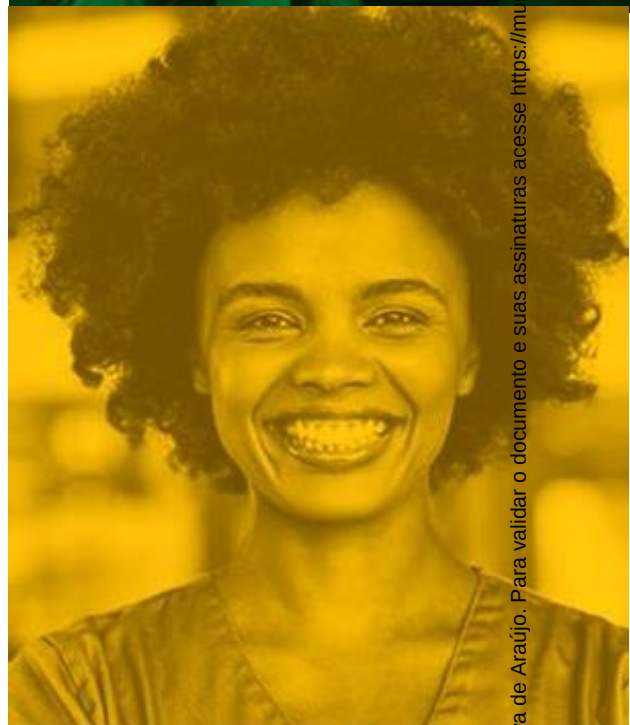




HOSPITAL MUNICIPAL GUARAPIRANGA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

COMPETÊNCIA - DEZEMBRO/2023



Esse documento foi assinado por Simone da Silva de Araújo. Para validar o documento e suas assinaturas acesse <https://mundo.easydocm.com.br/validar/UVBN5-SC9Q3-L7BQP-PMYQV>



Diretora Geral - Simone Araújo

Diretor Técnico - Dr. Victor Hugo Parrilha Panont

Gerência Administrativa - Ana Patrícia Barreto Palma

Gerência de Enfermagem - Carmen Isabel Domingues de Souza

Coordenação de Enfermagem - Diego Borges de Melo

Coordenação de Enfermagem - Daniele de Mello Martorano

Coordenação Médica – Dr. André Luiz Parrilha Panont

Coordenação Multiprofissional – Anderson Tomas de Oliveira

Coordenação de Recursos Humanos – Elizabete Cunha Damião

Coordenação Financeira – Paulo Henrique Ferreira Lopes

Coordenação de Prestação de Contas – Robert da Silva

SUMÁRIO

1. Apresentação	4
2. Introdução	5
3. Sobre o Instituto Nacional de Tecnologia e Saúde	5
4. Recursos Humanos.....	7
5. Faturamento.....	9
6. Serviços Ofertados.....	9
7. Infraestrutura.....	11
8. Perfil de Atendimento	11
9. Indicadores Quantitativos	14
10. Indicadores Qualitativos.....	17
11. Núcleo de Educação Permanente – NEP	34
12. Ouvidoria	37
13. Regulação	40
14. Execução Orçamentária Financeira	49
15. Ações realizadas	51
16. Case de Sucesso.....	68
17. Considerações Finais	70

1. Apresentação

Este relatório tem por objetivo apresentar os resultados alcançados através das atividades desenvolvidas mensalmente pela unidade de saúde Hospital Municipal Guarapiranga.

2. Introdução

O Hospital Municipal Guarapiranga é o primeiro hospital próprio do INTS, deu início às suas atividades em Junho de 2020 com a ativação de 40 leitos de Unidade de Terapia Intensiva e 20 leitos de Enfermaria para pacientes acometidos pelo COVID-19. Em seu primeiro ano de atuação, a unidade ampliou seus leitos para 190 leitos de Unidade de Terapia Intensiva e 69 de enfermaria.

Em Maio de 2022, com a redução de casos de COVID, a unidade modificou o seu perfil de atuação atuando em duas frentes, sendo: a primeira como retaguarda de unidade primárias (AMA e UPA) da região SUL preferencialmente, mas operando com as demais unidades do Município de São Paulo em havendo leitos disponíveis, regulando pacientes de clínica médica que necessitam de internamento para término de seu tratamento, liberando os leitos de porta de entrada para à população. Os demais leitos foram direcionados a atender pacientes de retaguarda de longa internação que necessitem de suporte hospitalar e com possibilidade de reabilitação.

A unidade atua em busca da satisfação de seus pacientes assistidos se comprometendo com o atendimento humanizado. Preza pela participação social na gestão, para o desenvolvimento e melhoria da assistência prestada.

3. Sobre o Instituto Nacional de Tecnologia e Saúde

O Instituto Nacional de Tecnologia e Saúde (INTS) é uma organização social sem fins lucrativos, certificada pelo CEBAS – Certificação de Entidades Benéficas de Assistência Social na área de Saúde, com foco na pesquisa e inovação das melhores práticas tecnológicas para a gestão pública e operação de unidades nas áreas de Saúde no Brasil.

Com perfil multidisciplinar, o INTS, desde a sua criação, vem trabalhando de forma integrada com o setor empresarial, promovendo as melhores práticas de gestão focada em serviços públicos de Saúde, Educação e Assistência Social nas esferas municipal, estadual e federal, oferecendo serviços de mais alto nível para toda a comunidade.

A nossa missão é prover à administração pública soluções de gestão e tecnologia na área de saúde, educação e ação social, buscando a satisfação das partes interessadas, assim como, a conformidade com as legislações aplicáveis.

A nossa visão é ser referência nacional na gestão de serviços de saúde, educação e ações sociais, destacando-se pela qualidade, aprimoramento e modernização dos nossos serviços.

Nossos valores são **a legalidade** ao atendimento às legislações e à conformidade regulatória deve ser uma prática constante em nossa organização. **A transparência** em nossas atitudes, nosso crescimento deve ser pautado na transparência e honestidade de nossas ações. **Prezar pela vida e integridade das pessoas**, devemos considerar esta diretriz mandatória nas atividades de assistência à saúde, educação e ações de promoção à saúde. **Preservar e honrar compromissos** devem se tornar uma prática constante por todos. Respeitar as relações com as partes interessadas, em todos os níveis da nossa organização, devemos buscar construir relacionamentos baseados neste valor, seja com nossos clientes, parceiros, fornecedores, agências regulatórias e poder público. **Aperfeiçoamento contínuo** da nossa equipe é a base para a qualidade dos nossos serviços e a gestão do nosso negócio.

Propósito do HMG

Atuar em busca da satisfação de seus pacientes, assegurando relações mais humanizadas, a participação de seus usuários no desenvolvimento de sua atuação, promovendo a responsabilidade social e comprometimento com recursos financeiros. No HMG, a natureza faz parte da cura!

4. Recursos Humanos

A unidade é composta por quase mil profissionais, incluindo equipes administrativas, assistenciais e de apoio, sendo aproximadamente 290 terceirizados.

O corpo clínico é composto por médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem, assistentes sociais, fisioterapeutas, fonoaudiólogos, nutricionistas e psicólogos.

FUNÇÃO	QTD
TECNICO ENFERMAGEM	277
ENFERMEIRO	99
FISIOTERAPEUTA	75
AUXILIAR FARMACIA	26
AUXILIAR ADMINISTRATIVO JUNIOR	17
FARMACEUTICO	15
AUXILIAR DE ENFERMAGEM	10
AUXILIAR LAVANDERIA	10
NUTRICIONISTA	9
RECEPCIONISTA	8
SUPERVISOR DE ENFERMAGEM	8
TECNICO DE RADIOLOGIA	8
ANALISTA ADM PLENO	7
ASSISTENTE SOCIAL	7
AUXILIAR ADM PLENO	5
AUXILIAR DE ALMOXARIFE	5
AUXILIAR DE REGULACAO	5
PSICOLOGO HOSPITALAR	5
TECNICO DE INFORMATICA	4
TECNICO EM SEGURANCA DO TRABALHO	3
ANALISTA ADMINISTRATIVO SR	2
ANALISTA DE DP	2
ASSISTENTE ADMINISTRATIVO	2
ASSISTENTE FATURAMENTO	2
COORDENADOR DE ENFERMAGEM	2
FONOAUDIOLOGO	2
SUPERVISOR DE ADMINISTRATIVO	2
ALMOXARIFE	1
ANALISTA DE QUALIDADE	1
ANALISTA DE RH	1
AUX. DEPARTAMENTO PESSOAL	1
AUXILIAR DE RH	1

AUXILIAR JURIDICO	1
AUXILIAR SERVICOS GERAIS	1
COORDENADOR (A) ADM FINANCEIRO	1
COORDENADOR DE PRESTACAO DE CONTAS	1
COORDENADOR DE RH	1
COORDENADOR MULTIPROFISSIONAL RT	1
DIRETOR GERAL	1
DIRETOR TECNICO	1
ENCARREGADO (A) OUVIDORIA	1
ENCARREGADO ADMINISTRATIVO	1
ENFER. VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA	1
ENFERMEIRO AUDITOR	1
ENFERMEIRO CCIH	1
ENFERMEIRO CME	1
ENFERMEIRO DA SEGURANCA DO PACIENTE	1
ENFERMEIRO DO TRABALHO	1
ENFERMEIRO EDUCAÇÃO CONTINUADA	1
ENFERMEIRO (A) ESTOMATERAPEUTA	1
ENGENHEIRO DE SEGURANÇA DO TRABALHO	1
FATURISTA	1
FISIOTERAPEUTA RT	1
GERENTE DE ENFERMAGEM	1
MAQUEIRO	1
MOTORISTA	1
SECRETARIA EXECUTIVA	1
SUPERVISOR (A) FARMACIA	1
SUPERVISOR (A) NUTRICAÇÃO RT	1
SUPERVISOR FARMACIA RT	1
SUPERVISOR QUALIDADE	1
SUPERVISOR TI	1
TECNICO DE ENFERMAGEM LABORATORIAL	1
TECNICO DE RADIOLOGIA RT	1
TERAPEUTA OCUPACIONAL	1
TOTAL	655

5. Faturamento

Durante o período, todas as Autorizações de Internações Hospitalares – AIH, obtiveram aceitação.

Taxa de apresentação de AIH para a totalidade de Saídas Hospitalares	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO
	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO
	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Indicador	Qnde
Internamentos / AIH	221
Parciais	118
Atendimento Colaborador	12
Devolutivas e competência mês anterior	100%
Total de AIHS competência mês anterior	0
Total de AIHS corrigidas e devolvidas secretária	100%
AIH retirada da conta em devolutiva	18*

* Alguns indicadores vão ser alterados conforme devolutiva do faturamento que acontece somente depois da entrega dos indicadores de qualidade.

6. Serviços Ofertados

A unidade é composta por quatro frentes de atuação, de acordo com os seguintes processos:

Secretaria de Saúde, Contrato de Gestão e Corporativo INTS	
ADMINISTRATIVO	Financeiro
	Compras
	Faturamento
	Saúde e Segurança Ocupacional
	Tecnologia da Informação
	Gestão de Pessoas
	Prestação de Contas
	Patrimônio
	Hotelaria
	Gestão de Abastecimento
	Engenharia Clínica
	Contratos
	Manutenção Predial
	SAME
	Medicina Ocupacional
	Ouvidoria
	Gestão de Documentos
	Comissões
	Auditoria Interna

QUALIDADE	Auditoria Fornecedores Mapeamento de Processo Gestão de Perigos e Riscos Não Conformidades Indicadores Planejamento Estratégico Processos Regulatórios Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente
ENFERMAGEM	Admissão do Paciente Agência Transfusional Cadeia Medicamentosa Coleta de Exames Laboratoriais CME Hemodiálise NEP
MÉDICA	Farmácia Solicitação de Exames Prescrição de Medicamentos Evolução Médica / Alta Nutrição Fisioterapia Fonoaudiologia Regulação Psicologia Serviço Social Unidade de Internação Unidade de Terapia Intensiva Laboratório de Análises Clínicas Raio X Remoção Núcleo de Vigilância Epidemiológica Serviço de Controle de Infecção Hospitalar Terapia Ocupacional

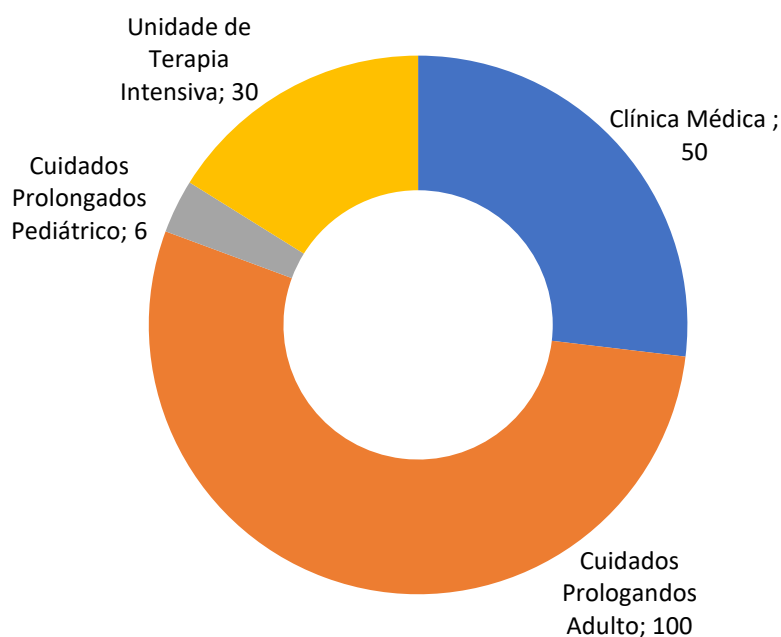


Sustentabilidade econômica e financeira, satisfação das partes interessadas e cumprimento de metas.

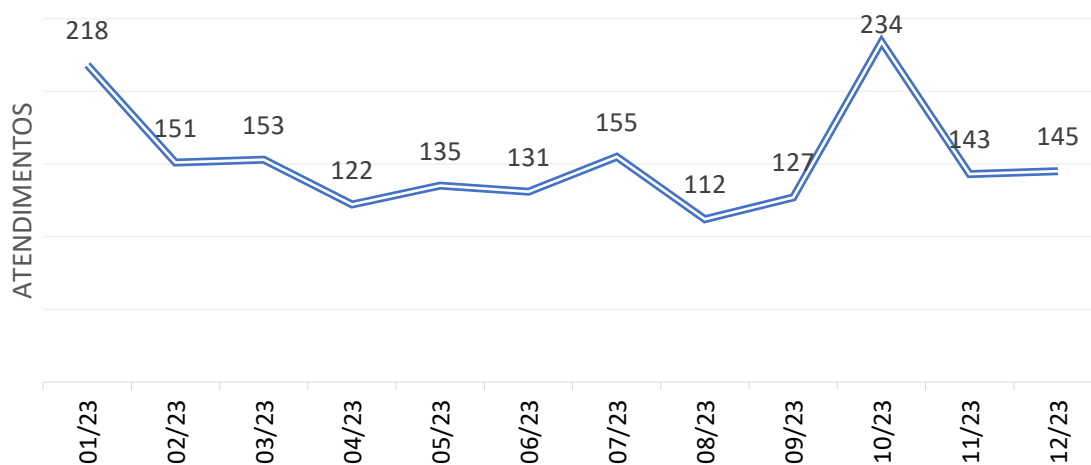
7. Infraestrutura

Com a atualização do novo projeto em Maio/2022, os leitos foram distribuídos em Clínica Médica (50), Unidade de Terapia Intensiva (30), Cuidados Prolongados Adultos (100) e Cuidados Prolongados Pediátricos (06) de, conforme gráfico a seguir:

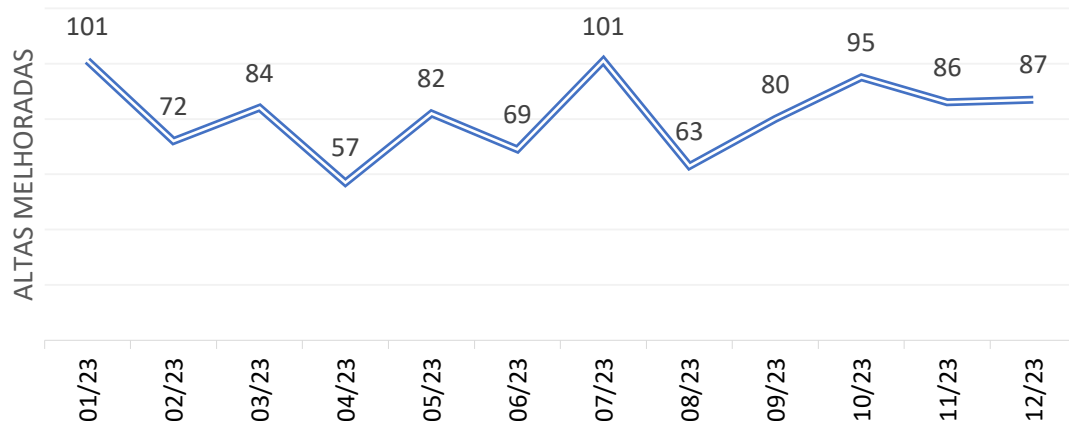
DIMENSIONAMENTO DE LEITOS



8. Perfil de Atendimento



Fonte SMPEP. Média de 152 atendimentos mensais realizados.



Fonte SMPEP. Média de 81 altas melhoradas mensais realizadas.

ATENDIDOS POR GÊNERO

■ FEMININO ■ MASCULINO ■ OUTRO

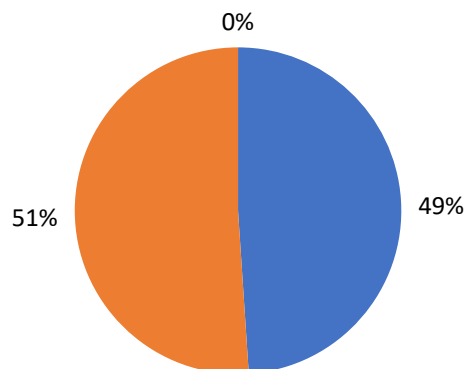


Tabela – CID's prevalentes

CID	Total
I219-Infarto agudo do miocárdio não especificado	24
I21-Infarto agudo do miocárdio	20
R05-Tosse	6
N390-Infecção do trato urinário de localização não especificada	5
J180-Broncopneumonia não especificada	5
J189-Pneumonia não especificada	5
I509-Insuficiência cardíaca não especificada	3
R074-Dor torácica, não especificada	3
A41-Outras septicemias	3
I200-Angina instável	3
I500-Insuficiência cardíaca congestiva	3
J441-Doença pulmonar obstrutiva crônica com exacerbação aguda não especificada	3
N18-Insuficiência renal crônica	2

J159-Pneumonia bacteriana não especificada	2
J158-Outras pneumonias bacterianas	2
A419-Septicemia não especificada	2
J15-Pneumonia bacteriana não classificada em outra parte	2
I48-Flutter e fibrilação atrial	2
I50-Insuficiência cardíaca	2
R104-Outras dores abdominais e as não especificadas	2
E101-Diabetes Mellitus insulino-dependente - com cetoacidose	1
N179-Insuficiência renal aguda não especificada	1
K74-Fibrose e cirrose hepáticas	1
I60-Hemorragia subaracnóide	1
B342-Infecção por coronavírus de localização não especificada	1
I871-Compressão venosa	1
J96-Insuficiência respiratória não classificada de outra parte	1
J06-Infecções agudas das vias aéreas superiores de localizações múltiplas e não especificadas	1
L023-Abscesso cutâneo, furúnculo e antraz da nádega	1
J110-Influenza [gripe] com pneumonia, devida a vírus não identificado	1
N189-Insuficiência renal crônica não especificada	1
I25-Doença isquêmica crônica do coração	1
N39-Transtornos do trato urinário	1
I499-Arritmia cardíaca não especificada	1
I26-Embolia pulmonar	1
I10-Hipertensão essencial (primária)	1
K562-Volvo	1
H920-Otalgia	1
K852-Pancreatite aguda induzida por álcool	1
Z492-Outras diálises	1
L98-Outras afecções da pele e do tecido subcutâneo não classificadas em outra parte	1
A09-Diarréia e gastroenterite de origem infecciosa presumível	1
N17-Insuficiência renal aguda	1
U04-Síndrome respiratória aguda grave [severe acute respiratory syndrome SARS]	1
I110-Doença cardíaca hipertensiva com insuficiência cardíaca (congestiva)	1
I20-Angina pectoris	1
N394-Outras incontinências urinárias especificadas	1
R51-Cefaléia	1
O064-Aborto não especificado - incompleto, sem complicações	1
R57-Choque não classificado em outra parte	1
R060-Dispnéia	1
J81-Edema pulmonar, não especificado de outra forma	1
J960-Insuficiência respiratória aguda	1
Z00-Exame geral e investigação de pessoas sem queixas ou diagnóstico relatado	1
R55-Síncope e colapso	1
J44-Doenças pulmonares obstrutivas crônicas	1
A158-Outras formas de tuberculose das vias respiratórias, com confirmação bacteriológica e histológica	1
J45-Asma	1
E160-Hipoglicemia induzida por droga sem coma	1
J449-Doença pulmonar obstrutiva crônica não especificada	1
J18-Pneumonia por micro-organismo não especificada	1

9. Indicadores Quantitativos

A unidade possui cinco indicadores contratuais, os dados são monitorados através do sistema interno SMPEP e o banco de dados da ouvidoria é extraído do Ouvidor Sus. Através de uma ficha técnica, os gestores realizam o envio dos dados mensalmente para consolidação dos valores e prestação de contas, com suas devidas análises e pareceres.

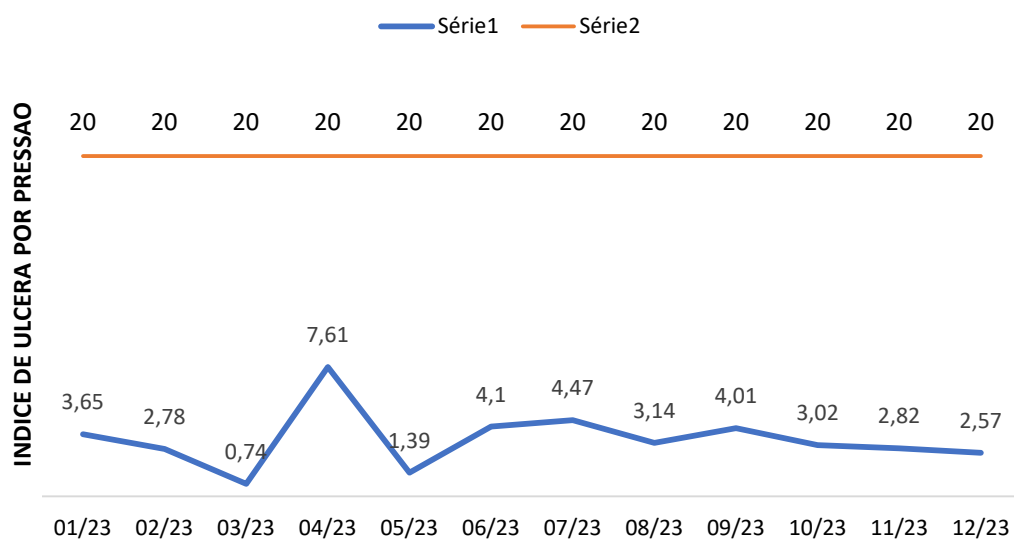
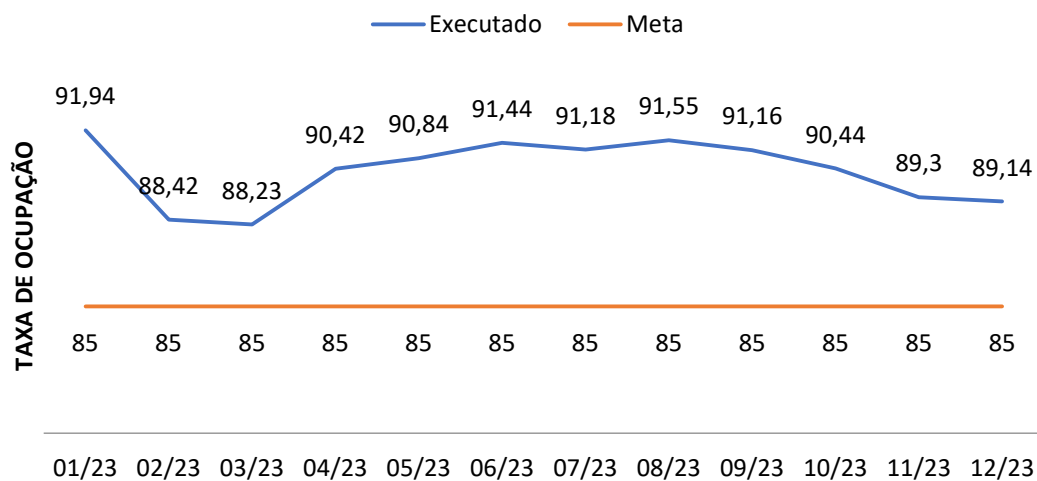
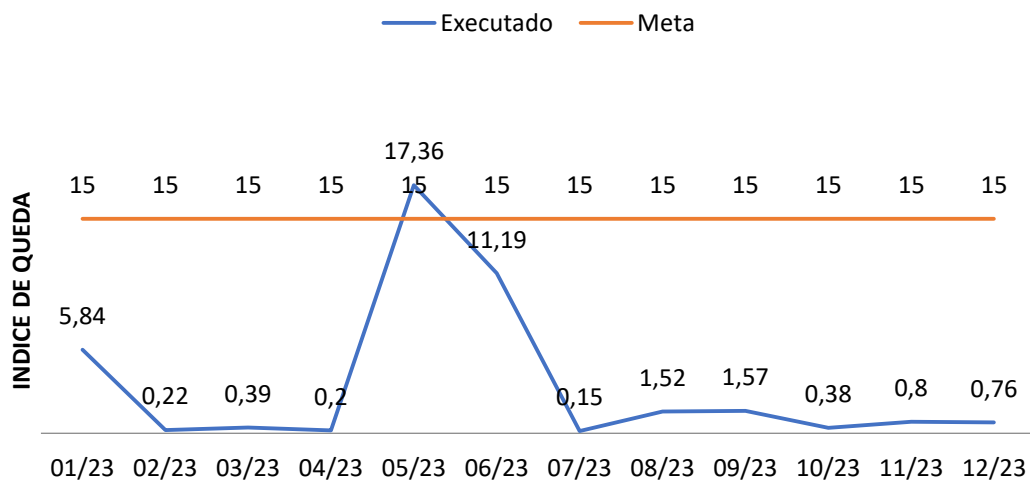
Tabela – Resultado dos indicadores do 1º Semestre.

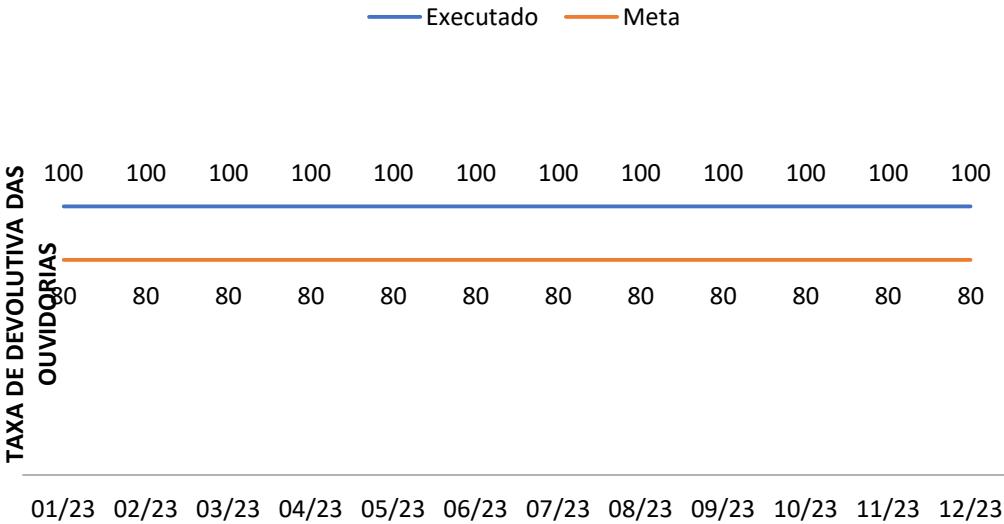
INDICADOR	Meta	01/23	02/23	03/23	04/23	05/23	06/23
Índice de Queda	≤ 15%	5,84%	0,22%	0,39%	0,2%	17,36%	11,19%
Taxa de Ocupação	≥ 85%	91,94%	88,42%	88,23%	90,42%	90,84%	91,44%
Índice de Úlcera por Pressão	≤ 20%	3,65%	2,78%	0,74%	7,61%	1,39%	4,10%
Taxa de Devolutiva de Ouvidoria	≥ 80%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Taxa de apresentação de AIH	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Tabela – Resultado dos indicadores do 2º Semestre.

INDICADOR	Meta	07/23	08/23	09/23	10/23	11/23	12/23
Índice de Queda	≤ 15%	0,15%	1,52%	1,57%	0,38%	0,8%	0,76%
Taxa de Ocupação	≥ 85%	91,18%	91,55%	91,16%	90,44%	89,3%	89,14%
Índice de Úlcera por Pressão	≤ 20%	4,47%	3,14%	4,01%	3,02%	2,82%	2,57%
Taxa de Devolutiva de Ouvidoria	≥ 80%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Taxa de apresentação de AIH	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fonte: SMPEP e Ouvidor Sus.





10. Indicadores Qualitativos

INDICADORES ASSISTENCIAIS – Global (1º Semestre)

INDICADOR	META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
TAXA DE QUEDA*	< 15%	1,36	0,22	0,39	0,20	17,36	11,19
TAXA DE OCUPAÇÃO*	> 85%	91,94	88,42	88,23	90,42	90,84	91,94
TAXA DE ULCERA POR PRESSAO*	< 20%	3,65	2,78	0,74	7,61	1,39	4,10
TAXA DE FLEBITE	N/A	0,00	0,00	0,00	0,02	0,01	0,00
INTERVALO DE SUBSTITUIÇÃO	< 5%	2,74	2,74	5,15	2,63	4,61	4,87
TEMPO MEDIO DE PERMANENCIA	< 50 DIAS	31,28	20,93	38,61	24,78	45,78	51,97
TAXA DE OBITO INSTITUCIONAL	N/A	10,37	7,73	19,70	8,87	15,79	17,35
GIRO LEITO INSTITUCIONAL	N/A	0,88	1,18	0,71	1,09	0,61	0,53
Nº DE PACIENTE DIA	> 4750	5130	4605	5096	5031	5219	5093
Nº DE LEITOS DIA	N/A	5580	5208	5776	5564	5745	5570
Nº CASOS FLEBITE	N/A	0,00	0	0	2	5	3
Nº CASOS UPP	N/A	5	3	1	7	4	11
Nº CASOS QUEDA	N/A	7	1	2	1	5	3
Nº DE ADMISSÕES	N/A	137	108	135	92	115	96
Nº DE SAÍDAS	N/A	164	220	132	203	114	98
Nº DE OBITOS	N/A	17	17	26	18	18	17
Nº DE BOLSAS TRANSFUNDIDAS	N/A	29	51	18	44	37	35
Nº DE SESSÕES DE HEMODIALISE	N/A	229	158	141	166	208	181

Responsável: Carmen Izabel e Dr Victor Hugo

INDICADORES ASSISTENCIAIS – Global (2º Semestre)

INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
TAXA DE QUEDA*	< 15%	0,15%	1,52%	1,57%	0,38%	0,8%	0,76%
TAXA DE OCUPAÇÃO*	> 85%	91,18	91,55	91,16%	90,44%	89,30%	89,14%
TAXA DE ULCERA POR PRESSAO*	< 20%	4,47	3,14	4,01%	3,02%	2,82%	2,57%
TAXA DE FLEBITE	N/A	0,16	0,01	0,01%	0,00%	0,38%	0,01%
INTERVALO DE SUBSTITUIÇÃO	< 5%	4,06	2,83	4,74%	4,63%	2,28%	2,45
TEMPO MEDIO DE PERMANENCIA	< 50 DIAS	42,41	59,31	48,91%	43,82%	41,52%	20,14
TAXA DE OBITO INSTITUCIONAL	N/A	10,40	9,88	16,35%	15,13%	10%	5,49
GIRO LEITO INSTITUCIONAL	N/A	0,67	0,92	0,56	0,64	1,41	1,37
Nº DE PACIENTE DIA	> 4750	5251	5279	5087	5215	4983	5136
Nº DE LEITOS DIA	N/A	5759	5766	5580	5766	5580	5762
Nº CASOS FLEBITE	N/A	2	8	1	0	5	3
Nº CASOS UPP	N/A	20	5	11	9	8	7
Nº CASOS QUEDA	N/A	8	8	8	2	4	4
Nº DE ADMISSÕES	N/A	128	86	106	127	114	119
Nº DE SAÍDAS	N/A	125	172	104	119	262	255
Nº DE OBITOS	N/A	13	17	17	19	14	14
Nº DE BOLSAS TRANSFUNDIDAS	N/A	25	55	44	41	18	10
Nº DE SESSÕES DE HEMODIALISE	N/A	197	241	242	169	105	87

Responsável: Carmen Izabel e Dr Victor Hugo

INDICADORES ASSISTENCIAIS - Clínica Médica (1º Semestre)

INDICADOR	META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
TAXA DE QUEDA	<15%	2,79	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
TAXA DE OCUPAÇÃO	>85%	92,52	89,86	91,87	89,91	94,11	96,93
TAXA DE ULCERA POR PRESSAO	<20%	14,29	0,00	0,00	1,16	0,00	0,00
INTERVALO DE SUBSTITUIÇÃO	M/R	1,09	1,69	1,69	1,81	0,96	0,61
TAXA DE FLEBITE	<15%	0	0	0,14	0	0	0
TEMPO MEDIO DE PERMANENCIA	16,0	13,53	14,98	19,14	16,10	15,31	19,33
TAXA DE OBITO	M/R	0	2,4	6,9	1,2	4,3	2,7
GIRO LEITO	M/R	2,12	1,68	1,44	1,66	1,88	1,50
Nº DE BOLSAS TRANSFUNDIDAS	M/R	77	14	9	18	9	9
Nº DE SESSÕES DE HEMODIALISE	M/R	12	50	59	79	104	105

INDICADORES ASSISTENCIAIS - Clínica Médica (2º Semestre)

INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
TAXA DE QUEDA	<15%	1,37%	4,07%	2,84%	0,00%	0,71%	0,69%
TAXA DE OCUPAÇÃO	>85%	94,56	95,23%	93,80%	93,23%	93,40%	93,94%
TAXA DE ULCERA POR PRESSAO	<20%	2,5%	6,35%	1,43%	3,95%	1,5%	0,08%
INTERVALO DE SUBSTITUIÇÃO	M/R	0,79%	1,09%	0,94%	0,93%	0,99%	0,92%
TAXA DE FLEBITE	<15%	0%	0,01%	0%	0%	0,13%	0,13%
TEMPO MEDIO DE PERMANENCIA	16,0	13,76	21,71	14,21	12,79	14,01	14,27
TAXA DE OBITO	M/R	3,77%	5,9%	3,0%	4,4%	1%	8,8%
GIRO LEITO	M/R	3,7%	1,36%	1,98%	2,26%	2,0%	2,04%
Nº DE BOLSAS TRANSFUNDIDAS	M/R	8	18	18	24	5	4
Nº DE SESSÕES DE HEMODIALISE	M/R	122	137	142	110	80	77

INDICADORES ASSISTENCIAIS – Cuidados Prolongados Adulto (1º Semestre)

INDICADOR	META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
TAXA DE QUEDA*	<15%	0,99	0,37	0,00	0,00	0,00	0,00
TAXA DE OCUPAÇÃO*	>85%	97,07	95,79	95,38	97,70	97,26	96,76
TAXA DE ULCERA POR PRESSAO*	<20%	17,65	13,33	5,00	22,22	0,00	0,00
TAXA DE FLEBITE	<15%	0,00	0,00	0,00	0,04	0,00	0,00
INTERVALO DE SUBSTITUIÇÃO	M/R	1,20	5,36	4,21	2,65	1,89	4,04
TEMPO MEDIO DE PERMANENCIA	16,0	39,68	121,91	86,74	112,65	67,00	120,71
TAXA DE OBITO	M/R	13,16	31,82	38,24	26,92	24,44	33,33
GIRO LEITO	M/R	0,76	0,22	0,34	0,26	0,45	0,24
Nº DE BOLSAS TRANSFUNDIDAS	M/R	9	11	5	13	7	15
Nº DE SESSÕES DE HEMODIALISE	M/R	92	48	17	38	57	51

INDICADORES ASSISTENCIAIS – Cuidados Prolongados Adulto (2º Semestre)

INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
TAXA DE QUEDA*	<15%	2,6%	0,65%	0,68%	0,66%	0,34%	1,0%
TAXA DE OCUPAÇÃO*	>85%	97,97%	98,81%	98,50%	97,65%	97,77%	96,48%
TAXA DE ULCERA POR PRESSAO*	<20%	36,84%	0%	1,92%	3,96%	1,83%	0,52%
TAXA DE FLEBITE	<15%	0	0	0	0	0	0,02%
INTERVALO DE SUBSTITUIÇÃO	M/R	3,94	2,85	1,73	2,35	1,52	3,41
TEMPO MEDIO DE PERMANENCIA	16,0	120,71	235,62	113,65	97,65	304	93,34
TAXA DE OBITO	M/R	25%	6%	23,08%	16,13%	0%	6,25%
GIRO LEITO	M/R	0,16	0,13	0,26%	0,31%	0,44%	0,32%
Nº DE BOLSAS TRANSFUNDIDAS	M/R	5	4	0	1	2	1
Nº DE SESSÕES DE HEMODIALISE	M/R	41	47	30	34	13	5

INDICADORES ASSISTENCIAIS – Cuidados Prolongados Infantil (1º Semestre)

INDICADOR	META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
TAXA DE QUEDA*	<15%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
TAXA DE OCUPAÇÃO*	>85%	50,00	50,00	66,02	100,0	100,0	100,0
TAXA DE ULCERA POR PRESSAO*	<20%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
TAXA DE FLEBITE	< 15%	0	0	0	0	0	0
INTERVALO DE SUBSTITUIÇÃO	M/R	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
TEMPO MEDIO DE PERMANENCIA	150	0	0	0	0	0	0
TAXA DE OBITO	M/R	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
GIRO LEITO	M/R	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Nº DE BOLSAS TRANSFUNDIDAS	M/R	0	0	0	0	0	0
Nº DE SESSÕES DE HEMODIALISE	M/R	0	0	0	0	0	0

INDICADORES ASSISTENCIAIS – Cuidados Prolongados Infantil (2º Semestre)

INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
TAXA DE QUEDA*	<15%	0	0	0	0	0	0
TAXA DE OCUPAÇÃO*	>85%	100,0	91,84%	100%	94,62%	83,99%	85,33%
TAXA DE ULCERA POR PRESSAO*	<20%	0	0	0	0	0	0
TAXA DE FLEBITE	< 15%	0	0	0	0	0	0
INTERVALO DE SUBSTITUIÇÃO	M/R	0	8	0	10	0	0
TEMPO MEDIO DE PERMANENCIA	150	260	85	303	176	200,09	226,00
TAXA DE OBITO	M/R	0	50%	0	16,66%	0%	0%
GIRO LEITO	M/R	0	0,33	0	0,17	0	0
Nº DE BOLSAS TRANSFUNDIDAS	M/R	0	0	0	0	0	0
Nº DE SESSÕES DE HEMODIALISE	M/R	0	0	0	0	0	0

Responsável: Dr Victor Hugo

INDICADORES ASSISTENCIAIS – Unidade de Terapia Intensiva – UTI (1º Semestre)

INDICADOR	META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
TAXA DE QUEDA*	<15%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
TAXA DE OCUPAÇÃO*	>85%	73,67	69,17	68,21	65,11	62,26	62,89
TAXA DE ULCERA POR PRESSAO*	<20%	0,00	1,41	0,00	0,00	0,00	0,00
TAXA DE FLEBITE	M/R	0,00	0,00	0,00	0,01	0,00	0,00
INTERVALO DE SUBSTITUIÇÃO	M/R	1,91	2,88	04,10	3,34	3,34	3,55
TEMPO MEDIO DE PERMANENCIA	6,0	5,35	6,46	08,79	6,23	5,51	6,02
TAXA DE OBITO	M/R	5,51	8,89	11,11	10,64	2,86	7,45
GIRO LEITO	M/R	4,23	3,00	2,40	3,13	3,50	3,13
Nº DE BOLSAS TRANSFUNDIDAS	M/R	8	26	4	13	21	88
Nº DE SESSÕES DE HEMODIALISE	M/R	60	60	51	49	47	136

INDICADORES ASSISTENCIAIS – Unidade de Terapia Intensiva – UTI (2º Semestre)

INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
TAXA DE QUEDA*	<15%	8,93%	0	3,67%	0	0	0
TAXA DE OCUPAÇÃO*	>85%	61,18%	61,29%	60,56%	60,97%	55,33%	57,85%
TAXA DE ULCERA POR PRESSAO*	<20%	4,46%	1,23%	8,51%	0,86%	0	1,72%
TAXA DE FLEBITE	M/R	0	0	0	0	3%	0
INTERVALO DE SUBSTITUIÇÃO	M/R	3,19%	4,5%	3,59%	3,39%	3,44%	3,29
TEMPO MEDIO DE PERMANENCIA	6,0	5,04%	7,13%	5,51%	5,30%	4,26%	4,52%
TAXA DE OBITO	M/R	4,42%	7,50%	8,08%	6,54%	17,86%	2,52%
GIRO LEITO	M/R	3,77%	2,67%	3,30%	3,57%	3,9%	3,97%
Nº DE BOLSAS TRANSFUNDIDAS	M/R	12	33	26	16	11	5
Nº DE SESSÕES DE HEMODIALISE	M/R	34	57	70	35	16	5

Responsável: Dr Victor Hugo

INDICADORES FARMÁCIA (1º Semestre)

INDICADOR	POLARIDADE	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
VALOR DE SOLICITAÇÃO DE EMPRÉSTIMO	Quanto menor, melhor	0,18%	0,61%	0,08%	0,01%	0,07%	0,24%
Nº DE ITENS DISPENSADOS	Variável	299.844	326.922	340.480	345.144	317.692	267.643
PERCENTUAL DE ITENS DEVOLVIDOS	Quanto menor, melhor	-	-	-	2%	1,5%	2%
Nº DE INTERVENÇÕES FARMACÊUTICAS	Quanto maior, melhor	2.813	2.656	247	590	541	616
PERCENTUAL DE VALIDAÇÃO DE MED DE USO PRÓPRIO DO PACIENTE	Variável	7%	9%	3%	13,4%	15%	15,8%
RECONCILIAÇÕES MEDICAMENTOSAS	Quanto maior, melhor	46%	21%	60%	75%	72%	70%
TAXA DE ERRO SEPARAÇÃO DE MEDICAMENTOS	Quanto menor melhor	0	0	0	1	0	0

INDICADORES FARMÁCIA (2º Semestre)

INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
PERDAS DE ITENS POR VALIDADE/ QUEBRA	<= 0,3 %	0,4%	1,79%	0,13%	0,81%	0,89%	0,3%
ITENS SEM MOVIMENTAÇÃO DE ESTOQUE	< = 1,5%	9,9%	6,3%	8,4%	13,8%	12,3%	10,6%
EMPRÉSTIMOS SOLICITADOS	<= 0,3 %	0,12%	0,01%	0,13%	0,13%	0,08%	0,00%
INTERVENÇÕES FARMACÊUTICAS REALIZADAS	200%	179%	267%	229%	179%	291%	319%
RECONCILIAÇÕES MEDICAMENTOSAS REALIZADAS	100%	81%	71%	85%	80%	94%	96%
COMISSÃO DE FARMÁCIA E TERAPÊUTICA	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Responsável: Daniela Scavone

INDICADORES IMAGEM – GERAL (1º Semestre)

INDICADOR	META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
Nº DE EXAMES DE RAOIO-X	100% das solicitações	372	363	396	394	383	393
Nº DE FALHAS	10% dos exames realizados	9	4	12	6	8	7
TAXA DE FALHAS DE IMAGEM	<10%	2,42%	1,10%	3,03%	1,52%	2,09%	1,78%

INDICADORES IMAGEM – GERAL (2º Semestre)

INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Nº DE EXAMES DE RAOIO-X	100% das solicitações	381	309	342	389	344	347
Nº DE FALHAS	10% dos exames realizados	11	12	10	9	13	8
TAXA DE FALHAS DE IMAGEM	<10%	3%	3,88%	3%	2%	4%	2%

INDICADORES IMAGEM – CLÍNICA MÉDICA (2º Semestre)

INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Nº DE EXAMES DE RAOIO-X	100% das solicitações	-	-	162	211	149	178
Nº DE FALHAS	10% dos exames realizados	-	-	2	3	11	5
TAXA DE FALHAS DE IMAGEM	<10%	-	-	1%	1%	7%	3%

INDICADORES IMAGEM – UTI (2º Semestre)

INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Nº DE EXAMES DE RAOIO-X	100% das solicitações	-	-	89	80	68	88
Nº DE FALHAS	10% dos exames realizados	-	-	4	2	1	1
TAXA DE FALHAS DE IMAGEM	<10%	-	-	4%	3%	1%	1%

INDICADORES IMAGEM – RETAGUARDA ADULTO (2º Semestre)

INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Nº DE EXAMES DE RAOIO-X	100% das solicitações	-	-	76	90	120	74
Nº DE FALHAS	10% dos exames realizados	-	-	4	4	2	2
TAXA DE FALHAS DE IMAGEM	<10%	-	-	5%	4%	2%	3%

INDICADORES IMAGEM – PEDIATRIA (2º Semestre)

INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Nº DE EXAMES DE RAIOS-X	100% das solicitações	-	-	15	8	7	7
Nº DE FALHAS	10% dos exames realizados	-	-	0	0	0	0
TAXA DE FALHAS DE IMAGEM	<10%	-	-	0%	0%	0%	0%

Responsável: Nilton Dalsico e Dr André Luis

INDICADORES QUANTITATIVOS - NUTRIÇÃO (1º Semestre)

INDICADOR	META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
Nº DE ATENDIMENTOS	M/R	1.095	1.000	1.100	1.139	1.151	1.035
Nº DE TRIAGEM NUTRICIONAL	M/R	121	105	133	92	115	87
Nº DE ORIENTAÇÃO NUTRICIONAL NA ALTA	M/R	4	2	1	1	2	2
Nº DE REFEIÇÕES SERVIDAS PARA PACIENTES	M/R	24.427	22.125	25.070	24.150	25.570	25.549
Nº DE REFEIÇÕES SERVIDOS PARA ACOMPANHANTE	M/R	421	570	464	309	439	349
Nº DE REFEIÇÕES SERVIDAS PARA COLABORADORES	M/R	10.865	9.756	11.012	10.585	11.625	11.231

INDICADORES QUANTITATIVOS - NUTRIÇÃO (2º Semestre)

INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Nº DE ATENDIMENTOS	M/R	1.091	1.072	1.068	1.099	1.037	1.095
Nº DE TRIAGEM NUTRICIONAL	M/R	127	77	95	127	105	121
Nº DE ORIENTAÇÃO NUTRICIONAL NA ALTA	M/R	4	1	1	6	3	4
Nº DE REFEIÇÕES SERVIDAS PARA PACIENTES	M/R	25.608	24.768	24.397	24.389	23.047	23.823
Nº DE REFEIÇÕES SERVIDOS PARA ACOMPANHANTE	M/R	486	359	341	507	689	603
Nº DE REFEIÇÕES SERVIDAS PARA COLABORADORES	M/R	11.483	11.908	11.049	11.250	10.843	10.988

INDICADORES QUALITATIVOS – NUTRIÇÃO (1º Semestre)

INDICADOR IMC	META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
DESNUTRIÇÃO	35%	37%	39%	39%	37,51%	39,53%	37%
EUTROFIA	35%	38%	35%	37%	32,79%	35,65%	34%
SOBREPESO	20%	32%	15%	13%	11,98%	11,31%	14%
OBESIDADE	10%	12%	10%	11%	15,48%	14,34%	16%

INDICADORES QUALITATIVOS – NUTRIÇÃO (2º Semestre)

INDICADOR IMC	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
DESNUTRIÇÃO	35%	37%	39%	40%	37%	39%	37%
EUTROFIA	35%	36%	35%	34%	34%	34%	41%
SOBREPESO	20%	11%	12%	12%	13%	11%	9%
OBESIDADE	10%	16%	14%	14%	16%	16%	13%

Responsável: Jamile Reis

OBS: Não alcançamos a meta de desnutrição devido à taxa de internação que é estável e alguns pacientes já chegam com o quadro de risco nutricional e a meta de obesidade devido ao perfil do paciente com mobilidade reduzida, impossibilitando o gasto energético.

INDICADORES FISIOTERAPIA (1º Semestre)

INDICADOR	META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
Nº DE ATENDIMENTOS	7200	7807	7162	7779	7723	7960	7633
TOTAL PROCEDIMENTOS FISIO. RESPIRATÓRIA	11.100	11.761	11.082	12.277	12.190	12.055	11.463
TOTAL PROCEDIMENTOS FISIOTERAPIA MOTORA	9800	9580	8950	9928	9916	10.159	11.463
Nº DE INTUBAÇÕES	M/R	7	3	4	9	6	8
Nº DE EXTUBAÇÕES	M/R	11	5	6	6	5	7
Nº DE EXTUBAÇÕES ACIDENTAIS	0	0	0	0	0	0	0
ÍNDICE DE FALHA NA EXTUBAÇÃO	0	0	1	2	1	1	2
MEDIA PACIENTES TRAQUEOSTOMIZADOS	M/R	9,8	10,8	10,1	13,1	11,3	10,7
MEDIA DE PACIENTES EM CNO2	M/R	16,2	11,6	8,2	11,1	10,7	11,2
MEDIA DE PACIENTES NEBULIZADOS	M/R	3,9	4	4,7	3,5	1,9	1,5
MEDIA DE PACIENTES EM MNR	M/R	0,5	0,1	0,5	0,2	0,3	0,7

INDICADORES FISIOTERAPIA (2º Semestre)

INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Nº DE ATENDIMENTOS	7200	7.513	7254	7256	7472	7117	7056
TOTAL PROCEDIMENTOS FISIO. RESPIRATÓRIA	11.100	11.422	11.119	11.291	11.028	10776	10035
TOTAL PROCEDIMENTOS FISIOTERAPIA MOTORA	9800	9.266	9.313	9439	8824	8697	8331
Nº DE INTUBAÇÕES	M/R	6	4	12	7	7	3
Nº DE EXTUBAÇÕES	M/R	6	3	1	5	2	2
Nº DE EXTUBAÇÕES ACIDENTAIS	0	1	0	0	2	0	0
ÍNDICE DE FALHA NA EXTUBAÇÃO	0	1%	1%	0	2%	0	0
MÉDIA PACIENTES TRAQUEOSTOMIZADOS	M/R	13,6	15,8	14,4	14,9	13,6	14,5
MÉDIA DE PACIENTES EM CNO2	M/R	12,3	10,9	10,6	12,3	12,9	8,9
MÉDIA DE PACIENTES NEBULIZADOS	M/R	2,9	5,4	3,6	3,9	5,6	4,6
MÉDIA DE PACIENTES EM MNR	M/R	0,2	0,3	0,2	0,3	0,2	0,2

Responsável: Anderson Tomas e Dr Victor

INDICADORES SERVIÇO SOCIAL (1º Semestre)

INDICADOR	META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
Nº DE ALTA HOSPITALAR	M/R	104	78	94	59	83	69
Nº DE ATENDIMENTOS	450	492	454	468	357	114	449
Nº DE SOLICITAÇÕES DE O2	M/R	7	3	2	0	0	2
Nº DE ALTA MELHOR EM CASA/EMAD	M/R	4	1	3	1	2	1
Nº DE RELATÓRIOS DE RETAGUARDA	M/R	49	31	23	27	18	20
TAXA DE EVASÃO/DESISTÊNCIA DE TRATAMENTO	5%	2,88%	1,28%	3,2%	8,5%	1%	3%

INDICADORES SERVIÇO SOCIAL (2º Semestre)

INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Nº DE ALTA HOSPITALAR	M/R	99	53	78	96	88	69
Nº DE ATENDIMENTOS	450	524	437	570	608	456	449
Nº DE SOLICITAÇÕES DE O2	M/R	2	0	2	3	3	2
Nº DE ALTA MELHOR EM CASA/EMAD	M/R	0	1	1	0	5	1
Nº DE RELATÓRIOS DE RETAGUARDA	M/R	0	9	10	6	1	20
Nº DE ADMISSÕES DE PACIENTES SOCIAL	M/R	-	-	97	1	1	4
Nº DE ORIENTAÇÕES AOS BENEFÍCIOS PREVIDENCIÁRIOS (DURANTE O MANEJO DE ALTA)	M/R	-	-	2	0	1	7
TAXA DE EVASÃO/DESISTÊNCIA DE TRATAMENTO	5%	3%	2%	3%	2%	3%	2%
TAXA DE PACIENTES COM SINAL DE VIOLÊNCIA	0%	0	0	0	0	0	0
TAXA DE ACOLHIMENTO DE ÓBITO	M/R	-	-	88%	3%	90%	93%

Responsável: Anderson Tomas

INDICADORES QUANTITATIVOS - PSICOLOGIA (1º Semestre)

INDICADOR	META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
Nº DE ATENDIMENTOS	230	364	298	257	243	198	288
Nº DE ACOHIMENTOS NOS ÓBITOS/ COMUNICAÇÃO DE MÁS NOTÍCIAS	M/R	19	24	20	18	21	11
Nº DE INTERCONSULTAS RECEBIDAS	M/R	39	49	53	49	42	45
Nº DE INTERCONSULTAS REALIZADAS	M/R	95	65	65	59	53	53
Nº DE INTERCORRÊNCIAS	M/R	17	15	24	9	9	5
Nº DE ATENDIMENTOS FAMILIARES	80	104	94	108	90	87	77

INDICADORES QUANTITATIVOS - PSICOLOGIA (2º Semestre)

INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Nº DE ATENDIMENTOS	230	292	317	252	182	164	198
Nº DE INTERCONSULTAS RECEBIDAS	M/R	27	32	26	31	37	30
Nº DE INTERCONSULTAS REALIZADAS	M/R	55	69	58	44	37	44
Nº DE INTERCORRÊNCIAS	M/R	7	11	5	7	6	10
Nº DE ATENDIMENTOS FAMILIARES	80	134	98	60	75	48	64
Nº DE VISITAS DE MENOR DE 12 ANOS	M/R	-	-	7	4	3	7
Nº DE ATENDIMENTO A PACIENTE PSIQUIÁTRICO	M/R	-	-	8	3	4	6
Nº DE PACIENTES INSERIDOS NO PROTOCOLO DE CUIDADOS PALIATIVOS MÊS	M/R	-	-	3	68	9	10
Nº DE REUNIÕES E CONFERENCIAS C/ FAMILIARES PARA FECHAMENTO DE CUIDADOS PALIATIVOS	M/R	-	-	3	14	12	3

INDICADORES QUALITATIVOS - PSICOLOGIA (1º Semestre)

INDICADOR	META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
Nº DE ACOHIMENTO DE ÓBITOS E COMUNICAÇÃO DE MÁS NOTÍCIAS	M/R	19	24	20	18	21	11
TAXA DE PACIENTES EM RISCO DE VULNERABILIDADE EMOCIONAL E RISCO DE SUICÍDIO	0%	-	-	-	-	-	-
TAXA DE PACIENTES EM CUIDADOS PALIATIVOS	M/R	5%	5%	9%	11%	13%	10%

INDICADORES QUALITATIVOS - PSICOLOGIA (2º Semestre)

INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Nº DE ACOHIMENTO DE ÓBITOS E COMUNICAÇÃO DE MÁS NOTÍCIAS	M/R	18	18	14	14	6	18
TAXA DE PACIENTES EM RISCO DE VULNERABILIDADE EMOCIONAL E RISCO DE SUICÍDIO	0%	0	0	0	0	0%	0%
TAXA DE PACIENTES EM CUIDADOS PALIATIVOS	M/R	10%	10%	6%	2%	78%	48%

Responsável: Anderson Tomas

INDICADORES FONOAUDIOLOGIA (1º Semestre)

INDICADOR	META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
Nº DE ATENDIMENTOS	M/R	367	301	301	234	246	203
Nº DE AVALIAÇÕES	M/R	0	0	0	0	0	0
TAXA DE DECANULADOS	27%	25%	66,67%	0%	75,0%	0%	0%
TAXA DE PACIENTES INSERIDOS NO PROTOCOLO DE BRONCOAPSIRAÇÃO	90%	-	-	-	-	-	-

INDICADORES FONOAUDIOLOGIA (2º Semestre)

INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Nº DE ATENDIMENTOS	M/R	198	181	168	173	166	130
Nº DE AVALIAÇÕES	M/R	0	0	0	151	63	54
Nº DE PACIENTES QUE PASSARAM DE VIA ALTERNATIVA PARA ORAL	M/R	-	-	-	18	11	12
Nº DE ALTAS DA FONOAUDIOLOGIA	M/R	-	-	-	25	16	14
TAXA DE DECANULADOS	27%	50%	93%	74%	33%	0%	40%
TAXA DE PACIENTES INSERIDOS NO PROTOCOLO DE BRONCOAPSIRAÇÃO	90%	92%	93%	74%	87%	91%	44%
TAXA DE PACIENTES COM INDICAÇÃO DE ESPESSANTE	M/R	-	-	-	25%	38%	30%
TAXA DE TREINO DE OCLUSÃO OU USO DE VÁLVULA DE FALA	M/R	-	-	-	5%	26%	33%
TAXA DE PACIENTES REALIZADO DESMAME DE CUFF	M/R	-	-	-	2%	32%	33%

Responsável: Anderson Tomas e Thais Mascarenhas

INDICADORES QUANTITATIVOS - NSP - GLOBAL (1º Semestre)

INDICADOR	META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
Nº VISITAS TÉCNICAS	30	13	14	11	12	10	4
Nº DE NC REGISTRADAS	M/R	85	58	95	83	72	139
Nº DE NC TRATADAS	M/R	49	25	75	83	69	122
CIRCUNSTÂNCIA NOTIFICAVEL	M/R	46	33	85	70	46	126
NEAR MISS (QUASE ERRO)	M/R	1	0	0	1	0	0
INCIDENTE COM DANO (EVENTO ADVERSO)	M/R	0	11	1	1	18	13
INCIDENTE SEM DANO	M/R	16	14	8	3	8	0
RISCO DE QUEDA	M/R	7	1	2	1	5	4
RISCO DE LPP	M/R	6	2	11	12	13	14
PROCEDIMENTOS	M/R	5	14	7	1	7	16
SEGURANÇA MEDICAMENTO (Erros de administração e/ou prescrição)	M/R	24	10	3	2	10	17
RISCO DE INFECÇÃO	M/R	13	11	2	4	4	3
COMUNICAÇÃO EFETIVA	M/R	24	19	8	9	5	19
IDENTIFICAÇÃO SEGURA	M/R	4	1	0	0	1	3

INDICADORES QUANTITATIVOS - NSP - GLOBAL (2º Semestre)

INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Nº VISITAS TÉCNICAS	30	3	5	32	32	35	34
Nº DE NC REGISTRADAS	M/R	225	181	215	116	70	48
Nº DE NC TRATADAS	M/R	218	179	202	114	68	46
CIRCUNSTÂNCIA NOTIFICAVEL	M/R	216	172	208	108	58	38
NEAR MISS (QUASE ERRO)	M/R	0	0	0	0	0	0
INCIDENTE COM DANO (EVENTO ADVERSO)	M/R	9	7	5	2	7	7
INCIDENTE SEM DANO	M/R	0	2	2	5	5	5
RISCO DE QUEDA	M/R	9	11	8	2	6	4
RISCO DE LPP	M/R	56	2	8	9	6	3
PROCEDIMENTOS	M/R	80	34	16	10	15	17
SEGURANÇA MEDICAMENTO (Erros de administração e/ou prescrição)	M/R	12	48	26	25	10	2
RISCO DE INFECÇÃO	M/R	3	3	7	2	5	2
COMUNICAÇÃO EFETIVA	M/R	13	8	14	10	8	5
IDENTIFICAÇÃO SEGURA	M/R	26	17	17	10	3	4

Responsável: Vanessa Vieira

INDICADORES QUANTITATIVOS - NSP - CLÍNICA MÉDICA - (1º Semestre)

INDICADOR	META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
Nº VISITAS TÉCNICAS	30	-	-	-	-	-	-
Nº NC REGISTRADA	M/R	25	16	17	22	12	17
Nº NC TRATADA DENTRO DO PRAZO (20 dias)	M/R	25	16	17	22	12	17
NC CIRCUNSTÂNCIA NOTIFICÁVEL	M/R	10	9	12	19	6	14
Nº NC NEAR MISS	M/R	1	0	0	1	0	0
Nº NC INCIDENTE COM DANO	M/R	0	0	0	0	0	0
Nº DE NC: INCIDENTE SEM DANO	M/R	7	5	5	1	4	0
Nº NC RELACIONADAS À QUEDAS	M/R	4	0	3	0	2	3
Nº NC RELACIONADA À LPP	M/R	2	0	1	4	1	0
Nº DE NC RELACIONADA À ADMINISTRAÇÃO / PRESCRIÇÃO	M/R	6	3	2	2	1	3
Nº DE LONDRES	M/R	1	0	0	0	0	0
Nº NC RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	M/R	1	1	3	6	0	2

INDICADORES QUANTITATIVOS - NSP - CLÍNICA MÉDICA - (2º Semestre)

INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Nº VISITAS TÉCNICAS	30	2	28	32	10	10	8
Nº NC REGISTRADA	M/R	43	29	31	14	12	14
Nº NC TRATADA DENTRO DO PRAZO (20 dias)	M/R	43	29	31	13	11	13
NC CIRCUNSTÂNCIA NOTIFICÁVEL	M/R	36	26	28	14	12	13
Nº NC NEAR MISS	M/R	0	0	0	0	0	0
Nº NC INCIDENTE COM DANO	M/R	0	0	0	0	1	1
Nº DE NC: INCIDENTE SEM DANO	M/R	0	1	1	0	0	0
Nº NC RELACIONADAS À QUEDAS	M/R	3	4	3	0	2	1
Nº NC RELACIONADA À LPP	M/R	12	1	1	1	4	0
Nº DE NC RELACIONADA À ADMINISTRAÇÃO / PRESCRIÇÃO	M/R	4	4	7	2	6	1
Nº DE LONDRES	M/R	2	1	0	0	0	0
Nº NC RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	M/R	0	0	5	1	0	0

INDICADORES QUANTITATIVOS - NSP - UTI - (1º Semestre)

INDICADOR	META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
Nº VISITAS TÉCNICAS	30	-	-	-	-	-	-
Nº NC REGISTRADA	M/R	14	11	14	6	14	36
Nº NC TRATADA DENTRO DO PRAZO (20 dias)	M/R	14	11	14	6	14	36
NC CIRCUNSTÂNCIA NOTIFICÁVEL	M/R	8	4	13	5	4	33
Nº NC NEAR MISS	M/R	1	0	0	1	0	0
Nº NC INCIDENTE COM DANO	M/R	0	0	0	0	0	0
Nº DE NC: INCIDENTE SEM DANO	M/R	4	3	1	0	3	0
Nº NC RELACIONADAS À QUEDAS	M/R	0	0	0	0	0	0
Nº NC RELACIONADA À LPP	M/R	0	1	0	0	4	1
Nº DE NC RELACIONADA À ADMINISTRAÇÃO / PRESCRIÇÃO	M/R	6	2	1	0	3	3
Nº DE LONDRES	M/R	0	0	0	0	1	0
Nº NC RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	M/R	0	0	8	1	1	2

INDICADORES QUANTITATIVOS - NSP - UTI - (2º Semestre)

INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Nº VISITAS TÉCNICAS	30	2	25	35	10	10	10
Nº NC REGISTRADA	M/R	43	23	36	33	23	12
Nº NC TRATADA DENTRO DO PRAZO (20 dias)	M/R	43	23	30	33	22	12
NC CIRCUNSTÂNCIA NOTIFICÁVEL	M/R	41	19	36	32	19	9
Nº NC NEAR MISS	M/R	0	0	0	0	0	0
Nº NC INCIDENTE COM DANO	M/R	0	0	0	0	0	3
Nº DE NC: INCIDENTE SEM DANO	M/R	0	0	0	1	4	0
Nº NC RELACIONADAS À QUEDAS	M/R	1	3	0	0	1	0
Nº NC RELACIONADA À LPP	M/R	8	0	0	4	0	3
Nº DE NC RELACIONADA À ADMINISTRAÇÃO / PRESCRIÇÃO	M/R	2	0	6	5	2	1
Nº DE LONDRES	M/R	1	0	0	0	0	0
Nº NC RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	M/R	1	0	1	1	0	0

INDICADORES QUANTITATIVOS - NSP - RETAGUARDA - (1º Semestre)

INDICADOR	META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
Nº VISITAS TÉCNICAS	30	-	-	-	-	-	-
Nº NC REGISTRADA	M/R	36	25	36	28	35	44
Nº NC TRATADA DENTRO DO PRAZO (20 dias)	M/R	36	25	36	25	35	44
NC CIRCUNSTÂNCIA NOTIFICÁVEL	M/R	24	14	33	19	25	37
Nº NC NEAR MISS	M/R	1	0	0	1	0	0
Nº NC INCIDENTE COM DANO	M/R	0	0	0	0	0	0
Nº DE NC: INCIDENTE SEM DANO	M/R	5	6	3	2	2	0
Nº NC RELACIONADAS À QUEDAS	M/R	3	1	-	1	3	0
Nº NC RELACIONADA À LPP	M/R	3	2	9	8	6	9
Nº DE NC RELACIONADA À ADMINISTRAÇÃO / PRESCRIÇÃO	M/R	15	2	4	1	5	6
Nº DE LONDRES	M/R	1	0	0	0	0	0
Nº NC RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	M/R	0	2	3	4	0	6

INDICADORES QUANTITATIVOS - NSP - RETAGUARDA - (2º Semestre)

INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Nº VISITAS TÉCNICAS	30	2	20	20	7	3	10
Nº NC REGISTRADA	M/R	56	56	27	33	17	20
Nº NC TRATADA DENTRO DO PRAZO (20 dias)	M/R	56	55	26	32	16	20
NC CIRCUNSTÂNCIA NOTIFICÁVEL	M/R	49	55	26	29	17	14
Nº NC NEAR MISS	M/R	0	0	0	0	0	0
Nº NC INCIDENTE COM DANO	M/R	0	0	0	1	1	2
Nº DE NC: INCIDENTE SEM DANO	M/R	0	1	1	3	1	3
Nº NC RELACIONADAS À QUEDAS	M/R	4	4	2	2	1	4
Nº NC RELACIONADA À LPP	M/R	3	1	3	4	4	0
Nº DE NC RELACIONADA À ADMINISTRAÇÃO / PRESCRIÇÃO	M/R	3	19	1	5	3	0
Nº DE LONDRES	M/R	0	0	0	0	0	0
Nº NC RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	M/R	2	3	3	2	0	0

INDICADORES QUANTITATIVOS - NSP - PEDIATRIA - (1º Semestre)

INDICADOR	META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
Nº VISITAS TÉCNICAS	30	-	-	-	-	-	-
Nº NC REGISTRADA	M/R	-	1	2	2	1	0
Nº NC TRATADA DENTRO DO PRAZO (20 dias)	M/R	-	0	2	2	1	0
NC CIRCUNSTÂNCIA NOTIFICÁVEL	M/R	-	1	2	1	1	0
Nº NC NEAR MISS	M/R	-	0	0	1	0	0
Nº NC INCIDENTE COM DANO	M/R	-	0	0	0	0	0
Nº DE NC: INCIDENTE SEM DANO	M/R	-	1	0	0	0	0
Nº NC RELACIONADAS À QUEDAS	M/R	-	0	0	0	0	0
Nº NC RELACIONADA À LPP	M/R	-	0	2	1	0	0
Nº DE NC RELACIONADA À ADMINISTRAÇÃO / PRESCRIÇÃO	M/R	-	1	0	0	0	0
Nº DE LONDRES	M/R	-	0	0	0	0	1
Nº NC RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	M/R	-	0	0	0	0	0

INDICADORES QUANTITATIVOS - NSP - PEDIATRIA - (2º Semestre)

INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Nº VISITAS TÉCNICAS	30	3	10	15	5	3	6
Nº NC REGISTRADA	M/R	3	0	4	4	18	2
Nº NC TRATADA DENTRO DO PRAZO (20 dias)	M/R	3	0	4	4	17	2
NC CIRCUNSTÂNCIA NOTIFICÁVEL	M/R	3	0	4	4	15	1
Nº NC NEAR MISS	M/R	0	0	0	0	0	0
Nº NC INCIDENTE COM DANO	M/R	0	0	0	0	1	0
Nº DE NC: INCIDENTE SEM DANO	M/R	0	0	0	0	2	1
Nº NC RELACIONADAS À QUEDAS	M/R	0	0	0	0	1	0
Nº NC RELACIONADA À LPP	M/R	2	0	2	0	4	0
Nº DE NC RELACIONADA À ADMINISTRAÇÃO / PRESCRIÇÃO	M/R	1	0	1	3	3	0
Nº DE LONDRES	M/R	0	0	0	0	0	0
Nº NC RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	M/R	0	0	0	0	0	0

INDICADORES QUALITATIVOS - NSP - GLOBAL - (1º Semestre)

INDICADOR	META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
TAXA DE NC TRATADA (DENTRO DO PRAZO)	95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
TAXA DE NC TRATADA TOTAL	90%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LONDRES EM 72 HORAS	100%	100%	-	-	-	100%	100%
TAXA DE INCIDENTE COM DANO	<10%	-	-	-	-	-	-
Nº TOTAL DE NC POR PERFIL	M/R	75	53	69	58	62	97
Nº TOTAL DE NC	M/R	78	58	95	83	72	139

INDICADORES QUALITATIVOS - NSP - GLOBAL - (2º Semestre)

INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
TAXA DE NC TRATADA (DENTRO DO PRAZO)	95%	100%	99,07%	92,85%	95,68%	95%	99,02%
TAXA DE NC TRATADA TOTAL	90%	100%	100%	92,85%	95,68%	95%	99,02%
LONDRES EM 72 HORAS	100%	100%	100%	-	0%	0%	0%
TAXA DE INCIDENTE COM DANO	<10%	-	-	-	1,72%	1,0%	1,0%
Nº TOTAL DE NC POR PERFIL	M/R	145	108	98	84	4	48
Nº TOTAL DE NC	M/R	225	181	215	116	70	48

11. Núcleo de Educação Permanente – NEP

O Núcleo de Educação Permanente (NEP) é o setor responsável pelo planejamento, organização e execução de cursos de atualização direcionados aos colaboradores da unidade que compõem o quadro funcional.

Compete ao Núcleo de Educação Permanente:

- Assessorar a Diretoria e as demais áreas nos assuntos referentes à Educação Permanente mantendo uma boa comunicação entre os diretores, coordenadores, supervisores e colaboradores.
- Planejar, organizar, coordenar, avaliar, incentivar e fazer publicar o calendário de eventos do NEP, organizar cursos de capacitação/qualificação, oficinas, seminários, workshops, rodas e ministrá-los em conjunto com as especialidades.
- Contribuir com o acompanhamento, monitoramento e avaliação das ações e estratégias de educação permanente em saúde implementada, apoiar e participar com os gestores na discussão sobre Educação Permanente em Saúde, na proposição de intervenções nesse campo e no planejamento de desenvolvimento de ações que contribuam para o cumprimento das responsabilidades assumidas.
- Estimular a interlocução entre os gestores de saúde, instituições formadoras e instância de controle social em saúde, facilitando a interação ensino/serviço, promover espaços de compartilhamento e aprimoramento de iniciativas inovadoras de formação e qualificação da gestão e do trabalho em saúde.
- Desenvolver atividades afins, dentro de sua competência, cumprir e fazer cumprir as normas regulamentaria e as decisões da Diretoria.

Tabela – Detalhamento de treinamento do NEP.

TREINAMENTO	DATA	CH	PARTICIPANTES
NR -17 ERGONOMIA NAS ATIVIDADES LABORATIVAS	04/12/2023	1	7
APLICAÇÃO DO MANUAL DE BIOSSEGURANÇA	04/12/2023	1	42
NR -17 ERGONOMIA NAS ATIVIDADES LABORATIVAS	04/12/2023	1	3
ORIENTAÇÃO SOBRE A IMPORTANCIA DE MANTER OS VISITANTES PARAMENTADOS PARA OS CASOS DE ISOLAMENTO	04/12/2023	1	11
ORIENTAÇÃO SOBRA A IMPORTANCIA DE REALIZAR ABERTURA DOS BUNDLES	04/12/2023	1	23
NR -17 ERGONOMIA NAS ATIVIDADES LABORATIVAS	05/12/2023	1	4
INTEGRAÇÃO DE TERCEIROS	05/12/2023	1	9
INTEGRAÇÃO DE TERCEIROS	06/12/2023	1	8
ORIENTAÇÃO SOBRA A IMPORTANCIA DE REALIZAR ABERTURA DOS BUNDLES	07/12/2023	1	53
ORIENTAÇÃO E SUPORTE A EQUIPE DE RH EM RELAÇÃO A PRESENÇA DE SEDIMENTO DE ÁGUAS	07/12/2023	1	7
INTEGRAÇÃO DE NOVOS COLABORADORES	11/12/2023	2	9
INTEGRAÇÃO DE NOVOS COLABORADORES	11/12/2023	2	9
REUNIÃO DA CIPA	11/12/2023	1	2
REUNIÃO DA CIPA	11/12/2023	1	8
NR -17 ERGONOMIA NAS ATIVIDADES LABORATIVAS	12/12/2023	1	9
REUNIÃO DA CIPA	12/12/2023	1	1
ADORNO ZERO	12/12/2023	1	9
REUNIÃO DA CIPA	12/12/2023	1	9
DIVULGAÇÃO SOBRE A TAXA DE INFECÇÃO DE CORRENTE SANGUINEA	12/12/2023	1	26
NR -17 ERGONOMIA NAS ATIVIDADES LABORATIVAS	13/12/2023	1	2
REUNIÃO DA CIPA	13/12/2023	0	0
REUNIÃO DA CIPA	13/12/2023	1	1
REUNIÃO BRIGADA DE INCENDIO	13/12/2023	1	8
SIMULADO DE CATÁSTROFE	13/12/2023	1	23
ORIENTAÇÃO SOBRE ALIMENTAÇÃO DA ABA DISPOSITIVOS NO SISTEMA SMPEP	13/12/2023	1	25
REUNIÃO BRIGADA DE INCENDIO	14/12/2023	1	7
PREVENÇÃO DE ACIDENTES CO MATERIAIS PERFURO CORTANTES	15/12/2023	1	66
ORIENTAÇÃO SOBRE ACIDENTE DE TRABALHO	15/12/2023	1	3
ORIENTAÇÕES SOBRE ESCABIOSE E INDUÇÃO DE COLETA DE ESCARRO	16/12/2023	1	21
ADORNO ZERO	18/12/2023	1	14
ADORNO ZERO	18/12/2023	1	7
NR -17 ERGONOMIA NAS ATIVIDADES LABORATIVAS	18/12/2023	1	6
ALIMENTAÇÃO EM LOCAL INAPROPRIADO	18/12/2023	1	21
PREVENÇÃO DE ACIDENTES CO MATERIAIS PERFURO CORTANTES	18/12/2023	1	46
ORIENTAÇÃO SOBRE O FLUXO DE ABERTURA ROTA SEPSE	18/12/2023	1	26
PREVENÇÃO DE ACIDENTES CO MATERIAIS PERFURO CORTANTES	19/12/2023	1	51
ORIENTAÇÃO SOBRE O FLUXO DE ABERTURA ROTA SEPSE	19/12/2023	1	13
ORIENTAÇÕES SOBRE ESCABIOSE E INDUÇÃO DE COLETA DE ESCARRO	19/12/2023	1	18
PREVENÇÃO DE ACIDENTES CO MATERIAIS PERFURO CORTANTES	20/12/2023	1	18
NR -17 ERGONOMIA NAS ATIVIDADES LABORATIVAS	20/12/2023	1	3

 Esse documento foi assinado por Simone da Silva de Araújo. Para validar o documento e suas assinaturas acesse: <https://mundo.easydocmd.com.br/validate/LUVBN5-SC9Q3-L7BQP-PMYQV>

INTEGRAÇÃO ANATOMARI	20/12/2023	1	7
INTEGRAÇÃO ANATOMARI	20/12/2023	1	17
FLUXOGRAMA SOBRE ACIDENTE DO TRABALHO	20/12/2023	1	4
PREVENÇÃO DE ACIDENTES COM MATERIAIS PERFURO CORTANTES	21/12/2023	1	18
VENTILADOR DE TRANSPORTE	21/12/2023	1	19
VENTILADOR DE TRANSPORTE	21/12/2023	1	22
VENTILADOR DE TRANSPORTE	21/12/2023	1	29
VENTILADOR DE TRANSPORTE	21/12/2023	1	21
INTEGRAÇÃO ANATOMARI	21/12/2023	1	2
INTEGRAÇÃO ANATOMARI	21/12/2023	1	12
INTEGRAÇÃO ANATOMARI	21/12/2023	1	17
PREVENÇÃO DE ACIDENTES COM MATERIAIS PERFURO CORTANTES	22/12/2023	1	34
VENTILADOR DE TRANSPORTE	22/12/2023	1	33
VENTILADOR DE TRANSPORTE	22/12/2023	1	38
VENTILADOR DE TRANSPORTE	22/12/2023	1	20
VENTILADOR DE TRANSPORTE	22/12/2023	1	29
ORIENTAÇÃO SOBRE O FLUXO DE ABERTURA ROTA SEPSE	22/12/2023	1	30
ORIENTAÇÕES SOBRE PARAMENTAÇÃO ADEQUADA PARA ISOLAMENTO E INSTRUÇÃO SOBRE BACTÉRIAS MULTIRESISTENTES	22/12/2023	1	38
ORIENTAÇÃO SOBRE ISOLAMENTO DE CONTATO EM PACIENTES COLONIZADOS	22/12/2023	1	17
PREVENÇÃO DE ACIDENTES COM MATERIAIS PERFURO CORTANTES	26/12/2023	1	30
NR -17 ERGONOMIA NAS ATIVIDADES LABORATIVAS	26/12/2023	1	3
NR -17 ERGONOMIA NAS ATIVIDADES LABORATIVAS	26/12/2023	1	3
ORIENTAÇÃO GERAIS SOBRE ISOLAMENTO E NECESSIDADE DE MANUTENÇÃO DE MEDIDAS	26/12/2023	1	26
PREVENÇÃO DE ACIDENTES COM MATERIAIS PERFURO CORTANTES	27/12/2023	1	19
TOTAL		65	1116

Esse documento foi assinado por Simone da Silva de Araújo. Para validar o documento e suas assinaturas acesse <https://mundo.easydocmd.com.br/validade/UVBN5-SC9Q3-L7BQF-PMYQV>

12. Ouvidoria

A Ouvidoria do HMG foi implantada em agosto de 2020. No que diz respeito a sua atuação, busca-se acolher, compreender, qualificar as diferentes formas de manifestação, acompanhar e responder aos cidadãos e reconhecê-los, sem qualquer distinção, como sujeitos de direitos.

Há dois objetivos centrais:

- I. Ser uma ferramenta que permita a interlocução do cidadão com a organização;
- II. Ser um instrumento que contribui com o aprimoramento do serviço prestado.

Para o cidadão registrar a sua manifestação, a ouvidoria do HMG disponibiliza os seguintes canais:

- E-mail, através do endereço: ouvidoria.hmg@ints.org.br.
- Telefone da unidade por meio do número (11) 2872-6555
- Através do número 156 e SMS.
- Carta, através do endereço: Estrada da Riviera, 4742 - Riviera Paulista, São Paulo - SP, 04916-000.
- Portal, através do link:
<http://ouvprod02.saude.gov.br/ouvidor/CadastroDemandaPortal.do>

De acordo com as informações do Banco de dados Ouvidoria SUS, foram registradas no mês de agosto, o total de 25 manifestações, conforme tabelas a seguir:

Banco de dados Ouvidor SUS - Resultado dos indicadores do 1º semestre de 2023.

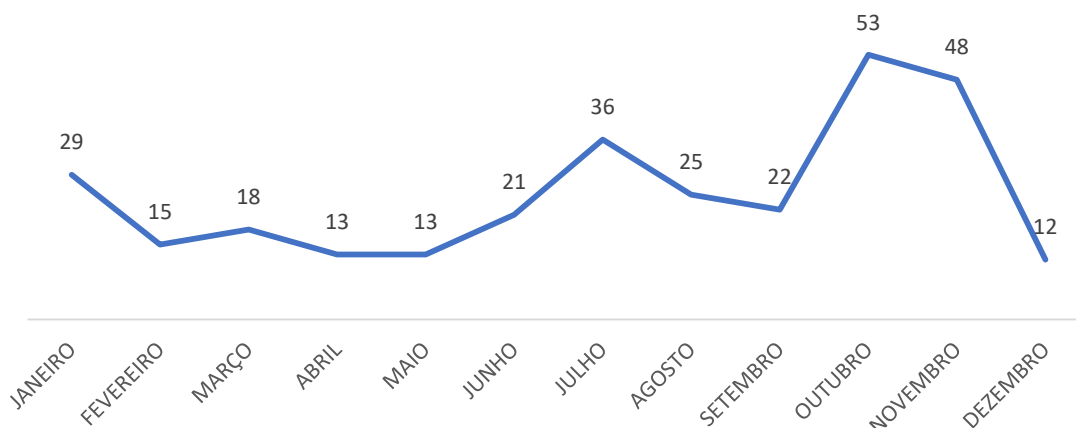
	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO
Denúncia	0	0	0	0	0	0
Elogio	13	6	6	7	8	10
Informação	0	0	0	0	0	0
Reclamação	10	8	7	4	2	7
Solicitação	6	1	5	2	3	4
Sugestão	0	0	0	0	0	0
Total	29	15	18	13	13	21

Banco de dados Ouvidor SUS - Resultado dos indicadores do 2º semestre de 2023.

	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO
Denúncia	0	0	2	0	0	0
Elogio	23	9	12	41	43	7
Informação	0	0	0	0	0	0
Reclamação	9	12	7	8	4	5
Solicitação	4	4	1	4	1	0
Sugestão	0	0	0	0	0	0
Total	36	25	22	53	48	12



EVOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



Análise Crítica

Os indicadores apontaram que do total de 12 manifestações recebidas pelo sistema ouvidor SUS, 58% tratam-se de elogios; 42% de reclamações; 0% de solicitações; 0% de sugestão e 0% de denúncias.

Os elogios foram compartilhados com a direção geral e gestores, para que tais profissionais sejam reconhecidos. Também inserimos no mural de agradecimentos localizado na recepção.

A unidade possui todos os recursos para o atendimento necessário ao paciente, deste modo fica inviável a transferência.

O Hospital Municipal Guarapiranga atua em conjunto com as demais unidades de saúde do município de São Paulo. As solicitações para realização de procedimento são cadastradas via sistema de regulação CROSS, direcionando as unidades, que fazem a análise dos quadros e aceitam ou não conforme a sua disponibilidade de vaga e complexidade. O HMG segue atualizando diariamente a ficha dos pacientes, com todas as informações necessárias para avaliação pelo hospital de referência.

13. Regulação

Os pacientes do HMG são admitidos através da Central de Regulação de Ofertas de Serviços de Saúde – CROSS, gerenciada pela equipe do Núcleo Interno de Regulação da unidade.

O Núcleo Interno de Regulação é responsável por gerenciar e analisar as solicitações de vagas de outras instituições. Após análise, a confirmação da vaga é feita pelo próprio sistema respeitando os critérios de complexidade da unidade.

Após esse retorno, a unidade de origem é responsável por encaminhar este paciente até o HMG. A unidade não possui pronto-atendimento, todas as admissões são realizadas através da Central de Regulação.

Resultado dos indicadores do 1º semestre de 2023.

INDICADOR	META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
Nº DE FICHAS AVALIADAS	M/R	1234	1094	1222	962	1272	1405
Nº DE REJEIÇÕES	M/R	1125	1101	1102	889	1141	1305
Nº DE ACEITES	M/R	118	92	148	73	114	93
Nº DE CANCELADAS	M/R	12	10	18	9	17	7
Nº DE PACIENTES ADMITIDOS	M/R	106	92	102	66	114	93
Nº DE TRANSFERÊNCIAS	M/R	8	3	8	4	8	9
Nº DE AVALIAÇÕES EXTERNAS	M/R	93	68	93	66	97	90
Nº DE REMOÇÕES	M/R	113	82	113	81	107	103
TEMPO DE SOLICITAÇÃO X REALIZAÇÃO DE CATETER (DIAS)	<15	25	18	20	21	16	13
TAXA DE CONVERSÃO DE PACIENTES ADMITIDOS	85%	90%	90%	85%	88%	87%	93%

Resultado dos indicadores do 2º semestre de 2023.

INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Nº DE FICHAS AVALIADAS	M/R	1697	1702	1570	984	1092	1012
Nº DE REJEIÇÕES	M/R	1560	1619	1455	855	970	896
Nº DE ACEITES	M/R	122	77	105	110	102	116
Nº DE CANCELADAS	M/R	15	6	10	19	20	17
Nº DE TRANSFERÊNCIAS	M/R	7	4	2	10	7	10
Nº DE AVALIAÇÕES EXTERNAS	M/R	104	107	113	86	103	109
Nº DE REMOÇÕES	M/R	116	113	123	100	111	125
TEMPO DE SOLICITAÇÃO X REALIZAÇÃO DE CATETER (DIAS)	<15	13	8	7	8	10	8
TAXA DE CONVERSÃO DE PACIENTES ADMITIDOS	85%	89%	92%	90%	83%	80%	85%

OBS: As rejeições realizadas na Central de Regulação correspondem a fichas que não se enquadram com o perfil da unidade, bem como a sua complexidade.

INDICADORES - SERVIÇO DE AMBULÂNCIA - GLOBAL (1º semestre)

INDICADOR	META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
Nº DE REMOÇÕES BÁSICA - FIXA	M/R	0	0	0	30	47	50
Nº DE REMOÇÕES BÁSICA-AGENDADA	M/R	35	16	34	0	4	10
Nº DE CANCELADAS BÁSICA - FIXA	M/R	0	0	0	2	0	3
Nº DE CANCELADAS BÁSICA-AGENDADA	M/R	3	4	11	0	1	1
Nº DE REMOÇÕES AVANÇADA - FIXA	M/R	0	0	0	31	39	28
Nº DE REMOÇÕES AVANÇADA - AGENDADA	M/R	69	57	58	19	17	12
Nº DE CANCELAS AVANÇADA - FIXA	M/R	0	0	0	3	0	0
Nº DE CANCELADAS AVANÇADA - AGENDADA	M/R	10	6	9	8	2	0

INDICADORES - SERVIÇO DE AMBULÂNCIA - GLOBAL (2º semestre)

INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Nº DE REMOÇÕES BÁSICA - FIXA	M/R	57	57	60	55	53	59
Nº DE REMOÇÕES BÁSICA - AGENDADA	M/R	15	5	11	5	8	10
Nº DE CANCELAS BÁSICA - FIXA	M/R	1	0	3	2	0	0
Nº DE CANCELADAS BÁSICA- AGENDADA	M/R	0	1	1	0	0	1
Nº DE REMOÇÕES AVANÇADA - FIXA	M/R	29	31	30	29	33	34
Nº DE REMOÇÕES AVANÇADA - AGENDADA	M/R	13	18	15	10	18	19
Nº DE CANCELADAS AVANÇADA - FIXA	M/R	1	1	1	1	0	1
Nº DE CANCELADAS AVANÇADA - AGENDADA	M/R	3	0	3	1	1	5

Obs: Esses dados se referem à estratificação das remoções. Implantação de ambulâncias fixas na unidade se teve em Abril/2023.

INDICADORES AMBULÂNCIA - QUALITATIVOS - GLOBAL (1º semestre)

INDICADOR	META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
TAXA DE REMOÇÃO (SOLICITADA X ATENDIDA)	100% das solicitações	100%	100%	100%	100%	100%	100%
TAXA DE CANCELAMENTO (SOLICITAÇÃO TERCEIRIZADA)	<10% das remoções	12%	14%	22%	42%	14%	5%
TAXA DE CANCELAMENTO (SOLICITAÇÃO DA UNIDADE)	<10% das remoções	-	-	-	8%	0%	4%

INDICADORES AMBULÂNCIA - QUALITATIVOS - GLOBAL (2º semestre)

INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
TAXA DE REMOÇÃO (SOLICITADA X ATENDIDA)	100% das solicitações	100%	100%	100%	100%	100%	100%
TAXA DE CANCELAMENTO (SOLICITAÇÃO TERCEIRIZADA)	<10% das remoções	11%	4%	15%	7%	4%	21%
TAXA DE CANCELAMENTO (SOLICITAÇÃO DA UNIDADE)	<10% das remoções	2%	1%	4%	4%	0%	0%

INDICADORES – AMBULÂNCIA – CLÍNICA MÉDICA (1º semestre)

INDICADOR	META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
Nº DE REMOÇÕES BÁSICA - FIXA	M/R	0	0	0	19	36	36
Nº DE REMOÇÕES BÁSICA - AGENDADA	M/R	21	12	20	0	1	8
Nº DE CANCELADAS BÁSICA - FIXA	M/R	0	0	0	1	0	2
Nº DE CANCELADAS BÁSICA - AGENDADA	M/R	2	2	4	0	1	1
Nº DE REMOÇÕES AVANÇADA - FIXA	M/R	0	0	0	27	33	22
Nº DE REMOÇÕES AVANÇADA - AGENDADA	M/R	50	34	42	19	5	6
Nº DE CANCELAS AVANÇADA - FIXA	M/R	0	0	0	3	0	0
Nº DE CANCELADAS AVANÇADA - AGENDADA	M/R	7	4	4	5	0	0

INDICADORES – AMBULÂNCIA – CLÍNICA MÉDICA (2º semestre)

INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Nº DE REMOÇÕES BÁSICA - FIXA	M/R	40	36	44	43	33	37
Nº DE REMOÇÕES BÁSICA - AGENDADA	M/R	7	2	7	5	7	5
Nº DE CANCELADAS BÁSICA - FIXA	M/R	0	0	1	2	0	0
Nº DE CANCELADAS BÁSICA - AGENDADA	M/R	0	1	0	0	0	0
Nº DE REMOÇÕES AVANÇADA - FIXA	M/R	14	11	18	17	13	11
Nº DE REMOÇÕES AVANÇADA - AGENDADA	M/R	4	6	8	2	5	4
Nº DE CANCELADAS AVANÇADA - FIXA	M/R	0	0	0	0	0	1
Nº DE CANCELADAS AVANÇADA - AGENDADA	M/R	0	0	1	0	0	0

OBS: Esses dados se referem à estratificação das remoções. Implantação de ambulâncias fixas na unidade se teve em Abril/2023.

INDICADORES AMBULÂNCIA - QUALITATIVOS – CLÍNICA MÉDICA (1º semestre)

INDICADOR	META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
TAXA DE REMOÇÃO (SOLICITADA X ATENDIDA)	100% das solicitações	100%	100%	100%	100%	100%	100%
TAXA DE CANCELAMENTO (SOLICITAÇÃO TERCEIRIZADA)	<10% das remoções	13%	13%	13%	26%	17%	7%
TAXA DE CANCELAMENTO (SOLICITAÇÃO DA UNIDADE)	<10% das remoções	-	-	-	9%	0%	3%

INDICADORES AMBULÂNCIA - QUALITATIVOS – CLÍNICA MÉDICA (2º semestre)

INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
TAXA DE REMOÇÃO (SOLICITADA X ATENDIDA)	100% das solicitações	100%	100%	100%	100%	100%	100%
TAXA DE CANCELAMENTO (SOLICITAÇÃO TERCEIRIZADA)	<10% das remoções	0%	13%	7%	0%	0%	0%
TAXA DE CANCELAMENTO (SOLICITAÇÃO DA UNIDADE)	<10% das remoções	0%	0%	2%	3%	0%	2%

INDICADORES – AMBULÂNCIA – UTI (1º semestre)

INDICADOR	META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
Nº DE REMOÇÕES BÁSICA - FIXA	M/R	0	0	0	4	6	12
Nº DE REMOÇÕES BÁSICA - AGENDADA	M/R	1	0	4	0	2	1
Nº DE CANCELADAS BÁSICA - FIXA	M/R	0	0	0	0	0	1
Nº DE CANCELADAS BÁSICA - AGENDADA	M/R	0	0	1	0	0	0
Nº DE REMOÇÕES AVANÇADA - FIXA	M/R	0	0	0	2	5	6
Nº DE REMOÇÕES AVANÇADA - AGENDADA	M/R	6	11	15	0	8	6
Nº DE CANCELAS AVANÇADA - FIXA	M/R	0	0	0	0	0	0
Nº DE CANCELADAS AVANÇADA - AGENDADA	M/R	1	1	3	2	2	0

INDICADORES – AMBULÂNCIA – UTI (2º semestre)

INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Nº DE REMOÇÕES BÁSICA - FIXA	M/R	4	15	11	6	12	14
Nº DE REMOÇÕES BÁSICA - AGENDADA	M/R	6	2	2	0	0	5
Nº DE CANCELADAS BÁSICA - FIXA	M/R	1	0	1	0	0	0
Nº DE CANCELADAS BÁSICA - AGENDADA	M/R	0	0	1	0	0	0
Nº DE REMOÇÕES AVANÇADA - FIXA	M/R	18	19	12	11	19	20
Nº DE REMOÇÕES AVANÇADA - AGENDADA	M/R	8	12	7	8	10	11
Nº DE CANCELAS AVANÇADA - FIXA	M/R	1	1	1	1	0	0
Nº DE CANCELADAS AVANÇADA - AGENDADA	M/R	3	0	2	1	0	2

INDICADORES AMBULÂNCIA - QUALITATIVOS – UTI (1º semestre)

INDICADOR	META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
TAXA DE REMOÇÃO (SOLICITADA X ATENDIDA)	100% das solicitações	100%	100%	100%	100%	100%	100%
TAXA DE CANCELAMENTO (SOLICITAÇÃO TERCEIRIZADA)	<10% das remoções	14%	9%	21%	#DIV/0!	20%	0%
TAXA DE CANCELAMENTO (SOLICITAÇÃO DA UNIDADE)	<10% das remoções	-	-	-	0%	0%	6%

INDICADORES AMBULÂNCIA - QUALITATIVOS - UTI (2º semestre)

INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
TAXA DE REMOÇÃO (SOLICITADA X ATENDIDA)	100% das solicitações	100%	100%	100%	100%	100%	100%
TAXA DE CANCELAMENTO (SOLICITAÇÃO TERCEIRIZADA)	<10% das remoções	21%	0%	33%	13%	0%	13%
TAXA DE CANCELAMENTO (SOLICITAÇÃO DA UNIDADE)	<10% das remoções	9%	3%	9%	6%	0%	0%

INDICADORES – AMBULÂNCIA – CUIDADOS PROLONGADOS (1º semestre)

INDICADOR	META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
Nº DE REMOÇÕES BÁSICA - FIXA	M/R	0	0	0	8	5	2
Nº DE REMOÇÕES BÁSICA - AGENDADA	M/R	13	4	8	0	1	1
Nº DE CANCELADAS BÁSICA - FIXA	M/R	0	0	0	0	0	0
Nº DE CANCELADAS BÁSICA - AGENDADA	M/R	1	2	6	0	0	0
Nº DE REMOÇÕES AVANÇADA - FIXA	M/R	0	0	0	2	1	0
Nº DE REMOÇÕES AVANÇADA - AGENDADA	M/R	14	6	1	0	0	0
Nº DE CANCELAS AVANÇADA - FIXA	M/R	0	0	0	0	0	0
Nº DE CANCELADAS AVANÇADA - AGENDADA	M/R	1	1	1	0	0	0

INDICADORES – AMBULÂNCIA – CUIDADOS PROLONGADOS (2º semestre)

INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Nº DE REMOÇÕES BÁSICA - FIXA	M/R	13	6	5	6	8	8
Nº DE REMOÇÕES BÁSICA - AGENDADA	M/R	2	1	2	0	1	0
Nº DE CANCELADAS BÁSICA - FIXA	M/R	0	0	1	0	0	0
Nº DE CANCELADAS BÁSICA - AGENDADA	M/R	0	0	0	0	0	1
Nº DE REMOÇÕES AVANÇADA - FIXA	M/R	1	1	0	1	1	2
Nº DE REMOÇÕES AVANÇADA - AGENDADA	M/R	1	0	0	0	1	3
Nº DE CANCELAS AVANÇADA - FIXA	M/R	0	0	0	0	0	0
Nº DE CANCELADAS AVANÇADA - AGENDADA	M/R	0	0	0	0	1	2

INDICADORES AMBULÂNCIA - QUALITATIVOS – CUIDADOS PROLONGADOS (1º semestre)

INDICADOR	META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
TAXA DE REMOÇÃO (SOLICITADA X ATENDIDA)	100% das solicitações	100%	100%	100%	100%	100%	100%
TAXA DE CANCELAMENTO (SOLICITAÇÃO TERCEIRIZADA)	<10% das remoções	7%	30%	78%	-	0%	0%
TAXA DE CANCELAMENTO (SOLICITAÇÃO DA UNIDADE)	<10% das remoções	-	-	-	0%	0%	0%

INDICADORES AMBULÂNCIA - QUALITATIVOS - CUIDADOS PROLONGADOS (2º semestre)

INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
TAXA DE REMOÇÃO (SOLICITADA X ATENDIDA)	100% das solicitações	100%	100%	100%	100%	100%	100%
TAXA DE CANCELAMENTO (SOLICITAÇÃO TERCEIRIZADA)	<10% das remoções	0%	0%	0%	0%	50%	100%
TAXA DE CANCELAMENTO (SOLICITAÇÃO DA UNIDADE)	<10% das remoções	0%	0%	20%	0%	0%	0%

INDICADORES – AMBULÂNCIA – PEDIATRIA (1º semestre)

INDICADOR	META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
Nº DE REMOÇÕES BÁSICA - FIXA	M/R	0	0	0	0	0	0
Nº DE REMOÇÕES BÁSICA - AGENDADA	M/R	0	0	0	0	0	0
Nº DE CANCELADAS BÁSICA - FIXA	M/R	0	0	0	0	0	0
Nº DE CANCELADAS BÁSICA - AGENDADA	M/R	0	0	0	0	0	0
Nº DE REMOÇÕES AVANÇADA - FIXA	M/R	0	0	0	0	0	0
Nº DE REMOÇÕES AVANÇADA - AGENDADA	M/R	0	0	0	0	0	0
Nº DE CANCELAS AVANÇADA - FIXA	M/R	0	0	0	0	0	0
Nº DE CANCELADAS AVANÇADA - AGENDADA	M/R	0	0	0	0	0	0

INDICADORES – AMBULÂNCIA – PEDIATRIA (2º semestre)

INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Nº DE REMOÇÕES BÁSICA - FIXA	M/R	0	0	0	0	0	0
Nº DE REMOÇÕES BÁSICA - AGENDADA	M/R	0	0	0	0	0	0
Nº DE CANCELADAS BÁSICA - FIXA	M/R	0	0	0	0	0	0
Nº DE CANCELADAS BÁSICA - AGENDADA	M/R	0	0	0	0	0	0
Nº DE REMOÇÕES AVANÇADA - FIXA	M/R	0	0	0	0	0	1
Nº DE REMOÇÕES AVANÇADA - AGENDADA	M/R	0	0	0	0	2	1
Nº DE CANCELAS AVANÇADA - FIXA	M/R	0	0	0	0	0	0
Nº DE CANCELADAS AVANÇADA - AGENDADA	M/R	0	0	0	0	0	1

INDICADORES AMBULÂNCIA - QUALITATIVOS – PEDIATRIA (1º semestre)

INDICADOR	META	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
TAXA DE REMOÇÃO (SOLICITADA X ATENDIDA)	100% das solicitações	100%	100%	100%	100%	100%	100%
TAXA DE CANCELAMENTO (SOLICITAÇÃO TERCEIRIZADA)	<10% das remoções	0%	0%	0%	0%	0%	0%
TAXA DE CANCELAMENTO (SOLICITAÇÃO DA UNIDADE)	<10% das remoções	0%	0%	0%	0%	0%	0%

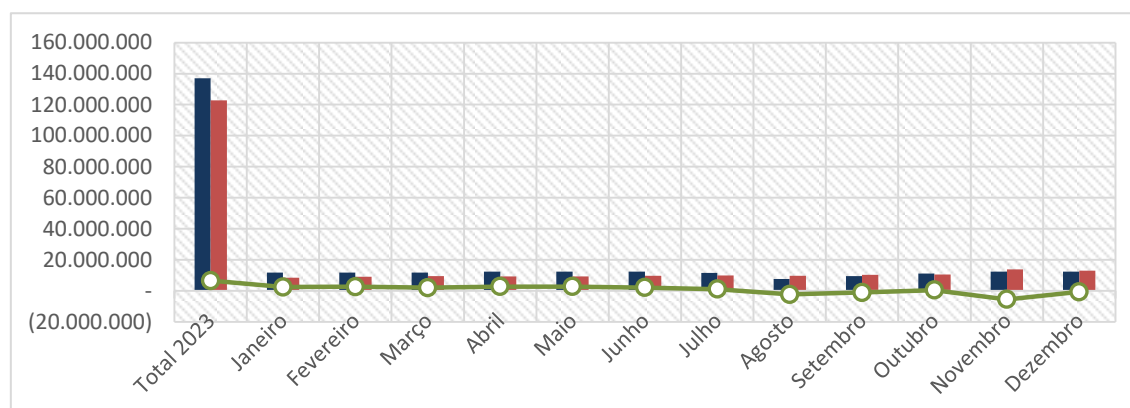
INDICADORES AMBULÂNCIA - QUALITATIVOS - PEDIATRIA (2º semestre)

INDICADOR	META	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
TAXA DE REMOÇÃO (SOLICITADA X ATENDIDA)	100% das solicitações	100%	100%	100%	100%	100%	100%
TAXA DE CANCELAMENTO (SOLICITAÇÃO TERCEIRIZADA)	<10% das remoções	0%	0%	0%	0%	0%	100%
TAXA DE CANCELAMENTO (SOLICITAÇÃO DA UNIDADE)	<10% das remoções	0%	0%	0%	0%	0%	0%

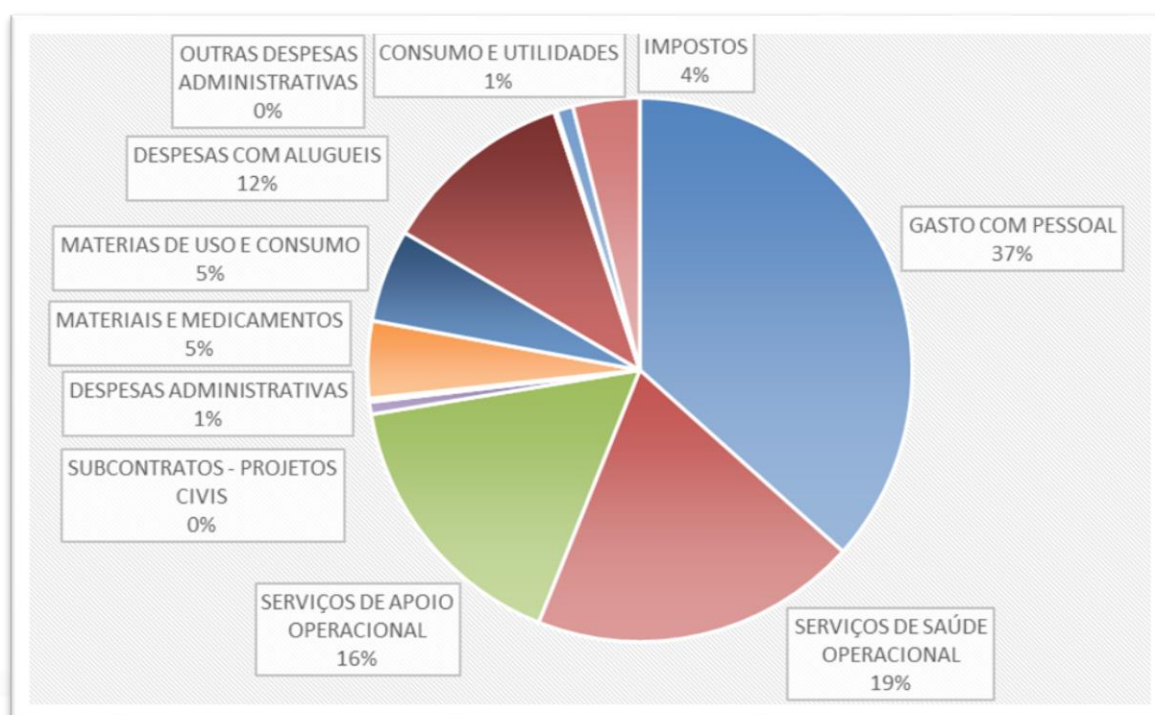
14. Execução Orçamentária Financeira

Grupo de Despesa	Valor Orçado	Valor Executado 12/23
Recursos Humanos	R\$ 4.496.048,31	R\$ 4.010.520,59
Medicamentos e Insumos	R\$ 108.253,54	R\$ 50.065,40
Despesas Médicas	R\$ 660.000,00	R\$ 356.970,41
Serviços Terceirizados	R\$ 6.523.500,00	R\$ 7.029.649,20

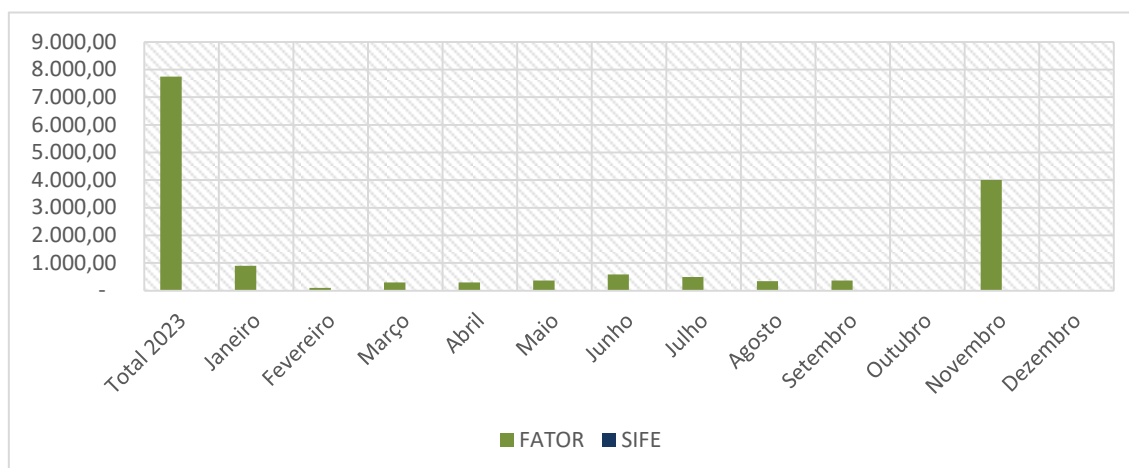
Ingressos e Saques de Contratos/ Sede x Geração Operacional de Caixa 2023



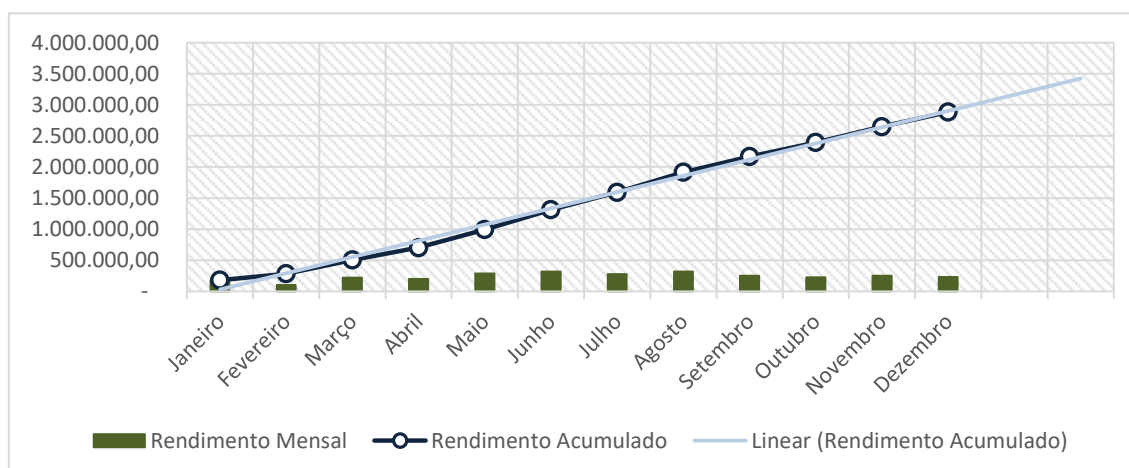
Composição de Saques de Contratos/ Sede (Total 2023)



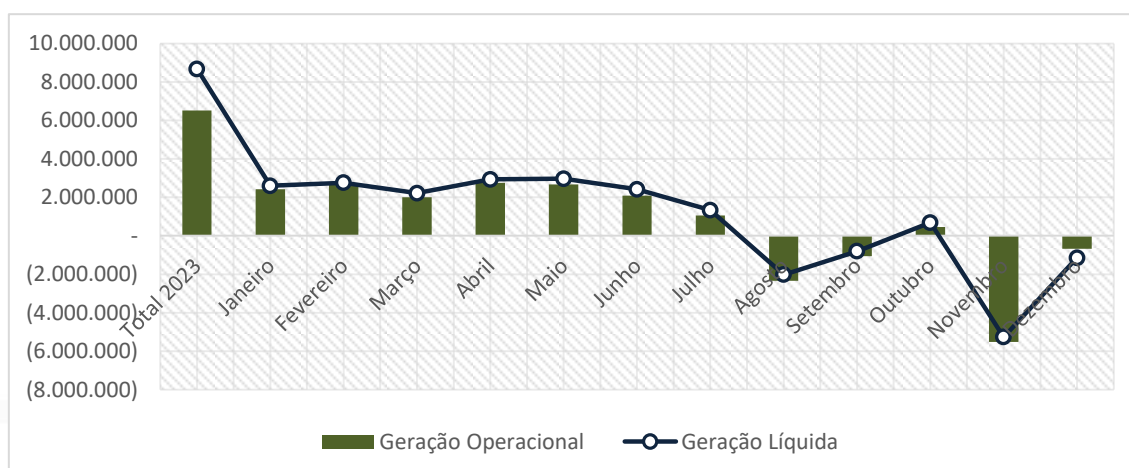
Saques de Fator e Sife 2023 R\$



Rendimento Financeiro 2023 R\$



Geração Líquida de Caixa x Geração Operacional 2023 R\$



15. Ações realizadas

Dia da Fonoaudióloga

No dia 9 de dezembro, celebramos e prestamos uma merecida homenagem à nossa dedicada fonoaudióloga, Thais Mascarenhas, em reconhecimento ao Dia da Fonoaudióloga. Este é um momento especial para expressar nossa gratidão pela notável contribuição de Thais ao setor de fonoaudiologia do Hospital Municipal Guarapiranga.



Integração com vistas as informações de saúde e segurança do trabalho



Reunião da CIPA Nova Gestão



Relógio da Ergonomia

Relógio da Ergonomia

Nos horários abaixo, realize a sequência de alongamentos e pratique a postura corporal correta.

07h10	11h10	15h10	19h10	23h10	03h10
08h10	12h10	16h10	20h10	00h10	04h10
09h10	13h10	17h10	21h10	01h10	05h10
10h10	14h10	18h10	22h10	02h10	06h10

10 - 20 segundos
repetir 3 vezes

10 - 15 segundos

8 - 10 segundos
de cada lado

15 - 20 segundos

3 - 5 segundos
repetir 3 vezes

10 - 15 segundos
cada braço

10 segundos

10 segundos

8 - 10 segundos
de cada lado

8 - 10 segundos
de cada lado

10 - 15 segundos
repetir 3 vezes

Relaxe os músculos
8 - 10 segundos



Diálogo de Segurança Semanal (DSS)



Simulado de Catástrofe



Reunião da Brigada de Incêndio



Manual de Biossegurança



Sinalização de segurança no entorno das caixas de hidrantes



E17		Sinalização de solo para equipamentos de combate a incêndio (hidrantes e extintores)	Símbolo: quadrado (1,00 m x 1,00 m) Fundo: vermelha (0,70 m x 0,70 m) Borda: amarela (largura = 0,15 m)	Usado para indicar a localização dos equipamentos de combate a incêndio e alarme, para evitar a sua obstrução
-----	---	--	---	---

Entrega de panetones ao pacientes

Foi realizado no dia 22/12 junto com a Comissão de Humanização a entrega de panetones para todos os pacientes do HMG. Essa ação gerou grande comoção para aqueles que tiveram memórias afetivas com o panetone.



Entrega de panetones aos colaboradores

Entrega de panetone para os colaboradores do HMG. Foi realizado entre os dias 18, 19 e 20/12 a entrega de panetones para todos os funcionários e terceirizados dos turnos diurno e noturno.



Certificação da Acreditação Institucional de Ouvidoria SUS do Brasil

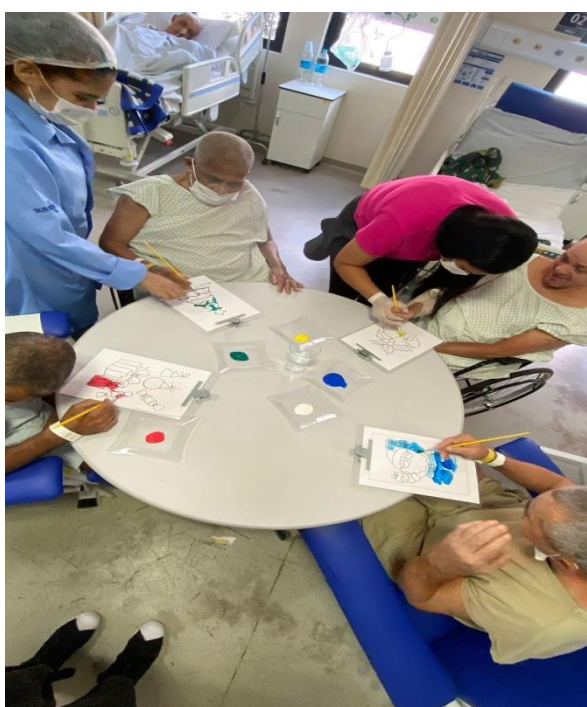
A Divisão de Ouvidoria SUS da Secretaria Municipal da Saúde da Cidade de São Paulo realizou no dia 11/12 (segunda-feira) no anfiteatro da Uninove Campus Vergueiro o “Ato Solene de Entrega da Certificação da Acreditação Institucional de Ouvidoria SUS do Brasil”, conferida pela Fundação Oswaldo Cruz — FIOCRUZ.

O objetivo desse encontro foi reunir ouvidoras e ouvidores para a comemoração do marcante marco da história.



Oficina de Pintura com os pacientes

A oficina de pintura com desenhos natalinos foi realizada no dia 06 de dezembro, com o propósito de proporcionar uma experiência terapêutica e recreativa para os pacientes de cuidados prolongados, estimulando a expressão criativa e promovendo um ambiente festivo durante a temporada de Natal. Essas pinturas foram emolduradas e penduradas no painel de decoração natalino para exposição aos colaboradores e pacientes.



Decoração Natalina

A iniciativa de decorar o hospital com temas natalinos foi concebida com o propósito de criar um ambiente acolhedor, festivo e reconfortante durante a temporada de Natal, realizada no dia 20 de dezembro. O objetivo era elevar o espírito natalino tanto para os pacientes quanto para os funcionários, promovendo uma atmosfera positiva.

Uma árvore de Natal central foi instalada em uma área de destaque, servindo como ponto focal da decoração e espaço para interações festivas, com bolinhas decorativas com as fotos dos colaboradores e suas



famílias.



Culto Ecumênico

O culto ecumênico realizado no dia 21 de dezembro na área de convivência, teve como propósito oferecer um momento de reflexão espiritual e promover a inclusão religiosa para os pacientes que têm a capacidade de deambular. A intenção era proporcionar um ambiente de conforto e suporte espiritual, independentemente das crenças individuais.



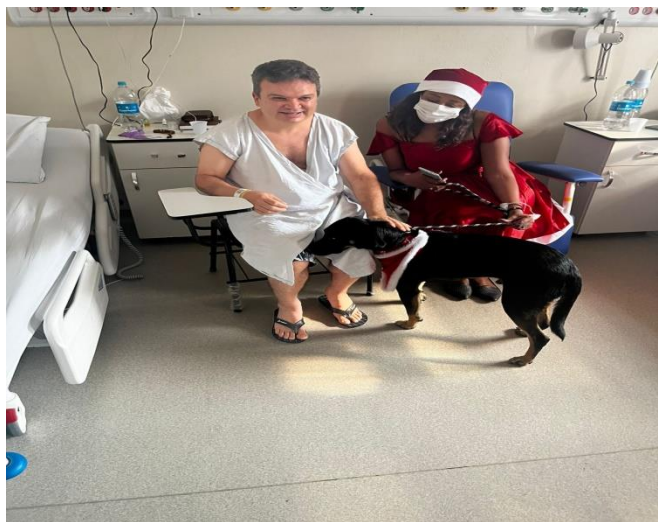
Ação de Natal com apadrinhamento de pacientes e visita pet

A ação de Natal, que envolveu o apadrinhamento de pacientes de cuidados prolongados, foi organizada com o intuito de proporcionar um momento especial aos pacientes durante a temporada natalina, promovendo a alegria, a inclusão e a interação social. Colaboradores foram convidados a apadrinhar pacientes de cuidados prolongados, selecionando presentes de acordo com as preferências e necessidades específicas de cada paciente. No dia 22 de dezembro, os colaboradores entregaram pessoalmente os presentes aos pacientes, proporcionando uma experiência personalizada e afetuosa.

Durante a entrega, foi organizado um ambiente festivo com música natalina e um colaborador vestido de Papai Noel esteve presente para

adicionar um toque especial ao evento. Um cachorro terapêutico participou da ação, proporcionando conforto emocional e alegria aos pacientes.





Elogios da Ouvidoria

Ps: Duogo da Silva - 211 - 1/10 C.
 1/1: Toda a equipe que cuida com amor de todos os pacientes.

Uma frase iria resumir minhas felias, "Amor e proximidade como a ti mesmo", esta frase e pelo mandamento deixado por Jesus Cristo, define exatamente o que cada um(a) de vocs realiza aqui dentro deste hospital!

Entrei no dia 24/11, com medo, muita ansiedade e insegurança de como seria todo esse processo e como seria tratado pelas minhas responsáveis pelo meu tratamento, mas no mesmo dia já me senti acolhido e bem amado.

Eu espero não ter que passar por um problema de saúde que me deixe internado ~~(ou)~~ novamente, mas se estiver no meu caminho, que eu volte a encontrar pessoas sinceras e devotas como cada uma de vcs!

Minha eterna gratidão a cada pessoa que entrou nesta quarta e sorriu, deu um bom dia, boa tarde, boa noite e também boa madrugada.

Mas não digis nome, para não

falhar com nenhuma, mas agradeço a cada uma/você que cuida da limpeza, mantendo o ambiente sempre limpo; agradeço as mães que cuidam da alimentação, sempre tão atenciosas; agradeço as seguranças que estão sempre atentos; agradeço as fisioterapeutas que nos ajudam com tanto carinho; agradeço as assistentes sociais, sempre prestativas; agradeço as nutricionistas, sempre nos orientando e adaptando para que tenhamos boa alimentação; agradeço as fisioterapeutas que nos acompanham e nos distraem com uma boa caminhada; agradeço as médicas pelo cuidado em nossa recuperação; agradeço a Ouvidoria, que ajuda a saber nossa opinião; e finalmente agradeço com todo meu coração, as técnicas e enfermeiras, pois são as pessoas que passam maior tempo conosco, e posso afirmar, possuem um carinho, paciência e atenção imensa! Vcs são mulheres e homens abençoados, com uma missão linda, merecem o que existe de melhor deste Universo. Espero que um dia, o governo de o deus valor os trabalhos de vcs, que são peça fundamental

no novo sistema de saúde!

minha recuperação foi bem mais leve tendo cada uma de vcs cuidando e servindo, mesmo estando cansadas depois de um plantão exaustivo?

Que o Deu me irradie na vida de cada um bento de prosperidade em todos os ângulos da vida, principalmente na saúde, para que sempre tenham forças de continuar com o seu trabalho que é transformar na vida de cada paciente."

Um grande abraço e minha eterna gratidão, entrei um dia e estou saindo transformado!

MetalDesign

27/11/2023

Passando aqui para agradecer a toda a equipe do Hospital Guarapiranga! pelo cuidado e carinho. Não só com minha mãe, Juliana F. Campos, mas também toda a minha família. E de um modo especial Camila, agradeço também, O Ticiane! A enfermeira Márcia, Maria Luíza, Sérgio, Pécio, Cilina, A todos os enfermeiros, Os médicos, A Dúgea, A Rebeca, A Porteira, pessoal da limpeza, A assistente social Jéssica, Leila, os fisioterapeutas Jôno, Priscilla, Thaís, por todo carinho e dedicação. Deus Abençoe A todos! Deus no coração de todos! Jafueline B. Maria, Elaine Pereira

www.metalmd.com.br | Metalmd | MetalDesignBR | 55.54.32929200

DEZEMBRO
Diciembre • December

339/26
Semana/Week 49
Minguito • Minguito

MIÉRCOLES • Wednesday

7 São Paulo 12 dezembro 2023

8 Eu Josué Ferreira Alves
9 fui transferido do ama
10 Capão Rondon para esse
11 hospital no dia 26 novembro
12 e fiquei aqui até o dia 11/12
13 e é com muita satisfação
14 que me coloca através dessas
15 poucas linhas para agradecer
16 a todos pela ~~ajuda~~ ^{ajuda} e cuidado que
17 tiveram para comigo.
18 Desde diretora: D^{ra}. Simone e
19 Dr. Hugo - médicos, Enfermeiros
20 auxiliares - recepção, Vigilantes
21 Em fim a todos o meu
muito obrigado e que Deus os ^{abençoe}.

TERÇA
Martes • Tuesday

4
338/27
Semana/Week 49
Minguito • Minguito

DEZEMBRO
Diciembre • December

7 E MAIS:

8 A alegria de todos me
9 contagiou e voltei alegre
10 para o meu lar, porque Deus
11 me proporcionou a oportunidade
12 de vida mais uma vez.
13

14 Gratidão Eternamente
15 Eis a palavra de Deus:†
16 Jesus é o caminho
17 a Verdade e a vida
18 E ninguém vai ao pai
19 a não ser através de Jesus
20 Fica então a msg pl
21 Todos. Amém

São Paulo, 26.12.2023

Eu Jeomar Silva Santos
211 colibri leito B
venho por meio desta
manifestar meus agradecimentos
a todos os funcionários que
contribuíram para nossa
recuperação com sua
dedicação e empenho.
Fico Agradeço.

- Jessica Claudina
- Cristiano Valério
- Priscila Alves
- Bruna Soares

Equipe HD. nota mil
pelo que tem me con-
cedido, to do carinho e
cuidado que eternamente
Grato!
Que Deus vos abençoe.
Jeomar Silva Santos Bfs

Dia, 12 de dezembro, 2023

Estou na UTI Bêta - floor matutino Durmo 1°

Dei entrada no dia 11/01/23

fui atendido por uma grande equipe médica,
enfermeiros e técnicos, gostaria de agradecer
a enfermeira Amanda, a enfermeira
Juliane e a enfermeira ~~Helena~~ Kayte
fui muito bem atendido por todos.

Parabéns ao Instituto INTS pelos profissionais
Deus aqui também o meu agradecimento ao
setor de psicologia.

O mundo corria um lugar muito melhor
se tivesse profissionais com valores que
atuam aqui no HMG INTS. ♥

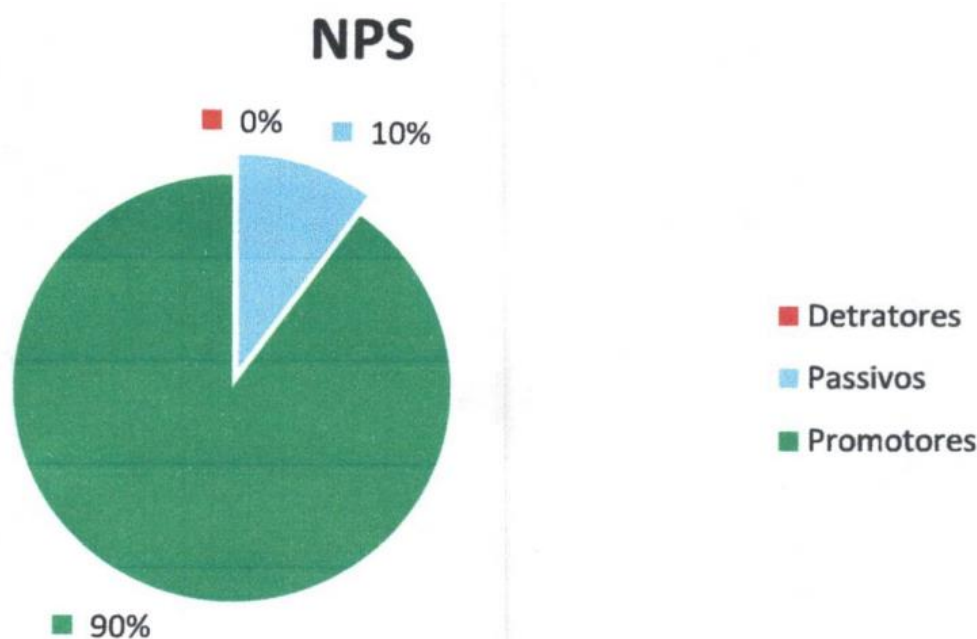
ATT Alon da Jesus
paciente

16. Case de Sucesso

Pesquisa de Satisfação

NPS ou Net Promoter Score é uma métrica criada por Fred Reichheld para medir a satisfação dos clientes, perguntando “de 0 a 10, o quanto você indicaria nosso serviço?”.

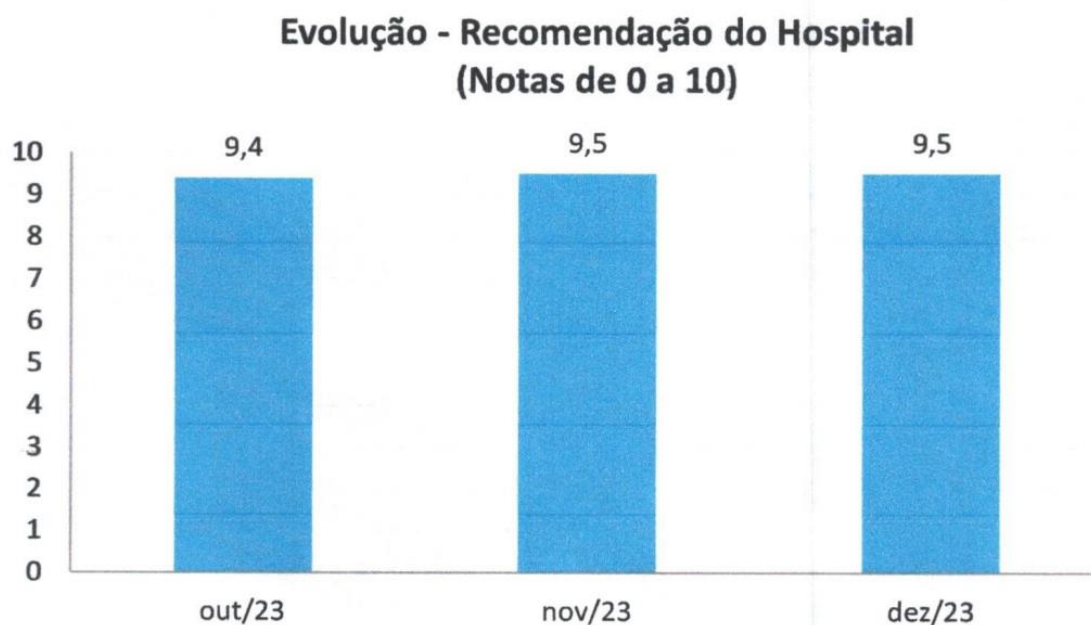
Os pacientes que dão uma nota de 0 a 6 são considerados detratores, ou seja, não estão satisfeitos o seu atendimento prestado. Os pacientes que dão nota 7 ou 8 são considerados passivos/neutros, não estão insatisfeitos, mas também não estão satisfeitos. Os pacientes que dão nota entre 9 e 10 são considerados promotores, são aqueles que se encontram satisfeitos com o serviço.



Como se apresenta no gráfico, 90% dos pacientes se encontram completamente satisfeitos com o serviço prestado, 10% se enquadram como passivos/neutros e 0% estão insatisfeitos com o atendimento prestado.

Um ponto importante a ser destacado, é que a média do NPS dos pacientes com a maior taxa de ocupação (de 5 a 661 dias) foi de 9,5. Um número excelente, levando em consideração que são pacientes internados há mais tempo, onde fatores emocionais como (tédio e falta de seus lares) tem grandes impactos.

Com base nas avaliações da recomendação do Hospital, de 0 a 10, tivemos a seguinte evolução:



Os resultados indicam que se manteve a média final 9,5 demonstrando a completa satisfação dos pacientes com os serviços prestados pelo HMG.

17. Considerações Finais

Conclui-se que a grande maioria dos pacientes classificou com excelência os serviços prestados pelo hospital, sendo registrados 9 elogios, entre eles:

"Todos são maravilhosos comigo e minha irmã. Foi Deus quem colocou vocês para cuidar da gente. Vocês são belezas, são bondosos e carinhosos."

Paciente - Ricardo Vieira Costa.

"Tudo me surpreendeu positivamente, fui muito bem atendido". Paciente - Ricardo Vieira Costa.

"Todos me tratam muito bem, tem um carinho gigante pela gente, são 10".

Paciente - Maria Penha Marinho.

Durante a pesquisa, também foram mencionadas algumas insatisfações e solicitações pelos pacientes como:

O atendimento da manutenção e alimentação. (Terceirizadas).

Parabéns a todos! Os resultados da pesquisa são reflexos da entrega diária de todas as equipes. Esse reconhecimento é essencial para fortalecermos o potencial que existe em cada um de nós, pois assim continuamos desempenhando nossos trabalhos com excelência.



MANIFESTO DE ASSINATURAS



Código de validação: UVBN5-SC9Q3-L7BQP-PMYQV

Esse documento foi assinado pelos seguintes signatários nas datas indicadas (Fuso horário de Brasília):

- ✓ Simone da Silva de Araújo (CPF ***.009.575-**) em 02/12/2025 19:08 -
Assinado eletronicamente

Endereço IP	Geolocalização
187.44.246.96	Não disponível
Autenticação	simone.araujo@ints.org.br (Verificado)
Login	
dCIWq/VUPmeKGvPaIDiNh5MDFn90Dga1UvIVX3nbVbl=	
SHA-256	

Para verificar as assinaturas, acesse o link direto de validação deste documento:

<https://mundo.easydocmd.com.br/validate/UVBN5-SC9Q3-L7BQP-PMYQV>

Ou acesse a consulta de documentos assinados disponível no link abaixo e informe o código de validação:

<https://mundo.easydocmd.com.br/validate>