

**HOSPITAL MUNICIPAL GUARAPIRANGA**

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES**

**COMPETÊNCIA 01/2023**



Diretora Geral - Simone Araújo

Diretor Técnico - Dr. Victor Hugo Parrilha Panont

Gerência Administrativa - Ana Patrícia Barreto Palma

Gerência de Enfermagem - Patrícia Fontalva Prado

Coordenação de Enfermagem - Shirlei Oliveira e Diego Borges

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.....                                    | <b>Erro! Indicador não definido.</b> |
| 8. Perfil de Atendimento .....                            | 11                                   |
| 9. Indicadores Quantitativos .....                        | 14                                   |
| 10. Indicadores Qualitativos.....                         | 16                                   |
| 11. Núcleo de Educação Permanente – NEP.....              | 20                                   |
| 12. Ouvidoria .....                                       | 23                                   |
| 13. Regulação.....                                        | 27                                   |
| 14. Execução Orçamentária Financeira .....                | 28                                   |
| 15. Ações realizadas.....                                 | 28                                   |
| 16. Case de Sucesso.....                                  | 34                                   |
| 17. Considerações Finais.....                             | 36                                   |

## 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                             | Qtde |
|------------------------------------|------|
| TECNICO ENFERMAGEM                 | 261  |
| ENFERMEIRO                         | 86   |
| FISIOTERAPEUTA                     | 82   |
| AUXILIAR DE FARMACIA               | 27   |
| AUXILIAR ADMINISTRATIVO JUNIOR     | 18   |
| TECNICO DE ENFERMAGEM LABORATORIAL | 14   |
| FARMACEUTICO                       | 10   |
| MAQUEIRO                           | 10   |
| NUTRICIONISTA                      | 9    |
| ASSISTENTE SOCIAL                  | 8    |
| AUXILIAR LAVANDERIA                | 8    |
| RECEPCIONISTA                      | 8    |
| SUPERVISOR DE ENFERMAGEM           | 8    |
| AUXILIAR ADM PLENO                 | 7    |
| TECNICO EM RADIOLOGIA              | 7    |
| ANALISTA ADM PLENO                 | 6    |
| PSICOLOGO HOSPITALAR               | 6    |
| AUXILIAR DE REGULACAO              | 5    |
| TECNICO DE INFORMATICA             | 4    |
| FONOAUDIOLOGO                      | 3    |
| TECNICO EM SEGURANCA DO TRABALHO   | 3    |
| ANALISTA ADMINISTRATIVO SR         | 2    |
| ANALISTA DE DP                     | 2    |
| ANALISTA DE RH                     | 2    |
| AUXILIAR DE ALMOXARIFE             | 2    |
| COORDENADOR DE ENFERMAGEM          | 2    |
| FATURISTA                          | 2    |
| MOTORISTA                          | 2    |
| SUPERVISOR (A) FARMACIA            | 2    |
| TELEFONISTA                        | 2    |
| ALMOXARIFE                         | 1    |
| ANALISTA DE QUALIDADE              | 1    |
| AUX. DEPARTAMENTO PESSOAL          | 1    |

|                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| AUXILIAR DE RH                      | 1 |
| AUXILIAR DE SERVICOS GERAIS         | 1 |
| COORDENADOR (A) ADM FINANCEIRO      | 1 |
| COORDENADOR DE PRESTACAO DE CONTAS  | 1 |
| COORDENADOR DE RH                   | 1 |
| COORDENADOR MULTIPROFISSIONAL       | 1 |
| DIRETOR GERAL                       | 1 |
| DIRETOR TECNICO                     | 1 |
| ENCARREGADO ADMINISTRATIVO          | 1 |
| ENFER. VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA    | 1 |
| ENFERMEIRO CCIH                     | 1 |
| ENFERMEIRO DA SEGURANCA DO PACIENTE | 1 |
| ENFERMEIRO DO TRABALHO              | 1 |
| ENGENHEIRO DE SEGURANÇA DO TRABALHO | 1 |
| ENFERMEIRO EDUCAÇÃO CONTINUADA      | 1 |
| GERENTE ADMINISTRATIVO              | 1 |
| GERENTE DE ENFERMAGEM               | 1 |
| MEDICO DO TRABALHO                  | 1 |
| SECRETARIA EXECUTIVA                | 1 |
| SUPERVISOR (A) NUTRICAO RT          | 1 |
| SUPERVISOR ADM                      | 1 |
| SUPERVISOR QUALIDADE                | 1 |
| TECNICO DE INFORMATICA LIDER        | 1 |
| TECNICO DE RADIOLOGIA RT            | 1 |

Total 635

## 5. Faturamento

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

|                                                                      | 01/23 | 02/23 | 03/23 | 04/23 | 05/23 | 06/23 |
|----------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Taxa de apresentação de AIH para a totalidade de Saídas Hospitalares | 100%  |       |       |       |       |       |

| Indicador                                        | Qnde |
|--------------------------------------------------|------|
| Internamentos / AIH                              | 186  |
| ÓBITOS                                           | 17   |
| Parciais                                         | 58   |
| Atendimento Colaborador                          | 18   |
| Devolutivas e competência 12/2022                | 8    |
| Total de AIHS competência 12                     | 120  |
| Total de AIHS corrigidas e devolvidas secretária | 119  |
| AIH retirada da conta em devolutiva              | 1    |

## 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                          |
| QUALIDADE                                                  | Medicina Ocupacional          |
|                                                            | Ouvidoria                     |
|                                                            | Gestão de Documentos          |
|                                                            | Comissões                     |
|                                                            | Auditoria Interna             |
|                                                            | Auditoria Fornecedores        |
|                                                            | Mapeamento de Processo        |
|                                                            | Gestão de Perigos e Riscos    |
|                                                            | Não Conformidades             |

|                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                   | Indicadores<br>Planejamento Estratégico<br>Processos Regulatórios<br>Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>ENFERMAGEM</b> | Admissão do Paciente<br>Agência Transfusional<br>Cadeia Medicamentosa<br>Coleta de Exames Laboratoriais<br>CME<br>Hemodiálise<br>NEP                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>MÉDICA</b>     | Farmácia<br>Solicitação de Exames<br>Prescrição de Medicamentos<br>Evolução Médica / Alta<br>Nutrição<br>Fisioterapia<br>Fonoaudiologia<br>Regulação<br>Psicologia<br>Serviço Social<br>Unidade de Internação<br>Unidade de Terapia Intensiva<br>Laboratório de Análises Clínicas<br>Raio X<br>Remoção<br>Núcleo de Vigilância Epidemiológica<br>Serviço de Controle de Infecção Hospitalar<br>Terapia Ocupacional |

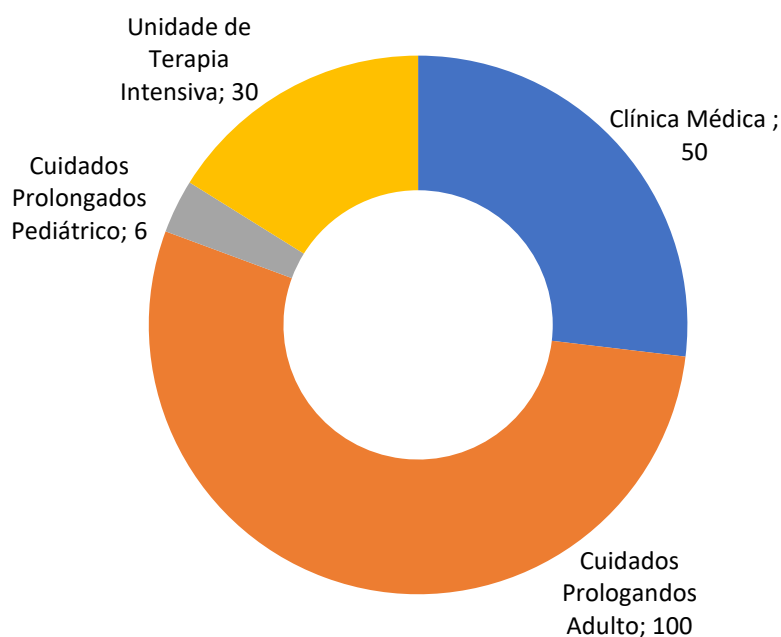


Sustentabilidade econômica e financeira, satisfação das partes interessadas e cumprimento de metas.

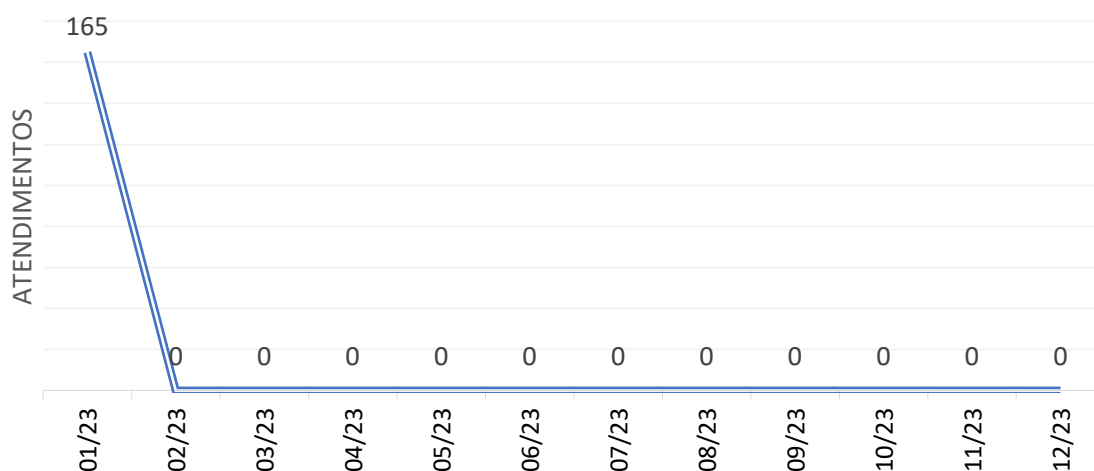
## 7. Infraestrutura

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:

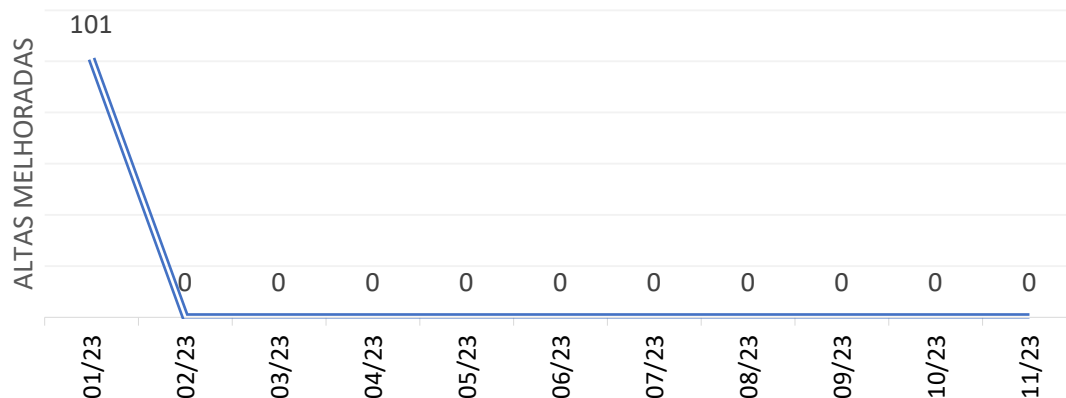
### DIMENSIONAMENTO DE LEITOS



## 8. Perfil de Atendimento



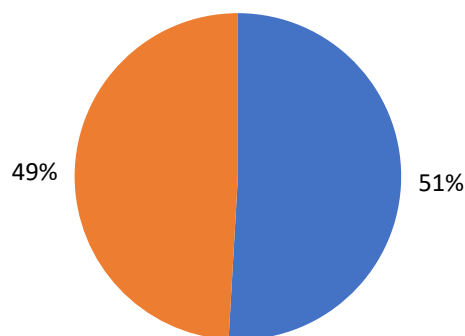
Fonte SMPEP. Média de 165 atendimentos mensais realizados.



Fonte SMPEP. Média de 101 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 microorganismo não especificada                                                      | 1 |

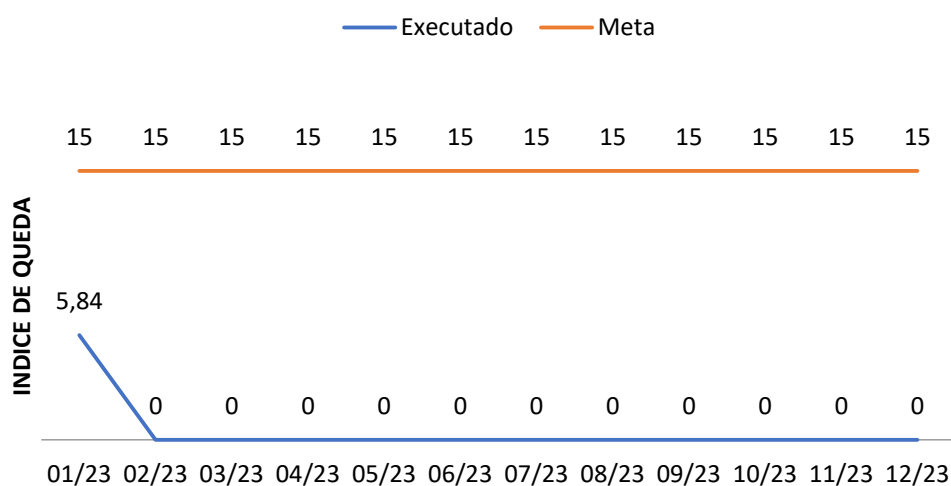
## 9. Indicadores Quantitativos

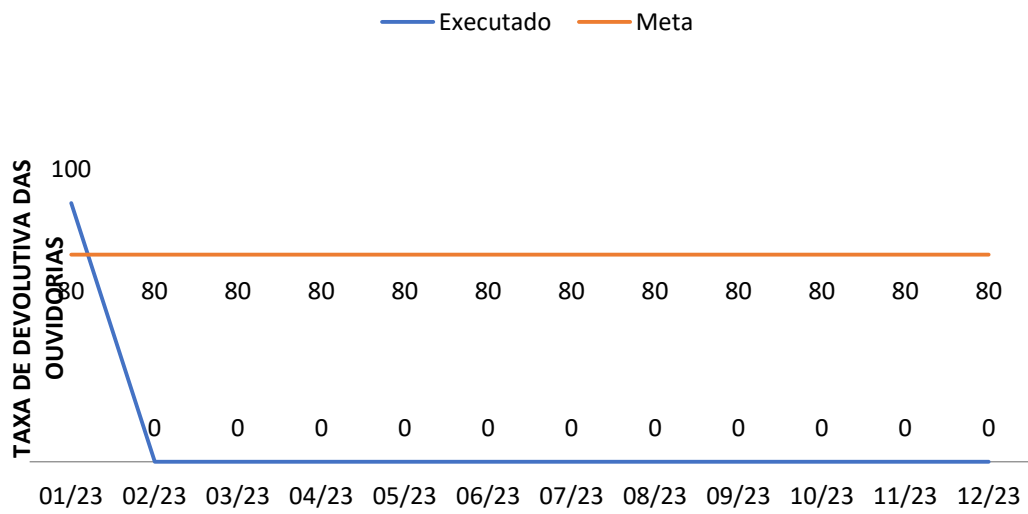
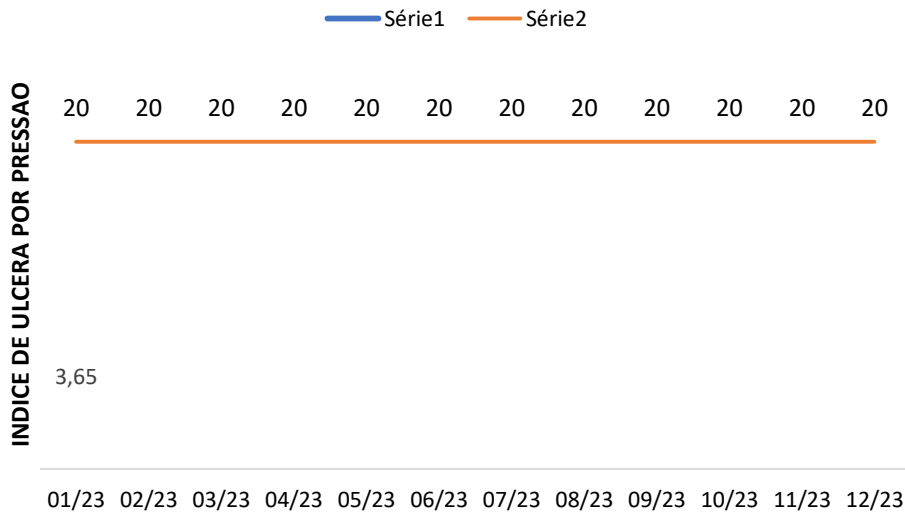
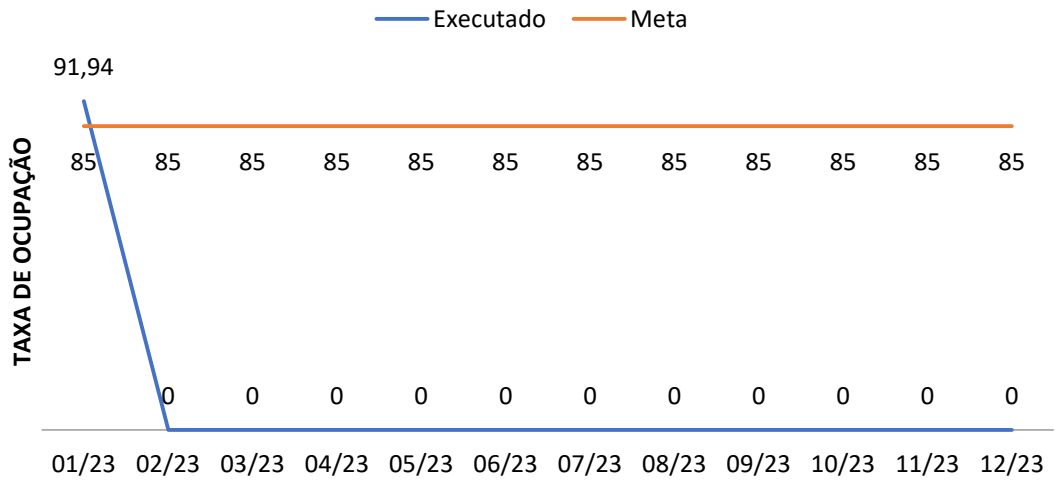
A unidade possui cinco indicadores contratuais, os dados são monitorados através do sistema interno SMPEP e o banco de dados da ouvidoria é extraído do Ouvidor Sus. Através de uma ficha técnica, os gestores realizam o envio dos dados mensalmente para consolidação dos valores e prestação de contas, com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

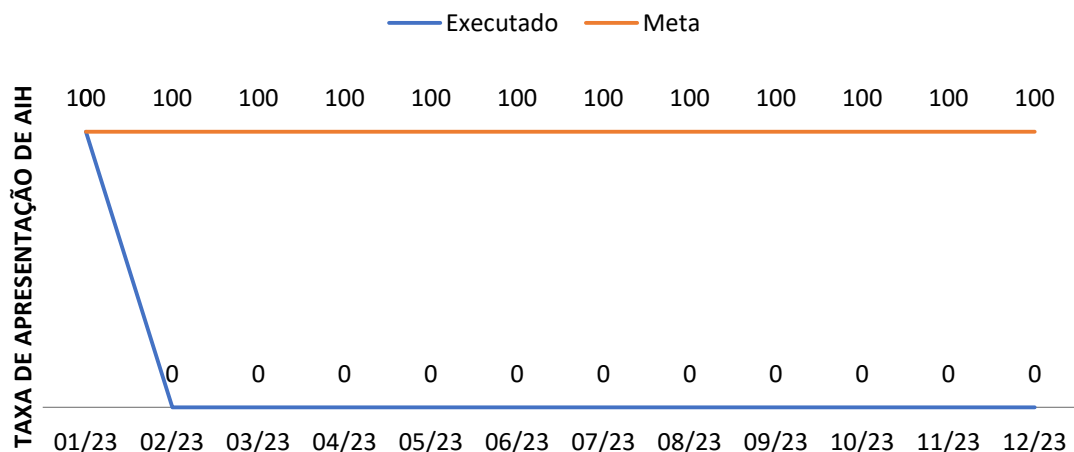
**Tabela – Resultado dos indicadores do 1º Semestre.**

| Indicador                       | Meta  | 01/23  | 02/23 | 03/23 | 04/23 | 05/23 | 06/23 |
|---------------------------------|-------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Índice de Queda                 | ≤ 15% | 5,84%  |       |       |       |       |       |
| Taxa de Ocupação                | ≥ 85% | 91,94% |       |       |       |       |       |
| Índice de Úlcera por Pressão    | ≤ 20% | 3,65%  |       |       |       |       |       |
| Taxa de Devolutiva de Ouvidoria | ≥ 80% | 100%   |       |       |       |       |       |
| Taxa de apresentação de AIH     | 100%  | 100%   |       |       |       |       |       |

Fonte: SMPEP e Ouvidor Sus.







## 10. Indicadores Qualitativos

### INDICADORES ASSISTENCIAIS - Clínica Médica

| INDICADOR                    | POLARIDADE           | PERIODICIDADE | JAN   | FEV | MAR | ABR |
|------------------------------|----------------------|---------------|-------|-----|-----|-----|
| TAXA DE QUEDA                | Quanto menor, melhor | MENSAL        | 28,57 |     |     |     |
| TAXA DE OCUPAÇÃO             | Relativo             | MENSAL        | 92,52 |     |     |     |
| TAXA DE ULCERA POR PRESSAO   | Quanto menor, melhor | MENSAL        | 14,29 |     |     |     |
| INTERVALO DE SUBSTITUIÇÃO    | Quanto menor, melhor | MENSAL        | 1,09  |     |     |     |
| TAXA DE FLEBITE              | Quanto menor, melhor | MENSAL        | 0     |     |     |     |
| TEMPO MEDIO DE PERMANENCIA   | Quanto menor, melhor | MENSAL        | 13,53 |     |     |     |
| TAXA DE OBITO                | Quanto menor, melhor | MENSAL        | 0     |     |     |     |
| GIRO LEITO                   | Quanto maior, melhor | MENSAL        | 0,55  |     |     |     |
| Nº DE BOLSAS TRANSFUNDIDAS   | Relativo             | MENSAL        | 77    |     |     |     |
| Nº DE SESSÕES DE HEMODIALISE | Relativo             | MENSAL        | 12    |     |     |     |

Responsável: Patrícia Prado e Dr Victor Hugo

### INDICADORES ASSISTENCIAIS – Cuidados Prolongados Adulto

| INDICADOR                    | POLARIDADE           | PERIODICIDADE | JAN   | FEV | MAR | ABR |
|------------------------------|----------------------|---------------|-------|-----|-----|-----|
| TAXA DE QUEDA*               | Quanto menor, melhor | MENSAL        | 17,65 |     |     |     |
| TAXA DE OCUPAÇÃO*            | Relativo             | MENSAL        | 97,07 |     |     |     |
| TAXA DE ULCERA POR PRESSAO*  | Quanto menor, melhor | MENSAL        | 17,65 |     |     |     |
| TAXA DE FLEBITE              | Quanto menor, melhor | MENSAL        | 0,00  |     |     |     |
| INTERVALO DE SUBSTITUIÇÃO    | Quanto menor, melhor | MENSAL        | 1,20  |     |     |     |
| TEMPO MEDIO DE PERMANENCIA   | Quanto menor, melhor | MENSAL        | 39,68 |     |     |     |
| TAXA DE OBITO                | Quanto menor, melhor | MENSAL        | 13,16 |     |     |     |
| GIRO LEITO                   | Quanto maior, melhor | MENSAL        | 0,76  |     |     |     |
| Nº DE BOLSAS TRANSFUNDIDAS   | Relativo             | MENSAL        | 9     |     |     |     |
| Nº DE SESSÕES DE HEMODIALISE | Relativo             | MENSAL        | 92    |     |     |     |

Responsável: Patricia Prado e Dr Victor Hugo

## INDICADORES ASSISTENCIAIS – Cuidados Prolongados Infantil

| INDICADOR                    | POLARIDADE           | PERIODICIDADE | JAN   | FEV | MAR | ABR |
|------------------------------|----------------------|---------------|-------|-----|-----|-----|
| TAXA DE QUEDA*               | Quanto menor, melhor | MENSAL        | 0,00  |     |     |     |
| TAXA DE OCUPAÇÃO*            | Relativo             | MENSAL        | 50,00 |     |     |     |
| TAXA DE ULCERA POR PRESSAO*  | Quanto menor, melhor | MENSAL        | 0,00  |     |     |     |
| TAXA DE FLEBITE              | Quanto menor, melhor | MENSAL        | 0     |     |     |     |
| INTERVALO DE SUBSTITUIÇÃO    | Quanto menor, melhor | MENSAL        | 0,00  |     |     |     |
| TEMPO MEDIO DE PERMANENCIA   | Quanto menor, melhor | MENSAL        | 0     |     |     |     |
| TAXA DE OBITO                | Quanto menor, melhor | MENSAL        | 0,00  |     |     |     |
| GIRO LEITO                   | Quanto maior, melhor | MENSAL        | 0,00  |     |     |     |
| Nº DE BOLSAS TRANSFUNDIDAS   | Relativo             | MENSAL        | 0     |     |     |     |
| Nº DE SESSÕES DE HEMODIALISE | Relativo             | MENSAL        | 0     |     |     |     |

Responsável: Patricia Prado e Dr Victor Hugo

## INDICADORES ASSISTENCIAIS – Unidade de Terapia Intensiva - UTI

| INDICADOR                    | POLARIDADE           | PERIODICIDADE | JAN   | FEV | MAR | ABR |
|------------------------------|----------------------|---------------|-------|-----|-----|-----|
| TAXA DE QUEDA*               | Quanto menor, melhor | MENSAL        | 0,00  |     |     |     |
| TAXA DE OCUPAÇÃO*            | Relativo             | MENSAL        | 73,67 |     |     |     |
| TAXA DE ULCERA POR PRESSAO*  | Quanto menor, melhor | MENSAL        | 0,00  |     |     |     |
| TAXA DE FLEBITE              | Quanto menor, melhor | MENSAL        | 0,00  |     |     |     |
| INTERVALO DE SUBSTITUIÇÃO    | Quanto menor, melhor | MENSAL        | 4,74  |     |     |     |
| TEMPO MEDIO DE PERMANENCIA   | Quanto menor, melhor | MENSAL        | 13,27 |     |     |     |
| TAXA DE OBITO                | Quanto menor, melhor | MENSAL        | 5,51  |     |     |     |
| GIRO LEITO                   | Quanto maior, melhor | MENSAL        | 4,23  |     |     |     |
| Nº DE BOLSAS TRANSFUNDIDAS   | Relativo             | MENSAL        | 8     |     |     |     |
| Nº DE SESSÕES DE HEMODIALISE | Relativo             | MENSAL        | 60    |     |     |     |

Responsável: Patricia Prado e Dr Victor Hugo

## INDICADORES FARMÁCIA

| INDICADOR                                                 | POLARIDADE           | PERIODICIDADE | JAN     | FEV | MAR | ABR |
|-----------------------------------------------------------|----------------------|---------------|---------|-----|-----|-----|
| VALOR DE SOLICITAÇÃO DE EMPRÉSTIMO                        | Quanto menor, melhor | MENSAL        | 0,18    |     |     |     |
| Nº DE ITENS DISPENSADOS                                   | Variável             | MENSAL        | 299.844 |     |     |     |
| Nº DE INTERVENÇÕES FARMACÊUTICAS                          | Quanto maior, melhor | MENSAL        | 2.813   |     |     |     |
| PERCENTUAL DE VALIDAÇÃO DE MED DE USO PRÓPRIO DO PACIENTE | Variável             | MENSAL        | 0,06    |     |     |     |
| TAXA DE ERRO SEPARAÇÃO DE MEDICAMENTOS                    | Quanto menor melhor  | MENSAL        | 0       |     |     |     |

Responsável: Daniela Scavone

## INDICADORES IMAGEM

| INDICADOR                   | POLARIDADE | PERIODICIDADE | JAN | FEV | MAR | ABR |
|-----------------------------|------------|---------------|-----|-----|-----|-----|
| NÚMERO DE EXAMES DE RAIOS-X | Relativo   | MENSAL        | 372 |     |     |     |

Responsável: Nilton Dalsico e Dr André Luis

## INDICADORES NUTRIÇÃO

| INDICADOR                                   | POLARIDADE           | PERIODICIDADE | JAN   | FEV | MAR | ABR |
|---------------------------------------------|----------------------|---------------|-------|-----|-----|-----|
| Nº DE ATENDIMENTOS                          | Quanto maior, melhor | MENSAL        | 1095  |     |     |     |
| Nº DE TRIAGEM NUTRICIONAL                   | Quanto maior, melhor | MENSAL        | 121   |     |     |     |
| Nº DE ORIENTAÇÃO NUTRICIONAL NA ALTA        | Quanto maior, melhor | MENSAL        | 4     |     |     |     |
| Nº DE REFEIÇÕES SERVIDAS PARA PACIENTES     | Relativo             | MENSAL        | 24427 |     |     |     |
| Nº DE REFEIÇÕES SERVIDOS PARA ACOMPANHANTE  | Relativo             | MENSAL        | 421   |     |     |     |
| Nº DE REFEIÇÕES SERVIDAS PARA COLABORADORES | Relativo             | MENSAL        | 10865 |     |     |     |

Responsável: Jamile Reis

## INDICADORES FISIOTERAPIA

| INDICADOR                                     | POLARIDADE           | PERIODICIDADE | JAN   | FEV | MAR | ABR |
|-----------------------------------------------|----------------------|---------------|-------|-----|-----|-----|
| Nº DE ATENDIMENTOS                            | Quanto maior, melhor | MENSAL        | 7807  |     |     |     |
| TOTAL PROCEDIMENTOS FISIOTERAPIA RESPIRATÓRIA | Quanto maior, melhor | MENSAL        | 11761 |     |     |     |
| TOTAL PROCEDIMENTOS FISIOTERAPIA MOTORA       | Quanto maior, melhor | MENSAL        | 9580  |     |     |     |
| Nº DE INTUBAÇÕES                              | Quanto maior, melhor | MENSAL        | 7     |     |     |     |
| Nº DE EXTUBAÇÕES                              | Quanto maior, melhor | MENSAL        | 11    |     |     |     |
| Nº DE EXTUBAÇÕES ACIDENTAIS                   | Quanto menor, melhor | MENSAL        | 0     |     |     |     |
| ÍNDICE DE FALHA NA EXTUBAÇÃO                  | Quanto menor, melhor | MENSAL        | 0     |     |     |     |
| MÉDIA PACIENTES TRAQUEOSTOMIZADOS             | Quanto menor, melhor | MENSAL        | 9,8   |     |     |     |
| MÉDIA DE PACIENTES EM CNO2                    | Quanto maior, melhor | MENSAL        | 16,2  |     |     |     |
| MÉDIA DE PACIENTES NEBULIZADOS                | Relativo             | MENSAL        | 3,9   |     |     |     |
| MÉDIA DE PACIENTES EM MNR                     | Relativo             | MENSAL        | 0,5   |     |     |     |
| Nº DE PACIENTES EM PRONA                      | Relativo             | MENSAL        | 0     |     |     |     |

Responsável: Anderson Tomas e Dr Victor

## INDICADORES SERVIÇO SOCIAL

| INDICADOR                                | POLARIDADE           | PERIODICIDADE | JAN  | FEV | MAR | ABR |
|------------------------------------------|----------------------|---------------|------|-----|-----|-----|
| Nº DE ATENDIMENTOS                       | Quanto maior, melhor | MENSAL        | 492  |     |     |     |
| Nº DE SOLICITAÇÕES DE O2                 | Quanto menor, melhor | MENSAL        | 7    |     |     |     |
| Nº DE ALTA MELHOR EM CASA/EMAD           | Quanto menor, melhor | MENSAL        | 4    |     |     |     |
| TAXA DE EVASÃO/DESISTÊNCIA DE TRATAMENTO | Quanto maior, melhor | MENSAL        | 2,88 |     |     |     |
| Nº DE RELATÓRIOS DE RETAGUARDA           | Quanto menor, melhor | MENSAL        | 48   |     |     |     |

Responsável: Anderson Tomas e Silmara Carvalho

## INDICADORES PSICOLOGIA

| INDICADOR                                                  | POLARIDADE           | PERIODICIDADE | JAN | FEV | MAR | ABR |
|------------------------------------------------------------|----------------------|---------------|-----|-----|-----|-----|
| Nº DE ATENDIMENTOS                                         | Quanto maior, melhor | MENSAL        | 364 |     |     |     |
| Nº DE ACOlhIMENTOS NOS ÓBITOS/ COMUNICAÇÃO DE MÁS NOTÍCIAS | Relativo             | MENSAL        | 19  |     |     |     |
| Nº DE INTERCONSULTAS RECEBIDAS                             | Quanto maior, melhor | MENSAL        | 39  |     |     |     |
| Nº DE INTERCONSULTAS REALIZADAS                            | Quanto maior, melhor | MENSAL        | 95  |     |     |     |
| Nº DE INTERCORRÊNCIAS                                      | Relativo             | MENSAL        | 17  |     |     |     |
| Nº DE ATENDIMENTOS FAMILIARES                              | Quanto maior, melhor | MENSAL        | 104 |     |     |     |

Responsável: Anderson Tomas e Taynara Sampaio

## INDICADORES FONOAUDIOLOGIA

| INDICADOR           | POLARIDADE           | PERIODICIDADE | JAN | FEV | MAR | ABR |
|---------------------|----------------------|---------------|-----|-----|-----|-----|
| Nº DE AVALIAÇÕES    | Quanto maior, melhor | MENSAL        | 367 |     |     |     |
| TAXA DE DECANULADOS | Quanto maior, melhor | MENSAL        | 25% |     |     |     |

Responsável: Anderson Tomas e Thais Mascarenhas

## INDICADORES NSP

| INDICADOR                           | POLARIDADE           | PERIODICIDADE | JAN | FEV | MAR | ABR |
|-------------------------------------|----------------------|---------------|-----|-----|-----|-----|
| Nº VISITAS TÉCNICAS                 | Quanto maior, melhor | MENSAL        | 13  |     |     |     |
| Nº DE NC REGISTRADAS                | Quanto maior, melhor | MENSAL        | 85  |     |     |     |
| Nº DE NC TRATADAS                   | Quanto maior, melhor | MENSAL        | 49  |     |     |     |
| CIRCUNSTÂNCIA NOTIFICAVEL           | Relativo             | MENSAL        | 72  |     |     |     |
| NEAR MISS (QUASE ERRO)              | Quanto menor, melhor | MENSAL        | 0   |     |     |     |
| INCIDENTE COM DANO (EVENTO ADVERSO) | Quanto menor, melhor | MENSAL        | 0   |     |     |     |
| INCIDENTE SEM DANO                  | Quanto menor, melhor | MENSAL        | 6   |     |     |     |

Responsável: Denis Vieira

## 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 |
|------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|
| Integração de novos colaboradores                                      | 02/01/2023 | 1         | 0             |
| DSS - Diálogos semanais de Segurança do trabalho (Adornos zero)        | 04/01/2023 | 1         | 72            |
| DSS - Diálogos semanais de Segurança do trabalho (Adornos zero)        | 04/01/2023 | 1         | 38            |
| DSS - Diálogos semanais de Segurança do trabalho (Adornos zero)        | 05/01/2023 | 1         | 22            |
| Integração de novos colaboradores                                      | 09/01/2023 | 1         | 3             |
| Protocolo Sepse - Sistema SMPEP                                        | 10/01/2023 | 1         | 27            |
| Campanha do SESMT/Enfermagem UTI Beija flor adornos zero NR32          | 10/01/2023 | 1         | 24            |
| Diversidade de Gênero                                                  | 10/01/2023 | 1         | 27            |
| Diversidade de Gênero                                                  | 10/01/2023 | 1         | 29            |
| Diversidade de Gênero                                                  | 10/01/2023 | 1         | 17            |
| Diversidade de Gênero                                                  | 10/01/2023 | 1         | 21            |
| Diversidade de Gênero                                                  | 10/01/2023 | 1         | 14            |
| Diversidade de Gênero                                                  | 11/01/2023 | 1         | 17            |
| Diversidade de Gênero                                                  | 11/01/2023 | 1         | 29            |
| Diversidade de Gênero                                                  | 11/01/2023 | 1         | 23            |
| Diversidade de Gênero                                                  | 11/01/2023 | 1         | 22            |
| Diversidade de Gênero                                                  | 11/01/2023 | 1         | 17            |
| NR 32 - Procedimentos e segurança com perfuros                         | 11/01/2023 | 1         | 58            |
| NR 32 - Procedimentos e segurança com perfuros                         | 11/01/2023 | 1         | 11            |
| NR 32 - Procedimentos e segurança com perfuros                         | 12/01/2023 | 1         | 25            |
| Campanha do SESMT/Enfermagem UTI Beija flor adornos zero NR32          | 12/01/2023 | 1         | 3             |
| Diversidade de Gênero                                                  | 12/01/2023 | 1         | 16            |
| Diversidade de Gênero                                                  | 12/01/2023 | 1         | 57            |
| Diversidade de Gênero                                                  | 12/01/2023 | 1         | 36            |
| Diversidade de Gênero                                                  | 12/01/2023 | 1         | 21            |
| Diversidade de Gênero                                                  | 12/01/2023 | 1         | 23            |
| Diversidade de Gênero                                                  | 13/01/2023 | 1         | 25            |
| Diversidade de Gênero                                                  | 13/01/2023 | 1         | 40            |
| Diversidade de Gênero                                                  | 13/01/2023 | 1         | 30            |
| Diversidade de Gênero                                                  | 13/01/2023 | 1         | 12            |
| Diversidade de Gênero                                                  | 13/01/2023 | 1         | 19            |
| Integração de novos colaboradores                                      | 16/01/2023 | 1         | 4             |
| Entrega de cracha com score de news e fluxo de acionamento para prot   | 16/01/2023 | 1         | 3             |
| Plano de Emergência para ações em caso de vazamento de ácido           | 17/01/2023 | 1         | 4             |
| Plano de Emergência para ações em caso de vazamento de ácido           | 17/01/2023 | 1         | 1             |
| Plano de Emergência para ações em caso de vazamento de ácido           | 18/01/2023 | 1         | 3             |
| Plano de Emergência para ações em caso de vazamento de ácido           | 18/01/2023 | 1         | 1             |
| NR 32 - Procedimentos e segurança com perfuros                         | 18/01/2023 | 1         | 8             |
| Diversidade de Gênero (Reunião de Colegiado)                           | 19/01/2023 | 1         | 23            |
| Integração de novos colaboradores                                      | 23/01/2023 | 1         | 0             |
| Plantão tira-dúvidas com a TI para dúvidas relacionadas ao SMPEP       | 24/01/2023 | 1         | 0             |
| Plantão tira-dúvidas com a TI para dúvidas relacionadas ao SMPEP       | 25/01/2023 | 1         | 0             |
| CPIS: Medidas para análise de infecção pulmonar / Novo protocolo e rot | 25/01/2023 | 1         | 0             |
| Protocolo de Londres                                                   | 26/01/2023 | 1         | 24            |
| Dini - Sistema de classificação de pacientes pediátricos               | 26/01/2023 | 1         | 18            |
| Dini - Sistema de classificação de pacientes pediátricos               | 26/01/2023 | 1         | 13            |
| CPIS: Medidas para análise de infecção pulmonar / Novo protocolo e rot | 26/01/2023 | 1         | 0             |
| CPIS: Medidas para análise de infecção pulmonar / Novo protocolo e rot | 27/01/2023 | 1         | 0             |
| Reunião da Comissão de Perfurocortantes                                | 27/01/2023 | 1         | 9             |
| Dini - Sistema de classificação de pacientes pediátricos               | 27/01/2023 | 1         | 20            |
| Dini - Sistema de classificação de pacientes pediátricos               | 27/01/2023 | 1         | 13            |
| Deterioração Clínica Pediatrica                                        | 30/01/2023 | 1         | 0             |
| Protocolo de contenção mecânica                                        | 30/01/2023 | 1         | 11            |
| Protocolo de contenção mecânica                                        | 30/01/2023 | 1         | 9             |
| Protocolo de Identificação segura                                      | 30/01/2023 | 1         | 11            |
| Protocolo de Identificação segura                                      | 30/01/2023 | 1         | 9             |
| Protocolo de contenção mecânica                                        | 31/01/2023 | 1         | 17            |
| Protocolo de contenção mecânica                                        | 31/01/2023 | 1         | 12            |
| Protocolo de Identificação segura                                      | 31/01/2023 | 1         | 17            |
| Protocolo de Identificação segura                                      | 31/01/2023 | 1         | 12            |
| Deterioração Clínica Pediatrica                                        | 31/01/2023 | 1         | 0             |
| <b>TOTAL</b>                                                           |            | <b>60</b> | <b>1020</b>   |

## 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:

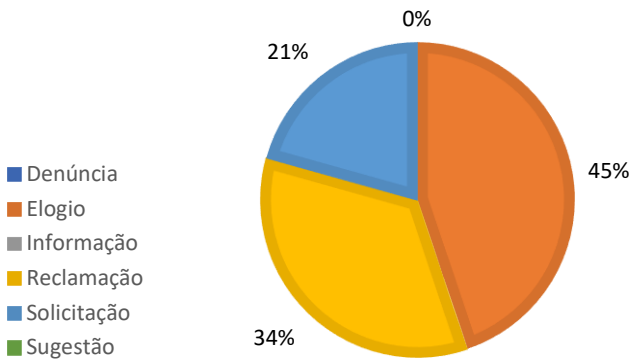
- E-mail, através do endereço: [ouvidoria.hmg@ints.org.br](mailto:ouvidoria.hmg@ints.org.br).
- Telefone da unidade por meio do número (11) 2872-6555
- Através do número 156 e SMS.
- Carta, através do endereço: Estrada da Riviera, 4742 - Riviera Paulista, São Paulo - SP, 04916-000.
- Portal, através 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 janeiro, o total de 29 manifestações, conforme tabelas a seguir:

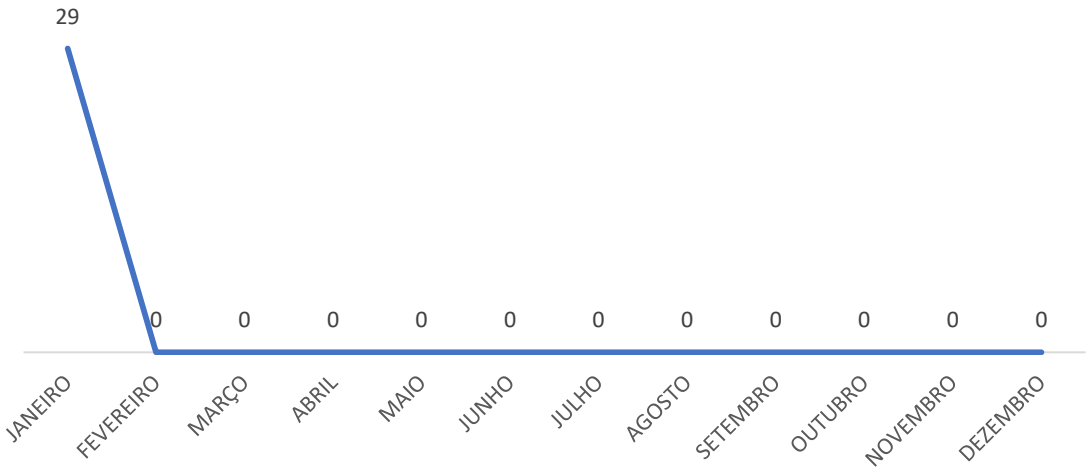
Tabela - Banco de dados Ouvidor SUS - Resultado dos indicadores do 1º semestre de 2023.

|              | Jan       | Fev | Mar | Abr | Maio | Jun |
|--------------|-----------|-----|-----|-----|------|-----|
| Denúncia     | 0         |     |     |     |      |     |
| Elogio       | 13        |     |     |     |      |     |
| Informação   | 0         |     |     |     |      |     |
| Reclamação   | 10        |     |     |     |      |     |
| Solicitação  | 6         |     |     |     |      |     |
| Sugestão     | 0         |     |     |     |      |     |
| <b>Total</b> | <b>29</b> |     |     |     |      |     |

CLASSIFICAÇÃO



EVOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



## Análise Crítica

Os indicadores apontaram que do total de 29 manifestações recebidas pelo sistema ouvidor SUS, 34% tratam-se de reclamações, 45% de elogios, 21% 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.

Referente às reclamações, insatisfação com conduta da enfermagem, insatisfação com os atendimentos e procedimentos assistenciais, nutrição, pedido médico sem carimbo, medicação errada, hotelaria, falta de material, atrasos e ausência da ambulância, exame de cateterismo não realizado e também demora para a vaga de cateterismo e óbito com negligências.

A respeito das insatisfações com a conduta da profissional de enfermagem, a gestão tomou todas as medidas necessárias. Realizou o acolhimento beira leito com a paciente citada na ouvidoria e orientou a profissional e toda a equipe quanto ao atendimento humanizado.

Com relação à insatisfação com os atendimentos, a gestão de enfermagem, supervisão de nutrição, hotelaria e equipe médica, realizaram todas as ações necessárias para o melhor atendimento da paciente. Foram esclarecidos procedimentos assistenciais, como reforçado os protocolos sobre a alimentação/bomba de leite, equipe foi orientada e empresa terceira notificada, bem orientações como os médicos sobre a passagem de boletim clara e esclarecedora com o paciente e seus familiares e atenção aos fluxos.

No tocante a demora para o exame do cateterismo, entendemos angústia da espera e seguimos atualizando a ficha de solicitação no CROSS e ofertando tudo que o paciente necessita, garantindo a estabilidade do quadro clínico.

As solicitações apresentadas foram vagas para realizar o cateterismo e vagas para o Disk Diálise.

Com relação as solicitações para o exame de cateterismo, a unidade atua dentro de um sistema de regulação que atende todo o município de São Paulo, os casos são analisados pelas unidades de referência que aceitam ou não conforme a disponibilidade de leitos e complexidade dos quadros clínicos. Seguimos atualizando diariamente as fichas com as solicitações de todos os pacientes que necessitam desse procedimento.

O Hospital Municipal Guarapiranga atua frente à rede municipal de saúde recebendo os pacientes de retaguarda, entre estes, pacientes dialíticos, aguardando vaga para o programa disk diálise. O fluxo do paciente eletivo para o disk diálise segue alguns ritos, inicialmente enviamos um relatório com todas as informações importantes, bem como exames obrigatórios que constam no protocolo.

Esses dados são enviados à central do disk diálise que passa a buscar por uma clínica com vaga que possa receber a solicitação.

Em surgindo uma vaga, somos informados e passamos a contatar a clínica em questão, agendando então uma avaliação para posterior aceite por parte da clínica.

Nos casos em questão, foram enviados os e-mails com os relatórios e os exames necessários, seguimos aguardando o retorno da equipe do disk diálise que informará o momento em que surgir uma vaga nas clínicas cadastradas. A seleção da clínica é direto com o disk-dialise, não temos ingerência.

Por fim, o fluxo de visitantes tem como objetivo estabelecer critérios e práticas para as condutas dos familiares durante a visita e acompanhamento aos pacientes internados, prezando por sua segurança e bem estar.

### 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.

**Tabela - Resultado dos indicadores do 1º semestre de 2023.**

| Indicador                 | 01/23 | 02/23 | 03/23 | 04/23 | 05/23 | 06/23 |
|---------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Nº DE FICHAS AVALIADAS    | 1234  |       |       |       |       |       |
| Nº DE REJEIÇÕES           | 1125  |       |       |       |       |       |
| Nº DE ACEITES             | 118   |       |       |       |       |       |
| Nº DE TRANSFERÊNCIAS      | 8     |       |       |       |       |       |
| Nº DE AVALIAÇÕES EXTERNAS | 93    |       |       |       |       |       |
| TAXA DE CONVERSÃO         | 10%   |       |       |       |       |       |

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

## 14. Execução Orçamentária Financeira

| Grupo de Despesa       | Valor Orçado     | Valor Executado 01/23 |
|------------------------|------------------|-----------------------|
| Recursos Humanos       | R\$ 3.891.977,53 | R\$ 2.973.113,24      |
| Medicamentos e Insumos | R\$ 123.000,00   | R\$ 40.980,69         |
| Despesas Médicas       | R\$ 1.090.000,00 | R\$ 337.868,32        |
| Serviços Terceirizados | R\$ 6.141.005,12 | R\$ 5.461.889,53      |

## 15. Ações realizadas

### Palestra de Diversidade de Gêneros

No dia 19 de janeiro, os líderes do HMG participaram de uma palestra sobre diversidade de gênero, ministrada pela psicóloga Vitória Freitas. Identidade de gênero e os diferentes tipos de orientação sexual, entre outros tópicos foram abordados durante o encontro.



Devido ao recebimento de pacientes transgêneros na unidade, foi avaliado e considerado essencial a realização do treinamento para proporcionar aos pacientes uma equipe preparada ao atendimento.

Durante os dias 10, 11, 12 e 13 a palestra foi ministrada aos colaboradores e profissionais das empresas terceirizadas, em horários e turnos distintos, abrangendo assim o maior número possível de colaboradores na instituição.



### Reciclagem Brigada de Incêndio

O time de colaboradores que formam a Brigada de Incêndio do HMG, após receberem treinamento externo no final ano passado, passou por uma reciclagem nos procedimentos de combate à princípio de incêndio durante os dias 26 e 27, onde foram lembradas as técnicas aprendidas durante o curso externo.





## Comissão de Perfurocortantes

No dia 27, seguindo a norma regulamentadora NR: 32 / ANEXO III, foi implantada a Comissão de Prevenção de Acidentes com Produtos Perfurocortantes em nossa unidade. Uma importante ferramenta de monitoramento e prevenção atuando na redução dos riscos de acidentes com materiais perfurocortantes, com probabilidade de exposição a agentes biológicos, por meio da elaboração, implementação e atualização do plano de prevenção de riscos de acidentes com materiais perfurocortantes.



## Ação Janeiro Branco

Em promoção à campanha do Janeiro Branco, mês que destaca o cuidado com a saúde mental, o HMG montou um mural informativo, como forma de incentivo, divulgação e reflexão do tema, com o objetivo de promover a conscientização sobre a importância da prevenção ao adoecimento emocional, algo que gera impactos preocupantes em nossa sociedade.

Foram compartilhados entre os colaboradores e nos grupos de whatsapp da instituição, folhetos com informações sobre locais que prestam atendimento psicológico gratuito.



**ATENDIMENTO PSICOLÓGICO  
GRATUITO OU A PREÇOS POPULARES**

**CENTRO DE PSICOLOGIA APLICADA UNIP**  
RUA APENINOS, 595  
(11) 3341-4250  
PLANTÃO TODA SEGUNDA E TERÇA DAS 18H ÀS 21H

**ATENDIMENTO PSICOLÓGICO MACKENZIE**  
RUA PAULISTA, 181 - 11 ANDAR  
(11) 3256-6927 / 3256-6217  
DE SEGUNDA A SEXTA, DAS 8H ÀS 18H

**SINPESP**  
WWW.SINPESP.COM.BR/CLINICA-ANA-JOIAQUINA  
PRÓXIMO AO METRÔ ANA ROSA

**CLÍNICA DE PSICOLOGIA DA UNIVERSIDADE CRUZEIRO DO SUL**  
RUA GALVÃO BUENO, 724, LIBERDADE  
(11) 2297-4442  
SEGUNDA A SEXTA, DAS 13H30 ÀS 20H30.  
SÁBADOS, DAS 8H20 ÀS 12H30.

**CLÍNICA DE PSICOLOGIA UNIB - UNIVERSIDADE IBIRAPUERA**  
AVENIDA INTERLAGOS, 1329  
(11) 5694-7961  
SEGUNDA A SEXTA, DAS 13H ÀS 21H.  
SÁBADOS, DAS 8H ÀS 12H.

**CLÍNICA PSICOLÓGICA DO INSTITUTO SEDES SAPIENTIAE**  
RUA MINISTRO GODOI, 1484 - PERDIZES  
(11) 3866-2735  
SEGUNDA A SEXTA, DAS 8H ÀS 21H.  
SÁBADOS DAS 8H ÀS 12H.

**SERVIÇO DE ACONSELHAMENTO PSICOLÓGICO (SAP)**  
AVENIDA PROFESSOR MELLO DE MORAIS, 1721 - BLOCO D - BUTANTÃ  
(11) 3091-5015  
ATENDIMENTO EM ESQUEMA PLANTÃO - SEGUNDA A SEXTA, DAS 7H ÀS 19H.  
SÁBADOS DAS 8H ÀS 13H.

**CLÍNICA DE PSICOLOGIA - UNIBAN MARIA CÂNDIDA**  
RUA MARIA CÂNDIDA, 1813 - VILA GUILHERME  
(11) 2967-9035 / 2967-9031  
SEGUNDA A SEXTA, DAS 7H ÀS 22H

NUNCA SE ESQUEÇA  
QUE **VOCÊ PODE:**  
FALHAR, RECOMEÇAR,  
TER MEDO, MUDAR SEUS  
CAMINHOS.

SE DÊ ESTE PRESENTE:  
CUIDE DA SUA SAÚDE  
**MENTAL**

**JANEIRO  
Branco**

## Protocolo de Londres

No dia 26 foi realizado um treinamento com os líderes para a implantação do Protocolo de Londres no HMG. O uso do Protocolo de Londres oferece à equipe uma metodologia estruturada que possibilita um conjunto de vantagens

na investigação de intercorências, pois: Instiga a análise do que pode ter contribuído para a falha; Ajuda a promover uma cultura focada na melhoria dos processos; Entende as particularidades da Organização a qual se está inserido.

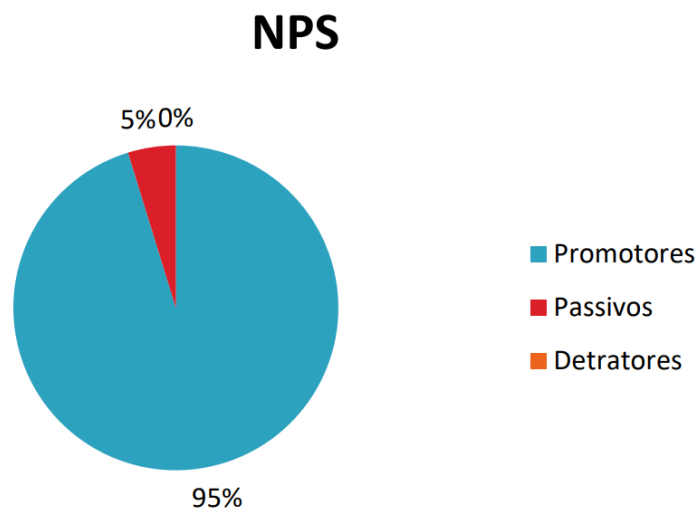


## 16. Case de Sucesso

### 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.

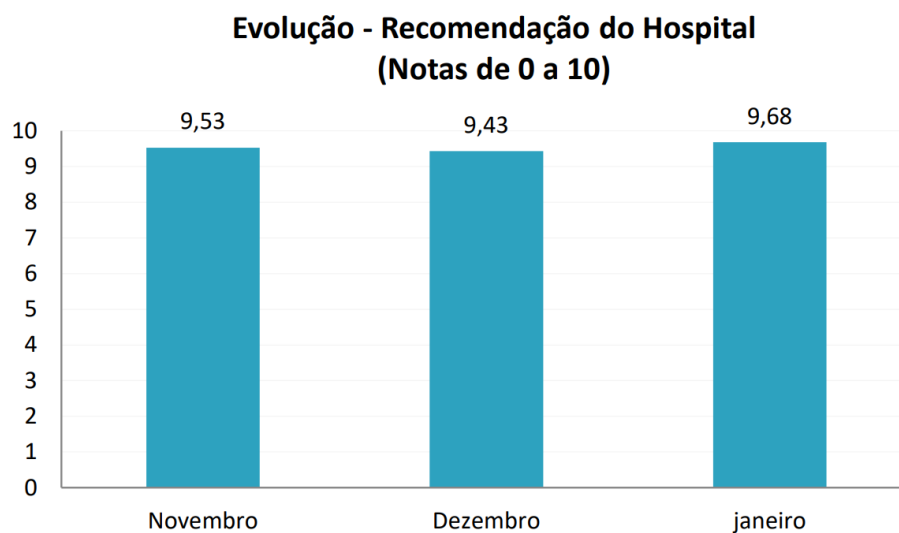


Como se apresenta no gráfico, 95% dos pacientes se encontram completamente satisfeitos com o serviço prestado, 5% se enquadram como passivos/neutros e 0% estão insatisfeitos.

Um ponto importante a ser destacado, é que a média do NPS dos pacientes com a maior taxa de ocupação (de 16 a 74 dias) foi de 9,6. 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, demonstrando a completa satisfação dos pacientes com os serviços prestados pelo HMG.

## 17. Considerações Finais

O HMG vem atuando em busca da satisfação de seus usuários, a qualidade do serviço prestado é indicada pelos elogios registrados no Ouvidor SUS, totalizando 7 elogios formalizados em janeiro no Ouvidor SUS.

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

*“Não tenho que falar, aqui é ótimo, estou sendo muito bem atendido, todos maravilhosos. aqui é mais que 10”. Paciente Ivone De Souza Rodrigues.*

*“Todos atendem bem, 100% está de parabéns.” Paciente - Paulo Aparecido De Jesus.*

*“Parabéns à todos e continuem assim.” Paciente - Maria Do Carmo Da Costa.*

Durante a pesquisa, também foram mencionadas algumas insatisfações e solicitações pelos pacientes como: a qualidade, atendimento assistencial da equipe da Nutrição e horário das refeições e insatisfação com os atendimentos da equipe de assistencial da equipe médica.

Com relação ao score NPS, a unidade permanece com a nota 9, os pontos de melhorias indicados através da pesquisa de satisfação são direcionados para as lideranças e direção geral.



## MANIFESTO DE ASSINATURAS



Código de validação: E6EZU-NZBGW-ZS8RR-74P78

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 19:10 -  
Assinado eletronicamente

|                                              |                                        |
|----------------------------------------------|----------------------------------------|
| Endereço IP                                  | Geolocalização                         |
| 187.44.246.96                                | Não disponível                         |
| Autenticação                                 | simone.araujo@ints.org.br (Verificado) |
| Login                                        |                                        |
| 6MAFAYXhX3DnzGvdm/QLfDFHFU162R2EmfjBDjvT73M= |                                        |
| SHA-256                                      |                                        |

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

<https://mundo.easydocmd.com.br/validate/E6EZU-NZBGW-ZS8RR-74P78>

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

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