiro de Nefrologia: participação do Dr. Miguel Riella e apresentação de poster da Enfermagem - Outubro**
- **Melhores Ongs 2023: Inscrição de trabalho e vencedores do prêmio 2023**
- **Campanha do Dia de Doar Digital com a Captação de Recursos – Novembro**
- **Campanha de Natal Digital com a Captação de Recursos – Dezembro**
- **Visita de membros da SBN e SPN – Dezembro**
- **Evento dos Pacientes de Natal realizado pela equipe da saúde (Humanização) – Dezembro**
- **Integração de Natal dos Colaboradores (Jantar) - Dezembro**
- **Campanha Educativa Dia Mundial do Rim 2023**

No ano de 2023 o tema do Dia Mundial do Rim, “Saúde dos Rins para Todos – Cuidar dos Vulneráveis – estar preparado para os desafios inesperados” teve como objetivo abordar a principal questão que é a conscientização sobre a doença renal e a educação das equipes envolvidas: comunidade, profissionais de saúde e os



gestores de saúde pública.

Compartilhamos nas Redes Sociais informações gerais sobre os rins e sobre a Doença Renal. Realizamos a Feira de Saúde Oficial com o patrocínio do Sesc e tivemos apoio com materiais informativos, banners e assessoria de imprensa.



Post com informações sobre o evento oficial na Praça Osório.



Imagem da entrada da Feira de Saúde realizada em parceria com o Sesc Fecomércio na Praça Osório (com um inflável em formato de rim que alerta "cuide dos seus Rins")

• Campanha Cesta do Bem – Arrecadação de Cesta Básica

A Campanha Cesta do Bem iniciou em meados da Pandemia, no ano de 2020, no primeiro semestre com o objetivo de economia. Em uma negociação de apoio com o Instituto Grpcom, surgiu a ideia de compartilhar a necessidade e fazer algo maior com outras instituições com o apoio da RPC e surgiu o interesse da Sindiloc em nos ajudar. Em 2023 ainda recebemos doações ainda desta parceria graças a prestação de contas que realizamos

mensalmente.

Resultado da Campanha:

Este ano recebemos 197 cestas básicas até o mês de dezembro.



Post de agradecimento à Sindiloc pelas doações de 2023.

• Campanha IR do Bem – Arrecadação de Recursos Pessoa Física e Jurídica 2023

A Campanha IR do Bem foi realizada em parceria com uma empresa terceira (para potencializar o contato com empresas e otimizar as doações com pessoa jurídica) na atualização da identidade dos materiais e realização de novas estratégias de comunicação para os materiais das Redes Sociais, reforçando o processo de doação e orientando os doadores a contatarem seus contadores. Readequamos os materiais de acordo com a necessidade, contribuindo com este projeto.

DOE ATÉ 6% DO SEU IMPOSTO DE RENDA
E AJUDE A UNIDADE MÓVEL A LEVAR SAÚDE A QUEM PRECISA!



- 1**
2023
Até dezembro: 30/12/2023
Pessoa física: pode doar até 6%
Pessoa jurídica: pode doar até 1% trimestral ou anual
- 2**
2023
15/03 até 31/05
Pessoa física: pode doar até 3%
até 31/07
Pessoa jurídica: pode doar até 1%
(no próprio sistema no momento da declaração)



Realizamos também os agradecimentos para as empresas que nos doaram, entregando certificado, registrando o evento e publicando nas Redes Sociais.



Redes Sociais

Para as Mídias Digitais é importante destacar que, considerando o planejamento estratégico, as estratégias de conteúdo do Calendário Editorial 2023 seguem 4 focos principais:

- Captação de Recursos: doadores - investidores privados e investimento social
- Utilidade Pública: educação e prevenção
- Prestação de Contas: indicadores
- Sustentabilidade: campanhas, Serviços e Produtos

Facebook Fundação Pró-Renal

Número de Seguidores: 15.400, aumento de 1% em relação a 2022

Alcance: 413,8 k (a métrica Alcance de 1 de janeiro de 2023 a 31 de dezembro de 2023 é 12% menor em comparação ao ano de 2022).

Tivemos um número de alcance menor este ano, porém quanto a interações tivemos um aumento de 37,9% o que significa: otimização do número de curtidas ou reações, salvamentos, comentários, compartilhamentos e respostas no conteúdo, incluindo anúncios.

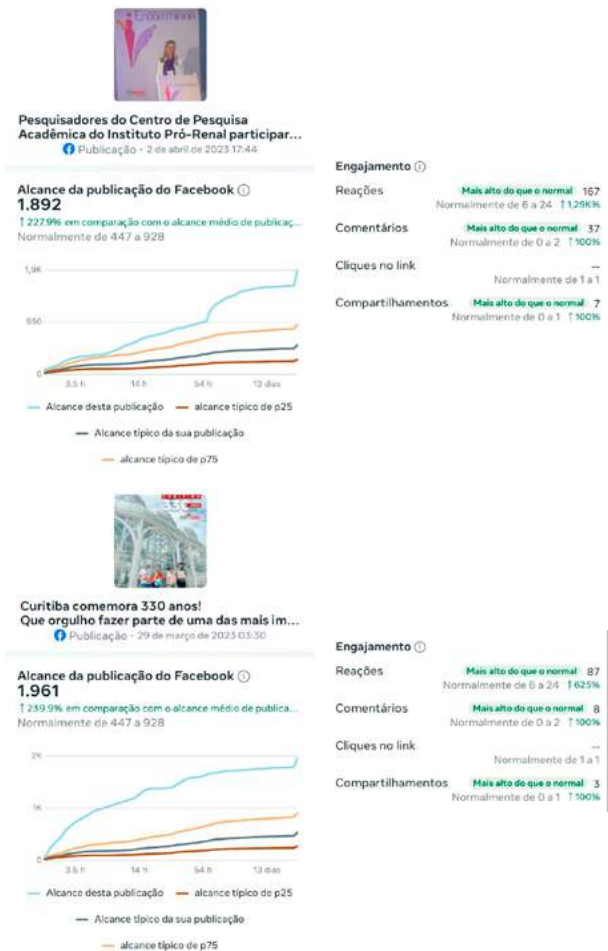
O que podemos observar também é um resultado positivo em números de alcance no orgânico.

Pretende-se em 2024 compor uma equipe para conseguir cumprir com um planejamento tático para seguir os 4 focos principais de criação de conteúdo e postagens assim conseguindo crescer de forma orgânica e planejada com as postagens patrocinadas.



Top Posts Facebook





Instagram Fundação Pró-Renal

Número de Seguidores: 7.200, aumento de 6,2% em relação a 2022

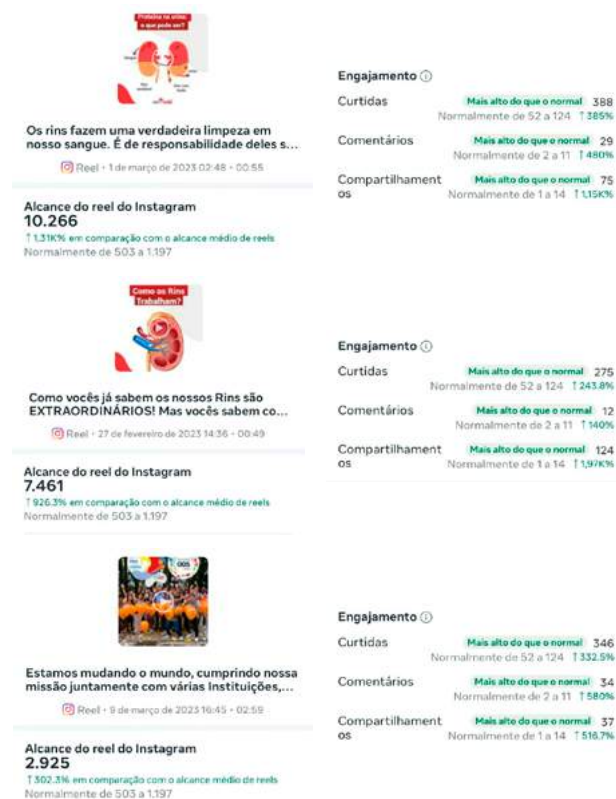
Alcance: 146,6 k (a métrica Alcance de 1 de janeiro de 2023 a 31 de dezembro de 2023 é 29% menor em comparação ao ano de 2022).

Em 2023 tivemos a segregação da conta da Fundação com a Educação (cursos), que direcionou o investimento de verba em anúncios patrocinados e também a publicação de posts orgânicos em outra conta do Instagram. Tivemos também menor quantidade de postagens e investimentos em campanhas na conta da Fundação Pró-Renal.

É interessante explicar que mesmo com menor alcance tivemos maior interação, explicamos este fato com a publicação de conteúdos relevantes e reels que geram mais participação. A presença também de “personagem” – profissional, conta com mais interatividade e engajamento.



Top Posts Instagram



Ainda tivemos a realização de Campanhas de Captação de Recursos, uma estratégia Digital em parceria com a Quantus.



Continuidade da Campanha Geral nos Stories, com chamada para o link da página de doação.



Campanha de Captação de Recursos Digital – Dia de Doar



Campanha de Captação de Natal – “Pedido ao Papai Noel”

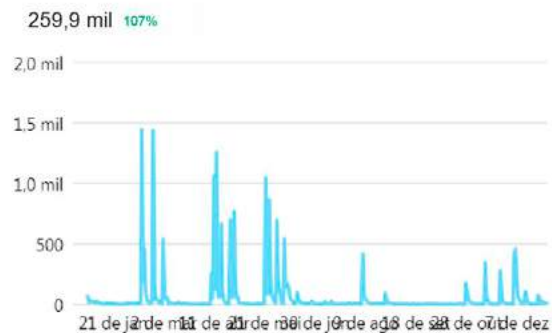
Redes Sociais | Bazar Pró-Renal

Facebook Bazar Pró-Renal

Número de Seguidores: 5 mil

Alcance: 259,9 k (a métrica Alcance de 1 de janeiro de 2023 a 31 de dezembro de 2023 é 107,2% maior em comparação ao ano de 2022). Consideramos o orgânico e patrocinado.

Alcance no Facebook



Visitas à Página do Facebook

Ontem Últimos 7 dias Últimos 28 dias

Visitas à Página do Facebook

3,9 mil

↑ 64% nos últimos 365 dias



A métrica Visitas à Página do Facebook de 1 de janeiro de 2023 a 31 de dezembro de 2023 é 64% maior em comparação com 1 de jan de 2022 a 31 de dez de 2022.





Instagram Bazar Pró-Renal

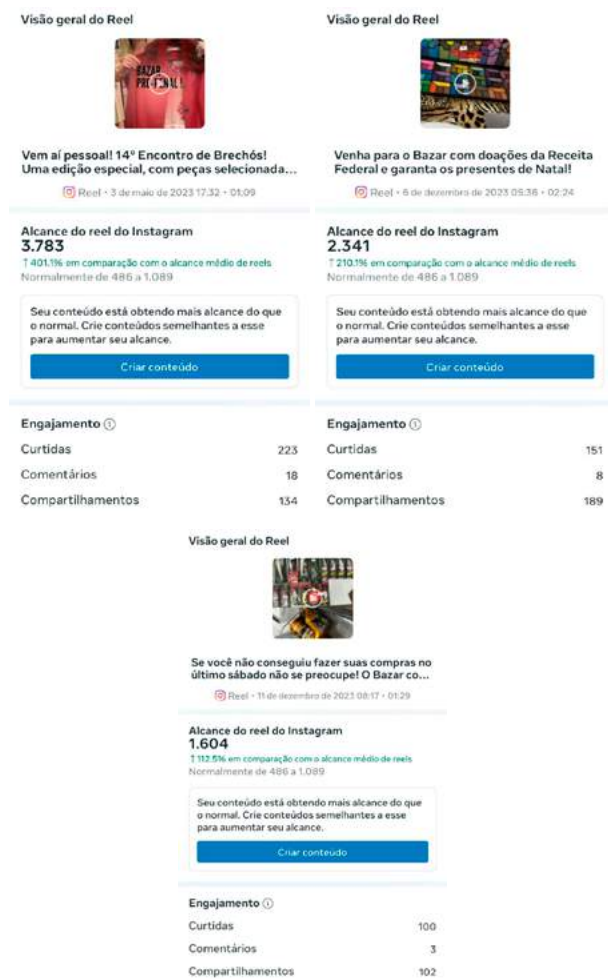
Número de Seguidores: 1.675

Alcance: 63,7 mil (a métrica Alcance de 1 de janeiro de 2023 a 31 de dezembro de 2023 é 5% menor em comparação ao ano 2022.

Mesmo o alcance tendo uma pequena queda, tivemos um aumento no número de visitantes do perfil em 36%. Podemos citar que o evento da Receita Federal aumenta a procura pelo Bazar, principalmente de pessoas que ainda não conhecem o negócio e recebem o anúncio mesmo que de forma orgânica. Abaixo segue o resultado de um post que traz para a conta organicamente pessoas novas para a conta, um reel que atingiu praticamente 50% de contas de não seguidores.



Top Posts Instagram



Principais Ações

• Moda Circular: Reciclagem / Reduzir / Reusar

Nesta abordagem, mostramos o comprometimento da Instituição com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável ODS – 12 “Consumo e Produção Responsáveis”. Quem compra no Bazar ou quem doa, está comprometido também com o consumo consciente e com os ODS.



• Aniversário do Bazar / Julho - Agosto

Colaboramos com materiais de divulgação da comemoração dos 15 anos do Bazar principalmente nas Redes Sociais, ação realizada pelo setor de Bazar que contou com diversas promoções, sorteio de brindes e confraternização com os clientes que teve o objetivo de celebrar esta fonte de sustentabilidade e agradecer os clientes que contribuem com este trabalho.



• Second Hand Bazar / Agosto

Nesta abordagem, mostramos o comprometimento da Instituição com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável ODS – 12 “Consumo e Produção Responsáveis”. Trata-se de criar e ressignificar peças selecionadas com afetividade, a fim de promover uma moda sustentável e que faça sentido para o público-alvo. Aqui, o consumidor

alimenta toda uma cadeia que valoriza a missão da Instituição, promove a economia circular, preserva o meio ambiente e incentiva o consumo consciente.



• Campanha do Agasalho / de abril a novembro



• Dia do Cliente / Setembro



• Campanha Desapegue / Novembro



• Campanhas Promocionais



• Campanha Desapegue (arrecadação) / Dezembro

“Enjoou? Não usa mais? Apertou? Afrouxou? Desapegue!”



Assessoria de Imprensa

Realizamos postagens de matérias no site da Instituição e nas Redes Sociais com o intuito de reforçar o nosso compromisso com a sociedade, divulgar a transparência das nossas atividades e otimizar as nossas doações. Também temos o objetivo de educar a comunidade sobre assuntos de saúde relacionados à prevenção da Doença Renal e comorbidades associadas.

Últimas notícias



08/03/23

Sesc Paraná e Fundação Pró-Renal promovem o Dia Mundial do Rim

<https://www.sescpr.com.br/2023/03/sesc-pr-e-fundacao-pro-renal-realizam-o-dia-mundial-do-rim/>



09/03/23

Dia Mundial do Rim e Doença Renal – Band Tv (Dra. Laís)

22/09/2023

Doença Renal x Doenças do Coração

<http://santacasabarretos.com.br/10-de-marco-dia-mundial-do-rim/>

08/03/23

Prevenção da Doença Renal e sobre a Feira de Saúde Dia Mundial do Rim – RIC TV

Assessoria de Imprensa – Básica Comunicações

Agosto

1. No Dia Mundial do Second Hand, Pró-Renal quer ampliar doações para seu Bazar Solidário

PAUTA: Second Hand

VEÍCULO: Blog da Papinha

LINK/PÁGINA: <https://blogdapinha.blogspot.com/2023/08/pro-renal-querampliar-doacoes-para-seu.html>

MÍDIA ESPONTÂNEA: R\$ 1 mil

VEÍCULO: Simone Bello

LINK/PÁGINA: <https://simonebello.blogspot.com/2023/08/no-dia-mundial-dosecond-hand-pro-renal.html>

MÍDIA ESPONTÂNEA: R\$ 1 mil

PAUTA: Second Hand

VEÍCULO: Paraná Imprensa

LINK/PÁGINA: <https://www.paranaimprensa.com.br/2023/08/no-dia-mundial-dosecond-hand-pro-renal.html>

MÍDIA ESPONTÂNEA: R\$ 1 mil



PAUTA: Second Hand

VEÍCULO: Flash Curitiba

LINK/PÁGINA: <https://www.flashcuritiba.com/2023/08/no-dia-mundial-dosecond-hand-pro-renal.html>

MÍDIA ESPONTÂNEA: R\$ 1 mil



VEÍCULO: Record TV

LINK/PÁGINA: https://www.youtube.com/watch?v=mPlvfSK_GRQ

TEMPO: 3 minutos

ALCANCE MENSAL EM CURITIBA: 2,2 milhões de espectadores

MÍDIA ESPONTÂNEA: R\$ 30 mil



PAUTA: Second Hand

VEÍCULO: CBN Curitiba

LINK/PÁGINA: <https://cbncuritiba.com.br/materias/neste-dia-mundial-dos-bens-de-segunda-mao-a-fundacao-pro-renal-pede-doacoes-para-seu-bazar-solidario/>

MÍDIA ESPONTÂNEA: R\$ 1,5 mil



2. Diante o caso do Faustão, Fundação Pró-Renal alerta: de que maneira a insuficiência cardíaca afeta os rins?

Os rins têm ligação direta com o coração e vice-versa. Entenda melhor sobre a insuficiência cardíaca, renal e a retenção de líquidos



Sugestão de fontes para entrevistas: Dr. Miguel Riella / Dr. Rene Santos Neto

/ Dra. Luciana Cardon / Dr. Sérgio Bucharles / Dra. Gabriela Lacreta / Dra. Karen

Rosati / Dra. Elisa Fernanda Ferri Sensi / Dra. Soraia Taira Higa

PAUTA: Caso Faustão

VEÍCULO: Diário PcD

LINK/PÁGINA: <https://www.youtube.com/watch?v=TwFe2UuZwbQ>

ALCANCE: 14,1 mil inscritos – 758 visualizações até a entrega deste relatório

TEMPO: 25 minutos

MÍDIA ESPONTÂNEA: R\$ 5 mil



Quais as causas da grave doença do apresentador?

3. Uso de suplementos alimentares e o risco da sobrecarga renal

No Dia do Nutricionista (31/08), a Pró-Renal alerta para problemas renais provocados pelo uso indiscriminado de suplementos

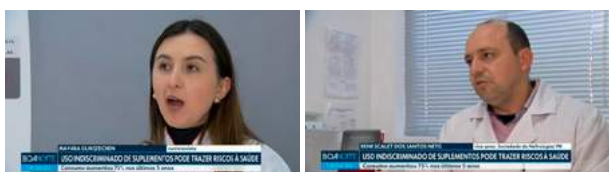
PAUTA: Uso indiscriminado de suplementação

VEÍCULO: RPC TV

LINK/PÁGINA: <https://g1.globo.com/pr/parana/videos-boa-noite-parana/>

ALCANCE: média de 387 mil espectadores por programa em Curitiba

TEMPO: 2'55" **MÍDIA ESPONTÂNEA:** R\$ 90 mil



Setembro

1. Acompanhamento psicológico é fundamental em pacientes renais crônicos

Relação entre doença renal e declínio cognitivo requer atenção

2. Dia Mundial do Coração

Para lembrar do Dia Mundial do Coração (29/09), a Pró-Renal convidou a Sociedade Paraense de Cardiologia (SPC) para em uma Live no Instagram, debaterem e conscientizarem a população sobre a importante conexão entre coração e rim.

O Dr. José Knopfholz (Diretor Administrativo da SPC) recebeu como convidada especial a Dra. Luciana Schmitt Cardon de Oliveira (Coordenadora do Ambulatório de Doença Renal Crônica da Fundação Pró-Renal).



PAUTA: Dia Mundial do Coração

VEÍCULO: Band News FM Curitiba

LINK/PÁGINA: <https://bandnewsfmcuritiba.com/coracao-e-rins-desempenhamfuncoes-que-se-complementam-entenda/>

TEMPO: 1'

ALCANCE: cerca de 10 mil espectadores

MÍDIA ESPONTÂNEA: R\$ 500,00



PAUTA: Dia Mundial do Coração

VEÍCULO: CNT TV

LINK/PÁGINA: <https://www.youtube.com/watch?v=DIQU2ZPpodE&list=PLtOGSF19u8LYRZkkmkWdkj3mz9F0JpXJ5&index=3>

TEMPO: 4'

ALCANCE: 15,3 mil inscritos no YouTube

MÍDIA ESPONTÂNEA: R\$ 30 mil



Outubro

1. Osteoporose atinge 40% das mulheres na pós-menopausa e 15% de homens acima de 50 anos

PAUTA: Dia Mundial da Osteoporose

VEÍCULO: Saúde Debate

LINK/PÁGINA: [https://saude Debate.com.br/noticias/osteoporose-atinge-40-das-](https://saude Debate.com.br/noticias/osteoporose-atinge-40-das-mulheres-na-pos-menopausa-e-15-de-homens-acima-de-50-anos/)

[mulheres-na-pos-menopausa-e-15-de-homens-acima-de-50-anos/](https://saude Debate.com.br/noticias/osteoporose-atinge-40-das-mulheres-na-pos-menopausa-e-15-de-homens-acima-de-50-anos/)

MÍDIA ESPONTÂNEA: R\$ 1,5 mil



PAUTA: Dia Mundial da Osteoporose

VEÍCULO: Blog da Pinha

LINK/PÁGINA: <https://blogdapinha.blogspot.com/2023/10/osteoporose-atinge-40-das-mulheres-na.html>

MÍDIA ESPONTÂNEA: R\$ 1 mil



PAUTA: Dia Mundial da Osteoporose

VEÍCULO: Band News Curitiba

LINK/PÁGINA: <https://bandnewsfmcuritiba.com/dia-mundial-da-osteoporoseespecialista-alerta-para-cuidados/>

MÍDIA ESPONTÂNEA: R\$ 1,5 mil TEMPO: 1'05"



PAUTA: Dia Mundial da Osteoporose

VEÍCULO: TV CNT nacional

LINK/PÁGINA: <https://www.youtube.com/watch?v=5Em96KDIHIE&list=PLtOGSF19u8LYRZkkmkWdkj3mz9F0JpXJ5>

[9u8LYRZkkmkWdkj3mz9F0JpXJ5](https://www.youtube.com/watch?v=5Em96KDIHIE&list=PLtOGSF19u8LYRZkkmkWdkj3mz9F0JpXJ5)

MÍDIA ESPONTÂNEA: R\$ 30 mil TEMPO: 4'



CNT Jornal de 18/10/2023 na íntegra

PAUTA: Dia Mundial da Osteoporose

VEÍCULO: Rádio Paraná Educativa FM

LINK/PÁGINA: <https://www.paranaeducativafm.pr.gov.br/Noticias> (veiculada na rádio, não postada no site)

MÍDIA ESPONTÂNEA: R\$ 1,5 mil

PAUTA: Dia Mundial da Osteoporose

VEÍCULO: Bem Paraná

LINK/PÁGINA: <https://www.bemparana.com.br/bem-estar/saude-e-beleza/osteoporose-doenca-atinge-40-das-mulheres-na-pos-menopausa-e-15-de-homens-acima-de-50-anos/>

MÍDIA ESPONTÂNEA: R\$ 5 mil



Novembro



1. Aviso de Pauta: pielonefrite

Após deixar o palco por passar mal durante o show realizado na última sexta-feira no Allianz Parque em São Paulo, a cantora da banda RBD Anahí realizou exames de sangue e ultrassom que detectaram uma infecção renal grave, chamada de pielonefrite.

2. Dia Mundial do Diabetes: conscientização e cuidados na luta contra uma doença em ascensão

PAUTA: Dia Mundial do Diabetes

VEÍCULO: CBN Curitiba

LINK/PÁGINA: <https://cbncuritiba.com.br/materias/diabetes-conheca-os-tipos->

[caracteristicas-e-consequencias-e-saiba-como-tratar/](https://cbncuritiba.com.br/materias/diabetes-conheca-os-tipos-)

MÍDIA CONQUISTADA: R\$ 1,5 mil



PAUTA: Dia Mundial do Diabetes

VEÍCULO: Band TV Paraná – Band Cidade 1ª edição

LINK/PÁGINA: <https://www.youtube.com/watch?v=WsaAKDEiNmo>

TEMPO: 3'17"

MÍDIA CONQUISTADA: R\$ 10.000,00

VISUALIZAÇÕES: 130 (até 01/12)

INSCRITOS: 41,8 mil



PAUTA: Dia Mundial do Diabetes

VEÍCULO: Rádio Educativa – programa Saúde para Todos

LINK/PÁGINA: <https://www.youtube.com/watch?v=XXodv3T6dxo>

TEMPO: 20'

MÍDIA CONQUISTADA: R\$ 10.000,00

VISUALIZAÇÕES: 36 (até 01/12)

INSCRITOS: 2 mil



3. Bazar Solidário da Fundação Pró-Renal precisa de doações para a continuar o atendimento do paciente em situação de vulnerabilidade social / Economia circular

PAUTA: Bazar beneficente precisa de doações

VEÍCULO: Tribuna do Paraná

LINK/PÁGINA: <https://www.tribunapr.com.br/noticias/curitiba-regiao/bazarsolidario-precisa-de-doacoes-para-continuar-a-ajudar-12-mil-pacientes/amp/>

MÍDIA CONQUISTADA: R\$ 15.000,00



PAUTA: Bazar beneficente precisa de doações

VEÍCULO: Band News FM

LINK/PÁGINA: aguardando link subir no site

MÍDIA CONQUISTADA: R\$ 1.500,00

Dezembro

1. Bazar Solidário da Fundação Pró-Renal precisa de doações para a continuar o atendimento do paciente em situação de vulnerabilidade social – autorizada a enviar a pauta apenas à TV Educativa, veiculada em 04/12

PAUTA: Bazar solidário

VEÍCULO: TV Educativa Paraná

LINK/PÁGINA: <https://www.youtube.com/watch?v=8E6f4LBEohU>

TEMPO: 1'54"



3. Pró-Renal entre as 100 melhores ONGs do Brasil de 2023 – enviada no Grupo em 06/12 para aprovação, não realizada.



RECURSOS HUMANOS

ARIELE PAULINA SILVANO

Analista de RH

Introdução

A Gestão de Recursos Humanos representa um conjunto multifacetado de técnicas, habilidades e estratégias que visam não apenas proporcionar satisfação aos colaboradores, mas também contribuir para que a instituição alcance seus objetivos de forma eficaz. Em essência, essa disciplina busca desempenhar o papel de mediadora entre a organização e seus membros, buscando um equilíbrio que permita a realização dos interesses de ambas as partes, resultando em uma relação mutuamente vantajosa.

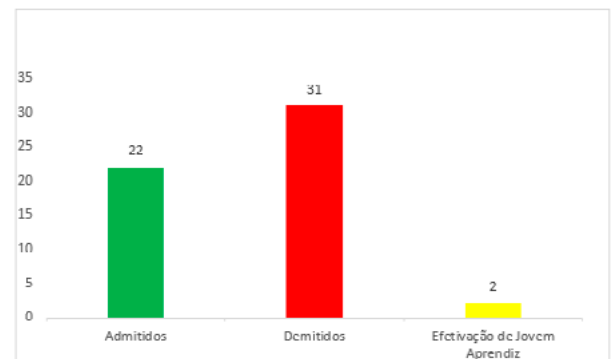
No contexto específico das organizações do terceiro setor, caracterizadas por uma estrutura administrativa, social e técnica complexa, a gestão de recursos humanos adquire um papel crucial. Estas entidades desenvolvem estratégias abrangentes envolvendo comunicação, marketing, finanças e recursos humanos, entre outras áreas, para garantir seu funcionamento. Conseqüentemente, enfrentam desafios significativos que demandam preparo, planejamento e organização abrangentes de todos os recursos disponíveis, sejam eles técnicos, humanos, estruturais ou tecnológicos. Nesse contexto, a sobrevivência e o sucesso das organizações do terceiro setor dependem da capacidade de gerenciamento eficiente desses recursos (RUWER; CANOAS, 2009).

Quadro de Colaboradores

O Quadro de Colaboradores desempenha um papel crucial ao oferecer ao departamento de Recursos Humanos e aos gestores uma visão abrangente da composição do capital humano da instituição. Essa ferramenta revela-se instrumental em diversas circunstâncias, desde situações relacionadas à expansão de equipes ou à necessidade de redução de pessoal para otimização de custos, até mudanças estratégicas, como

transferências de funcionários. Além disso, o Quadro de Colaboradores é uma valiosa fonte de informações no processo seletivo, contribuindo para identificar as características mais adequadas à vaga em questão, bem como para avaliar os benefícios oferecidos aos colaboradores. Em suma, esta ferramenta não apenas fornece um panorama claro da estrutura de recursos humanos da instituição, mas também se revela uma aliada essencial na tomada de decisões estratégicas relacionadas à gestão de pessoal.

No encerramento do ano de 2023, o quadro funcional era de 97 colaboradores, no qual 77 mulheres e 20 homens. Representando um índice de 79% do quadro, formado por mulheres, e 21% por homens,

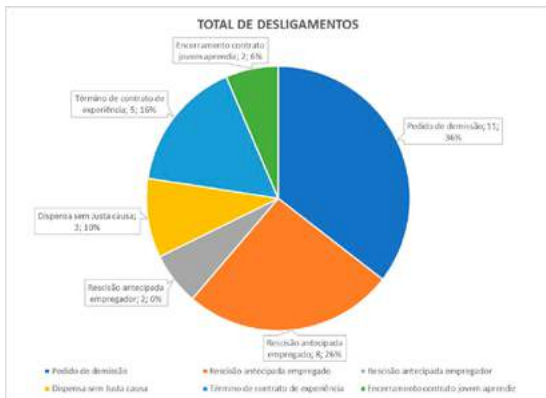


Entrevista de Desligamento

A entrevista de desligamento representa um grande potencial para gerar dados relevantes sobre a cultura institucional e de melhoria de processo da organização. Ela é adotada na Fundação Pró-Renal tanto para casos de demissão quanto aos pedidos de demissão. Habitualmente, a entrevista é aplicada no dia em que o ex-colaborador fará a homologação.

Ele é convidado a responder o questionário avaliando os seguintes pontos: ambiente de trabalho, relacionamento com colegas e supervisor imediato, pontos positivos que encontrou na instituição, salários e os benefícios, comunicação interna, dificuldades na realização do trabalho.





Ações com colaboradores

Realizar ações internas com os colaboradores é de extrema importância para o sucesso e o bem-estar geral de uma organização. Essas ações contribuem para diversos aspectos positivos, tanto no ambiente de trabalho quanto nos resultados finais da empresa. As ações tem o objetivo de engajar os funcionários e melhorar o clima organizacional e entrosamento entre os colaboradores de diversos setores.

Halloween

Este ano tivemos um concurso de Halloween, com duas categorias concorrendo a prêmios.

A primeira categoria foi: **Foto do Instagram**, as 03 fotos mais curtidas nos stories do Instagram, marcando a Instituição, foram premiadas.

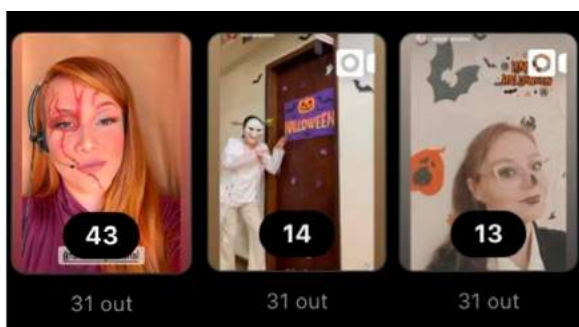


Foto: Resultado curtidas do Instagram



Foto: Colaboradoras premiadas

A segunda categoria foi: Decoração mais criativa do setor, a qual o Centro Intervencionista foi o campeão, eleito por votação interna, via Google forms.



Foto: Decoração centro intervencionista

Esta atenção movimentou todos os setores, incluindo os colaboradores em home office, que participaram ativamente. Foi um dia diferente e divertido para todos.



Foto: Equipe Multidisciplinar e ambulatório

Confraternização de Final de Ano

As confraternizações no final do ano são importantes por diversos motivos. Elas proporcionam reconhecimento e valorização dos colaboradores, fortalecem os relacionamentos, celebram conquistas, aliviam o estresse, estimulam a criatividade e a inovação, incentivam a comunicação interpessoal, possibilitam reflexão e planejamento, motivam para o ano seguinte e contribuem para um clima organizacional mais positivo.

Esses eventos promovem um ambiente descontraído que vai além das formalidades do trabalho, fortalecendo o espírito de equipe e a coesão entre os membros da organização.

As confraternizações foram suspensas em muitas empresas durante a pandemia de COVID-19 devido às precauções de segurança e às medidas de distanciamento social recomendadas pelas autoridades de saúde. Na Fundação Pró-Renal, não foi diferente, as confraternizações foram suspensas, respeitando as medidas recomendadas pelas autoridades. Mas nesse ano, tivemos a primeira confraternização de final de ano, com os colaboradores após a pandemia, que ocorreu em dezembro, no Salão Maggiore Eventos.



Foto: Jantar de confraternização 2023



SEGURANÇA DO TRABALHO

Juliana Calomeno

TÉCNICA DE SEGURANÇA DO TRABALHO - MTE: 0012208/PR

Descrição de atividades setor de Segurança do Trabalho

O setor de Segurança do Trabalho é responsável pela saúde ocupacional e segurança dos colaboradores, sempre trabalhando com a prevenção de acidentes, doenças do trabalho e situações que possam prejudicar o colaborador. A segurança tem como base as Normas Regulamentadoras estabelecidas pelo Ministério do Trabalho (MTE). Orientar e coordenar o sistema de Segurança do Trabalho, investigando riscos e causas de acidentes, analisando esquemas de prevenção.

Inspecionar locais, instalações e equipamentos da empresa e determinar fatores de riscos de acidentes. Propor normas e dispositivos de segurança, sugerindo eventuais modificações nos equipamentos e instalações e verificando sua observância, para prevenir acidentes. A segurança tem como base as Normas Regulamentadoras e leis estabelecidas pelo Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) e a Fundação Pró- Renal continua vigilante com os seus colaboradores e pacientes, incentivando o uso de máscaras quando necessário e o álcool gel e todo o protocolo de segurança para melhor qualidade de vida.

• **Registro e controles:** O Técnico de Segurança do Trabalho acompanha desde a compra dos EPI's (Equipamentos de Proteção Individual) orientando e solicitando as marcas e modelos ideais para o Setor de Compras até a distribuição e substituições dos mesmos, além dos uniformes. Para todos os EPI's temos o registro do número do CA - Certificado de Aprovação, que é um documento emitido pelo INMETRO onde os mesmos são avaliados com testes de conforto, resistência e durabilidade, garantindo aos nossos colaboradores eficácia e segurança. Quando vencidos esses Certificados, os EPI's são substituídos por outras marcas conformes, fazendo questão

de mantermos o padrão.

• **Agendamento de exames periódicos:**

O setor de Segurança do Trabalho é responsável por agendar anualmente em média 70 exames periódicos de todos os setores da Fundação Pró Renal, cumprindo atentamente a sua validade, focando na prevenção de doenças e cumprindo com as Legislações vigentes. A periodização e os tipos de exames são planejados pelo Médico Coordenador conforme as exposições dos riscos gerados pelas atividades e ambiente de trabalho descritos no PCMSO - Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional, com os critérios estabelecidos na NR-7.

• **Mapas de risco e Documento Base:** Assim que são feitas as renovações dos programas de controle (PGR E PCMSO) anualmente, com o acompanhamento do profissional de segurança, o mapa de risco também tem que ser renovado obrigatoriamente em todos os setores (Centro Cirúrgico, Administrativo do Centro Cirúrgico, Consultórios Particulares, Ambulatório, Salas de Procedimentos, Financeiro, TI, Marketing, Podologia, Prevenção, Odontologia, Recursos Humanos, SAC, Manutenção, Almoxarifado, DML, Copa) o controle dos riscos e troca dos mapas é realizado pelo Técnico de Segurança do Trabalho.

• **Renovação da Vistoria do Corpo de Bombeiro e Brigada de Incêndio:** O setor de Segurança do Trabalho é responsável por validar a Vistoria dos Bombeiros na Fundação acompanhando todo o processo virtual e presencial no Posto do Corpo de Bombeiros, assim como auxiliar os colaboradores na formação da Brigada de Incêndio, atendendo a Legislação vigente.

• **Manutenção dos Equipamentos contra Incêndio:** Mensalmente o setor de Segurança do Trabalho e Brigadistas fazem a vistoria nos extintores, hidrantes e equipamentos. Anualmente são feitas



as recargas e/ ou substituições dos cascos conforme a necessidade apontada pela empresa responsável (escolhida através de três cotações). Constatam na Instituição 11 extintores de Pó Químico Seco de 4Kg, 6 extintores Pó Químico Seco de 6Kg, 10 extintores de Água, 1 extintor CO2 de 4Kg, 10 extintores CO2 de 6Kg e 28 mangueiras de hidrantes.

- Inclusão de dados dos colaboradores no E-Social: O E-Social é uma plataforma online do Governo que unificou a entrega das obrigações da área trabalhista, previdenciária e tributária, essas obrigações chamamos de eventos para cada finalidade, na área de Segurança do Trabalho depois de muitas mudanças temos 3 eventos:

S-2210 (Comunicação de Acidente de Trabalho): evento que deve ser utilizado para comunicar acidente de trabalho pelo declarante, ainda que não haja afastamento do trabalhador de suas atividades laborais, mesmo fluxo do site do INSS e depois para o E-Social.

S-2220 (Monitoramento da Saúde do Trabalhador): Esse evento detalha as informações relativas ao monitoramento da saúde do trabalhador (avaliações clínicas), durante todo o vínculo laboral com o declarante, bem como os exames complementares aos quais foi submetido, com respectivas datas e conclusões. O prazo de envio é até o dia 15 do mês subsequente ao da realização do exame correspondente (ASO).

S-2240 (Condições Ambientais do Trabalho - Agentes Nocivos): É o evento utilizado para registrar as condições ambientais de trabalho pelo declarante, indicando as condições de prestação de serviços pelo trabalhador, bem como para informar a exposição a agentes nocivos e o exercício das atividades descritos na Tabela 24 – Agentes Nocivos e Atividades – Aposentadoria Especial do E-Social. O prazo de envio é até o dia 15 do mês subsequente.

- **Acompanhamento das Dosimetrias:** A monitoração individual dos trabalhadores ocupacionalmente expostos à radiação ionizante é uma obrigação legal, prevista

nas legislações trabalhista e sanitária, assim como nas normas da CNEN (Comissão Nacional de Energia Nuclear). A empresa que nos atende possibilita monitoração de corpo inteiro sendo utilizados os dosímetros de tórax. É importante esclarecer que o dosímetro deve ser usado de modo permanente pelo usuário durante toda a jornada de trabalho sendo guardado juntamente com o dosímetro padrão. Essa leitura é realizada mensalmente pela empresa contratada e temos acesso a essas informações no site com usuário e senha.

- **Acompanhamento da CIPA:** A CIPA tem obrigatoriedade de acordo com a legislação NR-05, sendo composta por representantes da empresa e do empregador, tem o objetivo de auxiliar na análise das condições de risco dos ambientes de trabalho, ajudando na prevenção de acidentes através de medidas preventivas ou de eliminação de riscos. As reuniões são mensais totalizando 12 reuniões por ano com duração média de 40 minutos. Nosso número de acidentes ocorridos na Instituição são baixos, uma vez que sempre capacitamos nossos colaboradores através de orientações e palestras educativas, no ano de 2023 não tivemos acidentes de trabalho.

- **Comissão do Plano de Prevenção de Riscos de Acidentes com Materiais Perfurocortantes** – Conforme as diretrizes estabelecidas da NR - 32 o empregador deve constituir uma Comissão Gestora multidisciplinar, que tem como objetivo reduzir os riscos de acidentes com materiais perfurocortantes, com probabilidade de exposição a agentes biológicos, por meio da elaboração, implementação e atualização de plano de prevenção de riscos de acidentes com materiais perfurocortantes. A Comissão Gestora deve analisar as informações existentes no PGR e no PCMSO, além das referentes aos acidentes do trabalho ocorridos com materiais perfurocortantes. A referida Comissão foi constituída no mês de Agosto e sua primeira reunião aconteceu em Setembro. As próximas reuniões serão feitas trimestralmente e o plano deve ser avaliado a cada ano, no mínimo, e sempre que se produza uma mudança nas condições de trabalho e quando a análise das situações de



risco e dos acidentes assim o determinar.

- **Info CIPA** - São informativos emitidos bimestralmente pelo WhatsApp e Intranet referente a Gestão da CIPA e seus diversos assuntos sobre Saúde e Segurança do Trabalho, educação e conscientização. As sugestões das matérias são disponibilizadas pelos Cipeiros e são gerenciadas pelos setores de Segurança do Trabalho e Comunicação.
- **Brigada de Incêndio:** Grupo é formado por 8 funcionários da empresa, que voluntariamente se credenciam a participar das ações de combate a incêndio promovidas pela organização. Na Instituição temos os brigadistas responsáveis pelas ações de prevenção e checagem dos extintores e saídas de emergências juntamente com o Técnico de Segurança e a CIPA.
- **Treinamento e Capacitação:** O treinamento e capacitação é o modo de garantir o desenvolvimento de habilidades individuais do colaborador, para o processo permanente de aprendizagem, com o propósito de contribuir para o desenvolvimento de competências institucionais.
- **Acompanhamento do Plano de Gerenciamento de Resíduos do Serviço de Saúde - PGRSS:** É um documento que faz parte do processo de licenciamento sanitário, baseado nos princípios da não geração e minimização da geração de resíduos dos serviços de saúde. O PGRSS foi revisado no final de 2023 a fim de atendermos as normativas. Nossa Instituição gera em média de 280 kgs de resíduos infectantes e 3 kgs de resíduos químicos mensais. Contamos com uma empresa terceirizada para dar a destinação correta desses resíduos onde são emitidos relatórios e certificados para apresentação quando solicitados.
- **Orientações On-line:** Os setores da Instituição que permanecem em Home Office continuam recebendo os recursos e ferramentas para orientação e capacitação, através de folders e panfletos educativos que são disparados pelo WhatsApp e e-mails.

- **Reativação e atualização das Ordens de Serviço:** A Ordem de Serviço é um documento exigido pela NR - 01 e tem por objetivo comunicar os seus colaboradores referente as atividades que cabem ao seu cargo/ função a desempenhar. Em 2023 esse documento foi reativado e atualizado com o auxílio da empresa responsável pela Medicina do Trabalho, juntamente com a Segurança do Trabalho da Instituição, dando prioridade aos colaboradores do Setores do Ambulatório, Intervencionista, Odontologia, Podologia e Serviços Gerais.



TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Elton Tadeu dos Santos

Lucas Muller

SETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Descrição

O setor de T.I é responsável por manter os recursos tecnológicos alinhados com o objetivo estratégico da instituição. Também é responsável pela guarda, gerência e manutenção de todo o parque informatizado, contemplando a parte física como computadores, servidores, switches, access points, telefones e recursos de multimídia, bem como a parte de serviços, sites e softwares.

Baseado nos frameworks de boas práticas e governança de T.I (ITIL e COBIT), o setor de T.I está em constante melhoria dos processos e serviços disponibilizados. Tem como objetivo garantir que todos os recursos tecnológicos fiquem disponíveis durante o maior período e sejam utilizados da melhor forma possível, apresentando novas tecnologias que auxiliem na melhoria dos processos internos e mitigando os problemas relacionados a interrupção dos serviços operacionais.

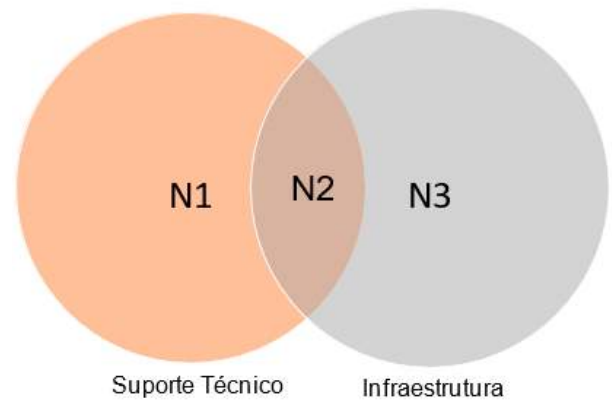


Figura 1- Princípios ITIL



Figura 2 - Princípios COBIT

Atualmente o setor de T.I da Fundação Pró Renal é internamente segmentado em Suporte Técnico e Infraestrutura, onde cada segmento é responsável por um tipo de atendimento, porém, são áreas coexistentes. Podemos dividir, basicamente, em 3 níveis:



SUPORTE TÉCNICO TI

É responsável por prestar assistência direta ao colaborador no andamento diário das atividades que fazem uso de recursos tecnológicos. Engloba a manutenção e instalação física de equipamentos, softwares e recursos multimídia. É a primeira ponte entre o colaborador e os recursos de informática. O suporte técnico trabalha de acordo com as ocorrências que vem sendo abertas pelo sistema e é escalonado por níveis, de acordo com a complexidade do problema.

Primeiro nível (N1): Help Desk

É o primeiro meio de contato com o suporte, que pode ser realizado por e-mail, chat ou telefone. Se a demanda for simples, o problema é logo resolvido sem passar para os demais níveis. É responsável pelo atendimento e registro de todas as solicitações, direcionando os chamados para o nível superior. Indicado para problemas de baixa complexidade, como configurações de e-mail, impressora e internet, com pequenas alterações no hardware ou software que

podem ser facilmente feitas pelo colaborador mediante instruções repassadas pelo técnico. O canal oficial para abertura das solicitações é o sistema Helpdesk, acessado via navegador pelo endereço <https://helpdesk.fpr.org>. Durante o período do dia 01/01/2023 até 31/12/2023, o sistema recebeu formalmente 260 chamados, sendo que 258 foram atendidos e encerrados. Deste total, 87,84% das solicitações foram tratadas pelo Nível 1 (224 atendimentos).

Segundo nível (N2): Service Desk

O nível 2 é destinado a questões mais técnicas e aprofundadas como falha de software, rede ou hardware. Responsável por todos os chamados encaminhados pelo primeiro nível. O atendimento pode ser telefônico ou online, mas também pode ser em campo e abrange questões um pouco mais complexas. No mesmo período, o suporte N2 atendeu e encerrou 12,16% dos chamados abertos (34 atendimentos).

Terceiro Nível (N3): Especialista

Atende os chamados encaminhados pelo Nível 2. É composto por um nível especializado e mais aprofundado do problema. Em alguns casos, pode ser necessário o acionamento de empresas terceiras. Estes atendimentos são abertos diretamente do Segundo Nível para as plataformas dos prestadores e não aparecem nos relatórios de atendimento. Neste mesmo período de 2023, não houve a necessidade de abertura de chamados neste nível.

ATENDIMENTOS DE SUPORTE 2023

Atendimentos Realizados 2023:

Com relação ao mesmo período de 2022, os atendimentos de suporte tiveram um crescimento de aproximadamente 16,07%. Lembrando que o demonstrativo dos chamados reflete apenas as solicitações abertas pelo sistema, não contemplando solicitações recebidas via Whatsapp, informalmente e nem atendimentos preventivos.

ÁREA DE ATENDIMENTO	ABERTOS	FECHADOS
TI Suporte Técnico	260	258
Total	260	258

Área filtrada: TI Suporte Técnico



Quadro geral de atendimentos registrados 2023

Departamentos X Áreas de atendimento

Período de 01/01/2023 até 31/12/2023

DEPARTAMENTO	QUANTIDADE	ÁREA DE ATENDIMENTO
Administrativo	7	TI Suporte Técnico
Ampliação SUS	26	TI Suporte Técnico
Assistência Social	1	TI Suporte Técnico
Audição	1	TI Suporte Técnico
Bancos	2	TI Suporte Técnico
Centro Cirúrgico	20	TI Suporte Técnico
Centro de Educação	3	TI Suporte Técnico
Compras	8	TI Suporte Técnico
Comunicação	8	TI Suporte Técnico
Diagnóstico	18	TI Suporte Técnico
Enfermagem	2	TI Suporte Técnico
Família	10	TI Suporte Técnico
Franquia	2	TI Suporte Técnico
Instituto - Gestão Pré	1	TI Suporte Técnico
Instituto - Centro de Educação	2	TI Suporte Técnico
Manutenção	7	TI Suporte Técnico
Módulo Audição	1	TI Suporte Técnico
Oncologia	4	TI Suporte Técnico
Patologia	2	TI Suporte Técnico
Patologia	21	TI Suporte Técnico
Podologia	5	TI Suporte Técnico
Portaria	1	TI Suporte Técnico
Prevenção	14	TI Suporte Técnico
Psicologia	7	TI Suporte Técnico
Recursos Humanos	20	TI Suporte Técnico
SAC	42	TI Suporte Técnico
Segurança de Trabalho	8	TI Suporte Técnico
Serviço Social	13	TI Suporte Técnico
Vendas	4	TI Suporte Técnico
Total	258	

Solicitações por setor 2023.

INFRAESTRUTURA DE T.I

Atua em um nível mais gerencial de todo o ambiente tecnológico. Responsável por gerir e monitorar todos os recursos disponíveis, como o Datacenter, redes cabeadas, wireless e bancos de dados. Também é responsável por criar as políticas de T.I, estruturar processos, gerenciamento de dados e segurança cibernética da instituição. Apóia os demais setores com os projetos de integração necessários e mantém os recursos tecnológicos alinhados a estratégia da Fundação Pró Renal. Atualmente a Fundação Pró-Renal conta com um parque tecnológico composto por:



PARQUE DE MÁQUINAS	
COMPUTADORES	75
SERVIDORES FÍSICOS	7
MÁQUINAS VIRTUAIS	43
SWITCHES	13
ACESSOS WIRELESS	17

PROJETOS DE INFRAESTRUTURA

VIRTUALIZAÇÃO

O setor de T.I da Fundação Pró-Renal sempre esteve atento as novidades e boas práticas do gerenciamento de recursos de tecnologia. Sua estrutura de servidores é baseada em virtualização de recursos, facilitando o gerenciamento e otimizando a entrega de soluções. Houve a necessidade de reconfigurar a arquitetura dos servidores que hospedam a solução do nosso software Dialsist, pois devido a uma falha na configuração inicial das máquinas virtuais baseadas em Linux, a infraestrutura passava por 2 níveis de virtualização: O hypervisor principal liberava recursos do servidor físico e virtualizava um hypervisor secundário, que conseqüentemente, gerenciava as instâncias virtuais:

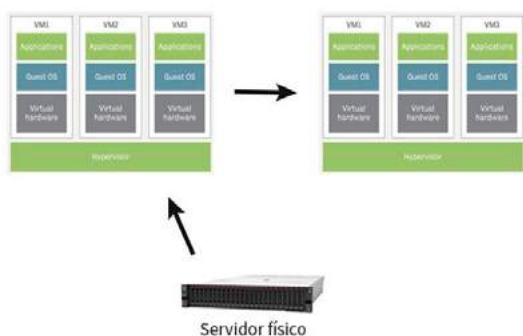


Figura 1 – Infraestrutura antiga servidores Dialsist

Esta configuração demandava uma quantidade maior de recursos do servidor físico, pois era necessário suprir os requisitos mínimos do segundo hypervisor somados aos recursos da máquina virtual que seria gerenciada. Além de força computacional, está configuração também consumia recursos de armazenamento de backup, pois era necessário configurar um job para salvar toda a estrutura do segundo hypervisor, o

que limitava e muito a quantidade de espaço de armazenamento para outros trabalhos de backup.

Desta forma, efetuamos o planejamento da migração desta infraestrutura de modo a gerar o mínimo de impacto possível aos nossos clientes e colaboradores. Foram criadas instâncias virtuais em um outro cluster, com sistema operacional Linux atualizado para a última versão com suporte estável e posterior migração dos dados. Com isso eliminamos um nível de virtualização e as instâncias são gerenciadas pelo hypervisor principal, utilizando apenas os recursos necessários para sua execução.

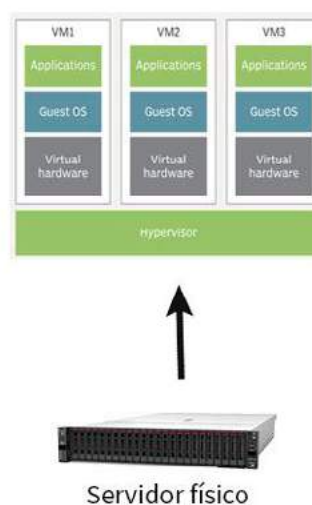


Figura 2 - Estrutura atual Servidores Dialsist

Além dos recursos computacionais que foram alocados corretamente, também liberamos mais de 2TB de dados dos nossos equipamentos de backup (17.42%). Esse espaço livre passa a armazenar uma quantidade maior em pontos de restauração, garantindo a integridade dos dados e recuperação mais ágil em caso de incidentes.

BACKUP

Diante da necessidade de expansão de serviços, o volume de dados a serem protegidos aumentou. Possuíamos apenas um equipamento NAS (Network Attached Storage) com capacidade de 16TB para suprir as necessidades diárias de backup. Visando um projeto futuro, adquirimos uma nova unidade NAS com 24TB de armazenamento. A aquisição da nova unidade de backup representa um investimento estratégico para garantir a continuidade operacional e a

segurança da informação. Ao seguir as boas práticas de Segurança da Informação e as diretrizes da ISO 27001, estamos fortalecendo nossa postura defensiva contra ameaças e assegurando a preservação dos ativos de informação da instituição.

ALTERAÇÃO DE TELEFONIA, LINK DE DADOS E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Devido a inúmeros problemas de telefonia e link de dados que impactaram negativamente a operação da Fundação Pró-Renal no último ano, tomamos a decisão de migrar os contratos para outra operadora de telecom. Esta mudança trouxe além de novas tecnologias, a possibilidade de amadurecimento no nível de segurança da informação **sem aumento de custo**. A mudança da infraestrutura de telefonia ISDN para SIP, apoiada pelo servidor Asterisk, reflete um movimento estratégico em direção a tecnologias mais modernas e eficientes. A obsolescência da ISDN tornou imperativa essa transição, visando não apenas atender, mas antecipar as demandas dinâmicas de comunicação. A adoção do SIP proporciona flexibilidade operacional, redução de custos e uma integração mais fluida com inovações tecnológicas. Aliado a isso, implementamos de um link de dados dedicado, uma escolha crucial para aprimorar a conectividade da nossa infraestrutura. Em comparação com a fibra convencional ADSL, o link dedicado oferece maior confiabilidade, garantia da entrega do serviço e tempo de SLA muito menor, assegurando um desempenho consistente e previsível, fatores cruciais para sustentar as demandas críticas da comunicação da instituição. Essa infraestrutura robusta não só garante uma experiência telefônica aprimorada, mas também suporta outras operações essenciais. Este pacote de serviços telefônicos e dados veio acompanhado de soluções ativas de segurança, que serão explicadas a seguir.

NOC – NETWORK OPERATION CENTER

O NOC proporciona monitoramento proativo da rede, detectando potenciais problemas antes que impactem os serviços. Isso resulta em maior disponibilidade operacional,

redução do tempo de inatividade e rápida resposta a incidentes. Os benefícios do NOC vão além da reatividade, permitindo uma gestão mais eficiente da infraestrutura de rede, otimizando o desempenho e garantindo uma experiência de usuário mais confiável e estável. Essa combinação de SIP, Asterisk, link dedicado e NOC reforça nosso compromisso com uma infraestrutura de comunicação sólida e adaptável às necessidades dinâmicas do ambiente empresarial.

SUBSTITUIÇÃO DE FIREWALL

Visando elevar a postura de segurança da instituição, substituímos os equipamentos de firewall que eram baseados em software OpenSource por uma solução appliance da Fortinet. O equipamento integra funcionalidades avançadas de segurança, como prevenção de intrusões (IPS), filtragem de conteúdo, VPN (Virtual Private Network) e controle de aplicativos. Essas características proporcionam uma camada adicional de proteção e controle sobre o tráfego de dados. Os benefícios em termos de desempenho aprimorado, funcionalidades avançadas, suporte técnico especializado e gerenciamento centralizado contribuirão para mitigar riscos e proteger nossos ativos de informação de maneira mais eficaz.

INTRANET CORPORATIVA

Em consonância com a modernização contínua da nossa infraestrutura, implementamos uma intranet corporativa, representando um passo estratégico para aprimorar a comunicação e colaboração internas. Diante da crescente complexidade operacional, a intranet visa otimizar o compartilhamento de informações, promovendo uma cultura colaborativa e eficiente. A intranet proporciona um ambiente centralizado para compartilhamento de documentos importantes e que necessitam de mecanismos de aceite e confirmação de leitura, como por exemplo manual de conduta, regulamento interno e termos de uso de equipamentos. No campo da comunicação interna, a intranet estreita a relação entre instituição e colaboradores,



trazendo informações importantes e direcionadas ao alcance de todos. Pensando no aprimoramento pessoal e profissional dos colaboradores, todas as palestras e treinamentos profissionais que são apresentados no auditório da Fundação Pró-Renal, são disponibilizados na intranet de modo que todos os colaboradores possam assistir.



Figura 3 - Intranet Fundação Pró-Renal

ACÇÃO SOCIAL / BAZAR

CLAUDIA LENY MELO DE MOURA
COORDENADORA DO BAZAR

BAZAR PRÓ-RENAL BRASIL

A nossa causa e a importância do Bazar dentro da Pró-Renal Brasil está tomando a dimensão e recebendo a atenção que merece.

As definições das diretrizes das ações, implementação e o aproveitamento dos recursos disponíveis são os principais pontos para que o Bazar possa desenvolver e alcançar os objetivos propostos, considerando todos os crescentes desafios do mercado.

Criado em 2008 de maneira simplória e sem muita pretensão o Bazar vem há 15 anos crescendo e promovendo significativamente a visibilidade da Pró-Renal Brasil. Aberto para a comunidade vem se mostrando como um novo segmento para atender diferentes tipos de públicos.

Hoje reconhecido e apreciado pelo diferencial que se apresenta (como a organização, disposição dos itens, informatização e atendimento diário ao público), tem como principal objetivo proporcionar à comunidade, pacientes, funcionários visitantes e doadores a oportunidade de contribuir com a manutenção de benefícios aos pacientes atendidos pela instituição.

Diariamente no Bazar, mais de cem pessoas entre colaboradores, pacientes e pessoas que buscam este tipo de comércio de exclusividade a custo baixo, circulam na busca dos mais variados itens.

Como protagonista da área comercial e do ambiente de negócios da Pró-Renal Brasil, o bazar teve como responsabilidade básica a boa condução dos negócios para manter o faturamento médio.

Atualmente o Bazar conta com uma equipe de trabalho composta por três colaboradoras, quatro prestadores de serviços comunitários (pessoas que por

algum motivo precisam prestar serviços sociais) e dois voluntários que se dispõem a doar seu tempo durante algumas horas da semana na organização e comercialização dos produtos do Bazar.

Durante o ano de 2023 o Bazar foi marcado pelo fortalecimento da abordagem incentivando o consumo consciente a moda circular e o ato de doar.

Prolongar a vida útil das roupas e dos outros produtos reduzindo o desperdício e incentivando a reutilização, contribuimos para a construção de uma sociedade mais consciente e responsável em relação ao impacto ambiental e social

A doação é um ato de transformação, ela transforma a vida de quem recebe, transforma a vida de quem doa e transforma a sociedade como um todo.

O impacto que a doação causa é imensurável e necessário em um mundo repleto de desigualdades.

E quando mais pessoas se engajam nessa prática, mais ações positivas são geradas em diversos âmbitos como saúde, educação e assistência social.

CAPTAÇÃO DE RECURSOS E CAMPANHAS DE VENDAS

O trabalho desenvolvido pelo setor de Ação Social/Bazar só é possível graças à colaboração de pessoas e empresas solidárias que doam recursos materiais e financeiros. Todos os recursos recebidos pelas vendas das doações do Bazar são aplicados nas ações promovidas pela equipe multiprofissional e para suprir as necessidades da Pró-Renal Brasil.

Durante o ano, foram definidas estratégias utilizadas na captação dos recursos com o objetivo de despertar e sensibilizar no doador o interesse em contribuir com a instituição na doação comprometida e responsável. Fazemos questão de convidar



e apresentar o Bazar ao doador e assim mostrar a importância que a doação representa na vida de cada paciente atendido pela Pró-Renal Brasil, pois através de uma comunicação direta via telefone e e-mails, podemos mostrar ao doador que ele é parte integrante e ativa do trabalho da instituição.

Escolas, academias e condomínios foram nossos parceiros durante o ano, fazendo de cada estabelecimento um ponto de coleta. Durante os meses do inverno semanalmente quando as caixas já estavam cheias, fazíamos a retirada dos itens doados pelos alunos e condôminos e muitos desses locais acabaram se estendendo na participação da campanha e alguns estabelecimentos viraram pontos vitalícios de coleta do Bazar.

As doações são feitas diretamente ao setor, que recebe, separa e encaminha os doativos para os pacientes ou para atividade mais adequada.

Essas ações buscam a sustentabilidade das ações da Pró-Renal Brasil, impactando na visibilidade, reconhecimento e um aumento no envolvimento e apoio além de fortalecer a capacidade da Fundação Pró-Renal realizar as ações e alcançar os objetivos propostos.



Material da campanha de arrecadação usado nas caixas nos pontos de coleta



Aluno da pré-escola fazendo a doação para o bazar da Pró-Renal

GASTRONOMIA SOLIDÁRIA

A gastronomia solidária da Pró-Renal Brasil pode contar hoje com uma colaboradora quase que exclusiva, qualificada e dedicada, sendo assim investimos na elaboração, qualidade e apresentação dos nossos

lanches. Nossos lanches caíram no gosto dos clientes de maneira que atualmente recebemos visitas de pessoas que entram na nossa Instituição apenas para consumir nossos lanches. Temos várias opções salgados, doces, além de bebidas, sanduiches e sobremesas. Esporadicamente realizamos eventos temáticos como dia do pastel, semana do hamburguer e mês de São João com comidas típicas e uma linda decoração. O sucesso e aceitação da nossa gastronomia já está estabelecida na Pró-Renal Brasil.

Esta ação da venda de lanches a preços mais em conta que o comércio local pratica beneficia diretamente o nosso público que é composto por colaboradores, pacientes e clientes que frequentam o Bazar.



Dia do pastel na Fundação Pró-Renal



Cardápio da gastronomia solidária para o mês de São João

FEIRA ENCONTRO DE BRECHÓS

Através do convite das idealizadoras do encontro de brechós "Feira mãos que colaboram", participamos durante o ano pelo menos uma vez por mês no centro gastronômico Souq, um lugar bem



frequentado por pessoas que buscam uma boa comida e eventos que promovam a venda de roupas de bom gosto com preços acessíveis.

O evento reúne dezenas de empreendedoras com os mais diferentes estilos de roupas. Nossa atuação nos eventos tinham os principais objetivos de alavancar a receita, ampliar a divulgação da Fundação Pró-Renal e do bazar, promover o networking com outros brechós e bazares, fortalecer os laços com novos clientes que começaram a frequentar o nosso bazar e sobre tudo incentivar a economia criativa, sustentabilidade da Fundação Pró-Renal, cultura ambiental, consumo consciente e a moda circular



Divulgação do evento dentro do Souq



Nosso espaço de vendas no evento encontro de brechós

EVENTOS DE DESCONTOS E PROMOÇÕES

Com o objetivo de ganhar destaque no segmento e oferecer diferenciais, adotamos estratégias de vendas eficientes de atração de consumidores oferecendo promoções e descontos especiais, através das redes sociais fazemos nossas divulgações das campanhas e dos itens que estão disponíveis para venda. Com foco na ideia de estimular as vendas, atrair clientes, liquidar estoques,

aumentar a rotatividade de produtos criando um senso de urgência para impulsionar a compra.

Nas datas comemorativas como no dia do cliente, dia do consumidor e black Friday oferecemos descontos especiais de até 50% nos produtos, dando a oportunidade aos clientes de comprar produtos de boa qualidade a preços extremamente atrativos. Datas especiais como dia da mulher, dia das mães páscoa, outubro rosa e fim de ano adotamos a prática de presentear nossas clientes com um mimo muito especial. A ideia dessas ações é despertar nelas o sentimento de reconhecimento e valorização como amigo e cliente especial do bazar



Cartão com chocolate oferecido as nossas clientes



Promoção de 50% desconto no dia do cliente

COMUNICAÇÃO E VENDAS VIRTUAIS

Durante o ano ampliamos, o número de participantes do grupo de vendas do Whatsapp, atualmente contamos com 305 participantes. Proporcionando aos nossos clientes ficarem informados em tempo real das novidades e promoções disponíveis, permitindo a interação dos clientes com os nossos produtos. Diariamente vendemos em média de 20 a 30 itens por este importante canal de vendas.

A página do bazar no facebook e a do Instagram proporcionam um novo canal de vendas, captação de novos clientes ampliando o relacionamento com o consumidor através dela fotografamos, postamos e informamos produtos disponíveis, campanhas e avisos de funcionamento do Bazar, durante o ano demos continuidade nas publicações no aplicativo OLX, uma excelente plataforma de negócios para ampliar nossos resultados de vendas.

Estes importantes canais de vendas são responsáveis por 20% de todo nosso faturamento



Itens postados nas redes sociais para venda



ANIVERSARIO DE 15 ANOS DO BAZAR

O bazar da Fundação Pró-Renal nasceu com o objetivo de arrecadar fundos para dar suporte aos pacientes renais e suas famílias.

No mês de agosto o bazar comemorou 15 anos de existência, e ao longo desses anos ele se consolidou como uma importante fonte de recursos para a manutenção das ações da Fundação. Nesses 15 anos o bazar da Fundação Pró-Renal contribuiu para inúmeras histórias de superação, esperança e transformação. Pacientes que encontraram no tratamento oferecido pela instituição uma nova chance de vida e famílias que puderam contar com um apoio inestimável em momentos difíceis. Projetos sociais desenvolvidos a partir dos recursos do bazar ampliaram o alcance da Fundação beneficiando cada vez mais pessoas em situação de vulnerabilidade.

Além disso, o bazar também se tornou um importante ponto de encontro da comunidade, reunindo pessoas de todas as idades em um ambiente acolhedor e cheio de energias positivas. Comemorar esta data tão importante é um momento para refletir sobre as vidas que foram tocadas e transformadas graças ao apoio e contribuição de todos que participaram ao longo dos anos.

Que esses 15 anos sejam apenas o começo de uma longa jornada de sucesso e solidariedade e que o bazar da fundação continue sendo uma luz de esperança para todos aqueles que acreditam no poder da transformação que a amor ao próximo carrega.

Durante o mês de agosto e cada compra com o valor de R\$ 30,00 os clientes puderam trocar por cupom para participar dos sorteios. Foram arrecadações como doação vários itens como vouchers de jantares, procedimentos de beleza, cestas de frios, kits de produtos de beleza e itens de utilidades domésticas.



Vídeo postados nas redes sociais durante o mês de agosto



Cliente recebendo o prêmio do sorteio de aniversário do bazar

BAZAR COM OS PRODUTOS DOADOS PELA RECEITA FEDERAL

A cada dois anos a Pró-Renal Brasil é beneficiada com a doação de produtos apreendidos pela Receita Federal e doadas para instituições beneficentes carentes. Este recurso é altamente esperado pela Fundação de maneira que planejamentos e projetos sejam elaborados contando com o retorno financeiro que esta ação representa. O destino destas mercadorias é suprir as necessidades da instituição e a comercialização em forma de Bazar com vendas diretas para pessoas físicas.

No mês de novembro desse ano, fomos até a Receita Federal aqui em Curitiba mesmo para receber e acompanhar uma doação de centena de itens no valor de R\$ 800.000,00 distribuídos em diferentes tipos de produtos eletrônicos, vestuário, brinquedos, perfumaria, artigos de pesca, e utilidades domésticas.

Após 25 dias organizando, separando, testando, pesquisando e precificando todos os itens, realizamos o evento de maneira diferente do habitual, fomos vendendo os itens de forma segmentada no decorrer dos dias. Aproveitando o momento da chegada do 13º salário dos clientes e o momento da compra dos presentes de fim de ano, fomos vendendo vários itens nas redes sociais e grupo de vendas do bazar. No dia 9 de dezembro realizamos evento bazar com os eletrônicos e restante dos itens. Durante oito horas de trabalho, 35 colaboradores se dividiram nas atividades de cadastro dos clientes, consultoria de vendas, conferência e cobrança.

Com o objetivo de não gerar tumultos e aglomerações, realizamos o bazar com horários agendados, assim tivemos um evento tranquilo e muito bem organizado. No dia do evento recebemos 194 clientes que vieram em busca de produtos com preços acessíveis, nossos itens estavam em média 30% abaixo dos preços praticados no mercado.

Com a certeza do sucesso nas vendas, a Fundação Pró-Renal Brasil pode contar com

um retorno financeiro bem expressivo no fim do ano. Com os recursos que foram obtidos nas vendas dos produtos, a instituição pode investir em projetos, aquisição de equipamentos hospitalares e na melhoria dos serviços de assistência integrada prestados pela Pró-Renal Brasil.



Material de divulgação do evento Bazar com produtos apreendidos da Receita Federal



Salão onde foi realizado o bazar dos produtos doados pela Receita Federal

CAPTAÇÃO DE RECURSOS

GERENTE

JOÃO PAULO LENZ

COORDENADOR

JOSÉ DE WILLIAN DE LIMA

ANALISTA

ALISON MARCINIAKI

ASSISTENTE

JANARA SABINO

OPERADORES DE TELEMARKETING

ADRIANA CRISTINA BONASSOLI

ANA MARIA ANTUNES

ANA KAREN DA SILVA TEBAS

ANGELA SILVA GONÇALVES

CAMILA COLÉN

CLARA MARIA PETIK

ELIANE BERTI

ELISA SOARES FERNANDES

ESICLER CORDEIRO DA CRUZ

ISABELA BRITTEZ

ISRAEL RAMALHO DA SILVA

KARINA DE SOUZA GARCIA

KERLHE XAVIER FALKEMBACK

KETLEN SENTER

LUCIANE CORDEIRO CORREA

MARIA LÚCIA FREITAS

MARIELLI MARTINS

PAMELA MENDES SILVA

SABRINA A. DE OLIVEIRA

SINARA BISPO

TAIS CRISTINA CONSTANTINO

TEREZINHA DE JESUS SIBEN

THAINÁ RITHELY DE FIGUEIREDO DE SOUZA

VALESKA TOLEDO CAVALLARI

VALÉRIA CRISTINA LEAL GOMES

VERÔNICA DANDARIA FAGUNDES

INTRODUÇÃO

Segundo o artigo publicado por José Roberto Marques (Presidente do IBC- Instituto Brasileiro de Coaching), o Papa João Paulo II afirma que a solidariedade não é um sentimento vago de compaixão pelos infortúnios das outras pessoas e sim uma determinação firme e perseverante de se comprometer com o bem comum. Em suma, ser solidário vai além de realizar gestos esporádicos de caridade, mas sim se engajar e abraçar as causas e tornar-se parte delas.

OBJETIVO

OBJETIVO GERAL

Desenvolver estratégias de captação que impulsionem o resultado, seja através de treinamentos, aperfeiçoamento de políticas internas e/ou diversificação de canais ou convênios de captação, sendo ações que visem atingir as metas financeiras da instituição;

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

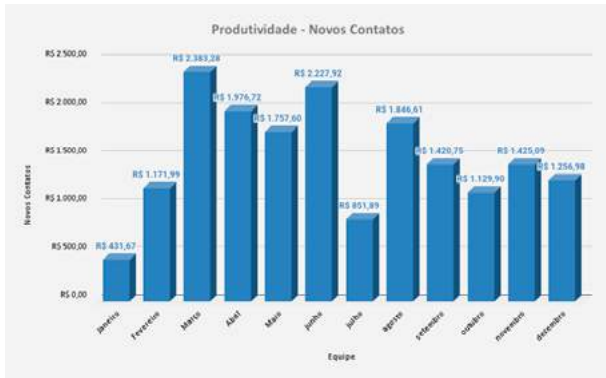
- a). Aperfeiçoar a prospecção de novos doadores.
- b). Criar campanhas digitais que visem captar recursos através das redes sociais.

PROSPECÇÃO

Um dos pilares para uma arrecadação sustentável é sempre oxigenar a base existente com novos doadores, essa ação permite a solidificação do relacionamento instituição/doador que futuramente pode resultar na aplicação de outras estratégias como por exemplo captar doações pontuais para determinadas campanhas e até mesmo a busca pelo aumento do valor da doação.

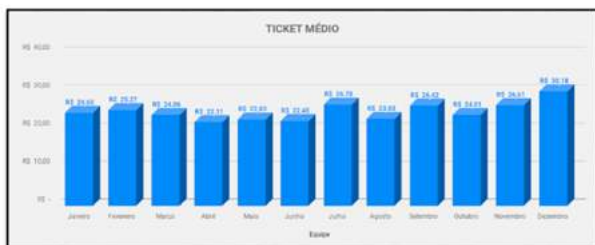
Neste gráfico abaixo, é possível observar o índice de produtividade mensal em reais, obtido pela equipe com novos doadores





Um fator extremamente importante, principalmente quando se trata de prospecção de novos doadores é o valor médio das doações, pois a porta de entrada da doação pode definir a cultura desta contribuição durante o ciclo de vida da mesma. Observar valor médio, tipo de convênio e demais características são fatores que podem ser cruciais nas estratégias futuras para as doações.

Sendo assim, manter o valor médio das doações acima de R\$ 15,00 permite que consigamos atingir um valor ideal de produção total, pois na prospecção é natural que a quantidade fique mais dificultada do que em outros tipos de abordagens, abaixo é possível observar a manutenção deste ticket médio durante o ano de 2023.



CAPTAÇÃO POR MÍDIAS SOCIAIS

Buscando pela diversidade na captação de recursos e também utilizando o que está em alta em termos de redes sociais, no ano de 2023, lançamos as duas primeiras campanhas digitais, utilizando como canais de divulgação e captação de recursos o Instagram, Facebook e LinkedIn.

A primeira campanha teve como temática o “Dia de Doar”, que é uma mobilização que existe desde 2014 no Brasil para celebrar a doação e promover um país mais solidário.

Abaixo segue um exemplo de criativo que foi utilizado para divulgação desta campanha:



Abaixo é possível observar os resultados obtidos com essa campanha:

- Quantidade de acessos ao link de doação: 69
- Quantidade de doações: 6
- Valor de doações: R\$ 210,00
- Ticket Médio das doações: R\$ 35,00
- Taxa de conversão (Quantidade de acessos x Quantidade de doações): 8,70%

A segunda temática utilizada foi o Natal Solidário, que teve como intuito comunicar ao público o “pedido de Natal” de determinados pacientes renais, mostrando ao público que o melhor presente para o paciente é estar com saúde e feliz, juntamente com a família e entes queridos.

Abaixo segue um exemplo de criativo que foi utilizado para divulgação desta campanha:



Abaixo é possível observar os resultados obtidos com essa campanha:

- Quantidade de acessos ao link de doação: 93
- Quantidade de doações: 4
- Valor de doações: R\$ 390,00
- Ticket Médio das doações: R\$ 97,50
- Taxa de conversão (Quantidade de acessos x Quantidade de doações): 4,30%





Quando foi
a sua última
DOAÇÃO?



GERENTE

Evandra Elisa Dallacort

COORDENADORA

Ana Paula Moura

MONITORA DE CENTRAL DE CAPTAÇÃO

ANA CAROLINA BERNARDI

IRIS TOMI KIKUCHI

Rejane Leopoldino Marques de Souza

Laura Aparecida da Cruz

SAC/OUVIDORIA/AUDITORIA MONITOR CAPTAÇÃO DE RECURSOS

Somos o **Canal de Comunicação** da PRÓ-RENAL, estamos disponíveis a acolher as demandas da comunidade, solucionando as questões e/ou direcionando para área responsável para entrar em contato com o objetivo que se sintam respeitados e acolhidos.

O Sac - Serviço de Atendimento ao Cliente, o canal de ouvidoria, bem como o monitoramento do setor de captação de recursos são canais essenciais para atender as necessidades de nossos contribuintes, reforçando o nosso compromisso com a comunidade. Nossos contribuintes podem acessar vários meios de comunicação como nosso 0800, nosso chat, nossas redes sociais, nosso WhatsApp e e-mails, sempre para acolher e manter a satisfação dos nossos contribuintes.

OBJETIVO GERAL

Ter excelência em atendimento com uma equipe qualificada para manter a fidelização do cliente, e qualidade nas auditorias.

ATENDIMENTO AO CLIENTE

Despertar sempre muita segurança no atendimento ao cliente. Por todos os meios de comunicação. Conseguindo assim a retenção de uma grande porcentagem dos contribuintes.

Finalidade / Responsabilidade

Além de nossa finalidade ser sempre atender todas as demandas geradas pelos contribuintes e comunidade em geral no que diz respeito a Pró-Renal, resolver ou encaminhar aos respectivos responsáveis.

Manter o foco sempre com disciplina, com responsabilidade de entregar um serviço de qualidade / quantidade, mantendo o foco, pois estamos todas on-line com a Missão da Fundação.



- Você já parou para refletir sobre o verdadeiro impacto que esse serviço pode ter na satisfação dos nossos contribuintes?
- O SAC ou Serviço de Atendimento ao Cliente é um canal de comunicação entre empresas e clientes. De modo geral, serve para resolver solicitações e oferecer total suporte;
- Quando bem estruturado, o SAC ajuda a fortalecer o relacionamento com os nossos contribuintes, e solucionar problemas, coletar feedbacks para melhorias nos processos;



• O SAC pode se dar por meio de diferentes canais, como redes sociais, e-mail, chat online e outros.

Produtividade

Após uma pandemia vem a crise financeira onde reter um contribuinte não é tarefa fácil conseguir mostrar ao contribuinte a importância de sua doação nesse momento tão delicado onde todos estão com dificuldades financeiras e assim conseguimos manter a nossa produtividade.

Indicadores

Recuperação de cancelamentos de doação:
Solicitações de cancelamento Janeiro a Dez./2023 – 4.240
Doações recuperadas Jan a Dez. /2023 – 248
Taxa de recuperação – 6%

AUDITORIA

Nossa departamento de auditoria tem por finalidade auditar 100% as gravações das doações captadas pelo Call Center para verificação se estão de acordo com as regras exigidas pelas empresas conveniadas e em conformidades com a LEI LGPD 13709/2018.

Organizar um cadastro no sistema com as demandas mesmo que por anos saberemos que aquele contribuinte entrou em contato, Sempre acompanhado o script do setor de captação está em conformidade com as exigências dos convênios (Copel/OI/Sanepar/Ciello e depósitos, pix, boleto).

Jan a Dez foram realizadas 8.620 auditorias uma média de 718 por mês.

NOSSA EQUIPE

Gerar confiança a toda equipe dando feedback semanal se necessário.

Ao acreditar no potencial de cada um geramos naturalmente um ambiente de confiança mesmo a distância. Sem confiança, todas as outras etapas dos relacionamentos se tornam prejudicadas, além disso, quando uma pessoa sente que seus gestores acreditam no seu potencial, conseqüentemente ela se sente mais confiante e preparada para atingir os seus objetivos.

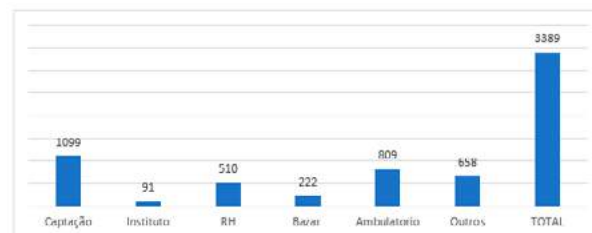
Por isso estamos presentes sempre para não

deixar a equipe esquecer o objetivo a qual estamos trabalhando não perdendo o foco da nossa Missão, Visão e Valores.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Temos o objetivo de sempre estar aprimorar o SERVIÇO de ATENDIMENTO ao CONSUMIDOR acolhendo quaisquer manifestações para sempre ter soluções satisfatórias.

Distribuição dos atendimentos por canais



RESULTADOS:

Contar com o setor de SAC eficiente e de alta disponibilidade é crucial para reter e fidelizar nossos contribuintes.

“Muitos não imaginam”, mas oferecer um suporte de qualidade é uma forma de fortalecer o vínculo com seus contribuintes, aumentando a confiança e a satisfação.

Portanto, podemos considerar o SAC como um grande aliado para construir relacionamentos e maximizar o potencial das contribuições e de quaisquer informações que assim desejam.





**RELATÓRIO DAS ATIVIDADES DA
PRÓ-RENAL BRASIL FUNDAÇÃO
DE AMPARO À PESQUISA EM
ENFERMIDADES RENAIS E
METABÓLICAS.**



Av. Vicente Machado, 2190
Batel | Curitiba, Paraná



(41) 3312-5400
(41) 98402-8693



contato@pro-renal.org.br

www.pro-renal.org.br

